

Sociaal werk en gecijferdheid



Eindrapport

Auteurs

Sabine de Vries

Hugo Mulder

Monica Wijers

Auteurs

Sabine de Vries, Hogeschool Utrecht
Hugo Mulder, Hogeschool Utrecht
Monica Wijers, Universiteit Utrecht



Met medewerking van

Chaima El Abbasi
Faiza El Aissaoui
Chaima Ihazzou
Lonneke Boels

Met dank aan

Studenten en docenten/opleiders van de opleiding sociaal werk aan de volgende instellingen:

Hogeschool Utrecht (HU)
Hogeschool Arnhem Nijmegen (HAN)
Hogeschool Inholland
ROC van Amsterdam en Flevoland
ROC Da Vinci
ROC Albeda
ROC Nova College
ROC van Tilburg/Yonder

Ervaringsdeskundigen:

Koos Vervoort, Stichting LeS) i.m.
Ronald Kos, Stichting ABC)

Klankbordgroep:

Annemarie Groot, ECBO
André Hoogenboom, ROC Albeda
Dave Kuiper, Hogeschool Utrecht
John Roozmond, Buro Ervaringskracht
Ronnie van Wijk, Versa Welzijn

Colofon

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door het Expertisepunt Basisvaardigheden.



Utrecht 13 december 2024

© Universiteit Utrecht

Inhoudsopgave

1	Inleiding en theoretisch kader	4
1.1	<i>Gecijferdheid.....</i>	4
1.2	<i>Sociaal werk.....</i>	5
1.3	<i>Gecijferdheid en sociaal werk</i>	7
1.4	<i>Onderzoeksvraag</i>	8
2	Methode van onderzoek.....	9
2.1	<i>Documentonderzoek</i>	9
2.2	<i>Vragenlijstonderzoek.....</i>	11
2.3	<i>Interviews.....</i>	13
2.4	<i>Verwerken van de resultaten</i>	13
3	Resultaten	14
3.1	<i>Documentonderzoek opleidingen.....</i>	14
3.2.1	<i>Resultaten van de enquête over gecijferdheid bij mbo-studenten sociaal werk.....</i>	20
3.2.2	<i>Resultaten van de enquête over gecijferdheid bij hbo-studenten sociaal werk.....</i>	28
3.3	<i>Resultaten uit de interviews.....</i>	36
4	Conclusies, aanbevelingen en discussie	41
4.1	<i>Conclusie</i>	41
4.2	<i>Discussie</i>	44
4.3	<i>Aanbevelingen</i>	49
	Samenvatting.....	52
	Referenties	53
	Bijlagen.....	55
Bijlage 1	<i>Vragenlijsten.....</i>	55
Bijlage 2	<i>Interviewleidraad.....</i>	56
Bijlage 3	<i>Achtergrondkenmerken respondenten interviews.....</i>	59
Bijlage 4	<i>Interviews met cliënten samengevat</i>	60

1 Inleiding en theoretisch kader

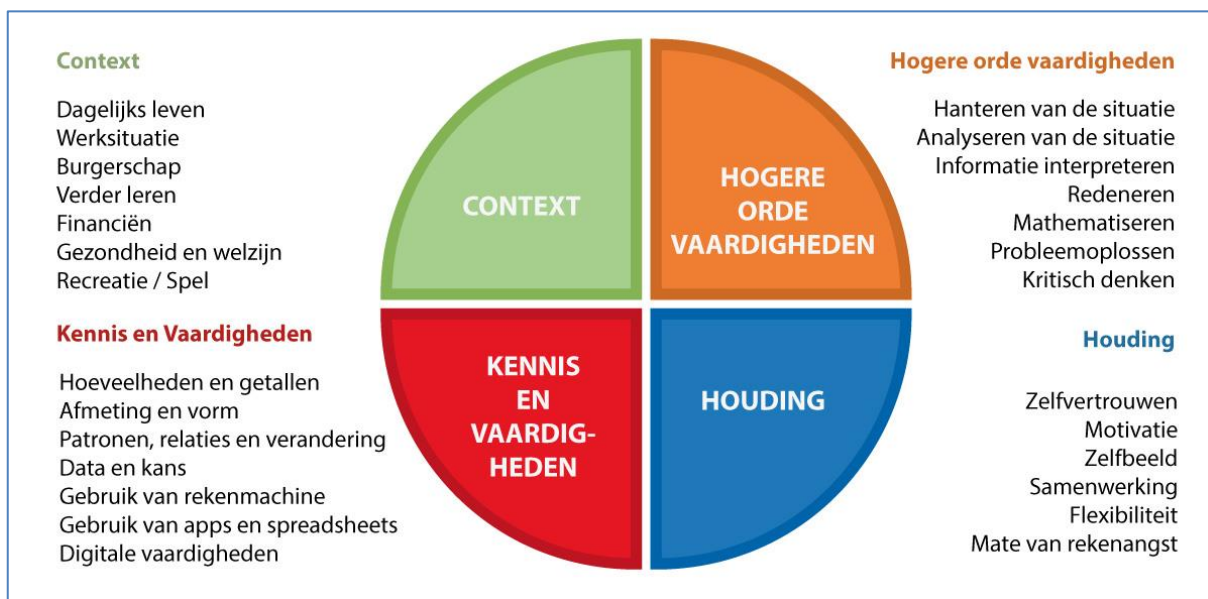
Het onderzoek (laag)gecijferdheid en sociaal werk is uitgevoerd in het kader van de onderzoeksagenda 2023 van het Expertisepunt Basisvaardigheden (van Mourik et al., 2023). We richten ons op het speerpunt Sociaal werk en basisvaardigheden en zetten daarbinnen gecijferdheid als basisvaardigheid centraal. Met gecijferdheid bedoelen we het vaardig kunnen omgaan met de kwantitatieve kant van de wereld. Een beperkte mate van gecijferdheid, zorgt bijvoorbeeld voor problemen in het dagelijks leven, bij gezondheid, in financiële situaties, bij het begrijpen van bijvoorbeeld de energierekening of een loonstrook. Het verhindert mensen ook om adequaat om te gaan met nieuwe vormen van communicatie en informatie zoals bijvoorbeeld digitale formulieren voor het aanvragen van toeslagen of de belastingaanslag. Problemen met gecijferdheid komen vaak voor in combinatie problemen op de basisvaardigheden van geletterdheid en digitale vaardigheden. Mensen met een laag niveau van basisvaardigheden hebben een kwetsbare positie als het gaat om hun dagelijks functioneren en werk en kunnen meer of minder ernstige problemen ondervinden. Zij komen dan vaak terecht bij instanties in het maatschappelijk domein die hen kunnen ondersteunen. Sociaal werkers die bij deze instanties eerstelijns hulp en preventieve zorg bieden staan dicht bij het dagelijks leven van hun cliënten. Zij zijn bij uitstek in de positie om problemen te herkennen die te maken hebben met een beperkte mate van gecijferdheid. Dat vraagt van de sociaal werkers dat ze beschikken over de nodige kennis van gecijferdheid, dit kunnen herkennen als oorzaak van problemen en dat ze zelf voldoende gecijferd zijn om ondersteuning te kunnen bieden.

De vraag is of en hoe sociaal werkers hierop worden voorbereid in hun opleiding. Met andere woorden: of zij in hun opleiding hun eigen gecijferdheid verder kunnen ontwikkelen en kennis kunnen opdoen over het herkennen van problemen met gecijferdheid bij de doelgroep en over het bieden van ondersteuning daarbij. De hoofddoelstelling van dit onderzoek is dan ook om een beeld te krijgen van de alledaagse gecijferdheid én van de kennis over gecijferdheid bij de sociaal werkers (in opleiding) in de praktijk.

In de volgende paragrafen beschrijven we het theoretisch kader voor dit onderzoek waarin we ingaan op gecijferdheid (1.1), op het beroep van de sociaal werker (1.2) en tenslotte op de verbinding tussen gecijferdheid en sociaal werk (1.3).

1.1 Gecijferdheid

Gecijferdheid kunnen we omschrijven als *het vermogen om op een adequate en zelfstandige manier om te gaan met kwantitatieve situaties in het dagelijks leven* (Hoogland, 2022). Gecijferdheid is een veelzijdig begrip (zie ook figuur 1), het omvat niet alleen kennis en vaardigheden om numerieke informatie te begrijpen en ermee te werken, maar ook het vermogen om in diverse situaties deze informatie kritisch te interpreteren en toe te passen bij besluitvorming en bij probleemoplossend werken (hogere orde vaardigheden). Hierbij speelt houding een belangrijke rol. Gecijferd gedrag vraagt onder andere om het hebben van zelfvertrouwen, een positief zelfbeeld en weinig tot geen rekenangst.



Figuur 1: Gecijferdheid als veelzijdig concept (bron: Common European Numeracy Framework (CENF). <https://cenf.eu/framework>).

Uit onderzoek van de OECD (2012) en de Algemene Rekenkamer (2016) blijkt dat in Nederland ongeveer 2,1 miljoen mensen moeite hebben met gecijferdheid. Dit zorgt ervoor dat zij in hun dagelijks leven tegen problemen aanlopen in het omgaan met kwantitatieve informatie (Rekenkamer, 2016; Movisie, 2023). Dit aantal ligt zelfs hoger dan het aantal mensen dat door een laag niveau van geletterdheid wordt beperkt. Laaggecijferdheid blijkt in de praktijk vaak een groter probleem dan laaggeletterdheid (Algemene Rekenkamer, 2016).

De resultaten van PIAAC, een grootschalig internationaal vergelijkend onderzoek naar kernvaardigheden van 16- tot 65-jarigen, laten zien dat veel burgers essentiële gecijferdheidsvaardigheden missen (Buisman et al., 2013 en 2024). Dit vormt een belangrijke risicofactor voor sociale kwetsbaarheid, met gevolgen zoals gezondheids- en financiële problemen die vaak ernstiger zijn dan de gevolgen van laaggeletterdheid (Gal et al., 2020). Tussen de eerste meting in 2013 en de tweede in 2023 zijn de prestaties op het gebied van gecijferdheid significant gestegen. Toch heeft nog 15,5% van de 16-65-jarigen in Nederland (dat zijn circa 2,1 miljoen mensen) een laag niveau van rekenvaardigheden en horen ze bij de laaggecijferde groep. Bij mensen die werken in de sector Zorg en Welzijn blijken lage rekenvaardigheden wat vaker voor te komen dan lage taalvaardigheden.

1.2 Sociaal werk

Er is de laatste jaren veel aandacht voor het in beeld brengen en typeren van de beroepsgroep en het werk van sociaal werkers (Hens & Weijburg, 2018; Koeter 2022; Omlo et al., 2023). Sociaal werk is geen beschermd beroep, het beroep kent veel beroepsvarianten. Dat betekent dat de beroepsgroep een breed scala aan professionals omvat met verschillende achtergronden en opleidingen. Sociaal werkers zijn werkzaam in uiteenlopende sectoren, zoals welzijn, maatschappelijke dienstverlening, wijkteams,

wonen, de geestelijke gezondheidszorg (ggz), jeugdzorg, opbouwwerk et cetera. De beroepsgroep kenmerkt zich door variatie in expertise en werkterreinen.

De International Federation of Social Workers (IFSW) heeft in 2014 een internationale definitie opgesteld van sociaal werk, die als basis dient voor de erkenning en beschrijving van het beroep wereldwijd. De beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (BPSW) geeft in de publicatie Beroepsprofiel van de Sociaal Werker (Koeter, 2022) onderstaande vertaling van deze definitie.

Sociaal werk is een op de praktijk gebaseerd beroep dat sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Daarnaast is sociaal werk een academische discipline die sociaal werk onderzoekt en bijdraagt aan inzichten in en wijzen van werken voor sociaal werk. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in sociaal werk. Ondersteund door theorieën over sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en plaatselijke en culturele ervaringskennis, betreft sociaal werk mensen en structuren bij het aanpakken van uitdagingen in het leven en het bevorderen van het welzijn. p. 14

Daarnaast bevat dit Beroepsprofiel een korte typering van de kern van sociaal werk.

Sociaal werk bevordert het sociaal functioneren van (kwetsbare) mensen, groepen en gemeenschappen in complexe omgevingen en in samenwerking met die omgevingen. p. 9

De beroepshouding van de sociaal werker wordt gekenmerkt door oprechtheid, integriteit, betrokkenheid en verantwoordelijkheid (BP, p. 24) en het professioneel handelen is methodisch (BP, p. 27). Uit authentieke kenmerken die gezien worden als gemeenschappelijk voor alle beroepsvarianten van sociaal werk worden in het beroepsprofiel vijftien bekwaamheden afgeleid op drie taakgebieden. Het beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker (Hens & Weijburg, 2019) beschrijft vergelijkbare generieke competenties voor alle sociaal werkers. Deze generieke competenties zijn ingedeeld in drie clusters die veel overlap vertonen met de taakgebieden uit het beroepsprofiel (zie tabel 1).

Tabel 1: Taakgebieden en cluster sociaal werk

Taakgebieden uit Beroepsprofiel	Clusters uit Beroepscompetentieprofiel
Het bevorderen van sociaal functioneren;	Burger/cliëntgerelateerd
De organisatorische context van sociaal functioneren;	Organisatiegerelateerd
Professionele zelfontwikkeling en beroepsontwikkeling.	Professiegerelateerd

In het beroepscompetentieprofiel worden behalve generieke competenties ook specifieke competenties op zeven leefgebieden uitgewerkt. Deze gelden in het bijzonder voor sociaal werkers in welzijn en maatschappelijke dienstverlening.

Beide documenten geven vanuit een gemeenschappelijk beroepsbeeld uitvoerig invulling aan de eisen die het beroep stelt. Daarmee zijn ze ook richtinggevend voor de beroepsopleidingen.

1.3 Gecijferdheid en sociaal werk

Vanuit het beroepsbeeld krijgen we inzicht in het werkgebied en de competenties en bekwaamheden van de sociaal werker. Als we dit leggen naast gecijferdheid zien we duidelijk raakvlakken. Sociaal functioneren in complexe omgevingen vraagt om gecijferdheid zoals in paragraaf 1.1 is aangegeven. Uitdagingen in leefgebieden zoals financiën, wonen & leefbaarheid, werk, opleiding & activiteiten en gezondheid hebben vaak te maken met of zijn het gevolg van een beperkte mate van gecijferdheid.

Ook uitdagingen die te maken hebben met het begrijpen van hedendaagse informatie van onder andere de overheid, woningbouwverenigingen, ziekenhuizen en andere instanties, zijn vaak hierop terug te voeren (Boels et al., 2022). Ook moeilijk (ambtelijk) taalgebruik kan hierbij een rol spelen. Deze uitdagingen vragen van sociaal werkers die burgers/cliënten ondersteunen (het eerste taakgebied/cluster in tabel 1) zowel dat zij zelf over voldoende kennis en vaardigheden op het gebied van gecijferdheid beschikken als dat zij over kennis *over* gecijferdheid als oorzaak van problemen beschikken (het derde taakgebied/clustertaak in tabel 1).

Een belangrijke vraag is waar de sociaal werkers dit leren. Aandacht voor gecijferdheid in de genoemde leefgebieden lijkt, bij een globale beschouwing, niet expliciet opgenomen te zijn in het beroepscompetentieprofiel en het beroepsprofiel. Ook ontbreekt het aan recente Nederlandse¹ (onderzoeks)literatuur naar de combinatie gecijferdheid en sociaal werk, terwijl problemen die voorkomen bij de cliënten van sociaal werkers er wel op wijzen dat er sprake kan zijn van een beperkte mate van gecijferdheid.

Gecijferdheid in het beroep van sociaal werkers is al in 1990 onderzocht door Taylor (Taylor, 1990). Hij constateerde dat sociaal werkers in de VS regelmatig te maken hebben met situaties waarin numerieke inzichten en het vermogen om numerieke gegevens te interpreteren en te evalueren, essentieel zijn voor het nemen van geïnformeerde beslissingen. Taylor concludeerde in het onderzoek verder dat sociaal werkers onvoldoende voorbereid zijn op die numerieke aspecten van hun werk. Dit resulteert in een kloof tussen de vaardigheden die studenten tijdens hun opleiding ontwikkelen en de competenties die essentieel zijn in de praktijk. Hij pleit voor het integreren van praktische, realistische numerieke vraagstukken in het curriculum om studenten niet alleen bewust te maken van

¹ Wel zijn er enkele internationale studies (USA, UK) die ingaan op de combinatie *numeracy* en *social work*; die zijn echter specifiek gericht op de opleidingen en de onderwijsstructuur in het betreffende land.

het belang van gecijferdheid, maar ook om hen voor te bereiden op de complexe kwantitatieve vraagstukken die ze in het werkveld tegenkomen.

Ook nu, en in Nederland, is het aannemelijk te veronderstellen dat er sprake is van een vergelijkbare kloof. Wanneer we de aspecten van het model 'gecijferdheid' (zie figuur 1) vergelijken met het beroepsbeeld van de sociaal werker, constateren we het volgende:

In een aantal leefgebieden waarop de sociaal werker mensen ondersteunt herkennen we **contexten** waarin gecijferdheid van belang is. In de beroepsomschrijving van de sociaal werker lijkt een lacune te zijn op het gebied van **kennis en vaardigheden** die gerelateerd zijn aan gecijferdheid. Op de aspecten **houding** en **hogere orde vaardigheden** die bijdragen aan gecijferdheid, vermoeden we raakvlakken vanuit de beroepshouding van de sociaal werker respectievelijk vanuit het methodisch werken. Dit leidt tot de vraag in hoeverre sociaal werkers tijdens hun opleiding worden voorbereid op het omgaan met gecijferdheid. Die vraag proberen we in dit onderzoek te beantwoorden.

1.4 Onderzoeksvraag

Dit onderzoek richt zich op de gecijferdheid van sociaal werkers, zowel tijdens hun opleiding als in de praktijk. Het doel is om inzicht te krijgen in hoeverre opleidingen de sociaal werkers voorbereiden op de diverse aspecten van gecijferd. Om dit te onderzoeken zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Hoofdvraag

In hoeverre wordt in de opleidingen tot sociaal werker aandacht besteed aan de ontwikkeling van de eigen gecijferdheid van de student en aan (het vergroten van) kennis over gecijferdheid én hoe staat het met de competenties op dit gebied bij sociaal werkers in de praktijk?

Deelvragen

1. In welke mate en op welke manier is er binnen de curricula van de opleidingen tot sociaal werker aandacht voor de ontwikkeling van gecijferdheid van de studenten?
2. In welke mate en op welke manier is er binnen de curricula van de opleidingen tot sociaal werker aandacht voor kennis over gecijferdheid bij de cliënten van het sociaal werk?
3. In welke mate en op welke manier komen sociaal werkers (in opleiding) in de praktijk in aanraking met (de gevolgen van) laaggecijferdheid bij hun cliënten?
4. In welke mate en op welke manier zijn sociaal werkers (in opleiding) in staat om adequaat om te gaan met (de gevolgen van) laaggecijferdheid bij hun cliënten?

2 Methode van onderzoek

Voor dit onderzoek hebben we ervoor gekozen om eerst te analyseren in hoeverre gecijferdheid binnen de opleidingen sociaal werk voorkomt. We voeren deze analyse uit op documenten die de inrichting van deze opleidingen sturen vanuit het beroepsperspectief. Het analyseren van alle opleidingsmaterialen van iedere opleiding in Nederland zou te tijdrovend en naar verwachting niet effectief zijn.

Bij opleidingsprogramma's onderscheiden we drie perspectieven op het curriculum: het beoogde curriculum, bestaande uit opleidingsdocumenten en competentieprofielen; het uitgevoerde curriculum, de feitelijke onderdelen in de opleiding (vakken, cursussen, et cetera) en het gerealiseerde curriculum: dat wat studenten in de opleiding leren en toepassen. Vanwege de verkennende aard van dit onderzoek hebben we ons gericht op een documentanalyse van het beoogde curriculum en een verkenning van het gerealiseerde curriculum met behulp van vragenlijsten en interviews. Hiermee wordt de vraag beantwoord in hoeverre gecijferdheid binnen het programma wordt ontwikkeld en gestimuleerd.

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, hebben we een gestructureerde aanpak gevolgd, met de volgende kernactiviteiten:

- Documentonderzoek: we brengen hiermee in kaart of en waar in de opleidingen sociaal werk (mbo en hbo) aandacht is voor (de vier aspecten van) gecijferdheid.
- Vragenlijstonderzoek: met een enquête onder mbo- en hbo-studenten sociaal werk gaan we na hoe het staat met hun kennis, vaardigheden en ervaringen op het gebied van gecijferdheid en of dit een plaats heeft in de opleiding.
- Interviews met sociaal werkers (in opleiding): via semigestructureerde interviews met sociaal werkers in of met een opleiding op hbo-niveau, duiden en verdiepen we de resultaten uit de vragenlijst en het documentonderzoek.
- Verwerken van de resultaten: de resultaten worden verwerkt tot conclusies en getoetst aan informatie uit gesprekken met cliënten, ervaringsdeskundigen en de klankbordgroep. Hiermee krijgen we een breder perspectief op onze bevindingen en kunnen we de implicaties voor de betrokken partijen omzetten in aanbevelingen.

In de volgende paragrafen werken we deze onderzoeksactiviteiten uit en beschrijven we steeds de methode van werken. Paragraaf 2.1 gaat over het documentonderzoek, paragraaf 2.2 over enquêtes, paragraaf 2.3 over de interviews en paragraaf 2.4 over de verwerking van de resultaten.

2.1 Documentonderzoek

Vanuit het model gecijferdheid (zie figuur 1) is een eenvoudige checklist ontwikkeld voor de documentanalyse. Deze checklist bevat vragen voor de vier aspecten van gecijferdheid: context, kennis en vaardigheden, hogere orde vaardigheden en houding. Om de documentanalyse in te kaderen en uitvoerbaar te houden richt deze zich in de eerste plaats op documenten waarin het beroepsbeeld van de sociaal werker is uitgewerkt. We hebben gekozen voor het Beroepsprofiel van de sociaal werker (Koeter, 2022) en het Beroepscompetentieprofiel sociaal werk (Hens & Weijburg, 2019). Voor het hbo is daarnaast Het Landelijk opleidingsdocument Sociaal werk uit 2017 bekeken. Dit document bevat de kennisbases voor de hbo-bachelor sociaal werk, uitgewerkt in bouwstenen. Deze

bouwstenen lijken grotendeels te overlappen (ze zijn iets beknopter) met de competenties en bekwaamheden uit beide beroepsprofielen. Omdat het document ouder is dan de beroeps(competentie)profielen en in revisie is, hebben we ervoor gekozen er verder niet naar te verwijzen.

Daarnaast hebben we voor het mbo de kwalificatiedossiers² bekeken die een nadere uitwerkingen bevatten van het Beroepscompetentieprofiel aangevuld met enkele andere bronnen waaronder wettelijke teksten. In het mbo bestaan op elk niveau opleidingen voor beroepen in het sociaal domein. Dit zijn Helpende Zorg en Welzijn (niveau 2); begeleider maatschappelijk zorg (niveau 3); Persoonlijke begeleider maatschappelijke zorg (niveau 4); Sociaal werker (niveau 4). We hebben van elk van deze opleidingen de kwalificatiedossiers (inclusief de beroepsbeschrijving) globaal doorgenomen. In grote lijnen zijn de eisen voor deze opleidingen vergelijkbaar. De verschillen zitten vooral in de mate van zelfstandigheid, verantwoordelijkheid en de complexiteit van de werkomgeving en de beroepstaken. Om die reden maken we keuze om alleen het kwalificatiedossier voor de niveau 4 opleiding sociaal werk (crebonummer 23384) nader te analyseren.

De taken, bekwaamheden en competenties die in deze drie documenten zijn beschreven zijn richtinggevend voor de gerealiseerde curricula van de opleidingen.

Tabel 2: Instellingen met de opleiding sociaal werk

Ook zijn enkele gerealiseerde curricula bekeken, zoals die te vinden zijn op de websites van hbo- en mbo-opleidingen sociaal werk. Het doel was daarbij om globaal zicht te krijgen op de onderdelen waaruit het onderwijsaanbod bestaat. Het gaat om opleidingen van de instellingen in tabel 2.

Mbo-instelling	Hbo-instelling
ROC Mondriaan	Noorderpoort
MBO Rijnland	Hanze Hogeschool
Zadkine	Fontys
Summa College	Windesheim
ROC Flevoland	HBO Zuid
	Hogeschool van Amsterdam

Instrumenten

Uit het model met de verschillende aspecten van gecijferdheid (figuur 1) hebben we een checklist afgeleid. Deze checklist bevat vragen die bij het doornemen van de documenten richtinggevend zijn. De vragen zijn opgesteld vanuit de taken en activiteiten van de sociaal werker.

- Context: Welke *situaties/leefgebieden* worden benoemd waarin cliënten problemen kunnen hebben die gerelateerd zijn aan gecijferdheid? In het theoretisch kader wordt duidelijk dat deze problemen vaak tot uiting komen op de gebieden: financiën, gezondheid, burgerschap en werk en in relatie tot digitale vaardigheden (Kleine Deters et al., 2023).

² Deze zijn gepubliceerd op <https://www.s-bb.nl/onderwijs/kwalificatiestructuur/>

- Kennis en vaardigheden: Welke *kennis en vaardigheden* op het gebied van gecijferdheid worden in de documenten benoemd? Hierbij gaat het om: werken met getallen, hoeveelheden & maten (waaronder geld en tijd), procenten & verhoudingen, kaarten en routes, ruimte en vorm, data en diagrammen.
- Hogere orde vaardigheden: Welke *hogere orde vaardigheden*, die nodig zijn om mensen met problemen met gecijferdheid te ondersteunen, komen voor? Dit zijn bijvoorbeeld: probleemoplossen, analyseren, redeneren en organiseren.
- Houding: Welke *houdingsaspecten* die de sociaal werker nodig heeft om mensen met problemen met gecijferdheid te ondersteunen komen voor? Denk aan: zelfvertrouwen, stressbestendigheid, gerichtheid op de cliënten: behulpzaam, vertrouwenwekkend en vrij zijn van rekenangst.

Analyse

De documenten zijn geanalyseerd aan de hand van de checklist. Tijdens het lezen zijn passages gemarkeerd in de kleuren van de aspecten uit het model gecijferd. De kleur geel is gebruikt voor andere passages die in het kader van dit onderzoek interessant zijn. Op basis van de deze gemarkeerde passages is het resultaat voor elk van de vier aspecten samengevat. Daarbij zijn enkele citaten gebruikt ter illustratie. Er is voor gekozen om de resultaten uit de kwalificatiedossiers voor het mbo apart samen te vatten.

2.2 Vragenlijstonderzoek

Instrumenten

Voor het onderzoek zijn vragenlijsten ontwikkeld om inzicht te krijgen in de mate van aandacht voor gecijferdheid binnen de mbo- en hbo-opleidingen sociaal werk. Deze vragenlijsten zijn gericht op drie thema's: de zelfinschatting van alledaagse gecijferdheid, kennis over gecijferdheid, en ervaringen met gecijferdheid en problemen daarmee bij cliënten tijdens stages of werk. Het ontwikkelproces van de vragenlijsten verliep iteratief. Een eerste globale vragenlijst werd opgesteld op basis van het theoretisch kader en vervolgens aangescherpt met feedback van student-onderzoekers en externe onderzoekers uit de klankbordgroep. De student-onderzoekers leverden waardevolle input door hun kennis van de opleiding en hun ervaringen met cliënten te delen. Op basis van deze feedback en de bevindingen uit de documentanalyse hebben we ervoor gekozen om aparte vragenlijsten voor mbo- en hbo-studenten te ontwikkelen. Voor de mbo-studenten zijn extra vragen opgenomen over het verplichte vak rekenen in het mbo. De volledige vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage 1.

Voor het vragenlijstonderzoek zijn studenten sociaal werk aan het mbo (niveau 4) en het hbo (bachelor) geworven. Deze studenten zijn benaderd via docenten of coördinatoren van de opleidingen.

Deelnemers en dataverzameling mbo

Voor het mbo-onderzoek werden rekendocenten van opleidingen sociaal werk (niveau 4) benaderd via 'warme contacten'. Zij ontvingen informatie over het onderzoek en werden

gevraagd om hun studenten uit leerjaar 2 of hoger (bij voorkeur BBL-studenten die naast hun opleiding werkzaam zijn in het veld) de online vragenlijst te laten invullen. De keuze voor studenten uit hogere leerjaren was gebaseerd op de veronderstelling dat zij meer opleidingsonderdelen hebben gevolgd en waarschijnlijk al ervaring in de beroepspraktijk hebben opgedaan (stage/beroepspraktijkvorming). We hielden de mogelijkheid open om ook studenten van mbo- opleidingen voor het sociaal domein op niveau 2 of 3 mee te laten doen.

Uiteindelijk hebben 106 mbo-studenten deelgenomen, waarvan 104 uit de niveau 4 opleiding en 2 uit niveau 3. Slechts vijf deelnemers volgden een BBL-traject; de overige studenten zaten in een BOL-programma.

Tabel 3: aantallen respondenten per instelling

De verdeling van de mbo-studenten over de leerjaren was als volgt: 21 uit leerjaar 1, 48 uit leerjaar 2 en 37 uit leerjaar 3. Deelnemers waren afkomstig van zes mbo-instellingen, zie tabel 3.

Naam MBO-instelling	Aantal respondenten
Albeda College	64
Da Vinci College	4
Nova College	3
ROC van Flevoland	8
Yonder	6
ROC van Amsterdam	16
Onbekend	2
In totaal	103 (verwerkt)

Deelnemers en data verzameling hbo

Voor het hbo werden studenten sociaal werk van de Hogeschool Utrecht (HU) rechtstreeks benaderd via een docent en medestudenten, wat resulteerde in 36 respondenten. Pogingen om respondenten te werven bij andere hogescholen waren minder succesvol. Via contacten en webformulieren werden 16 studenten van de HAN University of Applied Sciences en 6 studenten van de Hogeschool InHolland geworven. Ondanks positieve reacties van Windesheim, Fontys en de Hogeschool van Amsterdam, leverden dit geen extra respondenten op. In totaal vulden 58 hbo-studenten de vragenlijst in.

Analyse

De verzamelde gegevens zijn geanalyseerd met behulp van beschrijvende statistiek. Open antwoorden werden gerubriceerd, samengevat en enkele relevante antwoorden zijn als citaat ter illustratie opgenomen. De resultaten bieden waardevolle inzichten in hoe gecijferdheid wordt ervaren en onderwezen binnen de opleidingen sociaal werk.

2.3 Interviews

Als onderdeel van dit onderzoek zijn semigestructureerde interviews afgenomen om verdieping te bieden op de onderwerpen die in de vragenlijsten zijn behandeld. De interviews richtten zich op thema's zoals bekendheid met gecijferdheid, inschatten van de eigen gecijferdheid en de bekwaamheid deze in te zetten in situaties uit dagelijks leven en werk, herkennen van beperkte gecijferdheid in de beroepspraktijk, vaardigheden om hiermee om te gaan, en de rol van gecijferdheid in de opleiding. Voor het ontwikkelen van de interviewleidraad is gebruik gemaakt van feedback en een try-out met student-onderzoekers, vergelijkbaar met het proces voor de vragenlijsten. De definitieve interviewleidraad is opgenomen in bijlage 2.

De interviews zijn afgenomen bij negen respondenten: vier bijna afgestuurde voltijdstudenten van de Hogeschool Utrecht (HU) met een afgeronde mbo-opleiding en werkervaring, vier deeltijdstudenten sociaal werk (HU) en een afgestudeerd sociaal werker. De keuze is gemaakt om deze studenten te interviewen, omdat zij allemaal werkervaring hebben. Dit biedt waardevolle inzichten in de toepassingen van gecijferdheid in de praktijk. Respondenten werden rechtstreeks benaderd door de (student)onderzoekers. Bijlage 3 bevat een overzicht van de achtergrondkenmerken van de respondenten.

Analyse

De interviews zijn opgenomen, getranscribeerd en vervolgens gecodeerd. De verkregen data zijn waar mogelijk, gekoppeld aan de resultaten uit de vragenlijsten, wat een rijke basis biedt voor verdere analyse. Citaten uit de interviews zijn ter illustratie opgenomen.

2.4 Verwerken van de resultaten

De resultaten en deelconclusies uit de verschillende onderzoeksactiviteiten worden samengenomen om te komen tot conclusies die de onderzoeksvraag beantwoorden. Daarbij worden inzichten betrokken vanuit het perspectief van de doelgroep met een beperkte mate van gecijferdheid. Deze inzichten zijn als volgt verzameld:

- Voorafgaand aan het onderzoek: In gesprekken met een taalambassadeur van de Stichting Lezen en Schrijven (LeS) als ervaringsdeskundige en met een taalpanel uit Salland.
- In de loop van het onderzoek: In gesprekken van student-onderzoekers met vier cliënten/mensen met beperkte basisvaardigheden, uit hun eigen netwerk. Uit deze gesprekken komt een vergelijkbaar beeld naar voren. In bijlage 4 zijn de achtergrondkenmerken van de cliënten opgenomen en een samenvatting van elk interview³.
- Aan het eind van het onderzoek: In een gesprek met een ervaringsdeskundige van de stichting ABC, in de rol van lid van de klankbordgroep. Vanuit dit bredere perspectief op onze bevindingen kunnen we de implicaties voor de betrokken partijen omzetten in aanbevelingen.

³ Deze samenvattingen zijn gemaakt door de studentonderzoekers

3 Resultaten

3.1 Documentonderzoek opleidingen

Om na te gaan in welke mate en op welke manier er binnen de curricula van de opleidingen sociaal werk in het mbo en het hbo-aandacht is voor gecijferdheid hebben we een documentonderzoek uitgevoerd naar het beoogd curriculum. Daaraan voorafgaand hebben we bij een aantal opleidingen voor sociaal werk geïnventariseerd welke onderdelen⁴ zij aanbieden. Dat gaf zicht op het gerealiseerd curriculum.

Gerealiseerd curriculum

De meeste van de bekeken hbo-opleidingen bieden onderdelen aan uit het domein van de gedragswetenschappen, zoals pedagogiek, agogiek, (ontwikkelings-) psychologie, sociologie, et cetera. Daarnaast bevat het curriculum onderdelen uit de normatieve en geesteswetenschappen, zoals recht, ethiek en filosofie. Tenslotte is er aandacht voor communicatie, gespreksvoering en coaching. In het 3e of 4e jaar van de opleiding komen er onderdelen bij die specifiek zijn voor het gekozen uitstroomprofiel en is er veel aandacht en tijd voor casuïstiek, praktijk/stage en een afsluiting in de vorm van (praktijk)onderzoek of een innovatieopdracht.

In het mbo lijken er grotere verschillen te zijn tussen opleidingen sociaal werk niveau 4, in de inhoud en onderdelen die worden aangeboden. De opleidingen zijn duidelijk praktijkgericht. Soms werkt men projectmatig aan de beroepsonderdelen, met daarbinnen aandacht voor theorie. Een enkele keer is duidelijk dat de zeven leefgebieden uit het beroepscompetentieprofiel het kader voor het beroepsdeel vormen. Regelmatig staan er in het eerste jaar kennisvakken op het rooster, bijvoorbeeld: recht, sociologie, culturen, doelgroepen, voorlichting en advies, schuldhulpverlening, ontwikkelingspsychologie. Ook zijn er opleidingen waar theorie en praktijk verbonden worden in onderdelen, zoals: methodisch werken, communicatie/gespreksvoering. Er is vaak ook aandacht voor creatieve en culturele onderdelen en drama. Een groot verschil met het hbo is dat er in het mbo naast de beroepsonderdelen ook generieke (algemene) verplichte vakken op het rooster staan. Dat zijn burgerschap, Nederlands, Engels en rekenen/gecijferdheid.

Op basis van deze globale inventarisatie merken we het volgende op:

- In de hbo-opleidingen lijkt er geen expliciete aandacht voor het verder ontwikkelen van de eigen gecijferdheid van de student te zijn. Er zijn nagenoeg geen beroepsspecifieke onderdelen die expliciet in de titel of in de omschrijving verwijzen naar gecijferdheid. Wel is het waarschijnlijk dat bij het uitvoeren van een (praktijk)onderzoek als afsluiting van de opleiding een vorm van eenvoudige statistiek nodig is. Het is niet duidelijk of de studenten dit binnen de opleiding kunnen ontwikkelen.
- In de mbo-opleidingen is het beeld in het beroepsspecifieke deel vergelijkbaar met dat in het hbo: er is in de titels en omschrijvingen van het onderwijsaanbod nauwelijks tot geen expliciete sprake van gecijferdheid. In het generieke algemene vak rekenen werken de mbo-studenten wél expliciet aan het (verder) ontwikkelen van de eigen

⁴ Wij hanteren de term 'onderdelen' wanneer we verwijzen naar vakken of cursussen, aangezien de terminologie hiervoor kan verschillen per opleiding.

gecijferdheid. Of er daarbij een relatie gelegd wordt met het beroep sociaal werker is een vraag die we met de vragenlijsten proberen te beantwoorden.

- Het is lastig vast te stellen op basis van deze globale inventarisatie of er in de hbo- en mbo-opleidingen aandacht is voor het leren óver gecijferdheid en over de problemen die mensen daarmee kunnen hebben. Dit zou kunnen voorkomen in casuïstiek en/of in de beroepspraktijk/stage en/of in het afstudeerwerk. Ook bieden onderdelen op het gebied van financiën, armoede en schuldhulpverlening (die een enkele keer op het rooster staan) mogelijk aanknopingspunten om het over de gecijferdheid van cliënten te hebben.

Beoogd curriculum

In deze paragraaf beschrijven we het resultaat van de analyse van de documenten, die het beoogd curriculum beschrijven. Deze documenten geven richting aan de opleidingsprogramma's, vanuit de bekwaamheden en competenties die de sociaal werker in het beroep nodig heeft. Het resultaat bestaat uit aanknopingspunten voor gecijferdheid.

De volgende documenten zijn geanalyseerd: Het Beroepsprofiel van de sociaal werker (Koeter, 2022), het Beroepscompetentieprofiel sociaal werk (Hens & Weijburg, 2019) en het kwalificatiedossier⁵ Sociaal werk (Sectorkamer zorg, welzijn en sport, 2023) met crebonummer 23384.

- *Het beroepsprofiel van de sociaal werker (BP)* bestaat uit een typering van de hoofdtak van de sociaal werkers namelijk *het bevorderen van sociaal functioneren*; de plaats van sociaal werk in de maatschappelijke praktijk en 15 (vak)bekwaamheden die de gemeenschappelijk basis vormen van alle beroepsvarianten binnen sociaal werk. De bekwaamheden zijn uitgewerkt in aspecten van methodisch handelen, waardenaspecten en kennisaspecten.
- Het *Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker (BCP)* bevat generieke en specifieke competenties voor de sociaal werker in welzijn en maatschappelijke dienstverlening. Eén van de gebruiksdoelen van dit document is om input te leveren voor afstemming met het mbo (EQF 4⁶), het hbo (EQF 6) en post-initiële scholing.
- Het *kwalificatiedossier Sociaal werk (KD)* bevat een beschrijving van *wat de beginnende beroepsbeoefenaar moet kennen en kunnen aan het eind van de opleiding*. In het basisdeel staan de beroepsspecifieke kerntaken en werkprocessen, waarin de kwalificatie-eisen zijn vastgelegd. Deze eisen zijn geformuleerd op mbo-niveau op basis van onder andere de bovengenoemde twee documenten. Bij het kwalificatiedossier horen nog een beroepsbeschrijving en een document met verantwoordingsinformatie. Deze zijn meegenomen in de analyse.

Het is opvallend dat algemene termen zoals *basisvaardigh(e(i))den*, *geletterd(heid)*, *gecijferd(heid)*, *(be)rekenen*, *getallen* et cetera, in deze documenten niet voorkomen.

We beschrijven de resultaten volgens de aspecten van het model gecijferdheid, die in de vragen van de checklist zijn verwerkt.

⁵ Deze zijn gepubliceerd op <https://www.s-bb.nl/onderwijs/kwalificatiestructuur/>

⁶ Niveau uit het Europees Kwalificatie Raamwerk

Context

In het Beroepsprofiel (BP) komen contexten/situaties/leefgebieden niet voor als hoofdonderdeel ('kopje'). In het BP vinden we in de teksten wel enkele specifieke voorbeelden van **contexten** waarin sociaal werkers cliënten ondersteunen. Dit zijn bijvoorbeeld: de *alledaagse leefsituatie* en de *primaire levensbehoeften (inkomen, voedsel, wonen, mobiliteit, veiligheid etc.)* (BP, p.10). De context Financiën komt relatief vaak expliciet aan bod: geld en schulden, ondersteuning bij financiële vraagstukken, aanvraag doen voor een budget via een wmo-loket of om een speelplaats in de buurt in te richten, armoede.

Voor de **contexten** gezondheid, werk en burgerschap vinden we in dit het BP geen voorbeelden die direct te maken hebben met gecijferdheid. Wel worden 'ongezonde leefstijl' en verminderde gezondheid als kwetsbaarheden benoemd. Van de sociaal werker wordt dan ook kennis op het gebied van gezondheid verwacht (p. 59).

Tenslotte wordt in het BP ook nog de toenemende digitalisering genoemd met een digitale informatie-explosie als gevolg.

Digitalisering betekent dat mensen, groepen en gemeenschappen vaardig moeten zijn en de mogelijkheden moeten hebben (software en hardware) om digitaal te communiceren met de overheid en organisaties. (BP, p. 35).

Ook dit is een context waarin gecijferdheid nodig is en waarin de sociaal werker ondersteuning moet kunnen bieden.

In het beroepscompetentieprofiel (BCP) hebben leefgebieden wel een herkenbare plaats. Er is een hoofdstuk gewijd aan de specifieke competenties voor zeven leefgebieden. Een aantal van deze zeven leefgebieden is te zien als **context** voor gecijferd handelen. Met name in de leefgebieden Financiën, Wonen en leefbaarheid, Werk, opleiding en activiteiten en Lichamelijke gezondheid, kunnen problemen van cliënten vaak te maken hebben met een beperkte mate van gecijferdheid. Per leefgebied zijn specifieke competenties uitgewerkt die aansluiten bij de vraagstukken uit het betreffende leefgebied.

Ook het kwalificatiedossier (KD) bevat deze zeven leefgebieden en benoemt deze als **contexten** waarin de sociaal werker cliënten begeleidt. In de kerntaken en werkprocessen staat de ondersteuning bij het dagelijks functioneren centraal. Daarbij worden financiën, zorg en gezondheid en (het organiseren van) activiteiten specifiek genoemd.

Kennis en vaardigheden

In het beroepsprofiel (BP) komen **kennis en vaardigheden** (op het gebied van gecijferdheid) nauwelijks voor. Het gaat bij de kennisaspecten van de bekwaamheden vaak over algemene kennis. Bij de bekwaamheid relaties aangaan en communicatief handelen vinden we wel:

Kennis van de thema's die spelen in de leefwereld van de mensen, groepen en gemeenschappen waar zij bij aansluiten (bijvoorbeeld armoede, schulden, lichamelijke en mentale beperkingen, cultuur) (p. 56)

Hierin speelt impliciet kennis over geld een rol. Dit is ook zo bij enkele andere voorbeelden op het gebied van financiën. Vanuit het perspectief van de cliënten gaat het over geld gekoppeld aan schulden, financiële vraagstukken, kosten (bijv. voor energie) armoede en (aanvragen indienen voor) zorg- of andere budgetten.

In het beroepscompetentieprofiel (BCP) vinden we in de specifieke competenties voor de leefgebieden vaker impliciet elementen van kennis en vaardigheden op het gebied van gecijferdheid. Bijvoorbeeld: bij Financiën:

- *De startbekwame sociaal werker kan een problematische en complexe financiële situatie in kaart brengen en aan de hand van vragenlijsten onderzoeken welke oorzaken en gedrag eraan ten grondslag liggen.* (BCP, p. 43).
- *Gaat in gesprek en onderzoekt samen met mensen hun financiële situatie, financiële administratie en bestedingspatronen.* (BCP, p. 44)

En bij gezondheid:

- *Gaat met mensen op een inlevende wijze in gesprek over de manieren waarop zij gezondheidsproblemen kunnen voorkomen en kunnen bijdragen aan het herstel van lichamelijke problemen, bijvoorbeeld door aanpassingen in leefstijl, voeding en beweging* (BCP, p. 52).

In het kwalificatiedossier (KD) staat dat de Sociaal werker cliënten helpt bij het beheren van hun financiële middelen en ondersteunt bij het opstellen en monitoren van budgetten. Dit vereist dat de sociaal werker **kennis** heeft van budgetteren (KD, p. 7), waarbij zowel inkomsten als uitgaven van cliënten in overweging worden genomen. In de praktijk betekent dit dat de Sociaal werker cliënten *juist en volledig financieel advies en informatie kan geven* (KD, p. 10) en hun bijvoorbeeld kan begeleiden bij het overzichtelijk maken van hun financiële situatie, het opstellen van een financieel plan en het nemen van weloverwogen beslissingen op financieel gebied. De sociaal werker heeft ook *brede kennis van armoede en schuldenproblematiek* (KD p. 7) nodig. Ook op het gebied van gezondheid heeft de sociaal werker kennis en vaardigheden nodig, bijvoorbeeld voor het voorkomen van gezondheidsproblemen. Deze kennis kan raken aan gecijferdheid waar het bijvoorbeeld gaat om voeding (hoeveelheden, voedingswaarde, et cetera) of het tijdig innemen van medicatie.

De sociaal werker moet ook in staat zijn om (*innovatieve*) *technologische hulpmiddelen in te zetten* (KD, p.7) en om (*digitale*) *communicatiemiddelen en ICT toe te passen* (KD, p.13) om de kwaliteit van het dagelijks leven van cliënten te verbeteren. Het ondersteunen van cliënten bij het effectief inzetten van deze digitale middelen vraagt ook om **kennis en vaardigheden** op het gebied van gecijferdheid.

Hogere orde vaardigheden

In de professionele bekwaamheden (in het BP) en de generieke competenties (in het BCP) komen expliciet **hogere orde vaardigheden** voor zoals gestructureerd, planmatig methodisch werken, signaleren en verhelderen van vragen, problemen herkennen en oplossingsrichtingen formuleren, verbindingen leggen. In het BP vinden we bijvoorbeeld de vaardigheid:

-

Gebruiken van theorieën en methoden om perspectieven op die situatie te ontwikkelen, een situatie te analyseren, doelen te ontwikkelen, handelend op te treden en resultaten te evalueren (BP, p. 28).

In het kwalificatie dossier (KD) komt *systematisch gegevens verzamelen en analyseren* voor als een belangrijke vaardigheid voor de Sociaal werker. Deze vaardigheid bevat **kennis en vaardigheden** op het gebied van gecijferdheid (omgaan met data). *De sociaal werker komt door een adequate analyse van gegevens tot een compleet beeld van de behoeftes aan ondersteuning* (KD, p. 8). Bij het bieden van zorg moet de Sociaal werker bijvoorbeeld in staat zijn om veranderingen in de gezondheidstoestand van cliënten te observeren, te signaleren en hierover te rapporteren. De vaardigheid om *verschillende informatiebronnen te gebruiken* (KD, p.8), *gegevens te verzamelen en grondig te analyseren en er logische conclusies uit te trekken* (p. 12) zijn essentieel om tot een compleet beeld van de behoefte aan ondersteuning te komen en om weloverwogen keuzes te maken en passende maatregelen te treffen. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de voortgang van de zorg of de financiële situatie of andere aspecten van het dagelijks leven.

Houding

Het aspect **houding** krijgt veel aandacht in alle documenten. Het is dan vooral de beroepshouding in algemene zin. Elke bekwaamheid in het beroepsprofiel (BP) bevat onder het kopje waardenaspecten een aantal 'houdingen', zoals bijvoorbeeld:

- *Houding van presentie, empathie, vertrouwen, integriteit en naast mensen gaan staan* (BP, p. 56)
- *Houding van empathie, vertrouwen, integriteit, presentie, gericht op mogelijkheden en niet op onmogelijkheden van mensen in hun situatie* (BP, p. 57).

Deze houdingsaspecten komen ook op veel plekken voor in de generieke competenties in het Beroepscompetentieprofiel, maar het woord Houding heeft niet dezelfde systematische plek als in het beroepsprofiel. We vinden bijvoorbeeld:

- *Stelt zich in zijn contacten open, positief en informeel op. Is duidelijk, helder, transparant, oprecht en consequent* (BCP, p. 25).
- *Is flexibel en geduldig en beweegt met mensen mee als behoeften veranderen* (BCP, p. 26).
- *Biedt zelf een veilige omgeving aan waarin mensen tot (informeel) leren komen* (BCP, p. 29).
- *Stimuleert mensen hun eigen mogelijkheden te verkennen en zich te ontwikkelen* (BCP, p. 29).

In het kwalificatiedossier worden dezelfde aspecten van de beroepshouding benoemd. Deze zijn logischerwijs identiek voor mbo en hbo opgeleide sociaal werkers. Zo staat in het KD bijvoorbeeld:

- *Toont oprecht aandacht, empathie en respect in gesprekken met mensen;*
- *Stimuleert mensen actief om over hun problemen en wensen te praten;*
- *Gaat respectvol om met gevoelens van schaamte en stress en weerstand om hulp te vragen;*
- *Communiceert open en duidelijk over de eigen bedoelingen.*

In alle documenten wordt het (*actief*) *aansluiten bij de leefwereld* en *het nemen van de situatie van de mensen als uitgangspunt* genoemd. Deze houdingsaspecten zijn van essentieel belang bij het bespreekbaar maken en ondersteunen van cliënten bij het versterken van hun gecijferdheid, waarbij mensen vaak gevoelens van angst, schaamte en schuld ervaren.

Eigen gecijferdheid van de sociaal werker

In alle drie de documenten komen ook aspecten van gecijferdheid voor in bekwaamheden en competenties die te maken hebben met het professioneel handelen van de sociaal werker, zoals het *Coördineren van het eigen werk* (BP) en het *Opereren vanuit de eigen organisatorische context* (BCP). Hierin vinden we voorbeelden van de eigen professionele gecijferdheid van de sociaal werker. Het gaat dan onder andere om:

- Tijdsindeling en tijdsplanning voor het werk opstellen en volgens plan werken;
- Budgetten kennen en activeren (BP, p.70);
- Inzichtelijk, verantwoord en kostenbewust werken (BCP, p.13);
- Kennis van financiële hulpbronnen om met elkaar activiteiten te programmeren (BP, p. 66);
- Vaardigheden om onderzoek projectmatig en financieel te plannen (BP, p. 79);
- Kennen van budgetten en besteding daarvan en deze kunnen activeren, bijvoorbeeld ook weten wanneer een tolk moet worden ingeschakeld en dat ook kunnen doen (BP, p. 70);
- Is zich bewust van de financiële mogelijkheden, denkt na over financiële consequenties en kijkt zakelijk naar inzet van mensen en middelen (BCP, p. 30);
- Regelt dan tijdig de beschikbaarheid van personen en middelen (KD, p. 11)
- Houdt bij keuzes voor het organiseren en uitvoeren van activiteiten zorgvuldig rekening met haalbaarheid, duurzaamheid en betaalbaarheid (KD, p. 11).

Hieraan kunnen we nog vaardigheden op het gebied van ondernemerschap toevoegen wanneer de Sociaal werker als zelfstandige zonder personeel (ZZP-er) gaat werken.

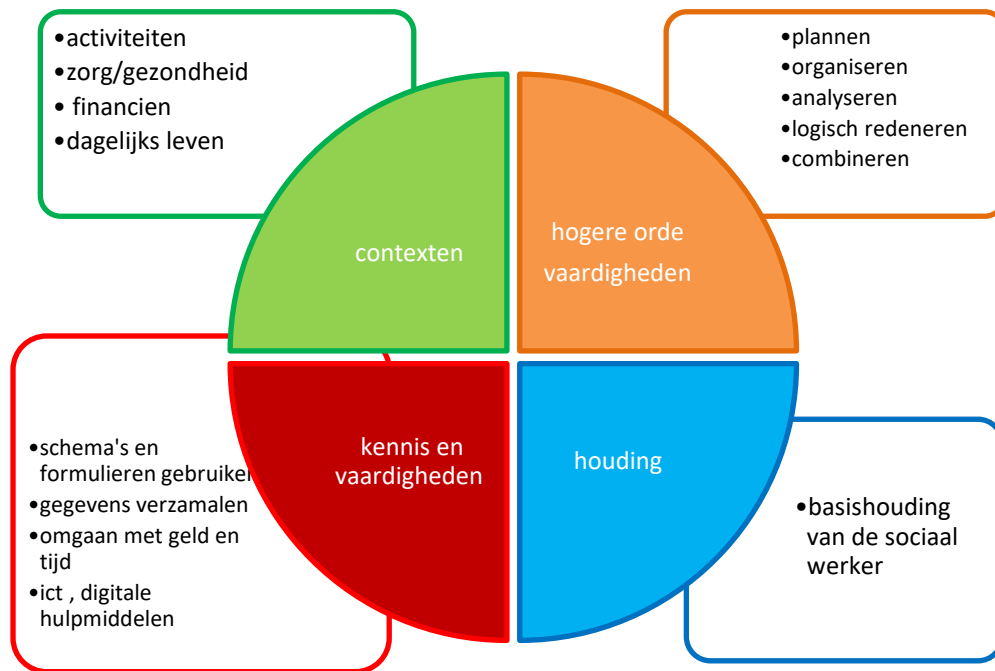
Uit bovengenoemde blijkt dat de sociaal werker zelf voldoende gecijferd moet zijn om beroepstaken uit te kunnen voeren.

Deelconclusie documentanalyse

Op basis van de documentanalyse kunnen we een aantal conclusies trekken. Aan de ene kant kunnen we concluderen dat het onderwerp gecijferdheid niet expliciet is opgenomen in de geanalyseerde documenten die het beoogd curriculum voor de opleidingen beschrijven. Aan de andere kant zien we bij nadere analyse volgens de aspecten van gecijferdheid wel diverse aanknopingspunten voor zowel de eigen gecijferdheid van sociaal werkers als voor hun kennis over gecijferdheid. We zien dit zowel op hbo-niveau als op mbo-niveau. De eigen gecijferdheid van de sociaal werker is meestal gekoppeld aan de bekwaamheden en competenties op het gebied van de eigen professionaliteit: variërend van kennis en vaardigheden op het gebied van financiën en digitale vaardigheden tot het verzamelen en analyseren van gegevens. Het gaat hierbij niet om de eigen alledaagse

gecijferdheid van de sociaal werkers, maar om de professionele vaardigheden op het gebied van gecijferdheid die essentieel zijn voor het effectief ondersteunen van cliënten.

Samengevat kunnen we de aspecten van de professionele gecijferdheid van de sociaal werkers (mbo en hbo) in figuur beeld brengen. Zie figuur 2. Dit kan omdat de verschillen tussen de opleidingsniveaus niet van inhoudelijk aard zijn, maar betrekking hebben op de mate van complexiteit die de sociaal werkers aankunnen en de hoeveelheid en diepgang van kennis die zij hebben verworven en die zij kunnen gebruiken zijn (BPSW, p. 45).



Figuur 2: gecijferdheid voor sociaal werk

3.2 Resultaten uit vragenlijsten

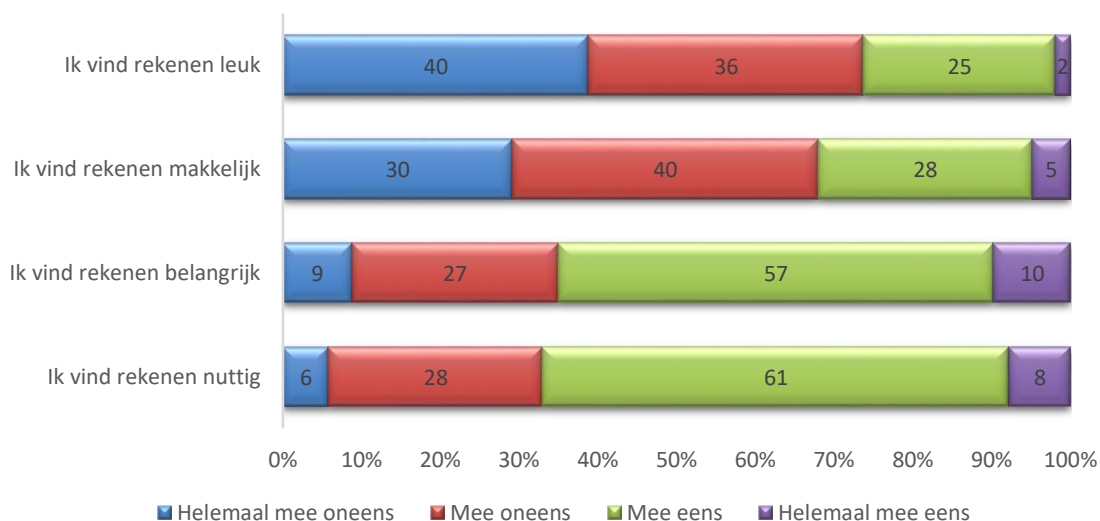
3.2.1 Resultaten van de enquête over gecijferdheid bij mbo-studenten sociaal werk

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de enquête gepresenteerd, waarin mbo-studenten van de opleiding sociaal werk (niveau 4) reflecteren op verschillende aspecten van gecijferdheid. De vragenlijst richtte zich op hun houding ten aanzien van rekenen, hun perceptie van gecijferdheid in het dagelijks leven, in de beroepspraktijk en binnen hun opleiding. De resultaten geven inzicht in de vaardigheden, ervaringen en meningen van studenten over de rol van rekenen en gecijferdheid in hun huidige opleiding en hun toekomstige werkcontext.

De studenten hebben informatie gekregen over het onderzoek in de digitale omgeving van de vragenlijst. Daarin gaven zij ook toestemming voorafgaand aan het invullen van de vragenlijst⁷.

De eigen gecijferdheid

In de enquête worden eerst een aantal vragen gesteld over rekenen, omdat dit vak op hun rooster staat. Uit de antwoorden op de vragen blijkt dat mbo-studenten sociaal werk verschillend aankijken tegen rekenen. Een meerderheid van de respondenten ervaart rekenen als nuttig en belangrijk. Bij de stelling *"Ik vind rekenen nuttig"* was bijna 67% van de respondenten het hier (helemaal) mee eens. Slechts 6% was het daar helemaal mee oneens. Een vergelijkbare uitkomst werd gevonden bij de stelling *"Ik vind rekenen belangrijk"*. Aan de andere kant waren de studenten minder positief over het plezier en de moeilijkheid van rekenen. Slechts 33% van de respondenten stemde in met de stelling *"Ik vind rekenen makkelijk"*. Bijna 70% van de studenten waren het hiermee dus (helemaal) oneens. Het plezier in rekenen scoorde nog lager: slechts 26% was het eens met de uitspraak *Ik vind rekenen leuk* (figuur 3).

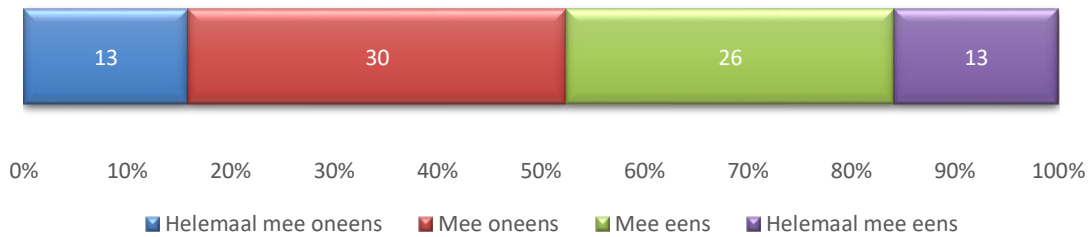


Figuur 3: Houding van studenten ten aanzien van rekenen (n=103)

Bij de stelling *"Van rekenen word ik heel zenuwachtig"* waren de resultaten anders verdeeld: De ene helft was het er (helemaal) mee oneens. De andere helft was het er (helemaal) mee eens. Deze resultaten laten zien dat rekenen voor een deel van de studenten een bron van stress kan zijn, terwijl anderen zich er comfortabeler bij voelen (figuur 4).

⁷ De vragenlijst is zo ingericht dat geen data worden vastgelegd van studenten die geen toestemming geven en ook niet van studenten die aan het eind niet klikken op verzenden.

Van rekenen word ik heel zenuwachtig

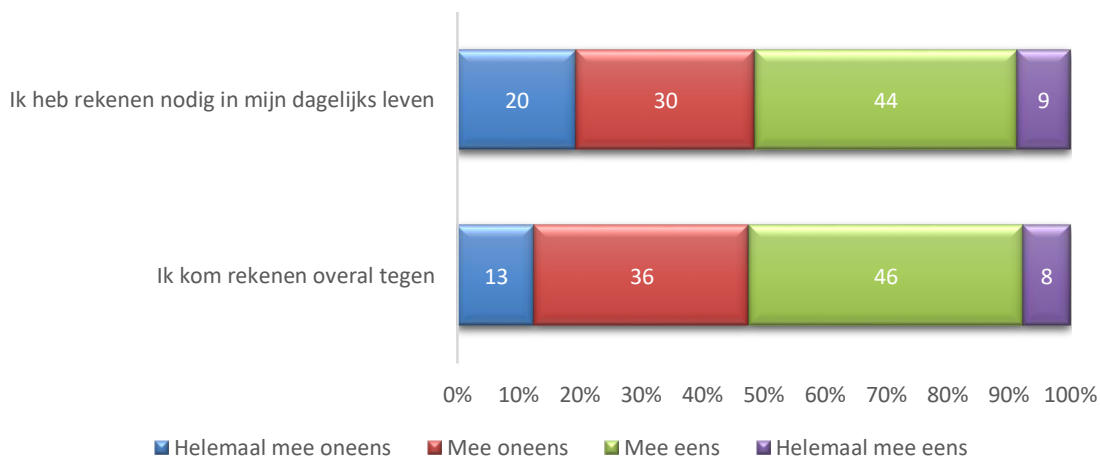


Figuur 4: Verdeling van antwoorden op de stelling: 'Van rekenen word ik heel zenuwachtig' (n=103)

Rekenen in het dagelijks leven

De resultaten laten zien dat de meningen van de studenten evenwichtig verdeeld zijn bij de zichtbaarheid en het nut van rekenen in hun dagelijks leven. Bij de stelling *"Ik kom rekenen overal tegen"* gaf 52% van de respondenten (54 studenten) aan het hier (helemaal) eens te zijn, terwijl 47% (49 studenten) het hiermee (helemaal) oneens was. Een vergelijkbare verdeling zien we bij de stelling *"Ik heb rekenen nodig in mijn dagelijks leven"*. Hier stemden 53 studenten (51%) in, terwijl 50 studenten (49%) het oneens waren (figuur 5).

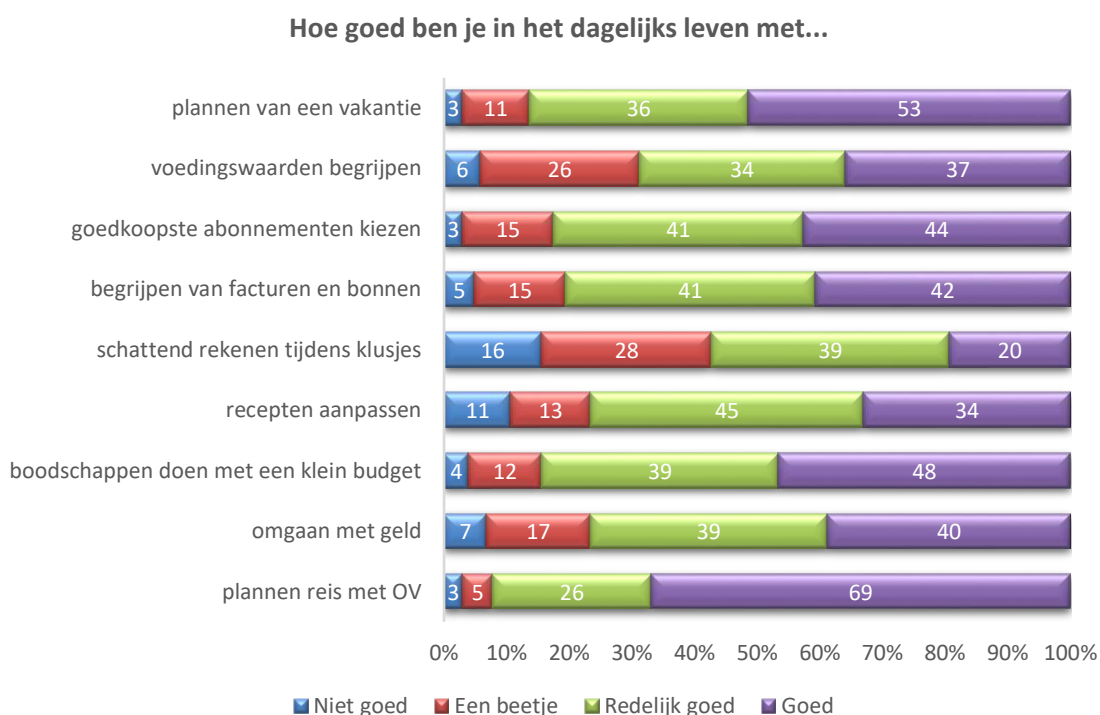
Zichtbaarheid van rekenen



Figuur 5: Verdeling van antwoorden over de zichtbaarheid van rekenen in het dagelijks leven (n=103)

De zichtbaarheid van rekenen vertaalt zich ook naar hoe studenten hun eigen vaardigheden beoordelen in specifieke situaties waarin gecijferdheid een rol speelt. Studenten vinden zichzelf overwegend *goed* in praktische taken zoals het plannen van een reis met het openbaar vervoer en het organiseren van een vakantie. Ongeveer 90% van de studenten gaven aan deze taken redelijk goed tot goed te kunnen uitvoeren. Ook bij alledaagse activiteiten zoals omgaan met geld en boodschappen doen met een klein budget scoorden studenten positief, met respectievelijk 76% en 84% die zichzelf redelijk goed tot goed bekwaam vonden. Taken zoals recepten aanpassen en schattend rekenen tijdens klusjes kregen meer gemengde beoordelingen: respectievelijk 71% en 72% van de

studenten gaven aan deze vaardigheden redelijk goed tot goed te beheersen. Ook voor complexere vaardigheden, zoals het begrijpen van facturen en bonnen en het kiezen van de goedkoopste abonnementen, voelde een ruime meerderheid (circa 80%) zich bekwaam in deze taken. Het begrijpen van voedingswaarden scoorde iets lager, met een kleine 70% studenten die aangaven deze taak redelijk goed tot goed te kunnen uitvoeren (figuur 6). Dit wijkt opvallend veel af van de 70% die aangaf rekenen moeilijk te vinden. Het kan erop wijzen dat deze studenten een beeld hebben van rekenen, dat zij niet herkennen in de genoemde taken.

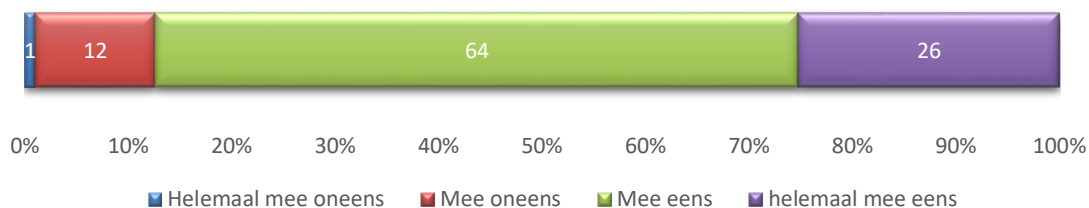


Figuur 6: Verdeling van zelfbeoordelingen over rekenvaardigheden in het dagelijks leven (n=103)

Gecijferdheid in beroep

Rekenen/gecijferdheid speelt niet alleen een rol in het dagelijks leven van de mbo-studenten, maar ook binnen hun toekomstige beroep als sociaal werker. Uit de enquête blijkt dat een aanzienlijk deel van de studenten zich bewust is van de uitdagingen die cliënten kunnen ervaren met getallen, geld of formulieren. Bij de stelling "*Cliënten hebben vaak moeite met getallen, geld of formulieren*" gaf een grote meerderheid, 90 van de 103 respondenten, aan het hiermee (helemaal) eens te zijn. Ruim 25% was het er zelfs helemaal mee eens. Slechts een klein aantal studenten was het hiermee oneens. Deze resultaten benadrukken het belang van gecijferdheid in de interactie met cliënten en de noodzaak om hier tijdens de opleiding aandacht aan te besteden (figuur 7).

In het sociaal werk kom je veel cliënten tegen die niet goed kunnen omgaan met getallen, geld, formulieren etc.



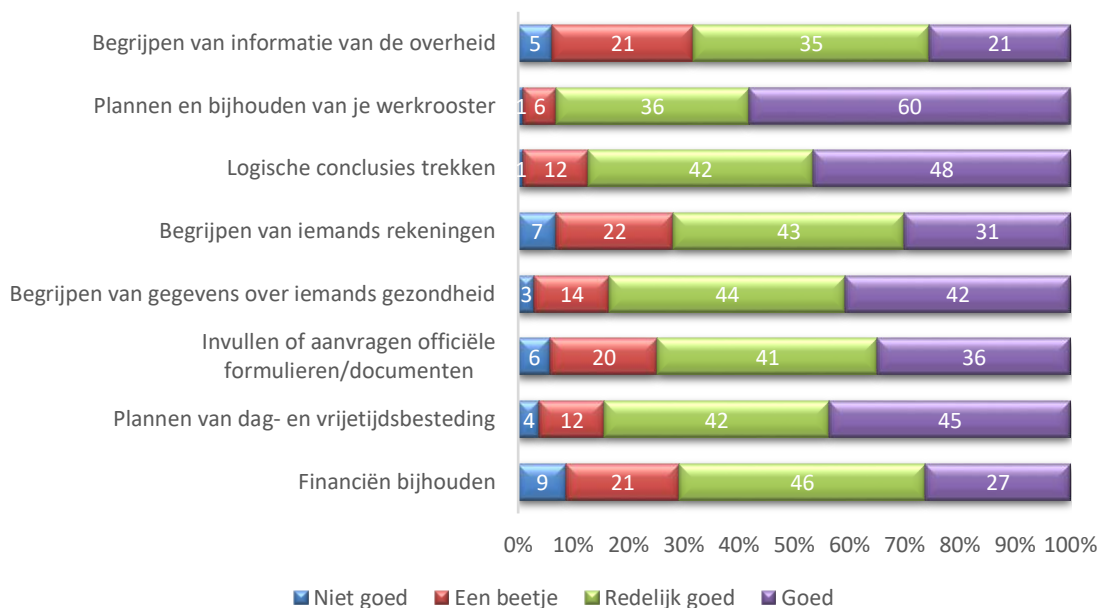
Figuur 7: Verdeling van antwoorden: 'Je komt vaak cliënten tegen die moeite hebben met gecijferdheid' (n=103)

Het bewustzijn van de uitdagingen waarmee cliënten te maken kunnen krijgen, wordt weerspiegeld in hoe studenten hun eigen beroepsvaardigheden op het gebied van gecijferdheid beoordelen. De meeste studenten voelen zich bekwaam in taken die direct relevant zijn voor het werk, zoals het plannen en bijhouden van werkroosters. Bijna 60% geeft aan hier goed in te zijn en nog eens 35% vindt dat ze dit redelijk kunnen.

Ook op meer algemene vaardigheden, zoals logische conclusies trekken, werd de eigen vaardigheid door bijna 90% van de studenten als redelijk goed tot goed beoordeeld. Op het gebied van financiën bijhouden en het begrijpen van iemands rekeningen waren de resultaten iets minder positief: met respectievelijk 65% en 71% van de studenten vond zichzelf hierin redelijk tot goed.

De vaardigheid die het minst positief werd beoordeeld was het begrijpen van informatie van de overheid, waar slechts 54% van de studenten aangaf dit redelijk goed tot goed te kunnen. Deze resultaten laten zien dat studenten zich over het algemeen bekwaam voelen in beroepsvaardigheden die te maken hebben met gecijferdheid. Op sommige taken is er nog ruimte is voor verbetering (figuur 8).

In je latere werk als sociaal werker kun je te maken krijgen met de volgende beroepstaken. Hoe goed ben je daar nu al in?

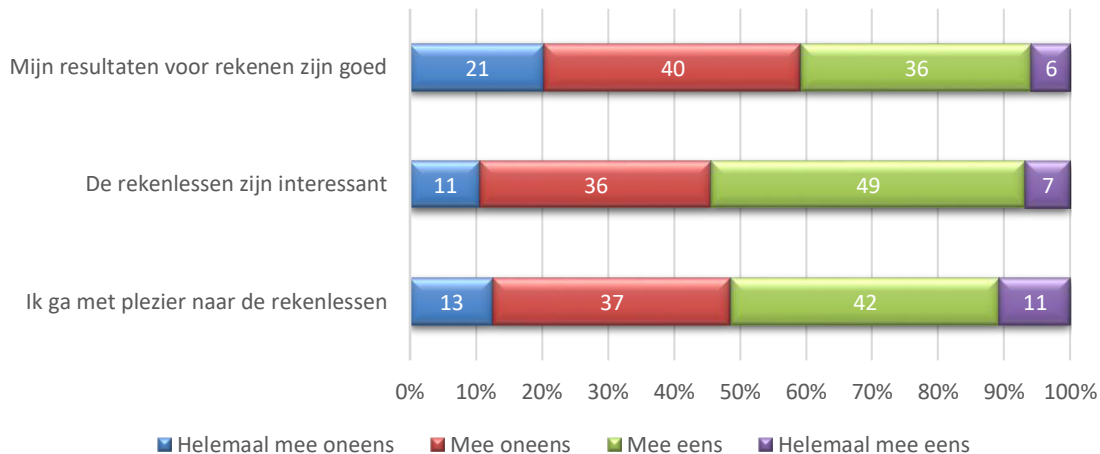


Figuur 8: Verdeling van zelfbeoordelingen over bekwaamheid in toekomstige beroepstaken als sociaal werker (n=103)

Gecijferdheid in opleiding

Behalve in het dagelijks leven en het toekomstige beroep speelt gecijferdheid ook een rol in de opleiding van mbo-studenten sociaal werk. De enquêteresultaten laten zien dat studenten uiteenlopende meningen hebben over de relevantie en kwaliteit van de rekenlessen in hun opleiding. Bij de stelling *"Ik ga met plezier naar de rekenlessen"* waren de antwoorden verdeeld: Ongeveer de helft van de studenten gaaf aan het daar (helemaal) mee eens te zijn, en de andere helft koos voor (helemaal) oneens. Een soortgelijke verdeling is te zien kwam bij de stelling *"De rekenlessen zijn interessant"*. Studenten beoordeelden hun prestaties voor rekenen over het algemeen iets negatiever. Bij de stelling *"Mijn resultaten voor rekenen zijn goed"* gaf ruim 40% van de studenten aan het hiermee (helemaal) eens te zijn, en een kleine 60% was het hiermee (helemaal) oneens. Een relatief groot deel daarvan (33%) was het er helemaal mee oneens, en beoordeelt de eigen rekenvaardigheid dus als onvoldoende. Dit laat zien dat niet alle studenten enthousiast zijn over de rekenlessen, en dat de inschatting van hun eigen prestaties overwegend negatief is (figuur 9).

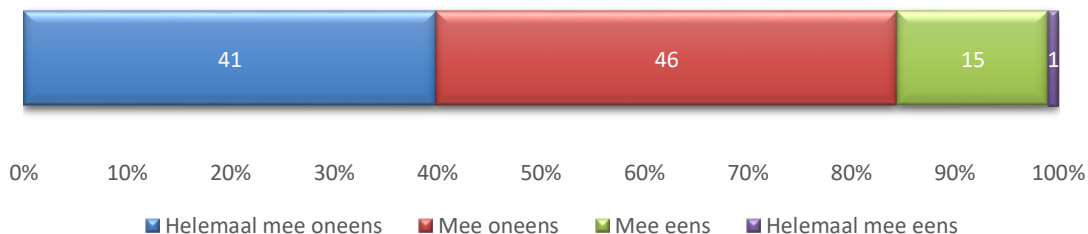
Studentenperspectieven op rekenlessen en prestaties



Figuur 9: Verdeling van antwoorden op stellingen over rekenprestaties, interesse in en plezier tijdens de lessen (n=103)

Daarnaast werd onderzocht of studenten een verband zien tussen de rekenlessen en hun toekomstige beroep. Bij de stelling *"Onderwerpen in de rekenlessen hebben te maken met sociaal werk"* gaf een ruime meerderheid van 85% aan het hiermee (helemaal) oneens te zijn, slechts 1 student was het er helemaal mee eens. Dit betekent dat de meeste studenten geen verband zien tussen de inhoud van de rekenlessen en hun praktijkervaringen (figuur 10).

Onderwerpen in de rekenlessen hebben te maken met sociaal werk

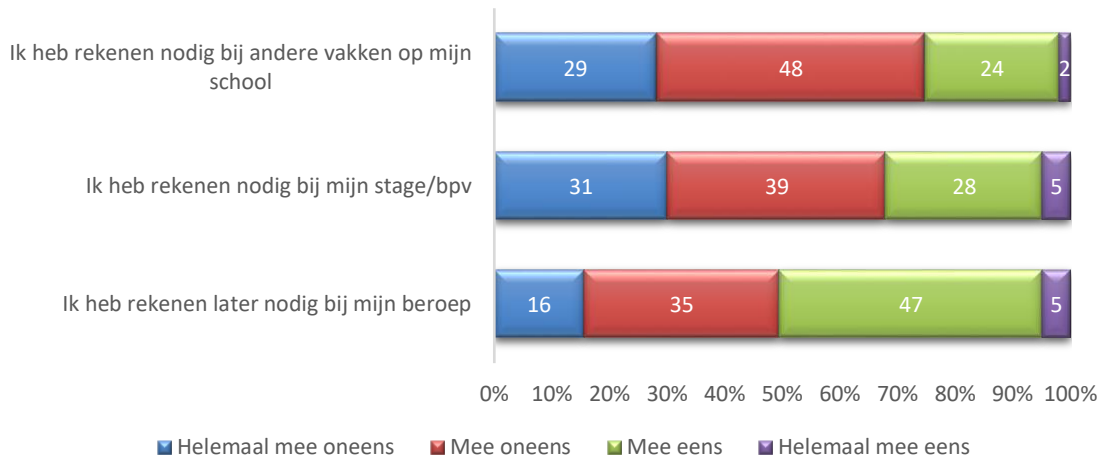


Figuur 10: Verdeling antwoorden op stelling over de herkenbaarheid van de onderwerpen in de rekenlessen (n=103)

Bij de stellingen over de toepassing van rekenen in specifieke situaties binnen de opleiding werden uiteenlopende antwoorden gegeven. Bij de stelling *"Ik heb rekenen nodig bij andere vakken op school"*, is 75% het hiermee helemaal oneens. Een vergelijkbaar beeld zien we bij de stelling *"Ik heb rekenen nodig bij mijn stage/bpv"*. Slechts 30% gaf aan het hiermee (helemaal) eens te zijn. De meest positieve respons kwam bij de stelling *"Ik heb rekenen later nodig bij mijn beroep"*. Hiermee stemden 50% van studenten (helemaal) in. Toch nog 16% gaf aan het er helemaal mee oneens te zijn en gaat er dus van uit dat rekenen niet nodig is bij het beroep. Deze uitkomst laat zien dat ongeveer de helft studenten een breed besef heeft van het belang van rekenvaardigheden in hun toekomstige beroepspraktijk (figuur 11). Dit is relatief een klein deel. Dat kan te maken hebben met het beeld dat de studenten hebben van rekenen. Zij gaven immers aan (figuur

10) dat zij onderwerpen uit hun toekomstig beroep van sociaal werker niet terugzien in de rekenlessen.

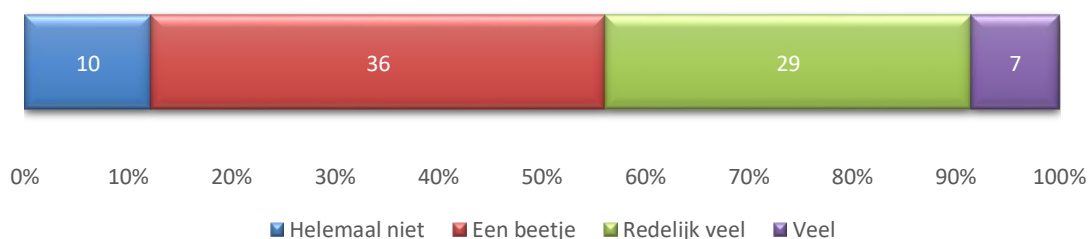
Studentenperspectieven op de vraag "Wanneer heb je rekenen nodig?"



Figuur 11: Verdeling van antwoorden op een aantal stellingen wanneer rekenen nodig is (n=103)

De vraag in hoeverre de opleiding studenten voorbereidt op de beroepsspecifieke taken waarvoor gecijferdheid nodig is (zie figuur 8), leverde wisselende reacties op. Bij de stelling "*Leer je deze beroepstaken uitvoeren in de opleiding?*" gaf 34% studenten aan dat zij deze taken (redelijk) veel leren uitvoeren in de opleiding. Dit betekent dat de meerderheid (66%) aangeeft deze taken slechts een beetje of helemaal niet te leren (figuur 12). Opvallend is daarbij dat de studenten hun eigen bekwaamheid op deze taken wel inschatten als redelijk tot goed (zie figuur 8).

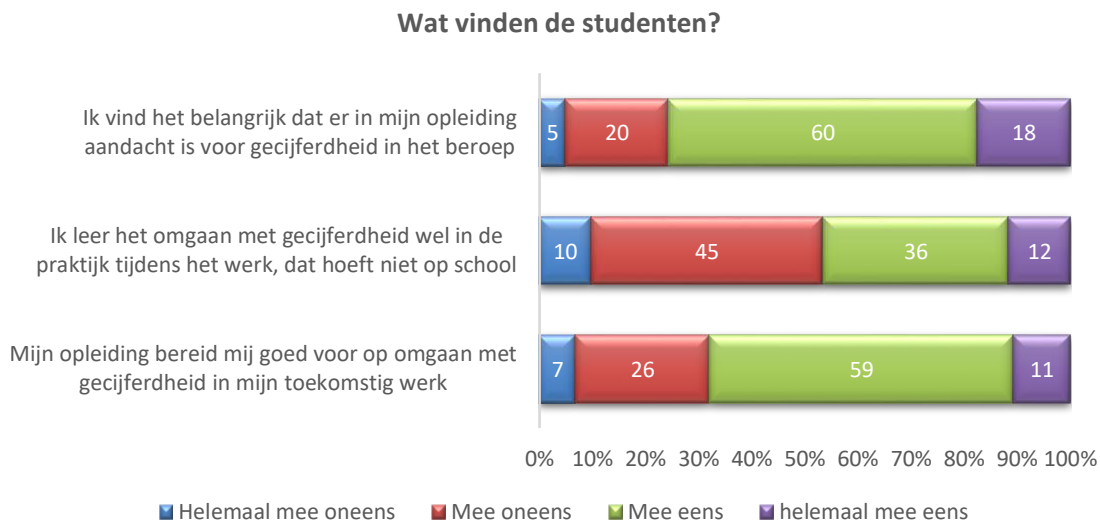
Leer je deze beroepstaken uitvoeren in de opleiding?



Figuur 12: Verdeling van antwoorden op de vraag: 'Leer je deze beroepstaken uitvoeren in de opleiding?' (n=103)

De mate waarin studenten vinden dat hun opleiding hen voorbereidt op het omgaan met gecijferdheid in hun toekomstige werk, verschilt. Bij de stelling "*Mijn opleiding bereidt mij goed voor op omgaan met gecijferdheid in mijn toekomstig werk*" stemde 68% van de studenten (helemaal) in, de overige 32% was het hiermee (helemaal) oneens. Een kleine minderheid van 47% was het (helemaal) eens met de stelling "*Ik leer het omgaan met gecijferdheid wel in de praktijk tijdens het werk, dat hoeft niet op school*". Opvallend is dat bij de stelling "*Ik vind het belangrijk dat er in mijn opleiding aandacht is voor gecijferdheid in het beroep*" toch een ruime meerderheid van 77% het hiermee eens is. Blijkbaar vindt

een deel van de studenten die aangeven *gecijferdheid wel in de praktijk tijdens het werk* te leren, het ook belangrijk dat er in de opleiding aandacht voor is. Deze resultaten benadrukken de behoefte aan een duidelijke integratie van gecijferdheid in het curriculum (figuur 13).



Figuur 13: Verdeling van studentenopinies over gecijferdheid in hun opleiding (n=103)

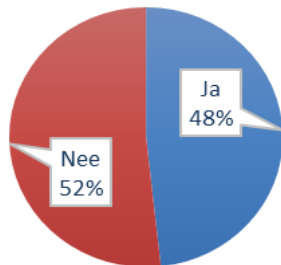
Hoewel een meerderheid van de studenten belang hecht aan aandacht voor gecijferdheid binnen de opleiding, zijn er verschillen in hoe zij de balans tussen leren op school en in de praktijk ervaren. Bij de vraag waar studenten het omgaan met gecijferdheid leren – op school of in de praktijk – gaf 53% aan dat deze vaardigheden niet uitsluitend in de praktijk ontwikkeld moeten worden maar ook op school. Een kleine 10% studenten was het volledig oneens met deze stelling en benadrukte het belang van formeel onderwijs voor het ontwikkelen van deze vaardigheden. Dit illustreert dat studenten uiteenlopende behoeften en verwachtingen hebben als het gaat om het leren omgaan met gecijferdheid, wat een uitdaging vormt voor het ontwerpen van een onderwijsprogramma dat zowel theoretisch als praktisch is afgestemd op de beroepspraktijk.

3.2.2 Resultaten van de enquête over gecijferdheid bij hbo-studenten sociaal werk

De resultaten van de enquête over gecijferdheid onder hbo-studenten sociaal werk worden hier uiteengezet. De resultaten van de enquête geven inzicht in hoe studenten hun eigen gecijferdheid beoordelen, welke vaardigheden zij belangrijk achten tijdens het werk en in hoeverre zij deze vaardigheden aangeleerd krijgen op de opleiding. Om een compleet beeld te schetsen, zijn deze uitkomsten aangevuld met inzichten uit interviews met studenten.

Eigen gecijferdheid en kennis over gecijferdheid

Was je voor deze enquête
bekend met het begrip
gecijferdheid?



Figuur 14: verdeling resultaten over bekendheid met gecijferdheid van hbo-studenten (n=58)

De resultaten van de enquête laten zien dat bijna de helft van de 58 respondenten aangeeft al voor de enquête bekend te zijn met het begrip gecijferdheid (figuur 15). Bij de antwoorden op de open vraag *Beschrijf in een paar woorden wat volgens jou gecijferdheid is (voorbeelden geven mag)* ontstaat er een veelzijdig beeld van wat studenten onder gecijferdheid verstaan. Veel van de antwoorden bevatten elementen die genoemd zijn in onderstaande korte tekst over gecijferdheid, die in de introductie op de vragenlijst was opgenomen.

Gecijferdheid heeft te maken met het kunnen omgaan met getallen, diagrammen in allerlei vormen die je tegenkomt in verschillende situaties, bijvoorbeeld als je met het OV moet reizen en moet berekenen hoe laat je uit huis moet vertrekken om op tijd te komen of als je bij het koken iets moet afwegen. Gecijferdheid is dus iets waar we dagelijks mee te maken hebben.

Daarnaast worden er voorbeelden gegeven van praktische toepassingen uit het dagelijks leven zoals berekeningen maken, budgetten beheren en reistijden plannen: *rekeningen betalen en begrijpen; toeslagen betalen; maken en uitvoeren van een tijdsplanning.*

Ook zijn er twee voorbeelden die te maken hebben met studie *het kunnen aflezen van een tabel van het CBS om te kunnen gebruiken als bron in je verslag, werken met Excel en iets met statistiek*. Ook wordt een enkele keer een bredere, definitie gegeven. Eén student beschreef gecijferdheid als: *"Het kunnen omgaan met getallen, grafieken en tabellen op persoonlijk gebied, maar ook in je beroep"*.

Een deel van de respondenten verbindt gecijferdheid met professionele verantwoordelijkheden in het sociaal werk, zoals het ondersteunen van cliënten bij financiële en administratieve vraagstukken. Een student noemde: *"Hoe goed je om kan gaan met praktijksituaties waarbij cijfers een rol spelen, bijvoorbeeld een cliënt helpen met een overzicht van inkomsten en uitgaven maken"*.

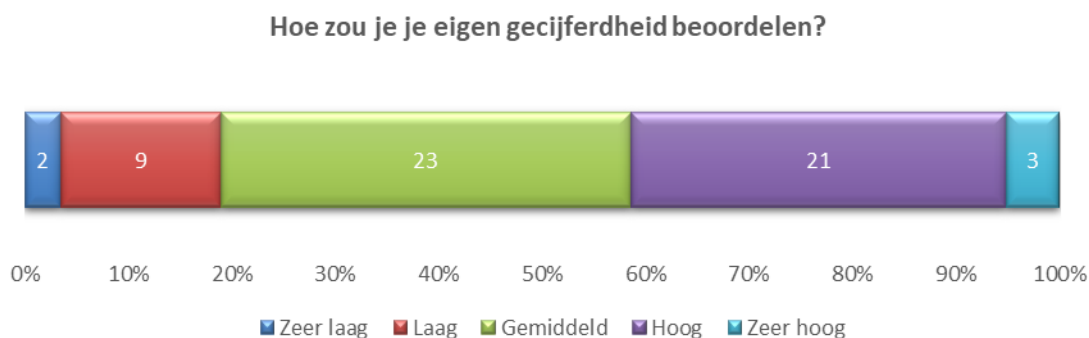
Opvallend genoeg komen er ook een paar persoonlijke ervaringen voor, zoals: *Ik ben best wel goed met cijfers hoofdrekenen vind ik nog wel moeilijk.*

Sommige respondenten zien gecijferdheid als een bredere combinatie van kennis en vaardigheden. Hoewel veel studenten het belang van gecijferdheid erkennen, benoemen sommigen ook beperkingen.

In de interviews beschrijven respondenten (n=9) gecijferdheid als een praktische vaardigheid die van belang is in alledaagse situaties en die ook nauw verbonden is met verantwoordelijkheden in de professionele context. Sommige geïnterviewde studenten koppelden gecijferdheid juist aan rekenvaardigheden. Een student sociaal werk stelde: *"Je moet uit je hoofd bijvoorbeeld heel snel kunnen optellen, aftrekken, of grafieken goed kunnen lezen."* Daarnaast werd gecijferdheid geassocieerd met het interpreteren van abstracte informatie, zoals kortingen en tabellen: *"Je begrijpt bijvoorbeeld hoeveel iets is als korting is. Bijvoorbeeld grafieken of lijstjes met informatie goed kunnen lezen."*

In de interviews werden ook voorbeelden genoemd waarin gecijferdheid in de praktijk een rol speelt. Een sociaal werker gaf aan: *"Toen ik stageliep moest ik mijn activiteiten verantwoorden en aan de hand van mijn verantwoording werd het budget bepaald. Waar ik op dat moment tegenaan liep was dat mijn verantwoording niet sterk genoeg was. Waardoor ik te weinig budget kreeg dan wat ik daadwerkelijk nodig had. Dat was wel een teleurstelling. Wij hadden voor mooie activiteit in gedachten, maar doordat de gemeente vond dat het minder nodig was, kregen we minder budget."* Dit laat zien dat gecijferdheid een belangrijke rol speelt bij het aanvragen van budget en dat een gebrek aan nauwkeurigheid of een sterke onderbouwing in de verantwoording directe gevolgen kan hebben voor de uitvoerbaarheid van activiteiten.

Uit de enquêtevraag *"Hoe zou je je eigen gecijferdheid beoordelen?"* blijkt dat een meerderheid van de studenten hun vaardigheden positief inschat. Ongeveer 40% beoordeelt hun gecijferdheid als gemiddeld, terwijl 41% deze als hoog of zeer hoog ziet. Slechts 16% beoordeelt hun vaardigheden als laag en 3% als zeer laag. Deze cijfers laten zien dat de meeste studenten vertrouwen hebben in hun alledaagse gecijferdheid (figuur 16). Uit een interview blijkt dat er studenten zijn die bewust kiezen voor de opleiding sociaal werker omdat deze beter aansluit bij hun vaardigheden, zoals gespreks- en schrijfvaardigheid, en vakken zoals rekenen en wiskunde vaak ontbreken. Dit maakt de opleiding toegankelijker voor studenten die minder affiniteit hebben op dit gebied.



Figuur 15: Verdeling van de zelfinschatting van gecijferdheid (n=58)

Gecijferdheid in beroep

Gecijferdheid vormt een belangrijk onderdeel in het werk van sociaal werkers. Het interpreteren en toepassen van kwantitatieve gegevens komt in veel leefgebieden voor en dus is het van belang bij het ondersteunen van cliënten. Uit de enquête blijkt dat respondenten herkennen dat gecijferdheid regelmatig voorkomt in het werk. De meeste respondenten (43%) gaven aan dat zij vaak met gecijferdheidsvraagstukken worden geconfronteerd. Bij een kleiner deel (33%) was dit af en toe het geval, terwijl 7% aangaf altijd met dergelijke vraagstukken te werken. Slechts één respondent (2%) gaf aan nooit met gecijferdheid in aanraking te komen (figuur 17).

"Ik moet rekening houden met een budget, boodschappen doen en kijken of alles financieel klopt." – student sociaal werk in het interview.



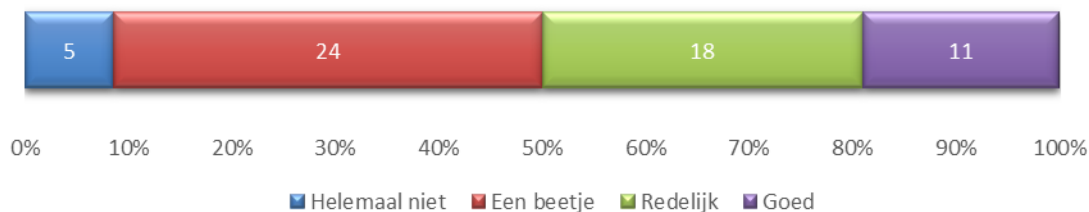
Figuur 16: verdeling van antwoorden op 'hoe vaak kom je gecijferdheid tegen binnen het werkveld van sociaal werk' (n=58)

Uit de interviews en de open vragen van de enquête komt duidelijk naar voren dat de respondenten in hun werk regelmatig gecijferde situaties tegenkomen. Uiteenlopend van praktische tot complexere taken, zoals het beheren budgetten, plannen en verantwoorden van activiteiten en aanvragen van subsidies. Daarnaast voeren ze dagelijkse taken uit in het werk zoals het plannen van boodschappen, koken en activiteiten voor en met cliënten organiseren. Soms ondersteunen zij cliënten ook bij financiële vraagstukken.

De inschatting van de eigen bekwaamheid om cliënten te ondersteunen bij gecijferdheidsvraagstukken laat aanzienlijke variatie zien. Slechts een kleine groep respondenten (19%) beoordeelde hun bekwaamheid als goed; 31% beoordeelde deze als redelijk. Dus de helft van de respondenten schat hun bekwaamheid positief in. De grootste groep van de respondenten beoordeelde deze echter als matig: 41% (24 van de 58) beschouwden zichzelf als 'een beetje' bekwaam. Opvallend is dat 9% (5 van de 58) zich helemaal niet bekwaam voelt om cliënten te ondersteunen (figuur 18).

Deze aanzienlijke variatie kan te maken hebben hun eigen mate van gecijferdheid. Daarbij vulde één van de respondenten in: *"Ik heb dyscalculie, dus cijfers zijn ECHT mijn ding niet,"* en een ander vergeleek het met analfabetisme: *"Een analfabeet, maar dan met cijfers."* Deze opmerkingen wijzen op de uitdagingen die sommige studenten ervaren, wat hun zelfvertrouwen en professionele competenties kan beïnvloeden

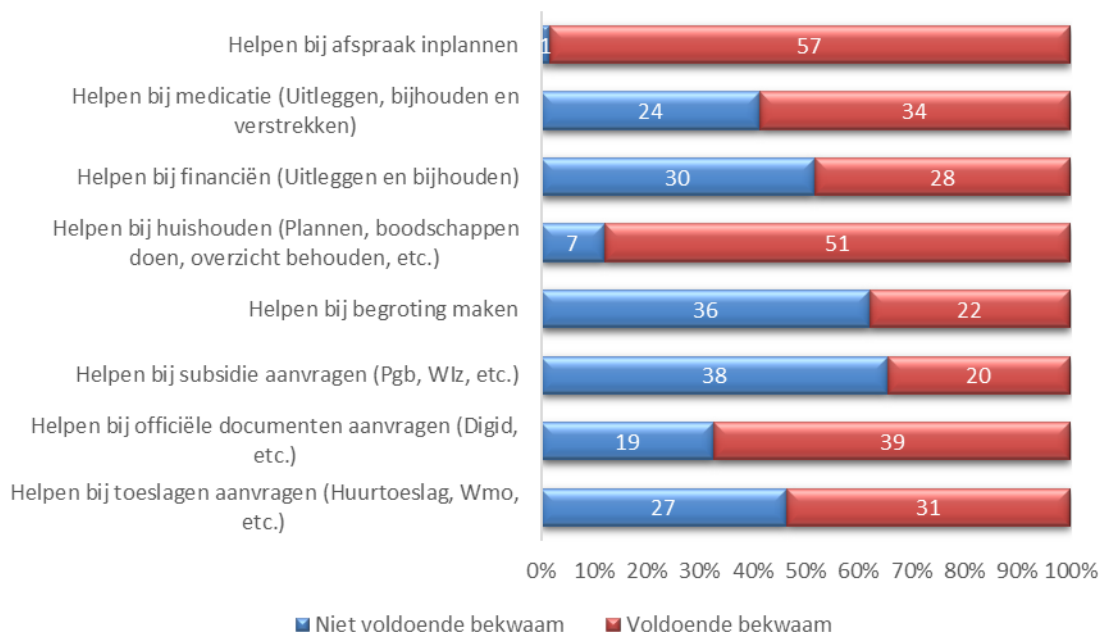
Voel jij je op het gebied van gecijferdheid bekwaam om cliënten te kunnen helpen bij gecijferdheidsvraagstukken.



Figuur 17: inschatting bekwaamheid om cliënten te helpen bij gecijferdheidsvraagstukken (n=58)

De mate van bekwaamheid verschilt aanzienlijk per taak (figuur 19). Voor eenvoudige organisatorische handelingen, zoals het plannen van afspraken, gaf vrijwel de gehele groep respondenten (98%) aan zich voldoende bekwaam te voelen. Ook huishoudelijke ondersteuning, zoals het plannen van boodschappen, werd door 88% van de respondenten als een sterk punt beschouwd. Echter, bij meer complexe taken zoals het aanvragen van subsidies en het opstellen van begrotingen, beoordeelden respectievelijk slechts 34% en 38% zichzelf als voldoende bekwaam. Deze bevindingen benadrukken dat hoewel studenten zich comfortabel voelen bij praktische en organisatorische taken, er een tekort aan vaardigheden bestaat in financiële en administratieve contexten. Dit kan mogelijk van invloed zijn in de werksituatie. In de interviews komen hiervan twee kanten naar voren. Cliënten zouden kunnen twijfelen aan de professionaliteit van de sociaal werkt als deze niet vaardig genoeg is. Aan de andere kan het helpen om bijvoorbeeld het vertrouwen te winnen als je als hulpverlener kunt laten zien dat je wel vaardig genoeg bent. Beide situaties hebben een ander effect op het vertrouwen en de samenwerking met cliënten.

Zelfanalyse van de bekwaamheid



Figuur 18: inschatting bekwaamheid om cliënten te ondersteunen bij specifieke taken (n=58)

Een groot deel van de respondenten erkent het belang van gecijferdheid binnen hun beroep. Ruim 82% beschouwde aandacht voor gecijferdheid in de het beroep als meer dan een beetje belangrijk: 48% vond dit redelijk belangrijk en 34% zelfs zeer belangrijk (figuur 20).

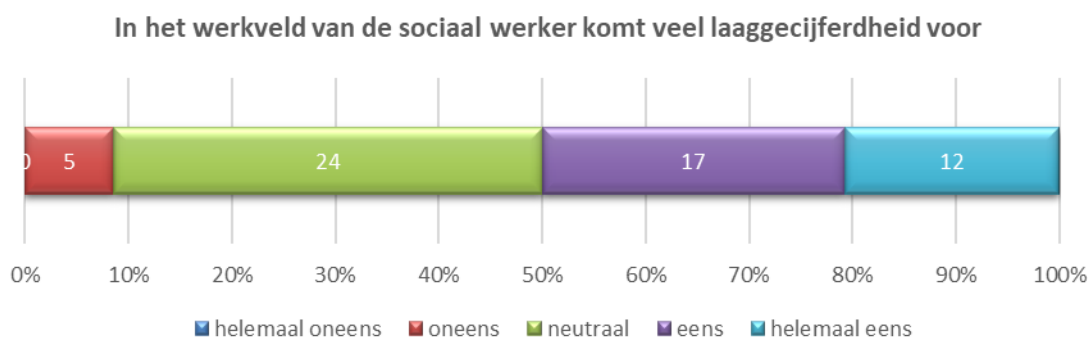


Figuur 19: verdeling van antwoorden over de mate van het belang van meer aandacht voor gecijferdheid in het beroep (n=58)

Ook uit de interviews blijkt dat de eigen gecijferdheid van de sociaal werker van groot belang is in het werkveld, omdat cliënten vaak afhankelijk zijn van de vaardigheden van de sociaal werker bij het begrijpen van getalsmatige situaties, bijvoorbeeld bij budgetteren of administratie.

"Ik liep tegen problemen aan omdat ik geen Excel-vaardigheden had geleerd. Dit heeft impact op mijn werk, vooral bij financiële verantwoordingen." – student sociaal werk in het interview.

De uitkomst van de enquête sluit aan bij de perceptie dat laaggecijferdheid een substantieel probleem vormt in het werkveld. Meer dan de helft van de respondenten (50%) was het eens of volledig eens met de stelling dat laaggecijferdheid veel voorkomt onder de cliënten van sociaal werkers. Slechts een kleine minderheid (9%) was het hier (helemaal) mee oneens (figuur 21).



Figuur 20: meningen over het veel voorkomen van laaggecijferdheid in het werkveld (n=58)

Uit de interviews komt het beeld naar voren dat er in het werkveld regelmatig situaties zijn waarin sociaal werkers zien dat cliënten moeite hebben met eenvoudige praktische taken, zoals het vullen van een maatbeker of het begrijpen van basisinformatie. Dit belemmert hen in hun zelfredzaamheid. Sociaal werkers benadrukken dat het tonen van

empathie en geduld hierbij cruciale vaardigheden zijn; het vergt tijd en aandacht om cliënten bewust te maken van hun situatie en hen te ondersteunen in hun vooruitgang, een investering die essentieel wordt geacht in het bevorderen van zelfstandigheid.

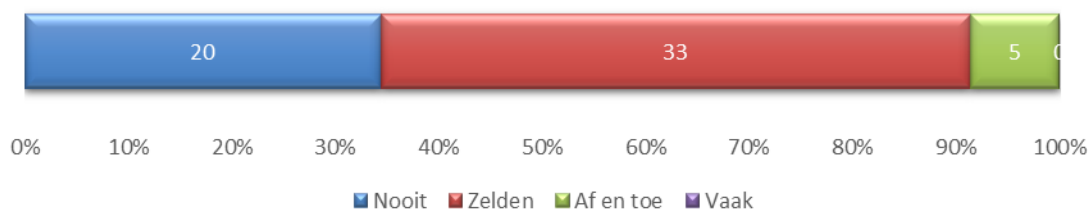
"Het belangrijkste is dat ik veel geduld heb en me goed kan inleven. Het creëren van bewustwording kan bij de ene persoon meer tijd en aandacht kosten dan bij de andere". - student sociaal werk in het interview.

Gecijferdheid in opleiding

Het ontwikkelen van de eigen gecijferdheid en het herkennen van problemen op dit gebied bij cliënten zijn belangrijke vaardigheden voor sociaal werkers. Binnen de opleidingen sociaal werk is het echter de vraag in hoeverre hier expliciet aandacht aan wordt besteed.

Om dit te onderzoeken is aan studenten gevraagd naar hun ervaringen met lessen en activiteiten gericht op het versterken van hun eigen gecijferdheid en op het signaleren van gecijferdheidsproblemen bij cliënten. Uit de enquête blijkt dat 34% van de respondenten aangeeft nooit lessen of activiteiten te hebben gevolgd die gericht waren op het versterken van hun eigen gecijferdheid. Een groter deel, 57%, geeft aan dat dit slechts zelden het geval was. Als we dit samen nemen zien we dat de overgrote meerderheid van ruim 90% zelden tot nooit, binnen de opleiding de kans heeft gehad hun eigen gecijferdheid (verder) te ontwikkelen. Slechts een kleine groep (9%) gaf aan dat er af en toe aandacht was voor dit thema, terwijl niemand aangaf hier regelmatig aan te werken (figuur 22).

In welke mate heb je tijdens je opleiding Social Work lessen/activiteiten gehad die gericht waren op het ontwikkelen van je eigen gecijferdheid

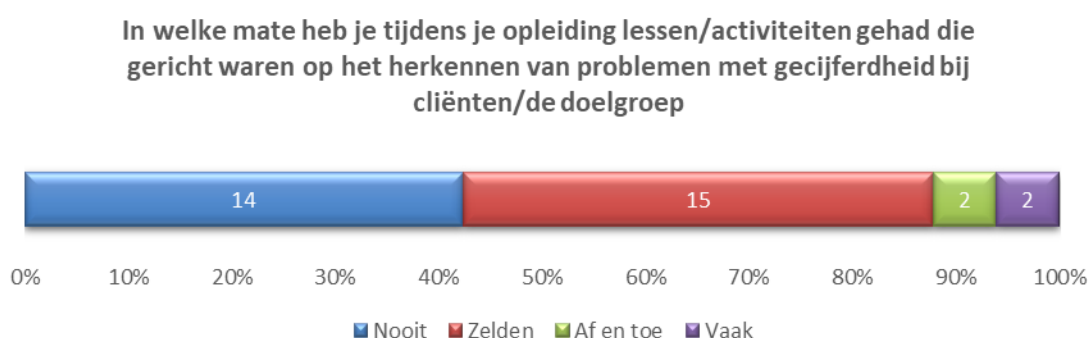


Figuur 21: frequentie van (les)activiteiten in de opleiding voor het ontwikkelen van eigen gecijferdheid (n=58)

Hetzelfde beeld komt naar voren uit de interviews. Het blijkt dat gecijferdheid binnen de opleiding sociaal werk relatief weinig aandacht krijgt. Studenten sociaal werk gaven aan dat zij tijdens hun studie nauwelijks training of lesstof hebben gehad over het omgaan met de kwantitatieve kant van de wereld (cijfers, getallen, maten diagrammen) of het gebruik van relevante tools. Het belang van gecijferdheid wordt vaak benadrukt bij het uitvoeren van taken zoals het verantwoorden van budgetten, het ondersteunen van cliënten bij financiële vraagstukken en het bevorderen van hun zelfredzaamheid.

"Om heel eerlijk te zijn, is hier vanuit de opleiding amper een bijdrage aan geleverd. In principe vond ik daar toen niet veel van. Ik miste het niet. Nu gecijferdheid steeds meer onderdeel van de maatschappij wordt, lijkt het mij wel van belang dat hier meer focus op komt." - student sociaal werk in het interview.

De aandacht voor het herkennen van gecijferdheidsproblemen bij cliënten of doelgroepen binnen de opleiding blijkt eveneens minimaal. Ongeveer 42% van de studenten geeft aan dat dit nooit aan bod kwam, terwijl 45% stelt dat dit slechts zelden werd behandeld. Een zeer beperkt aantal respondenten (6%) geeft aan dat dit onderwerp af en toe of vaak werd besproken (figuur 23). Het is hierbij belangrijk op te merken dat niet alle respondenten deze vraag hebben kunnen beantwoorden, aangezien het iteratieve proces van het ontwikkelen van de vragenlijst ertoe leidde dat sommige vragen pas in een later stadium zijn toegevoegd. Toch blijkt eenzelfde soort beeld naar voren te komen in de interviews met studenten. De studenten geven aan dat het begrip gecijferdheid tijdens de studie nauwelijks aan bod kwam, laat staan het herkennen ervan. Dit leidt ertoe dat studenten sociaal werk zich in de praktijk vaak onvoldoende voorbereid voelen om met dergelijke problemen om te gaan.



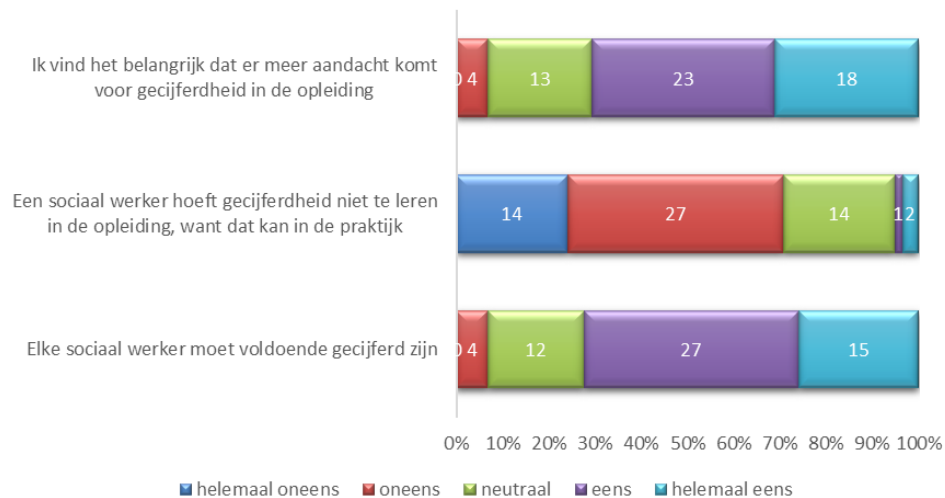
Figuur 22: frequentie van (les)activiteiten in de opleiding voor het herkennen van problemen met gecijferdheid bij cliënten (n=33)

De meerderheid van de respondenten (72%) is het (helemaal) eens met de stelling dat elke sociaal werker voldoende gecijferd moet zijn om het werk goed te kunnen uitvoeren. Slechts 7% gaf aan het hiermee oneens te zijn (figuur 24). Tegelijkertijd vindt een groot deel van de studenten (70%) dat er meer aandacht voor gecijferdheid in de opleiding moet komen. Slechts 7% is het hiermee oneens, terwijl 22% neutraal is.

De stelling dat gecijferdheid geen onderdeel van de opleiding hoeft te zijn, omdat dit in de praktijk kan worden geleerd, wordt door een meerderheid (71%) verworpen. Slechts een zeer kleine groep (5%) is het hiermee eens, terwijl 24% neutraal blijft (figuur 3).

Uit de interviews blijkt dat er amper aandacht besteed wordt aan gecijferdheid, iets wat door studenten tijdens hun studie niet altijd als een gemis werd ervaren. In de praktijk wordt echter duidelijk dat gecijferdheid steeds belangrijker wordt in de maatschappij en binnen het werkveld. Sommige studenten geven aan dat hiervoor specifieke trainingen of cursussen nodig zijn op de opleiding. Deze trainingen zouden toekomstige sociaal werkers beter moeten voorbereiden op het herkennen en aanpakken van gecijferdheidsproblemen bij cliënten, een vaardigheid die in het werkveld als essentieel wordt beschouwd.

Stellingen die zijn voorgelegd aan de respondenten



Figuur 23: verdeling van antwoorden op stellingen over (leren over) gecijferdheid in opleiding en praktijk (n=58)

Deelconclusie

Uit de resultaten blijkt dat gecijferdheid momenteel onvoldoende geïntegreerd is in zowel de mbo- als hbo-opleidingen tot sociaal werker. Zowel het versterken van de eigen vaardigheden als het herkennen en ondersteunen van cliënten bij gecijferdheidsproblemen wordt door studenten als onderbelicht ervaren. Hoewel studenten het belang van gecijferdheid in het beroep erkennen, voelen velen zich niet voldoende voorbereid om in de praktijk effectief met deze vraagstukken om te gaan. Studenten hebben een beperkt begrip van gecijferdheid, associëren het voornamelijk met rekenvaardigheden en missen inzicht in de brede toepassing ervan binnen hun werkveld. Dit wordt versterkt door een laag zelfvertrouwen met betrekking tot hun cijfermatige vaardigheden. Bovendien geven zij aan dat gecijferdheid nauwelijks aan bod komt in de opleiding, terwijl de praktijk laat zien dat deze vaardigheid vaak relevant is. Deze kloof tussen het curriculum en de praktijkbehoeften kan invloed hebben op de kwaliteit van de dienstverlening van (toekomstige) sociaal werkers, vooral bij vraagstukken die gecijferdheid vereisen. Het aanpassen van het opleidingsaanbod kan bijdragen aan het versterken van zowel het zelfvertrouwen als de bekwaamheid van studenten, zodat zij beter voorbereid de cliënten in een steeds complexere samenleving kunnen ondersteunen.

3.3 Resultaten uit de interviews

Eigen gecijferdheid

Uit interviews met acht hbo-studenten uit de (deeltijd)opleiding sociaal werk en een afgestuurd sociaal werker blijkt dat hun kennis over gecijferdheid varieert. Vier van de negen respondenten gaven aan niet goed te weten wat gecijferdheid precies inhoudt, waarbij het begrip vaak werd geassocieerd met rekenvaardigheden. Eén student zei: *"Ik denk vooral aan getallen en rekenen"* (4), terwijl een ander opmerkte: *"Voor mij heeft*

gecijferdheid alles met cijfers te maken” (1). Van de twee respondenten die enigszins bekend waren met het begrip, kon slechts één (een afgestudeerde met werkervaring in ambulante begeleiding) concreet beschrijven wat gecijferdheid inhoudt en hoe laaggecijferdheid te herkennen is. Drie van de respondenten (7, 8 en 9), die na de zomer zijn geïnterviewd, kenden het begrip al uit een activiteit die in het kader van dit onderzoek aan hun leerteam was voorgelegd. De inschatting van hun eigen gecijferdheid varieerde ook. Van de respondenten noemden 4 van de 9 hun gecijferd laag of onvoldoende, terwijl 5 van de 9 hun gecijferdheid hoog noemden: 4 tot 5 op een schaal van 5. Eén van hen gaf wel aan vroeger problemen te hebben gehad.

Als ik voor mijn mezelf moet rekenen in grammen of in kilo's of iets in de keuken moet afwegen, dan denk ik: oké, daar moet ik zelf ook even goed over nadenken. Soms gebruik ik ook gewoon Google of mijn rekenmachine. Ik vind het wel jammer dat ik niet optimaal gecijferd ben, want ik wil ook niet te kort schieten en hun niet optimaal kunnen begeleiden. (3)

Ik had vroeger wel echt heel veel moeite met het wiskundige gedeelte. Dus ook wel inderdaad diagrammen aflezen, dat soort dingen, formules. Maar ik merk nu dat ik er gewoon veel meer mee in aanraking kom. Het veel meer gebruik. En ook wel de ondersteuning erbij heb gekregen door de opleiding [op het werk] te volgen. (7).

Een ander gaf aan juist in het werk moeite te ervaren:

Daarin moest ik een berekening maken, wat ik best lastig vond, vooral wat zij wekelijks krijgen per vrouw en per kind, en dat dan berekenen per maand en op jaarbasis. (4).

Acht van de negen respondenten noemden expliciet het belang van gecijferdheid in het dagelijks leven en konden daar ook voorbeelden geven.

Nu gecijferdheid steeds meer onderdeel van de maatschappij wordt, lijkt het mij wel van belang dat hier meer focus op komt. (5).

Ja, ik denk dat je heel veel kleine dingetjes moet doen. Als je wakker wordt, zet je wakker al. Dus even kijken hoe lang je nodig hebt om een tijdsplanning te maken. Ik kan mij zo lang klaarmaken voor mijn werk. Reistijd moet ik berekenen. Voor de rest denk ik eigenlijk ook elke keer als je iets afrekent. (8).

"Voor boodschappen doen heb je gecijferdheid nodig. Het is (bijna) niet meer weg te denken uit ons leven" (5).

Ook werden voorbeelden gegeven van de eigen professionele gecijferdheid in de werkcontext:

Ik moest mijn activiteiten verantwoorden, en aan de hand van mijn verantwoording werd het budget bepaald. Daardoor kreeg ik te weinig budget. (1).

Wij doen daar dus Ruwaard toetsen waarbij wij te maken krijgen met hoe iemand bijvoorbeeld een handeling doet en hoeveel tijd dat kost en hoeveel fouten erbij gemaakt worden. En daar komt een heel diagram uitrollen en formules worden erop toegepast. Dus dan vind ik dat je een wat diepere cijfermatigheid hebt. (7)

De uiteenlopende inschattingen van hun eigen vaardigheid kunnen wijzen op een behoefte aan oefenen met gecijferdheid in de opleiding, met name het toepassen van gecijferdheidsvaardigheden.

Gecijferdheid in het beroep

In de interviews kwamen verschillende situaties uit het werk naar voren waarin gecijferdheidsvaardigheden in de praktijk belangrijk blijken te zijn.

Financiën en budgetteren werd een aantal keer genoemd:

Je hebt door de maand heen doorlopende incassomachtigingen. En ik merk heel vaak bij cliënten die zeggen ja, maar ik krijg op de 24ste mijn geld. En die denken dan, daar kan ik de hele maand mee doen. Maar niet wetende, op de 8e wordt wat afgeschreven, op de 13e. Dus ze overzien die planning niet. (7).

Als je kijkt bijvoorbeeld op het financiële gebied, dat ze totaal niet weten hoe ze met geld om kunnen gaan. Of hoe rekeningen werken en automatisch incasso's. Ja, dan zijn ze vaak verloren. (9)

Ook gaat het vaak over *tijd en planning* veel respondenten benoemden het belang van gecijferdheid bij tijdsmanagement en planning, bijvoorbeeld met cliënten die niet kunnen klokkijken of een planning maken.

Veel vrouwen waren zich niet bewust van tijd en dagen en konden niet klokkijken. Het was lastig om hen uit te leggen hoe je met tijd en planningen werkt. We kochten bijvoorbeeld agenda's voor de vrouwen, zodat ze leerden over de dagen en tijden en hoe je een planning maakt. (4).

Bijvoorbeeld het te laat komen. Dus gewoon echt niet klok kunnen kijken. Je kan allemaal een keer te laat komen. Op het moment dat je ziet dat er een patroon is, dan ga je toch in gesprek erover. Hoe komt het dat je te laat bent? En dan is vaak het smoesje 'de bus is te laat. (7).

De voorbeelden laten zien dat gecijferdheid een rol speelt in diverse aspecten van sociaal werk, van financiële begeleiding tot ondersteuning bij zelfredzaamheid. Het gaat hierbij verder dan enkel rekenvaardigheden; gecijferdheid omvat ook inzicht in tijd, structuren en kwantitatieve informatie. Een aantal studenten zagen gecijferdheid vooral als een nuttige vaardigheid voor financiële of cijfermatige taken, maar niet als een brede essentiële vaardigheid voor hun toekomstige beroep. Eén student zei:

Als ik kijk naar mijn beroep, dan denk ik dat het niet zo heel belangrijk is. Ik denk als jij cliënten helpt met het budgetteren, dat dat dan wel belangrijk is. Maar ik denk als sociaal werker in principe dat het niet echt heel belangrijk is. (2).

Voor mijn beroep denk ik zelf dat het niet heel belangrijk is. Aangezien ik social work studeer, denk ik zelf dat je daar niet heel veel mee te maken krijgt. Ik heb in mijn werk wel eens te maken met financiële vraagstukken, maar het grootste deel van mijn werk is sociaal en als ik er niet uit kom is er altijd wel een collega die mij kan helpen. (4).

Er zijn ook studenten die juist wel het belang van gecijferdheid voor hun beroep zien.

Gecijferdheid komt in veel aspecten van het werk voor. Zowel in gesprekken met cliënten, als met andere betrokkenen in de hulpverlening. Het is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Maar ook als combinatie. Ik ben dan ook van mening dat cijfers niet los te zien zijn van letters of de digitalisering. (5).

Ik denk dat dat sowieso echt belangrijk is. Voornamelijk als wij veel in aanraking komen met cliënten. Ik zelf als sociaal werker zou wellicht misschien met cliënten kunnen werken die bijvoorbeeld in schulden terechtkomen. Want, als er een cliënt een financiële hulpvraag heeft, dan is het wel belangrijk dat ik die skills beheers. (1).

Belangrijk. Iemand loopt bijvoorbeeld al langere tijd met problemen rond of schuldenproblematiek, dat soort dingen. Op het moment dat je die kern niet aanpakt ga je het probleem wat ontstaan is ook niet oplossen. (7).

Een aantal respondenten koppelt de eigen mate van gecijferdheid aan hun werk.

Ik denk als je goed bent met cijfers, dan kan het zeker helpen om bijvoorbeeld het vertrouwen te winnen. Eh, en daarin, als je ook verder goed bent met getallen, kan je ook simpel dingen aan ze uitleggen. Waardoor het voor hen makkelijker is ook om te begrijpen, dan kun je ze eigenlijk beter helpen. (2)

Daarin hebben zij veel vragen over gecijferdheid, en ben ik eigenlijk degene met kennis en naar wie ze toekomen met die vragen. Dus daarin is het denk ik wel belangrijk dat mijn kennis over gecijferdheid ook wel de juiste kennis is, zodat ik hun dat ook kan bijleren. (4)

Ik denk dat het heel goed van pas komt. Ik merk vaak dat cliënten het fijn vinden als ik als hulpverlener bepaalde vaardigheden in huis heb, die zij zelf niet hebben. (6)

Gecijferdheid in de opleiding

De meeste respondenten vinden het belangrijk dat gecijferdheid aandacht krijgt in de opleiding. De een legt daarbij de nadruk meer op de eigen gecijferdheid en een ander meer op het leren omgaan met cliënten die moeite hebben met gecijferdheid.

Ik denk dat het wel belangrijk is om in ieder geval wat meer aandacht eraan te besteden. Omdat het toch vaak wel bij cliënten een probleem is. En wij toch wel als sociaal werker iemand zijn die daarbij moet begeleiden. En dat we het zelf ook wel moeten snappen. (9).

Dus ik denk, meer het stukje herkennen hoe het eruit ziet dat weten de meeste mensen wel. Maar hoe je ermee moet omgaan is dan denk ik wel belangrijk. (8)

Ze ervaren een duidelijke tekortkoming in het aanbod rondom gecijferdheid. Ze geven aan weinig of geen training te hebben gekregen in deze vaardigheden.

Ik ben het eigenlijk nog niet in een blok tegengekomen dat wij daar iets van informatie over kregen of een training of een onderdeel of iets. Dus ik denk dat het meer uit voorgaande opleiding en ook de werkervaring is dat ik het ken en dan ermee heb om leren gaan. (7).

Eén student benoemde bijvoorbeeld het gebrek aan Excel-training, wat zij als essentieel ziet voor veel taken in het werkveld: "Excel is een basisvaardigheid die nodig is in veel organisaties, vooral bij het aanvragen van subsidies" (1). Dit tekort leidt tot obstakels in de praktijk.

Daarnaast uitten studenten het belang van betere gespreksvaardigheden om onderwerpen zoals laaggecijferdheid bespreekbaar te maken met cliënten. Eén student gaf aan moeite te hebben om gevoelige onderwerpen aan te kaarten vanwege angst om iemand te kwetsen: "Ik vind het lastig om moeilijke onderwerpen bespreekbaar te maken, omdat ik het gevoel heb dat ik anderen naar beneden haal" (5). Deze student had graag meer aandacht gezien voor gespreksvaardigheden in de opleiding.

Uit de interviews blijkt dat studenten verschillende ideeën hebben over waar en hoe gecijferdheid in het curriculum geïntegreerd zou moeten worden. Drie studenten gaven de voorkeur aan meer aandacht in het derde studiejaar, twee in het tweede jaar en één in het eerste jaar. Twee studenten noemen dat het in meerdere leerjaren moet terugkomen. De werkplaatsen waarin zij het het meest relevant vonden om gecijferdheid te behandelen, varieerden eveneens. Sociale cohesie werd het vaakst genoemd (drie studenten), gevolgd door zelfregie (drie studenten), sociale veiligheid en regisseren en ondernemen (elk één student).

Studenten stelden verschillende vormen van onderwijs voor, zoals hoorcolleges, werkcolleges, casussen, spellen en leerteams. Dit geeft aan dat er geen eenduidige voorkeur is en dat een gevarieerd aanbod mogelijk het beste aansluit bij hun behoeften.

Deelconclusie

De interviews laten zien dat studenten weinig tot geen kennis over gecijferdheid hebben meegekregen vanuit hun opleiding, ondanks de duidelijke rol ervan in het sociaal werk. Hoewel zij het belang van gecijferdheid erkennen, voelt bijna de helft van de studenten zich matig tot onvoldoende bekwaam op dit gebied. Dit duidt op een duidelijke noodzaak om gecijferdheid structureel in het curriculum van de opleiding Sociaal Werk op te nemen.

4

Conclusies, aanbevelingen en discussie

4.1 Conclusie

Deelvraag 1 In welke mate en op welke manier is er binnen de curricula van de opleidingen tot sociaal werker aandacht voor de ontwikkeling van gecijferdheid van de studenten?

Uit de resultaten blijkt dat expliciete aandacht voor de ontwikkeling van de eigen gecijferdheid in de opleidingen sociaal werk zowel op mbo- als hbo-niveau beperkt is. Hoewel op het mbo rekenen een verplicht vak is, wordt de koppeling met beroepsspecifieke situaties en taken in die lessen nauwelijks gemaakt. Studenten mbo geven aan rekenen nuttig en belangrijk te vinden en ongeveer de helft geeft aan het overal tegen te komen en het nodig te hebben in het dagelijks leven. Ze vinden rekenen niet leuk en niet makkelijk en schatten hun eigen vaardigheid in als laag. Voor ongeveer de helft van de respondenten is rekenen een bron van stress. Dit komt overeen met de ervaringen van de mbo-docent rekenen uit de klankbordgroep. Bij de vragen over gecijferdheid is dit beeld anders en schatten de mbo-studenten hun eigen bekwaamheid op een aantal 'alledaagse gecijferdheidstaken' juist in als goed. De studenten ervaren rekenen en alledaagse gecijferdheid blijkbaar als verschillende gebieden. Dat wordt waarschijnlijk versterkt door de beperkte mate waarin rekenen/gecijferdheid in de lessen wordt gekoppeld aan beroepsspecifieke gecijferdheidssituaties.

Op hbo-niveau ontbreekt een expliciete leerlijn op het gebied van de ontwikkeling van de eigen vaardigheden in rekenen/gecijferdheid. Bij het uitvoeren van praktijkgericht onderzoek zijn soms eenvoudige statistiek en vaardigheden met Excel nodig, blijkt uit enkele interviews. Verder kan de eigen mate van gecijferdheid een rol spelen bij casuïstiek bijvoorbeeld rond financiële onderwerpen en bij ondernemerschap. Dit komt ook als resultaat uit de document-analyse. Of deze vaardigheden ontwikkeld worden in de opleiding of dat studenten zelf moeten zorgen dat ze deze leren is niet duidelijk. In de enquête geeft 91% van de hbo-studenten aan dat zij zelden of nooit in hun opleiding expliciet hebben gewerkt aan hun eigen gecijferdheid.

In de enquête schat 40% van de hbo-studenten de mate van hun eigen alledaagse gecijferdheid in als *gemiddeld* en 36% als *hoog*. Ze zijn in staat praktische voorbeelden van alledaagse gecijferdheid te geven.

Deelvraag 2 In welke mate en op welke manier is er binnen de curricula van de opleidingen tot sociaal werker aandacht voor kennis over gecijferdheid bij de cliënten van het sociaal werk?

De documentanalyse laat zien dat expliciete aandacht voor problemen met gecijferdheid bij de doelgroep van sociaal werk ontbreekt in zowel de curricula als in het beroepsprofiel, beroepscompetentieprofiel en de kwalificatiedossiers. Dit ondanks het feit dat er in het beroep voldoende impliciete aanknopingspunten zijn voor gecijferdheid, met name vanuit de leefgebieden, met contexten zoals financiën, gezondheid en digitalisering, met een focus op vaardigheden zoals budgetbeheer, data-analyse en projectplanning. De kennis en vaardigheden op het gebied van gecijferdheid die sociaal werkers nodig hebben om mensen daarbij te ondersteunen, worden echter nergens benoemd in de opleidingsdocumenten.

Bijna 90% van de mbo-studenten geeft aan dat zij de in de enquête benoemde beroepstaken op het gebied van gecijferdheid, zoals begrijpen van iemands rekeningen,

van gegevens over iemands gezondheid, het bijhouden van financiën te cetera (zie figuur 8) in de opleiding leren uitvoeren. Daarvan vindt de helft dat dit slechts 'een beetje' gebeurt. Bijna 70% van de mbo-respondenten is van mening dat de opleiding hen goed voorbereid op het omgaan met gecijferdheid in hun toekomstig werk.

Bij de hbo-studenten ligt dit iets anders. Een grote meerderheid van de respondenten uit het hbo geeft aan dat lessen of activiteiten die gericht zijn op het herkennen van problemen met gecijferdheid bij de doelgroep zelden tot nooit in de opleiding voorkomen. De resultaten van de interviews ondersteunen dit beeld.

Zowel de mbo- als de hbo-studenten geven in meerderheid aan het van (groot) belang vinden dat er in de opleiding (meer) aandacht wordt gegeven aan het omgaan met gecijferdheid. Zij vinden het niet voldoende om het leren over gecijferdheid alleen in de praktijk te laten plaatsvinden. De hbo-studenten zijn daarvan wel iets meer overtuigd dan de mbo-studenten.

Deelvraag 3 In welke mate en op welke manier komen sociaal werkers (in opleiding) in de praktijk in aanraking met (de gevolgen van) laaggecijferdheid bij hun cliënten?

Uit de resultaten blijkt dat een meerderheid van de mbo-studenten het eens is met de stelling dat er in het sociaal werk veel cliënten zijn die niet goed kunnen omgaan met getallen, geld, formulieren et cetera. Bij het hbo geeft in de vragenlijst de helft aan het hiermee eens te zijn en staat ruim 40% er neutraal tegenover. Ook geeft 90% van de hbo-studenten aan dat zij gecijferdheid tegenkomen binnen hun werk, de helft daarvan geeft zelfs aan dat dit vaak tot altijd gebeurt.

In de interviews geven alle respondenten aan dat zij in de praktijk bij hun doelgroep problemen die te maken hebben met gecijferdheid tegen zijn gekomen. Deze studenten zijn vanuit hun werkpraktijk ook in staat voorbeelden van problemen met gecijferd te benoemen. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat soms de interviewer enkele voorbeelden (van alledaagse) gecijferdheid inbrengt, als de betekenis van dit concept niet bekend blijkt te zijn. Ook herkennen de geïnterviewden het belang van hun eigen gecijferdheid daarbij.

Deelvraag 4 In welke mate en op welke manier zijn sociaal werkers (in opleiding) in staat om adequaat om te gaan met (de gevolgen van) laaggecijferdheid bij hun cliënten?

Uit het onderzoek blijkt dat studenten sociaal werk vaak onverwachts in aanraking komen met problemen bij hun cliënten die te maken hebben met gecijferdheid. Deze situaties doen zich voor tijdens stages en in de praktijk, waar cliënten ook vaak indirect of onbewust laten zien dat ze moeite hebben met aspecten van gecijferdheid. Uit de vragenlijst blijkt dat ruim de helft van de hbo-studenten vaak te maken krijgt met cliënten die moeite hebben met gecijferdheid.

De mbo-studenten schatten hun bekwaamheid om om te gaan met beroepstaken op dit gebied overwegend in als (redelijk) goed. Bij de meeste taken ligt het percentage dat deze inschatting geeft tussen de 70% en 90%. Alleen voor 'het begrijpen van informatie van de overheid' ligt dit percentage wat lager (56%), hetgeen ook te maken kan hebben met het ambtelijk, formeel taalgebruik dat hierin gebruikt wordt.

De hbo-studenten schatten hun bekwaamheden lager in. Slechts de helft voelt zich bekwaam om cliënten te ondersteunen bij gecijferdheidsvraagstukken (fig. 17) en als we

inzoomen op ondersteuning bij meer complexe taken zoals het maken van een begroting of het aanvragen van subsidies of toeslagen daalt dit percentage naar 30-40%.

Een vergelijkbaar beeld komt ook uit de interviews. De respondenten voelen zich in meer of mindere mate bekwaam in het ondersteunen van de doelgroep. Waarbij ze ook hun eigen gecijferdheid betrekken.

Conclusie - Hoofdvraag

Het onderzoek naar gecijferdheid binnen de opleidingen sociaal werk laat een aantal belangrijke resultaten zien die aansluiten op de hoofdvraag: *In hoeverre wordt in de opleidingen tot sociaal werker aandacht besteed aan de ontwikkeling van de eigen gecijferdheid van de student en aan (het vergroten van) kennis over laaggecijferdheid én hoe staat het met de competenties op dit gebied bij sociaal werkers in de praktijk?*

Uit de conclusies op de deelvragen blijkt dat er in de praktijk een significante kloof bestaat op het gebied van gecijferdheid tussen de opleiding sociaal werk en de beroepspraktijk. Het is duidelijk dat er in de opleiding onvoldoende expliciete training is in het herkennen en aanpakken van gecijferdheid. Het zit niet als beroepsvaardigheid in de opleiding. Respondenten geven in de interviews aan dat ze, als ze in de werkpraktijk de problemen herkennen, vaak moeten improviseren en niet altijd weten hoe ze ermee om moeten gaan en waar ze naar kunnen doorverwijzen. Dit kan de effectiviteit van de ondersteuning aan cliënten beperken, zeker als de sociaal werkers de problemen ook niet herkennen. En dat kan weer gevolgen hebben voor de zelfredzaamheid van cliënten en kan hun afhankelijkheid vergroten.

Hoewel sociaal werkers enige basisvaardigheden in alledaagse gecijferdheid hebben – en zichzelf daarin inschatten als redelijk (hbo) tot goed (mbo), is er duidelijk ruimte voor verbetering in zowel hun kennis als in hun vertrouwen in het ondersteunen van cliënten met gecijferdheidsuitdagingen. De resultaten benadrukken de noodzaak om gecijferdheid explicieter te integreren in de mbo- en hbo-opleidingen Sociaal Werk om de studenten beter voor te bereiden op deze taken. Hierbij moet in de opleidingen de focus liggen op zowel het (verder) ontwikkelen van eigen gecijferdheidscompetenties als het leren herkennen en effectief aanpakken van problemen met gecijferdheid in de praktijk. Dit lijkt in veel gevallen gelijk op te kunnen gaan.

Onderdelen die praktijkgerichte situaties behandelen, bijvoorbeeld in de vorm van casussen kunnen sociaal werkers beter voorbereiden op de realiteit van hun werk. Daarnaast is er behoefte aan praktische tools en richtlijnen waarmee sociaal werkers de zelfredzaamheid van hun cliënten kunnen vergroten en afhankelijkheid kunnen verminderen. Dit vraagt om een structurele aanpak die aansluit bij zowel de behoeften van sociaal werkers als de uitdagingen in de beroepspraktijk.

In het onderzoek is gebleken dat er vanuit de beroepsbeschrijvingen en de beroepspraktijk voldoende aanknopingspunten zijn als we naar het beroep kijken door de 'bril' van gecijferdheid. Gecijferdheid speelt onder andere een rol bij contexten als budgetbeheer, het opstellen en uitleggen van financiële plannen en het begeleiden van cliënten met schuldenproblematiek. Begrip van medische informatie zoals bloedwaarden en medicatie-instructies vereist vaardigheden in rekenen/gecijferdheid. Het gebruik van digitale tools, zoals financiële apps en rekenprogramma's, biedt mogelijkheden om gecijferdheid te ondersteunen. Ook alledaagse taken, op het gebied van huishouden,

vervoer, deelnemen aan activiteiten en meer complexe zaken als het begrijpen van informatiebronnen en invullen van formulieren, vragen om gecijferdheid en dus vaak om ondersteuning door bijvoorbeeld een sociaal werker.

Hogere-ordevaardigheden, zoals kritisch omgaan met informatie, data-analyse en planmatig werken, zijn essentieel voor de sociaal werker bij het ondersteunen van cliënten bij de dagelijkse taken, zowel bij eenvoudige als meer complexe taken.

Gecijferdheid kan worden gekoppeld aan bredere thema's, zoals het versterken van basisvaardigheden en zelfredzaamheid van cliënten. Sociaal werkers beschikken over sterke empathische vaardigheden die kunnen worden ingezet om gevoelens van schaamte en angst rondom gecijferdheid bij cliënten bespreekbaar te maken.

Door op basis van deze aanknopingspunten praktijkgerichte modules, opdrachten en casussen te ontwikkelen voor de opleidingen sociaal werk kan gecijferdheid worden geoefend in relevante beroepscontexten en worden studenten beter voorbereid op de eisen van hun (toekomstige) beroep. Waarschijnlijk is er ook tijdens de stage de mogelijkheid om concreet aandacht te besteden aan situaties waarin gecijferdheid nodig is. Dit kan in de vorm van stageopdrachten, zoals het interviewen van cliënten over gecijferdheid.

4.2 Discussie

Studenten als mede-onderzoekers

Gedurende de looptijd van dit onderzoek maakten drie 4^e-jaars studenten van de deeltijdopleiding Sociaal werk aan de Hogeschool Utrecht deel uit van het onderzoeksteam. Dit waren twee studenten in de periode februari tot juni en één student van september tot december. Deze studenten werkten aan hun eigen afstudeerproject op het gebied van gecijferdheid en droegen bij aan ons onderzoek. Tegelijkertijd fungeerden zij als klankbord binnen ons onderzoek. Deze constructie had zowel voor de onderzoekers als voor de studenten meerwaarde. De studenten leerden in de praktijk wat er komt kijken bij het uitvoeren van onderzoek. Zo waren zij onder andere betrokken bij het proces om op basis van het theoretisch kader en de documentanalyse een lijst met aandachtspunten op te stellen en dit om te zetten in een interviewleidraad voor interviews met studenten sociaal werk. Zij hebben daarbij praktijkkennis ingebracht uit hun werk en gesprekken met cliënten. De onderzoekers hebben de leidraad kunnen testen met de studenten, omdat zij uit de beoogde doelgroep komen. Op deze manier is de interviewleidraad in co-creatie en via een iteratief proces tot stand gekomen. Ook bij het afnemen en analyseren van de interviews hebben de studenten een rol gespeeld. Zij hebben (samen met de onderzoekers) interviews afgenomen, feedback gekregen en hun interviewtechniek verbeterd. Daarnaast hebben zij transcripties gemaakt en geleerd hoe ze interviews kunnen coderen om een systematische analyse te kunnen maken behorende bij een kwalitatieve onderzoeksmethode. Daarbij gebruikten zij categorieën die voor hun eigen afstudeerproject relevant waren. De onderzoekers hebben eenzelfde activiteit parallel uitgevoerd: waarbij zij de analyse uitvoerden met categorieën passend bij de onderzoeksvragen van dit onderzoek.

De studenten hebben, vanuit hun behoefte als student, input gegeven voor betekenisvolle voorbeeldactiviteiten in de opleiding. Daarbij hebben zij (samen met de

onderzoekers) input voor casussen uit de praktijk van sociaal werk op het gebied van gecijferdheid verzameld bij medestudenten. Die casussen zijn verder uitgewerkt en weer voorgelegd voor feedback aan andere studenten.

De studenten hebben aan het onderzoek praktijkervaringen toegevoegd en feedback gegeven zowel vanuit hun perspectief als student als vanuit hun perspectief als sociaal werker. De studenten hebben, naast hun bijdragen aan het onderzoek, twee afstudeerprojecten afgerond, gesprekken gevoerd met de opleidingsdirecteur sociaal werk aan de Hogeschool Utrecht over de beperkte aandacht voor gecijferdheid in de opleiding, en als beroepsproducten diverse materialen ontworpen, zoals een video en een infographic.

Representativiteit

De respondenten van de enquête komen van een klein aantal verschillende instellingen. Dat geldt zowel voor het mbo als voor het hbo. Er zijn 39 mbo-scholen aangesloten bij de bedrijfstakgroep (BTG) zorg welzijn en sport (ZWS)⁸ ongeveer 17 daarvan bieden de opleiding sociaal werk niveau 4 aan. Onze respondenten komen uit 6 van deze 17 mbo's. Voor het hbo gaat het om 16 instellingen die de opleiding sociaal werk aanbieden⁹. Onze respondenten komen uit drie van deze instellingen, waarbij de Hogeschool Utrecht veruit de meeste respondenten heeft geleverd. We weten niet hoe representatief de groep respondenten binnen een opleiding is voor de hele populatie. In de antwoorden zien we echter geen grote verschillen tussen studenten van verschillende opleidingen. Dat zou kunnen betekenen dat het beeld dat uit de enquête naar voren komt, bij studenten van andere instellingen vergelijkbaar kan zijn. De document-analyse en de interviews ondersteunen het beeld uit de enquête: problemen gerelateerd aan gecijferdheid komen voor in het werkveld van de sociaal werker, deze problemen worden niet expliciet benoemd in beroepsbeschrijvingen (beoogd curriculum) en ook niet in de gerealiseerde curricula van de opleidingen.

Voor het mbo kunnen we nog opmerken dat de studenten benaderd zijn door hun rekendocent en hun antwoorden vaak in de les hebben ingevuld. Dit kan hun antwoorden hebben beïnvloed. De mbo-docent uit de klankborggroep gaf aan dat het hem waarschijnlijk leek dat een aantal van de studenten sociaal wenselijke antwoorden had gegeven. Met name bij de vragen over hun eigen bekwaamheid in gecijferdheid en in het helpen van cliënten op specifieke gecijferdheidstaken. De inschatting van de eigen bekwaamheid in rekenen is bij deze studenten lager. Dat laatste komt overeen met de ervaringen van deze docent, hij gaf zelfs aan dat bijna al zijn studenten in het eerste jaar een rekenniveau hebben dat ver onder het vereiste eindniveau ligt.

Het meegeven of neerzetten van een link naar de vragenlijst heeft tot geen (hbo) of zeer lage respons geleid (enkele 'losse' mbo-studenten). Blijkbaar voelen studenten zich dan niet voldoende aangesproken. Dit kan ook de geringe respons van mbo-bbl-studenten verklaren, de generaliseerbaarheid voor deze groep is daardoor zeer beperkt. Dit gebrek aan warme contacten bij docenten die direct in contact staan met studenten heeft ons bij het werven van hbo-studenten belemmerd.

⁸ Zie <https://www.mboraad.nl/sites/default/files/2024-04/Jaarverslag%202023.pdf>

⁹ Zie <https://opleiding.com/opleiding/hbo-opleiding-social-work/>

Gecijferdheid in de opleidingen

Om gecijferdheid in de opleidingen te verankeren moet worden bekeken waar het past in het curriculum en hoe er een leerlijn tot stand kan worden gebracht. We weten uit het mbo, waar rekenen/gecijferdheid als examenvak op het rooster staat, dat dit studenten kan afschrikken om aan de opleiding te beginnen. Of zoals de mbo-docent uit de klankbordgroep het zei:

Ze denken na de basisschool dat ze nooit meer hoeven te rekenen, en dan schrikken ze zich dood als ze rekenen op het rooster in het mbo zien staan en de studenten zijn meer geïnteresseerd in de psychologische kant.

Dit komt ook naar voren in een van de interviews met hbo-studenten.

Ik heb ook bewust gekozen voor een opleiding waarin dat [gecijferdheid] bijna niet voorkomt. Omdat zoals ik al aangaf rekenen of wiskunde niet mijn sterkste vak is en ik dat het liefst vermijd. Ik weet dan ook bijvoorbeeld als ik tijdens mijn opleiding wel die vakken zou krijgen, er een grote kans is dat ik het dan niet zou halen als er bijvoorbeeld een rekententamen zou worden aangeboden. Daarom [koos ik] dus de opleiding Social Work, want die sluit meer aan bij mij, en juist bij mijn kennis zoals de gespreksvaardigheid of schrijfvaardigheid. (2).

Dat pleit niet voor een apart vak gecijferdheid of een harde ingangseis op het gebied van rekenen/gecijferdheid voor de opleiding sociaal werk, noch op het mbo, noch op het hbo.

Koppeling aan beroepspraktijk-onderdelen ligt meer voor de hand: het belang is duidelijker en de vaardigheden hebben dan betrekking op concrete situaties. Zo kan bijvoorbeeld het werken met casussen uit de beroepspraktijk/stage tegelijkertijd bijdragen aan het versterken van de eigen gecijferdheid van de studenten als aan hun kennis en vaardigheden over het signaleren van en het ondersteunen bij problemen met gecijferdheid bij hun doelgroep. Dit vraagt wel om een heroverweging van een deel van het onderwijsaanbod in het hbo, om de aandacht voor het omgaan met gecijferdheid expliciet in te bedden.

In de interviews geven de studenten van de HU hiervoor concrete suggesties. Zoals extra informatie binnen werkcolleges, bijvoorbeeld over het maken van een begroting in het vak regisseren en ondernemen, of in verbinding met casuïstiek en gespreksvoering

In het mbo ligt een sterkere koppeling van rekenen aan de beroepspraktijk voor de hand. Maar de implementatie daarvan vraagt een nauwere samenwerking tussen rekendocenten en beroepspraktijkdocenten en waarschijnlijk ook om een andere vorm van examineren.

Vergelijking mbo en hbo

In dit onderzoek is er bewust voor gekozen om geen vergelijking te maken tussen het mbo en hbo als het gaat om de aandacht voor gecijferdheid in de opleidingen Sociaal werk. Hoewel de omschrijving van het beroep van Sociaal werker in het beroepsprofiel en het beroepscompetentieprofiel leidend zijn voor de opleidingen op zowel hbo- als mbo-niveau, lijken deze opleidingen toch heel verschillend te worden ingericht. Een groot verschil op het gebied van gecijferdheid is dat op het mbo rekenen een vast onderdeel is van de opleiding, terwijl het in het hbo niet voorkomt en ook geen ingangseis is. Vanaf het cohort 2023/2024 wordt rekenen op het mbo geëxamineerd met een instellingsexamen en telt

het resultaat mee in de slaag- zakregeling. Dat betekent dat de studenten die dan met een afgeronde mbo 4 opleiding instromen in het hbo, minstens een 5 voor rekenen hebben behaald. Dat mbo-studenten rekenen/gecijferdheid moeilijk vinden heeft vooral te maken met onze vroege selectie op taal en rekenen in de doorstroomtoets (cito-toets) en de in eerder onderwijs opgebouwde rekenangst. Deze studenten kiezen ervoor zo vroeg als mogelijk alle 'rekenvakken' te laten vallen en kiezen na het vmbo voor een 'talige' opleiding, zoals sociaal werk. Voor de havo-instroom in het hbo geldt iets soortgelijks. Nu is het zo dat de studenten ofwel wiskunde hebben gehad tot en met het examen ofwel een rekentoets 3F hebben gedaan. Die rekentoets telt echter niet mee en wordt om die reden door veel havo- leerlingen niet serieus genomen. Deze leerlingen zonder wiskunde kiezen vaak 'talige' opleidingen zoals de pabo en sociaal werk. Ook hier gaat iets veranderen: vanaf ongeveer 2028 doen alle havo-leerlingen een verplicht schoolexamen (dat meetelt) in een 'licht' toegepast wiskundevak.

Voor de onderdelen die voorbereiden op de beroepspraktijk geldt dat de verschillen tussen de opleidingsniveaus niet van inhoudelijk aard zijn, maar betrekking hebben op de mate van complexiteit die de sociaal werkers aankunnen en de hoeveelheid en diepgang van kennis die zij hebben verworven en die zij kunnen gebruiken zijn (BPSW, p. 45).

Het zou kunnen zijn dat deze verschillen ook invloed hebben op de ondersteuning die een sociaal werker kan bieden op het gebied van het versterken van gecijferdheid. Het is voorstelbaar dat sommige situaties waarin gecijferdheid een rol speelt zodanig complex zijn en zoveel kennis en (hogere orde) vaardigheden vragen dat een mbo-opgeleide sociaal werker hiermee niet uit de voeten kan. Dit hebben we echter niet specifiek onderzocht en vraagt dus om vervolgonderzoek.

We hebben in de vragenlijsten voor mbo en hbo verschillende beroepstaken benoemd op basis van de documentanalyse. Dit maakt de resultaten ook minder goed vergelijkbaar. Wel valt op dat mbo studenten hun eigen bekwaamheden op beroepstaken hoger inschatten dan de hbo-studenten. Zie figuur 8 respectievelijk figuur 18. Dit kan het gevolg zijn van de grotere complexiteit in beroepstaken in het werk van hbo-studenten. Het kan ook te maken met verschillen in de opgedane praktijkervaring in stage (beroepspraktijkvorming) en werk tussen de mbo en hbo-respondenten. Bijna alle hbo-respondenten hebben al met cliënten gewerkt. In de mbo-enquête hebben we dit niet gevraagd. Ook dit aspect zou nader onderzocht kunnen worden.

Het perspectief vanuit cliënten en ervaringsdeskundigen

Inzichten over de problemen die mensen met een beperkte van gecijferdheid hebben we meegenomen bij het opzetten van dit onderzoek. Enerzijds komen deze inzichten uit eerder onderzoek, zoals bijvoorbeeld het onderzoek naar het interpreteren en begrijpen van hedendaagse informatiebronnen (Boels et al., 2022) en de PIAAC-onderzoeken van de OECD (Buisman et al., 2013 en 2024). Anderzijds komen ze uit de doelgroep zelf. Aan het begin van dit traject hebben we hierover gesproken met een ervaringsdeskundige van de stichting Lezen en Schrijven en hebben we onze onderzoeksplannen voorgelegd. Ook is een taalpanel uit Salland geraadpleegd. Deze ervaringsdeskundigen deelden hun ervaringen over de uitdagingen waar mensen met beperkte basisvaardigheden mee te maken hebben. Zo noemden zij problemen bij het begrijpen van loonstroken, informatie van een ziekenhuis of huisarts (zoals bloedwaarden), aanbiedingen in reclames, het invullen van formulieren en het gebruik van digitale tools zoals de OV-app. Zij vertelden

ook dat deze problemen vaak gepaard gaan met gevoelens van angst en schaamte, wat de drempel om hulp te zoeken hoger maakt. Daarnaast gaven ze aan dat begeleiders in sommige gevallen zelf niet voldoende vaardig zijn om passende ondersteuning te bieden. Zo komt het voor dat taken worden overgenomen door begeleiders, omdat de taken dan sneller afgerond zijn. Ook wezen ze op het gebrek aan toegankelijk en geschikt materiaal waarmee sociaal werkers mensen effectief kunnen helpen bij het ontwikkelen van gecijferdheid

Tijdens de eerste fase van het onderzoek hebben de twee studentonderzoekers met vier mensen met beperkte basisvaardigheden gesproken over hun ervaringen. Dit waren mensen uit hun eigen netwerk, waaronder drie cliënten. Deze gesprekken waren relevant voor hun eindopdracht. Ze hebben de resultaten samengevat en met ons gedeeld. Dankzij hun inzet hebben we ook hier waardevolle informatie opgehaald. Zie bijlage 4.

Ook in de interviews met de hbo-studenten, die allemaal naast hun opleiding werkzaam zijn in het sociaal werkveld, komen ervaringen van en met cliënten ter sprake. In de interviews werd onder andere aangegeven dat gevoelens van schaamte en angst bij de doelgroep een belangrijke rol spelen. Ook komt naar voren dat cliënten niet altijd toe durven geven dat ze iets niet begrijpen, zoals een loonstrook of een formulier of niet durven zeggen dat ze geen klok kunnen kijken en daardoor vaak te laat (of te vroeg komen). De gevolgen zijn vaak groot. Cliënten worden afhankelijker van sociaal werkers omdat deze taken zoals het invullen van formulieren, het lezen van informatie over medicatie of het OV, of het maken van budgetplannen overnemen.

Tegen het eind van het onderzoek zijn de voorlopige resultaten van het onderzoek in een gesprek voorgelegd aan een ervaringsdeskundige, een taalambassadeur van de stichting ABC. Hij erkende het belang van dit onderzoek en gaf aan dat passende ondersteuning voor mensen met leerproblemen van groot belang is, waarbij bij de sociaal werker en andere professionals vooral geduld moeten tonen en zaken vaak moeten herhalen. Verder gaf hij aan dat in de opleiding voor sociaal werk er aandacht zou moeten zijn voor de doelgroep met lage basisvaardigheden en leerproblemen: *'Het maakt altijd uit, als je er niks aan doet dan gebeurt er niks met die mensen. [...] Dan wordt het een soort fobie.*

Over de opleiding zegt hij, op basis van zijn eigen (leer)ervaringen, het volgende: *De studenten moeten eerst begrijpen hoe het is. Het is belangrijk [voor de docenten] om het zo te brengen dat ze [de studenten] het ook leuk gaan vinden, zodat ze minder moeite hebben de lessen te volgen. [...] en als ze het niet vinden blijft het niet hangen.*

Tenslotte verwijst hij voor de omgang met de doelgroep naar de 'hersenenprofessor' Erik Scherder: *Als je het zo kunt brengen bij de laaggeletterde "wees blij dat je hier bent, wees gelukkig. We gaan vandaag weer iets erbij doen. Iets bijleren waar je gelukkig van wordt. Als je zoiets kunt presenteren op die manier dan gaan ze ook gelukkig weg.'*

Inspiratiemateriaal

Om de ontwikkeling van onderwijsmateriaal voor (het omgaan) met gecijferdheid te ondersteunen, hebben we ter inspiratie, op basis van de onderzoeksbevindingen voorbeeldmaterialen samengesteld. Dit materiaal bestaat uit: een infographic, drie casussen en twee voorbeeldlessen. Eén van deze lessen is ontworpen en gebruikt door de mbo-docent uit de klankbordgroep. De infographic en de casussen zijn ontworpen co-

creatie met een van de studentonderzoekers. Via interviews is input voor casussen opgehaald, deze zijn uitgewerkt tot prototypes. Die zijn aangeboden aan studenten van de Hogeschool Utrecht. Zij hebben feedback gegeven, op basis waarvan er aanpassingen zijn gedaan. De materialen worden in een aparte bijlage bij dit rapport opgeleverd.

Docenten/opleiders kunnen dit materiaal inzetten in hun onderwijs. Daarbij kunnen de studenten op hun beurt er inspiratie mee opdoen voor de begeleiding van hun eigen cliënten in de praktijk. Dit geldt met name voor de casussen, en in iets mindere mate voor de voorbeeldlessen. Docenten en studenten kunnen het materiaal ook gebruiken ter inspiratie bij het creëren van hun eigen (onderwijs)materiaal.

Daarnaast hebben we een overzicht gemaakt van bestaande projecten en bronnen met kwalitatief goed materiaal dat als inspiratie kan dienen. Door docenten toegang te geven tot meerdere bronnen van inspiratiemateriaal, stellen we hen in staat om dit materiaal naar eigen inzicht en behoeften aan te passen, zodat het beter aansluit bij de specifieke context van hun opleiding en de behoeften van hun studenten. Dit waarborgt niet alleen dat het materiaal relevant en toepasbaar is, maar stimuleert ook de creatieve en professionele ontwikkeling van docenten zelf.

4.3 Aanbevelingen

Op basis van de resultaten en conclusies van dit onderzoek hebben we enkele gerichte aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen zijn bedoeld om toekomstige sociaal werkers beter voor te bereiden op het omgaan met laaggecijferdheid en om de opleiding, praktijk en het beleid hierop aan te passen. De aanbevelingen richten zich op opleidingsinstituten, beleidsmakers, praktijkorganisaties en verder onderzoek, met als doel een structurele verbetering te realiseren in hoe sociaal werkers hun cliënten kunnen ondersteunen.

Voor opleidingsinstituten

Veranker de aandacht voor gecijferdheid in het curriculum.

Zorg voor een leerlijn waarin gecijferdheid direct wordt gekoppeld aan situaties uit de beroepspraktijk. Denk aan lessen/activiteiten over het maken van een budgetplan, het uitleggen van een financiële regeling aan een cliënt of over het plannen van een bezoek aan de huisarts of het ziekenhuis. Hierin kan versterken van de eigen gecijferdheid gelijk opgaan met het leren van signaleren en ondersteunen van cliënten. Zorg dat de eigen kennis en vaardigheden op van de student op het gebied van gecijferdheid benoemd worden en dat de studenten deze kunnen leren en oefenen als dat nodig is. Biedt ook onderdelen waarin studenten oefenen met het signaleren, bespreken en ondersteunen, bijvoorbeeld in de vorm van rollenspel en casuïstiek. Betrek studenten: laat hen bijvoorbeeld inbreng voor casussen verzamelen in hun werk/stage. In een aparte bijlage bij dit onderzoek Handreiking voor docenten sociaal werk zijn ter inspiratie voorbeeldmaterialen opgenomen.

Voor beleidsmakers

Ontwikkel standaarden voor professionele gecijferdheid van de sociaal werker.

Om opleidingen en het werkveld op het gebied van gecijferdheid beter op elkaar af te stemmen, is de samenwerking tussen mbo- en hbo-scholen en praktijkorganisaties essentieel. Beleidsmakers kunnen een verbindende rol spelen door duidelijke standaarden te ontwikkelen voor de vaardigheden die sociaal werkers nodig hebben op het gebied van professionele gecijferdheid. Deze kunnen verwerkt worden in de competenties of bekwaamheden in de documenten die het beroep beschrijven. De herziening van de kennisbases – die momenteel plaatsvindt – lijkt hiervoor een uitgelezen mogelijkheid te bieden.

Stimuleer daarbij onderzoek naar de effecten.

Bijvoorbeeld met de volgende vragen:

- Wat werkt het beste om sociaal werkers goed te leren omgaan met uitdagingen op het gebied gecijferdheid in hun werk?
- Welke invloed heeft de ondersteuning op de gecijferdheid van de doelgroep, wordt deze inderdaad versterkt?
- Wat zijn dan de effecten op het dagelijks leven en de redzaamheid van cliënten.

Neem *ondersteuning bij lage basisvaardigheden* expliciet op als een beroepstaak in de beroepsbeschrijvingen.

Het is belangrijk om na te denken welke rol sociaal werk heeft bij het ondersteunen van mensen met lage basisvaardigheden. Het gaat niet alleen om het signaleren en ondersteunen van cliënten met een beperkte mate van gecijferdheid. We weten uit onderzoek (OECD, 2013, 2023) dat problemen op het gebied van gecijferdheid vaak samengaan met problemen met geletterdheid en met een beperkte vaardigheid in het omgaan met de digitale aspecten van het leven. Dit vraagt enerzijds om een integrale benadering, anderzijds blijft het van belang om de specifieke problemen op elk van de drie gebieden ook apart te benoemen en te duiden. Het is de uitdaging om hierin een goede balans te vinden.

Voor de praktijk

Ontwikkel samen met opleidingen praktische tools voor signalering

Sociaal werkers hebben in hun werk praktische tools nodig om laaggecijferdheid bij cliënten te signaleren en bespreekbaar te maken. Dit kan in de vorm van een toolkit ontwikkeld worden, vergelijkbaar met de toolkit over basisvaardigheden die beschikbaar is voor professionals in de gezondheidszorg. Zo'n toolkit kan sociaal werkers helpen om snel en effectief signalen te herkennen en problemen bespreekbaar te maken.

Zorg voor continue professionalisering

Ook is het belangrijk dat sociaal werkers hun professionele gecijferdheid blijven ontwikkelen. Structurele bijscholing kan ervoor zorgen dat zij hun kennis en vaardigheden up-to-date houden. Bijvoorbeeld in de vorm van een masterclass over de betekenis van gecijferdheid en de gevolgen van beperkte vaardigheden op dat gebied voor het functioneren in werk en maatschappij en voor het welbevinden en de zelfredzaamheid. Ook kunnen cursussen gaan over budgetteren, digitale hulpmiddelen of het uitleggen van ingewikkelde formulieren.

Leid ervaringsdeskundigen op op het gebied van gecijferdheid

Sociaal werkers kunnen veel leren van cliënten en ervaringsdeskundigen over problemen op het gebied van laaggecijferdheid. Het helpt als er ook ervaringsdeskundigen op het gebied van gecijferdheid zijn om hun ervaringen te delen. Dan kan het werk van sociaal werkers beter aansluiten op wat deze cliënten echt nodig hebben.

Vervolgonderzoek

Zoals in de discussie al is vermeld, kan een vergelijking tussen wat mbo- en hbo-opleidingen kunnen bieden op het gebied van gecijferdheid waardevolle inzichten opleveren. Een analyse zou bijvoorbeeld kunnen verduidelijken welke gecijferdheidsvraagstukken aansluiten bij welk opleidingsniveau en welke vaardigheden daarbij dan verwacht worden van de sociaal werker. Ook biedt het mogelijkheden om niveau-specifieke trainingen te ontwikkelen die beter aansluiten bij de praktijkbehoeften van zowel mbo- als hbo-studenten. Daarnaast zijn er ook andere vragen die verder onderzocht moeten worden, zoals:

- Hoe kan gecijferdheid structureel worden opgenomen in mbo- en hbo-opleidingen?
- Wat zijn de meest effectieve methoden om sociaal werkers te trainen in het herkennen en aanpakken van laaggecijferdheid?
- Hoe kan technologie, zoals apps en digitale tools, bijdragen aan het signaleren van problemen met gecijferdheid en het ondersteunen van sociaal werkers en hun cliënten daarbij?

Tot slot is meer inzicht nodig in de langetermijneffecten van trainingen op dit gebied.

- Leidt meer scholing daadwerkelijk tot meer zelfredzaamheid bij cliënten?

Samenvatting

Dit onderzoek gaat over hoe belangrijk het omgaan met getallen en informatie is tijdens de opleiding en het werk van sociaal werkers. Gecijferdheid is het vermogen om met getallen en informatie om te gaan in het dagelijks leven. Dit is belangrijk in bijvoorbeeld geldzaken, gezondheid en armoedebestrijding waar sociaal werkers vaak mee te maken hebben. Eerder onderzoek laat zien dat mensen die moeite hebben met gecijferdheid vaak kwetsbaarder zijn.

Voor dit onderzoek zijn documenten over het beroep en de opleiding bekeken. Er zijn ook vragenlijsten ingevuld door mbo- en hbo-studenten en er zijn interviews gehouden met studenten en oud-studenten sociaal werk. Hieruit blijkt dat opleidingen weinig aandacht besteden aan gecijferdheid. Studenten leren daardoor niet goed hoe ze zelf beter kunnen worden in het omgaan met getallen en informatie of hoe ze anderen kunnen helpen die hiermee problemen hebben. De meeste studenten vinden wel dat gecijferdheid belangrijk is in het sociaal werk en in de opleiding.

Studenten herkennen dat gecijferdheid belangrijk is in het werk van sociaal werkers, bijvoorbeeld bij geldzaken, bij regelen van schulden, bij administratie, bij het dagelijks leven en bij gezondheidszorg. Uit het onderzoek blijkt dat studenten en sociaal werkers vinden dat ze tijdens hun opleiding niet genoeg leren over deze onderwerpen. Ze missen lessen en opdrachten over gecijferdheid die aansluiten op wat ze in hun werk tegenkomen. Hierdoor kunnen ze hun werk niet altijd goed uitvoeren. Het onderzoek raadt aan om meer aandacht te geven aan gecijferdheid in de mbo- en hbo-opleidingen voor sociaal werk en om duidelijk te maken hoe belangrijk dit is in de praktijk. De onderzoekers hebben hiervoor voorbeeldopdrachten gemaakt en verzameld.

Dit onderzoek laat zien dat kennis over gecijferdheid nodig is in het beroep van sociaal werkers. Daarom is het belangrijk om sociaal werkopleidingen beter te laten aansluiten op problemen met gecijferdheid die sociaal werkers in hun werk tegen kunnen komen. Dan kunnen toekomstige sociaal werkers in hun werk beter omgaan met problemen van hun cliënten die met getallen en informatie te maken hebben.

Referenties

- Algemene Rekenkamer. (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Algemene Rekenkamer. <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>
- Boels, L. Hoogland, K., Jonker, V., Kleine Deters, B., & Wijers, M. (2022). *Het interpreteren en begrijpen van hedendaagse informatiebronnen*. Hogeschool Utrecht/UU/Cinop/ECBO. <https://www.hu.nl/onderzoek/publicaties/het-interpreteren-en-begrijpen-van-hedendaagse--informatiebronnen>
- Bor-de Vries, M., Boels, L., Hoogland, K., Madern, T., & Drijvers, P. (in press). Numeracy and financial problems: A literature review and the development of a numeracy indicator tool. In N. OMeara, *Proceedings of Adult Learning Mathematics Conference 30*, Ireland.
- Buisman, M., Allen, J., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. (2013). *PIAAC: Kernvaardigheden voor werk en leven. Resultaten van de Nederlandse survey 2012*. 's-Hertogenbosch.
- Buisman, M., Bollen, I., Jacobs, B., Huijts, T., Cornelisse, R., Van Guilik, N., Elshof, D., & Van Griensven, L. (2024). *PIAAC 2023: Kernvaardigheden van volwassenen. Resultaten van de Nederlandse survey 2023*.
- Drijvers, A., Faun H., de Haan, L., van der Kemp, S., & van Teijlingen, F. (2021). *Aandacht voor basisvaardigheden in het sociaal domein*. Panteia, Zoetermeer.
- Gal, I., Grotlüschen, A., Tout, D. *et al.* (2020). Numeracy, adult education, and vulnerable adults: A critical view of a neglected field. *ZDM Mathematics Education* **52**, 377–394. <https://doi.org/10.1007/s11858-020-01155-9>
- Hens, H. & D. Weijburg (2019). *Beroepscompetentieprofiel voor de sociaal werker. Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening*. Utrecht: BPSW, BVjong, CNV Zorg & Welzijn, FNV Zorg & Welzijn, Sociaal Werk Nederland.
- Hoogland, K., Auer, M., Díez-palomar, J., Niamh, O., Hoogland, K., Auer, M., Díez-palomar, J., Niamh, O., & Groenestijn, M. van. (2019). Initiating a Common European Numeracy Framework. *Eleventh Congress of the European Society for Research in Mathematics Education*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02409293>
- Hoogland, K. (2023). The changing nature of basic skills in numeracy. *Frontiers in Education*, 8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2023.1293754>
- Kaskens, J. (2023). VB43 02 31-34 Bekwaam aan de start Kaskens en te Marvelde. 43, 31-34.
- Kleine Deters, B., Dulam, T., & Hoogland, K. (2023). *Wat werkt bij het versterken van gecijferdheid?* (Wat werkt bij-dossier. <https://www.movisie.nl/publicatie/wat-werkt-versterken-gecijferdheid>)
- Koeter, L. (2022). *Beroepsprofiel van de Sociaal Werker*. Utrecht: BPSW.
- Van Mourik, K., Noordewier Y., van den Berg, K., Ketel J., Panhuijzen, B. (2023). *Onderzoeksagenda 2023*. Expertisepunt Basisvaardigheden.

- Omlo, J., Fermin M., Peters, F., Liefhebber S. & van Pelt M., (2023). *Sociaal werkers anno 2023: beeld van de begroepsgroep*. Movisie.
- Taylor, F. A. (1990). The Numerate Social Worker. *Journal of Social Work Education*, 26(1), 25–35. <https://doi.org/10.1080/10437797.1990.10672131>
- Wijers, M., & Jonker, V. (2019). *Volwassenen rekenen: de didactiek van gecijferdheid. Leren in de educatie, lesgeven, begeleiden en faciliteren*. Retrieved (14-11-2021) from:
https://www.fi.uu.nl/publicaties/literatuur/2019_wijers_jonker_ve_didactiek_van_gecijferdheid.pdf

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijsten

Deze zijn op te vragen bij de onderzoekers.

Bijlage 2 Interviewleidraad

Stap 1 Informatie en toestemming

Informatie geven over het onderzoek (informatiebrief in teams) en de toestemmingsverklaring laten ondertekenen (formulier informed consent in teams)

Aangeven dat het interview wordt opgenomen, zodat je zelf niet hoeft mee te schrijven.

Stap 2 Interview: Achtergrondkenmerken

Kenmerken noteren zoals: Geslacht, Leeftijd. Gegevens over opleiding: Hbo-instelling, Leerjaar (of hoe lang geleden afgerond), Afgstudeerrichting, Werkzaam? Zo ja, waar? Welke functie?

Stap 3 Interview: Inhoud

Blok 0: Inleiding op het interview

Dit interview gaat over sociaal werk en gecijferdheid.

Vraag 0.1 Heb je weleens van gecijferdheid gehoord?

Zo ja-> Wat is dit volgens jou? Kun je gecijferdheid omschrijven?

Uitleg: Dit onderzoek gaat over sociaal werk en gecijferdheid. Dit is een van de basisvaardigheden. Het doel van dit onderzoek is uit te zoeken of sociaal werkers in hun opleiding leren zelf goed om te gaan met getallen in diverse situaties en of ze leren om in hun beroepspraktijk problemen bij cliënten te signaleren en samen aan te pakken. Dit noemen we gecijferdheid. Gecijferdheid heeft dus te maken met het kunnen omgaan met getallen, diagrammen in allerlei vormen die je tegenkomt in verschillende situaties, bijvoorbeeld als je met het OV moet reizen en moet berekenen hoe laat je uit huis moet vertrekken om op tijd te komen of als je bij het koken iets moet afwegen. Gecijferdheid is dus iets waar we dagelijks mee te maken hebben.

Blok 1: Eigen gecijferdheid

Vraag 1.1: In welke situaties uit het dagelijks leven heb jij gecijferdheid nodig?

- Als er geen voorbeeld komt dan een aantal situaties 1 voor 1 bevragen. Bijvoorbeeld:
 - *Vervoer. Reis je weleens met het OV -> hoe zoek je dan uit hoe laat je weg moet? Reis je met de auto -> hoe vind je de weg? Weet je hoeveel benzine je auto verbruikt?" etc.*
 - *Geld: boodschappen wat kost het zoal? Hoe weet je hoeveel je nodig hebt? Etc.*
 - *Geld: bankrekening, afschriften etc.*
 - *Koken: voor hoeveel mensen? Hoe bepaal je de hoeveelheden? Weeg je wel eens wat?*
 - *Tijd: klok, kalender, tijdsduur bepalen/schatten*
 - *.....*
- Als er wel voorbeelden worden genoemd, doorvragen *'wat moet je dan precies doen?*
Doel: informatie krijgen over de specifieke gecijferdheidshandelingen die iemand dan uitvoert.
- Reservevraag: *Wat zijn volgens jou kenmerken van gecijferdheid/gecijferd handelen?*

Vraag 1.2: Hoe zou je jouw gecijferdheid beoordelen op een schaal van 1 tot 5?

- Als 1 of 2 is ingevuld: Doorvragen
 - Of dit praktische problemen dit met zich meebrengt en welke?
 - Hoe de geïnterviewde daar dan mee omgaat (coping).
 - Wat wel goed gaat.

- Eventueel vragen: of dit altijd al zo geweest of: wanneer heb je dit voor het eerst gemerkt?

Blok 2: gecijferdheid van cliënten en in de beroepspraktijk.

Vraag 2.1: In welke situaties in het dagelijks leven van jouw cliënten speelt gecijferdheid een rol?

- Doorvragen:
 - *Wat die situaties inhouden.*
 - *Of cliënten zich hierin kunnen redden en hoe?*
 - *Wat doe jij als sociaal werker hiermee?*

Vraag 2.2: Welke rol speelt gecijferdheid in jouw beroep?

- Doorvragen:
 - Herken jij bij cliënten problemen die te maken hebben met (laag)gecijferdheid?
 - Hoe?
 - Welke problemen ben je bij cliënten al tegengekomen?
 - Hoe ga je daarmee om?
- Kun je een voorbeeld geven wanneer jouw gecijferdheid aan bod is gekomen in jouw werkpraktijk en hoe je daar mee bent omgegaan?
 - Hoe denk je dat de mate van jouw kennis rondom gecijferdheid van invloed kan zijn op de werkrelatie tussen jou en de client?

Vraag 2.3: In hoeverre denk je dat gecijferdheid belangrijk is voor je beroep, en waarom?

- Doorvragen:
 - Dieper ingaan op de redenen (ook als het onbelangrijk wordt gevonden).

Blok 3: opleiding

Vraag 3.1: In hoeverre heeft jouw opleiding bijgedragen aan jouw kennis rondom gecijferdheid en wat vond je hiervan?

- Doorvragen:
 - Zijn er vakken/onderdelen waarin dit aandacht kreeg? Welke dan en hoe?
 - Ging het dan om je eigen gecijferdheid of om het herkennen van problemen met gecijferdheid bij cliënten?
 - Zijn er opdrachten waarin je dit tegenkwam? Hoe en hoe vond je dat?
 - Ging het dan om je eigen gecijferdheid of om het herkennen van problemen met gecijferdheid bij cliënten?
 - Kwam je het tegen in stages? Hoe en hoe ging je daarmee om?
 - Ging het dan om je eigen gecijferdheid of om het herkennen van problemen met gecijferdheid bij cliënten?

Vraag 3.2: Vind je het belangrijk dat er aandacht voor is of komt binnen de opleiding sociaal werk?

- Doorvragen:
 - Waarom?
 - Bij ja: Wanneer in de opleiding had je hier aandacht voor gewild en in welke context? Heb je een idee waar dat zou passen?

- Wat zou je dan willen leren of doen in de opleiding? Welke kennis, vaardigheden, opdrachten etc.

Vraag 3.3 Hoe denk jij dat professionals in het domein van sociaal werk zich kunnen voorbereiden op zelfredzaamheid en gecijferd gedrag?

- Doorvragen
 - Wat is daarvoor nodig?

Blok 4: Afsluiting

Vraag 4.1: Is er nog iets dat je ons wilt meegeven over sociaal werk en (laag)gecijferdheid?

Stap 4

Bedanken voor het meewerken en bon geven.

Bijlage 3 Achtergrondkenmerken respondenten interviews

1. Vrouw; 25 jaar; 4e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Werkzaam als begeleider bij een grote organisatie voor ondersteuning en zorg.
2. Man; 26 jaar; 4e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Werkzaam als begeleider binnen de psychiatrie.
3. Vrouw; 22 jaar; 4e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Werkzaam in de kinderopvang.
4. Vrouw; 23 jaar; 3e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Begeleider maatschappelijke vrouwenopvang.
5. Man; 25 jaar; 4e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Begeleider Speciaal onderwijs.
6. Vrouw; 37 jaar; 2 jaar geleden afgestudeerd; Sociaal raadvrouw buurtteam.
7. Vrouw; 36 jaar; 2e jaar aan de Hogeschool Utrecht; Klantregisseur bij een gemeente.
8. Man; 27 jaar; 2e jaar aan de Hogeschool Utrecht; werkbegeleider bij Leger des Heils (buurthuis en dagbesteding).
9. Vrouw; 23 jaar; 2e jaar aan de Hogeschool Utrecht; begeleider op woonlocatie voor mensen met niet aangeboren hersenletsel.

Bijlage 4 Interviews met cliënten samengevat

Client 1: Man, 44 jaar, cliënt GGZ.

De cliënt was niet bekend met de term 'gecijferdheid'. Hij begreep de uitleg. Hij ervaart niet veel moeilijkheden bij het begrijpen van getallen in dagelijkse situaties, zoals het lezen van rekeningen en afschriften, het doen van boodschappen, en het aflezen van de klok en kalender. Hij maakt brieven van de overheid vaak niet open omdat het vaak boetes betreft die hij niet op tijd betaalt. Dit komt voornamelijk doordat hij het vergeet en door de frustratie met het inloggen via DigiD.

De cliënt had vroeger hulp nodig bij het doen van boodschappen en het huishouden. Dit deed hij samen met een woonondersteuner. Nu na vier jaar is hij in staat om zelfstandig boodschappen te doen. Hij is trots op deze zelfstandigheid, hoewel hij zich eerder schaamde omdat hij deze eenvoudige taken niet kon uitvoeren. Nu gebruikt hij alleen zijn pinpas om te betalen en ervaart daar geen problemen mee.

Wat betreft reizen met het openbaar vervoer: de cliënt aan dat hij met de trein reist naar zijn ouders, wat goed gaat omdat hij deze route goed kent. Reizen naar nieuwe locaties brengt stress met zich mee en hij moet vooraf alles thuis uitstippelen om zich voor te bereiden. Zijn begeleider helpt hem met zijn administratie, hoewel hij het graag zelf wil doen, ervaart hij hier vaak stress bij. De cliënt heeft significante vooruitgang heeft geboekt in zijn zelfredzaamheid, ondanks de uitdagingen die hij ervaart bij bureaucratische processen en reizen naar onbekende plekken

Client 2: Vrouw, 32 jaar, cliënt GGZ.

De cliënt, hoewel een beetje terughoudend, reageerde vriendelijk en stemde in met het gesprek. De cliënt deelde openhartig haar ervaringen over het omgaan met getallen in het dagelijks leven, waarbij ze toegaf dat ze vaak stress ervoer bij het begrijpen van cijfermatige documenten, zoals belastingformulieren. De cliënt heeft ook moeite met situaties waarin cijfers een rol spelen, zoals bij het afrekenen in de supermarkt of het plannen van reizen met het openbaar vervoer. Deze momenten veroorzaakten vaak angst en ongemak. Desondanks benadrukte de cliënt het belang om deze vaardigheden te leren

Client 3: Man, 56 jaar, migrant NT2

Deze man met een beperkte mate van gecijferdheid vertelt over zijn ervaringen en uitdagingen met het begrijpen van getallen in verschillende situaties. Hij kwam naar Nederland op 23-jarige leeftijd, door zijn huwelijk met iemand uit Nederland. School was nooit zijn sterkste kant. In Marokko was hij al vroeg uitgevallen, omdat hij moeite had met leren. Hij heeft onderwijs gevolgd tot (de Nederlandse) groep 3. In Nederland vond hij destijds zonder papieren en opleiding werk. Uiteindelijk kreeg hij een vaste baan bij een distributiecentrum van een supermarktketen. Hij heeft moeite met het begrijpen van getallen in documenten zoals rekeningen en bankafschriften. Hoewel hij cijfers kan herkennen en weet wat hoog en laag, en groot en klein betekent, is hij in veel situaties volledig afhankelijk van anderen, omdat hij niet kan lezen. Hij gebruikt getallen in zijn telefoon om contactpersonen te herkennen. Hij heeft zijn rijbewijs, maar het is onduidelijk hoe hij dit heeft behaald. In het begin was hij afhankelijk van anderen, want hij kan geen borden lezen. Tegenwoordig kan hij met behulp van navigatie rijden, waarbij hij laat zich leiden door de wegnummers. Hulp vragen vindt hij soms lastig, vooral omdat hij moet

vertrouwen op anderen die mogelijk niet altijd eerlijk zijn of tijd hebben. Bij het invullen van formulieren, zoals belastingformulieren vertrouwt hij volledig op zijn vrouw en kinderen. Het onbegrip en de machteloosheid die hij ervaart in situaties waarin hij cijfers moet begrijpen, geven hem soms een gevoel van frustratie. Hij knikt vaak ja, zonder echt te begrijpen waar het over gaat, vooral bij gesprekken met artsen of op het werk. Hij wil geen hulp van sociaal werkers, tenzij alles voor hem wordt geregeld, omdat hij denkt dat hij niet meer in staat is om nieuwe vaardigheden te leren. Hij benadrukt dat een hulpverlener vooral geduld en inlevingsvermogen moet hebben, omdat hij vaak iets meerdere keren moet zien voordat hij het begrijpt. Ondanks het feit dat hij nooit hulp heeft gezocht, vindt hij het belangrijk dat jonge mensen vandaag de dag wel goed leren omgaan met cijfers en letters.

Client 4, vrouw, 46 jaar; NT2.

De client is in een lastige situatie terecht gekomen na het overlijden van haar man. Hij regelde alle zaken thuis. Zij komt uit Duitsland en heeft moeite met het begrijpen van de Nederlandse taal. Met cijfers heeft ze altijd moeite gehad. Ze geeft aan dat ze gediagnostiseerd is met dyscalculie. Als gevolg hiervan laat ze alle brieven ongeopend. De situatie werd zo ernstig dat ze te maken kreeg met de deurwaarder. Een buurvrouw met wie ze af en toe koffie dronk vertelde haar over het buurtteam. Met hulp van dit team leerde zij stap voor stap hoe ze haar zaken zelf kon regelen. Boodschappen doen en reizen met het openbaar vervoer blijven lastig. Ze krijgt wel meer grip op het boodschappen doen doordat ze hiermee blijft oefenen. Haar buurvrouw biedt hierbij ondersteuning en ze heeft een pasje voor de regiotaxi. Hulp vragen vond ze eerst lastig omdat ze zich schaamde. Ze denkt dat er meer bekendheid over laaggecijferdheid moet komen.