



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

In een virtuele omgeving de laaggeletterde herkennen

De relatie tussen laaggeletterdheid en digitale vaardigheden is bekend. Nederland kent 2,5 miljoen laaggeletterden. Het laatste Pisa-onderzoek toont aan dat dit probleem in Nederland alleen maar groter lijkt te worden, aangezien de jeugd steeds minder leest. Laaggeletterdheid is een term voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij daardoor ook moeite met het gebruik van een computer of een smartphone. Tezamen vormen ze een groot en onderschat probleem in de zorg. Ik werd daarom meteen nieuwsgierig toen ik hoorde over een Virtual reality-applicatie waarmee je leert laaggeletterdheid te herkennen.

Als ik de VR-bril opzet, zit er een stevige dame voor mij en zie ik een fles cola op het bureau staan. Als ik om me heen kijk, zie ik materialen van het Voedingscentrum en een computer. Ik ben diëtiste geloof ik. Mijn cliënte heet Joyce. Als ik een vraag stel aan haar, geeft ze antwoord. Na doorvragen blijkt ze moeite te hebben met lezen en schrijven en mede daardoor niet te weten dat in de fles cola die ze dagelijks drinkt omgerekend 40 suikerklontjes zitten. Als ik te snel (of te langzaam) naar laaggeletterdheid vraag, zal ze afhaken of ontwijkende antwoorden geven.

Schaamte grote rol

Voor zorgverleners (zorg en welzijn) is het niet eenvoudig om laaggeletterdheid aan te kaarten. Er zijn wel manieren om erachter te komen of de zorgvrager laaggeletterd is, maar het is moeilijk omdat schaamte een grote rol speelt. Net als bij mensen die digitaal starter zijn, worden er vaak excuses verzonden en

zetten cliënt of patiënt afleidingsmanoeuvres in. Daardoor kunnen problemen lang blijven bestaan. Het zou heel wenselijk zijn als professionals er niet om heen draaien. Aardig zijn, interesse tonen maar ook doorvragen tot het moment daar is om het te bespreken. Als het goed is voorbereid, zal de cliënt toegeven, waarna het proces volgt van normaliseren en verder helpen (o.a. attenderen op speciale cursussen voor volwassenen).

Laaggeletterdheid vraagt dus specifieke vaardigheden van de zorgprofessional. Oefenen in het bespreken van dit thema gebeurt veelal in een rollenspel. Aan dit rollenspel kleven nadelen. Studenten ervaren veel spanning door het voor de groep oefenen. De spontaniteit is beperkt omdat het op voorhand duidelijk is dat er een 'schaamtevol' onderwerp dient te worden aangekaart. Een student/professional voert het gesprek met

de acteur, de andere studenten kijken toe. De meeste studenten oefenen uiteindelijk beperkt of weinig. De kosten zijn hoog en de trainingsvorm is inflexibel.

Elke laaggeletterde ondersteunen

De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) zet in op het verkleinen van sociaal-economische gezondheidsverschillen. Het aanpakken van Laaggeletterdheid is daar onderdeel van. De organisatie heeft hier zelfs een leergemeenschap voor opgericht, die voor de hele HAN geldt. Op de opening van de e-health week in 2019 vond er een ontmoeting plaats tussen Eric Jutten en Maurice Magnée. Eric van The Simulation Crew was zich intensief op de zorgmarkt aan het inwerken op het gebied van VR. Maurice zocht als manager iXperium Health van de HAN netwerkuitbreiding en had speciale interesse in virtual reality.

Het contact tussen The Simulation Crew en de HAN mondde uit in een eerste VR-project: Max, de virtuele cliënt. De samenwerking bleek succesvol en laaggeletterdheid werd als volgend thema opgepakt. De samenwerking werd gestart met docenten logopedie, diëtetiek en de PABO. Gedurende het project is dit uitgebreid door deelname van de GGD Gelderland Zuid.

De docenten van de HAN en een medewerker van de GGD zorgen voor de content. Mariel Derksen is docent bij de opleiding Logopedie en een van de kartrekkers van de leergemeenschap Laaggeletterdheid. Zij kwam op het idee om VR in te zetten bij deze uitdaging waar veel studenten mee te maken gaan krijgen in hun werk. "We willen dat alle studenten van de HAN iets van laaggeletterdheid weten. Dat studenten van opleidingen uit zorg, welzijn en onderwijs het kunnen signaleren en bespreekbaar durven maken en weten hoe ze kunnen helpen. Toen ik hoorde over de VR-oplossingen, zag ik meteen mogelijkheden. Voor deze applicatie leveren we de methodiek aan. Samen met de GGD, de PABO, diëtisten en de opleiding Logopedie maakten we daarnaast talloze voorbeeldvragen en voorbeeldantwoorden in voorbeeldscripts."

Het iXperium Health zorgt voor de VR-brillen en het opleiden van de docenten in de techniek (die overigens heel eenvoudig is). Het iXperium Health is een innovatielab voor Zorg, welzijn en Sport. Magnée hierover: "We proberen zoveel mogelijk technologische ontwikkelingen in het onderwijs te verweven. We doen ook onderzoek naar de effectiviteit van deze technologische innovaties samen met zorgpartners. Ik kijk ook hoe we deze applicatie zo breed mogelijk in kunnen zetten in Nederland."

Vrije spraakinvoer

Virtual reality-specialist en ontwikkelaar van trainingssimulaties The Simulation Crew zorgt voor de techniek, vertelt Jutten: "Deze applicatie maakt gebruik van natuurlijke spraak en AI. We gebruiken daarvoor het ontwikkelplatform Unity 3D. Dat is een van de grote talen waarmee je VR kunt ontwikkelen."

De keuze om met open (vrije) spraakinvoer te gaan werken, kwam voort uit de wens om een zo natuurlijk mogelijke gespreksituatie te creëren. Deze manier werkt zonder de beperkingen die multiple choice-communicatie met zich meebrengt. Hierin wordt immers de suggestie al weggegeven, iets dat er in werkelijkheid niet is. In werkelijkheid zul je op eigen initiatief je woorden moeten vinden en moeten omgaan met de situatie.

"Naast verbale communicatie wordt ook de non-verbale communicatie meegenomen", vervolgt Jutten. "Zo heeft het oogcontact en de lichaamshouding van de speler effect op de gesprekspartner en daarmee op het

gespreksverloop. Er kan 24/7 geoefend worden. We gebruiken de Oculus GO-brillen. Naast de scene bij de diëtiste hebben we ook een onderwijssituatie waarbij je met de vader van een groep 8-leerling praat die laaggeletterd is. De student krijgt na afloop feedback en tips over zijn aanpak en houding. Bijvoorbeeld dat de client het niet leuk vond dat je zo 'out-of-the-blue' vroeg hij laaggeletterd was, terwijl er nog niet eens een band was opgebouwd."

Eric laat een filmpje zien waarin zo'n 12 NS-servicemedewerkers in een klaslokaal schijnbaar tegen zichzelf staan te praten. Eric: "Mensen gaan in VR direct aan de slag en voelen zich echt in de situatie". Ik vind het als auteur van dit artikel een bizar beeld. Al die mensen met een bril op die bewegen, draaien, praten en zonder enige (zichtbare) schaamte in vrijheid (op 1,5 meter afstand) aan het oefenen zijn. Virtual reality haalt dus drempels weg.

Meerwaarde van taalambassadeurs

Om het script voor de applicatie te checken en de taal realistisch te maken, werden via de GGD zogenaamde taalambassadeurs ingeschakeld (ex-laaggeletterden). De deelname van taalambassadeurs was zo waardevol dat het idee ontstond om hen ook de echte inspreksessies in de geluidsstudio te laten doen (zie link in kader hier rechts naar video). Hoewel de stem iets ouder klinkt dan het meisje dat ik voor me zie, klinkt het levensecht. Mede ook door het accent dat de stem heeft en de intonatie die gebruikt wordt. Ze zegt bijvoorbeeld: "Nou, ik vind het wel erg veel informatie. Er staat ook veel rood gekleurd. Dat zal wel niet goed zijn."

Tijdens het inspreken in de studio werden de laaggeletterden gefilmd. Hun houding en gebaren werden vervolgens ook gebruikt voor de virtuele karakters. Hoewel er ongelooflijk veel vragen gescript zijn, is dat natuurlijk wel nog een beperking. Op sommige vragen van de student zal er geen antwoord zijn. Daar is echter ook wat op bedacht. De bril slaat anonieme data op van gesprekken en de makers voegen op basis daarvan nieuwe vragen en antwoorden toe, zodat het de volgende keer wel begrepen wordt.

Het iXperium Health heeft honderden VR-brillen aangeschaft en zet VR als techniek al volop in tijdens de lessen. Studenten zijn enthousiast, docenten zijn enthousiast (alleen de trainingsacteurs balen waarschijnlijk nu hun werk is weggevalen). De HAN werkt op dit moment aan meerdere VR-projecten, onder andere rond het oefenen van technieken rondom motiverende gespreksvoering en het oefenen in 'contact leggen' en 'contact vasthouden'. Het is de bedoeling dat iedereen in Nederland straks gebruik kan gaan maken van al deze producten in zorg of onderwijs. Meer aandacht voor laaggeletterden betekent meer aandacht voor digitale starters: daar

word ik blij van. Meer weten? Neem gerust contact op met één van de participanten van dit mooie product. Schenk ik even een colaatje in voor me zelf. Light natuurlijk. ■



Tijdens het inspreken in de studio werden laaggeletterden gefilmd. Hun houding en gebaren werden vervolgens ook gebruikt voor de virtuele karakters. Op de foto rechts een voormalig laaggeletterde.

Bronnen



Lezen en schrijven



Volkskrant



Video over sessie laaggeletterdheid



Eric Jutten is CEO van The Simulation Crew.



Maurice Magnée is manager iXperium Health.



Mariel Derksen is docent opleiding Logopedie aan de HAN en kartrekker van de HAN-leergemeenschap Laaggeletterdheid.

