

Uit de taalproblemen in Utrecht

*Scenario's voor de Utrechtse aanpak laaggeletterdheid
op basis van onderzoek naar de huidige infrastructuur*



Picture by Gerd Altmann

Prof. Dr. Maurice de Greef
Juni 2023

© 2023 Artéduc, Vught

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, of gebruikt in bijvoorbeeld een PowerPointpresentatie, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Artéduc. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 jo het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijke vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor zover het opnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de genoemde partij te wenden.

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding	4
2.	Provinciale inzet laaggeletterdheid	5
3.	Aanpak laaggeletterdheid in Utrechtse gemeenten	8
4.	Provinciale taken aanpak laaggeletterdheid	15
5.	Referenties	18
	Bijlage 1: Totaaloverzicht instellingen aanpak laaggeletterdheid	20
	Bijlage 2: Onderzoeksmethode	23
	Bijlage 3: Tabellenboek met bijbehorende analyse	25
	Bijlage 4: Succesfactoren voor de Utrechtse aanpak van laaggeletterdheid op basis van internationale good practices	31

1. Aanleiding

In de provincie Utrecht hebben nog steeds veel mensen moeite met lezen en schrijven en lopen hierdoor tegen problemen aan in het dagelijks leven. Allerlei verschillende organisaties zijn al hard bezig om geletterdheid en andere basisvaardigheden te verbeteren. De provincie Utrecht wil graag weten hoe zij ook kan bijdragen aan het verminderen van laaggeletterdheid.

Achterstanden verkleinen door investeren in basisvaardigheden

Nog steeds is er in de dagelijkse samenleving sprake van een sociale achterstand. Landelijke cijfers bevestigen het beeld van kwetsbaarheid onder een grote groep inwoners. Volgens het CBS (2014) kent Nederland nog steeds een groot percentage inwoners, dat uitgesloten is van sociale deelname aan de samenleving, te weten 15%. Dit zijn mensen, die in de meeste gevallen niet kunnen meedoen aan activiteiten, werk, maar ook minder contacten hebben in hun eigen omgeving. Volgens Bijl et al. (2011) komt het probleem van sociale ongelijkheid door het verschil in opleiding. Ook in 2023 wordt nog steeds duidelijk, dat laaggeschoold werk minder gewaardeerd wordt (Vrooman et al., 2023). Het verschil in opleidingsniveau veroorzaakt een kloof tussen hoog- en laagopgeleiden (Bijl et al., 2011). Dit effect zien we ook terug in onze werkloosheidscijfers. Volgens het CBS (2020) is circa 72% van de werklozen laag- of middelbaar opgeleid. Een bijkomend probleem van mensen die sociale uitsluiting of uitsluiting van de arbeidsmarkt ervaren, is dat deze mensen onder andere de taal vaak niet voldoende meester zijn. Investeren in taal en geletterdheid zou het mogelijk kunnen maken om deze groep alsnog een plek te kunnen geven in de samenleving.

Onderzoek naar de totaalketen voor de laaggeletterdheid

Om de taalontwikkeling te stimuleren is samenwerking tussen de verschillende Utrechtse instellingen onontbeerlijk. De Utrechtse instellingen moeten de handen ineen slaan en gezamenlijk een aantal fasen doorlopen om potentiële deelnemers voor het scholingsaanbod te kunnen bereiken. Scholingsaanbod waar laaggeletterden leren om basisvaardigheden (waaronder taal, rekenen en digitale vaardigheden) eigen te maken, waardoor ze een betere plek in de samenleving of op de arbeidsmarkt krijgen. Vraag is welke rol de provincie hierin kan spelen. Daarom heeft zij een onderzoek laten doen naar de huidige aanpak van laaggeletterdheid door de partners in de provincie Utrecht. Hierbij gaat het om instellingen en overheden die zich op lokaal en regionaal niveau inzetten om laaggeletterdheid tegen te gaan of te voorkomen. Voor een totaaloverzicht zie bijlage 1. Dit onderzoek bestaat uit een mixed-method onderzoeksdesign. Er is voor de inzet van verschillende methoden gekozen om ervoor te zorgen dat de resultaten breed geïnterpreteerd kunnen worden en niet afhankelijk zijn van één perspectief. Naast een kwantitatief onderzoek is er ook voor gekozen om een literatuuronderzoek en een kwalitatief onderzoek te doen. Dit om zowel aan te sluiten bij inzichten die uit eerder onderzoek en de literatuur bekend zijn als de inzichten vanuit de professionals die op dit terrein werkzaam zijn in de provincie Utrecht.

Het onderzoek bestaat uit drie fasen die uitgebreid worden toegelicht in bijlage 2, te weten:

- Fase 1: Systematisch literatuuronderzoek.
- Fase 2: Kwantitatief onderzoek naar de huidige stand van zaken onder 92 professionals.
- Fase 3: Diepte-analyse via kritische incidentmethode onder 3 ervaringsdeskundigen en 17 experts.

Op basis hiervan zal een advies worden gegeven wat de mogelijke rol van de provincie kan zijn in de aanpak van laaggeletterdheid.

2. Provinciale inzet laaggeletterdheid

Vraag is hoe groot de urgentie is om iets aan de problematiek van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht te doen. Zijn er vanuit het huidig provinciaal beleid aanknopingspunten? En is er vanuit de provincie wel een rol weggelegd? Hierbij kan inspiratie opgedaan worden aan de hand van de rol en bijbehorende taken die andere provincies vervullen in de aanpak van laaggeletterdheid.

Een grote groep Utrechters ervaart problemen door laaggeletterdheid

Op basis van de landelijke cijfers lijkt het probleem van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht in eerste instantie mee te vallen. Utrecht heeft met 6.3% het laagste aantal laaggeletterden van de provincies in Nederland (ROA / Stichting Lezen & Schrijven, 2016). Dit betreft zowel NT1'ers (mensen die Nederlands als moedertaal hebben en in Nederland zijn geboren) als NT2'ers (mensen die een andere taal dan Nederlands als moedertaal hebben en niet in Nederland zijn geboren). Gezien het huidig aantal inwoners van Utrecht zijn dat nog steeds iets meer dan 86.000 inwoners. Oftewel het absolute aantal laaggeletterden is nog steeds erg groot. Dit betreft echter alleen het percentage laaggeletterden onder de volwassen beroepsbevolking onder de 65 jaar. Kijkend naar de gesignaleerde taalachterstanden onder kinderen en jongeren is het potentieel aantal laaggeletterden wellicht groter. Utrecht heeft een groot aantal inwoners dat onvoldoende taalvaardigheden heeft, waardoor zij niet optimaal kunnen deelnemen aan de samenleving en/of een goede plek op de arbeidsmarkt kunnen vinden. Vraag is wat de impact daarvan is. Laaggeletterdheid heeft een impact op veel levensdomeinen, bijvoorbeeld:

- Door een laag niveau van financiële taalvaardigheden kan iemands kredietwaardigheid in de problemen komen, waardoor een te zware schuldenlast en faillissement het gevolg kunnen zijn (Ali et al., 2014).
- Hoe betere gezondheidsvaardigheden men heeft, hoe beter het BMI (Body Mass Index) is (Cunha et al., 2014);
- Mensen met een lagere mate van geletterdheid hebben eerder kans op een depressie dan mensen met een hogere mate van geletterdheid (Gazmararian et al., 2000; Zaslou, 2001);
- Een groot deel van de digibeten (41%) loopt het risico laaggeletterd te zijn (Van Deursen en Van Dijk, 2012).
- Lindhout (2009) geeft aan dat 10% van de zware ongevallen in de procesindustrie een gevolg zijn van het taalprobleem van de medewerkers.

Oftewel door de aanwezigheid van laaggeletterdheid kunnen meer dan 86.000 inwoners van de provincie Utrecht problemen op diverse levensdomeinen ervaren zoals op het gebied van financiën, gezondheid, digitalisering en werk.

Wat is de ambitie van de provincie Utrecht?

De provincie Utrecht streeft naar een provincie waarin alle 'inwoners mee kunnen doen'. Om dit te realiseren en te ondersteunen heeft zij een beleidskader voor de 'Sociale Agenda' ontwikkeld (Provincie Utrecht, 2022a). Zij heeft namelijk de ambitie dat ze uiteindelijk een "duurzame, sociaal rechtvaardige toekomst voor alle inwoners" wil realiseren (Provincie Utrecht, 2022, p. 8). Daarom richt zij zich met het beleidskader van de sociale agenda specifiek op mensen die vanwege diverse redenen minder gelijke kansen hebben in het leven, te weten: laaggeletterden, mensen met een beperking, mensen die in armoede leven of mensen die gediscrimineerd worden onder andere vanwege hun geloof, etnische achtergrond of dat ze LHBTI'er zijn.

De groep laaggeletterde inwoners is dus één van de groepen waar de provincie Utrecht extra

aandacht voor heeft en waarvoor zij zich extra wil inzetten. Er zijn momenteel drie programma's die de provincie Utrecht uitvoert, die raakvlakken hebben met de problematiek van laaggeletterdheid, namelijk (Provincie Utrecht, 2022b, p. 2 - 3):

- **Utrecht Talent Alliantie**

Hierin wil de provincie een "impuls geven aan de arbeidsmarkt van morgen" door ervoor te zorgen dat mensen kunnen overstappen naar andere beroepen (waar tekorten zijn of een groei wordt verwacht), de Utrechtse beroepsbevolking zich blijvend kan ontwikkelen en dat iedereen van de Utrechtse beroepsbevolking voldoende digitale vaardigheden voor het (behoud van) werk bezit. De Utrecht Talent Alliantie wil soepel en veilig overstappen van mensen naar beroepen met tekorten en groeipotentie mogelijk maken. Daarnaast wil zij ervoor zorgen dat er meer deelnemers deelnemen aan trajecten van een leven lang ontwikkelen en meer mensen betere digitale vaardigheden krijgen.

- **Cultuur en Erfgoed**

Via onder andere de ondersteuning van bibliotheken en andere betrokken organisaties wil de provincie een bijdrage leveren aan de aanpak van laaggeletterdheid naast het feit dat zij ondersteuningsorganisaties faciliteert om te werken aan de thematiek van diversiteit en inclusie. Met de partners in Utrecht proberen ze initiatieven van cultuurparticipatie te faciliteren zodat meer bewoners mee kunnen doen.

- **Vitale Wijken**

In vier wijken wil de provincie werken aan de leefbaarheid en het toekomstperspectief van de bewoners, waarbij zij nieuwe activiteiten samen met de partners en bewoners in de wijken faciliteert en de impact daarvan in kaart brengt. Doordat bewoners samen met de gemeenten, wijkprofessionals en lokale partijen projecten en activiteiten kunnen opzetten, wordt de leefbaarheid van de wijken verbeterd.

Naast deze drie programma's is de provincie ook verplicht in begrijpelijke taal te communiceren en haar teksten toegankelijk te maken, mogelijkerwijs ook voor laaggeletterden. Daarnaast worden gemeenten in 2025 verantwoordelijk voor de gezinsaanpak geletterdheid. Hierin is een expliciete rol weggelegd voor de bibliotheken. De kans bestaat dat de provincie hier in de toekomst ook bij betrokken wordt.

De provincie Utrecht zet zich onder andere via drie andere programma's en haar communicatiebeleid dus indirect in op het verminderen van laaggeletterdheid. Echter ontbreekt een overkoepelende aanpak en inzet voor de gehele provincie met samenhang tussen de verschillende programma's.

Inzet van provincies op het gebied van laaggeletterdheid

De verschillende provincies in Nederland hebben elk op hun eigen wijze aandacht voor de aanpak van laaggeletterdheid. Sommigen doen dit heel expliciet en sommigen faciliteren een aanpak via bijvoorbeeld een provinciale ondersteuningsinstelling voor de bibliotheken. Vraag is wat de diverse provincies doen. Drie verschillende scenario's worden toegelicht:

- **Drenthe: Intensieve aanpak samen met partners**

De provincie Drenthe heeft een sterk sturend bondgenootschap (Trendbureau Drenthe, 2023). De provincie trekt intensief op met de diverse partners waaronder gemeenten en aanbieders (zoals de ROC's, bibliotheken en taalhuizen). Zij faciliteert in samenwerking met het provinciale kenniscentrum voor sociaal-maatschappelijke vraagstukken CMO STAMM diverse activiteiten, organiseert bijeenkomsten voor alle partners en monitort de impact van de Drentse activiteiten en aanpak op het gebied van laaggeletterdheid. Voor meer informatie zie:

trendbureaudrenthe.nl/laaggeletterdheid/.

- **Gelderland: Provinciale ondersteuning door kennisdeling, campagne, innovatie en monitoring**

In Gelderland heeft de provincie een meer faciliterende en aanjagende rol (provincie Gelderland, 2018). Via de provinciale ondersteuningsinstelling van de bibliotheken Rijnbrink en in samenwerking met de bibliotheken heeft zij middelen beschikbaar gesteld om lokale innovatieve projecten op het gebied van laaggeletterdheid te starten. Daarnaast faciliteert zij een wervingscampagne om potentiële laaggeletterde Gelderlanders toe te leiden naar taalaanbod. Ten slotte heeft zij via Rijnbrink een digitaal kennisplatform ontwikkeld en organiseert zij bijeenkomsten voor alle betrokken partners in Gelderland. Voor meer informatie zie: gelderlandgeletterd.nu.

- **Noord-Holland: Aansluiting bij bestaande initiatieven en beleidsprogramma's**

De provincie Noord-Holland heeft de wens om via (haar) bestaand beleid extra aandacht te vragen voor laaggeletterdheid (PvdA Noord-Holland, 2022). Mogelijkerwijs sluit zij aan bij bestaande initiatieven, zoals taalakkoorden of diverse lokale of regionale initiatieven op het gebied van laaggeletterdheid (PvdA Noord-Holland, 2022). Daarnaast kijkt zij expliciet of zij een link kan leggen via de uitvoeringsagenda 'economie', waarbij zij via het thema van de 'inclusieve arbeidsmarkt' aandacht vraagt voor laaggeletterdheid. Zij zou bijvoorbeeld scholingsprogramma's voor bedrijven kunnen subsidiëren (deels via het 'Herstelfonds'). Ook wil zij haar communicatie toegankelijker maken en verkent zij of zij een bewustzijns campagne kan opzetten om meer aandacht te vragen voor de problematiek van laaggeletterdheid (PvdA Noord-Holland, 2022). Voor meer informatie zie: ibabs.eu/noordholland.

Deze drie provincies laten zien hoe groot de verscheidenheid is met betrekking tot de provinciale aanpak van laaggeletterdheid. Van een intensieve samenwerking met de lokale en regionale partners tot een meer aanjagende en kennisdelingsrol of juist het aansluiten bij bestaande initiatieven. Om de mogelijke provinciale rol in Utrecht te bepalen is een onderzoek gestart naar de huidige aanpak in de diverse arbeidsmarktregio's en gemeenten in de provincie Utrecht. De betrokken lokale en regionale partners op het gebied van laaggeletterdheid zijn weergegeven in bijlage 1.

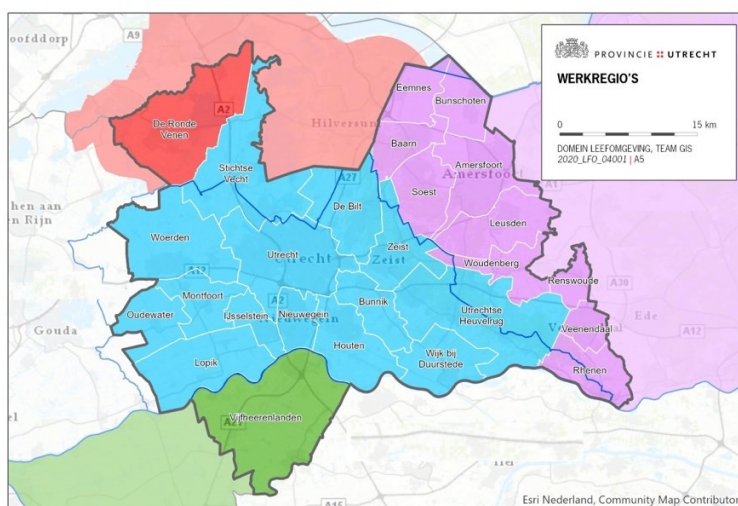
3. Aanpak laaggeletterdheid in Utrechtse gemeenten

Om te bepalen wat de provincie Utrecht kan bijdrage aan de aanpak van laaggeletterdheid is het zinvol om eerst in kaart te brengen wat er al gebeurt op dit vlak. Hierbij moet in kaart worden gebracht wat de huidige arbeidsmarktregio's en de afzonderlijke gemeenten met haar partners doen. Ook wordt op basis van onderzoek in kaart gebracht wat knelpunten zijn in de huidige aanpak en wat mogelijke kansen zijn voor de toekomstige aanpak van laaggeletterdheid.

Aanpak laaggeletterdheid in Utrecht: Twee autonome AMR's en zes gemeenten

Jaarlijks wordt via de centrumgemeenten het WEB-budget (Wet Educatie Beroepsonderwijs) verstrekt, waarmee gemeenten samen in een arbeidsmarktregio afspraken maken voor en uitvoering geven aan hun aanbod volwasseneneducatie. Aanvullend ontvangt elke arbeidsmarktregio een 'Decentralisatie-uitkering Aanpak Laaggeletterdheid'. Een groot deel hiervan is in feite bestemd om laaggeletterdheid tegen te gaan. Elke arbeidsmarktregio heeft een 'Regionaal Educatief Plan' opgesteld, waarin ze haar afspraken met betrekking tot de aanpak van laaggeletterdheid heeft vastgelegd. De provincie Utrecht heeft twee arbeidsmarktregio's, te weten: Amersfoort en Midden-Utrecht. Daarnaast zijn er nog zes andere gemeenten die tot vier andere arbeidsmarktregio's behoren, namelijk: Renswoude, Rhenen en Veenendaal behorende bij Foodvalley, Eemnes behorende bij Gooi en Vechtstreek, Vijfheerenlanden behorende bij Gorinchem en De Ronde Venen behorende bij Groot Amsterdam. Figuur 1 geeft een redelijk goed overzicht van de diverse arbeidsmarktregio's die binnen de provincie Utrecht gesitueerd zijn. Het enige verschil met deze kaart is dat de gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal bij een andere arbeidsmarktregio horen als ook de gemeente Eemnes (zoals eerder aangegeven).

Figuur 1: Indeling arbeidsmarktregio's provincie Utrecht (Provincie Utrecht, 2020)



In de provincie Utrecht zijn dus twee grotere autonome regio's die naast zes kleine gemeenten aandacht besteden aan de aanpak van laaggeletterdheid. De arbeidsmarktregio Amersfoort heeft een Regionaal Educatief Plan opgesteld voor 2020 - 2023, waarbij zij naast haar afspraken voor het aanbod volwasseneneducatie extra inzet op het bereik van NT1, het kwaliteitskader non-formeel aanbod en de monitoring van bereik en resultaten (Arbeidsmarktregio Amersfoort, 2019). De arbeidsmarktregio Midden-Utrecht heeft een programma vastgesteld voor 2021 - 2024 met deels vergelijkbare aandachtsgebieden naast

het aanbod volwasseneneducatie, namelijk: passend aanbod, groter bereik NT1, kwaliteit Taalhuizen, monitoring met passend instrument en vinden en binden van vrijwilligers (De Bruin & Verheggen, 2020). De overige zes gemeenten in de provincie volgen de koers van het Regionaal Educatief Programma van de arbeidsmarktregio waar zij onder vallen. Het merendeel van de Utrechtse gemeenten baseren hun aanpak van laaggeletterdheid dus op de aanpak van de arbeidsmarktregio, waarbij de meeste gemeenten vallen onder de aanpak van de twee arbeidsmarktregio's Amersfoort en Midden-Utrecht. Een vergelijking van de speerpunten van beide aanpakken laat zien dat er drie overeenkomsten zijn:

- groter bereik van NT1'ers;
- een kwalitatief sterk(er) aanbod van non-formele educatie in onder andere de Taalhuizen;
- een (meer) passende monitoring van het resultaat.

Een analyse van de andere vier Regionale Educatieve Programma's waar de overige zes gemeenten bij betrokken zijn, laat zien dat ook deze programma's hier aandacht aan besteden (Afdeling BSD Gemeente Ede, 2021; Gemeente Amsterdam, 2021; Gemeenten Gorinchem, Molenlanden, Vijfheerenlanden, 2021; Van Elten & De Greef, 2020).

Vraag is of en hoe zij gezamenlijk hierin kunnen optrekken om dit te kunnen verwezenlijken.

Fasegewijze aanpak van laaggeletterdheid

Om een gezamenlijke aanpak voor de aanpak van laaggeletterdheid te realiseren, doorlopen de partners in de verschillende arbeidsmarktregio's de volgende fasen:

- Bewustwording: Instellingen en gemeenten onderkennen het belang van het tegengaan van laaggeletterdheid.
- Samenwerking: Instellingen en gemeenten realiseren een ketensamenwerking om gezamenlijk de problematiek van laaggeletterdheid te kunnen aanpakken.
- Toeleiding: Instellingen en gemeenten herkennen laaggeletterde inwoners, verwijzen deze door naar scholingstrajecten en realiseren daarnaast specifieke wervingsactiviteiten om via andere kanalen potentiële laaggeletterde inwoners te kunnen bereiken.
- Bereik: Instellingen en gemeenten faciliteren scholingsaanbod, waardoor laaggeletterde inwoners met taalachterstanden hun basisvaardigheden (waaronder taal, rekenen en digitale vaardigheden) kunnen optimaliseren.

Deze fasen zijn weergegeven in figuur 2.

Figuur 2: Fasen in het tegengaan van laaggeletterdheid



Om in kaart te brengen hoe de aanpak van laaggeletterdheid in de diverse gemeenten in de provincie Utrecht wordt gerealiseerd is er via een specifiek onderzoek in kaart gebracht waar knelpunten en kansen liggen bij de fasegewijze aanpak van laaggeletterdheid in de gemeenten in de provincie Utrecht. Voor de onderzoeksmethode wordt verwezen naar bijlage 2.

Kansen en knelpunten van de aanpak van laaggeletterdheid in de Utrechtse gemeenten

Op basis van onderzoek naar de huidige infrastructuur voor de aanpak van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht wordt duidelijk wat knelpunten en succesfactoren zijn. Hierbij is expliciet gekeken naar de bewustwording, samenwerking, herkenning, doorverwijzing, werving en scholing. Voor de achterliggende analyses wordt verwezen naar bijlage 3. Op basis van de onderzoeksanalyse kunnen vier conclusies worden getrokken:

1. Sterke bewustwording maar samenwerking verdient aandacht

Vrijwel alle organisaties zijn zich bewust van de problematiek van laaggeletterdheid en onderstrepen het belang van de aanpak. We zien ook dat het merendeel van de organisaties activiteiten op dit gebied organiseert, wat zich uit in het leveren van een bijdrage aan taaltrajecten / taalondersteuning (eventueel in samenwerking met anderen), het maken van specifiek beleid, het vastleggen van activiteiten in een jaarlijks plan, het herkennen van laaggeletterde mensen of het intern bespreken van de bestrijding van laaggeletterdheid. Iets minder dan de helft organiseert activiteiten met en voor werknemers. Het fundament voor de

samenwerking is gelegd en een meerderheid ervaart die als succesvol. Dat komt onder andere door met name de goede samenwerking op zich, het frequent structureel overleg en het goede contact in het netwerk naast het feit dat de gemeente haar regierol goed oppakt en verantwoordelijk is voor het beleid. Echter vindt ook een aantal partners dat er juist weinig afstemming tussen partners is, dat het aanbod versnipperd is en dat een centraal punt ontbreekt. Ook vindt een aantal partners dat de doelgroep 'onvindbaar' is. Voor de laaggeletterde inwoners waar men wel trajecten voor organiseert, ziet men ook dat het

De good practice in de samenwerking met bedrijven van Leerwerkloket Regio Amersfoort

Ik kan je wel een voorbeeld geven. Wij gaan voor taal op de werkvloer (...) per gemeente (...) de, ja desbetreffende bedrijven af om ze te informeren over a) NT1, hè, laaggeletterdheid en dergelijke. En b) NT2, ja het trainen in taal, zeg maar. Vervolgens is het dan aan de te benaderen werkgevers om die vragen in te vullen van ja, heb ik NT1'ers in dienst? Zo ja, wie zijn dat? Wat hebben ze nodig? NT2'ers, nou ja, X zei het al, die laten zich al een stuk makkelijker herkennen en trainen. Maar die kunnen wel, zeg maar in één propositie meegenomen worden. Gecombineerd: NT1 en NT2. En hoe daar vervolgens een oplossing te bieden, dat is dan wel gesplitst weer NT1 en NT2. (...)

Ja, we werken met het taalakkoord, taal op de werkvloer en ambassadeurs. Zo zijn X en ik 2 weken geleden bij een bedrijf in de bouw en techniek geweest en in een ja, grote wasserette waar ze 100.000 kilo was per week 'verstouwen'. Dat soort bedrijven zijn de ambassadeurs en die vormen ook weer de 'hubs' die de boodschap kunnen uitdragen. En die als goed voorbeeld dienen van hoe het in de praktijk kan. In die wasserette bijvoorbeeld lopen heel veel mensen met een niet-westerse achtergrond en uit Oost-Europa. Dankzij die cursus zie je (...) toch bepaalde synergie bij die werknemers. Dat wordt gezien door ja, collega's, maar ook door burens en kennissen waardoor dat echt gaat leven. (...) We zijn er actief mee aan de slag en ik denk dat dat echt, ja, dat dat aanspreekt" (*Respondent 7A*).

succesvol kan zijn. Met name commitment van de partners zorgen voor dit succes. De partners zijn erg betrokken en toegewijd en willen zich dan ook gezamenlijk inzetten om laaggeletterdheid tegen te gaan of te voorkomen. Maar ook laagdrempeligheid, herkenbaarheid en zichtbaarheid, persoonlijke aandacht en het bieden van kwalitatief goed onderwijs op maat zijn succesfactoren.

2. Extra aandacht voor herkennen en doorverwijzen is noodzakelijk

De infrastructuur voor het herkennen en doorverwijzen in de provincie kan nog worden verbeterd. Binnen het sociaal domein vindt wel afstemming plaats en er is ook sprake van voldoende deskundigheidsbevordering van de professionals wat zorgt voor meer expertise en kennis bij de partners. Toch is deze niet overal optimaal en signaleert men dat de doelgroep en haar problematiek niet altijd een prioriteit is en dat er te weinig tijd en capaciteit is. Ook lijkt het aanbod niet altijd passend of onbekend te zijn en is de doelgroep onbereikbaar. Er is in een aantal gevallen wel sprake van een centraal aanmeldpunt en de bekendheid van het Taalhuis en de inzet van de bibliotheek lijkt haar vruchten af te werpen.

De good practice in het herkennen van laaggeletterden van McDonald's Utrecht

“Het begint ermee dat je sensitieve prikkeltjes moet gaan ontwikkelen bij je managers en vooral de mensen die op de werkvloer staan om het überhaupt te herkennen. Want vaak zijn mensen die analfabeet zijn, laaggeletterd zijn of digitaal ‘onvaardig’ zijn, meester in het bedenken van smoesjes of tactieken om er maar onderuit te komen, dat het ontdekt wordt. En de eerste stap is natuurlijk het bespreekbaar maken en je kan het pas bespreekbaar maken als ook de ja, ‘de bovenlaag’ om het zo maar te zeggen, ook de signalen kan herkennen dat mensen daarmee worstelen. Dus dat is stap één: er heel veel over praten met de leidinggevenden. Joh, maar heb je er weleens aan gedacht dat die misschien veel fouten maakt, omdat... (...) En vervolgens om het dan ook normaal te laten zijn, te laten voelen bij de medewerkers. Dat ik dan zeg joh, maar ik ken iemand die daarin niet zo goed is en die heeft die en die problemen. Herken je dat? En dan komen ze vaak wel los. (...) En ik pak nu de eerste generatie mensen weer mee waar ik nu achter kom. Ja, jij kan ook helemaal niet lezen en schrijven en ik kom er nu achter, omdat ook in mijn bedrijf steeds meer met computerschermen gewerkt wordt en ze allerlei trucjes leren om dan maar wel te weten wat er op dat broodje moet of wat dan ook. Dus het wordt in alle sectoren steeds belangrijker om gewoon wel wat te kunnen lezen en erbij te horen. Dat je brieven kan lezen die je van de overheid krijgt, je loonbelasting terugvragen, je DigiD aanvragen” (*Respondent 2*).

3. Inzet op werving NT1 verdient aandacht

De NT1'ers worden in tegenstelling tot de NT2'ers nog onvoldoende bereikt door de partners in de provincie Utrecht. Ze zouden alsnog geworven moeten worden voor scholingstrajecten. Mogelijke succesvolle wervingsactiviteiten zijn het signaleren en doorverwijzen in samenwerking met toeleiders (professionals of vrijwilligers die laaggeletterden herkennen en toeleiden naar taaltrajecten). Maar ook de inzet van het Taalhuis, de getrainde professionals, het camouflageaanbod, de mond tot mond reclame en de realisatie van het taalcafé kan ervoor zorgen dat deelnemers naar scholingstrajecten worden toegeleid. Voorwaarde in deze werving zijn laagdrempeligheid, de inzet van een vertrouwd persoon en voldoende zichtbaarheid en herkenbaarheid van het aanbod en de betrokken partners.

4. Kansen voor hernieuwde aanpak bieden

Op basis van verschillende onderzoeken en een analyse van good practices op het gebied van laaggeletterdheid (die uitgebreid wordt beschreven in bijlage 4) wordt duidelijk dat de volgende inhoudelijke factoren van belang zijn om een succesvolle aanpak te kunnen realiseren:

- *Maatwerk*, waarbij de deelnemer samen met de begeleider zijn of haar eigen leertraject met bijbehorende doelen kan samenstellen.
- *Aansluiting bij de belevingswereld en intrinsieke motivatie*, waarbij de dagelijkse praktijk van de deelnemers centraal staat en waar vanuit die context de nieuwe vaardigheden worden aangeleerd.
- *Informeel leren en aandacht voor sociale contacten*, waarbij deelnemers zelf op een praktische wijze de taal leren eigen maken in contact met anderen.
- *Dichtbij de doelgroep*, waarbij leertrajecten dichtbij de woon- en 'leefplek' van de deelnemers worden georganiseerd op basis van hun leerbehoeften.
- *Geïntegreerd aanbieden van basisvaardigheden en beroepsopleiding of trainingen gericht op werk*, waarbij leertrajecten worden samengesteld waar deelnemers die tegelijkertijd aan hun basisvaardigheden kunnen werken als ook een beroep kunnen leren.
- *Outreaching werken om de deelnemers te vinden*, waarbij professionals naar de potentiële deelnemers komen om samen te kijken of zij wellicht kunnen en willen deelnemen aan leertrajecten.

Dit kan nieuwe kansen bieden voor het optimaliseren van de aanpak van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht.

Rollen voor de provincie Utrecht

Uit zowel de onderzoeksanalyses van het kwantitatief als het kwalitatief onderzoek blijkt dat de provincie diverse rollen kan vervullen als het gaat om de aanpak van laaggeletterdheid. De mogelijke rollen zullen hieronder worden toegelicht. Opvallend is wel dat vanuit het kwantitatief onderzoek twee extra rollen worden benoemd, die minder terugkomen in het kwalitatief onderzoek. Uit de kwantitatieve onderzoeksanalyses blijkt dat respondenten uit de provincie Utrecht vooral vinden dat de provincie projecten zou kunnen faciliteren door mogelijkheden te creëren om nieuwe dingen te starten op lokaal niveau. Daarnaast zou ze ook goede voorbeelden kunnen delen en ervoor kunnen zorgen dat iedereen op de hoogte is van de beschikbare kennis en expertise.

Verbinder met sociaal domein

De Utrechtse partners zijn het er over eens dat de provincie vooral een taak heeft in het leggen van verbindingen met andere partners in het sociaal domein, zoals met werkgevers (zowel binnen als buiten het sociaal domein). Deze rol wordt door een aantal partners in het kwantitatieve onderzoek genoemd en ook door 15 van de 17 respondenten in het kwalitatieve onderzoek. Zij geven aan dat de provincie Utrecht contact kan leggen met andere sectoren (zoals het bedrijfsleven, sociale werkvoorzieningen, de zorg en het welzijn), zoals deze respondent aangeeft: *“Zoiets zou ik mij wel voor kunnen stellen dat de provincie dat ook doet vanuit de Utrecht Talent Alliantie dat je zegt van ja hè, leven lang leren, mensen helpen om ook gewoon goed te kunnen functioneren op de arbeidsmarkt. Dat past dan weer wel bij de rol van de provincie” (Respondent 1).*

Aanjager

Daarnaast zou de provincie de bewustwording van de problematiek kunnen vergroten onder andere partners zoals in de sectoren arbeid, zorg, schuldhulpverlening en welzijn. Dit wordt aangegeven door een aantal respondenten in het kwantitatieve onderzoek en bevestigd door 14 van de 17 respondenten van het kwalitatieve onderzoek. Zij kan een aanjager zijn om ervoor te zorgen dat iedereen voldoende aandacht heeft voor laaggeletterdheid. Zij is als het ware een aanjager zoals deze partner aangeeft: *"(...) Dat het goed is dat de provincie dat initieert. (...) Zorg ervoor dat er ondersteuning komt voor de lokale politiek vanuit de provincie. En dat je iemand binnen de provincie van beleid verantwoordelijk maakt daarvoor"* (Respondent 7).

Initiator van samenwerking

Vervolgens kan zij nog een stap verder gaan en de samenwerking tussen partners entameren. Volgens een aantal respondenten van het kwantitatieve onderzoek kan zij dan de rol als 'kennismakelaar' op zich nemen en zorgen dat men onderling kennis deelt. 13 Van de 17 respondenten van het kwalitatieve onderzoek geven aan dat de provincie partners bij elkaar kan brengen, maar ook kan stimuleren om gezamenlijk de problematiek van laaggeletterdheid te kunnen aanpakken, zoals deze partner aangeeft: *"Nou, ik denk dat er daar sowieso nog zo veel te winnen is, hè. Kijk, wij als organisaties zijn daar allemaal mee bezig. (...) Maar wij hebben bijvoorbeeld ook veel contact met ziekenhuizen om maar wat te noemen waar dat net zo goed speelt, of huisartsenpraktijken en het is natuurlijk zo'n breed speelveld (...). Dus ja, in die zin denk ik dat het goed is dat dat breder wordt opgepakt dan alleen maar vanuit de partijen (...), die ermee bezig zijn"* (Respondent 6).

Marketeer

Zowel een aantal partners van het kwantitatieve onderzoek als 11 van de 17 partners van het kwalitatieve onderzoek geven aan dat een campagne met een eenduidig beeld en een eenduidige boodschap zou kunnen helpen: *"Dat kost geld en de gemeenten kunnen dat niet altijd. Kijk, Utrecht heeft het heel mooi gedaan hoor, om de zoveel tijd zie je op billboards bij abri's, bushaltes zie je echt duidelijk van 30.000 Utrechters zijn laaggeletterd"* (Respondent 3).

Beleidsmaker

Daarnaast zou volgens 10 van de 17 partners de provincie aanvullend beleid kunnen maken, zoals deze partner aangeeft: *"Dat moeten ze vooral ook heel goed overleggen met hun gemeentes die eronder vallen. (...) Dus dat er (...) enerzijds inderdaad de bewustwording maar ook zeker het verwijzen naar elkaar en het weten van elkaar en het hoe zeg je dat, de ketenaanpak. Zeg maar hè, (...) dat daar gewoon heel goed op gestuurd wordt. Dat lijkt me heel erg belangrijk"* (Respondent 6). Dit wordt door slechts enkele partners van het kwantitatieve onderzoek bevestigd.

Onderzoeker

Ook zien 10 van de 17 respondenten van het kwalitatieve onderzoek nog mogelijkheden als onderzoeker, waarin men op provinciaal niveau in beeld brengt wat er wordt bereikt op het gebied van laaggeletterdheid, zoals deze respondent aangeeft: *"Precies, dat is het. Weet je, we hebben al best wel wat data, maar we doen er zo weinig mee. Dus laten we eerst eens leren de data die we hebben goed te gebruiken. Ik worstel er zelf ook mee. Weet je, ik probeer gewoon chocola te maken van alles wat ik binnen krijg, maar dan moet je het relateren aan dingen. (...) Ik bedoel ja, ik vind echt dat we veel meer gebruik moeten maken van de data die we hebben, begrijpen, interpreteren, in de context plaatsen, relateren en daarna kijken we wel wat we nog missen"* (Respondent 1). Een aantal partners van het kwantitatieve onderzoek bevestigen dit.

Financier

Ten slotte geeft een aantal partners (9 van de 17) aan dat de provincie wellicht ook financieel zou kunnen ondersteunen middels bijvoorbeeld subsidie voor projecten of trajecten, zoals deze respondent aangeeft: “*Dus er was een stimuleringsregeling voor werkgevers (...). Een individueel maatwerktraject. Dat is vrij prijzig. Dus dan konden ze maximaal €1.400 subsidie krijgen voor een individueel maatwerktraject voor een werknemer*” (Respondent 1). Ook deze rol wordt door een aantal partners van het kwantitatieve onderzoek bevestigd.

4. Provinciale taken aanpak laaggeletterdheid

Op basis van de onderzoeksanalyse zijn er drie aanbevelingen geformuleerd met bijbehorende rollen en taken die de provincie op zich zou kunnen nemen bij de aanpak van laaggeletterdheid aanvullend op de aanpak vanuit de arbeidsmarktregio's, afzonderlijke gemeenten en betrokken partners.

Utrechtse infrastructuur voor de aanpak van laaggeletterdheid

In de provincie Utrecht zijn er twee vrij autonoom opererende arbeidsmarktregio's die hun eigen aanpak hebben op het gebied van laaggeletterdheid. De overige 6 gemeenten volgen grotendeels het beleid van hun eigen arbeidsmarktregio (die grotendeels buiten de provincie is gesitueerd). Een vergelijking van de speerpunten van de aanpakken van de betreffende arbeidsmarktregio's laat zien dat er drie overeenkomsten zijn:

- groter bereik van NT1'ers;
- een kwalitatief sterk(er) aanbod van non-formele educatie in onder andere de Taalhuizen;
- een (meer) passende monitoring van het resultaat.

Kijkend naar de partners valt op dat in met name de twee grootste arbeidsmarktregio's met name commerciële aanbieders van taaltrajecten, Taalhuizen en vrijwilligersorganisaties betrokken zijn. Het ROC is vrijwel niet betrokken, terwijl zij juist de koppeling kan maken tussen het aanleren van basis- en beroepsvaardigheden.

Ondanks de inzet van de partners blijken er vier aandachtspunten te zijn, waardoor de huidige aanpak van laaggeletterdheid verbeterd kan worden, namelijk:

1. Sterke bewustwording van de problematiek, maar de samenwerking verdient aandacht
2. Extra aandacht voor herkennen en doorverwijzen is noodzakelijk
3. Inzet op werving NT1 verdient aandacht
4. Kansen voor hernieuwde aanpak realiseren bij het ontwikkelen en aanbieden van leertrajecten voor laaggeletterden

Aanbevelingen provinciale inzet voor de aanpak van laaggeletterdheid

Op basis van de analyses wordt duidelijk dat er drie mogelijke aanbevelingen met bijbehorende rollen en taken geformuleerd kunnen worden voor de provincie Utrecht in de aanpak van laaggeletterdheid passend bij het huidige beleid van de provincie, de speerpunten van de arbeidsmarktregio's, de gesignaleerde knelpunten en de geformuleerde rollen door de partners. De rol van marketeer is hier niet expliciet in meegenomen, omdat de vraag is of dit direct een effect heeft op het bereiken van de laaggeletterden en dit eerst moet worden afgestemd op alle lokale en regionale campagnes die momenteel gefaciliteerd worden.

1. Vergroten bereik NT1 (aansluitend bij rol als initiator van samenwerking, beleidsmaker en financier)

Er worden te weinig NT1'ers in de provincie toegeleid naar leertrajecten ondanks de initiatieven van de partners. Dit wordt deels bevestigd uit de drie interviews met de ervaringsdeskundigen waaruit blijkt dat het aanbod van leertrajecten voor hen niet altijd bekend is. De commerciële aanbieders van taaltrajecten, als ook de Taalhuizen als ook de vrijwilligersorganisaties bereiken te weinig NT1'ers. Hier zou een impuls aan gegeven kunnen worden door intensiever te gaan samenwerken met de partners in de programma's 'Utrecht Talent Alliantie' en 'Vitale Wijken'. De provincie zou bij beide programma's kunnen kijken hoe trajecten op regionaal niveau gestart kunnen worden, waarbij via werkgevers, het UWV of wijkteams NT1'ers worden bereikt (via een outreachende aanpak) en doorverwezen kunnen

worden naar taaltrajecten op maat. Vanuit de 'Utrecht Talent Alliantie' zouden bijvoorbeeld in samenspraak met werkgevers mogelijkerwijs trajecten 'taal op de werkvloer' gefaciliteerd kunnen worden of een screening om mensen door te verwijzen naar taaltrajecten. Bij het programma 'Vitale Wijken' zou men kunnen kijken hoe men in samenspraak met wijkpartners laaggeletterden kan herkennen en doorverwijzen naar taaltrajecten. Hierbij is ook zeker een rol weggelegd voor de ROC's om te verkennen of men mogelijk geïntegreerde trajecten kan aanbieden aan de potentiële NT1'ers bestaande uit een gecombineerd traject van basis- en beroepsvaardigheden. Mogelijkerwijs kan de provincie Utrecht dit ondersteunen met een aanvullende subsidie.

Daarnaast ondersteunt de provincie de provinciale ondersteuningsinstelling van bibliotheken vanuit haar beleid 'Cultuur en Erfgoed'. Zij zou in samenspraak met BiSC de inzet van middelen voor laaggeletterdheid kunnen alloceren aan het bereik van NT1 en de opdracht kunnen geven om een deel van de huidige middelen in te zetten om samen met de Taalhuizen met name NT1'ers te bereiken en passende trajecten te ontwikkelen op basis van de verstrekte middelen. Hierbij zou vooral ook gekeken kunnen worden hoe Taalhuizen het herkennen en doorverwijzen kunnen optimaliseren. Op veel plekken in het land blijken Taalhuizen namelijk nog te weinig NT1'ers te bereiken en vooral NT2'ers. De Taalhuizen zouden gezamenlijk kunnen kijken welke strategie ze kunnen inzetten om juist NT1'ers te kunnen bereiken.

2. Kennisdeling in het sociaal domein (aansluitend bij rol verbinder met sociaal domein)

Er blijkt een behoefte te zijn om de verbindingen met partners uit het sociaal domein te leggen. De partners zelf hebben namelijk niet altijd voldoende contact met werkgevers, zorgpartners, welzijnspartners of partners uit de schuldhulpverlening. Veel partners geven aan dat de provincie daar een rol in heeft en die partners met de betrokken uitvoerders van de aanpak van laaggeletterdheid in contact kunnen brengen. Ook in andere provincies probeert men dit te faciliteren bijvoorbeeld via kennisdeling. In samenwerking met de programma's 'Utrecht Talent Alliantie', 'Cultuur en Erfgoed' en 'Vitale Wijken' kan de provincie themabijeenkomsten organiseren op het gebied van laaggeletterdheid, waardoor good practices vanuit de provincie worden gedeeld en wellicht verzameld kunnen worden op een centrale plek. Binnen deze themabijeenkomsten staat één thema (bijvoorbeeld 'werving NT1') centraal. Gezamenlijk brengen betrokken instellingen hun eigen expertise in, maar wordt er ook de mogelijkheid geboden om een nieuwe aanpak op te starten of uit te proberen.

3. Agendasetting (aansluitend bij rol als aanjager en onderzoeker)

De partners geven aan dat de provincie een rol heeft in de agendasetting van de problematiek. Zij zou samen met de programma's 'Utrecht Talent Alliantie', 'Cultuur en Erfgoed' en 'Vitale Wijken' een strategie kunnen ontwikkelen om zowel op provinciaal niveau als op regionaal en lokaal niveau (in afstemming met de afzonderlijke gemeenten en de arbeidsmarktregio's) bestuurders te informeren over het belang van de aanpak van laaggeletterdheid en vervolgens de bestuurders jaarlijks bij elkaar kunnen brengen om gezamenlijk de bestuurlijke inzet op het gebied van laaggeletterdheid te bespreken en good practices te delen. Dit gebeurt nu nog te weinig in de regio's. Hierbij zou via monitoring de problematiek en het huidige bereik van laaggeletterden naast de gerealiseerde impact van de aanpak in kaart gebracht kunnen worden.

Figuur 3 toont op basis van de onderzoeksanalyse en uiteindelijke aanbevelingen de actieagenda voor de aanpak van laaggeletterdheid die door de provincie Utrecht gerealiseerd zou kunnen worden.

Figuur 3: Actieagenda aanpak laaggeletterdheid Provincie Utrecht

Actieagenda aanpak laaggeletterdheid Provincie Utrecht

Aanbeveling	Rollen	Taken	Samenwerkingspartners
1. Vergroten bereik NT1	Initiator van samenwerking	1.1. Faciliteren trajecten van herkennen van werkende laaggeletterden en faciliteren van trajecten 'Taal op de werkvloer'.	Partners 'Utrecht Talent Alliantie' en aanbieders van taaltrajecten (inclusief ROC's).
	Beleidsmaker	1.2. Faciliteren trajecten van herkennen van werkloze laaggeletterden en faciliteren van gecombineerde trajecten basis- en beroepsvaardigheden.	Partners 'Vitale Wijken en ROC's'.
	Financier	1.3. Faciliteren van ontwikkeling en realisatie nieuwe strategie bereik NT1'ers.	BiSC, Taalhuizen en aanbieders van taaltrajecten.
2. Kennisdeling in het sociaal domein	Verbinder met sociaal domein	2.1 Faciliteren van themabijeenkomsten m.b.t. laaggeletterdheid.	Partners 'Utrecht Talent Alliantie', 'Vitale Wijken', 'Cultuur en Erfgoed', aanbieders van taaltrajecten (inclusief ROC's) en partners uit sectoren arbeid, zorg, welzijn, onderwijs, schuldhulpverlening, vluchtelingenwerk en bibliotheeksector.
3. Agendasetting	Aanjager	3.1. Organisatie van provinciaal bestuurlijk overleg m.b.t. laaggeletterdheid.	Betrokken bestuurders bij 'Utrecht Talent Alliantie', 'Vitale Wijken', 'Cultuur en Erfgoed' en het thema laaggeletterdheid op lokaal, regionaal en provinciaal niveau.
	Onderzoeker	3.2. Benchmarken van gerealiseerde aanpak op basis van gesignaleerde problematiek van laaggeletterdheid.	Onderzoekers i.s.m. partners die betrokken zijn bij de aanpak van laaggeletterdheid.

5. Referenties

Afdeling BSD Gemeente Ede. (2021). *Regionaal programma basisvaardigheden Arbeidsmarktregio Foodvalley 2021 – 2024*. Ede: Afdeling BSD Gemeente Ede.

Ali, A., Abd Rahman, M.S., & Bakar, A. (2014). Financial Satisfaction and the Influence of Financial Literacy in Malaysia. *Social Indicators Research (120)*, pp. 137-156.

Arbeidsmarktregio Amersfoort. (2019). *Regionaal Programma Volwasseneneducatie 2020 – 2023*. Amersfoort: Arbeidsmarktregio Amersfoort.

Bijl, R., Boelhouwer, J., Cloin, M. & Pommer, E. (2011). *De sociale staat van Nederland 2011*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.

Butterfield, L. D., Borgen, W. A., Amundson, N. E., & Maglio, A. S. T. (2005). Fifty years of the critical incident technique: 1954-2004 and beyond. *Qualitative research, 5(4)*, 475 - 497.

CBS. (2014). [Nederland presteert bovengemiddeld op thema's Europa 2020](#). 07-06-2014.

CBS. (2020). [Arbeidsdeelname; onderwijsniveau](#). 04-11-2020.

Cunha, M., Gaspar, R, Fonseca, S., Almeida, D., Silva, M. & Nunes, L. (2014). Implications of literacy for health for body mass index. *Atención Primaria 46*, p. 180 – 186.

De Bruin, K. & Verheggen, R. (2020). *Regionaal Programma Educatie 2021 – 2024: Meerjarenprogramma Aanpak laaggeletterdheid arbeidsmarktregio Utrecht Midden*. Utrecht: Gemeenten Arbeidsmarktregio Utrecht Midden / Gemeente Utrecht.

Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological bulletin, 51(4)*, 327.

Gazmararian, J., Baker, D., Parker, R. & Blazer, D.G. (2000). A multivariate analysis of factors associated with depression: evaluating the role of health literacy as a potential contributor. *Arch. Internal Medicine (160)*, p. 3307 – 3314.

Gemeente Amsterdam. (2021). *Meerjarig Regionaal programma Laaggeletterdheid 2020 – 2024 Arbeidsmarktregio Groot-Amsterdam*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

Gemeenten Gorinchem, Molenlanden, Vijfheerenlanden. (2021) *Aanpak Laaggeletterdheid Regionaal plan arbeidsmarktregio Gorinchem*. Gorinchem / Molenlanden / Vijfheerenlanden: Gemeente Gorinchem / Gemeente Molenlanden / Gemeente Vijfheerenlanden.

Grove, S. J., & Fisk, R. P. (1997). The Impact of Other Customers on Service Experiences: A Critical Incident Examination of "Getting Along". *Journal of Retailing, 73(1)*, 63 - 85.

Lindhout, P. (2009). *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar?* Enschede: Gildeprint.

- Provincie Gelderland. (2018). *Gelders plan van aanpak Bibliotheken en Laaggeletterdheid*. Arnhem: Provincie Gelderland.
- Provincie Utrecht. (2020). *Werkregio's Klimaatadaptatie Utrecht*. Utrecht: Provincie Utrecht.
- Provincie Utrecht. (2022a). *Beleidskader: Sociale Agenda: Wij doen mee!* Utrecht: Provincie Utrecht.
- Provincie Utrecht. (2022b). *Beleidskader: Sociale Agenda: Bijlage 1 Hoe sociaal werken we al?* Utrecht: Provincie Utrecht.
- PvdA Noord-Holland. (2022). *Discussienota PvdA: Laaggeletterdheid en de provincie Noord-Holland*. Haarlem: PvdA Noord-Holland.
- ROA / Stichting Lezen & Schrijven. (2016). *Regionale spreiding geletterdheid in Nederland*. Maastricht: ROA / Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- Staat van Utrecht. (2023). [Bevolkingsontwikkeling. Retrieved: 27-05-2023.](#)
- Trendbureau Drenthe. (2023). [Laaggeletterdheid in Drenthe. Retrieved: 27-05-2023.](#)
- Van Deursen, A. & Van Dijk, J. (2012). *Tendrapport Internetgebruik 2012*. Enschede: Universiteit Twente.
- Van Elten, M. & De Greef, M. (2020). *Taal is de sleutel! Actieplan voor de aanpak laaggeletterdheid Regio Gooi en Vechtstreek 2020 – 2024*. Bussum: Regio Gooi en Vechtstreek.
- Vrooman, C., Boelhouwer, J., Iedema, J. & Van der Torre, A. (2023). *Eigentijdse ongelijkheid: De postindustriële klassenstructuur op basis van vier typen kapitaal. Verschil in Nederland 2023*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Zaslow, M.J., Hair, E.C., Dion, M.R., Ahluwalia, S.K. & Sargent, J. (2001). Maternal depressive symptoms and low literacy as potential barriers to employment in a sample of families receiving welfare: are there two generational implications? *Women Health* 32, p. 211 - 251.

Bijlage 1: Totaaloverzicht instellingen aanpak laaggeletterdheid

Onderstaand overzicht is een weergave van de betrokken partners op het gebied van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht per arbeidsmarktregio. Echter is dit overzicht niet volledig, omdat er continue wisselingen van partners in de diverse arbeidsmarktregio's zijn. Het geeft sec weer wat enkele basispartners zijn betrokken bij de uitvoering van de aanpak van laaggeletterdheid. Op provinciaal niveau zijn ook BiSC en Stichting Lezen & Schrijven actief.

Regio Amersfoort

Beleidsmakers

- Gemeente Amersfoort
- Gemeente Baarn
- Gemeente Bunschoten
- Gemeente Leusden
- Gemeente Nijkerk (hoort bij andere provincie, maar wel bij deze arbeidsmarktregio)
- Gemeente Soest
- Gemeente Woudenberg

Uitvoerders

- (Digi)Taalhuis Amersfoort
- (Digi)Taalhuis Baarn
- (Digi)Taalhuis Bunschoten
- (Digi)Taalhuis Eemland
- (Digi)Taalhuis Leusden
- (Digi)Taalhuis Woudenberg
- Bibliotheek Eemland
- Cultuurhuis Woudenberg
- Danner & Danner
- Gilde
- MBO Amersfoort
- NL Educatie
- RegioCultuurCentrum Idea
- Taalhuis Nijkerk (hoort bij andere provincie, maar wel bij deze arbeidsmarktregio)
- Taalhuis Soest
- Taalhuis Soesterberg
- Taalhuis Woudenberg
- Taalschool Veluwe (hoort bij andere provincie, maar wel bij deze arbeidsmarktregio)

Enkele toeleiders (die laaggeletterden herkennen en toeleiden naar taaltrajecten)

- Basisscholen
- Buurthuizen
- De Boei
- Gezondheidscentra
- GGD
- Leerwerkloket Regio Amersfoort
- Pit Baarn
- Schuldhulpverlening
- Sociale Dienst: Werk & Inkomen

- Stichting Balans
- Werkgevers
- Werkgevers

Regio Midden-Utrecht

Beleidsmakers

- Gemeente Bunnik
- Gemeente De Bilt
- Gemeente Houten
- Gemeente IJsselstein
- Gemeente Lopik
- Gemeente Montfoort
- Gemeente Nieuwegein
- Gemeente Oudewater
- Gemeente Stichtse Vecht
- Gemeente Utrecht
- Gemeente Utrechtse Heuvelrug
- Gemeente Wijk bij Duurstede
- Gemeente Woerden
- Gemeente Zeist

Uitvoerders

- (Digi)Taalhuis Utrecht
- (Digi)Taalhuis Utrechtse Heuvelrug
- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen
- Bibliotheek De Tweede Verdieping
- Bibliotheek Lek & IJssel
- Bibliotheek Utrecht
- Gilde
- NL Educatie
- Prago
- Regiobibliotheek Het Groene Hart
- Regiobibliotheek Z-O-U-T
- Stichting Ontmoeting
- Taal Doet Meer
- Taal+
- Taalhuis De Bilt
- Taalhuis Het Groene Hart
- Taalhuis Lekstroom
- Taalhuis Nieuwegein
- Taalhuis Stichtse Vecht
- Taalhuis Wijk bij Duurstede
- Taalhuis Zeist
- Volksuniversiteit

Enkele toeleiders (die laaggeletterden herkennen en toeleiden naar taaltrajecten)

- Basisscholen
- Brownies&DownieS Woerden
- Buurthuizen
- Ferm Werk
- Gezondheidscentra

- GGD
- Jeugdgezondheidszorg
- Kwadraad Maatschappelijk Werk
- McDonald's Utrecht
- Schuldhulpverlening
- Sociale Dienst: Werk & Inkomen
- Voorschool
- Werkgevers

Regio Gooi en Vechtstreek

Beleidsmakers

- Gemeente Eemnes

Uitvoerders

- Bibliotheek Gooi en Meer
- Danner & Danner
- Digi & Taalhuis Eemnes (Huis van Eemnes)
- Gilde

Regio Food Valley

Beleidsmakers

- Gemeente Renswoude
- Gemeente Rhenen
- Gemeente Veenendaal

Uitvoerders

- (Digi)Taalhuis Renswoude
- Bibliotheek Veenendaal
- Bibliotheek Z-O-U-T
- Taalhuis Rhenen
- Taalhuis Veenendaal
- TopTaal

Regio Gorinchem

Beleidsmakers

- Gemeente Vijfheerenlanden

Uitvoerders

- Bibliotheek Lek & IJssel
- IVIO
- Taalhuis Lekstroom (Taalhuis Vijfheerenlanden)

Regio Groot Amsterdam

Beleidsmakers

- Gemeente De Ronde Venen

Uitvoerders

- Bibliotheek Angstel, Vecht en Venen
- Gilde
- Taalhuis De Ronde Venen
- Vluchtelingenwerk

Bijlage 2: Onderzoeksmethode

Dit onderzoek naar de aanpak van laaggeletterdheid bestaat uit een mixed-method onderzoeksdesign. Hierbij wordt onderzoek gedaan naar de huidige aanpak en geanalyseerd wat succesvol is en wat indien mogelijk en wenselijk verbeterd kan worden om de aanpak van laaggeletterdheid te optimaliseren. Er is voor de inzet van verschillende methoden gekozen om ervoor te zorgen dat de resultaten breed geïnterpreteerd kunnen worden en niet afhankelijk zijn van één perspectief. Naast een kwantitatief onderzoek is er ook voor gekozen om een literatuuronderzoek en een kwalitatief onderzoek te doen. Dit om zowel aan te sluiten bij inzichten die uit eerder onderzoek en literatuur bekend zijn als de inzichten vanuit de professionals die op dit terrein werkzaam zijn in de provincie Utrecht.

Het onderzoek bestaat uit drie fasen, te weten:

- *Fase 1: Systematisch literatuuronderzoek.*
- *Fase 2: Kwantitatief onderzoek naar stand van zaken van de huidige aanpak van laaggeletterdheid.*
- *Fase 3: Diepte-analyse via kritische incidentmethode onder ervaringsdeskundigen en experts.*

Fase 1: Systematisch literatuuronderzoek

Als eerste is in dit onderzoek een uitvoerig systematisch literatuuronderzoek gerealiseerd om in kaart te brengen wanneer de aanpak van laaggeletterdheid succesvol kan zijn. Middels internationaal deskresearch onder literatuur uit het werkveld en reeds gerealiseerde projecten en initiatieven op het gebied van laaggeletterdheid is in de volgende databases de relevante literatuur op systematische wijze getraceerd en geanalyseerd: ERIC (EBSCO), PiCarta, PsycARTICLES (EBSCO), PsycINFO (EBSCO), Sage Journals Online, ScienceDirect (Elsevier), SpringerLink, SSCI, Taylor & Francis Online, UM Publications, Web of Science en Wiley Online Library. De hierbij gehanteerde zoektermen zijn: 'laaggeletterdheid impact', 'laaggeletterdheid effect', 'laaggeletterdheid good practices', 'laaggeletterdheid succesfactoren', 'literacy impact', 'literacy effect', 'literacy good practices' en 'literacy succes factors'. Dit is gedaan om vanuit het perspectief op laaggeletterdheid te kijken wat op andere plekken reeds gerealiseerd is en welke randvoorwaarden daar van invloed op het succes waren. Tevens is de aanpak van laaggeletterdheid in kaart gebracht via de analyse van good practices uit circa 20 andere landen. Dit is gedaan in samenwerking met de verschillende internationale organisaties en netwerken: NVL (Nordic Network Adult Learning), EBSN (European Basic Skills Network) en ICAE (International Council for Adult Education). Daarnaast zijn de onderzoekspublicaties van het NRDC (National Research and Development Centre for adult literacy and numeracy) geanalyseerd.

Fase 2: Kwantitatief onderzoek stand van zaken aanpak laaggeletterdheid

Gelijktijdig met het literatuuronderzoek is in samenwerking met vrijwel alle betrokken partijen in de aanpak van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht een Utrechtse startfoto gemaakt. Dit is gedaan middels een online vragenlijst onder 92 professionals die actief zijn in de aanpak van laaggeletterdheid. Tabel 1 toont de achtergrond van de respondenten. Hierbij wordt duidelijk dat er met name respondenten zijn vanuit gemeenten of andere overheidsinstellingen gevolgd door bibliotheken, welzijnsorganisaties en onderwijsinstellingen. Ten slotte valt op dat er enkele slechts enkele partners vanuit de kinderopvang, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang, VVE en het consultatiebureau zijn betrokken evenals instellingen uit de gezondheidszorg, het vrijwilligerswerk of het bedrijfsleven (zie tabel 1).

Tabel 1: Sector respondentent vragenlijst Utrechtse startfoto laaggeletterdheid

Soort sector	% betrokken professionals
Onderwijs	15.3%
Welzijn (inclusief vluchtelingenwerk)	18.1%
Bibliotheeksector	20.8%
Kinderopvang, peuterspeelzalen, buitenschoolse opvang, VVE en consultatiebureau	5.6%
Gezondheidszorg	1.4%
Vrijwilligerswerk	1.4%
Gemeente of andere overheidsinstelling (inclusief UWV)	33.3%
Bedrijfsleven	2.8%
Overig	1.4%

Fase 3: Diepte-analyse via kritische incidentmethode onder ervaringsdeskundigen en experts

Onder 17 experts die in Utrecht werkzaam zijn op het gebied van laaggeletterdheid en 3 deelnemers aan taaltrajecten is in kaart gebracht welke elementen ervoor zorgen dat de aanpak van laaggeletterden succesvol was of wat juist belemmerend werkte. Dit is een verdiepingsslag op basis van de Utrechtse startfoto. Hierbij is ruime aandacht geschonken aan hoe men wil en kan samenwerken en zich wil ontwikkelen en welke randvoorwaarden daarbij noodzakelijk zijn. Tevens is er gekeken naar de andere bepalende factoren, zoals de deskundigheid van de doorverwijzer, de setting en het aangeboden aanbod of leertraject (dat wel of niet passend is). Er is in kaart gebracht wat de wensen van de experts en ervaringsdeskundigen zijn en hoe deze vertaald moeten worden in de aanpak van laaggeletterdheid en in welke setting deze wel of niet moet plaatsvinden. Voor deze onderzoeksfase is de Kritische Incidenten Techniek gebruikt (Flanagan, 1954). Centraal bij deze methode staat de individuele ervaring van de deelnemer aan het onderzoek (in dit geval de Utrechtse experts en ervaringsdeskundigen). De gegevens die op deze wijze verzameld worden, geven een gedetailleerd en diepgaand beeld van bevorderende en hinderende factoren van de mogelijkheden en belemmeringen van de aanpak van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht (Butterfield et al., 2005; Grove & Fisk, 1997), waarbij de ervaringen (van de Utrechtse experts en ervaringsdeskundigen) centraal staan. Om de data te verzamelen zijn individuele interviews afgenomen die elk circa 30 tot 40 minuten duren. De steekproef van de verschillende Utrechtse experts en ervaringsdeskundigen is nauwgezet gedaan in samenwerking met de provincie Utrecht. Voor de analyse van de interviews is de “grounded theory benadering” gekozen om een zorgvuldige analyse te kunnen realiseren. De interviews zijn telefonisch en digitaal afgenomen.

Uit de analyse wordt duidelijk wat er momenteel al gebeurt op het gebied van de aanpak van laaggeletterdheid in de provincie Utrecht. Daarnaast geeft dit inzicht in de leemten en nieuwe kansen voor de aanpak van laaggeletterdheid op het gebied van samenwerking, bewustwording, beleid, werving, herkennen, doorverwijzen en scholing. Dit kan van belang zijn voor de optimalisering van de aanpak van laaggeletterdheid.

Bijlage 3: Tabellenboek met bijbehorende analyse

Deze bijlage beschrijft op basis van de onderzoeksresultaten per fase van de aanpak van laaggeletterdheid (zie figuur 2 op blz. 9) wat de huidige stand van zaken is op het gebied van bewustwording, samenwerking, herkenning, doorverwijzing, werving en scholing. Hierbij is per fase in kaart gebracht wat knelpunten zijn en wat goed verloopt. Deze tabellen met bijbehorende analyse zijn de basis voor de beschreven analyse in hoofdstuk 3 en de aanbevelingen in hoofdstuk 4. De percentages in de tabellen lijken vrij laag. Dit komt omdat de meeste vragen open vragen zijn en er categorieën zijn samengesteld op basis van de antwoorden van de respondenten. Vervolgens zijn de meest benoemde gecategoriseerde antwoorden in de tabellen opgenomen.

Bewustwording van problematiek

Het fundament voor de aanpak van laaggeletterdheid is de bewustwording van de problematiek. De vraag is of men als organisatie oog heeft voor de problematiek en zich wil inzetten voor het belang van inwoners van jong tot oud die taalachterstanden hebben. Zodra de organisaties in de provincie Utrecht gezamenlijk het probleem onderkennen, is het makkelijker om activiteiten te faciliteren om de problematiek tegen te kunnen gaan.

Vrijwel alle organisaties willen een bijdrage leveren om de problematiek van laaggeletterdheid tegen te gaan (zie tabel 2). Ook is vrijwel elke organisatie zich bewust van de problematiek, te weten circa 90%. Een meerderheid levert daarnaast een bijdrage aan de realisatie van taaltrajecten en taalondersteuning of werkt hierin samen met andere partijen (79.1%), heeft specifiek beleid om dit tegen te gaan (55.8%), heeft in hun jaarlijks plan vastgelegd dat ze activiteiten ondernemen om dit tegen te gaan (69.8%) en bespreekt het geregeld intern hoe ze dit gaan bestrijden (51.2%). Daarnaast geeft iets minder dan de helft (44.2%) aan dat ze geregeld activiteiten voor en met hun werknemers organiseert om laaggeletterdheid te bestrijden. Ten slotte onderneemt een meerderheid (65.1%) als organisatie activiteiten om laaggeletterde mensen te herkennen (zie tabel 2).

Tabel 2: Bewustwording laaggeletterdheid in de provincie Utrecht in 2023

Inzet op laaggeletterdheid	% van respondenten
Organisatie is zich bewust van problematiek	90.1%
Organisatie wil bijdrage leveren om dit tegen te gaan	90.1%
Organisatie heeft specifiek beleid om dit te voorkomen of tegen te gaan	55.8%
Organisatie heeft activiteiten vastgelegd in jaarlijks plan om dit tegen te gaan	69.8%
Organisatie van activiteiten met en voor werknemers om dit te bestrijden	44.2%
Organisatie bespreekt dit intern als inhoudelijk speerpunt hoe dit te bestrijden	51.2%
Organisatie onderneemt activiteiten m.b.t. herkennen van laaggeletterde mensen	65.1%
Organisatie levert bijdrage aan taaltrajecten / taalondersteuning	79.1%
Organisatie werkt samen met anderen t.b.v. taaltrajecten / taalondersteuning	79.1%

De Utrechtse samenwerking op het gebied van taal

Uit de resultaten van het kwantitatief onderzoek blijkt dat volgens de meerderheid (63%) de samenwerking op het gebied van laaggeletterdheid succesvol is in de betrokken gemeenten. Er is volgens 17.6% van de partners per definitie een goede samenwerking en met name het frequent overleg tussen de partners en de goede contacten in het netwerk komen de samenwerking ten

goede. Ook blijkt volgens circa 10% de gemeente haar regierol te pakken en zich verantwoordelijk te voelen voor het opstellen van beleid betreffende de aanpak van laaggeletterdheid (zie tabel 3). 8.1% van de partners geeft aan dat de goede samenwerking met name komt door de spreekwoordelijk 'korte lijnen' (zie tabel 3).

Tabel 3: Succesfactoren samenwerking laaggeletterdheid in de provincie Utrecht

Succesfactor	Aantal keer genoemd in %
Goede samenwerking	17.6%
Frequent structureel overleg	10.8%
Goed contact in het netwerk	10.8%
Gemeentelijk beleid en verantwoordelijkheid	9.5%
Korte lijnen	8.1%

Aan de andere kant zijn er ook nog dingen waar aan gewerkt kan worden. Volgens tabel 4 vindt juist 10.3% dat er te weinig afstemming is vooral met de organisaties die laaggeletterde inwoners naar scholingstrajecten kunnen doorverwijzen. Ook is volgens 8.3% van de partners de doelgroep zelf 'onvindbaar' en moeilijk te bereiken. Ten slotte geeft 8.3% aan dat het aanbod versnipperd is en dat een centraal punt ontbreekt.

Tabel 4: Faalfactoren samenwerking laaggeletterdheid in de provincie Utrecht

Faalfactor	Aantal keer genoemd in %
Afstemming	16.7%
Onbereikbare doelgroep	8.3%
Versnippering en ontbreken centraal punt	8.3%

De partners organiseren zelf wel diverse activiteiten op het gebied van taal. Het succes zit hem volgens tabel 5 vooral in het commitment van de betrokken partners. Daarnaast zijn de activiteiten laagdrempelig en herkenbaar en zichtbaar voor de doelgroep. Volgens 5.3% van de partners komt het succes ook doordat men persoonlijke aandacht aan de deelnemers geeft en biedt men kwalitatief goed onderwijs op maat.

Tabel 5: Succesfactoren activiteiten laaggeletterdheid in de provincie Utrecht

Succesfactor	Aantal keer genoemd in %
Commitment van de organisaties	23.7%
Laagdrempeligheid	9.2%
Herkenbaarheid en zichtbaarheid	7.9%
Persoonlijke aandacht	5.3%
Kwalitatief goed onderwijs op maat	5.3%

Kansen voor herkennen van laaggeletterde inwoners

Volgens de organisaties liggen er voldoende kansen om het herkennen van laaggeletterde kinderen, jongeren en volwassenen goed te organiseren. Volgens tabel 6 geeft 18.3% dat er een goede afstemming is tussen partners in het sociaal domein. Daarnaast blijkt er ook voldoende deskundigheidsbevordering voor professionals te worden gerealiseerd in het herkennen van laaggeletterde inwoners. Ook is er volgens 9.7% van de partners voldoende expertise en kennis

bij de betrokken partners. Volgens tabel 6 geeft 5.4% aan dat de laagdrempelige activiteiten en het contact in de bibliotheek er voor zorgen dat laaggeletterde inwoners worden herkend.

Tabel 6: Succesfactoren herkennen laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Succesfactor	Aantal keer genoemd in %
Samenwerking en afstemming binnen sociaal domein	18.3%
Deskundigheidsbevordering professionals	12.9%
Expertise en kennis partners	9.7%
Netwerk	7.5%
Laagdrempelig contact bibliotheek	5.4%

Het herkennen van laaggeletterde inwoners verloopt echter nog niet overal vlekkeloos. Het heeft volgens 12.5% van de partners namelijk geen prioriteit. Uit tabel 7 blijkt ook dat volgens 11.3% de doelgroep en haar problematiek onzichtbaar is en dat andere multiproblematiek voorrang krijgt (10%). Daarnaast geeft men aan dat expertise ontbreekt naast tijd en capaciteit (zie tabel 7).

Tabel 7: Faalfactoren herkennen laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Faalfactor	Aantal keer genoemd in %
Geen prioriteit	12.5%
Doelgroep en haar problematiek is onzichtbaar	11.3%
Multiproblematiek heeft hogere urgentie	10.0%
Te weinig capaciteit en tijd	7.5%
Ontbreken van kennis en expertise over laaggeletterdheid	7.5%

Kansen voor doorverwijzing van laaggeletterde kinderen, jongeren en volwassenen

Volgens tabel 8 is volgens 13.5% de bekendheid van het Taalhuis en haar werkzaamheden een succesfactor in de doorverwijzing. Daarnaast zorgen het gedifferentieerd en gespreid aanbod ervoor dat men laaggeletterde inwoners ook goed kunnen worden doorverwezen (zie tabel 8). Maar ook een centraal aanmeldpunt helpt hierbij volgens 7.9% van de partners. Ten slotte is volgens 6.7% de inzet van de bibliotheek een succesfactor voor een goede doorverwijzing.

Tabel 8: Succesfactoren doorverwijzen laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Succesfactor	Aantal keer genoemd in %
Bekendheid van het Taalhuis en haar werkzaamheden	13.5%
Gedifferentieerd en gespreid aanbod	7.9%
Centraal aanmeldpunt	7.9%
Inzet bibliotheek	6.7%

Echter vindt een veel groter aantal partners (20.3%) dat het aanbod en de mogelijkheden onbekend en niet passend zijn (zie tabel 9). Ook geeft 11.9% van de partners net als bij het herkennen aan dat het geen prioriteit heeft. Daarnaast blijkt volgens partners net als bij het herkennen dat de doelgroep niet gevonden kan worden. Ook wordt de wetgeving als beperkend

ervaren met name voor mensen die nog niet ingeburgerd zijn.

Tabel 9: Faalfactoren doorverwijzen laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Faalfactor	Aantal keer genoemd in %
Onbekend aanbod en mogelijkheden	14.9%
Geen prioriteit	11.9%
Doelgroep is onbereikbaar	7.5%
Beperkende wetgeving	7.5%
Geen passend aanbod	7.5%

Tabel 10 laat zien, dat men laaggeletterden vooral doorverwijst naar de bibliotheek, NL Educatie en het (Digi)Taalhuis en de Taalpunten. Een kleiner aantal partners verwijst ze door naar PRAGO of Gilde Samenspraak (zie tabel 10).

Tabel 10: Partners waarnaar laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht worden doorverwezen

Partner	Aantal keer genoemd in %
Bibliotheek	16.4%
NL Educatie	16.4%
(Digi)Taalhuis en Taalpunten	15.6%
PRAGO	5.7%
Gilde Samenspraak	4.9%

Bereik van laaggeletterde inwoners

Uit de onderzoeksanalyses blijkt dat men wel de NT2'ers bereikt, maar niet de NT1'ers. Het merendeel van de partners weet de NT2'ers te bereiken, namelijk 77.8%. Slechts 18.5% van de partners weet de NT1'ers te bereiken.

Wil men laaggeletterde kinderen, jongeren of volwassenen kunnen doorverwijzen naar taaltrajecten of -ondersteuning dan is een centraal punt van belang. Een plek waar een intake kan worden gedaan om te bepalen aan wat voor een soort traject de deelnemer moet kunnen deelnemen. Volgens de meerderheid van de partners (74.1%) is er een centraal punt in de betrokken gemeente waar een intake plaatsvindt om te bepalen welk educatietraject het meest passend is voor iemand.

Werving: activiteiten en succesfactoren

Uit het onderzoek onder de partners in de provincie Utrecht blijkt dat men in de werving vooral veel kansen ziet in het signaleren en doorverwijzen van laaggeletterde inwoners in samenwerking met toeleiders (zie tabel 11). Maar ook de activiteiten en zichtbaarheid van het Taalhuis lijkt een goede wervingsactiviteit te zijn. Volgens 4.7% zijn daarnaast de getrainde professionals, het camouflageaanbod (waar men via andere activiteiten naar taaltrajecten wordt toegeleid), mond tot reclame en de realisatie van een Taalcafé goede wervingsactiviteiten om potentiële deelnemers voor scholing te werven (zie tabel 11).

Tabel 11: Succesvolle wervingsactiviteiten laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Wervingskanalen	Aantal keer genoemd in %
Signaleren en doorverwijzen i.s.m. toeleiders	14.2%
Activiteiten en zichtbaarheid Taalhuis	5.7%
Getrainde professionals	4.7%
Camouflageaanbod	4.7%
Mond tot mond reclame	4.7%
Taalcafé	4.7%

Kijkend naar de succesfactoren blijkt het van belang te zijn om op een laagdrempelige manier activiteiten te faciliteren (zie tabel 12). Het vertrouwelijk contact met de kinderen, jongeren en volwassenen die taalachterstanden hebben, zorgt ervoor dat mensen willen deelnemen aan scholingstrajecten. Maar ook zichtbaarheid en herkenbaarheid zijn belangrijke factoren voor succesvolle werving.

Tabel 12: Succesvolle wervingstechnieken aanbod laaggeletterde inwoners in de provincie Utrecht

Succesfactor	Aantal keer genoemd in %
Laagdrempeligheid	23.9%
Vertrouwd persoon	18.3%
Zichtbaarheid en herkenbaarheid	7.0%

Rollen voor de provincie Utrecht

Uit de onderzoeksanalyses van het kwantitatief onderzoek blijkt dat de partners uit de provincie Utrecht vooral vinden dat de provincie projecten zou kunnen faciliteren door mogelijkheden te creëren om nieuwe dingen te starten op lokaal niveau. Daarnaast zou ze ook goede voorbeelden kunnen delen en ervoor kunnen zorgen dat iedereen op de hoogte is van de beschikbare kennis en expertise (zie tabel 13). Een derde rol is die van financier om eventueel extra middelen beschikbaar te stellen voor realisatie van projecten en het versterken van de infrastructuur op lokaal of regionaal niveau. Daarnaast geeft 13.6% dat ze een marketeer kan zijn en een campagne betreffende laaggeletterdheid zou kunnen realiseren. Ook blijkt uit tabel 13 dat verbindingen leggen tussen partners in het sociaal domein en het zijn van een aanjager door actief de problematiek op de agenda te zetten mogelijke rollen zouden kunnen zijn. Zo ook zou men een deel van de monitoring kunnen faciliteren. Een kleiner van de partners geeft aan dat de provincie zelf een helder taalgebruik zou moeten gebruiken en eventueel beleid zou kunnen opstellen. Alhoewel de laatste rol door maar weinig partners wordt benoemd (zie tabel 13).

**Tabel 13: Mogelijke rollen provincie Utrecht
in de aanpak van laaggeletterdheid**

Wervingskanalen	Aantal keer genoemd in %
Innovator	19.8%
Kennismakelaar	18.5%
Financier	14.8%
Marketeer	13.6%
Verbinder	11.1%
Aanjager	8.6%
Onderzoeker	7.4%
Communicator	4.9%
Beleidsmaker	1.2%

Bijlage 4: Succesfactoren voor de Utrechtse aanpak op basis van internationale good practices

Vraag is wat succesvol kan zijn om nieuwe projecten rondom het tegengaan van laaggeletterdheid op te pakken. Wat zegt de literatuur daarover en hoe doet men dat in Europa? Deze bijlage is de basis voor de beschreven analyse in hoofdstuk 3.

Succesfactoren voor projecten gericht op het tegengaan van laaggeletterdheid

Op basis van verschillende onderzoeken, maar ook een analyse van good practices op het gebied van laaggeletterdheid wordt duidelijk dat de volgende factoren van belang zijn om een succesvolle aanpak te kunnen realiseren (De Greef et al., 2018; Saracho, 2007):

- Maatwerk
- Aansluiting bij de belevingswereld en intrinsieke motivatie
- Informeel leren en aandacht voor sociale contacten
- Dichtbij de doelgroep
- Geïntegreerd aanbieden van basisvaardigheden en beroepsopleiding of trainingen gericht op werk
- Outreachend werken om de deelnemers te vinden

Maatwerk centraal

Het Poolse project 'A chance - New opportunities for Adults' heeft een mooie werkwijze waarbij iedereen die wil de kans krijgt om op een goede wijze in kaart te brengen welke competenties die in huis heeft en deze te valideren. Vervolgens kan men via een speciale 'beurs' een educatief traject volgen bij verschillende organisaties op basis van de individuele behoeften van de deelnemers, die duidelijk zijn geworden tijdens het inventariseren van de competenties. In Slovenië heeft men via het project 'Learning for successful life' met name werkloze inwoners de kans geboden om een educatief programma op maat te volgen. Via een non-formeel programma bepaalt de deelnemer samen met de docent wat hij of zij in een korte tijd wil leren en na elk behaalde stap of afgesloten fase in het leren, wordt een nieuw doel geformuleerd en een nieuw kort programma samengeteld. Zo bouwt de deelnemer samen met de docent aan zijn of haar eigen educatief programma om de basisvaardigheden eigen te maken.

Belevingswereld centraal

In Ierland is het educatief centrum LCETB trajecten taal en ouderbetrokkenheid gestart. Deze trajecten worden door een groot aantal ouders bezocht, omdat men een sterke samenwerking heeft met alle lokale partners en toeleiders. Daarnaast wordt de taal aangeleerd in de dagelijkse praktijk van de ouders, waardoor de leerresultaten succesvol kunnen zijn.

In Spanje stelt men vooral de dagelijkse praktijk van de inwoners centraal. Deelnemers aan taaltrajecten in het centrum voor volwassenenonderwijs 'Jordi de Sant Jordi' ontwikkelden samen met de docenten het leermateriaal op basis van teksten die ze in de dagelijkse praktijk gebruikten. Zij brachten hun dagelijkse praktijk als het ware in de klas en probeerde hun taal in de praktijk te optimaliseren.

Ten slotte werkt in de regio Twente in Nederland ROC van Twente samen met FC Twente en organiseren ze verschillende trajecten voor gezinnen. Zo nemen gezinnen samen deel aan leeractiviteiten rondom sport en gezonde voeding, waarbij het leren van de taal integraal wordt aangeboden. De deelnemers worden geregeld doorgestuurd naar reguliere taaltrajecten bij het ROC van Twente.

Informeel leren centraal

Het Portugese project 'Letras Prá Vida' heeft op lokaal niveau communities of practices ingericht, waarbij bewoners via verschillende activiteiten de taal of digitale vaardigheden leren, zoals het schrijven van brieven aan kleinkinderen door ouders, het schrijven voor de lokale krant of het spreken op de lokale radio of het gebruik van het gezondheidsportaal.

In Zweden heeft men daarnaast lokale Digidel centra opgericht. Dat zijn centra waar inwoners aan hun dagelijkse digitale vaardigheden kunnen werken. Hier wordt hen geleerd hoe ze dagelijkse handelingen kunnen doen, waarbij ze de computer moeten gebruiken.

Dichtbij de doelgroep centraal

Volgens Kyuchukov (2007) is het van belang dat als men een project op het gebied van laaggeletterdheid start, dat de gemeenschap en directe omgeving betrokken wordt. Het moet echt een plek krijgen in de 'lokale setting'. In Oostenrijk heeft men geprobeerd om de drempel voor aanmelding voor een leertraject te verlagen door een eenvoudig en laagdrempelig aanmeldpunt. Via www.alphabetisierung.at kan men zich heel gemakkelijk centraal aanmelden. Dat kan digitaal, maar ook via het nummer van de 'Alfatelefon'.

In het Poolse LOWE project zet men een vervolgstap en probeert men de individuele leerbehoeften van mensen te identificeren en vervolgens te kijken welk leertraject men nodig heeft. Dit doet men op verschillende lokale centra voor 'Kennis en Educatie'. Op verschillende plekken probeert men op lokaal niveau inwoners te motiveren tot deelname aan educatie passend bij hun behoeften en ambities zowel privé als werkgerelateerd. Deze structuur is vergelijkbaar met het Franse l'ANLCI, waar men vanuit een landelijke organisatie voor elke regio op basis van de achtergrondcijfers en de kenmerken van de regio initiatieven ondersteunt om laaggeletterdheid tegen te gaan.

In heel Hongarije heeft men ook een netwerk opgestart, namelijk het NYITOK netwerk. Men zag dat men weinig deelnemers in het volwassenenonderwijs had en heeft daarom op lokale plekken nieuwe leercentra ingericht met flexibele leerarrangementen en een focus op empowerment van de lokale bevolking en gemeenschap. Deelnemers waren geïnteresseerd om deel te nemen, omdat de centra onderdeel waren van bekende plekken in de wijken, dichtbij huis waren en er een familiale sfeer heerste.

Integratie van basisvaardigheden en beroepsopleiding centraal

Aansluiting bij de regio is ook wat het Duitse samenwerkingsverband van volkshogescholen probeert te doen. In verschillende Duitse regio's wordt gekeken bij welke bestaande leertrajecten de deelnemers taalproblemen ondervinden en daar bieden ze dan geïntegreerd taaltrajecten aan, bijvoorbeeld tijdens een opleiding in de gastronomie in Regensburg of een opleiding in de ouderenzorg in Memmingen.

Ook in Kroatië heeft men middels het project CARDS het aanleren van basisvaardigheden afgestemd op de behoefte aan continue professionele ontwikkeling. Deelnemers krijgen de mogelijkheid om op geïntegreerde wijze hun basisvaardigheden te vergroten en tegelijkertijd een trainingsprogramma te volgen van een specifieke sector waar men eventueel in kan gaan werken.

In Griekenland hebben ze daarnaast 63 scholen voor tweedekansonderwijs opgericht. Dit zodat volwassenen alsnog de kans krijgen om hun diploma voor het voortgezet onderwijs te halen. Onderdeel hiervan is het aanleveren van de basisvaardigheden gecombineerd met sociale vaardigheden. Tijdens deze trajecten kunnen de deelnemers ook advies krijgen van een loopbaanadviseur. Zo kunnen ze tijdens het werken aan hun basisvaardigheden ook aan hun carrière werken.

Het Noorse project 'SkillsPlus' is daarentegen een project voor werkgevers, waarbij werkgevers subsidie kunnen aanvragen voor hun werknemers om de basisvaardigheden verder te kunnen ontwikkelen. Ze kunnen dan tijdens werktijd aan hun taalvaardigheden werken en deze optimaliseren. Vergelijkbaar is het project 'Digitutor' in Finland, waarbij men werknemers in specifieke sectoren trajecten aanbiedt om hun digitale vaardigheden te optimaliseren. Hierbij is de intensieve samenwerking met de desbetreffende sector cruciaal.

In Noorwegen zijn ze ook een initiatief voor werkgevers gestart, namelijk de landelijke 'Cybersecurity Month'. Tijdens deze maand krijgen bedrijven in Noorwegen elk jaar de mogelijkheid om hun personeel te trainen in de basis van digitale vaardigheden om de digitale veiligheid te vergroten.

Ook in Servië zet men via het project FBEA(R) in op het geïntegreerd aanbieden van een beroepsopleiding en basisvaardigheden voor inwoners die hun school niet hebben afgemaakt. Zo kunnen deze mensen alsnog een goede plek op de arbeidsmarkt krijgen. Voor veel van de inwoners was dit als het ware een tweede kans.

Outreaching werken centraal

Uit het onderzoek van Vanderdonck et al. (2019) blijkt ook, dat juist naast inzetten op kennis van de doelgroep en laaggeletterdheid men juist kennis over bestaande instanties en middelen moet hebben die zich richten op laaggeletterde inwoners. In de lokale situatie zou men samen met de gemeenschap het aanbod voor laaggeletterde inwoners moeten kunnen organiseren (Vanderdonck, et al., 2019).

Het Duitse project Neu Start St. Pauli 360° sluit hierbij aan en heeft een wijkgerichte aanpak omarmd, waarbij ze in een stadsdeel van Hamburg heel gericht aan organisaties een totaalpakket met betrekking tot laaggeletterdheid aanbieden. De werknemers krijgen een bewustwordingsworkshop over de problematiek, hun informatie wordt gescreend op toegankelijkheid en ze krijgen direct informatie over de leermogelijkheden voor laaggeletterde mensen hebben en eventueel bij hen werken. Vergelijkbaar is het project 'Workplace guidance' in IJsland, waarbij loopbaanadviseurs die werkzaam zijn in centra van volwassenenonderwijs bedrijven bezoeken en voorlichting geven aan de werknemers. Gezamenlijk kijken zij naar hun loopbaan en de mogelijkheden tot deelname aan scholing.

Ook in het Hongaarse project 'Together for Integration in Békés' trekt men samen op met lokale partners om outreachend te werken. Het project beschrijft een lokale aanpak van een gebied waar veel kwetsbare mensen leven. Door inzet van sociaal werkers zijn diverse inwoners aan de slag gegaan met het ontwikkelen van een individueel plan en hebben ze de mogelijkheid tot scholing gekregen om zo (weer) actief te worden op de arbeidsmarkt en een betere plek in het dagelijks leven te kunnen krijgen.

Resumé

Op basis van verschillende onderzoeken en een analyse van good practices op het gebied van laaggeletterdheid wordt duidelijk dat de volgende inhoudelijke factoren van belang zijn om een succesvolle aanpak te kunnen realiseren:

- Maatwerk
- Aansluiting bij de belevingswereld en intrinsieke motivatie
- Informeel leren en aandacht voor sociale contacten
- Dichtbij de doelgroep
- Geïntegreerd aanbieden van basisvaardigheden en beroepsopleiding of trainingen gericht op werk
- Outreachend werken om de deelnemers te vinden