



Meedoen met Taal

Gemeente Apeldoorn



Maart 2025

Inhoud

Samenvatting in makkelijke taal	3
Inleiding	4
Doel	5
Wat hebben we gedaan?	6
Aanpak laaggeletterdheid in Apeldoorn	7
De uitvoering	8
De ervaring van ervaringsdeskundigen	12
Conclusie en aanbevelingen	13
Tot slot	15
Bijlage 1: overzicht van organisaties	16
Bijlage 2: begrippen	17
Literatuur	18

Samenvatting in makkelijke taal

Toezicht Sociaal Domein deed onderzoek Het onderzoek ging over mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Toezicht Sociaal Domein deed dit onderzoek in vijf gemeenten. Dit rapport gaat over de gemeente Apeldoorn.

Wat hebben we onderzocht bij de vijf gemeenten?

We zijn in gesprek gegaan met deze gemeenten. Over hoe zij omgaan met mensen die:

- moeite hebben met lezen en schrijven;
- Nederlands als moedertaal hebben;
- ouder zijn dan 50 jaar;
- een uitkering hebben.

We spraken met organisaties zoals het UWV en scholen.

Ook spraken we met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

Wat gaat goed in Apeldoorn?

De gemeente Apeldoorn doet veel dingen goed. Apeldoorn heeft aandacht voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

- De organisaties die mensen helpen, kennen elkaar.
- De organisaties werken ook samen.
- Er zijn veel ideeën en acties om mensen te helpen.
- Ook kunnen mensen taalles volgen.

Wat kan beter in Apeldoorn?

Er zijn ook dingen die minder goed gaan.

- Organisaties herkennen soms niet of je moeite hebt met lezen en schrijven.
- Je kunt dan niet goed geholpen worden.
- Veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, volgen geen taalles.

Wat kan Apeldoorn doen?

- Geef het UWV en de gemeente les over hoe ze mensen die moeite hebben met lezen en schrijven kunnen helpen.
- Geef organisaties die in wijken werken les over hoe ze mensen die moeite hebben met lezen en schrijven kunnen helpen.
- Bekijk of mensen die al hulp krijgen in de gemeente, moeite hebben met lezen en schrijven.
- Zorg dat mensen hun leven lang kunnen blijven leren.
- Werk samen met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.
- Het is belangrijk dat bestuurders van organisaties dit ook steunen.

Inleiding

Kunnen lezen, schrijven, rekenen en met een computer omgaan is steeds belangrijker. Je hebt het nodig om goed te kunnen meedoen in de maatschappij. Maar ongeveer 2,5 miljoen mensen in Nederland hebben hier in meer of mindere mate moeite mee. Zij kunnen wel lezen en schrijven, maar halen niet het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3. Zij zijn laaggeletterd. Een omschrijving van laaggeletterdheid en van andere begrippen die in dit rapport zijn gebruikt, vindt u in bijlage 2 van dit rapport.

Laaggeletterdheid heeft veel invloed op iemands leven. Dat blijkt uit onderzoek van onder andere Stichting Lezen en Schrijven en de Algemene Rekenkamer. Zo doen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven minder vaak vrijwilligerswerk. Ook hebben ze vaker een uitkering. Mensen lopen een groter risico om te leven in armoede en maken meer gebruik van de zorg.

Investeren in de aanpak van laaggeletterdheid loont. De maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid bedragen in Nederland €1,13 miljard per jaar. De kosten zitten vooral in hogere gezondheidskosten, kosten voor uitkeringen, lagere productiviteit van de laaggeletterden die werken en gemiste belastinginkomsten.

De groep laaggeletterden is divers. Laaggeletterdheid komt vaker voor bij mensen ouder dan 50 jaar, tonen eerdere studies aan. 57% van hen werkt, vaak in fysiek veeleisende beroepen, blijkt uit cijfers van Stichting Lezen en Schrijven. Ruim 40% werkt niet.

Om deze reden kijken we in dit onderzoek van Toezicht Sociaal Domein (TSD) naar laaggeletterdheid bij mensen van 50 jaar of ouder met een uitkering. Vooral mensen met Nederlands als eerste taal (moedertaal) hebben veel schaamte om hierover te praten, zagen we terug in onderzoek en tijdens gesprekken. Zij worden vaak niet herkend. Daarom heeft het onderzoek zich vooral op deze groep gefocust.

In de context speelt dat de Rijksoverheid een programma heeft gelanceerd: Tel mee met Taal 2020-2024. Dit programma richt zich op alle laaggeletterden in Nederland. Een van de doelen is dat tegen 2024 elke gemeente hulp moet kunnen bieden aan laaggeletterden.

Doel

Als toezichthouder streeft TSD ernaar dat alle inwoners in Nederland volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij. Met dit toezichtonderzoek willen wij organisaties stimuleren om:

- de bewustwording van laaggeletterdheid te vergroten;
- screening te bevorderen zodat laaggeletterdheid vaker gesignaleerd wordt;
- bekendheid te geven aan handelingsperspectieven wanneer iemand laaggeletterd is.

Wij richten ons op organisaties in het stelsel van werk en inkomen en binnen het sociaal domein. En we kijken naar wat werkt in de praktijk. Wat helpt bij het herkennen van laaggeletterdheid? En hoe kunnen inwoners het beste ondersteuning krijgen, zodat zij kunnen meedoen?

Wat hebben we gedaan?

Dit onderzoek is uitgevoerd in 5 gemeenten: Apeldoorn, Enkhuisen, Landgraaf, Meierijstad en Veendam. We zijn gestart met een vooronderzoek waarin wij kennis hebben genomen van landelijke onderzoeken en beleidstukken

In de gemeente Apeldoorn hebben we op de volgende manieren informatie verzameld:

1. Het analyseren van lokale/regionale documenten. De belangrijkste daarvan is:
 - Regioplan Laaggeletterdheid Stedendriehoek en Noord-Veluwe 2020-2024
 - Belronde naar organisaties die laaggeletterdheid mogelijk kunnen herkennen.
2. 57 organisaties zijn benaderd en 33 organisaties hebben deelgenomen. In de bijlage staat een overzicht van de typen organisaties die we gesproken hebben.
3. Verdiepende interviews met:
 - Beleidsadviseur van de gemeente;
 - Medewerker Werk en Inkomen van de gemeente;
 - TopTaal;
 - Coördinator TaalDigiHuis (Taal);
 - Coördinator TaalDigiHuis (Digitaal Meedoen);
 - Werkleerbedrijf Lucrato;
 - Humanitas Thuisadministratie;
 - Stimenz (Sociaal Raadslieden);
 - Adviesraad Sociaal Domein;
 - Regio-adviseur van Stichting Lezen en Schrijven;
 - Adviseur UWV Veluwe Stedendriehoek.
4. We spraken drie inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven. Ook spraken we mensen uit hun netwerk.
5. Op 27 november 2024 vond een reflectiebijeenkomst plaats. Daarin zijn de concept bevindingen besproken uit dit rapport. Ook hebben de aanwezigen gekeken naar mogelijkheden tot verbetering.

Aanpak laaggeletterdheid in Apeldoorn

In Apeldoorn is ongeveer 11% van de inwoners laaggeletterd. Dit is iets minder dan het landelijke gemiddelde van 12%. Apeldoorn is de contactgemeente voor de WEB-regio Stedendriehoek en Noordwest Veluwe. Via de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) krijgen regio's geld vanuit het Rijk. Dit is voor activiteiten gericht op volwassen inwoners die niet inburgeringsplichtig zijn en die moeite hebben met basisvaardigheden. Basisvaardigheden zijn taal-, reken- en digitale vaardigheden die je nodig hebt om goed mee te doen in de samenleving.

Het regioplan van de Stedendriehoek en Noord-Veluwe sluit aan bij het landelijke actieprogramma *Tel mee met Taal*. En daarmee bij de landelijke ambitie om de aanpak van laaggeletterdheid te verankeren in lokaal beleid. Het doel is een inclusieve samenleving waarin meer mensen de basisvaardigheden beheersen. De regio wil dat:

- minder inwoners belemmeringen ervaren om deel te nemen aan de samenleving;
- meer inwoners aan het werk zijn;
- meer inwoners een startkwalificatie behalen;
- meer inwoners financieel zelfredzaam zijn;
- meer ouders betrokken zijn bij de schoolloopbaan van hun kind;
- meer mensen in staat zijn gezond te leven.

De regio heeft in haar beleid specifiek aandacht voor inwoners van wie Nederlands de eerste taal is (NT1). De regio realiseert zich dat NT1'ers nog onvoldoende worden bereikt. Ze zien bijvoorbeeld maar een klein deel van hen terug in de aangeboden leertrajecten.

In de regio is een netwerk van opleiders, taalhuizen en andere partners. De regio biedt aanbod op maat. Per persoon maken aanbieders een afweging welk traject het meest passend is. Daarbij kijken ze naar het doel van opleiding en de leerbehoefte van de inwoner. Ook het kostenplaatje is onderdeel van de afweging. Een formeel traject is duurder dan een non-formeel traject.

Gemeente Apeldoorn

De gemeente Apeldoorn is zich bewust van het belang van aandacht voor laaggeletterdheid. De gemeente benadert het onderwerp laaggeletterdheid integraal. Het staat niet los van de andere basisvaardigheden.

In 2023 heeft de gemeente een onderzoek laten uitvoeren door ECBO. Het doel van dit onderzoek was achterhalen hoe meer inwoners kunnen worden bereikt. Het onderzoek heeft geholpen de doelgroep in kaart te brengen. Het toont aan dat laaggeletterdheid een hardnekkig probleem is in de gemeente. De uitkomsten zijn besproken in de gemeente, onder andere met de medewerkers van Werk en Inkomen. Het doel hiervan was de kennis omtrent het onderwerp te vergroten.

Binnen de gemeente is een ervaren beleidsadviseur met het onderwerp in haar portefeuille. De beleidsadviseur creëert de randvoorwaarden. Zij heeft contact over de uitvoering met verschillende partijen. Dit zijn bijvoorbeeld het TaalDigiHuis (non-formele aanbieder), TopTaal (formele aanbieder) en werkleerbedrijf Lucrato.

Apeldoorn heeft de afgelopen jaren diverse initiatieven opgezet, met verschillende insteken. Voorbeelden zijn de aandacht voor laaggeletterdheid in vroeg- en voorschoolse educatie. Ook zijn er mbo-taalcoaches. Zij begeleiden mbo-studenten die het einde van hun opleiding naderen, maar wat betreft taal nog een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Volgens de beleidsadviseur helpt het dat zij de portefeuille al langere tijd heeft. Dit maakt de contacten en samenwerking in het sociaal domein makkelijker. Binnen de gemeente wordt samenwerking gezocht met onder andere de beleidsterreinen onderwijs, jeugd en gezondheid.

De beleidsadviseur heeft zes tot acht uur per week voor het onderwerp. Met de hardnekkigheid van het onderwerp en de aanwezige ambities is dit krap. De gemeente heeft ermee te maken dat de financiering uit diverse regelingen komt. De continuïteit van deze middelen is niet zeker. Dit kan een duurzame aanpak vanuit de gemeente in de weg zitten.

De uitvoering

In ons onderzoek hebben we gekeken naar twee onderdelen:

- Hoe zorgen organisaties voor een begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening? Dat kan bijvoorbeeld met brieven en websites in duidelijke taal. Ook uitleg via video's of plaatjes kan helpen.
- Hoe kunnen mensen via onderwijs beter leren lezen en schrijven? Met onderwijs bedoelen we een cursus die bij hen past.

Hieronder leest u per onderdeel wat wij zagen in Apeldoorn.

Toegankelijke dienstverlening

Organisaties die veel contact hebben met inwoners vinden laaggeletterdheid een belangrijk thema. Dat blijkt uit onze telefonische gesprekken. Toch zijn de meeste organisaties zich niet bewust van het hoge aantal mensen dat moeite heeft met lezen en schrijven. Zeker het feit dat meer dan de helft van deze mensen Nederlands als eerste taal hebben, is niet bekend. Voor behoorlijk wat organisaties die wij gesproken hebben gaf ons onderzoek nieuwe inzichten.

Wel zien veel organisaties het als hun taak dat hun dienstverlening begrijpelijk is, geven zij aan. Deze insteek komt voort uit maatschappelijke betrokkenheid. Tegelijk is het commercieel interessant om goede en begrijpelijke dienstverlening aan te bieden. Of iemand laaggeletterd is, lijkt voor de meeste organisaties niet van belang. Men is niet specifiek alert op laaggeletterdheid. Ze zeggen zich wel aan te passen aan degene met wie ze contact hebben.

Ervaringsdeskundigen onderstrepen het belang van helder communiceren, begrijpelijke taal en persoonlijk contact. De meeste organisaties gebruiken volgens hen te veel schriftelijke communicatie, met ingewikkelde zinnen en onnodig kleine letters. Digitalisering van de dienstverlening werpt hierbij extra drempels op. Ook diverse professionals geven aan dat de digitalisering zorgt dat veel dienstverlening complexer is geworden.

“Het is jammer dat alles digitaal moet. Ze vragen dan ook vaak om te chatten. Dat is moeilijk want de chatbot snapt niet wat ik bedoel” - Ervaringsdeskundige 3

In Apeldoorn zien we een aantal organisaties dat specifiek aandacht besteedt aan laaggeletterdheid. Allereerst het werkleerbedrijf Lucrato. Over deze organisatie is meer te lezen in het hoofdstuk 'onderwijs'. Maar ook het Gelre Ziekenhuis zet zich in voor het thema. In 2023 heeft er een Informatiepunt Digitaal Meedoen van het TaalDigiHuis in het ziekenhuis gezeten. Dit is helaas gestopt, maar de cliëntenraad heeft het onderwerp laaggeletterdheid ook breder op de agenda gezet. Er hebben bijvoorbeeld taalambassadeurs naar de bewegwijzering gekeken. Ook heeft de gemeente een theatervoorstelling in het ziekenhuis gefinancierd om het personeel bewust te maken.

Communicatie gemeente Apeldoorn

Ook voor de communicatie van de gemeente zelf is aandacht. In Apeldoorn kunnen inwoners het melden bij de gemeente wanneer zij onduidelijk taal tegenkomen in brieven. De gemeente nodigt inwoners uit om brieven terug te sturen en aan te geven wat er onduidelijk is. De gemeente heeft sindsdien enkele tientallen meldingen gekregen, blijkt uit [een artikel in de Stentor](#).

In 2022 heeft de Adviesraad Sociaal Domein een brief gestuurd naar de communicatieafdeling van de gemeente. Dit omdat zij opmerkten dat de brieven van de gemeente niet altijd duidelijk zijn. In hun brief vragen zij aandacht voor het taalgebruik in brieven van de gemeente. De Adviesraad ziet dat de gemeente al aandacht heeft voor het onderwerp, maar zij wijzen erop dat een grote groep inwoners de brieven nog steeds niet begrijpt. De Adviesraad adviseert de gemeente haar brieven op taalniveau A2 te schrijven. Ook adviseren ze contact te zoeken met inwoners die niet reageren op brieven en taalpanels op te zetten.

In 2024 heeft het TaalDigiHuis een testpanel opgezet in de gemeente. Dit testpanel bestaat uit deelnemers van het TaalDigiHuis. Zowel de NT1- als de NT2-doelgroep zit in het panel. Het testpanel kijkt of de gemeente heldere taal gebruikt. De inzet van het testpanel is tot nu toe als erg waardevol ervaren. De panel komt bruikbare verbeteringsuggesties. Het streven is om het testpanel breder in te gaan zetten, bijvoorbeeld bij bedrijven.

De sociaal raadslieden van Stimenz helpen mensen met sociaal-juridische kwesties. Zij zien daarom veel brieven van de gemeente. Ze merken dat er aandacht is voor makkelijke taal in de brieven, geven zij aan.

Signaleren laaggeletterdheid

Voor inwoners die hulp of ondersteuning nodig hebben is er in Apeldoorn veel aanbod. Met vragen over digitale zaken kunnen mensen terecht bij de spreekuren van Digitaal Meedoen. Mensen kunnen hier terecht met vragen over de digitale overheid. Maar ook met vragen over hoe je foto's op de computer zet of hoe je iets op Marktplaats verkoopt. Ook zijn er diverse cursussen op het digitale vlak. Heb je als inwoner een vraag op het gebied van de sociaal-juridische hulpverlening? Bijvoorbeeld over belastingaanslagen, toeslagen of subsidies? Dan kun je terecht bij het spreekuur van de sociaal raadslieden van Stimenz. Ook Samen055 (een samenwerkingsverband van hulporganisaties en de gemeente) heeft inloopsprekuren. Hier kunnen inwoners terecht met vragen over bijvoorbeeld geld, opvoeden en werk. Tot slot begeleidt Humanitas inwoners bij het op orde brengen van hun thuisadministratie.

Beslissen waar je de juiste hulp kunt krijgen is, zeker voor inwoners met minder basisvaardigheden, een behoorlijke uitdaging. Uit de gesprekken met verschillende organisaties blijkt wel dat er onderling goed contact is. Men kent elkaar en kan onderling doorverwijzen.

Apeldoorn kent, naast deze voorbeelden, meer organisaties die in contact staan met inwoners over hulpvragen. Dit zijn allemaal plaatsen waar laaggeletterdheid onder NT1'ers kan worden herkend. Uit de gesprekken die we hebben gevoerd blijkt dat dit niet altijd gebeurt. Sommige organisaties zeggen de NT1-doelgroep bijvoorbeeld niet tot nauwelijks te zien. Toch kan het bijna niet anders dat zij wel NT1'ers zien, als je kijkt naar het percentage laaggeletterden in de gemeente en de doelgroep van de organisaties.

Andere plekken waar laaggeletterdheid kan worden herkend zijn de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente en het UWV. De afdeling Werk en Inkomen gebruikt geen screeningsinstrument om laaggeletterdheid vast te stellen. Hier is bewust voor gekozen omdat een taaltoets mensen af kan schrikken. Ze zetten in op het goede gesprek en streven ernaar om zo te herkennen wanneer iemand moeite heeft met lezen en schrijven.

Bij Werk en Inkomen wordt met enige regelmaat gesignaleerd dat iemand laaggeletterd is. Dat wordt bijvoorbeeld opgemerkt omdat iemand geschreven tekst of digitale zaken lastig vindt. Medewerkers zien dat laaggeletterde inwoners vaak problemen hebben op meerdere leefgebieden. Meestal zijn dit problemen die als meer urgent worden ingeschat door de betrokken ambtenaar. Dat het voor mensen uit de NT1-doelgroep vaak lastig is om open te zijn over hun laaggeletterdheid, wordt ook bij Werk en Inkomen gezien.

De indruk van de gesproken medewerker is dat de NT1-doelgroep qua aandacht wordt overschaduwd door de NT2-doelgroep. Bij de NT2-doelgroep is het immers makkelijker te signaleren dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven. Daardoor gaat de aandacht er eerder naar uit.

Inwoners van Apeldoorn die te maken krijgen met het UWV, hebben contact met het UWV in de arbeidsmarktregio Veluwe Stedendriehoek. Het UWV maakt geen gebruik van een screeningsinstrument om het taalniveau van iemand in kaart te brengen. Het is aan de professionele inschatting van de adviseur of laaggeletterdheid een onderwerp is dat moet worden besproken. De adviseurs hebben een webinar gevolgd van Stichting Lezen en Schrijven om hen te helpen bij het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.

Het UWV geeft ook aan dat het vaak makkelijker is om bij de NT2-doelgroep laaggeletterdheid te signaleren, dan bij de NT1-doelgroep. De dienstverlening van het UWV is grotendeels via brieven en digitaal. Er wordt van mensen verwacht dat ze hun CV digitaal uploaden en digitaal hun sollicitaties doorgeven. Wanneer iemand dat niet doet, kan dat een teken zijn dat iemand moeite heeft digitale zaken en/of lezen en schrijven. Bij een klant die moeite heeft met digitale zaken kan gekozen worden enkel via de telefoon en schriftelijk met iemand te communiceren.

Bespreekbaar maken en doorverwijzen

Wanneer er wordt herkend dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, wordt dit niet altijd besproken met de persoon in kwestie. Dit is zowel uit de telefonische uitvraag, als uit de interviews gebleken. De reden is vaak dat mensen in een situatie zitten waarin zij aan het overleven zijn. Er wordt ingevuld dat je de inwoner in verlegenheid brengt door erover te beginnen. Of er wordt ingeschat dat de inwoner geen ruimte heeft om onderwijs te volgen en diens basisvaardigheden te verbeteren.

Wanneer een professional iemand door wil verwijzen naar taalonderwijs, is een warme doorverwijzing groot belang. Organisaties geven aan niet altijd over voldoende tijd en ruimte hiervoor te beschikken, omdat dit bovenop hun eigen opgave komt. Zeker bij de NT1 -doelgroep verdient de doorverwijzing aandacht als je deze succesvol wil laten verlopen. Aspecten als schaamte, negatieve ervaringen met onderwijs en een gebrek aan zelfvertrouwen kunnen de stap naar onderwijs in de weg zitten.

Het is belangrijk dat professionals mensen verder helpen wanneer zij zien dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven. Een laaggeletterde neemt zelf meestal niet het initiatief voor taallessen. - Ervaringsdeskundige 3

Zowel bij de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente, als bij het UWV wordt gestimuleerd om het gesprek met mensen aan te gaan wanneer laaggeletterdheid wordt vermoed. Wanneer een klant bij het UWV bijvoorbeeld geen gebruik maakt van de digitale communicatiemiddelen, is het gebruikelijk om deze persoon uit te nodigen voor een fysiek gesprek. Hierbij is het verloop van het gesprek wel afhankelijk van hoe comfortabel de medewerker zich voelt om over de mogelijkheid van laaggeletterdheid te spreken.

Elk team heeft een adviseur met laaggeletterdheid als aandachtsgebied die verantwoordelijk is voor het contact met TaalDigiHuis. Tot op heden zijn er vanuit het UWV voornamelijk NT2'ers doorverwezen naar het TaalDigiHuis in Apeldoorn.

Onderwijs

Het taalonderwijs in Apeldoorn bestaat uit non-formeel en formeel onderwijs. Het non-formele onderwijs vindt plaats bij het TaalDigiHuis. Het TaalDigiHuis is onderdeel van CODA. CODA is het cultuurhuis van Apeldoorn, bestaande uit verschillende onderdelen. Het TaalDigiHuis richt zich op taalvaardigheid, maar ook op digitale vaardigheden. Het TaalDigiHuis helpt met alle basisvaardigheden. Het aanbod voor NT1'ers bestaat uit coachingstrajecten door vrijwilligers. De vrijwilligers kunnen deelnemers begeleiden met taal- en/of digitale vaardigheden. De invulling van de trajecten verschilt per persoon. Het is ook mogelijk om samen boeken te lezen. Momenteel volgt een medewerker de opleiding tot NT1-docent. In 2024 heeft het TaalDigiHuis tot en met Q3 veertien NT1'ers begeleid.

Het TaalDigiHuis zet zich op verschillende manieren in om meer NT1'ers naar zich toe te trekken. Zo proberen ze steeds vaker samen te werken met werkgevers. Een voorbeeld hiervan is de intensieve samenwerking met werkleerbedrijf Lucrato, later in dit hoofdstuk toegelicht. Wanneer de toestroom van NT1'ers toeneemt, betekent dat wel een extra opgave voor het TaalDigiHuis. Het begeleiden van NT1'ers vraagt van vrijwilligers namelijk andere kwaliteiten dan het begeleiden van NT2'ers. Het vinden en begeleiden van vrijwilligers die daarvoor geschikt zijn, kost veel tijd.

Het formele onderwijs koopt de gemeente in bij TopTaal. TopTaal biedt taallessen aan voor NT1'ers en NT2'ers. Deze doelgroepen zijn gescheiden. TopTaal heeft op het moment van het onderzoek één NT1-lesgroep, bestaande uit zes cursisten. De NT2-doelgroep die TopTaal bedient is groter en bestaat uit ongeveer 600 cursisten. Voor deze doelgroep bestaat een wachtlijst.

TopTaal heeft zelf geen taak in de werving van nieuwe cursisten. De NT1-cursisten komen meestal via het TaalDigiHuis. Zij stromen dan door vanuit een non-formeel traject. De afweging voor een doorverwijzing gaat zorgvuldig. Er wordt afgewogen of formeel onderwijs passend is en er wordt zorg gedragen voor een warme overdracht. Er begint zelden iemand aan een traject bij TopTaal die daar niet op diens plek zit. Andersom stromen er soms cursisten vanuit het formele onderwijs, naar het TaalDigiHuis. Bijvoorbeeld wanneer iemand zijn leerdoelen heeft behaald, maar wel actief bezig wil blijven met taalvaardigheid.

Een cursus bij TopTaal is niet vrijblijvend. Zo verwachten zij van de cursisten dat zij huiswerk maken en regelmatig aanwezig zijn. Deze vorm van leren past niet bij iedereen. Onder andere slechte ervaringen met klassikaal onderwijs in het verleden kunnen belemmerend werken.

De lessen zijn in groepsverband, maar maatwerk is cruciaal. Er is geen vaste startdatum van de lessen, de cursisten zijn allemaal op een ander moment gestart. Ook de niveaus kunnen uiteenlopen. De cursisten hebben allemaal eigen, praktische doelen waar ze aan werken. TopTaal stimuleert dat cursisten van elkaar leren. De niveaoverschillen

vragen veel van de docent. De groep is daarom bij voorkeur niet te groot. De maximale groepsgrootte is afhankelijk van de samenstelling van de groep. Maar de groep van nu, bestaande uit zes cursisten, wordt als vol beschouwd.

De cursisten zijn gebaat bij stabiliteit en continuïteit. TopTaal geeft aan dat NT1-docenten moeilijk te vinden zijn, ook omdat het onderwijs in de avond plaatsvindt. In 2024 is hierdoor een onderbreking geweest van het NT1-aanbod. De NT1-lesgroep krijgt op een vaste avond per week les. Mensen die dan niet kunnen hebben geen mogelijkheid tot het volgen van onderwijs binnen TopTaal.

Uit de cijfers van het TaalDigiHuis en TopTaal blijkt dat zij maar een klein deel van de NT1-doelgroep in Apeldoorn bereiken in de aangeboden trajecten. De eerdergenoemde drempels als schaamte, negatieve ervaringen met onderwijs en een gebrek aan zelfvertrouwen hebben hier een aandeel in. Maar ook het feit dat de NT2-doelgroep makkelijker te bereiken is, draagt bij aan het ongelijke gebruik van de mogelijkheden tot taalonderwijs.

Er zijn initiatieven om de drempel tot onderwijs te verlagen. Zo staan de basisvaardigheden hoog op de agenda bij werkleerbedrijf Lucrato. Zij zijn één van partijen die regelmatig doorverwijzen naar TaalDigiHuis. Maar ze zetten ook intern in op basisvaardigheden. Sinds vorig jaar wordt bij de intake van kandidaten uit de participatiewet op verschillende leefgebieden een uitvraag gedaan. Ook op taalvaardigheid. Werknemers krijgen daarnaast de kans om onder werktijd te werken aan hun basisvaardigheden. Per week zijn er drie leersessies. Deze vinden plaats in een apart gebouw op het terrein van Lucrato, waar computers en lesmateriaal aanwezig is. Werknemers komen daar onder andere met vragen over hun mobiele telefoon, budgetteren en taal. Het normaliseren van blijven leren staat in de hele organisatie centraal.

Lucrato heeft een nauwe samenwerking met het TaalDigiHuis. Zo sluit naast de trainer van Lucrato, ook de NT1-docent in opleiding van het TaalDigiHuis aan bij de leersessies. Zij helpt hen, maar kijkt ook of een traject bij het TaalDigiHuis een optie is. Op het moment van schrijven is deze manier van werken pas van start. Er zijn nu 33 deelnemers en de ervaringen zijn positief. Er zijn nog geen mensen vanuit het traject doorgestroomd naar het TaalDigiHuis. De verwachting is wel dat dit gaat gebeuren.

Het UWV kan, naast mensen doorverwijzen naar het TaalDigiHuis, sinds september 2023 ook zelf taalonderwijs inkopen. Dit kan voor zowel NT1'ers, als NT2'ers. Om dit taalonderwijs te volgen moet iemand een uitkering hebben en een afstand tot de arbeidsmarkt die verkleind wordt door taalonderwijs. Het UWV is hiervoor gebonden aan aanbieders die een contract hebben met het UWV. Dergelijk onderwijs is niet beschikbaar in Apeldoorn. Inwoners uit Apeldoorn kunnen terecht in onder andere Deventer en Enschede. Of en hoe vaak NT1'ers vanuit het UWV in Apeldoorn dit onderwijs hebben gevolgd, is uit ons onderzoek niet naar voren gekomen.

De ervaring van ervaringsdeskundigen

De ervaringsdeskundigen die we hebben gesproken zijn alle drie actief bezig met hun taalvaardigheid. Met formele taallessen, dan wel non-formele begeleiding. Het volgen van taalonderwijs heeft bij hen alle drie een groei van hun zelfvertrouwen bewerkstelligd. Ook vergroot het de participatie en zelfstandigheid. Zo is het bijvoorbeeld makkelijker om de telefoon te pakken, de krant te lezen of gebruik te maken van Marktplaats. Dit maakt een groot verschil in het leven van mensen. Het vertrouwen dat vanuit docenten en vrijwilligers uitspreken is ook van positieve invloed op het zelfbeeld.

Aanbod dat op de persoon is gericht, in combinatie met steun van professionals, vrijwilligers en naasten, ervaren de inwoners als effectief. Zij spreken daarnaast hun voorkeur uit voor taalonderwijs dat aansluit bij je eigen niveau. Dit betekent niet te moeilijk, maar ook zeker niet te makkelijk. Er moet gefocust worden op wat wél kan. Ook het toewerken naar een certificaat of diploma, werkt motiverend. Een certificaat of diploma is een vorm van erkenning. Daarnaast geven zij de voorkeur aan lessen die zich richten op de praktijk. Bijvoorbeeld leren hoe het openbaar vervoer werkt in plaats van leren over spellingregels.

De grootste les vanuit de ervaringsdeskundigen is dat, ook al heeft iemand moeite met lezen en schrijven, dat geen reden is om iemand niet serieus te nemen. Eerdere ervaringen op het gebied van onderwijs of taal kunnen hebben bijgedragen aan een beschadiging van de eigenwaarde. En net als bij iedereen: erkenning en gezien worden is essentieel in het opbouwen en behouden van zelfvertrouwen. In eerste instantie is ondersteuning en begrip vanuit familie en vrienden van wezenlijk belang, maar taallessen lijkt een positieve katalysator te kunnen zijn in de weg omhoog.

Ik heb de Marktplaats-app maar van mijn telefoon verwijderd, want hij maakt daar nu zo veel gebruik van dat ik de hele tijd alle berichtjes binnenkreeg - Ervaringsdeskundige 3

Conclusie en aanbevelingen

Reflectiebijeenkomst

De conceptversie van dit rapport hebben we op 27 november 2024 besproken op een reflectiebijeenkomst. De organisaties die we gesproken hebben in de verdiepende interviews waren hiervoor uitgenodigd. Het grootste deel van hen was aanwezig. Ook de drie betrokken ervaringsdeskundigen waren bij de bijeenkomst. We hebben besproken wat er goed gaat in de gemeente, en wat er nog beter kan. Ook is aan de orde gekomen waarmee men in de gemeente aan de slag kan gaan. Op basis van het onderzoek en de opbrengsten van de reflectiebijeenkomst zijn we tot onderstaande conclusie en aanbevelingen gekomen.

Conclusie

De gemeente Apeldoorn zet zich actief in op het onderwerp laaggeletterdheid. Het onderwerp staat op de agenda en de urgentie wordt gezien. Ook het belang van extra aandacht voor de NT1 -doelgroep is bekend.

Binnen de gemeente ligt een fijnmazig netwerk van organisaties die contact hebben met inwoners. Deze organisaties kennen elkaar en verwijzen naar elkaar door. Een goed voorbeeld daarvan zijn de onderlinge doorverwijzingen tussen het TaalDigiHuis en TopTaal. Er is veel energie en wilskracht op het onderwerp. Dit heeft mooie initiatieven opgeleverd, zoals de samenwerking tussen Lucrato en het TaalDigiHuis.

Tijdens de reflectiebijeenkomst werd uitgesproken dat het netwerk trots is. Ze zien dat de inzet van de afgelopen jaren zijn vruchten afwerpt en het netwerk goed functioneert.

Bij organisaties die zich niet primair bezig houden met laaggeletterdheid is nog winst te behalen. Er is weinig kennis over laaggeletterdheid, en specifiek over laaggeletterdheid onder NT1'ers. Er wordt daardoor niet altijd herkend dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven. Deze herkenning is nodig om de dienstverlening aan te passen en het goede gesprek aan te gaan. Door over de moeite met lezen en schrijven te praten kan iemand gemotiveerd raken om onderwijs te volgen. Daarbij signaleren we dat er soms gedacht wordt vóór inwoners, in plaats van gepraat wordt mét inwoners. Er wordt bijvoorbeeld ingevuld dat je een inwoner in verlegenheid brengt door over diens laaggeletterdheid te beginnen. Of er wordt ingeschat dat iemand geen ruimte heeft voor het volgen van onderwijs omdat andere problemen urgenter zouden zijn.

De organisaties die aanwezig waren op de reflectiebijeenkomst, hebben veel ideeën om de signalering van laaggeletterdheid te verbeteren en doorverwijzingen te stimuleren. Vanwege de beperkt beschikbare tijd moeten vaak scherpe keuzes gemaakt worden. De gemeente heeft een duidelijke visie waarin waarde wordt gehecht aan het goede gesprek met inwoners. Doel daarvan is dat inwoners zich comfortabel voelen om gevoelige onderwerpen te bespreken, zoals laaggeletterdheid. Dit vraagt vakmanschap van professionals. Bij aanwezig zijn op de reflectiebijeenkomst is overeenstemming dat op dat vakmanschap geïnvesteerd moet worden.

Aanbevelingen

Het onderzoek en de opbrengsten van de reflectiebijeenkomst leiden tot een aantal aanbevelingen. De meeste daarvan richten zich op meerdere partijen. Het is aan deze partijen om de aanbevelingen te vertalen naar hun praktijk. We vragen de gemeente Apeldoorn, vanuit hun regierol op laaggeletterdheid, hierin de regie te nemen.

- Neem een training in het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen van mensen op in het standaard opleidingsaanbod bij het UWV en de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente. Besteed hierbij aandacht aan het bespreekbaar maken van het onderwerp.
- Stimuleer en faciliteer waar mogelijk dat professionals werkzaam bij organisaties in de wijken en in contact met inwoners standaard worden getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen van mensen. Zorg dat er regelmatig aandacht is voor het onderwerp en blijf professionals informeren.
- Tussen de mensen met wie al contact is binnen bijvoorbeeld Werk en Inkomen, schuldhulpverlening of het UWV, bevinden zich ook laaggeletterden. Maak gebruik van de mensen die al binnen bereik zijn. Herken het als iemand moeite heeft met lezen en schrijven en bied passende hulp om aan hun basisvaardigheden te werken. Verken de mogelijkheden om mensen uit de databases hier gericht over te benaderen.

- Blijf inzetten op een leven lang leren. Betrek werkgevers daarbij en laat hen de voordelen zien die het voor hen heeft. Dit gaat vaak om een cultuuromslag. Stimuleer dat werkgevers open gesprek voeren, dat zij opleidingen proactief aanbieden en een positieve benadering hanteren.
- Maak gebruik van ervaringsdeskundigheid. Voor het opstellen van beleid rondom laaggeletterdheid en toegankelijkheid, het meelezen op teksten en het stimuleren van het volgen van onderwijs. Het delen van succesverhalen kan hierbij helpen.
- Naast de inzet van bevoegen professionals, is draagvlak van bestuurders en leiderschap van groot belang. Zet in op het bewust maken van de bestuurders en leidinggevenden in organisaties die contact hebben met de doelgroep.

Tot slot

Gemeenten en organisaties hebben zelf verantwoordelijkheid en ook mogelijkheden om het onderwijs en de dienstverlening te verbeteren. Gemeenten en betrokken organisaties kunnen met de bovenstaande aanbevelingen zelf aan de slag. Landelijk beleid is daarnaast relevant om lokale partijen te faciliteren om hun werk te kunnen doen.

Daarom brengt TSD ook een overkoepelend rapport uit. Hierin nemen we de hoofdlijnen op uit de onderzoeken binnen de vijf gemeenten. Dit vullen we aan met resultaten uit andere onderzoeken. Dit overkoepelende rapport richten we ook aan de Rijksoverheid.

In het najaar van 2026 nemen we contact op met de gemeente Apeldoorn. We horen dan graag in hoeverre het de partijen in Apeldoorn gelukt is het onderwijs en de dienstverlening voor NT1'ers te verbeteren.

Bijlage 1: overzicht van organisaties

Soorten organisaties	Deelgenomen aan onderzoek?		Totaal
	Ja	Nee	
Algemene ziekenhuizen	1		1
Apotheken	2	3	5
Arbeidsbemiddeling		1	1
Deurwaarderskantoren	1		1
Geestelijke gez.-/versl.zorg met overn.	2	3	5
Gezelligheidsverenigingen	1	4	5
Gezondheidscentra	1	1	2
Lokaal welzijnswerk	1		1
Maatschappelijk opvang met overnachting	1		1
Maatschappelijk werk	3	1	4
Overig maatsch.adv./gemeenschapshuizen		1	1
Overige paramedische praktijken	1		1
Politie	4		4
Praktijken medisch spec./med. dagbehand.		1	1
Praktijken van fysiotherapeuten		2	2
Praktijken van huisartsen	3	1	4
Praktijken van tandartsen	2		2
Praktijken van verloskundigen	1		1
Preventieve gezondh.zorg (geen arbobeg.)		1	1
Sociale werkvoorziening	2		2
Speciaal basisonderwijs	1	2	3
Thuiszorg	1		1
Uitvaartverzorging	1		1
Welzijnswerk voor ouderen		1	1
Winkels in medische/orthopedische art.	1	1	2
Winkels in optische artikelen	1	1	2
Woningbouwverenigingen en -stichtingen	2		2
Totaal	33	24	57

Bijlage 2: begrippen

Laaggeletterdheid: wanneer iemand het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3 niet beheerst (Stichting Lezen en Schrijven, 2024). De overheid heeft dit minimumniveau vastgesteld.

NT1: mensen voor wie Nederlands de eerste taal is, en die in Nederland jeugdonderwijs hebben gevolgd, maar die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. NT1'ers kunnen ook tweetalige en meertalige Nederlanders zijn. Zij beheersen de taal dan mondeling inmiddels voldoende tot goed (Expertisepunt Basisvaardigheden, 2022).

Formeel leren: systematisch en gestructureerd leren binnen een omgeving. Het einddoel is dat je een hoger niveau haalt. Hiervoor krijg je een erkend diploma en/of certificaat (Expertisepunt Basisvaardigheden, z.d.).

Non-formeel leren: deze vorm van leren is georganiseerd, maar minder gestructureerd. Het is er niet op gericht dat je een erkend diploma of certificaat krijgt.

Literatuur

Eendenburg, Daan van. (2025, 21 januari). [Apeldoorn traint nieuwe collega's om helder te schrijven](#) (en roept hulp in van laaggeletterden).

Expertisepunt Basisvaardigheden. (2022). [Kennisdokument NT1 en NT2 – Hoe zit dat nou?](#)

Expertisepunt Basisvaardigheden. (z.d.). [Formeel en non-formeel onderwijs.](#)

Stichting Lezen en Schrijven. (2024, 29 november). [Kennisklad Laaggeletterdheid in Nederland.](#)

