



Toezicht Sociaal Domein
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Meedoen met Taal

Gemeente Landgraaf



Maart 2025

Inhoud

Samenvatting in makkelijke taal	3
Inleiding	4
Doel	5
Wat hebben we gedaan?	6
Aanpak laaggeletterdheid in Landgraaf	7
De uitvoering	9
De ervaring van een ervaringsdeskundige	13
Telefonische uitvraag	14
Conclusie en aanbevelingen	15
Tot slot	16
Bijlage 1: overzicht van organisaties	17
Bijlage 2: begrippen	18
Bijlage 3: Opbrengst reflectiebijeenkomst	19
Literatuur	20

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 Landgraaf.

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 iemand die moeite heeft met lezen en schrijven.

Wat gaat goed in Landgraaf?

De gemeente Landgraaf doet veel dingen goed. Landgraaf 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 Landgraaf?

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 Landgraaf doen?

- Zorg dat het UWV en de afdeling Werk & Inkomen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven herkennen en weten hoe zij 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.
- Blijf inzetten op een leven lang leren.
- Zorg voor aandacht in bijvoorbeeld de lokale krant, zodat inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven, weten wie kan helpen.
- Zorg dat inwoners kunnen bellen of langs kunnen komen voor hulp.
- 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, Enkhuzen, Landgraaf, Meierijstad en Veendam. We zijn gestart met een vooronderzoek waarin wij kennis hebben genomen van landelijke onderzoeken en beleidstukken.

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

1. Het analyseren van lokale/regionale documenten. De belangrijkste daarvan zijn:
 - Plan van aanpak Basisvaardigheden Zuid-Limburg 2020-2024
 - Coalitieconvenant 2022 Landgraaf; Bouw mee aan een stabiele toekomst voor iedereen
2. Belronde naar organisaties die laaggeletterdheid mogelijk kunnen herkennen.
 - a. 48 organisaties zijn benaderd en 29 organisaties zijn gesproken. In de bijlage staat een overzicht van het type organisaties die we gesproken hebben.
3. Verdiepende interviews met:
 - Wethouder
 - Beleidsadviseur Gemeente
 - Taalhuis Landgraaf
 - Wmo Toezichthouder
 - VISTA College
 - Werk & Inkomen ISD BOL (Intergemeentelijke Sociale Dienst)
 - Mens Ontwikkelbedrijf (MOB)
 - Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)
 - Welzijnsorganisatie Welsun
 - Reïntegratiebedrijf Relim
 - Regioadviseur Stichting Lezen en Schrijven
 - UWV
 - Eén inwoner die moeite heeft gehad met lezen en schrijven en haar docent
4. Op 5 december 2024 was een reflectiebijeenkomst gepland. Tijdens deze bijeenkomst is het conceptrapport besproken. We bespraken wat goed gaat in de gemeente, en wat nog beter kan. Ook is aan de orde gekomen waarmee men in de gemeente aan de slag kan gaan.

'De Menselijke Maat is belangrijk in mijn werk',

Uitgesproken door de senior-adviseur Werkzoekende Dienstverlening bij het UWV.

Aanpak laaggeletterdheid in Landgraaf

Volgens het CBS telt Landgraaf in 2024 37.112 inwoners. Ongeveer 6% van hen is laaggeletterd (landelijk gemiddelde: 12%). 15% van de inwoners heeft lage basisvaardigheden.

Via de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB) krijgen regio's geld vanuit het Rijk. Dit is voor activiteiten (zowel formeel als non-formeel onderwijs) voor volwassen inwoners die niet inburgering plichtig zijn en die moeite hebben met basisvaardigheden. Basisvaardigheden zijn taal-, reken- en digitale vaardigheden die je nodig hebt om goed te kunnen meedoen in de samenleving.

Zuid-Limburg wil de WEB-trajecten vooral inzetten voor mensen die dit nodig hebben voor studie of werk. Dus voor jongeren die gestopt zijn met school, voor mensen die werk zoeken of een uitkering aanvragen, en voor mensen die het nodig hebben om hun werk te houden. 90% van het budget gaat naar het VISTA college. 10% gaat via subsidies naar andere partijen.

In het Plan van aanpak Basisvaardigheden Zuid-Limburg 2020-2024 staan 5 doelen genoemd:

1. Het voorkomen van laaggeletterdheid bij kinderen. Dit doen zij door het ondersteunen van voorschoolse opvang en scholen op het gebied van taal- en onderwijsachterstand en via bibliotheken.
2. Eenvoudige taal gebruiken zodat iedereen kan meedoen. Dit doen zij door in eenvoudige taal te schrijven. Zij werken hiervoor samen met taalambassadeurs.
3. Opsporen van inwoners met beperkte basisvaardigheden. Dit doen zij door het inzetten van de training 'herkennen laaggeletterdheid en doorverwijzen' in het sociaal domein en bij gemeentelijke medewerkers. Iedere gemeente zorgt voor een trainer. De trainer zorgt dat de medewerkers de kennis onthouden.
4. Meer mensen met Nederlands als moedertaal laten starten met onderwijs aan volwassenen. Dit doen zij regionaal met formeel en non-formeel onderwijs via de WEB en lokaal met informeel onderwijs via taalhuizen, bibliotheken en maatschappelijke organisaties. Zij zorgen dat alle instellingen voor onderwijs met elkaar samenwerken en mensen naar elkaar doorverwijzen.
5. Het verhelpen van beperkte basisvaardigheden bij volwassenen met scholing. Dit doen zij regionaal met formeel en non-formeel onderwijs via de WEB en lokaal met non-formeel onderwijs via taalhuizen, bibliotheken en maatschappelijke organisaties. Zij zorgen dat alle instellingen voor onderwijs met elkaar samenwerken en mensen naar elkaar doorverwijzen.

Specifiek voor mensen die Nederlands als moedertaal hebben zijn de volgende afspraken gemaakt in het plan:

- Zij zorgen dat er in iedere gemeente een trainer is die de training 'herkennen van laaggeletterdheid en doorverwijzen' kan geven. Ieder jaar is er een training voor medewerkers van de gemeente met klantcontact. Zo onthouden ze dat ze hiervoor aandacht moeten hebben.
- Zij zetten de taal- of rekenmeter van Stichting Lezen en Schrijven in bij aanvraag van een uitkering, bij schuldhulpverlening en bij jongeren die voortijdig school verlaten. Als het nodig is volgt er een WEB-traject.

Ook voorgenomen resultaten zijn in dit plan concreet beschreven voor de gemeenten, deze zijn ook specifiek gemaakt voor de NT1-doelgroep.

In 2024 is onderzoek gedaan naar deze aanpak in Zuid-Limburg. Dit onderzoek gaat in op de resultaten van de aanpak en biedt aanknopingspunten voor het vervolg. Hieruit blijkt dat in de regio een fundament ligt waarbij er kansen zijn om de aanpak verder uit te bouwen. Zeker wat betreft herkennen, doorverwijzen en lokaal aanbod voor NT1'ers zijn stappen te zetten.

In 2012 is het Bondgenootschap voor Geletterdheid Parkstad opgericht. In 2017 waren er 37 leden, waaronder bedrijven, UWV, bibliotheken, gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties. Zij werken samen om mensen meer en beter te laten lezen. Taalambassadeurs zijn hierbij betrokken. Het bondgenootschap is in 2020 gestart met het inzetten van cursussen om laaggeletterdheid op te sporen onder de noemer Letterliefde 2.0.

De wethouder van Landgraaf wil investeren in wat er al is, wil zaken integraal aanpakken en hecht aan duurzaamheid. In het coalitieconvenant van Landgraaf is opgenomen dat de gemeentelijke dienstverlening naast digitaal ook fysiek aanspreekbaar blijft.

Binnen de gemeente Landgraaf is een Reguliere werkgroep overleg Laaggeletterdheid. Deze bestaat uit de beleidsmedewerker Maatschappelijke ontwikkeling, bibliotheek, ISD BOL, het VISTA College en Welsun.

De uitvoering

In ons onderzoek hebben we gekeken naar twee onderdelen:

1. 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.
2. 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 Landgraaf.

Onderwijs voor NT1'ers

Binnen Landgraaf is het mogelijk om taalonderwijs zowel non-formeel als formeel te volgen.

Non-formeel onderwijs: Taalhuis

Het Taalhuis bevindt zich in het gemeentehuis in de bibliotheek. Tijdens de spreekuren van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), zijn ook partners aanwezig, zoals maatschappelijk werk, Rabobank en Welsun. Zowel de locatie als de partnerspreekuren maakt het Taalhuis zichtbaar voor inwoners. Een warme overdracht tussen organisaties is mogelijk: weet de ene partij het antwoord niet, dan kan de inwoner bij de hand meegenomen worden naar de partij die het antwoord wel kan geven.

Het Taalhuis is geopend van maandag tot en met zaterdag van 10.00 tot 17.00 uur. Er werken vrijwilligers die aangestuurd worden door één Taalhuiscoördinator en één Taalhuisconsulent. Zij zijn aanwezig van maandag tot en met donderdag. Op vrijdag en zaterdag is er niemand aanwezig van het Taalhuis. De Front-Officemedewerkers verwijzen bezoekers dan direct door naar het Taalhuisspreekuur op maandag.

Het Taalhuis werkt met thema's, zoals het thema geld. Zo simuleren zij bijvoorbeeld een situatie in een winkel waar de deelnemer kan oefenen met geld om te gaan en het lezen van aanbiedingen. Dit trekt met name de NT2-doelgroep en minder NT1'ers. NT1'ers bereiken zij vooral met de cursussen voor digitale vaardigheden, en dan met name NT1'ers in de gepensioneerde leeftijd.

NT1'ers kunnen bij het Taalhuis persoonlijke begeleiding krijgen via een vrijwilliger. Dit komt echter zelden voor. Het werven van NT1'ers voor onderwijs is een uitdaging, geven zowel het Taalhuis als de gemeente aan. Zo heeft het Taalhuis een periode camouflageaanbod in de wijken aangeboden. Hier kwamen te weinig mensen op af waarop het Taalhuis besloot dit te stoppen. Tot op heden bereikt het Taalhuis voornamelijk NT2'ers.

NT1-deelnemers komen het Taalhuis binnen via mond-tot-mondreclame of via het IDO. Incidenteel loopt iemand zelf het Taalhuis binnen voor hulp bij lezen en schrijven.

Andere organisaties, zoals ISD BOL en de sociale werkvoorzieningen, verwijzen veelal direct door naar het VISTA College. Dat is een meer formeel aanbod van onderwijs dan binnen het Taalhuis waar ISD BOL soms naar doorverwijst.

Formeel onderwijs: VISTA College

Contractueel is vastgelegd dat een groep minimaal uit 8 deelnemers bestaat. Deelnemers gaan aan de slag met de eigen leervraag. Ook het sociale aspect in de groepen is van belang. Het is helpend als de sfeer in de groepen prettig is en deelnemers zich vertrouwd voelen. Het Regionaal Opleidingscentrum VISTA College werkt ook met thema's in de lessen, bijvoorbeeld gezondheid.

Het VISTA college ziet in de combinatie van zeer ervaren docenten NT1, aangevuld met nieuwe collega's een doorontwikkeling in het aanbod. Docenten zijn nog meer gericht op het verbeteren van het lesaanbod en het monitoren van de voortgang. Het VISTA college merkt dat sommige deelnemers lang in een traject zitten. Zij wil onderzoeken wat passend kan zijn voor deze deelnemers, zodat zij mogelijk kunnen uitstromen. Het VISTA College denkt dat het Taalhuis hierin een rol kan spelen. Warme overdracht is hierbij wel nodig. Dit is nog niet gerealiseerd.

Regelmatig spreekt de docent met de deelnemers over de voortgang. Toetsen zijn soms lastig voor deelnemers.

Vaak hebben zij hier in het verleden slechte ervaringen mee gehad. Doorstromen naar ander type onderwijs is daardoor niet vanzelfsprekend. De docenten nemen wel de monitor sociale inclusie af. In de regel zien zij dat deelnemers groeien in zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en dat de deelnemers meer participeren in de maatschappij.

Het VISTA college heeft voor heel Zuid-Limburg nu 150 deelnemers, zes daarvan wonen in Landgraaf. Deze deelnemers volgen lessen in Heerlen. Het VISTA College geeft ook les op locaties waar de doelgroep zich bevindt, zoals bij Relim, Vidar en BOR.

Doorverwijzing naar formeel taalonderwijs

Project BOR

De gemeente werkt vindplaatsgericht. Een voorbeeld hiervan is het project Beheer Openbare Ruimte (BOR). Dit project is een bewuste keuze geweest van zowel de gemeente, het Taalhuis en het VISTA College. Reden hiervoor was de vindbaarheid van NT1'ers, deze wisten niet van het bestaan van het Taalhuis af. En als NT1'ers het Taalhuis wel kenden, kwamen zij niet binnen vanwege schaamte of omdat zij in de veronderstelling waren dat het Taalhuis hen niets kon bieden. Daarnaast was er niet altijd een vrijwilliger beschikbaar voor ondersteuning bij de taalles.

Binnen dit project is een training aangeboden aan alle medewerkers bij de Groenvoorziening in Landgraaf om goed te leren omgaan met een smartphone. Deze medewerkers krijgen hierbij les van NT1-docenten. Ongeveer 15 medewerkers zijn daarna verdergegaan met lessen gericht op taalvaardigheid. Deze aanpak blijkt effectief te werken in de aanpak van laaggeletterdheid. De gemeente wil dit graag uitbreiden naar andere werkgevers. Dit vraagt een financiële- en tijdsinvestering van werkgevers.

ISD BOL

Bij ISD BOL komen mensen onder andere voor een uitkering. De uitkering aanvragen kan via een digitaal aanvraagformulier. Als dit de klant zelf niet lukt, om wat voor reden dan ook, dan helpt ISD BOL. Dit kan zowel telefonisch als via een persoonlijk gesprek. Zij vullen dan samen het digitale formulier in. ISD BOL merkt dat dit goed werkt, de vraag naar een papieren aanvraagformulier wordt nauwelijks gesteld. ISD BOL stimuleert de digitale route te bewandelen. Klanten kunnen voor hulp een afspraak via de website inplannen. In Landgraaf en Brunssum is ook een balie waar klanten terecht kunnen. ISD BOL is zowel digitaal, fysiek als telefonisch bereikbaar. Klanten kunnen deze informatie vinden op de website van ISD BOL en in de nieuwsbrief.

Aan de hand van de antwoorden op de vragen die gesteld worden tijdens de aanvraagprocedure, maakt ISD BOL op wat het opleidingsniveau is van de inwoner. Dit kan aanleiding zijn om de Taalmeter af te nemen. Afhankelijk van de uitkomst kan een verwijzing naar het VISTA College volgen

Wanneer iemand kan re-integreren en participeren, dan verwijst ISD BOL deze persoon door naar het Mensontwikkelbedrijf (MOB) in Landgraaf. Wanneer ISD-BOL beoordeelt dat een klant niet in staat is om te re-integreren en participeren, krijgt deze klant een ontheffing. Voor deze groep is er wel een aanbod bij het VISTA College, echter zijn mensen hier niet altijd toe in staat. Als iemand vanuit het UWV komt, krijgt ISD BOL vanuit het UWV geen informatie over laaggeletterdheid of een eventueel gevolgd traject.

Mens Ontwikkel Bedrijf (MOB)

Het MOB is een afdeling binnen de gemeente. De participatiewet voert ISD BOL uit, MOB voert het deel doelmatigheid uit. In de ideale situatie bestaat een traject bij het MOB uit vier fases van ieder een half jaar. Van het nagaan wat iemand kan tot het uiteindelijk leiden naar een betaalde baan.

De mensen die ISD BOL doorverwijst naar MOB, zijn gekoppeld aan één van de coaches. Deze coaches kijken naar wat het maximaal haalbare is bij kandidaten aan participatie en voeren één-op-één-gesprekken met de klant.

Screenen doen zij via het CompetenSYS systeem. Hiermee is te zien wat de situatie is bij de kandidaat en wat nodig is om verder te komen. Dit is geen screening op laaggeletterdheid. Na de screening voert de coach gesprekken met de kandidaat om te kijken wat deze voor de kandidaat kan betekenen. Omdat het contact voornamelijk via mondelinge gesprekken is, valt het niet op wanneer iemand laaggeletterd is. Kandidaten hoeven geen papieren in te vullen. Merkt de coach dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, dan probeert de coach hier wel iets mee te doen, zoals het verwijzen naar de bibliotheek.

Taalonderwijs is niet het eerste waar de coach naar kijkt. Dit omdat er vaak andere problemen spelen, zoals financiële problemen of huisuitzetting. Deze zaken hebben direct aandacht nodig.

Daarnaast wordt zeker 99% van de taallessen gebruikt door NT2'ers. Dit is ook de grootste groep die het MOB bereikt. 50% van de cliënten zijn inburgeraars (statushouders). Ongeveer 95% hiervan beheerst de Nederlandse taal nog onvoldoende. Het MOB vermoedt dat dit hoge percentage inburgeraars ook te maken kan hebben met onvoldoende zicht op de NT1'ers. Het wordt vaak niet herkend en, zoals eerder benoemd, is het ook mogelijk dat laaggeletterdheid niet het meest urgente probleem is.

In 2024 is gestart met een regiodeal. Hierbij is het de bedoeling dat de ontwikkelbedrijven van elkaars infrastructuur gebruikmaken, zoals de voorportalen in andere regiogemeenten binnen Parkstad. Een voorportaal is een leer-werklijn waar men vaktechnische vaardigheden kan leren. Binnen Landgraaf is geen voorportaal. Vanuit het MOB kunnen klanten gebruik maken van bijvoorbeeld het voorportaal logistiek in Brunssum. Klanten kunnen daar oefenen met een heftruck en hiervoor een certificaat halen.

Het MOB zelf vermoedt dat de dienstverlening mogelijk te toegankelijk is, waardoor zij laaggeletterdheid niet herkennen.

UWV

Landelijk is bepaald dat het UWV-inloopsprekuren aanbiedt waar iedereen naar binnen kan lopen met vragen over werk. In Zuid-Limburg biedt het UWV dit aan op de vestiging in Heerlen en de inloopcentra in Maastricht en Geleen. Bij het UWV is de dienstverlening in principe digitaal. Wanneer iemand hierin vastloopt, komen mensen naar het inloopsprekuren voor hulp. Het UWV ziet dat vooral oudere NT1'ers en anderstaligen vastlopen in de digitale dienstverlening. Heeft iemand veel moeite met de digitale dienstverlening, dan kan het UWV deze inwoner aanmelden voor de post-papier-route. Het UWV probeert hier zo min mogelijk gebruik van te maken. Van de 5000 klanten maken ongeveer 100 klanten gebruik van de post-papier-route.

De adviseurs hebben allen de opleiding 'Hoe kun je laaggeletterdheid herkennen' gevolgd. Het klantcontact bij het UWV is niet intensief genoeg om NT1'ers te vinden en te herkennen.. Hoofdoel bij het UWV is iemand weer aan het werk krijgen. Binnen de regio is er voldoende werk voor laaggeschoolden, waar lezen en schrijven niet bij nodig is. Klanten zien daarom zelf ook niet altijd de noodzaak om hier iets aan te doen.

De ambassadeur laaggeletterdheid van het UWV voor Zuid-Limburg werkt bij het werkcentrum in Maastricht. Dit werkcentrum zit in de bibliotheek die cursussen basisvaardigheden aanbiedt. Inwoners uit Landgraaf kunnen hier terecht. De afstand naar Maastricht kan echter wel een te grote drempel voor inwoners uit Landgraaf zijn. De ambassadeur laaggeletterdheid streeft ernaar om vanaf volgend jaar laaggeletterdheid iedere maand onder de aandacht te brengen. Dit is nu nog niet het geval door andere prioritering binnen het UWV.

De klantreis bij het UWV is complex, een inwoner krijgt al snel met tien verschillende afdelingen te maken. Het is wisselend met welke adviseur een inwoner te maken krijgt. De adviseurs kunnen hun werkzaamheden aanpassen, maar vinden het moeilijk om te beginnen over taalonderwijs. Door de grote eigen caseload hebben de adviseurs hier geen tijd voor. De senior-adviseur heeft geen eigen caseload. Zij beheert de lijst met klanten die niet naar afspraken komen. Deze klanten belt zij op en vraagt wat er aan de hand is. Zij merkt dat klanten moeite hebben met alles wat de maatschappij van hen verwacht.

Er is een samenwerkingsverband tussen het UWV en het VISTA College. Medewerkers van het VISTA College zijn bij het werkcentrum in Maastricht in huis. Voor zowel taal- als beroepsopleiding verwijst het UWV door naar het VISTA College.

Bij het UWV Zuid-Limburg staat de menselijke maat voorop. Adviseurs vinden het toch spannend om van de procedures af te wijken, een adviseur moet dat goed kunnen motiveren. Het is belangrijk dat de managers dit ook uitspreken naar de medewerkers. Bij klanten is beperkte taalvaardigheden vaak maar één van de problemen. Er spelen vaak ook sociale en financiële problemen. De adviseurs vragen zich dan altijd af waar je al eerste aandacht aan besteedt.

Relim

Relim is een re-integratie/leerwerkbedrijf waar mensen begeleid worden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De doelgroep varieert van jongeren, mensen met NAH, gemeentelijke participatie, WLZ, WMO of het UWV.

In 2024 is Relim gestart met het mogelijk maken van leren tijdens werktijd waarbij de focus ligt op rekenen, taal en digitale vaardigheden waarbij het VISTA College lesgeeft op locatie. Daarnaast levert Relim praktijkverklaringen af voor 13 leervakken. Met deze verklaring kunnen de medewerkers een betere start op de arbeidsmarkt ervaren.

Financiering van deze projecten wordt als moeilijk ervaren en kan niet uit de reguliere gelden betaald worden. Willen Leer-werkbedrijven zoals Relim in de toekomst meer aanbod voor de doelgroep kunnen realiseren dan is er vanuit de overheid een structurele ondersteuning nodig.

Toegankelijke dienstverlening

De gemeente houdt rekening met laaggeletterdheid in hun dienstverlening. Zo schrijven zij brieven op B1-niveau. De ambtenaren zijn hierop getraind. Hoewel de gemeente hier aandacht aan geeft is nog niet elke ambtenaar doordrongen van de noodzaak hiervan. Ook is er een leespaneel dat meeleeft op enkele brieven. Dit leespaneel bestaat uit inwoners met diverse achtergronden, waaronder laaggeletterden. Het leespaneel komt om de twee maanden bij elkaar.

De beleidsmedewerker bij de gemeente zorgt ervoor dat laaggeletterdheid op de agenda staat. Zij heeft korte lijnen met de contactgemeente Heerlen en met de verschillende organisaties binnen Landgraaf. Deze beleidsmedewerker verzorgt de training Herkennen en Doorverwijzen. Onder andere aan het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), de bibliotheek, maatschappelijk werk en werkgevers.

Welsun

Praktische hulp voor inwoners is onder andere te vinden bij welzijnsorganisatie Welsun. Zo is er een formulierenbrigade die helpt bij de administratie. Er is een gezamenlijk spreekuur met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO). Inwoners die binnenkomen met vragen over digitale dienstverlening worden hier vrijwel altijd geholpen.

De medewerkers van Welsun komen bij de inwoners thuis en in de wijk. Een wens is om meer wijkpunten op te zetten zodat inwoners nog makkelijker binnenlopen voor een kop koffie en een gesprek.

Welsun is telefonisch bereikbaar en communiceert op B1 niveau. Ook zijn er sleutelfiguren die in de wijk contact hebben met de inwoners. Ze weten waar zij inwoners naartoe kunnen doorverwijzen. Inwoners voelen zich veilig genoeg, om deze sleutelfiguren te vertellen waar zij mee zitten. Welsun screent mensen niet op laaggeletterdheid. Zij zien met name bij NT2'ers dat zij moeite hebben met lezen en schrijven. Welsun zegt weinig NT1'ers te herkennen en verwijst nauwelijks door naar onderwijs voor de NT1-groep.

Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)

Het IDO verwijst incidenteel door naar het Taalhuis. Zij zijn vooral gericht op het oplossen van de hulpvraag waarmee iemand komt. Het zijn in de regel korte contacten. Zij verwijzen vooral door naar maatschappelijk werk, Welsun. Veel vragen hebben niets te maken met de digitale overheid, maar gaan over andere organisaties.

De ervaring van een ervaringsdeskundige

‘Met dat duwtje in de rug is mijn leven verrijkt: omdat ik nu kan lezen en schrijven.’

50 jaar was de ervaringsdeskundige op het moment dat zij weer terug naar school ging. Als kind moest zij thuis helpen, de lagere school afmaken kon daarom niet. Het onvoldoende kunnen lezen en schrijven heeft veel gevolgen gehad. De informatie van de huisarts begreep zij niet altijd. Zo wist zij bij thuiskomst niet meer hoe zij medicijnen in moest nemen, ze pakte dan gewoon iets. Dit heeft er één keer toe geleid dat zij in coma geraakte, omdat zij te veel medicijnen had ingenomen.

De eerste keer weer naar school was een hele grote stap. Ze vond dit zo eng, dat zij buiten het schoolgebouw bleef staan, ze durfde niet naar binnen. Maar vanaf het moment dat zij weer in de schoolbank zat, wilde ze er helemaal voor gaan. Ze vroeg om huiswerk en maakte dat dezelfde dag na school al af. Zonder het duwtje in de rug van haar werkgever en de betrokkenheid van haar docente, was zij misschien nooit teruggegaan naar school. Zij heeft drie jaar les gevolgd.

De gesproken ervaringsdeskundige is gegroeid door het volgen van de taallessen. Het kunnen lezen en schrijven heeft haar leven verrijkt. Sinds 2016 is zij taalambassadeur, in deze rol bereikt zij veel. Samen met de andere taalambassadeurs in Zuid-Limburg zorgde zij ervoor dat er nu een informatie balie bij het ziekenhuis is, waar altijd iemand zit. Daarnaast weten de artsen nu hoe zij begrijpelijke uitleg aan patiënten kunnen geven. Liet zij vroeger brieven ongeopend liggen, nu vult zij zelf haar belastingaangifte in. Ze is er trots op dat zij gedichten schrijft op haar laptop.

De docent van de ervaringsdeskundige beaamt dat door de vooruitgang van haar leerling, deze nu veel zelfstandiger is. Ze durft meer, stapt op mensen af en komt ervoor uit dat zij moeite had met lezen en schrijven. Beiden vertellen dat veel brieven en websites moeilijk te begrijpen zijn. Vaak is er te veel tekst. De tips die zij meegeven: minder tekst en gebruik korte zinnen. Vergeet de leestekens niet.

Telefonische uitvraag

In Landgraaf hebben we 38 organisaties tijdens de belronde bereikt. Organisaties die wij spraken zien het belang van aandacht voor laaggeletterdheid. Toch is meer dan de helft van de gesproken 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 gesproken organisaties gaf ons onderzoek nieuwe inzichten.

Bijna alle gesproken organisaties zeggen het als hun taak te zien dat hun dienstverlening voor de patiënt, cliënt of klant begrijpelijk is. Of iemand laaggeletterd is, lijkt voor de meeste organisaties niet van belang. Men is niet specifiek alert op laaggeletterdheid. Zij passen zich aan. Ook geven organisaties aan het lastig te vinden een vermoeden van laaggeletterdheid bespreekbaar te maken. Een apotheker vertelde dat zijn doel is dat de klant de uitleg over het gebruik van medicijnen begrijpt. Dit is dan niet het moment om iemand te confronteren met mogelijke laaggeletterdheid.

Bijna de helft van de gesproken organisaties zijn niet op de hoogte van het bestaan van het Taalhuis.

Er zijn ook organisaties die rekening houden met mogelijke laaggeletterdheid. Zo gebruikt een huisarts altijd eenvoudige taal die iedereen begrijpt. Zij vertelde hierbij: “Ik sta niet boven de patiënt, maar ernaast”. Een tandarts gebruikt altijd plaatjes bij de uitleg en een apotheker stelt extra vragen om te controleren of de klant de verstrekte informatie begrijpt.

Conclusie en aanbevelingen

Reflectiebijeenkomst

De conceptversie van dit rapport is besproken tijdens een reflectiebijeenkomst op 5 december 2024. Bijna alle partijen die we gesproken hebben, waren daar aanwezig. Op deze bijeenkomst zijn de bevindingen uit het conceptrapport besproken. Waar nodig hebben de aanwezigen deze aangevuld. Ook is gezamenlijk nagegaan wat er goed gaat en waar nog kansen liggen voor verbetering. Voor een workshop zijn de aanwezigen in twee groepen verdeeld. Deze twee groepen benoemden los van elkaar een pijler waar zij zich op wilden richten. De inbreng van beide groepen kunt u nalezen in bijlage 3.

Op basis van het onderzoek en de opbrengsten van de reflectiebijeenkomst zijn we tot onderstaande conclusie en aanbevelingen gekomen.

Conclusie

De gemeente Landgraaf zet zich actief in op het onderwerp laaggeletterdheid. De beleidsmedewerker zorgt dat het altijd op de agenda staat. De gemeente ziet ook het belang van extra aandacht voor NT1'ers.

Binnen Landgraaf is veel samenwerking tussen de gemeente, de bibliotheek, het onderwijs en de welzijnsorganisatie. Zij verwijzen naar elkaar door en zien elkaar tijdens structurele overleggen. Naast de lokale overleggen, is er ook nauw contact met partijen in de regio, waaronder de contactgemeente. Er zijn regelmatig regionale overleggen of netwerkbijeenkomsten. Hier sluit het UWV ook bij aan. Voor de inwoners zijn er verschillende inloopmomenten. Tijdens de reflectiebijeenkomst zien we bevlogen professionals die zich willen inzetten voor de doelgroep.

Maar er is ook winst te behalen. Zowel het MOB als Welsun screenen niet. Inwoners die zich melden, hebben vaak andere problemen. Het UWV screent ook niet, de adviseurs hebben maar kort contact met de inwoners.

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 Landgraaf, vanuit hun regierol op laaggeletterdheid, hierin de regie te nemen:

- Stuur op het inzetten van de taal- en rekenmeter wanneer een inwoner een uitkering aanvraagt, bij schuldhulpverlening en schoolverlaters (zoals beschreven in het Plan van aanpak Basisvaardigheden Zuid-Limburg 2020-2024),
- 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.
- 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.
- 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 zoals binnen het project BOR. 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.
- Naast de inzet van bevlogen professionals, is draagvlak van bestuurders en leiderschap van groot belang. Zet in op het bewust maken van de bestuurders en leidinggevendenden in organisaties die contact hebben met de doelgroep.
- Benut mogelijkheden, zoals lokale media, om bredere bewustwording voor laaggeletterdheid te creëren en zodat inwoners weten waar zij terecht kunnen als zij moeite met lezen en schrijven hebben
- Richt de dienstverlening zo in, dat deze voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is. Geef naast digitaal contact ook (bekendheid aan) de mogelijkheid dat mensen kunnen bellen of inlopen met vragen. Zorg voor volwaardige fysieke alternatieven van digitale diensten.

Tot slot

Gemeenten en organisaties hebben zelf mogelijkheden om het onderwijs en de dienstverlening te verbeteren. Voor een deel zijn zij echter ook afhankelijk van beleid en middelen vanuit de Rijksoverheid. Toezicht Sociaal Domein zal daarom, naast deze gemeentelijke rapportages, een overkoepelend rapport uitbrengen. Hierin nemen we de hoofdlijnen op vanuit de onderzoeken binnen de vijf gemeenten. Dit zullen we aanvullen met resultaten uit andere onderzoeken. Dit rapport zullen we ook richten aan de Rijksoverheid.

In het najaar van 2026 willen we graag terugkomen. We horen dan graag in hoeverre het de partijen in Landgraaf gelukt is, het onderwijs en de dienstverlening voor de NT1'ers te verbeteren.

Bijlage 1: overzicht van organisaties

Organisaties gesproken in Landgraaf die laaggeletterdheid kunnen herkennen.

Organisaties	Ja	Nee	Eindtotaal
Apotheken	1	3	4
Arbeidsbemiddeling		1	1
Arbobegeleiding en re-integratie	2		2
Geestelijke gez.-/versl.zorg met overn.	2		2
Gezelligheidsverenigingen	3	2	5
Overig maatsch.adv./gemeenschapshuizen		2	2
Overige paramedische praktijken		1	1
Politie	2		2
Praktijken medisch spec./med. dagbehand.	1		1
Praktijken van fysiotherapeuten		2	2
Praktijken van huisartsen	1	1	2
Praktijken van tandartsen	3	1	4
Preventieve gezondh.zorg (geen arbobeg.)	1		1
Rechtskundig adviesbureau	2		2
Religieuze organisatie		2	2
Samenwerkingsorganen ohgv gez.zorg		1	1
Sociale werkvoorziening	1		1
Studiebegeleiding/vorming/onderwijs	1		1
Uitzendbureau		1	1
Welzijnswerk voor ouderen	1		1
Winkels in medische/orthopedische art.	2	1	3
Winkels in optische artikelen	4	1	5
Woningbouwvereniging en stichtingen	2		2
Eindtotaal	29	19	48

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.

Bijlage 3: Opbrengst reflectiebijeenkomst

1. Pijler samenwerking en overdragen

- Nauwe samenwerking tussen sociale dienst, MOB (les op locatie) en de sociale dienst (ISD BOL)
 - Bij alle gemeenten met een ontwikkelbedrijf
 - Proces verbeteren waar nodig
- Hiervoor is nodig:
 - Procesbegeleider vanuit de arbeidsmarkt
 - Organisator/verbinder vanuit het VISTA College
- Ontschotting dienstverlening en budgetten gemeente en UWV
- Werkcentrum in Parkstad naar voorbeeld van Maastricht
- Vindplaatsgericht werken uitrollen naar andere organisaties
- Screening bij UWV / ISD BOL / MOB / BOR
- Aandacht voor taal tijdens het MOB-traject
- Samenwerking of afstemming tussen UWV en ISDBOL
- Warme overdracht deelnemers, zachtere landing bij doorverwijzing
- Meer samenwerking in keten
- Meer samenwerking met laaggeletterden/taalambassadeurs
- Drempels verlagen voor mensen om het bespreekbaar te maken
- Taalambassadeurs bij onder andere apothekers en ziekenhuizen inschakelen.

2. Pijler levend houden

- Laaggeletterdheid onder de aandacht blijven houden in de gemeenten
- Meer beleidsmedewerkers van verschillende leefdomeneinen samen
- Deskundigheidsbevordering bij werkcoaches
- Blijven benoemen dat hulp mogelijk is via posters, flyers en video's
- Nog meer werken aan herkenbaarheid van het Taalhuis
- Meer bewustwording in combinatie met inzet taalambassadeurs
- Meer normaliseren door taalles op de werkvloer
- Wat is nodig: GELD
- Komt een NT1'er naar de bibliotheek, dan sneller een passende oplossing bieden.

Buiten de workshop om, werden de volgende opmerkingen gegeven:

- Taalles meer prioriteit bij MOB: les kan tijdens werktijd in vertrouwde omgeving.
- Vanuit het brede sociaal domein zijn er verschillende afdelingen bij de gemeente die een opening kunnen zijn om laaggeletterden te vinden.
- Het Taalhuis komt taalvrijwilligers te kort. Het idee is geopperd om inwoners die (bijna) pensioengerechtigd zijn, te informeren over het taalvrijwilliger zijn.

Literatuur

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

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

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

