



Meedoen met Taal

Gemeente Veendam



Maart 2025

Inhoud

Samenvatting in makkelijke taal	3
Inleiding	4
Doel	5
Wat hebben we gedaan?	6
Aanpak laaggeletterdheid in de gemeente Veendam	7
De uitvoering	8
De ervaring van een ervaringsdeskundige	13
Telefonische uitvraag	14
Conclusie en aanbevelingen	15
Tot slot	17
Bijlage 1: overzicht van organisaties	18
Bijlage 2: begrippen	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 Veendam.

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 Veendam?

De gemeente Veendam doet veel dingen goed.

Veendam 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 Veendam?

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 Veendam 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.
- 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. Daarom heeft het onderzoek zich vooral op deze groep gefocust.

De Rijksoverheid heeft een programma 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 ons toezichtonderzoek naar laaggeletterdheid willen wij:

- de bewustwording van laaggeletterdheid vergroten;
- screening bevorderen zodat laaggeletterdheid vaker gesignaleerd wordt;
- bekendheid 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 Veendam hebben we op de volgende manieren informatie verzameld:

1. Het analyseren van lokale/regionale documenten. De belangrijkste daarvan zijn:
 - Coalitieakkoord 2022-2026 Gemeente Veendam
 - Programmabegroting Gemeente Veendam 2023-2026
 - Samen Laaggeletterdheid Bestrijden, Plan van Aanpak Laaggeletterdheid 2020-2024, Arbeidsmarktregio Groningen
2. Belronde naar organisaties die laaggeletterdheid mogelijk kunnen herkennen.
 - 43 organisaties zijn benaderd waarvan 22 organisaties hebben deelgenomen. In de bijlage staat een overzicht van het type organisaties die we gesproken hebben.
3. Verdiepende interviews met:
 - Beleidsmedewerkers Gemeente Veendam;
 - Kwaliteitsmedewerker Wmo Gemeente Veendam;
 - Taalhuiscoördinator Veendam, domeinspecialist Meedoen in de Samenleving en de senior-adviseur Basisvaardigheden en Digitale Inclusie (Biblionet Groningen)
 - Alfa-college;
 - Noorderpoort;
 - Consulent Werk en Inkomen Gemeente Veendam;
 - Informatiepunt Digitale Overheid;
 - Welzijnsorganisatie deBasis Veendam;
 - Regioadviseur Stichting Lezen en Schrijven.
 - Adviseur Leren & Werken/Ambassadeur Laaggeletterdheid bij het UWV
4. We spraken één inwoner die moeite heeft gehad met lezen en schrijven.
5. Op 25 november 2024 was een reflectiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst zijn de conceptbevindingen besproken uit het rapport. Ook hebben de aanwezigen gekeken naar de mogelijkheden tot verbetering

“Laaggeletterdheid staat los van IQ, laaggeletterdheid ontstaat door kansenongelijkheid in het verleden”, Uitgesproken door de teammanager beroepsonderwijs Noorderpoort.

Aanpak laaggeletterdheid in de gemeente Veendam

In 2024 telt Veendam 27.520 inwoners. Ongeveer 19% van de inwoners is laaggeletterd. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van 12%.

Binnen de gemeente Veendam zijn de mensen en organisaties met wie we langer gesproken hebben zich bewust van het bestaan van laaggeletterdheid onder de inwoners. Binnen de belronde naar organisaties die laaggeletterdheid kunnen herkennen, was ongeveer 50% van de deelnemers zich bewust van het bestaan van laaggeletterdheid. De Gemeente zelf erkent dit bestaan ook. Zij heeft recent meegedaan aan een maatwerktraject 'Integrale Aanpak Laaggeletterdheid' van Stichting Lezen en Schrijven. In het coalitieakkoord 2022-2026 'Met Vertrouwen Vooruit' benadrukt de Gemeente het thema 'Menselijke Maat' en dat zij zich wil inzetten om zoveel mogelijk inwoners actief te laten meedoen in de samenleving. De Gemeente wil een vangnet zijn voor inwoners die niet mee kunnen doen, ongeacht de reden daarvan.

De Gemeente vermeldt in haar 'Coalitieakkoord' dat zij in het bijzonder oog heeft voor laaggeletterdheid en de beperkingen die dat bij het aanvragen van een uitkering en het zoeken naar werk met zich meebrengt.

Vanuit het akkoord wil de coalitie zich onder andere concreet inzetten op het tegengaan van laaggeletterdheid door een ruim aanbod van scholingsmogelijkheden.

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 inburgeringsplichtig 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.

Voor de Gemeente Veendam is de Gemeente Groningen de contactgemeente. Groningen verdeelt de WEB-gelden over de gemeenten in de regio. Biblionet Groningen is de Provinciale Ondersteuningsinstelling voor alle bibliotheken in de provincie Groningen. Zij is in 2023 het non-formele traject Biblionet gestart. Dit houdt in dat ervoor gekozen is om de uitvoering van Taalhuiscoördinatie van het ROC voor zeven van de tien gemeenten over te hevelen naar Biblionet Groningen. Voor de andere drie gemeenten ligt deze uitvoering nog wel bij het ROC. Vanuit de WEB-gelden valt dit onder de non-formele educatie. Ook is in de regio Groningen een 'aanjager geletterdheid werknemers' actief. Deze aanjager onderhoudt contacten met werkgevers en brengt bij hen het belang van geletterde werknemers onder de aandacht. Ook kan de aanjager lesaanbod organiseren of doorverwijzen naar lesaanbod. De aanjager werkt regionaal, VNO NCW voert dit uit. De Gemeente Veendam kan hier ook gebruik van maken.

Vanuit het plan van aanpak 2020-2024 van de Arbeidsmarktregio Groningen zijn de doelen voor de regio als volgt opgesteld:

- We willen dat meer mensen aan de slag gaan met taal, rekenen en digitale vaardigheden met speciale aandacht voor mensen met Nederlands als moedertaal;
- we willen weten wat werkt, dus dat gaan we monitoren;
- We willen goede hulp bieden in elke gemeente, het best passend bij de lokale situatie en zo zorgen voor een sterke en duurzame regionale infrastructuur om laaggeletterdheid op het spoor te komen en aan te pakken.

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 de gemeente Veendam.

Onderwijs voor NT1'ers

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

Non-formeel Onderwijs: Taalhuis

De bibliotheek bevindt zich in het Cultuurcentrum van Beresteyn. Hier is ook de Muziek-, Dans-, en Theaterschool Veendam (MDT) gehuisvest. Naast dit cultuurcentrum bevindt zich het Veenkoloniaal Museum. Voor het Taalhuis is een aparte hoek in de bibliotheek ingericht. Hier kunnen inwoners terecht voor non-formeel onderwijs. Naast taalonderwijs kunnen inwoners ook werken aan andere basisvaardigheden zoals digitale- en rekenvaardigheden. Screenen doet het Taalhuis via een intakeformulier ([Match](#)).

Bij het Taalhuis bestaat het overgrote deel van de deelnemers uit inwoners die Nederlands niet als moedertaal hebben en ook niet in Nederland onderwijs hebben gevolgd (deze groep inwoners wordt NT2 genoemd). Aan NT1'ers (de inwoners met Nederlands als eerste taal) biedt het Taalhuis een apart aanbod, zoals [Succes-Taal](#).

Daarnaast is maatwerk mogelijk, afhankelijk van wat de deelnemer wil leren. Zij kunnen één-op-één-begeleiding krijgen. Hiervoor kunnen zij terecht in een aparte ruimte in het naastgelegen museum. De bijkomende huurkosten worden vergoed door de gemeente. De NT1'ers hebben aangegeven dat zij liever taallessen volgen op een plek waar andere inwoners ze niet direct zien zitten. Op deze manier is de bibliotheek tegemoetgekomen aan deze wens. Tijdens het onderzoek namen zes NT1'ers aan deze één-op-één-begeleiding deel.

Evaluatie gebeurt zowel tijdens als aan het einde van een traject. Dit om de voortgang van de deelnemer te meten. Het Taalhuis heeft hier een speciaal administratiesysteem voor. De deelnemers vragen zij op een laagdrempelige manier naar de ervaring, de tevredenheid over het aanbod, de taalvrijwilliger en de Taalhuiscoördinator. De taalvrijwilliger wordt ook gevraagd naar de voortgang van de deelnemer.

De Taalhuiscoördinator vertelde dat NT'ers zelden zichzelf aanmelden. Zij komen meestal na doorverwijzing via een werkgever, uitkeringsinstantie, welzijns- of zorgorganisatie bij het Taalhuis terecht. Soms ook via een andere inwoner die zelf bij het Taalhuis is geweest. Daarnaast verwijst de werkconsulent bij de Gemeente door. Vooral wanneer iemand de basisvaardigheden onvoldoende beheerst om voldoende aansluiting te vinden op de huidige arbeidsmarkt.

De duur van een traject is afhankelijk van wat de deelnemer kan en wil. Belangrijk is dat er wel enige leerbaarheid is. Als een deelnemer het wil en kan, verwijst het Taalhuis door naar het formele onderwijs, een ander aanbod bij een andere non-formele aanbieder of vrijwilligerswerk. Soms wordt iemand taalambassadeur. Stichting Lezen en Schrijven beschrijft taalambassadeurs als (oud-)cursisten die vanuit eigen ervaringen aan uiteenlopende doelgroepen duidelijk kunnen maken hoe ingewikkeld het leven is als je basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, rekenen of spreken onvoldoende beheerst.

Het Taalhuis neemt deel aan diverse netwerken. Vanuit de arbeidsmarktregio werkt het Taalhuis samen met collega taalhuizen in de provincie Groningen, de Kop van Drenthe en Assen. Er is met regelmaat overleg tussen de Taalhuiscoördinatoren in de provincie Groningen en bestuurlijk overleg met het Provinciale Bondgenootschap. Hier komt onder andere ter sprake:

- *Op lokaal niveau*: uitvoeringsplannen, beleid en budget.
- *Provinciaal Bondgenootschap*: coördinerende taken, afspraken met betrekking tot certificering, campagne, monitoring, budget WEB-middelen.

- *Overleg Taalhuiscoördinatoren*: methodes, casuïstiek, promotie, deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en medewerkers, trainingen en intervisie.

De werkwijze van het Taalhuis sluit aan bij bestaande werkinitiatieven. Inwoners die graag willen werken, verwijzen zij door naar uitzendbureaus of organisaties zoals Wedeka, die laagdrempelige banen aanbiedt bij onder andere de plantsoendienst. Daar worden taalvaardigheden op een praktische manier ingezet en ontwikkeld op de werkvloer.

Per 1 oktober 2024 was er tijdelijk geen Taalhuiscoördinator bij het Taalhuis. Er is direct een wervingscampagne gestart. Per 1 januari 2025 is deze vacature weer opgevuld. Doordat de nieuwe coördinator haar draai moet vinden, heeft dit mogelijk gevolgen voor de continuïteit van de lopende taallessen. NT1'ers bouwen een vertrouwensband op met de Taalhuiscoördinator en vragen meer begeleiding dan NT2-cursisten. Continuïteit is daarom belangrijk. Zonder taalhuiscoördinator bestaat het risico dat de NT1-cursisten die er zijn, stoppen met het volgen van de taallessen. Een ander risico is dat NT1'ers die zich willen aanmelden, dit niet meer doen. Deze NT1'ers kunnen hierdoor (foutief) de aanname krijgen dat de doelgroep van het taalhuis NT2 is, dus niet voor hen, omdat zonder taalhuiscoördinator niet duidelijk is wanneer zij taallessen kunnen krijgen.

Formeel onderwijs via het: Noorderpoort en Alfa-college

Sinds 1 januari 2024 is de formele taalaanbieder voor Veendam het Alfa-college. Daarvoor verzorgde de Noorderpoort het formele taalonderwijs. Beide onderwijsinstellingen werkten altijd al samen. Zij vormen samen met het Drenthe College Terra [DNA-samenwerking](#). Binnen DNA is besloten om het educatieonderwijs van het Noorderpoort onder te brengen bij het Alfa-college. Sinds 2024 verzorgt het Alfa-college het taalaanbod. Het Noorderpoort faciliteert de locatie voor taalonderwijs aan de inwoners van Veendam. Docenten van het Alfa-college geven les. Het Alfa-college geeft aan dat cijfers over het formeel en non formeel onderwijs voor de Gemeente Veendam in 2025 beschikbaar zijn.

In tegenstelling tot de definitie die Toezicht Sociaal Domein tijdens het onderzoek gebruikt, gebruikt het Alfa-College de begrippen formeel en non-formeel onderwijs voor het onderwijs onder begeleiding van een bevoegd docent. Hierbij zijn de leerlijnen volgens de gestelde educatierichtlijnen. Dit kan zowel een diplomatraject zijn als een traject waarbij de deelnemer geen diploma haalt. Informeel onderwijs is onderwijs volgen van een niet bevoegd docent of begeleider.

Het Alfa-college screent via een uitgebreide intake. Deze bestaat uit het kijken naar de leervraag van de deelnemer. Het Alfa-college vindt het belangrijk dat NT1'ers die zich melden, ook de lessen blijven volgen en niet voortijdig stoppen. Deze persoon heeft een behoefte en van daaruit werken zij verder.

Het is mogelijk om zowel digitale vaardigheden als Nederlands te leren. Het Alfa-college biedt diplomatrajecten. Momenteel kijken zij in de regio welke groepen geschikt zijn hiervoor. Tot nu toe zijn de leerlijnen voor Veendam gelijk, het is alleen nog niet mogelijk om hier een diploma te halen. Vanuit de Gemeente was de behoefte vooral dat het non-formele traject bleef. Zij heeft tot nu toe tegengehouden dat onderwijs een formeel traject werd. Dit kan te maken hebben met de doelgroep, dat deze niet geschikt is voor een diplomatraject. In afstemming met de Gemeente is het altijd mogelijk om ook in Veendam het diplomatraject beschikbaar te stellen.

Het Alfa-college geeft de voorkeur aan een groep met minimaal 10 deelnemers. Bij groepen met 6 NT1-deelnemers, vullen zij dit aan met 'NT1,5-deelnemers'. Dit zijn personen die zelf in Nederland geboren zijn, maar van wie (één van) de ouders niet in Nederland is geboren en Nederlands niet de moedertaal is. Dit is in overleg met de Gemeente Veendam, zij bepaalt dit. Als de Gemeente wil dat het Alfa-college lesgeeft aan een groep met 6 NT1-deelnemers en zij betalen dit, dan is dat mogelijk. De docenten die deze groepen lesgeven, zijn gekwalificeerde docenten. Voor deze doelgroep is het creëren van een goede leeromgeving belangrijk. Zij vraagt ook om een andere vorm van doceren. Voor NT1'ers is continuïteit, ook van de docent, belangrijk. Het is voor deze deelnemers een grote stap om lessen te volgen. Met de docent ontstaat vaak een vertrouwensrelatie.

Veel NT1'ers zijn te vinden bij de werkplekbedrijven. Deze bieden de mogelijkheid om tijdens werktijd taallessen te volgen. Het Alfa-college geeft dan les op locatie. Het Alfa-college vertelt dat dit stimulerend werkt. Lesgeven op locatie gebeurt nog niet in Veendam. In 2024 opende het Alfa-college een Taalhuis binnen een werkplekbedrijf in Groningen. Dit trok veel belangstelling en leverde veel aanmeldingen op.

Drie keer per jaar zijn er standaard evaluaties met alle gemeenten in de regio. Tussendoor is er steeds overleg tussen de Gemeente en het Alfa-college. Ook met de deelnemers vinden continu evaluaties plaats. Het kan zijn dat iemand tussentijds andere behoeften heeft of dat iemand door kan gaan naar een hoger niveau of naar een ander aanbod dat beter past bij de deelnemer.

Financiering voor het formeel en non-formeel onderwijs gebeurt vanuit de WEB-gelden. Nu WEB-gelden breder ingezet mogen worden, wil het Alfa-college meer inzetten op thema's zoals gezondheid, veilig online en werknemersvaardigheden in relatie tot taalvaardigheid.

Toegankelijke dienstverlening

Binnen het sociaal domein in de gemeente Veendam dragen verschillende organisaties bij aan de participatie van laaggeletterden met Nederlands als moedertaal. Zo zijn er cursusmogelijkheden op verschillende plaatsen en weten de verschillende organisatie elkaar ook hierin te vinden.

Welzijnsorganisaties, consultants en werkinitiatieven werken samen om laaggeletterdheid te signaleren en inwoners door te verwijzen naar de juiste ondersteuning, vaak met een persoonlijke aanpak en warme overdracht.

Bij de Gemeente werken twee adviseurs met laaggeletterdheid in de portefeuille. Zij hebben onderling regelmatig contact met verschillende instanties die contact hebben met inwoners zoals de bibliotheek en welzijnsorganisaties.

Tijdens de gesprekken kreeg Toezicht Sociaal Domein signalen dat er zowel bij de Gemeente als bij verschillende organisaties de laatste jaren verloop is geweest van personeel. Dit had gevolgen voor de aanpak van laaggeletterdheid. Er is kennis verloren gegaan en relaties moesten opnieuw gelegd worden.

De gesproken personen binnen dit onderzoek willen allen het netwerk versterken en laaggeletterdheid integraal aanpakken.

Binnen de gemeente nemen verschillende organisaties de inwoners als het ware aan de hand. De gesproken instanties merken dat inwoners hen weten te vinden. Zij zeggen laagdrempelig te zijn. Een voorbeeld is de nauwe samenwerking tussen welzijnsorganisatie De Basis Veendam met onder andere de bibliotheek, scholen, Humanitas, Leger des Heils en sociaal ontwikkelplaatsen zoals Wedeka.

De medewerkers van de verschillende organisaties die direct contact hebben met de inwoners, volgden de training herkennen en doorverwijzen van Stichting Lezen en Schrijven.

Welzijnsorganisatie deBasis Veendam

Het doel van deBasis Veendam is de zelfredzaamheid vergroten van de inwoners in de gemeente Veendam. Hierin vervult zij een grote centrale rol. Deze welzijnsorganisatie biedt toegang tot ondersteuning die inwoners nodig hebben. Wanneer zij zelf de hulpvraag van de inwoner niet kunnen beantwoorden, verwijzen zij deze inwoner warm door. DeBasis Veendam heeft een vaste locatie, maar zij komen ook in de wijken, zoals de huiskamer Noordwest. Inwoners kunnen hier naar binnen lopen voor een kop koffie en een gesprek.

Ook NT1'ers komen bij deBasis Veendam met een hulpvraag. In samenwerking met de bibliotheek biedt zij laagdrempelige trainingen aan zoals de workshop DigiD. Een ander voorbeeld is Web in de Wijk. Dit draait op vrijwilligers die inwoners digitaal ondersteunt en hen versterkt door cursussen en inloop. DeBasis Veendam ondersteunt als dit nodig is.

Bij aanmelding doet deBasis Veendam eerst een intake. De welzijnswerker bij deBasis Veendam kan bij vervolgspraken of gesprekken signaleren dat de inwoner moeite heeft met lezen en schrijven. De welzijnswerker maakt dit bespreekbaar en vraagt waar deze inwoner behoefte aan heeft. De welzijnswerker zorgt daarna voor een warme overdracht waarbij zij de inwoner begeleiden in het maken van de juiste stap, zoals doorverwijzing naar het Taalhuis. Als het nodig is, loopt de welzijnswerker mee met de inwoner naar het Taalhuis of Web in de Wijk.

DeBasis Veendam organiseert ook sociale vaardigheidstrainingen (SOVA). Deze training versterkt inwoners qua basisvaardigheden. Daarnaast draagt deze training bij aan de versterking van de taalvaardigheid. Beide vergroten de zelfredzaamheid van de inwoners. DeBasis Veendam geeft aan deze training nog beter te kunnen gebruiken als vindplaats voor NT1 dan nu het geval is.

Taalverbetering is ook een onderdeel van het zogenaamde Opstap-project. Dit traject richt zich op kinderen van laagopgeleide ouders. Hier doen kwetsbare gezinnen aan mee, zowel NT1 als NT2. De ouders leren onder andere voorlezen. Op deze manier kunnen de medewerkers zien of een ouder moeite heeft met lezen en schrijven. Als dit zo is, bespreekt de welzijnswerker welke mogelijkheden er zijn.

In de gemeente Veendam is met succes het project 'Proeftuin Digitale Laaggeletterdheid' afgerond. Hierbij zijn twee inwoners met een uitkering, getraind en ingezet als digicoach. Zij bieden nu hulp aan inwoners als digicoaches.

Bibliotheek

Naast deBasis Veendam heeft de bibliotheek een grote rol in de gemeente Veendam. Het Taalhuis bevindt zich in de bibliotheek. De bibliotheek biedt allerlei mogelijkheden voor ontwikkeling aan. Zo kunnen inwoners computercursussen volgen, lezingen bijwonen, aan workshops deelnemen en op andere manieren aan hun persoonlijke ontwikkeling werken zoals het cursusaanbod voor basisvaardigheden in lezen en schrijven. Daarnaast werkt de bibliotheek veel samen met de andere organisaties die de inwoners in Veendam ondersteunen. Binnen de bibliotheek bevindt zich ook het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO).

IDO

Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is bedoeld voor vragen die te maken hebben met digitale overheid. In de praktijk stellen inwoners hier ook vragen die wel met de digitale wereld te maken hebben, maar niets met de digitale overheid. Ondanks het vaste spreekuur komen inwoners vaak buiten het spreekuur met vragen. Naast het IDO-spreekuur, zijn er ook partnersprekuren. Denk hierbij aan maatschappelijk werk, het Opvoedcafé, de woningstichting en energiebeheer: allerlei thema's die met *life events* te maken hebben. Doorverwijzen naar een andere organisatie is hierdoor laagdrempelig. Een medewerker vertelde dat de inwoners niet het gevoel hebben een dossier te zijn.

Inwoners weten het IDO en de bibliotheek te vinden via doorverwijzing maar ook via mond-tot-mondreclame, fliers, de lokale krant, radio en televisie. Vooral voor NT1'ers is dit een goede ingang. Daarnaast staan IDO-medewerkers wel eens op de markt om hun bekendheid te vergroten.

Wmo-consulenten

Wanneer een inwoner hulp vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aanvraagt, vindt er een 'keukentafelgesprek' plaats. Als een inwoner een tas vol brieven bij zich heeft en deze opvallend open laat staan, weten de consulenten niet hoe zij hierover kunnen beginnen tijdens een gesprek. Zij vinden het moeilijk om een vraag te stellen zonder dat de inwoner dat verkeerd begrijpt. Ze komen om te praten over de aangevraagde ondersteuning. Wmo-consulenten krijgen niet de training herkennen en doorverwijzen.

Samenwerkingsverbanden

Binnen Veendam zijn er verschillende samenwerkingsverbanden. De Route Ontwikkeling is een samenwerkingsverband tussen de Gemeente, de bibliotheek, deBasis Veendam, Wedeka en het onderwijs, waaronder de Noorderpoort en de Margaretha Hardenbergschool (Vorgezet Speciaal Onderwijs). De Route Ontwikkeling is een laagdrempelig leeraanbod in het kader van Een Leven Lang Leren, dat een van de vijf kerntaken van de Bibliotheek is.

De samenwerkende organisaties zien dat er steeds meer formulieren en regels zijn. Inwoners snappen de brieven en formulieren niet altijd. Denk hierbij aan aanvragen voor uitkeringen en belastingformulieren. Dit zijn belangrijke aspecten van participatie, vooral voor uitkeringsgerechtigden. Verschillende partijen bieden hierin hulp: Humanitas, waaronder Schuldhulpmaatje, en de bibliotheek. De Basis Veendam biedt de formuliereninloop dat Humanitas uitvoert in de bibliotheek. DeBasis Veendam heeft hierin een verbindende rol: de partijen werken samen, stemmen onderling af en versterken elkaar.

Voor inwoners zijn er vaste inloopmomenten. Op deze manier kunnen de inwoners verspreid over de week bij de organisaties terecht.

Inkomensvoorzieningen

Werk & Inkomen

Inwoners kunnen voor inkomensondersteuning terecht bij de afdeling Werk & Inkomen van de Gemeente. Met deze inwoners is vaak meer aan de hand dan alleen moeite hebben met lezen en schrijven. Het screenen op laaggeletterdheid is geen onderdeel van de werkzaamheden. Klantmanagers gaan wel na waarom iemand niet op afspraken komt of als men de brief niet begrijpt. Van de inwoners die zich melden bij Werk & Inkomen, stellen de medewerkers Werk & Inkomen vast dat het voor zeker 95% niet mogelijk is om 'participatiedoelen' op te stellen. De overige 5% van deze inwoners vindt zelf dat zij niet in staat zijn om te participeren.

UWV

Inwoners uit de gemeente Veendam die werkloos of ziek worden terwijl zij een baan hebben, melden zich aan bij het UWV in Groningen. Aanmelding gaat via een vragenlijst waar ook gevraagd wordt of iemand kan lezen en schrijven. Als deze vraag met 'ja' is beantwoord, gebeurt er verder niets. Als er nee ingevuld staat, is niet precies duidelijk wat het vervolgtraject is. Dit is afhankelijk van welke klantadviseur de aanvraag in behandeling neemt.

Het UWV screent klanten niet op laaggeletterdheid. De klantmanagers en adviseurs bij het UWV vangen wel signalen op, bijvoorbeeld wanneer mensen zich niet aan de sollicitatieplicht houden. De UWV-medewerkers letten hierbij vooral op mensen uit bepaalde beroepsgroepen, zoals schoonmakers. Door tijdsgebrek, vergeten zij vaak op mogelijke laaggeletterdheid te letten. Het praten over mogelijke laaggeletterdheid is ook geen standaardprocedure tijdens de eerste gesprekken.

Bij ieder UWV Regiokantoor is een Ambassadeur Laaggeletterdheid benoemd. Deze informeert de collega's over het thema laaggeletterdheid. Vier keer per jaar is er een landelijke bijeenkomst waar alle ambassadeurs vanuit de arbeidsmarktregio's naar toe gaan. Daar delen zij met elkaar hoe zij het thema laaggeletterdheid onder de aandacht brengen bij de andere UWV-collega's. De aanpak hiervan verschilt per regio.

In de arbeidsmarktregio Groningen werkt de ambassadeur Laaggeletterdheid samen met de Aanjager voor de regio Groningen, de Stichting Lezen & Schrijven en de beleidsmedewerker bij de Gemeente Groningen.

Een aantal jaar geleden is de training 'Herkennen en Doorverwijzen' aan alle klantmanagers en adviseurs bij het UWV gegeven. Deze training zou een vast onderdeel worden binnen het 5-jarig plan van aanpak van de arbeidsmarktregio Groningen. Dit bleek echter niet mogelijk vanwege het ontbreken van ruimte in het budget. Daarnaast was het de bedoeling dat de ambassadeur laaggeletterdheid de klantmanagers en adviseurs zou trainen. Het ambassadeurschap is een rol naast de reguliere werkzaamheden van een klantmanager. De andere werkzaamheden krijgen meer prioriteit. Vanwege tijdsgebrek lukt het niet om meer aandacht te besteden aan laaggeletterdheid.

De ervaring van een ervaringsdeskundige

Ongeveer 15 tot 16 jaar geleden is de ervaringsdeskundige begonnen met taalles. Nu krijgt hij iedere donderdagmiddag taalles in het taalhuis. Schrijven vindt hij nog steeds moeilijk. Sinds twee jaar is hij taalambassadeur. Bijna iedere dag is hij in de bibliotheek. Daar ontmoet hij veel mensen. Hij hoopt dat anderen die moeite hebben met lezen en schrijven, zijn advies opvolgen en ook les gaan volgen.

Hij merkt dat de gemeente niet goed luistert. Toen hij bij de gemeente energietoeslag wilde aanvragen, kreeg hij een formulier dat hij thuis in moest vullen. Toen hij vertelde dat hij moeite had met lezen en schrijven, kreeg hij geen hulp. Hij moest het zelf invullen. De brieven van de gemeente en de belastingdienst vindt hij erg moeilijk. Sinds één jaar helpt een vrijwilliger van de Stichting Humanitas hem bij het invullen van formulieren en met het lezen van de moeilijke brieven. De brieven van voor deze tijd, toen hij nog geen hulp kreeg, liggen nog op een stapel.

Telefonische uitvraag

Aan organisaties zoals de politie, apotheken die dagelijks inwoners in hun werk tegenkomen, stelden wij de vraag of zij wel eens inwoners zagen die moeite hebben met lezen en schrijven. En of zij wisten hoe zij deze mensen konden helpen zodat zij makkelijker kunnen meedoen in de samenleving. Een overzicht van de organisaties die wij hebben benaderd is opgenomen in de bijlage.

In Veendam hebben we 22 personen/organisaties gesproken. Deze vinden het alle belangrijk dat er aandacht is voor laaggeletterdheid. Zeker tweederde van de gesproken organisaties komt laaggeletterdheid niet tegen. Het overgrote deel denkt bij laaggeletterdheid direct aan de inwoners met een migratieachtergrond. Dat laaggeletterdheid ook voorkomt onder de inwoners die Nederlands als moedertaal hebben en ook in Nederland onderwijs hebben gevolgd, verbaast hen.

Conclusie en aanbevelingen

Reflectiebijeenkomst

De conceptversie van dit rapport hebben we op 25 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 betrokken ervaringsdeskundige was 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 Veendam zet zich actief in op het onderwerp laaggeletterdheid. Het onderwerp staat op de agenda bij de beleidsmedewerkers, zij zien de urgentie ook. Het belang van extra aandacht hierbij voor NT1'ers is bekend. Blijvende aandacht vanuit het college is hierbij wel noodzakelijk, omdat voor de verbeteringen die nodig en mogelijk zijn, een aanjagende rol van de Gemeente noodzakelijk is.

Binnen de gemeente Veendam is er veel samenwerking tussen de Gemeente, de welzijnsorganisaties, bibliotheek en het onderwijs. Zij verwijzen naar elkaar door en zien elkaar tijdens structurele overleggen. Voor de inwoners zijn er verschillende inlooptmomenten. Mogelijkheid voor ondersteuning is er op verschillende plaatsen. Tijdens de reflectiebijeenkomst zien we bevlogen professionals die zich willen inzetten voor de doelgroep.

Maar er is ook winst te behalen. Zo missen de Wmo-consulenten en de organisaties binnen het sociaal domein handelingsperspectief: zij weten niet hoe zij mogelijke laaggeletterdheid tijdens het contact met de inwoners bespreekbaar kunnen maken. Zowel het loket Werk & Inkomen als het UWV screent niet. Bij Werk & Inkomen gebeurt dit niet, omdat de inwoners die zich daar melden veelal andere problemen hebben. Bij het UWV is het geen onderdeel van de werkwijze en is screenen ook niet mogelijk vanwege tijdsgebrek. Laaggeletterdheid krijgt geen prioriteit terwijl laaggeletterdheid binnen de gemeente zorgt voor hogere uitkeringslasten en lagere productiviteit. Het is daarom van belang dat alle betrokken organisaties en ambtenaren dit inzien en zich daarvoor inzetten.

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 Veendam, vanuit hun regierol op laaggeletterdheid, hierin de regie te nemen.

- Organiseer en faciliteer een training in het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen van mensen, neem dit 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. (Denk hierbij ook aan het basisonderwijs bij de ouders van leerlingen.)
- 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 hun 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 ervaringsdeskundigen/taalambassadeurs. Voor het opstellen van beleid rondom laaggeletterdheid en toegankelijkheid, het meelezen op teksten en het stimuleren van het volgen van onderwijs (zoals geïnteresseerde NT1'ers één-op-één te spreken). Het delen van succesverhalen kan hierbij helpen.
- 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 leidinggevenden in organisaties die contact hebben met de doelgroep.
- Benut mogelijkheden, zoals lokale media, om bredere bewustwording voor laaggeletterdheid te creëren en inwoners weten waar zij terecht kunnen als zij moeite met lezen en schrijven hebben.
- Richt je dienstverlening zo in, dat deze voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is.

- Wees bereikbaar. Geef naast digitaal contact ook de mogelijkheid dat mensen kunnen bellen of inlopen met vragen. Zorg voor volwaardige fysieke alternatieven voor digitale diensten.
- Er is winst te behalen bij de schriftelijke communicatie van de Gemeente Veendam met haar inwoners. Zeker als het gaat over brieven over bijvoorbeeld minimaregelingen en schuldhelpverlening is dit noodzakelijk. Het oprichten van een leespanel waarbij inwoners brieven meelesen kan hierbij helpen.

Tot slot

Gemeenten en organisaties hebben zelf verantwoordelijkheid en ook mogelijkheden om het onderwijs en de dienstverlening te verbeteren. Voor een deel zijn zij echter ook afhankelijk van beleid en middelen vanuit de Rijksoverheid.

Daarom brengt Toezicht Sociaal Domein 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 weer contact op met de Gemeente Veendam. We horen dan graag in hoeverre het de partijen in Veendam gelukt is het onderwijs en de dienstverlening voor NT1'ers te verbeteren.

Bijlage 1: overzicht van organisaties

Organisaties gesproken in Veendam die laaggeletterdheid kunnen herkennen.

Deelname aan onderzoek	Ja	Nee	Eindtotaal
Apotheken	2		2
Arbeidsbemiddeling	2		2
Gezelligheidsverenigingen	1		1
Lokaal welzijnswerk	1	1	2
Maatschappelijk opvang met overnachting	1		1
Maatschappelijk werk	2		2
Medische laboratoria/trombosediensten en dergelijke		1	1
Notariskantoren	1		1
Overig maatschappelijk advies/gemeenschapshuizen	1	1	2
Overig maatschappelijk advies, gemeenschapshuizen Welzijn	1		1
Overige levensbeschouwelijke organisaties	1		1
Overige paramedische praktijken		2	2
Politie		1	1
Praktijken medisch specialistische /medische dagbehandeling		1	1
Praktijken psychiaters/dagbehandeling Geestelijke gezondheidszorg.		1	1
Praktijken van fysiotherapeuten		2	2
Praktijken van huisartsen	1	1	2
Praktijken van tandartsen	1	1	2
Praktijken van verloskundigen		1	1
Preventieve gezondheidszorg (geen arbo)	2		2
Rechtskundig adviesbureau	1		1
Religieuze organisatie		1	1
Sociale werkvoorziening	1	1	2
Studiebegeleiding/vorming/onderwijs		1	1
Thuiszorg	2		2
Uitvaartverzorging		2	2
Winkels in medische/orthopedische art.	1	1	2
Winkels in optische artikelen		2	2
Eindtotaal	22	21	43

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

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). [Kennisklad Laaggeletterdheid in Nederland](#)

