HANDREIKING

Kwaliteit bij de aanpak van laaggeletterdheid

Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden

Berenschot

iTTA
Kennisinstituut voor Taalontwikkeling

Versie 1.0 | 23 september 2021

Colofon

Deze handreiking is opgesteld door Berenschot B.V. en ITTA UvA in opdracht van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Met dank aan
de volgende organisaties die als begeleidingscommissie hebben geholpen met het verzamelen van de inhoud, instrumenten en praktijkvoorbeelden in de handreiking:

- Actieprogramma Tel mee met Taal
- Divosa
- Gemeenten Almere, Amsterdam, Den Bosch, Rotterdam, Tiel
- Stichting Lezen en Schrijven (LES)
- Stichting Het Begint met Taal
- VNG

En de vele gemeenten en andere deskundigen die in interviews en in reactie op concepten input hebben geleverd voor de inhoud en structuur van de handreiking.

Redactie
Jasper Varwijk, Saraï Sapulete,
Thijs van den Berg | Berenschot
Esra van den Aker, Elwine Halewijn | ITTA UvA
Wilma Schreiber | Schreib tekst & redactie

Vormgeving
Gilmar Pattipeilohy | Numero4

Uitgave
Versie 1.0, 23 september 2021
Copyright © 2021, Berenschot en ITTA UvA
Deze handreiking is gepubliceerd op de website van het Expertisepunt Basisvaardigheden op www.basisvaardigheden.nl

Gemeenten hebben een belangrijk rol in de aanpak van laaggeletterdheid. Zij helpen inwoners die hun taal-, reken- of digitale vaardigheden willen verbeteren met een kwalitatief goed en passend aanbod. Maar hoe krijg je als gemeente meer zicht en grip op de kwaliteit en effecten van dat aanbod? Hoe zorg je voor samenhang met de bredere aanpak in het sociaal domein, hoe breng je de impact van aanbod in beeld en hoe voer je samen met de betrokken organisaties het gesprek hierover? Deze handreiking bevat informatie, instrumenten en praktijkvoorbeelden om gemeenten te helpen de kwaliteit van het non-formele aanbod rond basisvaardigheden te sturen en te bewaken.

Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking richt zich primair op medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het gemeentelijk beleid voor volwasseneneducatie en de bredere aanpak van laaggeletterdheid. Daarnaast bevat de handreiking ook interessante inzichten voor aanbieders, sociale partners, werkgevers en andere partijen die een rol spelen in de aanpak van laaggeletterdheid. Al deze partijen kunnen de handreiking benutten om lokaal en regionaal het juiste gesprek te voeren over kwaliteit.

Welke onderwerpen vind ik in de handreiking?

Wat een kwalitatief goede aanpak van laaggeletterdheid en een kwalitatief goed aanbod voor basisvaardigheden is, hangt af van de situatie en het is aan de gemeente om dat samen met partners te bepalen. Deze handreiking biedt handvatten om hierbij als gemeente keuzes te maken en te sturen op de kwaliteit in de aanpak van laaggeletterdheid. We richten ons daarbij specifiek op het *non-formele* aanbod voor basisvaardigheden, dat op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs tot de verantwoordelijkheid van gemeenten behoort. We leggen daarbij echter ook veelvuldig de relatie met de bredere inzet op laaggeletterdheid en het sociaal domein, omdat dit doorslaggevend is voor een goede kwaliteit. Op de volgende pagina's beschrijven we hoe de handreiking is opgebouwd.

Laaggeletterdheid, basisvaardigheden, volwasseneneducatie?
Bij de inzet op het verbeteren van taal- reken- of digitale vaardigheden van inwoners worden verschillende termen door elkaar gebruikt. Om verwarring te voorkomen, hanteren we in deze handreiking steeds de volgende termen:

- **Laaggeletterdheid.** We spreken over de aanpak van laaggeletterdheid als het gaat over beleid en plannen voor het verbeteren van de vaardigheden van inwoners die niet (goed) kunnen lezen of schrijven of die (grote) moeite hebben met lezen, schrijven, functionele rekentaken en/of het gebruik van digitale middelen.

- **Basisvaardigheden.** Met deze term doelen we op het concrete aanbod voor inwoners bij de aanpak van laaggeletterdheid. Het gaat namelijk niet alleen om taal, maar ook om gecijferdheid en digitale vaardigheden. Bij taal gaat het dan om zowel lezen en schrijven als spreken en luisteren.

- **Volwasseneneducatie.** We hanteren deze term als het specifiek gaat om onderwijsaanbod voor volwassenen, dat gericht is op het bevorderen van basisvaardigheden op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs. Binnen de aanpak van laaggeletterdheid is dit één van de mogelijke instrumenten, maar er is meer aanbod mogelijk. Er zijn immers verschillende manieren om iemand verder te helpen in zijn of haar ontwikkeling.

Een nadere toelichting op deze en andere terminologie in de handreiking is terug te vinden in het Begrippenkader laaggeletterdheid.

Vijf stappen in de uitwerking van kwaliteitsbeleid

In deze handreiking gaan we uit we uit van een integrale blik op kwaliteitsbeleid. Sturing op kwaliteit is geen eenmalige actie of een los instrument. Het vraagt om een continu proces, van beleidsontwikkeling – waarbij de aanpak van laaggeletterdheid binnen het brede sociale domein wordt (door) ontwikkeld – tot de beleidsuitvoering, waarbij aanbod wordt geselecteerd, gemonitord en geëvalueerd. In de handreiking hebben we vijf terugkerende stappen uitgewerkt voor het sturen op kwaliteit. Centraal daarbij staat het kwaliteitskader, dat de keuzes in beleidsontwikkeling vertaalt naar kwaliteitscriteria voor de uitvoering. Elke stap bevat informatie, instrumenten en praktijkvoorbeelden die helpen het kwaliteitsbeleid te sturen. Klik op de stappen om naar de inhoud te gaan.

Vijf belangrijke thema's bij de sturing op kwaliteit

Een aantal thema's, zoals samenwerking met partners en focus op verschillende doelgroepen, keert terug in meerdere stappen van het kwaliteitsbeleid. Het gaat hierbij om algemene aandachtspunten bij de sturing op kwaliteit in de aanpak van laaggeletterdheid. Deze thema's hebben we uitgewerkt in aparte themapagina's met tips en informatie. Klik op de thema's om naar de inhoud te gaan.

Samenwerking

Doelgroepen

Non-formele educatie

Werving NT1

Financiering

Hoe gebruik ik de handreiking?

De handreiking is op verschillende manieren te gebruiken, afhankelijk van de situatie en informatiebehoefte in jouw gemeente.

- Ben je nog relatief onbekend met de aanpak van laaggeletterdheid? Lees dan de stappen en thema's één voor één door.
- Heb je behoefte aan gerichte informatie en inspiratie bij een specifieke stap? Ga dan via de inhoudsopgave en knoppen direct naar het betreffende onderdeel.
- Zoek je antwoord op specifieke vragen? Kijk dan hiernaast bij veelgestelde vragen, die verwijzen naar nuttige onderdelen in de handreiking.

De onderdelen in de handreiking bevatten concrete instrumenten en voorbeelden van gemeenten en aanbieders. Deze zijn bedoeld ter informatie of inspiratie voor de eigen aanpak. We beschrijven deze instrumenten en voorbeelden steeds kort en waar mogelijk staat er ook een link bij voor meer informatie. N.B. bij de totstandkoming van de handreiking zijn genoemde instrumenten en voorbeelden niet getoetst op behaalde resultaten of kwaliteit. Ze dienen hoofdzakelijk als input voor de gedachtevorming rond de aanpak in de eigen gemeente en regio.

Waar vind ik antwoord op mijn vragen?

Hieronder staan tien veelgestelde vragen die in gesprekken met gemeenten naar voren zijn gekomen. Daarachter is aangegeven waar in de handreiking je het antwoord op deze vragen kunt vinden.

1. Hoe kan ik laaggeletterdheid verbinden met andere beleidsdomeinen binnen en buiten het sociaal domein? Zie 'Beleidskader'
2. Hoe start ik een goede samenwerking en welke partijen betrek ik daarbij? Zie 'Samenwerking'
3. Hoe vertaal ik mijn beleidsdoelstellingen naar concrete plannen? Zie 'Doelen en Plannen'
4. Hoe stem ik het aanbod zo goed mogelijk af op de doelgroep? Zie 'Doelen en Plannen' en 'Doelgroepen'
5. Hoe bereik ik meer én de juiste inwoners? *Zie* 'Werving'
6. Welke kwaliteitseisen kan ik stellen aan aanbieders en hoe maak ik onderscheid tussen non-formeel aanbod met professionals en met vrijwilligers? Zie 'Kwaliteitskader' en 'Non-formele educatie'
7. Hoe formuleer ik duidelijk mijn verwachtingen van het aanbod naar aanbieders? Zie 'Selectie van aanbieders'
8. Hoe selecteer ik aanbieders? Zie 'Financiering'
9. Hoe voer ik het kwaliteitsgesprek met aanbieders? Zie 'Monitoring en evaluatie'
10. Hoe maak ik inzichtelijk of onze aanpak zijn vruchten afwerpt? Zie 'Monitoring en evaluatie'

Vervolg

Dit is de eerste versie van deze handreiking. Uit de vele feedback die wij hebben ontvangen van gemeenten en andere betrokkenen, blijkt dat er op meerdere vlakken wensen zijn voor verdere uitwerking. Ook verandert de context van het beleid, bijvoorbeeld vanwege de nieuwe Wet inburgering die op 1 januari 2022 van kracht wordt. Dat vraagt om een dynamische handreiking die eenvoudig bij te werken is. In 2022 staat een tweede versie van de handreiking gepland, op basis van wensen en behoeften van betrokken organisaties en gebruikers van de handreiking. Daarin besteden we in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:

- **Het verder uitwerken van goede voorbeelden.** Wat maakt iets tot een goed voorbeeld? Kunnen we op basis van monitoringgegevens iets zeggen over behaalde resultaten, weten we uit de (wetenschappelijke) literatuur dat iets werkt?

- **Meer informatie over financiering.** Wat zijn de voor- en nadelen van een korte- of langetermijnaanpak? Hoe is aanbesteden en subsidiëren goed te combineren? Wat zijn de voordelen van onderaannemers voor non-formeel V bij aanbieders voor non-formeel P? Zijn er voorbeelden van aanbestedingsleidraden of modelovereenkomsten? Welke handvatten zijn er voor het vastleggen van afspraken?

- **Verbinding met inburgering.** Hoe hangt het aanbod voor inburgering en volwasseneneducatie samen en hoe zijn beide beter te verbinden? Is het mogelijk financieringsbronnen op deze terreinen te combineren? Wat zijn de eerste ervaringen met de Wet inburgering vanuit het perspectief van volwasseneneducatie?

Heb je na het lezen van de handreiking nog ideeën voor verbetering of suggesties voor belangrijke onderwerpen? Meld het bij het Expertisepunt Basisvaardigheden via info@basisvaardigheden.nl.

Inhoud

Stappen

Beleidskader 9

1 Werk (mee) aan een integrale strategie ... 10
2 Zorg voor verbinding met andere beleidsdomeinen ... 12
3 Verbind preventieve en curatieve ondersteuning ... 14

Doelen en plannen 19

1 Betrek partners ... 20
2 Betrek de doelgroep(en) en maak onderscheid in behoeften ... 21
3 Formuleer concrete en meetbare doelstellingen ... 22
4 Bepaal het benodigde aanbod ... 24

Kwaliteitskader 28

1 Stuur op (duurzame) samenwerking ... 29
2 Bepaal welke kwaliteitscriteria van belang zijn (en onderscheid daarbij non-formeel P en non-formeel V). ... 29
3 Stuur op de kwaliteit van de intake ... 33

Selectie van aanbieders 40

1 Zorg voor een goede definiëring van diensten: een helder kader met resultaatgebieden 41
2 Maak een keuze in de vorm van het selecteren van aanbieders ... 41
3 Maak transparant op grond van welke criteria financiële middelen worden verstrekt ... 42
4 Zorg voor een goede balans tussen continuïteit en ruimte voor doorontwikkeling ... 44

Monitoring en evaluatie 48

1 Stuur op (rapportage van) kwalitatieve en kwantitatieve data ... 49
2 Voer tussentijds kwaliteitsgesprekken ... 51
3 Evalueer de resultaten van het aanbod ... 53
4 Leg de resultaten naast je doelen en bepaal je volgende stap ... 54
5 Ga terug naar de ambitie en doelstellingen ... 54
7 Houd rekening met externe factoren ... 55

Thema's

Themapagina Samenwerking 16

1 Met wie werk je samen? ... 16
2 Hoe werk je samen? ... 17
3 Hoe organiseer je samenwerking? ... 18

Themapagina Doelgroepen 26

1 Waar moet je rekening mee houden? ... 26

Themapagina Non-formele educatie met Professionals en Vrijwilligers 37

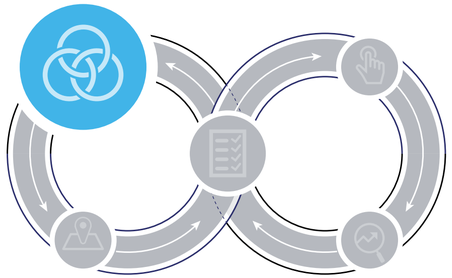
1 Wat zegt het wettelijk kader? ... 37
2 Welke typen non-formeel aanbod zijn er? ... 37

Themapagina Financiering 45

1 Welke financiële middelen kan een gemeente inzetten? ... 45
2 Hoe stel je als gemeente financiële middelen beschikbaar aan aanbieders? ... 45
3 Welke bekostigingsvormen heeft een gemeente tot haar beschikking? ... 47

Themapagina Werving 56

1 Waar moet je bij werving rekening mee houden? ... 56
2 Hoe kun je doelgroepen bereiken? ... 57



Beleidskader

We adviseren om het beleid rondom laaggeletterdheid te benaderen vanuit een integrale visie op regionale en lokale ontwikkelingen en vraagstukken. Door naar meerdere leefgebieden van inwoners te kijken en beleid en dienstverlening in samenhang vorm te geven, kunnen doelgroepen beter worden bereikt, maatregelen effectiever worden ingezet en budgetten efficiënter worden besteed. Een integrale strategie zorgt voor verbinding tussen inzet op basisvaardigheden en beleidsonderdelen als onderwijs(achterstanden), welzijn, financiële zelfredzaamheid, werk en inkomen, en inburgering.

Raadpleeg voor de gebruikte terminologie het Begrippenkader.

Uitgebreidere toelichting op samenwerking en financiering in het sociaal domein is te vinden bij de themapagina's.

1 Werk (mee) aan een integrale strategie

De inzet van beleidsmedewerkers bij gemeenten hangt vaak samen met specifieke kernwetten en wettelijke taken, zoals de Jeugdwet, Participatiewet, Wet inburgering en de Wet educatie en beroepsonderwijs. Het risico bestaat dat de inzet binnen het sociaal domein versnipperd raakt en niet optimaal op elkaar aansluit. Het ontwikkelen van een integrale strategie kan dit voorkomen. Door buiten de wettelijke kaders te denken en breder te kijken naar de maatschappelijke vraagstukken in de gemeente en wat daar voor de lange termijn voor nodig is, valt meer synergie te bereiken in de inzet. Zowel bij de focus in maatschappelijke doelen als in het bereiken van doelgroepen, het inzetten van budgetten en de samenwerking met partners. Het gaat daarbij om:

- inzicht in de problemen in het sociaal domein en de samenhang daartussen;
- zicht op inwoners die deze problemen ondervinden en op de omvang van subdoelgroepen, kenmerken en vindplaatsen;
- het formuleren van het maatschappelijke doel (bijvoorbeeld inclusie) en op welke vlakken dit inzet vraagt richting (sub)doelgroepen.

Gemeenten kunnen dit vastleggen in een maatschappelijke visie of strategie. Zo ontstaat een duidelijker kader voor doelen en plannen voor laaggeletterdheid. Een maatschappelijke visie kan betrekking hebben op de gemeente/stad of op de regio, vanuit samenwerkende gemeenten. Daarnaast komt een visie op wijkniveau ook steeds vaker voor, in wijkaanpakken. Daarbij wordt integraliteit gestimuleerd binnen een of meer aandachtswijken, bijvoorbeeld om specifieke en vaak cumulatieve problematiek aan te pakken met een netwerk van sociale en maatschappelijke partners. De inzet op laaggeletterdheid kan hierbij worden meegenomen en/of er kan gebruik worden gemaakt van bestaande verbindingen in overlegstructuren en organisaties.

Het is waardevol om een integrale strategie ook integraal vorm te geven: door niet alleen gemeentelijke teams te betrekken, maar ook samenwerking te zoeken met maatschappelijke partners en inwoners. Door breed samen te werken, ontstaat een rijk beeld en meer draagvlak voor doelen. Een gesprek tussen medewerkers van verschillende afdelingen, partnerorganisaties en inwoners resulteert ook in bewustwording bij collega's en andere professionals van de aard en samenhang van problematiek en wat er nodig is om de problemen aan te pakken.

Soms is het lastig laaggeletterdheid en basisvaardigheden op de agenda te krijgen binnen het bredere sociale domein, waar mogelijk meer aandacht uitgaat naar andere onderwerpen waar inzet van de gemeente met meer budget of capaciteit gepaard gaat. Dit terwijl laaggeletterdheid vaak samenhangt met dergelijke andere (soms grotere) problematiek. Het betrekken van cruciale partners (ervaringsdeskundigen, bibliotheek, ROC, onderwijs, welzijnsorganisaties, etc.) en inwoners en hun een podium geven, kan helpen om urgentie en samenhang met andere problematiek te agenderen. De instrumenten en voorbeelden op de volgende pagina (zoals de ABC Beleidshulp) bieden handvatten om dit aan te pakken.

Integraliteit is na te streven op meerdere vlakken: vanuit het perspectief van de inwoner (wie heeft wat nodig?), vanuit beleidsperspectief (op basis van welke wet doen we wat?), organisatieperspectief (hoe sturen we op afgestemde inzet?) en uitvoeringsperspectief (wie doet wat?). Elk perspectief kent zijn eigen beelden, wat het gesprek erover lastig kan maken. Daarom is het belangrijk duidelijk te communiceren vanuit welk perspectief naar integraliteit wordt gezocht, zonder andere perspectieven uit het oog te verliezen. Ons advies is de inwoner centraal te stellen. Door vanuit diens perspectief te kijken naar knelpunten en kansen, ontstaat een herkenbaar beeld van wat vanuit verschillende wetten, organisaties en activiteiten nodig is. Casuïstiek helpt om hier vanuit de praktijk concrete beelden bij te krijgen.

Tips & checks

- Kijk hoe de inzet op basisvaardigheden past binnen het strategisch beleid voor het sociaal domein en/of stimuleer de ontwikkeling van een integrale strategie/visie en werk hieraan mee vanuit het perspectief van basisvaardigheden.
- Kijk hoe de inzet op basisvaardigheden zich verhoudt tot de inzet op inburgering en hoe dit past binnen het strategisch beleid voor het sociaal domein en/of stimuleer de ontwikkeling van een integrale strategie/visie en werk hieraan mee vanuit het perspectief van basisvaardigheden. Het belang van een integrale strategie op volwasseneneducatie en inburgering wordt ook erkend in het recentelijk verschenen SCP-rapport In uitvoering (september 2021).
- Betrek maatschappelijke organisaties en inwoners bij de (door)ontwikkeling van de maatschappelijke strategie/visie van de gemeente en/of wijken.
- Betrek ervaringsdeskundigen om beter aan te sluiten bij behoeften en wensen van de laaggeletterde burger.
- Bepaal vanuit welk perspectief naar integraliteit wordt gezocht. Ons advies is de inwoner centraal te stellen.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Onderzoek	Onderzoek naar beelden van integraal werken op het terrein van werk en inkomen bij gemeenten. In dit onderzoek wordt integraal werken vanuit verschillende perspectieven belicht, en worden verschillende typen kennis bij elkaar gebracht (wetenschappelijk, praktijk en vanuit klanten).	Hanzehogeschool Groningen
	Onderzoek	Onderzoek naar de integratie van laaggeletterdheid in het gemeentelijk sociaal domein. Dit onderzoek biedt oplossingsrichtingen voor het integreren van de aanpak van laaggeletterdheid in het sociaal domein.	Stichting LES
	Website	ABC Beleidshulp informeert beleidsadviseurs, coördinatoren en communicatiemedewerkers over het werven, begeleiden en inzetten van ervaringsdeskundigen.	Stichting ABC

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente werkt met plannen in stadsdelen om problematiek integraal aan te pakken en daarbij naar de lange termijn (20 jaar) te kijken. Zo is in 2021 het Masterplan Zuidoost vastgesteld, waarin taal een belangrijke rol speelt in de integrale strategie.	Gemeente Amsterdam
	De gemeente werkt met een domeinoverstijgende intake van inwoners om ondersteuning vanuit verschillende wetten en afdelingen te bezien.	Gemeente Roermond
	De gemeente hanteert sinds 2021 een breed beleidskader 'Inclusieve Stad'. Speerpunten zijn o.a. positieve gezondheid, kansengelijkheid en preventie. Bestaanszekerheid en participatie is een van de thema's, daaronder valt ook inzet op het tegengaan van laaggeletterdheid	Gemeente Amersfoort
	De gemeente heeft taalvaardigheid benoemd als een van de prioriteiten binnen het integraal sociaal beleid. Hierdoor krijgt dit onderwerp meer aandacht en ontstaat er automatisch meer verbinding met andere beleidsterreinen.	Gemeente Gorinchem
	Taalnetwerk Lingewaard en Overbetuwe nodigt wethouders uit om in gesprek te gaan met deelnemers. Op deze manier laten ze de impact van werken aan basisvaardigheden zien en creëren ze draagvlak.	Taalnetwerk Lingewaard en Overbetuwe

2 Zorg voor verbinding met andere beleidsdomeinen

Zoals gezegd, maakt de aanpak van laaggeletterdheid deel uit van een bredere maatschappelijke inzet. Laaggeletterdheid zelf is immers niet het enige probleem. Het knelpunt is dat inwoners door beperkte basisvaardigheden dagelijks belemmeringen kunnen ervaren op allerlei leefgebieden, zoals gezondheid, opvoeding en werk. Laaggeletterdheid en problematiek op andere vlakken, zoals schulden, werkloosheid en een minder goede gezondheid, hangen dan ook sterk met elkaar samen. Voor een doelgerichte en doelgroepgerichte inzet is het belangrijk verbinding te leggen met de beleidsdomeinen die hierop betrekking hebben. Werken aan basisvaardigheden is daarbij één van de antwoorden op de bestaande problematiek. Aanpakken op het terrein van gezondheid, inkomen en welzijn vragen om een lange adem en inzet op verschillende vlakken. Aanbod gericht op basisvaardigheden is daarbij een van de elementen. In de tabel zijn verschillende domeinen benoemd waarmee nadrukkelijk verbinding kan worden gelegd:

Domein	Samenhang
Cultuur	Literatuuronderwijs en het stimuleren van leesplezier dragen bij aan ontwikkeling van basisvaardigheden en vice versa. De bibliotheek speelt een belangrijke rol hierin.
Inburgering	Er bestaat veel overlap in de doelen, betrokken organisaties en het aanbod bij inburgering en de aanpak van laaggeletterdheid. Daarnaast kunnen ingeburgerde NT2-leerders (oud-inburgeraars) na het voldoen aan hun inburgeringsplicht hun taal- en andere basisvaardigheden verder ontwikkelen door volwasseneneducatie vanuit WEB-middelen te volgen.
Gemeentelijke dienstverlening	Mensen die zelfredzaam zijn in lezen, schrijven en digitale vaardigheden, kunnen hun contact met de gemeente via digitale portals regelen.
Gezondheid	Laaggeletterden hebben een verhoogde kans op een minder goede gezondheid, omdat zij vaak geringere 'gezondheidsvaardigheden' hebben. Door het ontwikkelen van betere functionele gezondheidsvaardigheden kunnen mensen meer aandacht gaan besteden aan preventie.
Onderwijs	Iemand kan vanuit non-formele volwasseneneducatie doorstromen naar formeel onderwijs. Zo kan het werken aan basisvaardigheden een mooie opstap zijn naar een beroepsgerichte opleiding. Andersom kunnen jongeren die uitvallen in het beroepsonderwijs door middel van non-formele volwasseneneducatie toch aan belangrijke vaardigheden werken.
Onderwijsachterstanden/ Ouderbetrokkenheid	Kinderen hebben minder kans om onderwijsachterstanden op te lopen als ook de ouders kunnen lezen en schrijven en gecijferd zijn.
Schuldhulpverlening	Betere (financiële) basisvaardigheden kunnen schulden helpen voorkomen dan wel leiden tot kortere schuldhulpverleningstrajecten.
Sociale activering, re-integratie	Mensen kunnen actiever betrokken zijn bij hun buurt/omgeving, meer participeren.
Welzijn	Met taal-/rekenvaardigheid en digitale vaardigheden kunnen mensen meer zelfredzaam worden en is sociaal isolement te voorkomen; mensen doen minder vaak een beroep op Wmo-voorzieningen.
Werk en inkomen	Iemand kan eerder uit de bijstand uitstromen omdat hij dankzij meer taal- en rekenvaardigheid en digitale vaardigheden sneller een baan vindt.

Verbinding met andere domeinen is op verschillende manieren te leggen:

- **Analyse:** door op verschillende domeinen behoeften bij inwoners in beeld te brengen en te kijken welke inzet vanuit welk domein nodig is om knelpunten weg te nemen en kansen te benutten.
- **Signalering en doorverwijzing:** door bij dienstverlening vanuit andere domeinen ook te kijken naar signalen van laaggeletterdheid en betreffende inwoners door te verwijzen naar aanbod op dit vlak. Bijvoorbeeld een doorverwijzing vanuit schuldhulpverlening wanneer duidelijk is dat laaggeletterdheid een rol speelt bij het ontstaan van schulden.
- **Aanbod:** door het creëren van aanbod waarin behoeften op meerdere vlakken worden gecombineerd. Bijvoorbeeld informeel aanbod gericht op ontmoeting of gezondheid waar (indirect) ook aan basisvaardigheden wordt gewerkt.
- **Financiering:** door het bundelen van financiële stromen die verbonden zijn aan domeinen en betreffende wetgeving. Bijvoorbeeld door het combineren van budget vanuit de WEB en budget vanuit de Participatiewet om aanbod te creëren waarin wordt gewerkt aan basisvaardigheden en activering van deelnemers naar werk. Uiteraard moet hier rekening gehouden worden met wachtlijsten en beperkte middelen, waardoor bundeling in de praktijk de nodige uitdagingen kent. Ook moet goed gekeken worden naar de doelgroepen die bereikt moeten worden vanuit verschillende budgetten; deze zijn niet altijd met elkaar te combineren.

Het verbinden van laaggeletterdheid aan andere domeinen is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Het sociale domein wordt van verschillende kanten bevraagd, en soms ook overvraagd. De ruimte voor een integrale blik bij collega's is daarmee soms beperkt. We adviseren om je in eerste instantie vooral op de domeinen en collega's te richten waar ruimte en energie zit. Met de geschetste tips en checks kan je daarmee stappen in de goede richting zetten. Andere verbindingen kunnen dan later worden gelegd. Meer tips over hoe je verbinding tot stand kunt brengen, zijn te vinden op de themapagina Samenwerking.

Tips & checks

- ❑ Zorg voor interne afstemming met beleidsmedewerkers en professionals uit beleidsdomeinen waar een gebrek aan basisvaardigheden (mogelijk) tot problemen leidt. Bijvoorbeeld door professionals op het gebied van onderwijs of welzijn op te nemen in of periodiek uit te nodigen bij de overlegstructuur rond basisvaardigheden. Daarmee laat je ook aan partners zien dat de gemeente vanuit verschillende perspectieven werkt aan ondersteuning van inwoners en dat dit kansen biedt, maar soms ook extra uitdagingen met zich meebrengt. Betrek hier ook de doelgroep bij en luister naar hun verhalen: vaak levert dat waardevolle informatie op over knelpunten in het beleid en de sleutel tot de oplossing.
- ❑ Inventariseer wat er in jouw gemeente op verschillende domeinen al gebeurt aan acties die raakvlak hebben met laaggeletterdheid. Verbind dit met elkaar door een gezamenlijke intake, door signalering, gezamenlijk aanbod of financiering. Er gebeurt vaak al van alles, alleen niet altijd onder de noemer laaggeletterdheid.
- ❑ Zorg voor aansluiting en kruisverwijzing in beleidsplannen waar het gaat om doelgroepen die ondersteuning op basisvaardigheden kunnen gebruiken en de gemeentelijke inzet voor deze groepen. Bijvoorbeeld door in het beleidsplan participatie een paragraaf op te nemen over het stimuleren van de vergroting van basisvaardigheden, of in het regionaal programma laaggeletterdheid te beschrijven hoe de doelgroep bereikt kan worden als het gaat om inwoners met een uitkering.
- ❑ Verbind de inzet op laaggeletterdheid aan de educatieve agenda van de gemeente(n), waarin de bredere inzet op ontwikkeling en onderwijs van inwoners wordt vastgelegd – van de voorschoolse periode tot een leven lang leren.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Screenings-instrumenten	Met de Taalverkenners en Basismeters kunnen organisaties snel en eenvoudig screenen of mensen mogelijk moeite hebben met lezen, rekenen of digitale vaardigheden.	Stichting LES

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Gemeenten en partners maken in hun aanpak van laaggeletterdheid 'Meedoen met Taal' verbinding met vier leefgebieden: werk, geld, gezin en gezondheid. Elk jaar staat een van de leefgebieden centraal.	Arbeidsmarkt-regio Rivierenland
	De Aanpak Armoede Taal en Laaggeletterdheid (ATL) richt zich op professionals in de domeinen armoedebestrijding/schuldhulpverlening en volwasseneneducatie. Door een training in het herkennen van zowel laaggeletterdheid als armoedeproblematiek komt de onderlinge doorverwijzing van cliënten op gang. Voor cliënten met een gecombineerde problematiek is met cofinanciering vanuit Armoede het aanbod Taal en persoonlijke financiële administratie ontwikkeld.	Gemeente Amsterdam
	De bibliotheek heeft op diverse locaties een Ontwikkelplein gecreëerd. Op deze plek komen allerlei instanties samen: leerwerkloket, UWV, vrijwilligerscentrale en het sociaal wijkteam. Mensen lopen binnen omdat ze een afspraak hebben met een instantie en komen direct in contact met diverse organisaties die hen kunnen ondersteunen in hun ontwikkeling.	Bibliotheek AanZet
	De gemeente biedt langdurig werklozen met een taalachterstand het programma JA+. In dit educatieve programma wordt gewerkt aan basisvaardigheden en re-integratie op de arbeidsmarkt. Onder meer met lessen taal en digitale vaardigheden, taalstages en bemiddeling naar (vrijwilligers)werk.	Gemeente Leiden
	Gemeenten richten zich met een groot aantal partners uit verschillende domeinen op het duurzaam verbeteren van de gezondheid van laaggeletterden met overgewicht. Voel je goed!- deelnemers veranderen hun leefstijl door eet- en beweegadviezen op te volgen én door het leren begrijpen en toepassen van gezondheidsinformatie.	Stichting LES
	Omdat taal bijna alle facetten van het leven raakt, integreert de gemeente taal zo veel mogelijk met andere beleidsterreinen (taal en werk, taal en gezondheid, taal en geld, taal en ontwikkeling). Daarvoor wordt de Taalspiraal ingezet, die uitgaat van een levensloopbenadering. Taal is ook een speerpunt in het gemeentelijk beleid, wat mede blijkt door de benoeming van een wethouder Taal.	Gemeente Rotterdam
	Schuldhulpverleningsorganisatie Stadsring 51 uit Amersfoort, Stichting Lezen en Schrijven en Taalhuis Amersfoort werken nauw samen. Zorg+Welzijn heeft hierover een artikel geschreven.	Zorg+Welzijn

3 Verbind preventieve en curatieve ondersteuning

Integraliteit in beleid heeft ook betrekking op de verbinding tussen preventieve en curatieve ondersteuning. Hoe kun je laaggeletterdheid voorkomen? Kinderen die in hun jeugd weinig aanbod krijgen op het vlak van taal, rekenen en/of digitale vaardigheden, hebben een grote kans de laaggeletterden van de toekomst te worden. Dus is het naast curatieve ondersteuning voor volwassenen ook belangrijk om te kijken naar preventieve ondersteuning voor kinderen en jongeren met risico op achterstand. Leg hiervoor goed de verbinding leggen tussen aanbod voor basisvaardigheden en onderwijsachterstandenbeleid en beleid voor kansengelijkheid.

Een gezinsgerichte aanpak kan helpen om curatieve en preventieve ondersteuning te verbinden. Ouders hebben de grootste invloed op de ontwikkeling van kinderen, vooral in de periode voordat een kind naar de kinderopvang of school gaat. Dan wordt namelijk het fundament gelegd voor de latere (digi)taalvaardigheid. Het verbeteren van de basisvaardigheden en het (digi)taalniveau van ouders kan sterk bijdragen aan kansengelijkheid en het voorkomen van onderwijsachterstanden bij kinderen door een rijker aanbod in de thuisomgeving. Een concrete activiteit die sommige gemeenten hieraan verbinden, is gecombineerd (digi)taalaanbod voor kinderen en ouders.

Bij preventie gaat het ook om aandacht voor inburgering. Nieuwkomers die niet of slecht inburgeren, zijn de laaggeletterden van morgen. Het is belangrijk om te kijken hoe het aanbod vanuit de Wet inburgering en het aanbod voor laaggeletterdheid op elkaar aansluiten.

Tips & checks

- ❑ Zorg voor een goede aansluiting tussen curatief aanbod voor ouders en preventief aanbod voor kinderen (en hun ouders). Betrek de lokale bibliotheek hierbij: bibliotheken zijn bezig integraal aanbod te ontwikkelen voor ouders én kinderen. Bespreek met de bibliotheek dan wel hoe het aanbod specifiek wordt toegespitst op de ontwikkeling van ouders (opdat het geen kindprogramma blijft met wat aparte taken voor de ouders).

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Projectplan	Dit plan beschrijft een preventieve aanpak van lees- en spellingsproblemen voor kinderen in het primair onderwijs.	DCTwente en Expertis
	Screenings-instrument	VLOT - Vragenlijst Omgevingsanalyse Taalaanbod – is een gevalideerd instrument waarmee de Jeugdgezondheidszorg snel en betrouwbaar kan onderzoeken of het taalaanbod in de thuissituatie van een peuter voldoende stimulerend is.	Sardes
	Rapportage	Rapportage met overzicht van de manieren waarop: • Jeugdgezondheidszorg-professionals kunnen signaleren of er bij ouders sprake is van laaggeletterdheid • Jeugdgezondheidszorg-professionals ouders kunnen ondersteunen bij taalstimulering en hen doorverwijzen naar passend aanbod • taalstimulering – van zowel kinderen als ouders – kan worden ingebed in het werkproces van de Jeugdgezondheidszorg.	NCJ

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Het project Samen Thuis in Taal is gericht op laagtaalvaardige ouders en hun kinderen. Het gaat uit van de gedachte dat scholen een belangrijke rol kunnen spelen bij de preventie van laaggeletterdheid bij kinderen en jongeren, maar ook bij de curatie van laaggeletterdheid bij ouders. Ouders willen in principe het beste voor hun kinderen, en staan daarom meestal open voor contact met school. Docenten en vrijwilligers op school kunnen als gids en vertrouwenspersoon dienen voor deze ouders.	Gemeente Eindhoven
	De Taalklas Volwassenen (TKV) is in 2015 gestart om ouders meer te betrekken bij het onderwijs van hun kinderen. Ouders leren de Nederlandse taal, terwijl hun kind naar school gaat. Tegelijkertijd informeert de TKV ouders over wat er op de basisschool en in de wijk speelt. Zo kunnen zij de ontwikkeling van hun kind beter aanmoedigen.	Gemeente Breda
	De meeste bibliotheken bieden activiteiten gericht op een gezinsaanpak met focus op laagtaalvaardige ouders. Bibliotheeknetwerk deelt acht voorbeelden van succesvolle en kansrijke aanpakken, met praktijkvoorbeelden en stappenplannen.	KB
	Het project Gemeentelijke Gezinsaanpak werkt aan een model om een gemeentelijke gezinsaanpak mogelijk te maken.	Stichting Lezen, KB en Stichting LES

Themapagina Samenwerking

Complexe problemen in het sociaal domein los je als gemeente niet alleen op. Dat geldt ook voor het vraagstuk van laaggeletterdheid. Inwoners met beperkte basisvaardigheden kunnen op allerlei leefgebieden belemmeringen ervaren, van het vinden van een baan tot het begrijpen van overheidscommunicatie en het stimuleren van de taalontwikkeling van hun kinderen. Daarbij lopen belemmeringen en behoeften tussen inwoners uiteen en bestaat er geen ei van Columbus. Als gemeente is het vrijwel onmogelijk deze complexiteit alleen het hoofd te bieden. Een succesvolle aanpak vraagt om samenwerking in een netwerk waarin gemeenten en andere partners werken aan een gezamenlijke visie, gedeelde ambities en samenhang in de inzet.

Zie voor een uitgebreidere toelichting op samenwerking bij planvorming rond laaggeletterdheid ook 'Doelen en plannen'.

Zie voor meer informatie over het betrekken van ervaringsdeskundigen de themapagina 'Doelgroepen'.

1 Met wie werk je samen?

Een stakeholderanalyse helpt om zicht te krijgen op mogelijke partners. Ga na welke organisaties en personen in de regio contact hebben met inwoners als het gaat om uitdagingen rond basisvaardigheden. Daarin kun je verschillende niveaus onderscheiden:

- **Doelgroepen:** het lijkt vanzelfsprekend de doelgroep te betrekken bij de aanpak, maar in de praktijk is dat zeker nog niet overal het geval. Ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen kunnen aangeven waar ze behoefte aan hebben, meedenken over mogelijke oplossingen en andere inwoners bereiken. Meer informatie over het in beeld krijgen van doelgroepen is te vinden op de themapagina Doelgroepen.

- **Collega's:** de inzet op verschillende beleidsterreinen als onderwijs, gezondheid en werk is bij gemeenten veelal versnipperd over afdelingen en medewerkers. Een integrale aanpak vraagt afstemming tussen de betrokken collega's. Vergeet daarbij de politiek niet. Het betrekken van collegeleden en raadsleden zorgt voor draagvlak voor nieuw beleid.

- **Gemeenten:** gemeenten werken (in ieder geval binnen de arbeidsmarktregio) samen om laaggeletterdheid aan te pakken. Een goed beeld van overeenkomsten en verschillen in ambities van gemeenten en heldere afspraken over samenwerking zorgen voor duidelijkheid in taak- en rolverdeling en gerichte inzet. Het gaat dan bijvoorbeeld om goede afspraken over overleg, besluitvorming en communicatie. Maar het is ook belangrijk heldere afspraken te maken over de rol van de contactgemeente en de inzet van andere gemeenten. De contactgemeente heeft een belangrijke verantwoordelijkheid als het gaat om de coördinatie en regie in de regio, en zij kan vanuit die rol veel oppakken. Maar er zijn wel grenzen aan de beschikbare capaciteit. Daarnaast is het voor de samenwerking onderling en het bewaken van gedeelde ambities goed als taken en verantwoordelijkheden deels ook bij andere gemeenten worden belegd. Dat gaat niet vanzelf en moet je dus inregelen. Samenwerking (op deelonderwerpen) met gemeenten buiten de arbeidsmarktregio kan ook zeer interessant zijn. Bijvoorbeeld met (aangrenzende) gemeenten die met dezelfde doelgroep te maken hebben of gemeenten met een vergelijkbare focus of werkwijze.

- **Werkgevers:** een groot deel van de laaggeletterde inwoners heeft een baan. Werkgevers kunnen het verhogen van basisvaardigheden bij hun werknemers stimuleren en faciliteren.

- **Sociale partners:** organisaties in de gemeente bieden op verschillende vlakken en plekken ondersteuning aan inwoners. Van sociale wijkteams, welzijn, schuldhulpverlening en participatiebedrijven tot zorgverleners en onderwijsinstellingen. Deze organisaties zijn niet alleen belangrijke vindplaatsen van laaggeletterde inwoners, maar ook partners in het bereiken en activeren van de doelgroep.

- **Aanbieders:** diverse instellingen en (vrijwilligers)organisaties bieden – lokaal, regionaal of landelijk – aanbod gericht op ontwikkeling van basisvaardigheden. Soms in opdracht van gemeenten als onderdeel van educatieaanbod, maar vaak ook vanuit een ander initiatief. Aanbieders hebben uit eerste hand zicht op tekortkomingen in basisvaardigheden en ervaren in de praktijk wat wel en niet werkt in aanbod. Door nauw samen te werken met de verschillende instellingen en (vrijwilligers)organisaties, kun je meer samenhang in aanbod realiseren en doelgroepen beter bereiken en bedienen.

- **Bibliotheken:** bibliotheken in de regio kunnen met aanbod gericht op het bevorderen van taal- en mediavaardigheden en het stimuleren van leesplezier een belangrijke (verbindende) rol spelen in de gezamenlijke inzet bij laaggeletterdheid. De plaatselijke bibliotheek is niet alleen een belangrijke lokale aanbieder, maar vormt met 150 andere bibliotheekorganisaties, provinciale onderwijsinstellingen en de Koninklijke Bibliotheek ook een landelijk bibliotheekstelsel, met onder meer ondersteuningsprogramma's, een inkoopcommissie en certificering.

2 Hoe werk je samen?

Een 'organisatienetwerk' kan helpen om meer verbinding te creëren tussen partners

Conventionele samenwerkingsmodellen hebben vaak een sterconstructie, met in het midden één organisatie – doorgaans de gemeente – die één-op-één samenwerkt met andere partijen. Bij complexe problemen als laaggeletterdheid kan dit echter tot problemen leiden, omdat het overzicht op de totale aanpak ontbreekt bij de individuele partners en samenwerking tussen partijen moeilijk van de grond komt. Bij complexe problemen waar behoefte is aan maatwerk, is het belangrijk dat álle deelnemers onderling contact hebben. Een zogenaamd organisatienetwerk kan helpen meer verbinding te creëren tussen partners. Bij organisatienetwerken gaat het om een web van partners, die het oplossen van het probleem centraal stellen, indien nodig over hun eigen schaduw heen springen en hun eigen specialisme combineren met de specialismen van anderen. Dankzij hun onderlinge samenwerking zien ze het totale plaatje en ook hoe de competenties binnen de verschillende zelfstandige organisaties elkaar aanvullen. Het is daarbij belangrijk dat het organisatienetwerk alle ingrediënten in huis heeft. Een brede blik op een bepaald domein levert interessante partners op buiten 'the usual suspects'. Zo ontstaat er een netwerk van organisaties die hun eigen informatie, middelen, activiteiten en competenties delen en verbinden om samen een resultaat te realiseren dat geen van hen zelfstandig kan bereiken. In verschillende regio's werken partners hiertoe samen in taalnetwerken, waarin gemeenten, (onderwijs) aanbieders, sociale partners en/of bedrijfsleven afspraken maken over afstemming van aanbod en gezamenlijke inzet.

Richt je op organisaties en personen waar de energie zit en zorg voor een olievlekwerking

Niet alle organisaties zijn direct bereid en/of in staat om zich actief in te zetten voor de aanpak van laaggeletterdheid. Dit hangt ook samen met urgentie die betrokken medewerkers ervaren. Soms gaat veel tijd en energie verloren met het proberen partijen en personen te betrekken die (nog) niet overtuigd zijn van de noodzaak of het nut van inzet op basisvaardigheden en samenwerking hierbij. Richt je daarom eerst op de mogelijke partners waar energie zit om met laaggeletterdheid aan de slag te gaan. Betrokkenheid is belangrijker dan volledigheid. Start met die organisaties en personen die enthousiast zijn en laat zien waarom inzet belangrijk is en wat het op kan leveren. Door bijvoorbeeld samen te werken met organisaties met een vertrouwensband met inwoners, zoals scholen, kinderopvang, werkgevers of welzijnsorganisaties, kun je aansluiten bij de intrinsieke motivatie van mensen. Partnerschap kan dan als een olievlek worden uitgebreid wanneer successen ook andere organisaties enthousiasmeren.

Neem casuïstiek als uitgangspunt

Hoe bepaal je wat er nodig is en wie daarvoor nodig is? Het integraal bezien en bespreken van casuïstiek met partners helpt om een scherp beeld te krijgen van belemmeringen waar laaggeletterde inwoners tegen aanlopen, met welke organisaties ze daarbij in aanraking komen en hoe de afstemming daarbij nu loopt. Een klantreis maken kan dan helpen. Waar casuïstiek nog niet naar wens verloopt, zie je dan waar kansen en aanknopingspunten voor verbetering zitten en wie daarbij welke rol zou kunnen pakken. En succesvolle casuïstiek biedt aanknopingspunten om te leren over belangrijke succesfactoren en kan een inspirerend voorbeeld zijn om successen te vieren en potentiële nieuwe partners te enthousiasmeren.

3 Hoe organiseer je samenwerking?

Een organisatienetwerk ontstaat niet vanzelf. Sterker nog, het vraagt om langdurige inzet. Gemeenten kunnen daarbij een belangrijke rol spelen door deze wijze van samenwerking te stimuleren en te faciliteren. Dat geldt in het bijzonder voor contactgemeenten, die een coördinerende rol hebben in de regionale aanpak. We onderscheiden vier aspecten bij de rol van gemeenten:

- **Agendeer:** gemeenten kunnen een belangrijke rol spelen in het creëren van bewustwording bij (beoogde) partners en het scheppen van een gevoel van urgentie door casuïstiek aan te dragen die de noodzaak van een gezamenlijke inzet benadrukt. Door te werken aan een gezamenlijke visie, ontstaat een gedeeld doel en draagvlak voor de aanpak. Bij agendering gaat het ook om aandacht vragen voor de inzet van (vrijwilligers)organisaties. Erkenning voor het werk dat wordt verzet en het delen van successen zorgt voor positieve energie.

- **Organiseer:** gemeenten kunnen zorgen voor een passende organisatie in overlegstructuur en structurele afstemming bij het opstellen van plannen. Daarbij wordt vaak onderscheid gemaakt tussen bestuurlijk niveau (wethouders en andere bestuurders), beleidsniveau (beleidsmedewerkers) en uitvoerend niveau (professionals). Verschillende regio's kiezen daarbij voor een klein kernnetwerk met vaste partners (gemeenten en bijvoorbeeld taalscholen, bibliotheken en welzijnsstichtingen) en een breder netwerk dat minder frequent samenkomt (denk aan leden vanuit GGD, onderwijs, armoedebestrijding, werk). Bij organisatie gaat het ook om het met partners creëren van de juiste randvoorwaarden voor een goede samenwerking. Denk aan inzet op en afspraken over regie, een heldere rol- en taakverdeling en voldoende capaciteit en tijd voor betrokkenen.

- **Positioneer:** vanuit de verschillende wettelijke verantwoordelijkheden (WEB, WI, Wmo, etc.) kunnen gemeenten verbinding leggen tussen domeinen en de aanpak van laaggeletterdheid positioneren als middel tot maatschappelijke participatie, in plaats van als los (onderwijs)thema. Dit onder meer in het verbinden van de aanpak en het aanbod rond volwasseneneducatie en inburgering.

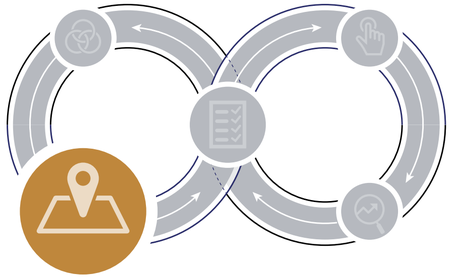
- **Evalueer:** om de effecten van een gezamenlijke aanpak te beschouwen, is het van belang de outcome van de aanpak ook op het niveau van het netwerk te meten en te beoordelen. In plaats van te focussen op het beoordelen van individuele organisaties, focus je dan op de bijdrage van individuele organisaties aan het gezamenlijke resultaat. Gemeenten kunnen dit orkestreren door afspraken te maken over monitoring en evaluatie.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Artikel	Meer informatie over organisatienetwerken is te vinden in dit artikel en het boek 'Organisatienetwerken, De organisatievorm van de toekomst' van Patrick Kenis.	Universiteit van Tilburg
	Artikel	Meer tips en voorbeelden over het inrichten van een goede samenwerking vind je in het artikel 'Samenwerking levert resultaat op voor deelnemers educatie'.	Oefenen.nl
	Handreiking	In de handreiking 'Transitie van educatie naar het sociaal domein' van de VNG zijn praktische tips en concrete voorbeelden opgenomen over intergemeentelijke samenwerking en de rolverdeling tussen gemeenten.	VNG
	Atlas	De regioatlas geeft een overzicht van netwerken in de regio waarmee kan worden samengewerkt (bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden passend onderwijs en RMC-regio's).	Ministerie van BZK

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente werkt in het Bondgenootschap Basisvaardigheden Vlaardingen samen met diverse (onderwijs)aanbieders en sociale partners.	Gemeente Vlaardingen
	Meer dan 80 organisaties, waaronder 18 gemeenten, hebben zich verbonden aan Het Taalakkoord Noord-Holland Noord, waarin zij afspraken maken om de taalvaardigheid van werknemers een impuls te geven en andere werkgevers aan te sporen hetzelfde te doen.	Gemeenten in de kop van Noord-Holland
	150 bibliotheekorganisaties, provinciale onderwijsinstellingen en de Koninklijke Bibliotheek hebben landelijk met andere partners een Bibliotheekconvenant en bijbehorende Netwerkagenda opgesteld, waarin is vastgelegd hoe zij zich gezamenlijk inzetten voor leesbevordering, digitale inclusie en een leven lang ontwikkelen.	Bibliotheek-organisaties



Doelen en plannen

Welke ambities zijn er ten aanzien van de aanpak van laaggeletterdheid? Hoe zien de doelgroepen in de gemeenten eruit? Welk aanbod is nodig om hen te bereiken en te ondersteunen? Door gezamenlijk met partners en doelgroepen deze vragen te beantwoorden, ontstaat een duidelijk plan voor de inzet op laaggeletterdheid, dat past binnen het bredere beleidskader en de basis vormt voor uitvoering en het sturen op kwaliteit in de uitvoering.

Raadpleeg voor de gebruikte terminologie het Begrippenkader.

Uitgebreidere toelichting op doelgroepen en samenwerking in het sociaal domein is te vinden op de themapagina's.

1 Betrek partners

Een effectieve inzet op basisvaardigheden vraagt om draagvlak bij alle betrokken organisaties en aanbieders. Het is daarom goed om partners al in de ambitie- en planfase te betrekken, zodat de te maken keuzes vanuit meerdere perspectieven worden gevoed en breed worden gedragen. Naast samenwerking met gemeenten in de arbeidsmarktregio en eventueel daarbuiten is het van belang ook vroegtijdig en blijvend stakeholders te betrekken die in contact staan met de doelgroep. Denk aan vrijwilligersorganisaties en bibliotheken, consultatiebureaus, onderwijs, werkgevers en sociale wijkteams. Dit zijn niet alleen belangrijke vindplaatsen van laaggeletterden, maar ook partners in het bereiken en activeren van de doelgroep. Zo heeft 57% van de laaggeletterden een baan. Daarom is het essentieel om werkgevers te betrekken bij de aanpak.

Tips & checks

- ❑ Organiseer werksessies met partners om tot doelen en plannen te komen.
- ❑ Evalueer regelmatig of je de juiste partners aan boord hebt. In eerste instantie partijen over het hoofd gezien bij ambitie- en planvorming? Haak ze alsnog aan!
- ❑ Houd de contacten met partners warm. Blijf de realisatie van de plannen samen evalueren en bespreken.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handreiking	Het Amsterdams Taalakkoord is een convenant van de gemeente Amsterdam met 65 bedrijven en maatschappelijke organisaties in de regio Amsterdam om de aanpak laaggeletterdheid te verbeteren. ITTA UvA maakte samen met de gemeente een handreiking voor werkgevers bij dit convenant. Deze bevat een stappenplan met drie pijlers: bewustwording, communicatie en taalscholing. Per stap worden tips, aandachtspunten en voorbeelden uit de praktijk gegeven en wordt doorverwezen naar interessante trainingen en subsidies.	Gemeente Amsterdam
	Toolkit	Expertisepunt Basisvaardigheden ontwikkelt een toolkit 'Taalvriendelijkheid op de werkvloer'.	Expertisepunt Basis-vaardigheden

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente heeft in diverse sessies met aanbieders, maatschappelijk middenveld en taalambassadeurs gewerkt aan een breed gedragen Taalnota. De nota is bovendien geschreven in begrijpelijke taal.	Gemeente Den Haag
	De gemeente heeft een 'Taalnetwerkcoördinator' in dienst die een cruciale rol speelt in het verbinden van het stedelijk netwerk van kernpartners. Het functieprofiel staat in het stedelijk plan. Ook taken en rollen van alle betrokken partners staan daar helder in beschreven.	Gemeente Eindhoven
	De provincie startte het programma 'Taal werkt op de werkvloer' waarbij zogeheten netwerkambassadeurs in gesprek gaan met werkgevers over laaggeletterdheid en de gevolgen hiervan voor werknemers en het bedrijf. Netwerkambassadeurs zijn mensen uit de praktijk die betrokken zijn bij dit onderwerp en beschikken over een groot (zakelijk) netwerk.	Provincie Overijssel
	Stichting LES geeft tips voor de werkgeversaanpak. 'Jouw leven & werk' is een van de programma's voor laaggeletterden die een stap willen zetten richting werk.	Stichting LES

2 Betrek de doelgroep(en) en maak onderscheid in behoeften

Duidelijk is dat laaggeletterdheid geen uniform probleem is en laaggeletterden geen homogene groep vormen. De leerbehoefte is divers en het aanbod en de aanpak verschillen per subgroep. Elke doelgroep vraagt om een eigen aanpak. Bovendien is ieder lid van elke doelgroep dan ook weer uniek. De ene laaggeletterde is de andere niet, de ene persoon die worstelt met digitale vaardigheden, is de andere niet. Hun behoeften verschillen en wat hen motiveert mogelijk ook. Hoe formuleer je aanbod bij doelstellingen die de doelgroep aanspreekt? Leer daarom de doelgroep kennen en blijf met hen in contact. Wat beweegt hen, welke vragen en behoeften hebben zij, wat sluit aan bij die behoeften en hun leefwereld? Denk en praat daarbij niet in termen van een gebrek of probleem, maar ga steeds uit van de vraag: wat heb je nodig om de volgende stap te kunnen zetten?

Tips & checks

- ❑ Leer de doelgroepen kennen. Stel bijvoorbeeld een klankbordgroep in van ervaringsdeskundigen, organiseer werksessies over bepaalde thema's met ervaringsdeskundigen of beschrijf een klantreis samen met de doelgroep. Dit kan inzicht geven in belemmeringen en kansen. Regelmatig bij bestaand aanbod op bezoek gaan en in gesprek gaan met deelnemers is een heel eenvoudige manier om meer feeling te krijgen met de doelgroepen.

- ❑ Beschrijf per subdoelgroep waar behoefte aan is (en waaraan niet). Zicht op de behoefte van potentiële deelnemers is nodig om te kunnen bepalen welk aanbod je vervolgens gaat inkopen.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Klantreis	Welke stappen doorloopt iemand op weg naar beter lezen en schrijven? De klantreis van de laaggeletterde beschrijft welke stappen iemand doorloopt. Ook geeft de klantreis inzicht en tips over de momenten waarop je het verschil kunt maken. Deze inzichten kun je gebruiken om de dienstverlening, het aanbod aan en de begeleiding van laaggeletterden te verbeteren.	I.o.v. Bondgenootschap voor een Geletterd Drenthe
	Website	Deze tool geeft per gemeente zicht op de samenstelling van de doelgroep laaggeletterden. Ook is er per doelgroep uitgebreide informatie te vinden die kan ondersteunen bij werving.	CINOP-ecbo, ROA en Etil
	Artikel	Het artikel uit de serie Leren in educatie geeft aan hoe je de tool Geletterdheidinzicht optimaal kunt gebruiken.	Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl

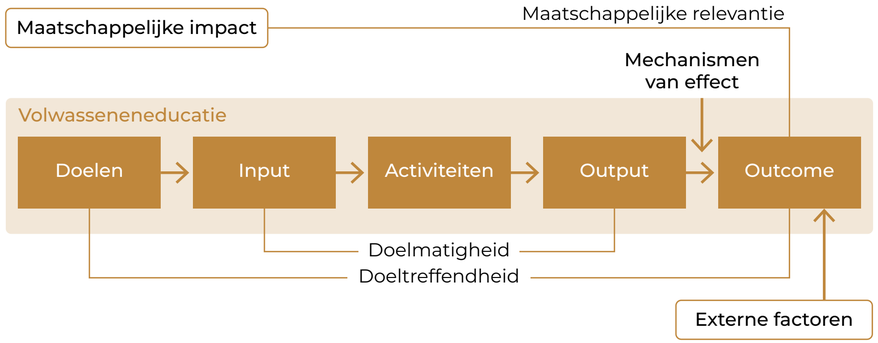
Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Stichting ABC is een vrijwilligersorganisatie voor en door laaggeletterden in Nederland. Zij komt op voor de belangen van laaggeletterden, geeft voorlichting op basis van hun eigen verhalen, test websites en teksten op helderheid en organiseert ontmoetingen tussen taalambassadeurs. In veertien innovatiekamers wordt de inzet van ervaringsdeskundigen op het gebied van laaggeletterdheid versterkt en verankerd. De website abcbeleidshulp.nl informeert over het werven, begeleiden en inzetten van ervaringsdeskundigen.	Stichting ABC
	De regio heeft voor het opstellen van het regioplan een regionale bijeenkomst georganiseerd voor maatschappelijke organisaties die betrokken zijn bij de aanpak van laaggeletterdheid. Daar ontstond het gesprek: wat doen we al en doen we de juiste dingen? Wat gaat er goed? Waar wil je de komende jaren aan werken en wat kan jouw organisatie daaraan bijdragen? Wat is het bereik? Meten we op dezelfde manier en hoe maken we daar goede afspraken over? Ook taalambassadeurs waren hierbij aanwezig.	Regio West-Brabant
	De gemeente startte met zes Taalambassadeurs uit de eigen gemeente een Taalpanel. De taalambassadeurs zijn getraind om verschillende groepen voor te lichten over het belang van goede basisvaardigheden. Het panel volgde met elkaar de training 'Zeg het Voort' van de Stichting Lezen en Schrijven en de Stichting ABC.	Gemeente Bergen op Zoom
	De Taalmeiden van Bibliotheek Rivierenland vloggen over hun werk als taalambassadeur.	Bibliotheek Rivierenland
	Stichting Piëzo werkt met bezoekmannen en -vrouwen. Zij vormen een brug tussen een organisatie en een gezin of individu. Het betreft getrainde vrijwilligers die helpen om de communicatie met anderstaligen beter te laten verlopen. Een organisatie kan via de stichting bezoekmannen en vrouwen inschakelen.	Stichting Piëzo

3 Formuleer concrete en meetbare doelstellingen

Vaak worden ambities en doelstellingen algemeen geformuleerd. In dat geval kunnen partijen zich er gemakkelijk in vinden. Maar het geeft ook weinig richting. Gaandeweg de samenwerking kan dat leiden tot stagnatie of zelfs frustratie bij partners, omdat er onduidelijkheid ontstaat over aspecten. Door ambities en doelstellingen concreet te definiëren, kun je beter sturen op kwaliteit. Hierbij kun je onderscheid maken tussen kortetermijnresultaten (output), middellangetermijnresultaten (outcome) en langetermijnresultaten (impact). Op de korte en middellange termijn is het niet realistisch te verwachten dat een cursus onmiddellijk de gezondheid van de deelnemer verbetert of binnen een jaar het aantal uitkeringsgerechtigden terugbrengt. Preventie en curatie van laaggeletterdheid heeft pas op de lange termijn impact op de sociale domeinen en bovendien is educatie vaak niet de enige sleutel tot impact op lange termijn.

Onderstaand schema toont de samenhang tussen ambitie en doelstellingen:



Maatschappelijke impact: het uiteindelijke doel is om maatschappelijke impact te bereiken. De doelstelling wordt geformuleerd in het strategische beleid voor het sociaal domein. De uitdagingen in een gemeente of regio vormen hiervoor de basis. Denk aan het terugdringen van schuldenproblematiek of verhogen van participatie. Dit zijn grote doelstellingen voor impact. Kleinere doelen zijn al: minder ziekte-uitval op de werkvloer waar een cursus heeft plaatsgevonden, minder gezondheidsklachten onder de deelnemers, sterker educatief thuismilieu of contact met de school van de kinderen.

Doelen: de doelen betreffen specifiek de aanpak laaggeletterdheid. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de doelstelling om digitale vaardigheden te vergroten, laaggeletterdheid te verminderen of zelfredzaamheid te verhogen.

Input: hier gaat het om de middelen die je kunt gebruiken om doelstellingen te behalen, zoals WEB-middelen en andere financieringsbronnen.

Activiteiten: de verschillende activiteiten die voor doelgroepen worden georganiseerd met behulp van de middelen.

Output: de beoogde uitkomsten van de activiteiten. Dit betreft tastbare uitkomsten die je meestal kunt tellen. Bijvoorbeeld het aantal cursussen, aantal deelnemers en de tevredenheid. Dit bespreken we in het Kwaliteitskader.

Outcome: de directe resultaten van een interventie of activiteit, zoals niveauverhoging, meer zelfvertrouwen of doorstroom naar vervolgcursussen.

Tips & checks

- ❑ Onderscheid de verschillende resultaatniveaus die je wilt behalen (output, outcome, impact). Welke uitkomsten wil je bereiken door de inzet op basisvaardigheden? Denk aan taalverhoging, bereik of hogere zelfredzaamheid of impact op het persoonlijke leven van de deelnemers.
- ❑ Formuleer doelen concreet met een kwantificering en/of een tijdsgebonden element (SMART).
- ❑ Welke doelgroepen hebben prioriteit gezien de geformuleerde ambities en welke leefdomeinen? Durf keuzes te maken: als je bij doel- en planvorming een weloverwogen keuze maakt qua doelgroepen (bijvoorbeeld jongeren, werkzoekenden) en thema's (bijvoorbeeld gezondheid of geld), kun je veel gerichter te werk gaan.

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	In het Stadsplan Basisvaardigheden 2019-2023 kiest Eindhoven voor een samenhangende aanpak met aandacht voor preventie, vergroten bereik NT1, passend en blijvend aanbod en bewustwording. Bij elk aandachtspunt zijn doelen geformuleerd (p.4).	Gemeente Eindhoven
	Het plan 'Een vaardig Arnhem' zet in op vier levensdomeinen: werk, geld, gezin en gezondheid. Daarnaast worden vier 'basisregels' onderscheiden: bekendheid en bewustwording, signalering en toeleiding, aanbod en monitoring. Per domein zijn per basisregel doelen beschreven en naar welk resultaat wordt gestreefd.	Gemeente Arnhem
	Zuid-Limburg zet in op vijf pijlers: preventie, bereik NT1, passend aanbod, herkennen en doorverwijzen in het sociaal domein en toegankelijke communicatie.	AMR Zuid-Limburg
	In het Regioplan laaggeletterdheid 2020-2024 AMR Stedendriehoek & Noord-Veluwe worden vijf thema's gekozen: taal en (re)-integratie, aansluiting bij het beroepsonderwijs, taal en financiële zelfredzaamheid, taal en ouderbetrokkenheid en taal en gezondheid. Gemeenten bepalen zelf wanneer ze met een thema aan de slag gaan.	AMR Stedendriehoek & Noord-Veluwe
	Het regionale plan van aanpak laaggeletterdheid 2020-2024 Rivierenland onderscheidt vier thema's: werk, geld, gezin en gezondheid. Elk jaar is er speciale aandacht voor één van de vier thema's.	AMR Rivierenland
	De gemeente Den Haag geeft prioriteit aan vier specifieke doelgroepen in haar Taalnota. Dit zijn groepen die de gemeente nu nog onvoldoende bereikt en waar de grootste winst te behalen valt. In volgorde van prioriteit: 1. Ouders van jonge kinderen. 2. Jongeren van 18 tot en met 27 jaar. 3. Mensen met een uitkering, die niet voldoen aan de taaleis. 4. EU-arbeidsmigranten.	Gemeente Den Haag
	De gemeente Arnhem richt zich vooral op inwoners die minder kansrijk zijn door hun positie in de samenleving. De gemeente geeft daarbij voorrang aan inwoners met een uitkering, inwoners die leven in armoede of met schulden, ouders met (jonge) kinderen, en aan jongvolwassenen zonder startkwalificatie.	Gemeente Arnhem

In plannen staat doorgaans in algemene termen beschreven welk aanbod gewenst is, maar dat geeft vaak onvoldoende richting om concrete cursussen of andere scholings- of begeleidingsvormen te starten. Daarvoor is het belang om nog concreter te definiëren welk aanbod exact gewenst is, in termen van de vijf W's.

Definiëring	Waar gaat het om?	Voorbeelden
Waarom	Aan welke doelen moet het aanbod bijdragen?	Zelfredzaamheid, duurzame arbeidsparticipatie, taalrijkere thuisomgeving voor kinderen
Wie	Welke doelgroepen moeten worden bereikt?	Analfabeten, uitkeringsgerechtigden met een taalachterstand
Wat	Welke activiteiten zijn gewenst?	Taalcursus op de werkplek, Camouflageaanbod
Wanneer	Voor welke duur en met welke intensiteit is het aanbod gewenst?	40 weken per jaar, 9 uur per week
Waar	Zijn er specifieke locaties waar aanbod moet worden vormgegeven?	Specifieke aandachtswijken, scholen, bibliotheken

4 Bepaal het benodigde aanbod

Nu komt het erop aan te bepalen welk aanbod wenselijk is en voor wie, aansluitend op de ambities en doelstellingen. Breng daarbij al doende samenhang in de mogelijk rijke schakering aan vormen van aanbod. Door als gemeente te sturen op een evenwichtig en omvattend educatieaanbod op het gebied van basisvaardigheden, kun je zorgen voor voldoende passend aanbod voor de doelgroepen en voor vaardigheden die aansluiten bij het opgestelde beleidskader. Natuurlijk zijn de beschikbare middelen niet onbeperkt. Als gemeente zul je hierin keuzes moeten maken (zie themapagina Financiering).

Een matrix is een simpele vorm om overzicht te creëren over het aanbod dat je op gemeentelijk en regionaal niveau ingeregeld wilt hebben. Zet bijvoorbeeld de basisvaardigheden onder elkaar in vijf rijen in de eerste kolom: NT1, NT2, alfa-NT2, rekenen en digitale vaardigheden. Zet in de tweede en derde kolom Non-formeel P respectievelijk Non-formeel V (zie themapagina Non-formele educatie). Voor een totaaloverzicht kun je natuurlijk ook extra kolommen toevoegen: eentje voor formeel aanbod en eentje voor *informeel* aanbod (zie voor deze begrippen het Begrippenkader).

Vul vervolgens aansluitend op het beleidskader op basis van de gesprekken met partners en inzicht in de doelgroep de cellen in:

- Welk soort aanbod heb je voor welke basisvaardigheid nodig? Dit is afhankelijk van de doelstellingen. Non-formeel P en Non-formeel V verschillen van inhoud, vorm en outcome. Het effect dat je bereikt met ondersteuning door vrijwilligers is anders dan bij ondersteuning door professionals. Het is belangrijk om je beoogde doelen te koppelen aan hierbij passend aanbod.

- Welk type aanbieder(s) zou dit aanbod kunnen verzorgen?

Zo'n matrix kun je op meerdere manieren opzetten en invullen. Verwerk er eventueel doelstellingen in termen van bereik in, maak verder onderscheid tussen subdoelgroepen (werkende NT1'ers net onder 2F, anderstalige vrouwen 50+ met gezondheidsklachten), neem niet de basisvaardigheden als vertrekpunt in kolom 1 maar start met de doelgroepen die je wilt bedienen. Maak in alle gevallen onderscheid in de outcome die je wilt bereiken met het aanbod, opdat je kunt bepalen of er Non-formeel P of Non-formeel V aanbod nodig is.

Wat zijn basisvaardigheden?

- Taal: maak hierbij onderscheid tussen
  - Nederlands als eerste taal (NT1)
  - Nederlands als tweede taal (NT2)
  - Alfabetisering Nederlands als tweede taal
- Deze vergen elk een aparte expertise en didactiek.
- Digitale vaardigheden: beheersing van digitale vaardigheden gaat naast 'knoppenkennis' ook om mediawijsheid, het kunnen inschatten van de betrouwbaarheid van online informatie en interactie met de digitale overheid en allerlei instanties.
- Rekenen: hierbij gaat het om laaggecijferdheid. Dit betreft niet alleen het rekenen zelf, maar (vooral ook) het om kunnen gaan met situaties waarin cijfers een rol spelen en het kunnen plannen en overzicht houden.

Realiseer je dat dit geen afzonderlijke aan te leren vaardigheden zijn: een integrale benadering is van belang. Wie bijvoorbeeld graag willen leren e-mailen, is ook gemotiveerd om de hiervoor benodigde taal te leren. De vaardigheden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en door de leervraag, die wellicht ligt op het terrein van digitale vaardigheden of financiële zelfredzaamheid, als uitgangspunt te nemen, voed je de intrinsieke motivatie voor taal.

Tips & checks

- ❑ Bepaal welk type aanbod (formeel, non-formeel type P, non-formeel type V of informeel) passend is per doel. (Zie ook de themapagina Non-formele educatie.)
- ❑ Welke organisaties heb je nodig om deze doelgroep te bereiken? (Zie de themapagina Werving voor het bereiken van doelgroepen.)
- ❑ Welke leervraag van de doelgroep adresseer je? Welke vormen van aanbod voor welke basisvaardigheden passen daarbij?
- ❑ Technisch leren lezen en schrijven als onderdeel van alfabetisering (zowel voor NT1 als voor NT2) is een vak dat vraagt om specifieke expertise. Dit moet door professionals worden begeleid, eventueel ondersteund door vrijwilligers.
- ❑ Om echt goed te leren lezen, schrijven, spreken en luisteren, moet een cursist veel oefenen. We noemen dat 'kilometers maken'. Dát is iets waar juist vrijwilligers een rol in kunnen spelen.
- ❑ Stuur actief op inzichtelijkheid van het aanbod. Een actueel en compleet overzicht van het aanbod per doelgroep draagt bij aan meer samenwerking en afstemming tussen betrokken partijen en aan een soepeler verlopende doorverwijzing.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handreiking	Deze handreiking beschrijft de waarde van taalcoaching NT2 (non-formeel type V), welke vormen er zijn, waarom het geld kost, welke kosten er doorgaans voor een taalcoachtraject berekend worden en wat het oplevert voor (laaggeletterde) anderstaligen.	Stichting Het Begint met Taal
	Handreiking	De 'Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie' geeft inzicht in de diverse domeinen binnen digitale vaardigheden en bevat voorbeelden van een succesvolle aanpak.	CINOP
	Artikel	In het artikel 'Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag' uit de serie Leren in Educatie staan voorbeelden van een succesvolle aanpak.	Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Op https://www.beterintaal.nu/ is het Rotterdamse aanbod inzichtelijk gemaakt.	Gemeente Rotterdam
	Op https://www.leefenleer.nl/ is het Amsterdamse aanbod inzichtelijk gemaakt.	Gemeente Amsterdam
	Taalakkoord Woerden werkte samen met de schuldhulpverlening aan het verlagen van laaggecijferdheid. Bibliotheek Het Groene Hart verzorgde een cursus 'Omgaan met geld'. Ze werkten hierin o.a. aan plannen, rekenen en overzichten invullen. Ze boden maatwerk en vroegen cursisten wat ze zelf graag wilden leren.	Taalakkoord Woerden

Themapagina Doelgroepen

De doelgroep van het aanbod voor basisvaardigheden is zeer divers. Om te beginnen verschilt de basisvaardigheid waaraan verschillende inwoners moeten, willen en kunnen werken: digitale vaardigheden, taal (NT1, NT2, alfabetisering) en/of rekenen en gecijferdheid. Die subdoelgroepen kennen bovendien ook weer een grote diversiteit in leeftijd, afkomst, opleidingsachtergrond, persoonlijke omstandigheden en werkomgeving. Die diversiteit heeft gevolgen voor bijvoorbeeld de werving en het sturen op kwaliteit. Zo heeft een NT1'er iets anders nodig dan een NT2'er die de taal nog onvoldoende spreekt.

In het Begrippenkader is een groot aantal lemma's opgenomen om de verschillende leerders van elkaar te onderscheiden en worden NT1 en NT2 nader gedefinieerd.

Meer informatie over het bereiken van verschillende doelgroepen is te vinden bij de themapagina Werving.

1 Waar moet je rekening mee houden?

Verschillende leerdoelen

Iemand die gebaat kan zijn bij het versterken van zijn basisvaardigheden, valt als persoon niet samen met dit 'gebrek' aan basisvaardigheden. Een individu is zoveel meer dan wat hij *niet* kan. Dit is een belangrijk uitgangspunt voor het benaderen van de doelgroep en het inrichten van passend aanbod op leervragen. PIAAC laat zien dat de meeste mensen (90%!) die met lezen en schrijven nog niet op het niveau 2F zitten, wél gealfabetiseerd zijn, soms zelfs een opleiding hebben gevolgd en gewoon aan het werk zijn. Zie ook www.geletterdheidinzicht.nl, waar het percentage mild en sterk laaggeletterden per regio te zien is. Een analfabete anderstalige heeft bij wijze van spreken een eigen kledingatelier in Nigeria gehad. Of mensen kunnen wel met hun smartphone omgaan of zelfs e-mailen, maar de mate waarin en hoe in Nederland een beroep gedaan wordt op digitale vaardigheden is andere koek – voor anderstaligen en voor ouderen die dat van vroeger niet hebben meegekregen. Echte analfabete NT1'ers zijn er in verhouding minder en ook zij functioneren op allerlei terreinen van hun leven. Uit het PIAAC-onderzoek 2021 blijkt zelfs dat bijvoorbeeld zelfstandigen relatief vaak een laag niveau van taalvaardigheid of probleemoplossend vermogen hebben, maar tegelijkertijd vaker een hoog niveau van rekenvaardigheid.

Dit besef is belangrijk. Volwassen leerders zijn geen blanco bladen waar een standaardaanbod het tekort kan wegpoetsen. Deze leerders lopen in hun dagelijks functioneren *in bepaalde contexten* tegen een aantal nog niet ontwikkelde vaardigheden aan. Aansluiten op die contexten – denk aan werk, opvoeding, administratie (en daarbinnen eventueel specifieke leerdoelen en taken) – gaat leerders daadwerkelijk helpen de basisvaardigheid te ontwikkelen en te integreren in hun dagelijks functioneren. Maatwerk is dus een sleutelbegrip bij basisvaardigheden voor volwassenen. Het is daarom van belang de doelgroep (en de individuen daarin) goed te kennen.

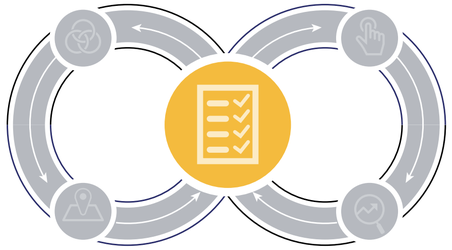
NT2-professionals en vrijwilligers hebben niet automatisch ook de competenties en didactische tools om NT1-leerders te begeleiden en andersom. NT1'ers vinden het bovendien vaak niet motiverend of aantrekkelijk om in (taal)trajecten deel te nemen samen met NT2'ers die de taal nog moeten leren. Nog afgezien van de verschillen in leerdoelen, identificeren NT1'ers zich niet met de NT2-doelgroep. Tenzij het om camouflageaanbod als 'Groente verbouwen in de volkstuin' gaat, waarbij leren lezen en schrijven of taalvaardigheid (ogenschijnlijk) niet centraal staat.

Laaggeletterd versus laagtaalvaardig

De term 'laaggeletterd' wordt gebruikt om de hele doelgroep met beperkte basisvaardigheden aan te duiden. Dat is een risico, omdat verschillende leervragen verschillende didactiek en verschillende vakkennis vereisen. Het is duidelijk dat mensen die niet of niet voldoende kunnen lezen en schrijven laaggeletterd zijn, maar waar de didactische aanpak bij een moedertaalspreker van het Nederlands kan focussen op het verbeteren van die lees- en schrijfvaardigheid (en versterking van de mondelinge taalvaardigheid), heeft de NT2-leerder die niet (geheel) gealfabetiseerd ook nog een heel traject van *taalverwerving* nodig. En een hogeropgeleide Russische die prima kan schrijven in het Russisch en Engels, is natuurlijk helemaal niet laaggeletterd, maar beheerst het Nederlands gewoon nog niet. Toch vallen al deze mensen wel onder de doelgroep.

Betrek de doelgroep

Om goed aanbod te kunnen inrichten, is het essentieel de doelgroepen te leren kennen. Doe dit door met de doelgroepen in gesprek te gaan: wat beweegt hen, waar lopen zij tegenaan, wat willen ze leren en wat voor soort aanbod spreekt hen aan? Direct met de doelgroep in gesprek of regelmatig even bij de aanbieders komen en met begeleiders en leerders praten, is zowel voor de gemeente als voor de leerders en aanbieders heel stimulerend – mits je natuurlijk gelijkwaardig met elkaar in gesprek gaat en niet stigmatiseert. En het is iets waarmee elke gemeente morgen kan beginnen als vertrekpunt voor vergroting van de kwaliteit van het aanbod. Vraag je partners om de gesprekken met hun deelnemers te organiseren/faciliteren.



Kwaliteitskader

Het opstellen van een kwaliteitskader zorgt voor een goede vertaling van doelen en plannen naar eisen, verwachtingen en afspraken voor de aanbieders, zodat zij daar een passend aanbod bij kunnen formuleren. Het kader beschrijft wat gemeenten en deelnemers mogen verwachten aan kwaliteit van het aanbod basisvaardigheden en biedt daarmee gemeenten en aanbieders handvatten voor de onderlinge samenwerking.

Raadpleeg voor de gebruikte terminologie het Begrippenkader.

Uitgebreidere toelichting op non-formele educatie en de doelgroepen is te vinden bij de themapagina's.

1 Stuur op (duurzame) samenwerking

Gemeenten en aanbieders noemen samenwerking een belangrijke succesfactor voor kwaliteit (zie themapagina Samenwerking). Daarbij is het van belang een goede balans te vinden tussen het stellen van harde eisen, het bieden van ruimte aan aanbieders om keuzes te maken op basis van expertise en context, en het samenwerken aan kwaliteitsverbetering. Op papier is misschien alles goed te regelen, maar in de praktijk kunnen aanbieders vanwege de lokale situatie, budgetten en andere belemmeringen soms niet aan alle eisen van een gemeente voldoen. Denk aan beperkingen als geringe aantallen potentiële deelnemers in een regio, gezondheids- of armoedeproblematiek van de doelgroep en de invloed daarvan op presentie en te bereiken aantallen, en aan beperkte faciliteiten van sublocaties in wijkcentra en basisscholen. Juist hier speelt de gezamenlijke verantwoordelijkheid om het optimale na te streven een belangrijke rol.

Tips & checks

- ❑ Gemeente en aanbieder werken met elkaar samen op basis van vertrouwen en een gemeenschappelijk doel. Zo werken zij gezamenlijk aan het vinden van oplossingen voor belemmeringen voor optimaal aanbod, die buiten de invloedssfeer van de aanbieder liggen.

- ❑ Regelmatig vinden er kwaliteitsgesprekken plaats tussen gemeente en aanbieder over de (kwaliteit van de) uitvoering. Zo kunnen beide partners kritisch zijn op de invulling en uitvoering van hun eigen rol.

- ❑ Idealiter is er sprake van een *meerjarige* samenwerking tussen gemeente(n) en aanbieders. Dat zorgt voor zekerheid, vertrouwen, een gezamenlijke stip op de horizon en een elkaar versterkend en telkens uitbreidend netwerk.

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente heeft een lange adem gehad (denk aan járen) om de gewenste kwaliteit en impact te bereiken: constant in gesprek blijven met aanbieders, gericht op de beoogde outcome (vaardigheden op het gebied van gezondheid, werk, financiën, opvoeding, enz.). Per type aanbod stelt de gemeente verschillende kwaliteitseisen: van 'beperkt' om kleine aanbieders de kans te geven, tot 'zeer streng' bij formele aanbieders en non-formeel P.	Gemeente Rotterdam

2 Bepaal welke kwaliteitscriteria van belang zijn (en onderscheid daarbij non-formeel P en non-formeel V).

Aan non-formeel aanbod (non-formeel P) en de uitvoering van aanbod basisvaardigheden onder begeleiding van vrijwilligers (non-formeel V) kun je niet dezelfde kwaliteitseisen stellen (zie themapagina Non-formele educatie). De didactische kwaliteit verschilt net als de te verwachten effecten. Het kwaliteitskader moet dus onderscheid maken tussen deze twee typen non-formeel. Ook voor samenwerkingspartners als een onafhankelijke informatieverstrekker, intaker en doorverwijzer biedt deze handreiking een kwaliteitskader.

De kwaliteitscriteria voor aanbod kunnen onderverdeeld worden in de volgende categorieën:

1. **Randvoorwaarden:** zaken als geschiktheid van locaties en lestijden, groepsgrootte en competenties van professionals, vrijwilligers en coördinatoren.

2. **Didactische kwaliteit inclusief werving:** onder meer kwaliteit van de intake en de mate waarin deelnemers maatwerk ontvangen en ingespeeld wordt op hun interesses en leervragen c.q. de leefdomeinen waarin zij hun basisvaardigheden nodig hebben.

3. **Voortgang en begeleiding:** de mate en vorm van cursistbegeleiding en de wijze waarop de voortgang van leeropbrengsten wordt bewaakt.

4. **Deelnemerstevredenheid:** de mate waarin deelnemers tevreden zijn en een veilige leeromgeving ervaren. Presentie en uitval gelden daarbij als mogelijke indicatoren.

5. **Doorgeleiding:** nazorg en doorgeleiding naar andere aanbieders of een vervolgcursus.

6. **Output:** wordt vanaf 2022 via de landelijke Output Monitor meegenomen. Daarin wordt geregistreerd: bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente, leeftijd, geslacht, NT1/NT2, type cursus (formeel/non-formeel), inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal).

7. **Outcome:** de mate van vorderingen in vaardigheden en niveauverhoging.

8. **Impact:** de mate van (toename van) sociale inclusie, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

We hebben twee overzichten van kwaliteitscriteria gemaakt, waaruit gemeenten kunnen kiezen voor sturing op kwaliteit:

- Overzicht kwaliteitscriteria non-formeel aanbod onder begeleiding van professionals.
- Overzicht kwaliteitscriteria non-formeel aanbod onder begeleiding van vrijwilligers.

Hoewel het verleidelijk is de overzichten te gebruiken als afvinklijstje of een overkill aan criteria te selecteren, zijn ze echt bedoeld als *groslijst* waaruit de gemeente, afhankelijk van het gewenste aanbod, kan kiezen. Het is belangrijk om per aanbodtype (non-formeel P en non-formeel V) een zorgvuldige selectie te maken. Het kwaliteitskader dat de gemeente opstelt, biedt houvast bij het aangaan van samenwerking met de 'juiste' aanbieders (aan die en die eisen moet het aanbod voldoen) en voor het monitoren en evalueren van de kwaliteit van het aanbod zelf.

Hoe selecteer je de eisen, wat monitor je en welke instrumenten gebruik je daarvoor?

- Stel dat je beleidsdoelstelling is om meer mensen beter zelfstandig te laten functioneren in hun dagelijks bestaan door hen een hoger lees- en schrijfniveau te laten behalen en het aanbod dat de gemeente daarbij organiseert, is gericht op niveauverhoging. Dan zullen je eisen gericht zijn op de niveauverhoging die deelnemers bereikt hebben en op de impact van dat hogere niveau op hun dagelijks functioneren.

- Bij aanbieders waarmee een gemeente nog niet (veel) heeft samengewerkt of bij bestaande samenwerkingspartners bij wie sturing op inhoudelijke kwaliteit nog weinig aandacht heeft gekregen, kun je als gemeente meer inhoudelijk insteken. Regelmatige kwaliteitsgesprekken en een selectie van kwaliteitseisen die gericht zijn op de inhoudelijke kwaliteit, passen dan beter. Bijvoorbeeld: kwaliteit en ondersteuning van docenten en vrijwilligers, inhoudelijke didactische kwaliteit en de deelnemerstevredenheid. Bij vrijwilligersorganisaties speelt de coördinator een sleutelrol in het bewerkstelligen van kwaliteit.

- Voldoet de inhoudelijke kwaliteit van het aanbod aan je verwachtingen – bijvoorbeeld omdat daar al langer expliciet aandacht voor is – monitor dan juist meer op kwantitatieve data: hoeveel mensen zijn er bereikt? Bij aanbod met inhoudelijke kwaliteit kun je eveneens meer focussen op opschaling of bereik van kwetsbare of moeilijk toegankelijke doelgroepen.

- Wil je een nieuwe doelgroep bereiken, dan gaat de aandacht uit naar de intake, wie de aanbieder nu precies bereikt heeft en de tevredenheid van deelnemers. Dat laatste kan voor bereik een vliegwielfunctie hebben: vaak melden nieuwe deelnemers zich aan door mond-tot-mondreclame.

- Bij samenwerkingspartners een leercultuur stimuleren om een inhoudelijke kwaliteitsslag te maken, is vaak goed te ondersteunen met zelfevaluatie-instrumenten in combinatie met kwaliteitsgesprekken en een kwaliteitscontrole door een onafhankelijke partij. Ook bestaande kwaliteitskeurmerken kunnen als kwaliteitsindicatie gelden.

- Monitoren op output en outcome kan helpen om (politiek) draagvlak te verkrijgen voor de aanpak van laaggeletterdheid.

Tips & checks

- Bedenk welke kwaliteitseisen je stelt aan aanbod non-formeel P en welke aan non-formeel V. Wat kun je van aanbod met vrijwilligers in opbrengst verwachten en wat is realistisch qua rapportagetaken om van coördinatoren en vrijwilligers te vragen? Bespreek dit ook met de aanbieder(s) van non-formeel V en vraag hen ook naar hun eigen visie.

- Neem als vertrekpunt: op welke criteria sturen we nu al, biedt dat voldoende houvast en zo niet, welke indicatoren en bijpassende instrumenten zouden gemeente en aanbieder een stap verder helpen in het neerzetten van kwaliteit?

- Stel zowel kwalitatieve als kwantitatieve kwaliteitseisen. Stuur bijvoorbeeld zowel op de competenties van docenten, vrijwilligers en hun coördinatoren als op de te bereiken doelen of impact. Of op de deelnemerstevredenheid én op het bereik van de doelgroep. Bedenk goed wat je nodig hebt aan data voor sturing op kwaliteit van de *aanbieder* en wat nodig is om het gemeentelijke beleid zelf te monitoren.

- Maak een voor gemeente en aanbieders hanteerbare selectie van kwaliteitseisen om te monitoren en te evalueren. Niet alle kwaliteitseisen bij het aantrekken van aanbieders hoeven immers ook tijdens en na uitvoering gemonitord en geëvalueerd te worden. Dus: niet te weinig (alleen bereik of alleen impact), niet te veel (alles willen controleren en monitoren).

- De budgetten van gemeenten zijn vaak beperkt. Wees daarom kritisch in de keuze van kwaliteitseisen aan aanbieders. Elke extra eis brengt kosten met zich mee voor de aanbieder, maar ook voor de gemeente die de aanbieder hierop moet beoordelen. Kijk daarom ook hoe aanbieders zelf hun kwaliteit al borgen, monitoren en zich hierover verantwoorden en probeer daarop aan te sluiten. Zo voorkom je dat er meerdere kwaliteitssystemen naast elkaar gaan lopen en daarmee extra kosten.

- Kijk of je beoogde eisen niet ook al gedekt worden door een kwaliteitslabel van de aanbieder van non-formeel P. Bijvoorbeeld het kwaliteitskader van de Onderwijsinspectie wanneer de aanbieder ook formeel aanbod heeft en/of het kader van het Keurmerk Inburgeren van Blik op Werk. Bespreek met de aanbieder of de resultaten van die kwaliteitscontrole(s) benut kunnen worden voor de sturing op kwaliteit van het aanbod non-formeel P.

- Selecteer eisen die op verschillende momenten gemonitord en geëvalueerd kunnen worden. Bijvoorbeeld eisen aan randvoorwaarden die bij inkoop 'afgetikt' kunnen worden naast eisen die gedurende de uitvoering gemonitord zullen worden (uitval en de redenen daarvoor, didactische uitvoering) en eisen die pas bij afronding van trajecten bekeken worden (output, outcome, impact). Enerzijds beperkt dit de administratieve last voor gemeenten en aanbieders, anderzijds biedt een dergelijke goed overwogen spreiding beide partijen de gelegenheid gaandeweg de uitvoering bij te sturen op kwaliteit.

- Zorg dat je eisen ook echt te monitoren en te evalueren zijn: wanneer voldoet het aanbod aan de eis en hoe bepaal je dat?

- Verken ook welke registratiesystemen aanbieders zelf al gebruiken en bekijk of hun systemen toereikend zijn voor monitoring en evaluatie van de gewenste gegevens. Als je besluit gegevens te delen, zorg dan voor een goed systeem, liefst web-based. Bedenk ook wat je op basis van de kwantitatieve gegevens wilt monitoren, anders dreigt ogenschijnlijke transparantie zonder werkelijke zeggingskracht.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Taxonomie	Taxonomie van borgingsindicatoren voor de kwaliteit van volwasseneneducatie in Nederland. Een vergelijkend onderzoek naar bestaande kwaliteitscriteria in Nederlandse kwaliteitskaders en keurmerken.	Ockham IPS i.o.v. OESO
	Certificering van Taalhuizen	CBCT heeft normen en bouwstenen opgesteld voor Taalhuizen. De kwaliteit en toekomstbestendigheid van een Taalhuis worden getoetst aan de hand van zeven kwaliteitsnormen en zijn vier jaar geldig. Een audit maakt inzichtelijk waar een Taalhuis staat en welke stappen nog gezet moeten worden. De certificering start met een zelfevaluatie.	CBCT
	KETKIT	Certificering van professionele aanbieders van educatie van NT1 en NT2. Externe kwaliteitsinspectie en zelfbeoordeling van de *inhoudelijke kwaliteit* van aanbod basisvaardigheden door professionals (hier geschikt voor non-formeel P).	ITTA UvA
	Overige keurmerken	Er zijn verschillende keurmerken voor organisaties die in meer of mindere mate controleren op inhoudelijke kwaliteit: • Blik op Werk keurmerk Inburgeren (voor professionele aanbieders van inburgeringstrajecten) • NRTO-keurmerk voor particuliere professionele aanbieders (formeel en non-formeel P) • NOV-keurmerk vrijwillige inzet goed geregeld • HKZ-keurmerk voor Kleine Organisaties (HKZ 143)	Diverse organisaties
	Opleidingen voor docenten basis-vaardigheden	Vakbekwaamheid van de professionals: • Certificaat van relevante Modules Docent Basisvaardigheden • Certificaat docent NT2 Een gemeente kan eisen stellen aan de certificaten van docenten. (In de WEB worden geen eisen aan begeleiders gesteld.)	BVNT2 en docenten-opleiders

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Eigen kwaliteitseisen van de stichting Mano (non-formeel V): • Contact met deelnemers: goed intakegesprek, coaching, afsluitend gesprek. • Stap in zelfredzaamheid, plezier in taal/leren, taalvaardigheid. • Tevredenheid van deelnemers. • Goed trainen van docenten en vrijwilligers. Ook goed informeren, meenemen in je proces en veel contact hebben. • Goed bereikbaar zijn voor vrijwilligers en deelnemers, laagdrempelig vrijwilligers ondersteunen. • Enquêtes onder vrijwilligers . • Bijdrage vrijwilligers serieus nemen, mee kunnen sparren. 'Aantallen zeggen niet veel over kwaliteit, uitval in lessen wel'.	Stichting Mano
	De ene vrijwilligersorganisatie is de andere niet. Sommige zijn 'gespecialiseerd' in moeilijk bereikbare doelgroepen, voornamelijk anderstaligen (NT2'er). Denk aan geïsoleerde gezinsmigranten of Polen in het Westland. Gemeenten die vanwege hun doelstellingen om geïsoleerde groepen te bereiken juist samenwerken met dit soort aanbieders, merken meer resultaat dan bij organisaties met meer algemene werving en aanbod. Binnen het netwerk van Stichting Het Begint met Taal is veel expertise aanwezig over hoe je anderstaligen 'achter de voordeur' kunt bereiken. Van deze kennis kun je als gemeente profiteren.	Stichting Het Begint met Taal
	Een kwaliteitskader met als focus bijdragen aan een zorgvuldige vormgeving van beoordeling en evaluatie van aanbod, zowel door de aanbieders zelf als door gemeenten. De belangrijkste parameters voor een goed non- formeel aanbod zijn: 1. Bij elke deelnemer van het WEB-aanbod wordt de leervraag verkend. 2. Er wordt een passend aanbod gezocht. 3. Er wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld. 4. De aanbieder leert daarvan en blijft zich ontwikkelen samen met netwerkpartners.	Gemeente Amersfoort

Link	Toelichting	Organisatie
	In Amsterdam staat het gesprek over kwaliteit centraal. De gemeente heeft voor non-formeel P de eisen en voorwaarden al opgenomen in de aanbesteding, waar een kwaliteitssysteem met KPI's uit voortvloeit. De gemeente heeft eigen taalcontroleurs die lessen bezoeken en gesprekken voeren met docenten en deelnemers. Van daaruit wordt met elke taalaanbieder het gesprek over kwaliteit gevoerd, waar verbeterpunten uit voort kunnen vloeien. Daarnaast wordt elk kwartaal een gesprek gevoerd met alle taalaanbieders gezamenlijk over urgente onderwerpen en zaken die (ook vanuit de gemeente) beter kunnen. Non-formeel V wordt op kwaliteit ondersteund door de stadsdelen en www.leefenleer.nl. De ondersteuning is gericht op kennisuitwisseling, training/intervisie van vrijwilligers en het beschikbaar stellen van oefenmateriaal.	Gemeente Amsterdam
	IBN, een van de grotere werkgevers in Noordoost-Brabant, heeft een eigen Aanpak laaggeletterdheid ontwikkeld. De totaalaanpak van het project kent een duidelijke visie. Zo moeten leertrajecten laagdrempelig zijn, maatwerk bieden, aansluiten bij de werkzaamheden en snel gerealiseerd kunnen worden.	IBN
	De gemeente hanteert de volgende kernelementen van kwaliteit: • Begeleiding van de deelnemer: verkenning leervraag, passend aanbod, periodiek evalueren voortgang. • Goed opgeleide docenten en vrijwilligers: jaarlijkse training vrijwilligers, minimaal één professionele opleider betrokken. • Kwaliteitsbeleid op basis van zelfevaluatie: aan de hand van tevredenheidsonderzoek van deelnemers en vrijwilligers. • Samenwerking met partners: zichtbaarheid in de stad, laagdrempelig, toegankelijk en vraaggericht aanbod ontwikkelen.	Gemeente Delft

3 Stuur op de kwaliteit van de intake

Grote aantallen deelnemers bereiken maar hen niet met kwaliteit ondersteunen, zet natuurlijk niet veel zoden aan de dijk. Werving, leeropbrengst en impact van het aanbod hangen grotendeels af van de aansluiting op de wensen en behoeften van deelnemers (zie themapagina Doelgroepen). Die aansluiting begint bij een goede intake. De kwaliteit van de intake wordt bevorderd door de competenties van de intaker, diens netwerk en zicht op de lokale sociale kaart, de instrumenten die ingezet worden, de verslaglegging van de intake en de vertaling naar een passend aanbod en eventueel trajectplan (en monitoring daarvan), en de controle op de kwaliteit door de aanbieder zelf. Houd hierbij ook de randvoorwaarden in het oog, zoals voldoende tijd en geld van professionals (docenten) en coördinatoren om deze intake goed te kunnen uitvoeren.

Het volgende kader toont een overzicht van kwaliteitscriteria voor een informatieverstrekker en intake- en doorverwijzingspartner, waaruit een gemeente een keuze kan maken voor het eigen kwaliteitskader:

- Overzicht kwaliteitscriteria Intake

Tips & checks:

- Een intake is een momentopname. Het kan goed zijn dat iemand gaandeweg het traject meer zelfvertrouwen krijgt en juist weer een andere stap wil en durft te zetten. Dus is het van belang om regelmatig met de deelnemer om tafel te zitten en zijn voortgang en wensen te bespreken. Dit pleit ook voor flexibiliteit in het traject. Richt voor de werving van NT1-deelnemers zogenaamde camouflagecursussen of korte, thematische cursussen in (zie ook themapagina Werving), om hen te motiveren en te overtuigen.

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Wij zetten in op een goede intake. Om een goede match te kunnen maken, gaan we bij iedereen op huisbezoek.	SW Lingewaard

Download het kwaliteitskader als los document

Kwaliteitskader: Indicatoren voor kwaliteit non-formeel met professionals

Hieronder volgen de keuzeopties om op kwaliteit te sturen in het aanbod non-formeel met professionals (non-formeel P). De indicatoren zijn verdeeld over verschillende categorieën.

1 Randvoorwaarden – bij inkoop

- Visie van organisatie op wat ze doen: doelgroep en aansluiting op de behoeften van de doelgroep in beleid en uitvoering.
- Geschiktheid en bereikbaarheid van locaties waar aanbod geboden wordt. Plaats van de locaties dicht bij de doelgroep en indien mogelijk ook in de buurt van de context waarin de basisvaardigheid nodig is (bijvoorbeeld bij de sociale dienst, bij een basisschool, bij werkgevers, re-integratiebedrijf, enz.).
- Geschiktheid en flexibiliteit van de lestijden, ook voor werkenden.
- Tijd tussen de aanmelding, de oproep voor een intakegesprek, de intake en vervolgens de plaatsing op een passend traject (hoe korter hoe beter voor de motivatie van de deelnemer).
- Groepsgrootte (bijvoorbeeld maximaal 15 deelnemers per professional).
- Indien relevant: beschikbaarheid computers/laptops (en voor digitale vaardigheden: gelegenheid om op de eigen laptop te werken wat de stap naar zelf en thuis doen verkleint).
- Bekendheid met de sociale kaart, bereidheid tot samenwerking met partners in een breder lokaal netwerk.
- Competenties van de professionals en kwaliteitsbeleid organisatie (passende opleiding docenten, voortdurende aandacht voor deskundigheidsbevordering van professionals, interne kwaliteitsbewaking en zelfevaluatie, PDCA-cyclus, eventueel externe kwaliteitsmonitoring).
- Naleving van de AVG.
- Wijze van afhandeling van klachten.
- Ondernemerschap van de aanbieder/organisatie (zelf aanvullende middelen zoeken, creatief zijn, proactief zijn).

2 Didactische kwaliteit – bij inkoop en tussentijds te monitoren

- Intake:
  - Haalt het de leervraag naar boven?
  - Relateert de intake de leervraag aan startniveau en leerbaarheid?
  - Vormt de intake de basis voor het uit te zetten leertraject?
  - Wordt de intake uitgevoerd door een professional die de benodigde competenties beheerst?
  - Wijze van vastleggen intakegegevens en terugkoppeling aan deelnemer.
- Maatwerk: uitgaan van de interesse, leefdomeinen, leerbehoefte, -wensen, -ervaringen en capaciteiten van de deelnemer.
- Ondersteuning van het leren: praktijkgerichtheid van de leerdoelen en de leeractiviteiten, passendheid van leermiddelen en activerende werkvormen.
- Zelfsturing van het leerproces door de deelnemer
- Eventueel: de inzet van vrijwilligers voor maatwerk, de rol van vrijwilligers daarbij, de selectie van geschikte vrijwilligers daarvoor (op competenties/training) en training en begeleiding van vrijwilligers
- Digitale vaardigheden: naast 'knoppenkennis' breder aanbod op (meerdere van) de vijf domeinen uit de standaarden en eindtermen digitale vaardigheden.

3 Voortgangsbewaking – bij inkoop en tussentijds te monitoren

- Mate en vorm van cursistbegeleiding.
- Wijze van voortgangsbewaking leeropbrengsten:
  - Beginmeting.
  - Frequentie en wijze van voortgangsbewaking (inzet geschikte, leerstof(on)afhankelijke instrumenten, portfoliomethodiek).
  - Informatie over presentie/absentie.
  - Terugkoppeling aan deelnemer.
  - Aan de voortgang verbonden consequenties voor leeractiviteiten.
  - Wijze van vastleggen en rapporteren aan opdrachtgever.
- De kwaliteit en transparantie van de verschillende administratieve processen rond zaken als intake, voortgangsmeting en rapportage.

4 Deelnemerstevredenheid en presentie/uitval

- Tevredenheid onder deelnemers tijdens en na aanbod.
- Gegevens presentie.
- Gegevens voortijdige uitval.

5 Output – tussentijds te monitoren en te evalueren

De landelijke Output Monitor[1] monitort en evalueert de volgende output:

- Bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente.
- Leeftijd.
- Geslacht.
- NT1/NT2.
- Inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal).

Een gemeente kan desgewenst zelf nog andere gegevens monitoren, bijvoorbeeld het type cursus (formeel/non-formeel V of non-formeel P).

6 Doorgeleiding

- Activiteiten op het gebied van nazorg na aanbod.
- Doorgeleiding naar (en warme overdracht aan) andere aanbieders, beter passend aanbod of vervolgcursus.

7 Outcome – bij inkoop en te evalueren

- Vooruitgang in basisvaardigheden volgens plan (niveau of kleine stap) en, net als bij voortgangsbewaking: wijze waarop dat beoordeeld wordt, terugkoppeling aan deelnemers, rapportage aan opdrachtgever.
- Tevredenheidsmeting onder deelnemers en de wijze waarop dat gebeurt.

8 Impact – bij inkoop en te evalueren

- Mate van sociale inclusie, zelfredzaamheid, versterkt functioneren in het leefdomein.
- Behaalde maatschappelijke participatie, doorstroom naar ander werk, uitstroom naar werk of vervolgcursus.

1 De landelijke monitor is nog in ontwikkeling.

Download het kwaliteitskader als los document

Kwaliteitskader: Indicatoren voor kwaliteit non-formeel met vrijwilligers

Hieronder volgen de keuzeopties om op kwaliteit te sturen in het aanbod non-formeel met vrijwilligers (non-formeel V). De indicatoren zijn verdeeld over verschillende categorieën. Ook bij subsidieverstrekking kunnen er minimumeisen aan het aanbod worden gesteld, de manier van sturen hierop verschilt echter van aanbesteden: als een prestatieverplichting niet wordt nagekomen, wordt er gekort op de subsidie.
Bij non-formeel V is het noodzakelijk een selectie te maken van de kwaliteitscriteria waarop gestuurd wordt. Van vrijwilligers en de coördinatie kan bij non-formeel V niet hetzelfde verwacht worden als van professionals – niet in opbrengsten en niet in bijvoorbeeld rapportage-inspanningen. Het moet voor vrijwilligers immers wel leuk blijven.

1 Randvoorwaarden – bij subsidieverstrekking

- Geschiktheid en bereikbaarheid van locaties waar aanbod geboden wordt.
- Tijd tussen de aanmelding, de oproep voor een intakegesprek, de intake en vervolgens de plaatsing op een passend traject (hoe korter hoe beter voor de motivatie van de deelnemer).
- Groepsgrootte (bijvoorbeeld maximaal 5 per vrijwilliger).
- Indien relevant: beschikbaarheid computers/ laptops (en voor digitale vaardigheden: gelegenheid om op de eigen laptop te werken (wat de stap naar zelf en thuis doen verkleint).
- Bekendheid met de sociale kaart, bereidheid tot samenwerking met partners in een breder lokaal netwerk.
- Kwaliteit van de begeleiding van deelnemers:
  - Competenties van de coördinator:
    - Voor het primaire proces (intakes, matches, monitoren, etc.)
    - Voor het secundaire proces (kwaliteitsbewaking, samenwerking met formeel onderwijs/ partners sociaal domein, gemeente, etc.).
  - Zie 'Raamwerk Coördinatoren' van Stichting Het Begint met Taal, beschikbaar voor organisaties die zijn aangesloten bij deze stichting.
  - Inzet van getrainde vrijwilligers en inhoudelijke begeleiding door een vakinhoudelijk deskundige (professional of coördinator).
  - Vrijwilligersbeleid: profiel(en) voor geschikte vrijwilligers, aanname- (en afscheids)beleid, enz..
- Naleving van de AVG

2 Didactische kwaliteit – bij subsidieverstrekking en tussentijds te monitoren

- Intake:
  - Haalt het de leervraag naar boven?
  - Relateert de intake de leervraag aan het startniveau en vormt dit de basis voor de koppeling aan passend aanbod?
  - Wordt de intake uitgevoerd door een professional/coördinator die de benodigde competenties beheerst?
- Wijze van vastleggen intakegegevens en terugkoppeling aan deelnemer (en eventuele doorverwijzer).
- Begeleiding: kwaliteit van de begeleiding en aansturing van de vrijwilligers.
- Maatwerk: uitgaan van de interesse, leefdomeinen, leerbehoefte, -wensen, -ervaringen en capaciteiten van de deelnemer (dit is voor de NT1-doelgroep ook zeer belangrijk voor werving, zie themapagina Werving).
- Ondersteuning van het leren: praktijkgerichtheid van de leerdoelen en de leeractiviteiten, passendheid van leermiddelen.

3 Voortgangsbewaking – bij subsidieverstrekking en tussentijds te monitoren

- Tevredenheid onder deelnemers (niet alleen bij afronding van het traject, maar zeker ook tussentijds op basis van voortgangsgesprekken).
- Wijze van voortgangsbewaking leeropbrengsten:
  - Beginmeting.
  - Frequentie en wijze van voortgangsbewaking (inzet geschikte, leerstof(on)afhankelijke instrumenten, portfoliomethodiek).
  - Terugkoppeling aan deelnemer.
  - Eventueel: wijze van vastleggen en rapporteren aan opdrachtgever.
- Kwaliteit en transparantie van de verschillende administratieve processen rond zaken als intake, voortgangsmeting en rapportage.

4 Deelnemerstevredenheid en presentie/uitval

- Tevredenheid onder deelnemers tijdens en na aanbod.
- Gegevens presentie.
- Gegevens voortijdige uitval.

5 Output– tussentijds te monitoren en te evalueren

De landelijke Output Monitor[2] monitort en evalueert de volgende output:

- Bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente.
- Leeftijd.
- Geslacht.
- NT1/NT2.
- Inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal)

Een gemeente kan desgewenst zelf nog andere gegevens monitoren, bijvoorbeeld het type cursus (formeel/non-formeel V of non-formeel P).

6 Doorgeleiding

- Doorgeleiding naar (en warme overdracht aan) andere aanbieders, beter passend aanbod of vervolgcursus.

7 Output – bij subsidieverstrekking en te evalueren

- Vooruitgang in basisvaardigheden (vaak heel kleine stap, soms ook alleen vergroot zelfvertrouwen, uitbreiding netwerk, kennis van de wereld) en, net als bij voortgangsbewaking: wijze waarop dat beoordeeld wordt, terugkoppeling aan deelnemers, rapportage aan opdrachtgever.
- Tevredenheidsmeting onder deelnemers en de wijze waarop dat gebeurt.

8 Impact – bij inkoop en te evalueren

- Mate van sociale inclusie, zelfredzaamheid, plezier in leren, versterkt functioneren in het leefdomein.
- Behaalde maatschappelijke participatie, bijvoorbeeld uitstroom naar een vervolgcursus.

2 De landelijke monitor is nog in ontwikkeling.

Download het kwaliteitskader als los document

Kwaliteitskader: Indicatoren voor kwaliteit intake en doorverwijzing

Hieronder volgt een overzicht van de keuzeopties om op kwaliteit te sturen bij de samenwerkingspartij die de functie krijgt van onafhankelijke informatieverstrekker, intaker en doorverwijzer.

a. Randvoorwaarden
- De intakelocaties zijn dicht bij de doelgroep.
- De intakelocaties en -mogelijkheden zijn laagdrempelig (inloopmogelijkheden, in een bibliotheek en/of op plekken waar de doelgroepen voor andere activiteiten komen).

b. Informatieverstrekking
- Organisatie heeft geen financieel belang bij al of niet doorverwijzen.
- Kennis van de sociale kaart.
- Draagvlak bij de samenwerkingspartner die het aanbod verzorgt.

c. Intake en doorverwijzing
- Intake haalt de leervraag naar boven (in termen van vaardigheden, leefdomeinen en functionele doelen).
- Wordt uitgevoerd door een professional met de benodigde competenties.
- Bij niveaubepaling wordt gebruik gemaakt van geschikte aanpak instrumenten, met oog voor een wervende en stimulerende insteek die de potentiële deelnemer niet afschrikt.
- Wijze van vastleggen intakegegevens, doorverwijzing en terugkoppeling aan deelnemer.

Themapagina Non-formele educatie met Professionals en Vrijwilligers

De focus in deze handreiking ligt op de sturing op kwaliteit van het non-formele aanbod voor basisvaardigheden, wat op grond van de Wet educatie en beroepsonderwijs tot de verantwoordelijkheid van de gemeente behoort. Maar wat is nu precies non-formele educatie, wie begeleidt de deelnemer, wanneer kies je voor welke vorm en welke resultaten mag je verwachten?

1 Wat zegt het wettelijk kader?

Het wettelijk kader spreekt van opleidingen Nederlandse taal, rekenen en digitale vaardigheden en maakt onderscheid tussen formele en non-formele opleidingen. (Informeel aanbod kan niet uit WEB-middelen gefinancierd worden.) In de praktijk gebruiken gemeenten de termen formeel, non-formeel en informeel echter op verschillende wijze. In het Begrippenkader is terug te vinden wat onder de verschillende termen wordt verstaan.

2 Welke typen non-formeel aanbod zijn er?

De wet maakt geen onderscheid tussen verschillende vormen van non-formele opleidingen, maar met het oog op kwaliteit is het verstandig bij non-formeel aanbod twee soorten te onderscheiden: non-formeel, georganiseerd door een coördinator en waarbij vrijwilligers de deelnemers ondersteunen. Er zijn belangrijke verschillen in deze soorten aanbod, onder meer rondom doelen en verwachtingen, vakinhoudelijke en didactische competenties en kosten. Daarom verdelen we ze in *non-formeel met professionals* en *non-formeel met vrijwilligers*. Beide lichten we hieronder toe.

A. Non-formeel met professionals (Non-formeel P)

Non-formeel P verschilt niet per se van *formele educatie* (zie Begrippenkader): het is vaak een niveauverhogend traject, maar dan zonder diploma-erkenning. Of er diploma-erkenning is aangevraagd voor de geboden trajecten, hangt veelal af van de aanbieder en of deze hiertoe de noodzaak heeft gevoeld (bijvoorbeeld op verzoek van de gemeente met het oog op kwaliteitsborging via de Onderwijsinspectie). N.B. voor een NT2-traject kan geen diploma-erkenning worden aangevraagd, omdat het in de wet genoemde referentiekader uitsluitend betrekking heeft op de NT1-niveaus.

Doel: wanneer het doel is de deelnemer te alfabetiseren (NT1 of NT2), een niveaustap te laten maken op het gebied van bijvoorbeeld de Nederlandse taal of 'technische vaardigheden' te laten ontwikkelen op het gebied van rekenen, dan past formeel aanbod of aanbod non-formeel P het best. Eventueel is het mogelijk een traject *aan te vullen* met aanbod non-formeel V.

Competenties professionals: een professionele docent heeft een opleiding gevolgd die aansluit op het lesgeven in basisvaardigheden aan volwassenen. Daarin hebben docenten vaak een specifiek vakgebied: NT2-docenten kunnen niet per definitie NT1-groepen lesgeven, een docent digitale vaardigheden niet automatisch NT2 en rekenen vergt ook specifieke vakkennis. Voor het doen van intakes is een brede kennis van de verschillende basisvaardigheden belangrijk.

Hoe kun je sturen op de kwaliteit van professionals in non-formeel P aanbod? De wet stelt geen eisen aan de kwalificaties van docenten, maar je kunt bij het aantrekken van aanbieders wel vragen naar de ervaring en opleiding van professionals.[3] In het NT1-werkveld zijn docenten actief met een lange staat van dienst en veel expertise en ervaring. Voor (relatief) nieuwe docenten NT1, digitale vaardigheden en rekenen zijn er de Opleidingsmodules Docent Basisvaardigheden. Een van de modules betreft intake. (OCW heeft deze modules ontwikkeld omdat een lerarenopleiding Nederlands (voor voortgezet onderwijs) of een pabo-opleiding niet goed voorbereidt op de taak van een docent in de aanpak van laaggeletterdheid. De eerste geeft docenten geen didactische kennis over alfabetisering en tweedetaalverwerving, digitale vaardigheden of rekenonderwijs, de tweede is gericht op de ontwikkeling van kleine kinderen, hetgeen wezenlijk verschilt van het leerproces van volwassenen. Voor een opleiding tot docent NT2 kunnen mensen terecht bij verschillende post-hbo-opleidingen. Voor Alfabetisering NT2 is er een korte opleiding bij VU NT2.

Als professionals binnen non-formeel P samenwerken met vrijwilligers, bijvoorbeeld als extra hulp tijdens de les, valt dat *niet* onder non-formeel V. De vrijwilliger wordt namelijk direct aangestuurd door de professional in de klas.

3 www.fi.uu.nl/nl/modulesbasisvaardigheden/index.php?menuID=0&url=home.php&sub=6

B. Non-formeel met vrijwilligers (Non-formeel V)

De inzet van vrijwilligers kan van grote meerwaarde zijn voor de ontwikkeling van vaardigheden NT1, NT2 en digitale vaardigheden. De inzet van vrijwilligers is echter geen *vervanging* voor een professionele docent: er zou geen sprake moeten zijn van 'lesgeven'.

Doel: non-formeel V aanbod kan voor deelnemers een opstap zijn naar een cursus, zorgen voor taalcontact parallel aan een cursus of voor onderhoud van de geleerde vaardigheid na een cursus. Begeleiding door vrijwilligers kan de motivatie van leerders helpen vergroten en in stand houden, doordat zij kunnen inspelen op de individuele leerwensen en behoeften van de deelnemers en doordat de laagdrempeligheid van het aanbod deelnemers op hun gemak stelt.

Rol van de coördinator bij non-formeel V: idealiter valt een non-formeel V traject onder de verantwoordelijkheid van een getrainde coördinator (of groep coördinatoren). Elke coördinator zou kennis moeten hebben van de basisprincipes van basisvaardigheden, zoals NT1, NT2, rekenen en digitale vaardigheden, zodat hij of zij goed weet in welke rol vrijwilligers van toegevoegde waarde zijn. Daarnaast is de coördinator verantwoordelijk voor de werving, training en begeleiding van vrijwilligers, doorverwijzing van deelnemers naar non-formeel P en onderhoudt hij/zij contact met de opdrachtgever en samenwerkingspartners. Ook waarborgt hij/zij de kwaliteit en effectiviteit van het aanbod en zorgt voor zorgvuldig vrijwilligersmanagement.

Inzet vrijwilligers NT1: bij de ondersteuning van NT1'ers kunnen vrijwilligers een rol spelen, maar uit onderzoek[4] blijkt dat dat alleen goed werkt in combinatie met non-formeel P. Vrijwilligers kunnen NT1-deelnemers ondersteunen bij lezen en schrijven, in afstemming met de professional van het non-formeel P traject. De ondersteuning van deelnemers is gericht op (extra) oefenen van lezen en schrijven op de computer, oefeningen op papier of het maken van huiswerk. Het kan ook gaan om het begeleiden van een leesgroep.

Inzet vrijwilligers NT2: een tweede taal leer je sneller als je veel taalcontact hebt. Vrijwilligers kunnen NT2-leerders goed ondersteunen bij het oefenen van de taal en bij het toepassen van de geleerde taal in de praktijk. De inzet van vrijwilligers NT2 kan over het algemeen het beste voornamelijk gericht zijn op het versterken van mondelinge taalvaardigheden. Ondersteunen bij leeskilometers maken bij alfabetisering en bevorderen van lees- en schrijfvaardigheid bij gevorderde taalleerders vergt aparte deskundigheid. Ook hebben zij een belangrijke rol bij het vergroten van het zelfvertrouwen, durf en participatie van leerders. Voor NT2'ers zijn gecombineerde trajecten met professionals wenselijk.

Inzet vrijwilligers digitale vaardigheden: vrijwilligers worden ook ingezet om deelnemers te ondersteunen bij digitale vaardigheden, bijvoorbeeld bij bibliotheken.

Sommige gemeenten gebruiken de term *informeel aanbod* om onderscheid te maken tussen aanbod dat begeleid wordt door professionals en aanbod dat begeleid wordt door vrijwilligers. De wet spreekt echter uitsluitend over non-formeel aanbod. Informeel aanbod kan dus niet uit WEB-middelen gefinancierd worden. Camouflagecursussen die niet gericht zijn op de eindtermen Volwasseneneducatie, vallen dus niet onder non-formeel V, maar betreffen informeel aanbod.

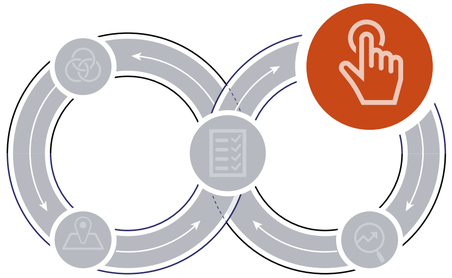
4 S. Nijhuis, M. Segers, M. de Greef, Succesfactoren van taaltrajecten. Kwalitatieve analyse taaltrajecten. Taal voor het Leven georganiseerd door lokale en regionale taalinstellingen i.s.m. Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht, 2015.

Verhoudingen tussen verschillende soorten aanbod

Het leren van basisvaardigheden gaat beter naarmate leerders er meer tijd in steken. Verschillende soorten aanbod (formeel en non-formeel P, non-formeel V en informeel) kunnen elkaar versterken. Zo leert iemand bijvoorbeeld de fundamenten op school en oefent hij buiten de les extra met een vrijwilliger. Of iemand neemt deel aan een (informeel) camouflagetraject *Voorlezen van je kind* en eenmaal de drempel over wil hij of zij verder werken aan specifieke basisvaardigheden en stroomt door naar laagdrempelig aanbod non-formeel V. Of iemand heeft formeel aanbod gevolgd en gaat zijn vaardigheden onderhouden met non-formeel V of informeel aanbod. Of de deelnemer aan een cursus digitale vaardigheden komt ook regelmatig naar het taalcafé in de bibliotheek. Kortom: een mix is eigenlijk altijd goed.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Modellen	**Over de rollen, taken en competenties van vrijwilligers:** voor de inzet van vrijwilligers in non-formele educatie bij NT1 en bij NT2 zijn twee modellen ontwikkeld.	Erasmus+ en het Steunpunt Basisvaardigheden/het Ministerie van OCW.
	Trainingsaanbod en materialen	**Over trainingsaanbod en materialen voor vrijwilligers:** Stichting Lezen en Schrijven biedt trainingen voor vrijwilligers NT1, rekenen en digitale vaardigheden en Het Begint met Taal verzorgt trainingsaanbod en biedt materialen specifiek voor NT2-vrijwilligers.	Stichting LES Stichting Het Begint met Taal
	Trainingsaanbod	**Over ondersteuningsaanbod coördinatoren**: Stichting Het Begint met Taal adviseert, traint en begeleidt coördinatoren bij hun werk, bijvoorbeeld door middel van materialen en trainingen.	Stichting Het Begint met Taal
	E-learning, materialen en bijeenkomsten	Het programma de *Bibliotheek en basisvaardigheden* ondersteunt coördinatoren en specialisten basisvaardigheden in de bibliotheek.	Bibliotheeksector, KB en SPN



Selectie van aanbieders

Een goed en passend aanbod van basisvaardigheden vraagt om selectie van de juiste aanbieders, die de doelgroepen weten te bereiken, didactisch en organisatorisch bekwaam zijn en goed samenwerken met partners. Door bij het selecteren van het aanbod – op basis van het kwaliteitskader – te sturen op kwaliteitscriteria en samenwerking, kun je met bestaande en nieuwe partners goede afspraken maken over het gezamenlijke aanbod. Zo werk je niet alleen met de juiste organisaties, maar zijn de wederzijdse verwachtingen over aanbod, monitoring en afstemming ook duidelijk.

Raadpleeg voor de gebruikte terminologie het Begrippenkader.

Uitgebreidere toelichting op financiering in het sociaal domein is te vinden onder de themapagina Financiering.

1 Zorg voor een goede definiëring van diensten: een helder kader met resultaatgebieden

Ongeacht de vorm die je als gemeente kiest om aanbod te financieren, is het van belang helder te formuleren welk aanbod gewenst is in termen van concrete diensten en behoeften van deelnemers. De doelen en plannen in de gemeente(n) vormen hierbij de basis. Daarin staat algemeen beschreven welk aanbod gewenst is, maar dit is over het algemeen niet voldoende om er gericht cursussen of andere scholings- of begeleidingsvormen op te verwerven. Gebruik daarom het kwaliteitskader als basis voor de definiëring van gewenste diensten.

Tips & checks

- ❑ Beschrijf diensten vanuit het perspectief van de deelnemer. Wat hebben zij nodig? Hoe is het voor hen laagdrempelig te organiseren? Welke impact wordt beoogd?

- ❑ Keurmerken en kwaliteitscertificaten kunnen een indicatie geven van de kwaliteit van aanbieders. Idealiter kijken keurmerken niet alleen naar de processen maar ook naar de inhoud van het aanbod. Certificaten geven in de basis aan dat iemand de kennis en kunde bezit om de betreffende doelgroep in de betreffende basisvaardigheid te begeleiden.

2 Maak een keuze in de vorm van het selecteren van aanbieders

Een gemeente kan op diverse manieren financiële middelen beschikbaar te stellen aan aanbieders om doelen te realiseren. Zij kan een *subsidie* verstrekken op grond van het bestuursrecht of een dienst inkopen door hiervoor een *overheidsopdracht* te verlenen in de vorm van een privaatrechtelijke overeenkomst. Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van de inkoopmethode van *open house*.

De keuze voor inkopen, subsidiëren of open house is afhankelijk van hoe volwasseneneducatie in de regio wordt aangeboden. Inkopen gaat bijvoorbeeld meer uit van marktwerking en past in een zakelijke relatie. Subsidiëren past meer bij een ondersteunende relatie. Bij beide vormen maakt een gemeente afspraken over de te leveren diensten en bijbehorende voorwaarden. Combinaties van de verschillende vormen – voor diverse onderdelen van volwasseneneducatie, zijn ook mogelijk. Op de themapagina Financiering vind je meer informatie over de verschillende financieringsvormen.

Tips & checks

- ❑ Bepaal vooraf welke wijze van financiering het beste past bij de wensen van de gemeente. Bedenk daarbij of, en zo ja hoe, je lokale deskundigheid wilt inzetten en faciliteren.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handreiking	De handreiking Transitie van Educatie naar het Sociaal Domein biedt concrete bouwstenen voor de stappen die gezet moe(s)ten worden nadat de verplichte inkoop bij ROC's werd afgebouwd. De handreiking besteedt aandacht aan de keuzen tussen inkopen versus subsidiëren.	VNG, Stichting LES en Steunpunt ve

3 Maak transparant op grond van welke criteria financiële middelen worden verstrekt

Wanneer een gemeente de voorwaarden en wijze van financiering heeft bepaald, is het belangrijk om hierover duidelijk te communiceren richting (potentiële) aanbieders. Bijvoorbeeld in beleidsregel(s) voor educatie op het gebied van basisvaardigheden, een subsidieverordening of bestek. Door de criteria en het beoordelingsproces transparant te maken, creëer je een gelijk speelveld, zorg je dat nieuwe aanbieders kunnen toetreden en maak je het mogelijk om op basis van kwaliteit een keuze te maken.

Bij een aanbesteding is het belangrijk een stappenplan te doorlopen om aanbieders gelijke kansen te geven bij inschrijving. In de e-learning van de VNG worden deze stappen in detail behandeld, met veel voorbeelden van wat je in het bestek kunt opnemen. De stappen luiden als volgt:

1. **Werk vanuit een visie** (meer hierover vind je in het Beleidskader). Werken vanuit een visie helpt bij het opstellen van kwaliteitseisen aan het aanbod.

2. **Kondig de opdracht aan op aanbestedingsplatform TenderNed.** Daarna publiceer je het bestek, dat specificeert waaraan de inschrijver en de inschrijving moeten voldoen:
   - Omschrijving van de aanbestede opdracht.
   - Beschrijving van de procedure.
   - Technische en functionele eigenschappen waar een opdracht aan moet voldoen.
   - Selectie- en gunningscriteria.
   - Overige (aanvullende) voorwaarden, bijvoorbeeld duurzaamheidscriteria of keurmerken.

3. **Bepaal de selectie- en gunningscriteria.** Selectiecriteria geven de uitsluitingsgronden en minimumgeschiktheidseisen aan om te bepalen welke aanbieders geschikt zijn voor het uitvoeren van de opdracht. Het gaat hier dus om de eisen aan de inschrijver. Let erop dat je geen partijen uitsluit die wel passend kunnen zijn voor het gewenste aanbod. Gunningscriteria zijn juist gericht op de kenmerken van de inschrijving, dus de kenmerken van de offerte. Het standaard gunningscriterium is de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV). De gunningscriteria vermeld je in de aankondiging en werk je uit in het bestek, in (sub)gunningscriteria. De criteria moeten volstrekt duidelijk zijn voor potentiële aanbieders, dus formuleer ze zorgvuldig.

4. **Stel het drempelbedrag vast.** Gemeenten moeten rekening houden met Europese drempelbedragen. Een overheidsopdracht op of boven het drempelbedrag moet Europees aanbesteed worden. Volwasseneneducatie valt onder 'Sociale en andere Specifieke diensten' (SAS). De drempelwaarde is € 750.000. Voor opdrachten onder deze waarde bepaalt de gemeente zelf welke procedure zij volgt.

5. **Kies de inkoopprocedure.** Gemeenten kunnen vier verschillende inkoopprocedures volgen:
   - Enkelvoudig onderhands: met objectieve criteria één partij vragen een offerte in te dienen.
   - Meervoudig onderhands: met objectieve criteria en beschrijvend document van de opdracht meerdere partijen (drie tot vijf) uitnodigen een offerte in te dienen.
   - Nationale openbare procedure: opdracht via TenderNed bekendmaken. Alle geïnteresseerden kunnen inschrijven.
   - Nationale niet-openbare procedure: deze bestaat uit twee rondes. Eerst wordt de opdracht via TenderNed bekendgemaakt en kunnen geïnteresseerden zich melden. Vervolgens worden minimaal vijf gegadigden geselecteerd op basis van vooraf opgestelde inschrijvingscriteria.

6. **Stel de gunningsprocedure vast.** Voor de gunningsprocedure bestaan duidelijke aanbestedingsregels, te vinden in de Aanbestedingswet.

Bij een aanbesteding of subsidieaanvraag is het verstandig open vragen te stellen en niet alles dicht te regelen. Open vragen geven aanbieders de ruimte om te laten zien wat ze kunnen, zodat je hun kwaliteit nog beter kunt inschatten. Uiteraard dient de beoordelingscommissie voldoende inhoudelijke kennis te bezitten. De beoordeling moet zo objectief en uniform mogelijk plaatsvinden. Hiervoor bestaan verschillende beoordelingsmodellen, die bijvoorbeeld onderscheid maken in de weging tussen prijs en kwaliteitscriteria. Om te bepalen hoe zwaar elke wens meetelt in het totaal, zijn meerdere methoden mogelijk. Betrokkenen kunnen de wensen bijvoorbeeld scoren door een rapportcijfer van 1 tot 10 toe te kennen aan elke wens of een bepaald aantal punten te verdelen over alle wensen.

Vraag dienstverleners om bij het aanvragen van een subsidie of het inschrijven op een aanbesteding ook na te denken en aan te geven hoe zij met hun organisatie een maximale bijdrage leveren aan de (maatschappelijke) doelen van de gemeente. En wat ervoor nodig is om deze doelstellingen te halen. Zo kunnen maatschappelijke organisaties hun bijdrage aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken goed inzichtelijk en meetbaar maken. En kunnen zij beter sturen op de impact van hun organisatie.

Tips & checks

- ❑ Maak criteria voor beoordeling van aanbieders transparant in bijvoorbeeld beleidsregels, een subsidieverordening of bestek. Formuleer duidelijke selectie- en gunningscriteria, zodat beoordeling objectief en uniform kan plaatsvinden.
- ❑ Controleer aan welke (aanbestedings)eisen je moet voldoen.
- ❑ Bepaal samen met betrokkenen welk beoordelingsmodel het beste past bij de aanbesteding.
- ❑ Stimuleer impactgericht denken, door open vragen te stellen in criteria voor aanvragen.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	E-learning	Deze e-learning gaat in op het maken van keuzes voor de goede aanbieder. In de E-learning Aanpak Laaggeletterdheid leer je hier alles over. Er staan veel voorbeelden in, onder meer voor het aankondigen van een opdracht en suggesties voor passages die je in je bestek kunt opnemen.	VNG
	Handreiking	Het VNG Model Inkoop- en aanbestedingsbeleid beschrijft verschillende beleidsmaatregelen die een gemeente in staat stellen een professioneel inkoop- en aanbestedingsbeleid te realiseren.	VNG
	Handreiking	De Handreiking 'Van beleid naar inkoop in de inburgering' geeft adviezen over het opstellen van gunnings- en selectiecriteria. De algemene adviezen zijn ook toepasbaar in de context van volwasseneneducatie.	Ministerie SZW
	Gids	In de Gids proportionaliteit kun je controleren aan welke eisen een gemeente gehouden is bij een aanbestedingsprocedure.	Gids proportionaliteit
	Website	Meer informatie over subsidie, open house en overheidsopdracht is te vinden via het Expertisecentrum Aanbesteden PIANOo. Op deze pagina staan ook specifieke richtlijnen voor SAS-diensten.	PIANOo
	Handreiking	Deze handreiking biedt adviezen om te komen tot een uniforme en objectieve beoordeling van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).	PIANOo
	Website	Meer informatie over Europese aanbestedingsrichtlijnen is te vinden via het kenniscentrum voor Europees recht en beleid van en voor (semi)overheidsorganisaties, Europa decentraal.	Europa decentraal

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Om meer grip te krijgen op de effecten van de aanpak van maatschappelijke vraagstukken, is de gemeente gestart met een pilot impactgericht subsidiëren. De opgave is om de subsidieverstrekking aan partners in het sociaal domein zo in te richten dat de impact leidend wordt. Onder meer door van aanbieders te verwachten dat zij bij subsidieaanvragen aangeven hoe zij bijdragen aan maatschappelijke opgaven en effecten op dit vlak qua indicatoren inzichtelijk maken.	Gemeente Tilburg

4 Zorg voor een goede balans tussen continuïteit en ruimte voor doorontwikkeling

Houd er rekening mee dat de vorm van verstrekking en de duur van financiering ook invloed hebben op de ruimte voor enerzijds duurzaamheid van aanbod en anderzijds doorontwikkeling van beleid. Om kwalitatief goed aanbod te bieden, hebben aanbieders tijd nodig. Deelnemers zijn over het algemeen niet in een jaar klaar. Daarnaast vraagt investeren in goed personeel ook om een stuk zekerheid in de financiering, zodat personeel voor langere tijd verbonden kan zijn. Ook een goed partnerschap in het lokale/regionale netwerk vraagt om een tijdsinvestering in contacten en afstemming. Om samen met aanbieders te kunnen bouwen aan kwaliteit, is het daarom aan te raden bij de financiering voor langere termijn relaties aan te gaan met aanbieders. Wanneer een aanbieder jaarlijks een subsidieaanvraag moet indienen, brengt dat niet alleen veel werk met zich mee, het maakt het ook lastig om duurzame verbintenissen aan te gaan.

Houd tegelijkertijd ruimte voor innovatie en doorontwikkeling van beleid. In geval van ontwikkelingen in de gemeente en/of nieuwe inzichten/kansen wil je wellicht relatief snel nieuw aanbod kunnen bieden. Dan is het allereerst belangrijk om na te gaan of bij verworven aanbod voldoende rekening wordt gehouden met ontwikkelingen in de (nabije) toekomst. Zijn aanbieders hierin flexibel en krijgen zij voldoende ruimte om aanbod te wijzigen of nieuw aanbod te creëren? De praktijk van de werkvloer is vaak anders dan de theorie van het beleidsplan. Daarnaast wil je ook de ruimte houden om eventueel nieuwe aanbieders in te zetten, die specifiek aanbod hebben. Daarvoor moet dan ook financieel ruimte zijn. Dit kan bijvoorbeeld door een subsidieregeling van meer incidentele aard te hanteren, naast vaste subsidies voor lange termijn en/of het verstrekken van een overheidsopdracht voor meerdere jaren.

Tips & checks

- ❑ Zorg dat er in het inkoopproces (financiële en inhoudelijke) ruimte is voor aanpassingen in de uitvoering, op basis van voortschrijdend inzicht of veranderende omstandigheden gedurende de uitvoering.
- ❑ Bouw langetermijnrelaties op met aanbieders, bijvoorbeeld door meerjarige subsidies te verstrekken. Op deze manier voorkom je inefficiëntie, onzekerheid bij de aanbieder en kun je samen duurzaam aan kwaliteit werken.

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente combineert een meerjarensubsidie voor vast non-formeel P en non-formeel V aanbod met incidentele subsidies voor nieuwe initiatieven en gericht aanbod..	Gemeente Arnhem

Themapagina Financiering

Een goed en passend aanbod voor basisvaardigheden vraagt om een effectieve inzet van de beschikbare financiële middelen. Welke budgetten heb je als gemeente tot je beschikking, waar kun je geldstromen mogelijk combineren en hoe kun je de financiële middelen beschikbaar stellen aan aanbieders om gestelde doelen te bereiken?

1 Welke financiële middelen kan een gemeente inzetten?

Gemeenten ontvangen middelen vanuit de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) om hun aanpak voor volwasseneneducatie in te richten. Zij mogen deze middelen inzetten voor het formele en non-formele aanbod met professionals en vrijwilligers. Het gaat hierbij om trajecten die gericht werken aan (delen van) de eindtermen volwasseneneducatie; informele educatie valt hier dus niet onder. Kijk voor specifieke bepalingen rondom wat wel en niet uit de WEB gefinancierd mag worden in het Begrippenkader.

Je kunt echter ook andere middelen inzetten voor de aanpak van laaggeletterdheid en het ontwikkelen van basisvaardigheden. Informeel aanbod, dat overlap vertoont met non-formeel aanbod, wordt bijvoorbeeld regelmatig ingezet door welzijnsorganisaties, die worden gefinancierd vanuit andere budgetten, bijvoorbeeld voor welzijn of armoedebestrijding. Regelmatig is er overlap in doelgroepen of aansluiting in de doorlopende leerlijn, waardoor je WEB-gelden kunt aanvullen met andere financieringsmiddelen. Kijk daarbij naar structurele middelen bij andere beleidsafdelingen, zoals werk & inkomen, inburgering of participatie, door bij het bepalen van een integrale strategie direct te zien welke budgetten je aan elkaar kunt knopen. Daarnaast kun je verschillende tijdelijke regelingen benutten. Het Expertisepunt Basisvaardigheden heeft een overzicht gemaakt van dergelijke regelingen en subsidies.

Uiteraard hebben gemeenten een beperkt budget, en moeten zij keuzes maken in hetgeen zij willen aanbieden. Ze kunnen dus niet alle doelgroepen die dat nodig hebben bedienen en moeten qua kwaliteitseisen en borging keuzes maken.

2 Hoe stel je als gemeente financiële middelen beschikbaar aan aanbieders?

Een gemeente kan op diverse manieren financiële middelen beschikbaar stellen aan aanbieders om doelen te realiseren. Zij kan een subsidie verstrekken op grond van het bestuursrecht of een dienst inkopen door hiervoor een overheidsopdracht te verlenen in de vorm van een privaatrechtelijke overeenkomst. Daarnaast is het mogelijk om gebruik te maken van de inkoopmethode van 'open house'. In de praktijk zien we dat gemeenten op het domein volwasseneneducatie overwegend werken met aanbesteding of subsidiëring en nauwelijks met open house. Voor de volledigheid lichten we alle drie de mogelijkheden hieronder toe.

De toepasselijke wetgeving definieert wanneer financiering een subsidie of een overheidsopdracht betreft (in de praktijk wordt ook wel de term 'aanbesteding' gebruikt bij een overheidsopdracht), het maakt niet uit welk 'etiket' een gemeente erop plakt (bijvoorbeeld vergoeding, uitkering, financiering, bijdrage, garantie).

Hierna geven we op hoofdlijnen een toelichting op de verschillende financieringsvormen en de toepasselijke wetgeving.

Via een subsidie

Via een aanspraak op financiële middelen, door een bestuursorgaan (= gemeente), die verstrekt is met het oog op bepaalde activiteiten van de aanvrager, anders dan als betaling voor aan het bestuursorgaan geleverde goederen of diensten. (art. 4:21 van de Algemene wet bestuursrecht)

Als de financiële aanspraak aan het subsidiebegrip uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb) voldoet, moet de gemeente een aantal zaken nader regelen, waaronder het creëren van een wettelijke basis voor het verstrekken van subsidies. Het kenmerkende van een subsidie is dat het gaat om een eenzijdige handeling van de gemeente. Aan de subsidie zit geen afdwingbare verplichting vast om de subsidiabele activiteiten uit te voeren. Wel kan de subsidie worden teruggevorderd als de subsidieontvanger zich niet aan de verplichtingen houdt. Verder kunnen nadere afspraken worden gemaakt in een op te stellen uitvoeringsovereenkomst.

Naast de eisen uit de Awb moeten gemeenten op basis van recente rechtspraak ook rekening houden met eisen die aan de verdeling van schaarse rechten (subsidie is een schaars recht) worden gesteld. De rechter heeft namelijk bepaald dat bij de verdeling van schaarse subsidiemiddelen (potentiële) gegadigden gelijke kansen moeten krijgen van de gemeente om naar de beschikbare subsidies mee te dingen. De gemeente moet onder andere transparantie betrachten met betrekking tot onder meer de subsidievereisten en de verdeling van subsidies en er moet voorafgaand aan de aanvraagperiode voor subsidies een verdelingsprocedure worden bekendgemaakt waarop de schaarse subsidiegelden worden verdeeld.

Via een overheidsopdracht

Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel[5] *die is gesloten tussen een of meer dienstverleners en een of meer aanbestedende diensten (= gemeente(n)) en die betrekking heeft op het verlenen van ... diensten.... (art. 1.1. van de Aanbestedingswet).*

Bij het verstrekken van een overheidsopdracht gaat het uiteindelijk om een contract dat wordt gesloten tussen de gemeente en de aanbieders. Het verstrekken van een overheidsopdracht door een gemeente met betrekking tot het leveren van diensten met een geraamde waarde *onder* de aanbestedingsdrempel van € 214.000 (drempel geldend vanaf januari 2020) hoeft in principe niet Europees te worden aanbesteed. Voor deze diensten geldt wel het eigen inkoopbeleid van de gemeente en de eigen inkoopvoorwaarden. Een opdracht onder de aanbestedingsdrempel kan onderhands worden verleend[6]. De gemeente moet bij het verstrekken van dergelijke opdrachten ook de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht nemen, zoals transparantie, non-discriminatie en proportionaliteit.

Een aanbesteding is voor de gemeente wel verplicht indien een gemeente het leveren van diensten met een geraamde waarde gelijk aan of hoger dan de aanbestedingsdrempel van € 214.000 wil uitbesteden aan een aanbieder. Bij een aanbesteding moet de gemeente de overheidsopdracht aankondigen. Meer informatie hierover vind je in 'Selectie van aanbieders'.

5 'Onder bezwarende titel' wil zeggen dat afspraken afdwingbaar zijn en dat de opdrachtnemer een prestatie levert en de gemeente hiervoor een op geld waardeerbare tegenprestatie levert.
6 Zie de Gids proportionaliteit voor de indicaties wanneer onderhands aanbesteden proportioneel wordt geacht.

Naast de overheidsopdracht voor diensten zou de gemeente ook gebruik kunnen maken van een 'verlicht regime' voor sociale en andere specifieke diensten[7] (bijvoorbeeld op het gebied van gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening), indien de waarde van de dienstverlening de € 750.000 exclusief btw overstijgt.

Via open house

Naast het verstrekken van subsidie en een overheidsopdracht maken gemeenten ook gebruik van open house als inkoopmethodiek. Open house is geen aanbesteding, maar heeft wel een aantal vergelijkbare kenmerken. Bij open house moet de gemeente een openbare aankondiging doen en contracteert zij elke aanbieder die voldoet aan vooraf gestelde criteria (bijvoorbeeld prijs, kwaliteit). De cliënt (de laaggeletterde) mag vervolgens zelf een aanbieder kiezen; dit bevordert de marktwerking tussen aanbieders. De gemeente mag deze keuze van de cliënt niet beïnvloeden, omdat de overeenkomst tussen de gemeente en de aanbieder anders toch aanbestedingsplichtig is. Een nadeel is dat de gemeente vaak een groot aantal contracten moet afsluiten en hiervoor adequaat contractmanagement moet inrichten. Bij open house kunnen alle aanbieders aanspraak maken op de beschikbare financiële middelen en daardoor is het onzeker of een aanbieder wel opdrachten krijgt en omzet kan genereren. Voor de doorontwikkeling van het aanbod is open house nadelig, omdat het voor aanbieders lastig is een goed aanbod neer te zetten als het onzeker is of dit aanbod ook wordt afgenomen.[8]

Welke vorm het meest geschikt/mogelijk is, hangt af van verschillende factoren. Staat de gemeente bijvoorbeeld wel of niet open voor alle aanbieders? En hoe afdwingbaar wil de gemeente de prestaties van de aanbieders maken? Onderstaande tabel toont de verschillende kenmerken van financieringsvormen.

7 Zie bijlage XIV van Richtlijn 2014/24/EU met de opsomming van diensten waarvoor een vereenvoudigde procedure geldt; er geldt op hoofdlijnen alleen de verplichting tot het plaatsen van een aankondiging van een opdracht en een gunningsbericht.
8 In de Jeugdzorg bestaat 90% van de uitbestede opdrachten uit 'Oopen -Hhouse' aanbestedingen. Voor de volwasseneneducatie zijn hier geen cijfers over bekend. Dit is in kaart gebracht door PPRC en het Nederlands Jeugd Instituut: https://pprc.eu/app/uploads/2021/03/Inkoop-jeugdhulp-door-gemeenten-Hoe-zit-het.pdf

Kenmerk	Subsidie	Open house	Overheidsopdracht
Wat?	Aanspraak op financiële middelen	Contract zonder een aanbesteding om diensten te leveren	Een contract na een aanbesteding om diensten te leveren
Afdwingbaar?	Prestatie in beginsel niet afdwingbaar (tenzij daarnaast een uitvoeringsovereenkomst wordt gesloten)	Contract is afdwingbaar	Contract is afdwingbaar
Grondslag	Subsidie op basis van subsidieregeling van gemeente	Niet wettelijk geregeld, gaat om sluiten van contract o.b.v. open oproep	Inschrijvers via een aanbesteding (bijvoorbeeld via TenderNed of onderhands)
Welke partijen?	Een of meer subsidieontvangers/ aanbieders die aan de subsidieregels voldoen ontvangen subsidie	Contract staat open voor alle aanbieders die aan voorwaarden voldoen (kwaliteit/geschiktheid); dus geen selectie	Meestal een 'winnaar' of per perceel een aantal partijen o.b.v. gunningscriteria (selectie)
Keuze voor cliënt?	Nee, alleen diensten verleend door de subsidieontvanger(s)/ aanbieder(s)	Ja, keuze ligt alleen bij de cliënt om een aanbieder te kiezen die een contract met de gemeente heeft; gemeente mag hier niet op sturen	Nee, alleen diensten afnemen van de gecontracteerde aanbieder(s)
Vormen?	Onder meer: jaarlijkse, budget, tender, exploitatie, project, begrotings en incidentele subsidie	Onder meer: varianten dialooggericht	Onder meer: meervoudig, openbaar, sociale en andere specifieke diensten, dialooggericht/ Zeeuws model/ bestuurlijk aanbesteden

3 Welke bekostigingsvormen heeft een gemeente tot haar beschikking?

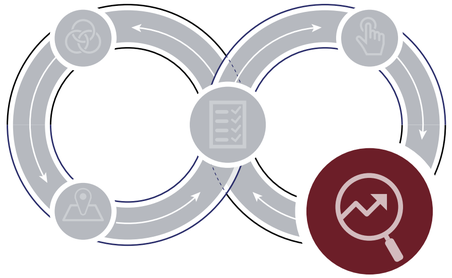
Bekostigingsvormen hebben betrekking op de afspraken van gemeenten met aanbieders over de prestaties, activiteiten of resultaten die aanbieders leveren. We onderscheiden de volgende bekostigingsvormen:[9]

1. **Resultaatgerichte bekostiging:** er worden afspraken gemaakt over de gemiddelde resultaten die moeten worden bereikt bij de doelgroep (bijvoorbeeld het taalniveau dat bereikt moet worden). De behaalde resultaten zijn concreet te meten, maar resultaten zijn niet altijd gemakkelijk en eenduidig vast te stellen.

2. **Functiegerichte bekostiging:** de gemeente betaalt voor de beschikbaarheid van een functie. Deze vorm biedt professionals de ruimte zelf invulling te geven aan een functie, maar kan leiden tot te weinig duidelijkheid over bereikte resultaten.

3. **Productiebekostiging (ook wel prestatiebekostiging genoemd):** bekostiging vindt plaats op basis van de verwachte 'productie' aan diensten, activiteiten of trajecten (of een combinatie daarvan). Productiebekostiging is goed controleerbaar, maar kan leiden tot perverse prikkels en hoge administratieve lasten.

9 https://vng.nl/files/vng/20160119-transitie-educatie.pdf



Monitoring en evaluatie

Tijdens de uitvoering van activiteiten is het belangrijk de vinger aan de pols te houden en de opbrengst van het aanbod te evalueren. Is de dienstverlening van de aanbieders van de door de gemeente gewenste kwaliteit? Verloopt de samenwerking tussen alle betrokken partijen (aanbieders en gemeente en aanbieders onderling) naar wens? Door tussentijdse monitoring kan de gemeente waar nodig bijsturen. Bij de evaluatie bekijk je of de gewenste resultaten en doelen zijn behaald.

Raadpleeg voor de gebruikte terminologie het Begrippenkader.

Uitgebreidere toelichting over kwaliteitscriteria is te vinden bij Kwaliteitskader.

1 Stuur op (rapportage van) kwalitatieve en kwantitatieve data

Periodieke rapportages over kwaliteitsindicatoren, zoals opgenomen in het kwaliteitskader, geven inzicht in de mate waarin het aanbod en de uitvoering hiervan voldoen aan gestelde eisen en verwachtingen. Door kwantitatieve en kwalitatieve gegevens te combineren, ontstaat een goed beeld van de geleverde kwaliteit. Maak duidelijke (werk)afspraken over de wijze waarop, door wie en hoe vaak de voortgang wordt gemonitord, er tussentijds afstemming is en aanbieders rapporteren en zich verantwoorden. Een mogelijke valkuil is dat elke educatieaanbieder op een andere manier de verantwoordingsinformatie aanlevert. Of dat ze over verschillende soorten informatie rapporteren of een vracht aan informatie verstrekken. Dat leidt tot uiteenlopende, niet-vergelijkbare rapportages en bij te veel informatie soms ook tot een gebrek aan overzicht: wat zegt al die informatie nu eigenlijk?

Tips & checks

- ❑ De betreffende ambtenaar moet kennis van zaken hebben om alle monitoringsgegevens goed te duiden, een goede gesprekspartner te zijn voor de aanbieder en verder te kijken dan het eigen beleidsveld (en om aanbieders indien nodig te begeleiden bij het inrichten van hun monitoring en rapportage).
- ❑ De frequentie waarin rapportages aangeleverd moeten worden, behoeft aandacht. Bij te frequent rapporteren is de aanbieder mogelijk meer tijd kwijt aan administratie dan nodig om te sturen op kwaliteit. Ook de gemeente is er daardoor langer mee bezig dan nodig. Over het algemeen is een frequentie van eens per kwartaal een goede richtlijn.
- ❑ Hanteer een vast verantwoordings- of rapportageformat voor aanbieders (eventueel onderscheiden naar non-formeel P en non-formeel V) en kies monitoringsinstrumenten die alle aanbieders (ook weer eventueel onderscheiden naar non-formeel P en non-formeel V) gebruiken.
- ❑ Leg vast wat je verwacht van partners in het bijhouden, delen en bespreken van voortgang, resultaten en ontwikkelingen.
- ❑ Zorg voor een verwerkersovereenkomst, zodat aanbieders en gemeente gegevens kunnen uitwisselen.
- ❑ Bedenk hoe de deelnemerstevredenheid in kaart gebracht wordt, als dat een van de gekozen kwaliteitscriteria is. Deelnemerstevredenheid is onderdeel van verschillende tools (zie instrumenten non-formeel V). De wijze waarop deze wordt gepeild, bepaalt deels de opbrengst van de meting. Individuele gesprekken en gesprekken met focusgroepen (eventueel met een tolk) kunnen diepgaandere informatie opleveren. Hoe frequenter de gesprekken en hoe vertrouwder de relatie met de gesprekspartners, hoe bruikbaarder de informatie. Denk er ook aan deelnemers die afhaken te (laten) bevragen, uitval kan voortkomen uit ontevredenheid. Splits de informatie op naar subdoelgroepen/leerdoelen.

Instrumenten voor monitoring non-formeel met professionals

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Rapportage Onderwijs-inspectie	Inspectie voor formeel aanbod, indien aanbieder dat ook biedt. Dit kan betrekking hebben op aanbod voor NT1, alfabetisering NT2, niveauverhoging NT2, rekenen en digitale vaardigheden.	Inspectie van het Onderwijs
	Blik op Werk keurmerk Inburgeren	Aansluiten op Blik op Werk keurmerk Inburgeren, als aanbieder dat heeft. Dit heeft betrekking op NT2-onderwijs, inclusief alfabetisering. Bij dit keurmerk hoort ook een zelfevaluatie die benut kan worden in kwaliteitsgesprekken.	Blik op Werk
	KETKIT	Certificering van professionele aanbieders van educatie op het gebied van basisvaardigheden. Externe kwaliteitsinspectie en zelfbeoordeling van de inhoudelijke kwaliteit van aanbod basisvaardigheden door professionals (hier geschikt voor non-formeel P).	ITTA UvA
	Landelijke Output Monitor	De monitor moet gemeenten helpen een betere regiefunctie te krijgen en te houden. Rapportagegegevens: bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente, leeftijd, geslacht, NT1/NT2, inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal).	Rijk, CBS, gemeenten, VNG en Divosa (pilot)
	Portfolio-methodiek	Een heel praktische en functionele manier om leervoortgang van deelnemers in kaart te brengen, waarbij deelnemers bewijzen verzamelen van uitgevoerde taken en opdrachten die laten zien wat zij (steeds meer) voor elkaar krijgen met de basisvaardigheden die zij leren.	
	E-learning monitoring	Een e-learning module voor gemeenten over monitoring.	VNG-academie

Instrumenten voor monitoring non-formeel met vrijwilligers

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Certificering van Taalhuizen	CBCT heeft normen en bouwstenen opgesteld voor Taalhuizen. Een taalhuiscertificering kan helpen inhoud en vorm te geven aan het gemeentelijk beleid laaggeletterdheid. De kwaliteit en toekomstbestendigheid van het Taalhuis, als samenwerkingsverband, worden getoetst aan de hand van zeven kwaliteitsnormen: beleid en financiën, middelen, samenwerking, mensen, producten en diensten, resultaten en maatschappelijk effect, en handelen conform (privacy)wetgeving. Een audit maakt inzichtelijk waar een Taalhuis staat en welke stappen het nog moet zetten. De certificering start met een zelfevaluatie.	CBCT
	Match	Het systeem Match ondersteunt in de uitvoeringspraktijk van taalcoachorganisaties (non-formele aanbieders die met vrijwilligers werken) en versterkt daarmee de kwaliteit van taalcoaching. Het ondersteunt coördinatoren bij het registreren en matchen van deelnemers en vrijwilligers, zowel een-op-een als in groepjes. Daarnaast wordt de voortgang van de trajecten gemonitord: deelnemers en vrijwilligers kunnen feedback geven over hoe zij de sessies ervaren. Ook brengt Match in kaart of anderstaligen een betere spreekvaardigheid hebben gekregen en meer mensen hebben ontmoet. De doelmatigheid van de taalcoachtrajecten wordt dus in beeld gebracht.	Stichting Het Begint met Taal
	Landelijke Output Monitor	De monitor moet gemeenten helpen een betere regiefunctie te krijgen en te houden. Rapportagegegevens: bereik in aantallen deelnemers per postcode/gemeente, leeftijd, geslacht, NT1/NT2, inhoud cursus (taal/rekenen/digitaal).	Rijk, CBS, (pilot) gemeenten, VNG en Divosa
	Portfolio-methodiek	Een heel praktische en functionele manier om leervoortgang van deelnemers in kaart te brengen, waarbij deelnemers bewijzen verzamelen van uitgevoerde taken en opdrachten die laten zien wat zij (steeds meer) voor elkaar krijgen met de basisvaardigheden die zij leren.	

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Stichting Mano heeft vragenlijsten afgenomen bij deelnemers, vrijwilligers en docenten. Dit was veel werk, maar leverde heel veel op. Vragen die gesteld zijn: Wat heb je geleerd? Wat kan je nu beter? Aan de hand van de antwoorden is de stichting vervolgens in gesprek gegaan met de mensen. Dit waren mooie gesprekken en je hoort de echte verhalen. Gesprekken leveren meer op dan een enquête.	Stichting Mano
	Effectmeting via gesprekken. Met deelnemers worden na een half jaar en na een jaar gesprekken gevoerd. Met vrijwilligers na zes weken, zes maanden en na een jaar. De bibliotheek heeft samen met ProBiblio een vragenlijst gemaakt. Door deze aanpak wil zij laten zien wat maatschappelijke waarde is, aan beide kanten.	Bibliotheek Westland
	Data als NT1/NT2, man/vrouw, opleidingsniveau en vooruitgang geven geen inzage in de 'softere' kant: wat betekent dit voor gedragsverandering? Heb je nu gewerkt aan positieverbetering? Het ROC organiseert bijeenkomsten 'storytelling' en nodigt daarbij regelmatig mensen uit de politiek of beslissers uit, zodat zij meer inzage krijgen in de complexiteit van het vakgebied en hoe laaggeletterdheid diep ingrijpt in het leven van mensen op zoveel terreinen.	ROC Friesland College
	De coördinatoren van Kletsmaatjes voeren regelmatig gesprekken met de deelnemers (NT2) en vrijwilligers. Aan het begin, halverwege én aan het einde van het traject vinden gesprekken plaats. Bij de tussentijdse en eindevaluatie is ook de vrijwilliger aanwezig. De gesprekken gaan over de voortgang van de gestelde leerdoelen, wat goed en minder goed gaat en over de plannen voor de komende periode. Alle anderstaligen en vrijwilligers werken daarnaast met Match. Elke twee weken evalueren ze hun sessie via de mail, simpelweg door een smiley en eventueel een toelichting te geven.	Stichting Het Begint met Taal

2 Voer tussentijds kwaliteitsgesprekken

Bij kwantitatieve rapportages gaat het niet alleen om de cijfers, maar ook om het verhaal erachter. Het is daarom aan te raden rapportages te combineren met kwaliteitsgesprekken. Een kwaliteitsgesprek is een gesprek tussen gemeente(n) en aanbieder, gevoerd op regelmatige basis en waarin voortgang, aanbod, bijzonderheden en de samenwerking besproken kunnen worden. Uit de interviews met gemeenten en aanbieders voor het maken van deze handreiking blijkt dat het kwaliteitsgesprek ervoor zorgt dat de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gestoeld kan worden op samenwerking – volgens veel gemeenten en aanbieders een van de belangrijkste succesfactoren voor sturing op kwaliteit. Bovendien stimuleert het de ontwikkeling van een leercultuur bij de samenwerkingspartners en zelfontwikkeling bij de aanbieders. Op de volgende pagina vind je een leidraad voor het kwaliteitsgesprek.

Ter voorbereiding op het kwaliteitsgesprek levert de aanbieder de gevraagde kwantitatieve en kwalitatieve data aan, waarna een gesprek volgt over interpretatie van de data en de mogelijke conclusies. De conclusies kunnen leiden tot acties om de kwaliteit te verbeteren aan de kant van de aanbieder en/of de gemeente of de samenwerking met ketenpartners.

Voer voor een goede afstemming tussen samenwerkingspartners, naast gesprekken met aanbieders van non-formeel aanbod bijvoorbeeld ook gesprekken met aanbieders van het formele onderwijs, wijkteams of welzijnsstichtingen. Door hiervoor overlegstructuren in te richten en contacten te delen, maak je als gemeente duidelijk dat alle partijen gezamenlijk bijdragen aan het doel en stimuleer je dat zij daadwerkelijk (gaan) samenwerken als organisatienetwerk.

Tips & checks

- ❑ Spreek af met welke frequentie je aanbieders spreekt (een-op-een met de opdrachtgever, met andere gemeenten, met samenwerkingspartners).

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Groeimodel	Het groeimodel helpt partners uit een lokaal taalnetwerk hun gezamenlijke aanpak verder te versterken. Met het groeimodel reflecteren zij zelf op de huidige en gewenste aanpak. Het instrument helpt hen om gezamenlijk en gestructureerd te bespreken hoe de aanpak ervoor staat. De uitkomsten laten niet zien hoe zij precies te werk moeten gaan, dat is juist lokaal maatwerk. (Het groeimodel is overigens ook in te zetten in andere fasen van beleid en uitvoering.)	Stichting LES
	Tien succes-factoren voor taalcoaching (NT2)	Overzicht voor coördinatoren van tien succesfactoren voor taalcoaching NT2, inclusief een zelfcheck en een actieplan met ondersteuning vanuit de Stichting Het Begint met Taal. Dit document is te gebruiken als onderlegger voor een kwaliteitsgesprek met aanbieders van non-formeel V.	Stichting Het Begint met Taal

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente voert vier keer per jaar kwaliteitsgesprekken, waarbij de relatie met (een doelbewust beperkt aantal) aanbieders centraal staat. Er samen in staan biedt gelegenheid om vanuit de gezamenlijke verantwoordelijkheid het beste aanbod neer te zetten (dat betekent overigens ook dat de gemeente kritiek kan krijgen en zo houd je elkaar scherp). Gemeenten gaan uit van vertrouwen en de ambtenaren hebben idealiter ook zicht op de sociale domeinen en waar deelnemers zitten. Daarnaast: de zakelijke relatie in de vorm van controle op data. Komende vier jaar controle transparanter maken: werkafspraken maken, wanneer verantwoorden we, hoe, wat gaan we ermee doen. Doel daarvan: een gezamenlijk ingevuld document.	Drechtsteden
	Sturing op kwaliteit van non-formeel P door middel van: • rapportage van kwantitatieve (aantal/soort deelnemers en groepen) en kwalitatieve (motivatie, presentie, voortgang en uitstroomreden) gegevens • ieder kwartaal verbeter- en innovatievoorstellen van de aanbieder • overleg met de aanbieder • vereisen van een klachtenregeling • tevredenheid deelnemers en partners • 70% van de deelnemers een niveau omhoog.	Gemeente Heerlen

Download de leidraad kwaliteitsgesprek als los document

Leidraad kwaliteitsgesprek

Deze leidraad is te gebruiken voor een tussentijds of evaluerend gesprek met een aanbieder van non-formeel P of non-formeel V of met alle samenwerkingspartners. Ook kunnen meerdere gemeenten aan het gesprek deelnemen. Niet elke vraag hoeft in het gesprek aan bod te komen, maar het is wel goed vragen op enig moment in de samenwerking te bespreken.

Voorbereiding en uitvoering

- Stel een agenda op voor elk overleg en vraag daarvoor ook input van de partner(s).
- Zorg dat iemand de tijd bewaakt.
- Laat iemand de actiepunten noteren en deel deze met alle gesprekspartners.
- Bespreek in het volgende overleg de actiepunten van het voorgaande overleg.

Introductie

Neem de tijd om weer even het grotere kader te schetsen waar het non-formele aanbod deel van uitmaakt (zeker bij nieuwe gesprekspartners van de gemeente of aanbieder):

- Wat is ook alweer ons langetermijndoel, de stip op de horizon?
- Wat is ons kortetermijndoel met het aanbod dat we als gemeente bieden?
- Wat is in dat kader het specifieke doel van de diensten en activiteiten van de individuele samenwerkingspartners?

Betrek eventueel recente landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen in deze schets.

1. Monitoring van de kortetermijndoelen: zijn we op de goede weg?

a. Welke kwantitatieve data zijn voorhanden om te zien of we op de goede weg zijn / dat het doel bereikt is? Benut de kwantitatieve data waarover in opdracht van de gemeente (aangevuld met de indicatoren voor de landelijke Output Monitor) gerapporteerd moet worden.

b. Welke kwalitatieve data zijn beschikbaar om te zien of we op de goede weg zijn / dat het doel bereikt is? Benut de kwalitatieve data waarover in opdracht van de gemeente gerapporteerd moet worden.

c. Welke casuïstiek/individuele leerverhalen onderbouwen wat we bij vraag 1 en 2 concluderen?

d. Conclusie: zijn we op de goede weg of niet?

2. Evaluatie van de samenwerking: draagt de samenwerking bij aan het bereiken van de korte- en langetermijndoelen?

a. Hoe is de samenwerking tussen gemeente(n) en aanbieder? Wat kan er beter?

b. Hoe is de samenwerking in het netwerk van samenwerkingspartners? Wat kan er beter?

3. Vooruitkijken: welke verbeteracties kunnen we inzetten ter versterking van het aanbod en de samenwerking?

a. Wat zijn succesfactoren voor het behaalde resultaat tot nu toe en hoe kunnen we die beter benutten? Wanneer zijn we tevreden? Formuleer een SMART-actiepunt.

b. Wat kan/moet beter in het aanbod? Wat is hiervoor nodig? Wie is hiervoor verantwoordelijk en wat heeft deze partij daarvoor nodig? Hoe kunnen we zien dat de verbetering is doorgevoerd? Formuleer een SMART-actiepunt.

c. Wat kan/moet beter in de samenwerking met de gemeente en de samenwerking tussen aanbieders onderling? Wat is hiervoor nodig? Wie is hiervoor verantwoordelijk en wat heeft deze partij daarvoor nodig? Hoe monitoren we of de samenwerking sterker wordt? Formuleer een SMART-actiepunt.

d. Welke andere verbetermogelijkheden zien we? Kunnen we voorbeelden en aanpakken van elders overnemen? Bij welke kennis zouden we baat hebben en hoe komen we daaraan? Wat zijn innovatieve ideeën en hoe verkennen we die? Formuleer een SMART-actiepunt.

3 Evalueer de resultaten van het aanbod

Het is belangrijk te weten welk effect je ingekochte of gesubsidieerde aanbod heeft gehad. Want zo creëer je een beeld van wat het uiteindelijk heeft opgeleverd voor de deelnemer. Waar op gestuurd wordt, is al in het kwaliteitskader bepaald, zowel kwantitatief als kwalitatief. De tussentijdse monitoring heeft inzicht gegeven in de voortgang, bij de evaluatie is het zaak te kijken naar de effecten. Hebben cursisten zich inderdaad opgegeven voor een vervolgcursus NT1, zoals de bedoeling was van het camouflageaanbod? Functioneert iemand nu daadwerkelijk beter op zijn werk omdat hij heeft gewerkt aan basisvaardigheden? Kan een ouder nu beter communiceren met de school van zijn kind en heeft de Klik&Tik-cursus in de bibliotheek de deelnemer wat meer zelfvertrouwen en vaardigheid opgeleverd in het uitvoeren van digitale taken?

Ga op basis van de resultaten het gesprek aan met de aanbieders en samenwerkingspartners: welke verklaringen zien zij voor de resultaten, wat kan er beter, welke succesfactoren kunnen nog meer benut worden?

Tips & checks

- ❑ Breng resultaten in kaart (output, outcome en impact)
- ❑ Voer een evaluatiegesprek met de aanbieder en de samenwerkingspartners over de resultaten. Ga ook in gesprek met de deelnemers.
- ❑ Bespreek verklaringen voor de resultaten, welke verbeteringen mogelijk zijn en welke succesfactoren beter benut kunnen worden.
- ❑ Bespreek ook de samenwerking tussen partner(s) en gemeente(n).

Instrumenten evaluatie resultaat

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Monitor Volwassenen-Educatie	Impactmeting van de verschillende levensdomeinen (waaronder arbeid, zorg, financiën, sociale inclusie) bij deelnemers aan formele en non-formele leertrajecten en rapportage aan gemeenten en AMRs.	Qwasp
	Match	Zie voor beschrijving *Instrumenten Monitoring non-formeel V*.	Stichting Het Begint met Taal
	Vrijwilligerstool	Bekijkt impact van NT2-aanbod onder begeleiding van vrijwilligers, volgens diverse methoden waaronder de participatieladder en een zelf samengestelde vragenlijst.	Fenna
	Impactmonitor	Effectmeting bij deelnemers aan cursussen non-formeel aanbod (NT2 en NT1) in bibliotheken. De monitor meet de vorderingen van deelnemers aan cursussen in/van de bibliotheek en de opbrengsten die zij ervaren in het dagelijks leven.	KB

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	We willen weten welke stappen iemand zet op de participatieladder, dit gaat verder dan alleen taal, rekenen of digitale vaardigheden: wat is de impact op het dagelijks leven? Het zijn vaak kleine stapjes, je moet het zeker niet te groot maken want dan zie je geen resultaat.	Gemeente Apeldoorn
	Impact vragen we ook terug bij de werkplekken waar we in-house scholen: na het traject blijken deelnemers voor sociale werkvoorziening en groenvoorziening beter te scholen, ze blijken op het werk beter aanspreekbaar en komen eerder met vragen of problemen bij de leidinggevenden. Dat is het resultaat dat je zoekt!	ROC Friesland College (non-formeel P)
	Als mensen aangeven 'door deze cursus heb ik zin gekregen om meer te leren', is dat een geweldig resultaat. We stimuleren het verder willen leren.	Bibliotheek aan Zet (non-formeel V)

4 Leg de resultaten naast je doelen en bepaal je volgende stap

Leg alle resultaten naast elkaar. Wat is de optelsom? Heb je je doelen behaald? Heb je de NT1-doelgroep nu bereikt of niet? Is er doorstroom van de camouflagecursus naar een laagdrempelige NT1-cursus? Rapporteren de NT2-deelnemers nu terug dat ze zich beter kunnen redden in de groepsapp van de ouders van de school?

Tips & checks

- ❑ Pak je overzicht van doelen en aanbod erbij. Welke doelen stonden hierin beschreven? Zijn ze gehaald?

- ❑ Zo niet, dan kun je drie dingen doen:
  - Terug naar kwaliteitskader: je past je kwaliteitskader aan. Je besluit andere eisen te stellen aan je aanbod. Je ziet bijvoorbeeld dat er te weinig samenwerking van de grond komt en formuleert hiervoor andere kaders.
  - Terug naar selectie dienstverlening: je besluit dat je andere dienstverleners nodig hebt om je doelen te bereiken. Of de resultaten laten zien dat je de juiste keuze voor dienstverlening hebt gemaakt, maar je ziet verbetermogelijkheden door het bijstellen van afspraken en inzet. Of je besluit om iets wat goed gaat breder uit te rollen.
  - Terug naar de ambitie en doelstellingen van het educatiebeleid en eventueel terug naar de integrale beleidslijnen op het brede sociale domein (zie hieronder): je besluit dat je resultaten aanleiding geven om je beleid te evalueren.

5 Ga terug naar de ambitie en doelstellingen

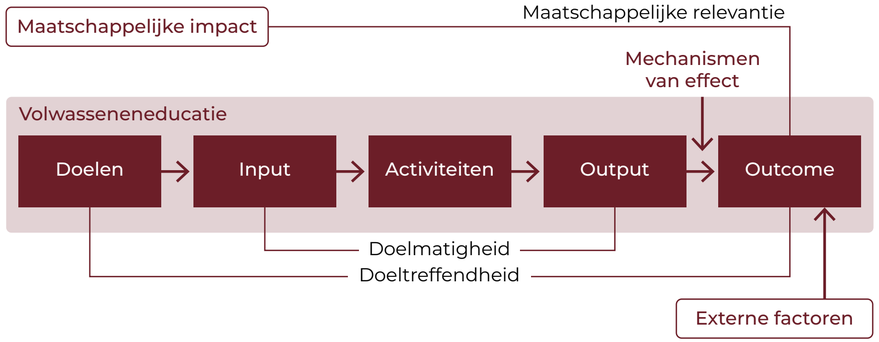
Zeker voor de start van een nieuwe beleidsperiode is het belangrijk om de aanpak van laaggeletterdheid te evalueren op basis van de resultaten van het aanbod en binnen de inzet op het bredere sociale domein. Door te bezien welke onderdelen in de aanpak meer en minder succesvol zijn, kun je verbeteringen aanbrengen voor toekomstig beleid. Vragen die hierbij aan de orde komen: heeft het beleid effect, is de beoogde kwaliteit van het aanbod en is de gewenste impact in het sociaal domein bereikt?

Om beleid te evalueren, is het goed om nog eens te kijken welke keuzes ten grondslag lagen aan het beleid. Ga terug naar de ambitie en doelstellingen: wat waren je de ambities met het beleid, welke concrete doelen en plannen heb je geformuleerd en welke activiteiten zijn er ingezet?

Evalueren kan op meerdere manieren:

- Om te toetsen of het beleid *doelmatig* is, kijk je naar de relatie tussen input en output, oftewel de relatie tussen het aanbod en wat dit opleverde aan leereffecten of aan aantallen deelnemers, enz.

- Om te toetsen of het beleid *doeltreffend* is, kijk je naar de relatie tussen doelstelling en het effect van het aanbod, bijvoorbeeld de zelfredzaamheid.



Tips & checks:

- ❑ Wil je weten hoe effectief het beleid is, kijk dan naar de doeltreffendheid.
- ❑ Wil je weten of je beleid zo efficiënt mogelijk is uitgevoerd, kijk dan naar de doelmatigheid.
- ❑ Wil je weten wat de maatschappelijke effecten zijn, kijk dan naar impact. Impact kun je echter het beste vaststellen over een langere meetperiode. (Kort na een cursus is er misschien impact, maar je wilt natuurlijk ook weten of die beklijft.)

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Toolbox Beleids-evaluaties	Op rijksniveau wordt gebruik gemaakt van de Toolbox Beleidsevaluaties, die handvatten biedt om een beleidsevaluatie op te starten. Ook vind je daar stapsgewijze evaluatiemethoden.	Rijksoverheid

7 Houd rekening met externe factoren

Bij evaluaties in het sociaal domein is het regelmatig lastig om harde conclusies te trekken. Daarom wordt vaak gebruik gemaakt van *realistische evaluatie* als methode. Realistische evaluatie gaat uit van het meten van effecten in een bepaalde context. Naast de geplande input (hier: het aanbod) wordt dus ook rekening gehouden met externe factoren die de uitkomsten van die input kunnen beïnvloeden.

Ook is het belangrijk om te kijken naar de samenhang van het beleid. De inzet van volwasseneneducatie is één van de onderdelen waarmee je impact kunt maken, maar inzet op andere beleidsterreinen binnen gemeenten is tevens van belang om de gestelde doelen te behalen. Samenhang tussen beleid op armoede en schulden en laaggeletterdheid kan bijvoorbeeld de effecten versterken.

Tips & checks

- ❑ Welke contextfactoren hebben mogelijk de uitkomsten van het beleid beïnvloed?
- ❑ Welke beleidsterreinen binnen de gemeente leveren ook een bijdrage aan het behalen van de gestelde doelen?

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Artikel	In het artikel 'Realistisch evalueren' wordt uitgelegd hoe je deze methode bij evaluatie van aanbod volwasseneneducatie kunt inzetten.	Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl

Themapagina Werving

Bij de aanpak van laaggeletterdheid is de NT1-doelgroep (Nederlands als eerste taal) groot, maar het aantal dat de weg vindt naar een cursus naar verhouding erg klein. Daarnaast is er ook een groep NT2'ers (Nederlands als tweede taal) die onvoldoende wordt bereikt. Deze themapagina geeft handvatten hoe je doelgroepen kunt bereiken. In alle gevallen geldt: beleg de taak van werving gericht. Maak helder bij wie deze taak ligt en welke middelen, instrumenten en samenwerkingspartners hiervoor beschikbaar zijn.

In het Begrippenkader worden NT1 en NT2 nader gedefinieerd en staat meer informatie over het onderscheiden van doelgroepen.

Meer informatie over verschillende doelgroepen is te vinden bij de themapagina 'Doelgroepen'.

1 Waar moet je bij werving rekening mee houden?

NT1-doelgroep

Het beeld dat veel mensen hebben van de NT1-doelgroep is dat deze mensen niet kunnen lezen, schrijven en/of rekenen en problemen hebben met gezondheid, financiën of opvoeding. Dit beeld klopt niet. Het overgrote deel van de NT1'ers participeert gewoon in de maatschappij en mist slechts enkele bouwstenen. Veel mensen met een leerwens vinden het ook stigmatiserend om geassocieerd te worden met mensen met complexe problematiek. Het achterhalen van de daadwerkelijke behoefte van laaggeletterden is dus cruciaal om hen naar cursussen te leiden.

Veel NT1'ers willen in eerste instantie geen algemene taalcursus volgen. Ze willen vaardigheden verwerven om bijvoorbeeld vrijwilligerswerk te kunnen doen of zich beter te redden in het dagelijks leven. Daarom zijn gedifferentieerde cursussen waarbij een deelnemer kan werken aan een concrete leerwens, kleinschalig en laagdrempelig en op locatie of in de wijk, een goed idee. Om passend aanbod te kunnen bieden, is het van belang de doelgroep en de enorme diversiteit daarbinnen goed te kennen – zie themapagina 'Doelgroepen'.

NT2-doelgroep

Door alle aandacht voor NT1 vergeten we mogelijk dat ook sommige NT2-groepen nog onvoldoende worden bereikt. Denk aan jonge vrouwen uit de EU die als gezinsvormers naar Nederland komen en een min of meer geïsoleerd bestaan leiden of aan mensen die na hun inburgering niet verder aangehaakt zijn bij de maatschappij. Als gemeente is het belangrijk te weten welke NT2-leerders je nog beperkt bereikt. Dan kun je een bewuste keuze maken voor het betrekken van organisaties die deze subdoelgroep goed weten te vinden. Denk aan ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen. Realiseer je dat sommige organisaties iets bijzonders doen en maak hier budget voor vrij.

2 Hoe kun je doelgroepen bereiken?

Betrek de doelgroep

Succesvolle programma's zijn gebaseerd op de behoeften van de deelnemers zelf, waarbij co-creatie van aanbod, inhoud en opzet van de bijeenkomsten een belangrijke rol speelt. Werving en het creëren van passend aanbod kan het best gebeuren sámen met de volwassenen om wie het gaat. Betrek hen bij de plannen, bijvoorbeeld door een klankbordgroep in te stellen. Ook de inzet van ervaringsdeskundigen kan helpen. Tot slot kun je denken aan de inzet van sleutelpersonen: iemand met een groot netwerk onder de doelgroep. (Zie ook 'Doelen en plannen'.)

Camouflagecursussen

Sommige mensen ervaren een drempel om naar een cursus te komen of ze ondervinden in de praktijk niet echt een probleem met hun basisvaardigheden. Om hen te bereiken, kunnen zogenaamde camouflagecursussen een belangrijke rol spelen (ze kunnen overigens niet bekostigd worden uit de WEB). Denk aan 'Slim verkopen op Marktplaats', 'Reizen met de trein' of 'Je eigen bedrijf starten'.

Camouflagecursussen kunnen een opstap vormen naar een passend bestaand aanbod basisvaardigheden. Als blijkt dat er behoefte is aan een bredere cursus basisvaardigheden, kan de deelnemer worden doorverwezen. Deze tussenstap verlaagt voor veel mensen de drempel om gebruik te maken van aanbod. Daardoor zullen zij gemakkelijker de volgende stap zetten, omdat ze hier het belang van inzien en hebben ervaren dat de leeromgeving veiligheid biedt. De begeleiders van dit type aanbod moeten getraind zijn op signalering en toeleiding. Ook is het belangrijk camouflageaanbod en non-formeel V en P aanbod op elkaar af te stemmen en te zorgen voor een warme overdracht.

Via kinderopvang en scholen

Het reguliere onderwijs kan een rol spelen bij het versterken van basisvaardigheden bij ouders. Ouders willen in principe het beste voor hun kinderen en staan daarom meestal open voor contact met school. Door als school te investeren in samenwerking met ouders, versterk je het educatieve thuisklimaat en de vertrouwensband met ouders. Pedagogisch medewerkers, docenten en vrijwilligers op kinderopvang en school kunnen vervolgens als gids en vertrouwenspersoon dienen voor deze ouders en hen stimuleren om stappen te zetten in de ontwikkeling van hun basisvaardigheden. Bovendien is de betrokkenheid van ouders bij de ontwikkeling van hun kinderen belangrijk om de intergenerationele overdracht van laaggeletterdheid te voorkomen of te beperken. Formeel, non-formeel P en non-formeel V aanbod voor de ouders heeft dus ook een preventieve functie. (Zie ook 'Verbind preventieve en curatieve ondersteuning' in 'Beleidskader'.)

De werkgeversaanpak

57% van de laaggeletterden heeft een baan. Daarom is het essentieel werkgevers te betrekken bij de aanpak. Stimuleer en faciliteer werkgevers om werknemers te ondersteunen bij het werken aan basisvaardigheden. Werk met werkgevers aan een cultuur van leren, zodat werknemers gemotiveerd zijn de vaardigheden te vergroten die ze op de werkvloer nodig hebben. Het Taalakkoord Werkgevers biedt hiervoor een goed kader, het Leerwerkloket kun je inzetten om werkgevers te ondersteunen. In 'Doelen en plannen' vind je hiervoor instrumenten en voorbeelden.

Brede samenwerking

Om moeilijk bereikbare doelgroepen te werven, is een brede samenwerking nodig. De goede band van schuldhulpverlening, zelforganisaties, welzijnsorganisaties, sportverenigingen of ouderenorganisaties met mensen kan een mooie basis zijn om – al dan niet via camouflageaanbod – het gesprek aan te gaan over basisvaardigheden. Binnen het regionale of lokale samenwerkings- of netwerkverband kunnen partners afspraken maken over de benadering van de doelgroep en de toeleiding naar aanbod. Creëer hierin ruimte voor innovatie, bijvoorbeeld door het aanhaken van 'unusual suspects' of het inzetten van minder traditioneel aanbod. Het helpt daarbij om te focussen op een bepaald thema, zoals gezondheid of financiën.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handboek	Het Handboek Hoger Bereik beschrijft aan de hand van vier fases de stappen voor het ontwikkelen van een strategie voor hoger bereik van de NT1-doelgroep.	I.o.v. KB
	Vijf persona's	Lost Lemon heeft vijf persona's beschreven vanuit de invalshoek houding en motivatie, om NT1'ers beter te begrijpen en je in te leven in de doelgroep. Op de website is o.a. het webinar over persona's te bekijken.	Lost Lemon
	Methode	Wervingsmethode KLASSE! onderscheidt vier profielen binnen de groep NT1'ers. De beschrijving van ieder profiel helpt bij de behoefte aan herkenbaarheid (beeldvorming), de vraag naar differentiatie in de werving, de behoefte aan meer maatwerk in het aanbod.	Zet een punt
	Handreiking	De *Handreiking Doelgroepenanalyse* op www.geletterdheidinzicht.nl geeft informatie over het vinden en motiveren van doelgroepen.	ECBO
	Kennissessie	Uit het onderzoek kwamen drie belangrijke factoren om rekening mee te houden bij het werven van NT1'ers: partners & netwerk, programmaontwerp en communicatie. Op de website is de kennissessie terug te kijken.	Maastricht University, Kohnstamm Instituut en de UNESCO-leerstoel Volwasseneneducatie (Vrije Universiteit Brussel)
	Praatplaat	De praatplaat is een instrument om het gesprek met NT2'ers aan te gaan. Er zijn daarnaast acht leerdomeinkaarten ontwikkeld met per domein o.a. het aantal potentiële leerders, mogelijke leervragen en ondersteuning.	ITTA UvA i.o.v. KB en Stichting Het Begint met Taal

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	De gemeente kent de rol van aanjager laaggeletterdheid. Deze aanjager zorgt ervoor dat laaggeletterdheid onder de aandacht komt en blijft van diverse (vrijwilligers)organisaties en professionals. Hij is regisseur van het ketenoverleg en signaleert kansen en knelpunten. De aanjager maakt en onderhoudt duurzaam contact met zo veel mogelijk instellingen die vindplaatsen vormen van de doelgroep. Tot slot zorgt hij voor een duidelijk beeld van het totale aanbod aan mogelijkheden.	Gemeente Heerenveen
	Ouderkamers in Tilburg-Noord. Voor het primair onderwijs is de ouderkamer 'een school in een school' en voor het voortgezet onderwijs een gezamenlijke plek in de wijk, waar ouders elkaar ontmoeten, hun eigen talenten ontwikkelen en leren hun kinderen te ondersteunen bij hun ontwikkeling.	Diverse scholen in de gemeente Tilburg
	Een voorbeeld van camouflageaanbod is deze kookcursus, die gezondheid koppelt aan taalvaardigheden, armoedebestrijding en sociale cohesie. Maastricht University ontwikkelde de cursus samen met de GGD Zuid-Limburg. Behalve als vindplaats wordt de cursus ook ingezet om mensen met beperkte taalvaardigheden toch de tools te geven om kleine stapjes te zetten richting een betere gezondheid.	GGD Zuid-Limburg
	Jumbo Supermarkten werkt, parallel aan een taalcursus, met taalbuddy's op de werkvloer. De buddy's zijn directe collega's die echt een commitment aangaan om de taal van hun collega's te verbeteren. De buddy's hebben contact met de taaldocent en krijgen oefentips. De taalcursus is bewust niet verplicht maar wordt gepresenteerd als kans door de vraag te stellen: 'Wat zou jij willen leren?' Collega's die de training gevolgd hebben, enthousiasmeren anderen.	Jumbo Supermarkten en TopTaal

Berenschot

BERENSCHOT

Berenschot is een zelfstandig, onafhankelijk, Nederlands organisatieadviesbureau, dat zich inzet als grondlegger van vooruitgang. Wij zien een Nederland dat altijd in ontwikkeling is. Zowel sociaal als organisatorisch verandert er veel. Al meer dan 80 jaar volgen wij deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. Daarbij staan we voor duurzaam advies en de implementatie hiervan. Altijd gericht op vooruitgang én echt iets kunnen betekenen voor mensen, organisaties en de maatschappij. Alles wat we doen, is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. In ons advies zijn we hard op de inhoud, maar houden rekening ,met de menselijke maat. Onze adviseurs doen er alles aan om complexe vraagstukken om te zetten naar ,praktische oplossingen waar u iets mee kan.

ITTA UVA

ITTA UvA (Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Amsterdam) is een kennisinstituut voor Nederlands als eerste en tweede taal en zet zich in voor goede basisvaardigheden voor iedereen: jong én oud, praktisch én theoretisch opgeleiden, Nederlandstaligen en anderstaligen. Hierbij gaan wij uit van de overtuiging dat je basisvaardigheden sneller en effectiever ontwikkelt wanneer dit gebeurt in een betekenisvolle en uitdagende omgeving, waarin sprake is van ondersteuning en motivering. Op basis van deze visie, de nieuwste wetenschappelijke inzichten en onze grote praktijkervaring voeren wij professionaliseringstrajecten uit, doen we onderzoek, verzorgen wij coaching en advisering en ontwikkelen wij lesmaterialen. Hierbij werken wij altijd op maat én samen met onze partners.

Berenschot Groep B.V.
Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht
Postbus 8039, 3503 RA Utrecht
030 2 916 916
www.berenschot.nl

iTTA
Kennisinstituut voor Taalontwikkeling