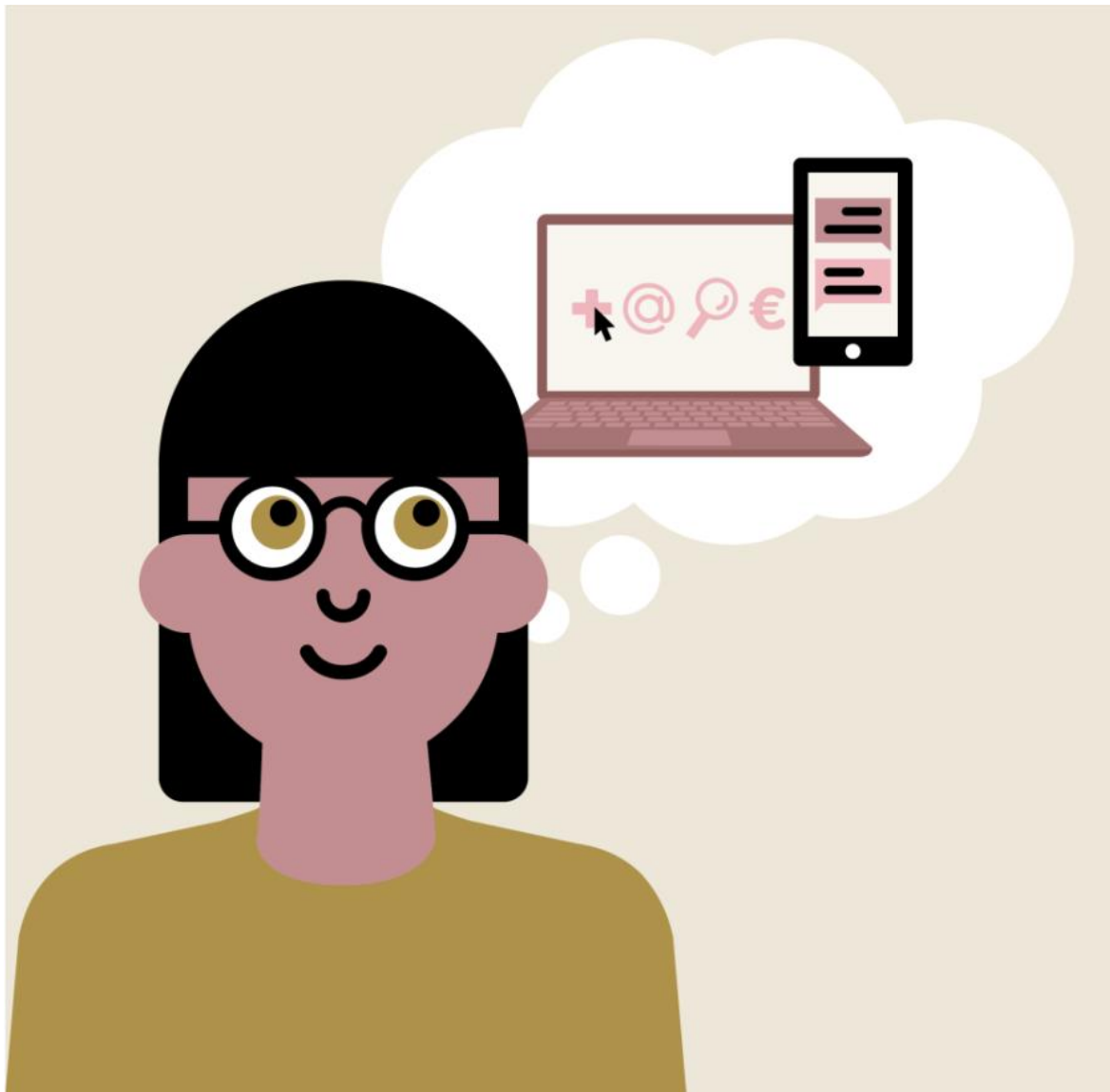


Bereik en effect van non-formele activiteiten voor NT1'ers



Marloes Martens en Marloes Doeswijk

April 2024



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	4
1.1 Achtergrondinformatie	4
1.2 Non-formele activiteiten	4
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen	5
Hoofdstuk 2 De activiteiten	6
2.1 Cursus Basisvaardigheden - Westrom	6
2.2 Cursus Lezen en Schrijven - Risse Groep	6
2.3 Digimaatjes - Digi-Taalhuis Breda	6
2.4 Durf je leven te leiden - EcoWare	7
2.5 Klik & Tik - Centrale Bibliotheek Rotterdam	7
2.6 Leerplein - Zaffier	7
2.7 Workshop Basis tablet en telefoon – Digi-Taalhuis Breda	8
Hoofdstuk 3 Opzet van het onderzoek	9
3.1 Aanpak	9
3.1.1 Literatuurstudie	9
3.1.2 Activiteiten	9
3.1.3 Briljante mislukkingen	10
3.2 Analyse	11
Hoofdstuk 4 Resultaten literatuurstudie	12
4.1 Succesfactoren	12
4.1.1 Werving	12
4.1.2 Inhoudelijke aspecten	13
4.1.3 Persoonlijke aspecten	14
4.1.4 Praktische aspecten	14
4.2 Knelpunten	16
Hoofdstuk 5 Resultaten pilots	18
5.1 Algemene kenmerken	18
5.2 Overkoepelende resultaten	21
5.2.1 Werving	21



5.2.2	Uitvoer	23
5.2.3	Resultaten zelfevaluatie	24
5.2.4	Resultaten basisvaardigheden	25
5.2.5	Sociale inclusie	26
5.2.6	Succesfactoren	28
5.2.7	Knelpunten	30
5.2.8	Doorstroom	31
5.2.9	Tips	33
Hoofdstuk 6 Resultaten briljante mislukkingen		35
6.1	Algemene kenmerken activiteiten	35
6.2	Overkoepelende resultaten	37
6.2.1	Werving	37
6.2.2	Uitvoer	37
6.2.3	Samenwerking	38
6.2.4	Succesfactoren	38
6.2.5	Knelpunten	39
Hoofdstuk 7 Discussie, conclusies en aanbevelingen		41
7.1	Discussie	41
7.2	Conclusies	42
7.3	Aanbevelingen	44
Reactie Stichting Lezen en Schrijven op het onderzoek		47
Bijlage 1 Literatuurlijst		50



Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Achtergrondinformatie

Gemeenten, SW-bedrijven, Taalhuizen en welzijnsorganisaties organiseren regelmatig non-formele activiteiten voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden (rekenen, taal en/of digitale vaardigheden). Non-formele activiteiten zijn activiteiten waarbij het traject niet wordt afgesloten met een erkend diploma. Voorbeelden van non-formele activiteiten zijn een cursus Klik & Tik, het Leerplein en Digimaatjes.

In hoeverre via deze non-formele activiteiten ook de NT1-doelgroep wordt bereikt, is onbekend. Ook is er onvoldoende zicht in hoeverre de activiteiten effectief zijn in het verhogen van (een onderdeel van) de basisvaardigheden en de sociale inclusie van de deelnemers. Tot slot is er geen zicht op hoe succesvol deze activiteiten zijn in de doorstroom naar (formeel) vervolganbod.

Stichting Lezen en Schrijven heeft ResCon gevraagd zeven van deze non-formele activiteiten te volgen. Ook heeft Stichting Lezen en Schrijven gevraagd om via een literatuurstudie in beeld te brengen wat er al bekend is uit bestaande literatuur over de succesfactoren en knelpunten voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden. In deze rapportage staan de resultaten beschreven van de ervaren effecten van en waardering voor deze activiteiten gezamenlijk.

1.2 Non-formele activiteiten

Voor dit onderzoek zijn zes organisaties en bedrijven met zeven activiteiten aan de slag gegaan met een non-formele activiteit.

De activiteiten zijn door Stichting Lezen en Schrijven geselecteerd. Daarbij is er gestreefd naar een goede spreiding in Nederland en een spreiding van kenmerken (type aanbieder, begeleiding vanuit professional of vrijwilliger) in de activiteiten. De activiteiten hadden enigszins overlap, zodat ook goed de belemmerende en succesvolle elementen in kaart gebracht kunnen worden.

Inclusiecriteria voor deelname aan het project waren verder:

- De activiteit is met name gericht op NT1.
- De activiteit is gericht op het verbeteren van basisvaardigheden (taal, rekenen en/of digitale vaardigheden) en/of aan doorgeleiding naar ander aanbod waar met basisvaardigheden geoefend kan worden.



- Er wordt gewerkt aan specifieke en praktische leerbehoeftes die aansluiten bij de dagelijkse praktijk: 'Hoe kun je je loonstrookje inzien?', 'Hoe lees je een bankafschrift?', 'Hoe zet je een foto over van telefoon naar een laptop?' en 'Hoe werkt WhatsApp-videobellen?'.
- De activiteit wordt op een voor de doelgroep laagdrempelige plek aangeboden, bijvoorbeeld op het werk, in de bibliotheek, in een buurthuis.

In totaal zijn er door collega's van Stichting Lezen en Schrijven 37 activiteiten aangedragen. Dit waren verschillende activiteiten gericht op onder andere de thema's taal, geld, participatie, gezondheid en digitale vaardigheden. Vanuit deze 37 activiteiten zijn er uiteindelijk 7 activiteiten gevolgd. De andere activiteiten konden niet gevolgd worden. Vooral met als reden dat de activiteit nog niet was gestart of gericht was op de NT2-doelgroep.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is vierledig, namelijk het in kaart brengen van:

- het bereik;
- de ervaren effectiviteit;
- de waardering voor de activiteit;
- de doorstroom naar formeel en ander aanbod.

De volgende onderzoeksvragen stonden in het onderzoek centraal:

- Hoe zijn deelnemers geworven?
 - Wat werkt daarin goed en minder goed?
- Hoeveel deelnemers zijn met de activiteiten bereikt?
 - Hoeveel deelnemers vallen tussentijds uit en waarom?
- Wat is de ervaren effectiviteit van de activiteiten?¹
 - In hoeverre is verbetering te zien op datgene waarvoor de activiteit bedoeld is?
 - In hoeverre is verbetering te zien van de basisvaardigheden van de deelnemers?
 - In hoeverre is verbetering te zien in de sociale inclusie van de deelnemers?
- Hoeveel deelnemers stromen vervolgens door naar een vervolgaanbod?
 - Naar wat voor type vervolgaanbod stromen deelnemers door (non-formeel of formeel, welk onderwerp)?
- Welke randvoorwaarden zijn van belang voor een succesvolle non-formele activiteit?

¹ Het gaat hier om de eigen inschatting en ervaring van deelnemers en begeleiders. De vooruitgang in basisvaardigheden is bijvoorbeeld niet getest.



Hoofdstuk 2

De activiteiten

In dit project zijn zeven non-formele activiteiten gevolgd. Per activiteit geven we een korte toelichting.

2.1 Cursus Basisvaardigheden - Westrom

Westrom is een participatiebedrijf in Roermond. Het biedt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ondersteuning aan. Zij doen dat door het aanbieden van cursussen en aangepast werk. Via de cursus Basisvaardigheden worden werknemers digitaalvaardiger en taalvaardiger gemaakt. De lessen worden in groepsverband gegeven en duren 12 weken. Deelnemers krijgen 1,5 tot 2 uur per week les. De lessen worden gegeven door een formele taalaanbieder. Ze zijn gericht op de (digitale) werkomgeving binnen Westrom: 'Hoe meld je je ziek?', 'Hoe kun je je loonstrookje inzien?'. Ook komen onderwerpen aan bod, bijvoorbeeld 'Hoe ga je om met de digitale overheid?' en andere situaties in de privéomgeving.

2.2 Cursus Lezen en Schrijven - Risse Groep

Risse Groep is een ontwikkelbedrijf in Weert. Het zet haar diensten in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals mensen die zijn aangewezen op de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en de Participatiewet. Risse Groep werkt samen met de gemeenten Weert, Nederweert en Cranendonck.

Werknemers kunnen deelnemen aan de cursus Lezen en Schrijven met als doel zelfredzamer te worden. Er worden vragen behandeld als: 'Hoe lees je een bankafschrift?', 'Hoe geef je je op voor een sportschool?' en 'Hoe ga je om met Marktplaats?'. Deelnemers zijn werknemers met een laag taalniveau. De begeleiding is in groepsverband gegeven en duurt een half jaar. Deelnemers krijgen 1 uur per week begeleiding. De lesmaterialen bestaan onder andere uit materialen van Stichting Lezen en Schrijven, aangevuld met extra materialen. De begeleiding wordt gegeven door een vrijwilliger. De vrijwilliger is een medewerker van Risse Groep en hij of zij heeft vooraf de Basistraining Taalvrijwilliger gevolgd van Stichting Lezen en Schrijven.

2.3 Digimaatjes - Digi-Taalhuis Breda

Via het Digi-Taalhuis in Breda wordt het Digimaatjesproject aangeboden. Een vrijwilliger biedt een-op-een hulp aan een inwoner die moeite heeft met het gebruik van een computer, tablet en/of telefoon. Deelnemers krijgen gemiddeld 1,5 uur per week begeleiding. Het project bestaat uit tien bijeenkomsten. De hulp is gericht op digitale vaardigheden. Er komen verschillende



onderwerpen aan bod, zoals: 'Hoe zet je een foto over van telefoon naar een laptop?', 'Hoe werkt WhatsApp-videobellen?' en 'Hoe verzend je een e-mail?'. De vrijwilliger is verbonden aan de bibliotheek of is een student Social Work.

2.4 Durf je leven te leiden - EcoWare

EcoWare is een leerwerkbedrijf in Zoetermeer. Het bedrijf knapt gebruikte materialen op, zoals laptops en fietsen. Deze opgeknapte producten worden verspreid onder mensen die een uitkering of financiële problemen hebben. Zo wordt de zelfredzaamheid en welzijn van deze mensen verbeterd.

Via EcoWare zijn workshops aangeboden aan minimagezinnen. Het doel van de workshops is om deelnemers zelfredzamer te maken in de maatschappij. Onder de vlag 'Durf je leven te leiden' worden er vier workshops aangeboden: Nederlands op de werkvloer, Digitalisering, Omgaan met kansen en teleurstellingen (zelfregie) en Budgetteren. Iedere workshop bestaat uit drie bijeenkomsten. Een deelnemer kan kiezen voor een van deze thema's. Tijdens de workshop maken deelnemers gebruik van een laptop. Na afronding van de drie bijeenkomsten krijgen ze deze laptop cadeau. Ook wordt er een certificaat uitgereikt.

2.5 Klik & Tik - Centrale Bibliotheek Rotterdam

In de Centrale Bibliotheek van Rotterdam worden verschillende activiteiten georganiseerd voor laaggeletterden (zowel NT1 als NT2), zoals Klik & Tik, Digisterker, Digivitaler, Digicafé, Les op Maat en de Taalclub. Alle digitale en taalactiviteiten worden aangeboden op het Ontwikkelplein. Dit is een afgeschermd hoek die alle bezoekers van de bibliotheek kunnen zien en laagdrempelig en toegankelijk is. Op het Ontwikkelplein zijn ook partners aanwezig, zoals het UWV-loket en een punt om je bankzaken te regelen. Voor het huidige onderzoek is specifiek gekeken naar de activiteit Klik & Tik. Dit is een digitale cursus voor beginners op het gebied van tablets, e-mail, internet en sociale media. Met behulp van een werkboek en de website www.oefenen.nl gaan deelnemers onder begeleiding van een vrijwilliger in hun eigen tempo aan de slag op een computer van de bibliotheek.

2.6 Leerplein - Zaffier

Zaffier ondersteunt inwoners van de gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest bij werk, geldzaken en inburgering. Met persoonlijk contact ondersteunt Zaffier bijvoorbeeld bij het vinden van (aangepast) werk, het aanvragen van een energietoeslag en het opstarten van een eigen onderneming. Samen met Bibliotheek Kennemerwaard heeft Zaffier voor haar eigen werknemers het Leerplein opgezet. In een groep van tien mensen gaan deelnemers onder begeleiding een uur per week binnen Zaffier aan de slag. Bij het Leerplein wordt



gebruikgemaakt van de programma's van 'www.oefenen.nl'. Dat is een online plek waar deelnemers zelf kiezen waarmee zij aan de slag gaan. Ze kunnen kiezen voor taal, rekenen en internet. Ook komen onderwerpen aan bod als 'leren omgaan met geld', 'gezondheid', 'verkeersregels', 'Stoptober', 'veilig op internet', 'verkiezingen'.

2.7 Workshop Basis tablet en telefoon - Digi-Taalhuis Breda

Via het Digi-Taalhuis in Breda wordt de workshop 'Basis tablet en telefoon' aangeboden. Tijdens deze workshop wordt in drie groepsbijeenkomsten onder andere geleerd hoe je veilig kan gebruikmaken van een tablet of smartphone, hoe je een nieuwe app op je toestel zet en hoe WhatsApp-videobellen werkt. De derde bijeenkomst is een terugkombijeenkomst. Hier kunnen specifieke vragen worden gesteld die eerder niet aan bod zijn gekomen. Deelnemers krijgen 2 uur begeleiding van een vrijwilliger of student per bijeenkomst. Er zijn aparte workshops voor de besturingssystemen Apple en Android.



Hoofdstuk 3

Opzet van het onderzoek

3.1 Aanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, is gebruikgemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Er is een literatuurstudie uitgevoerd, de activiteiten zijn gevolgd en er zijn interviews gehouden met de organisatoren van niet-succesvolle activiteiten (of briljante mislukkingen). In tabel 3.1 is inzichtelijk gemaakt per onderzoeksmethode voor welk doel deze is ingezet.

Tabel 3.1 Ingezette onderzoeksmethoden per doel

Methode	Bereik	Ervaren effectiviteit	Waardering activiteit	Doorstroom	Randvoorwaarden succes
Literatuurstudie	X				X
Activiteiten					
Startgesprek	X			X	
Vragenlijst Deelnemer	X	X	X		
Vragenlijst Begeleider	X	X	X	X	
Briljante mislukkingen	X				X

3.1.1 Literatuurstudie

Er is een literatuurstudie verricht om inzicht te krijgen wat er al bekend is op het gebied van de succesfactoren en knelpunten bij het bereiken van de NT1-doelgroep.

Stichting Lezen en Schrijven heeft een selectie gemaakt van verschillende relevante rapporten, onderzoeken, verslagen van kennissessies en pilots. Uiteindelijk zijn daar 17 van meegenomen in de literatuurstudie. Dit betroffen documenten met informatie gericht op succesfactoren en/of knelpunten bij het bereiken van de NT1-doelgroep.

3.1.2 Activiteiten

Bij elke organisatie of bedrijf is een startgesprek gehouden met de projectleider van de activiteit. Tijdens dit startgesprek is informatie opgehaald over de inhoud van de activiteit. Ook zijn de



wervingsactiviteiten in beeld gebracht. Verder zijn er afspraken gemaakt over de dataverzameling en zijn de specifieke wensen en behoeften voor de vragenlijst afgestemd. Daarnaast is het startgesprek gebruikt om informatie op te halen over succesfactoren en eventuele knelpunten van de activiteit.

De informatie die opgehaald is in het startgesprek, is verwerkt in een registratieformulier. Dit registratieformulier bestaat uit een Excel-schema om de algemene kenmerken per pilot te registreren. Per activiteit registreerden we de inhoud en aanpak, locatie, type activiteit, start- en einddatum, aantal deelnemers, aantal bijeenkomsten, type aanbieder, aandacht voor doorverwijzing, ingezette wervingskanalen, type begeleider en de aandacht voor basisvaardigheden.

Aan deelnemers van een activiteit is na deelname gevraagd een vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon zowel schriftelijk als digitaal ingevuld worden. Sommige deelnemers hebben deze (onder toezicht van een begeleider) zelfstandig ingevuld. Bij andere deelnemers is de vragenlijst afgenomen door een begeleider. Dit was afhankelijk van het niveau van de deelnemers en de activiteit. Zo was het bij deelnemers die een cursus digitale vaardigheden deden, juist passend als zij zelf online de vragenlijst invulden als een soort oefening. De vragenlijst bestond uit voornamelijk gesloten vragen met een invultijd van ongeveer 10 minuten. Per activiteit is de vragenlijst specifiek gemaakt. Om de activiteiten onderling met elkaar te kunnen vergelijken, is bij alle activiteiten ook een aantal dezelfde vragen opgenomen. Deze vragen zijn gericht op onder andere de eigen inschatting van de basisvaardigheden van de deelnemers en hun ervaring met en waardering voor de activiteit.

Ook is de begeleiders gevraagd een online vragenlijst in te vullen over het proces. De vragenlijst bestond uit voornamelijk gesloten vragen met een invultijd van ongeveer 5 minuten. In de vragenlijst is onder andere gevraagd naar de werving van de deelnemers, de eventuele doorstroom van de deelnemers en de ervaring met de activiteit.

3.1.3 Briljante mislukkingen

Drie activiteiten die zouden starten en gevolgd zouden worden voor het onderzoek, zijn uiteindelijk niet gestart, omdat er onvoldoende deelnemers zijn geworven. Om inzicht te krijgen waarom deze activiteiten niet goed van de grond kwamen en wat er in de toekomst eventueel anders kan, zijn de organisatoren van deze briljante mislukkingen geïnterviewd.



De interviews duurden 30 minuten. Voor de interviews is gebruikgemaakt van een semigestructureerde leidraad. Er is onder andere informatie opgehaald over waarom het niet gelukt is deelnemers te werven en wat er in de toekomst verbeterd kan worden in de werving.

3.2 Analyse

Van de rapporten, onderzoeken en pilots zijn samenvattingen gemaakt. De samenvattingen zijn vervolgens per thema geordend en gerapporteerd.

De data uit de vragenlijsten zijn geanalyseerd in SPSS. Er is gebruikgemaakt van beschrijvende statistiek om de resultaten te presenteren. In de resultaten zijn alleen de data verwerkt van deelnemers met een NT1-achtergrond.

Van de interviews zijn audio-opnamen gemaakt en deze zijn uitgewerkt in een samenvattend verslag. De verslagen zijn vervolgens per thema geordend en geanalyseerd.



Hoofdstuk 4

Resultaten literatuurstudie

Stichting Lezen en Schrijven heeft een literatuurlijst opgesteld met rapporten, onderzoeken en pilots die de afgelopen jaren zijn opgesteld over het werven van de NT1-doelgroep. In totaal zijn zeventien rapporten, onderzoeken of pilots samengevat en samengebracht tot een conclusie. Zie Bijlage 1 voor een referentielijst. Op basis van deze literatuur geven we hieronder een overzicht van de succesfactoren en knelpunten bij het werven van de NT1-doelgroep.

4.1 Succesfactoren

Wanneer je een (non-formele) activiteit organiseert, zijn onderstaande punten succesvol bij het werven en bereiken van de NT1-doelgroep. We geven per onderdeel eerst een samenvatting. Vervolgens geven we een opsomming van de conclusies per onderdeel. We hebben de conclusies zo geordend dat de conclusie die uit de meeste bronnen naar voren komt, bovenaan staat en de conclusie die uit de minste bronnen naar voren komt, onderaan.

4.1.1 Werving

Samenvattend

Om NT1'ers te werven, is het belangrijk om mond-tot-mondreclame in te zetten en de doelgroep persoonlijk aan te spreken. Dan kun je makkelijker inspelen op de behoefte van een potentiële deelnemer en zijn of haar leervraag. Bij het benaderen van personen is het belangrijk om potentiële deelnemers te benaderen vanuit een positieve insteek. Het inzetten van een mix van wervingsmethodieken is succesvol. Met radio en televisie kun je de doelgroep vaak goed bereiken, maar dit is wel een dure aanpak.

Opsomming conclusies:

- Zet mond-tot-mondreclame in en spreek de doelgroep persoonlijk aan^{1, 2, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15}.
- Benader de personen en het onderwerp vanuit iets positiefs. Trots, eigenaarschap en openheid^{2, 6, 8, 13}.
- Via radio en televisie wordt de doelgroep vaak goed bereikt, maar dit is wel duur^{1, 3, 8, 9}.
- Het plaatsen van advertenties in bijvoorbeeld huis-aan-huisbladen kan ook helpen^{1, 5}.
- Denk er bij schriftelijk materiaal, zoals folders, aan om vooral plaatjes/afbeeldingen te gebruiken, gebruik zo min mogelijk tekst, gebruik veel kleur en vermeld het telefoonnummer van Startpunt ik wil leren^{1, 11}.
- Zet meerdere wervingskanalen (mondeling, schriftelijk, audiovisueel) in en zorg voor herhaling van de boodschap¹.



- Als je gebruikmaakt van een website, zorg dan dat deze ook gebruiksvriendelijk is voor laaggeletterden¹.
- Werk samen met instanties als het CWI en het UWV. Zij kunnen mensen wijzen op het bestaan van initiatieven om laaggeletterdheid aan te pakken³.
- Zet de Taalmeter in⁸.
- Organiseer een workshop voor intermediairs⁸.

4.1.2 Inhoudelijke aspecten

Samenvattend

Om NT1'ers te bereiken, is het essentieel om aan te sluiten bij de belevingswereld, de intrinsieke motivatie en de leerwens van de doelgroep. Door hierin inzicht te hebben, kun je tijdens de activiteit beter inspelen op deze behoeftes. Ook komt naar voren dat het effectief is om het aanbod specifiek te maken en aan te laten sluiten bij het dagelijks leven.

Opsomming conclusies

- Zorg dat het aanbod aansluit bij de belevingswereld, de intrinsieke motivatie en leerwens van de doelgroep.^{1,12,13,14,15,16,17}. Je kunt bijvoorbeeld inzicht krijgen in de leerwens van je doelgroep door het voeren van een intakegesprek. Vragen als 'Wat speelt er in je leven?' en 'Wat wil je bereiken?' helpen om inzicht te krijgen in de hulpvraag.
- Zorg dat het aanbod specifiek is en aansluit bij wat deelnemers willen bereiken in de toekomst. Zo zorg je ervoor dat het aanbod zo concreet mogelijk is voor de doelgroep^{2,7,10,17}.
- Betrek de doelgroep bij je aanpak. Vraag wat zij willen leren en wat ze daarvoor nodig hebben^{4,10,15}.
- Zorg voor een duidelijke en persoonlijke boodschap op maat per doelgroep^{8,9}.
- Soms waardeert de doelgroep het sociale aspect van het aanbod en het kunnen identificeren met lotgenoten^{3,7}.
- Gebruik de 'salami-tactiek': snijd kleine plakjes ofwel doe niet te veel tegelijk, maar pak het stapsgewijs aan. Bouw leermotivatie op met korte successen^{10,11}.
- Maak de drempel zo laag mogelijk voor jouw doelgroep om mee te doen. Bijvoorbeeld door het hanteren van een vrije inloop, het aanbieden van de activiteit op een vertrouwde locatie en het hanteren van lage prijzen. Je kunt ook het leren van basisvaardigheden toevoegen aan een activiteit waar je doelgroep al komt. Een vertrouwd persoon aanwezig te laten zijn die mensen al kennen uit het buurthuis, maakt meedoen ook laagdrempeliger^{15,17}.
- Wees betrouwbaar. Investeer in het opbouwen van een betrouwbare relatie. Een betrouwbaar gezicht helpt daarbij^{11,14}.



- Vermijd een te snelle of duidelijk doel-middelkoppeling. Een te snelle koppeling met taal schrikt de doelgroep mogelijk af. Het gesprek erover normaliseren en stapsgewijs meenemen werkt⁶.
- Zorg voor gelijkwaardigheid en let op een onbewust belerende benadering⁶.
- Creëer een veilige omgeving⁷.

4.1.3 Persoonlijke aspecten

Samenvattend

Bij het bereiken van de doelgroep helpt het als er een concrete aanleiding is voor de doelgroep om deel te nemen aan de activiteit. Het is daarbij ondersteunend als de activiteit direct helpt bij hun dagelijkse situatie en hun toekomstperspectief.

Opsomming conclusies

- Een concrete aanleiding is voor de doelgroep een reden om te starten met het aanbod en/of als er sprake is van een 'life changing event' (denk aan het verliezen van een baan, het wegvallen van het netwerk, afronding schuldsaneringstraject, zwangerschap) en/of er beweging in de situatie moet komen^{2, 3, 7}.
- Het helpt als de doelgroep inziet dat het aanbod direct helpt bij hun dagelijkse situatie en bijdraagt aan de verbetering van hun toekomstperspectief^{2, 3, 17}.
- Het helpt als de doelgroep wordt gestimuleerd vanuit de directe omgeving³.

4.1.4 Praktische aspecten

Samenvattend

Een belangrijk praktisch aspect dat naar voren komt in de literatuur bij het bereiken van NT1'ers is ervoor te zorgen dat je een aanbod doet dat zo dicht mogelijk bij de doelgroep ligt. Daarmee wordt de drempel tot deelname aan een activiteit verlaagd. Dat vraagt vervolgens om een wijkgerichte aanpak en betrokkenheid van organisaties en sleutelfiguren die contact hebben met mensen met beperkte basisvaardigheden. Daarvoor is samenwerking nodig met andere partijen. Het werkt daarbij het beste om samen te werken met partijen via het bestaande netwerk van de doelgroep. Het vergt wel een lange adem om dat netwerk goed inzichtelijk te krijgen. Ook is de inzet van (Taal)ambassadeurs essentieel om de doelgroep te bereiken. Door hun succesverhaal te laten vertellen, voelen andere NT1'ers zich uitgenodigd om deel te nemen aan een activiteit.

Opsomming conclusies

- Zorg dat je dicht bij de doelgroep bent. Ga dus de wijk in en betrek organisaties en mensen die (mogelijk) contact hebben met mensen met beperkte basisvaardigheden



(sleutelpersonen zoals actieve buurtbewoners, welzijn, buurthuis, casemanager bij een gemeente, huisarts)^{4, 5, 7, 9, 10, 13, 14, 15, 17}.

- Zet (Taal)ambassadeurs in. Laat ambassadeurs op verschillende plekken hun verhaal doen en zet hun verhaal ook in via het wervingsmateriaal^{1, 8, 10, 11, 13, 14}.
- Zorg voor samenwerking tussen diverse instanties op landelijk, provinciaal en lokaal niveau. Te veel partners kunnen het proces echter tegenwerken. Het kan helpen om op één partner te focussen. Benader vooral partners die een zogeheten HALO-effect hebben, met andere woorden een partner waar de doelgroep een positieve beleving mee heeft. Ontdek in de leefwereld van je doelgroep welke kansen er zijn voor samenwerking met andere partijen^{1, 11, 13, 15}.
- Sluit aan bij bestaande activiteiten die mensen een positief gevoel geven, waar ze graag komen en waar men zich vertrouwd voelt. Geef bijvoorbeeld een scholing tijdens een markt op het schoolplein^{4, 10, 11, 15}.
- Probeer de doelgroep te bereiken via hun netwerk en betrek personen die al vertrouwd zijn bij de doelgroep. Denk aan werkgevers, activiteiten voor kinderen en ouder-kindactiviteiten om zo de ouders te bereiken of via de bibliotheek^{1, 6, 7, 14}. Verder kun je jongeren goed bereiken via sport.
- Maak gebruik van camouflagecursussen. Dit zijn activiteiten die niet gericht zijn op taalvaardigheden, maar waarbij hier wel indirect aan gewerkt wordt. Denk aan een kookworkshop, fotografie cursus, computercursus of een koffieochtend. Je kunt dan beter inspelen op de leerwens^{1, 11, 12}.
- Zorg ervoor dat het aanbod dichtbij wordt aangeboden, op een praktische en betrouwbare, prettige, laagdrempelige plek^{11, 13}.
- Stimuleer bewustwording van het probleem onder de gehele Nederlandse bevolking om het taboe te doorbreken (denk aan media-aandacht). Je wilt dat jouw oplossing zichtbaar is in het straatbeeld, zodat mensen zich niet hoeven te schamen om hulp te vragen^{1, 15}.
- Het werven en bereiken van de NT1-doelgroep vraagt een lange adem^{10, 13}.
- Verzorg een warme overdracht en zorg dat er geen enkel gat ontstaat tussen de aanmelding en de start van de activiteit¹⁵.
- Je kunt de NT1-doelgroep vooral vinden bij laagdrempelige activiteiten die gratis zijn of weinig kosten en dichtbij huis zijn. Denk aan een weekmarkt, bingo, park, zwembad, winkelcentrum, gratis festivals. Dus op 'pantoffelafstand'. Ga op die plekken het gesprek aan¹⁵.
- Zorg dat je de hele keten goed borgt. Weet dus wat er gebeurt als iemand wordt doorverwezen naar taalaanbod⁴.
- Gebruik een pakkende naam voor het aanbod, dit spreekt aan¹.



- Het kan helpen om de activiteit 's avonds te geven in plaats van overdag, aangezien een deel van de doelgroep overdag werkt of andere activiteiten heeft¹.
- Ga samen aan de slag. Bijvoorbeeld wanneer een klant vraagt of je iets voor hem wil invullen, stel dan voor om het samen te doen².
- Zet je eigen netwerk in⁵.
- Ga na waar de energie zit bij samenwerkingspartners. Ga op zoek naar mensen waar je een klik mee hebt en waarvan je denkt dat die bereid zijn om in actie te komen¹⁰.
- Wissel ervaringen met anderen uit⁴.

4.2 Knelpunten

Wanneer je een (non-formele) activiteit organiseert, is het belangrijk met onderstaande knelpunten rekening te houden bij het werven en bereiken van de NT1-doelgroep.

Samenvattend

Het belangrijkste knelpunt bij het werven en bereiken van de doelgroep wordt gevormd door angst en schaamte bij de doelgroep. Ze vinden het moeilijk uit te spreken dat zij moeite hebben met lezen, schrijven of rekenen. Ook zijn laaggeletterden vaak onzeker over hun eigen kunnen en/of hebben zij geen vertrouwen in hun eigen leervermogen. Daarnaast hebben ze manieren gevonden met de situatie om te gaan, waardoor ze zich minder aangesproken of geen noodzaak voelen om deel te nemen aan de activiteiten die georganiseerd worden.

Opsomming conclusies

- Confrontatie van het probleem is vaak moeilijk voor de laaggeletterde en kan afschrikken. Angst en schaamte zijn de voornaamste barrières. Daarnaast zijn laaggeletterden vaak onzeker over hun eigen kunnen en/of hebben zij geen vertrouwen in hun eigen leervermogen. Verder vinden mensen het moeilijk om zich uit te spreken over hun laaggeletterdheid en blijven daarom uit beeld^{1, 3, 7, 9, 12}.
- Niet iedereen voelt zich aangesproken en weet van zichzelf of hij/zij laaggeletterd is^{3, 12}.
- De drempel om weer te gaan leren, is heel hoog voor mensen die al zo lang uit het leerproces zijn¹⁵.
- Mensen met lage basisvaardigheden hebben vaardigheden ontwikkeld met de situatie om te gaan en voelen minder de noodzaak om te werken aan basisvaardigheden³.
- Als het gebouw van de cursus/activiteit te veel herkenbaar is als schoolinstelling, kan dat afschrikken. Een andere laagdrempelige locatie, zoals een buurthuis of kantine van een bedrijf, kan de veiligheid vergroten¹.
- Een te klein netwerk van organisaties die mensen kunnen werven voor het aanbod. Er is te weinig geïnvesteerd in tijd of geld in het opzetten van een netwerk¹.



- Onvoldoende aansluiting bij de doelgroep (denk aan wervingsfolders met veel tekst)¹.
- Te weinig geld en tijd beschikbaar voor een goede werving¹.
- Samenwerkingspartners die contact hebben met mensen met beperkte basisvaardigheden (zoals welzijn, buurthuis, gemeente, huisarts) komen er niet aan toe om mensen te verwijzen naar cursusaanbod⁵.
- Druk op het dagelijks leven van gezinnen, zoals mentale problemen, stress, problemen, opvoeding¹³.



Hoofdstuk 5

Resultaten pilots

5.1 Algemene kenmerken

In totaal zijn er voor dit onderzoek zes organisaties met zeven activiteiten gevolgd. In hoofdstuk 2 is een toelichting te vinden van iedere pilot. In de tabel hieronder staat een overzicht van de algemene kenmerken van de pilots. In de tabel is terug te lezen dat alle activiteiten gericht zijn op het verbeteren van de digitale vaardigheden. Vier van de zeven activiteiten zijn ook gericht op het verbeteren van de taalvaardigheden en twee op rekenvaardigheden. De activiteiten worden aangeboden via een Taalhuis, bibliotheek of op het werk. Er zijn bij alle activiteiten meerdere instroommomenten per jaar. Bij drie van de zeven activiteiten is de begeleiding verzorgd door een professional.



Tabel 5.1 Algemene kenmerken pilots

Activiteit	Organisatie	Type aanbieder	Instroom	Doorlooptijd	Aantal bijeenkomsten en duur bijeenkomsten	Type begeleider	Basisvaardigheden
Cursus basisvaardigheden	Westrom	SW-bedrijf	Meerdere instroommomenten per jaar	± 3 maanden	12, 1½ - 2 uur per bijeenkomst	Professional	Digitaal, taal
Cursus Lezen en Schrijven	Risse Groep	SW-bedrijf	Twee instroommomenten per jaar	± 6 maanden	24, 2 uur per bijeenkomst	Vrijwilliger	Digitaal, taal
Digimaatjes	Digi-Taalhuis Breda en Informatiepunt Digitale Overheid Breda	Taalhuis	Drie instroommomenten per jaar	10 weken	10, 1½ uur per bijeenkomst	Vrijwilliger	Digitaal
Durf je leven te leiden: <ul style="list-style-type: none"> • Nederlands op de werkvloer • Digitalisering • Omgaan met kansen en telerstellingen (zelfregie) • Budgetteren 	EcoWare	Leerwerk-bedrijf	Enkele instroommomenten per jaar	3 à 4 weken	3, 2 uur per bijeenkomst	Professional	Digitaal, taal, rekenen
Klik & Tik	Centrale bibliotheek van Rotterdam	Bibliotheek	Meerdere instroommomenten per jaar	Op maat per deelnemer	25, 2 uur per bijeenkomst	Vrijwilliger	Digitaal
Leerplein	Zaffier en Bibliotheek Kennemerwaard	Taalhuis & bibliotheek	Meerdere instroommomenten per jaar	Op maat per deelnemer	1 uur per bijeenkomst per week, het aantal bijeenkomsten verschilt per deelnemer	Professional	Digitaal, taal, rekenen
Workshop Basis tablet en telefoon	Digi-Taalhuis Breda en Informatiepunt Digitale Overheid Breda	Taalhuis	Meerdere instroommomenten per jaar	± 3 weken	3, 1½ uur per bijeenkomst	Vrijwilliger	Digitaal



In totaal hebben 85 NT1-deelnemers deelgenomen aan het vragenlijstonderzoek. Zoals in de tabel hieronder is te vinden, is iets meer dan de helft vrouw en de gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 59 jaar. De meeste deelnemers zijn in Nederland geboren (94%). De deelnemers die niet in Nederland zijn geboren, zijn wel in Nederland naar de basisschool gegaan.

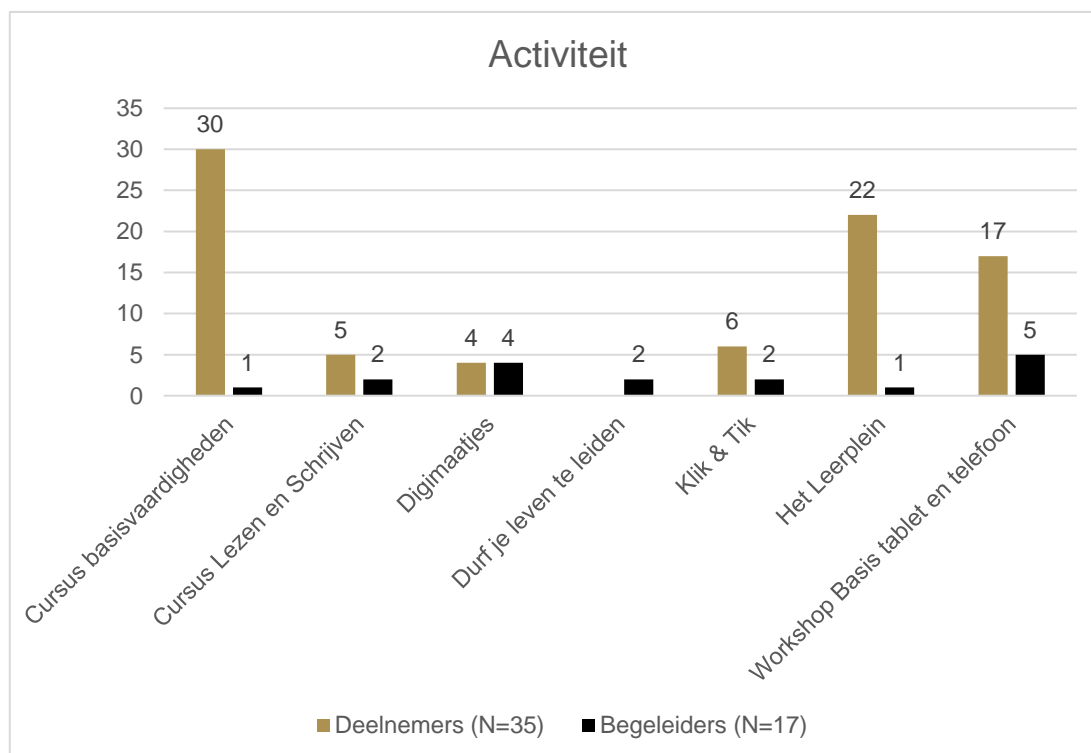
Tabel 5.2 Achtergrondkenmerken deelnemers

	%
Geslacht	44% man; 55% vrouw; 1% anders
Gemiddelde leeftijd (SD; range)	59 (14,2; 20 – 89)
Geboren in Nederland	94%

N=85

Naast de 85 deelnemers hebben 17 begeleiders deelgenomen aan het onderzoek. Zoals in figuur 5.1 is te zien namen de meeste deelnemers deel aan de activiteit ‘Cursus basisvaardigheden’ van Westrom, gevolgd door ‘Het Leerplein’ van Zaffier en de Bibliotheek Kennemerwaard. Voor het project ‘Durf je leven te leiden’ zijn geen deelnemers opgenomen in het onderzoek. De dataverzameling liep bij deze activiteit nog op het moment dat de rapportage werd opgemaakt.

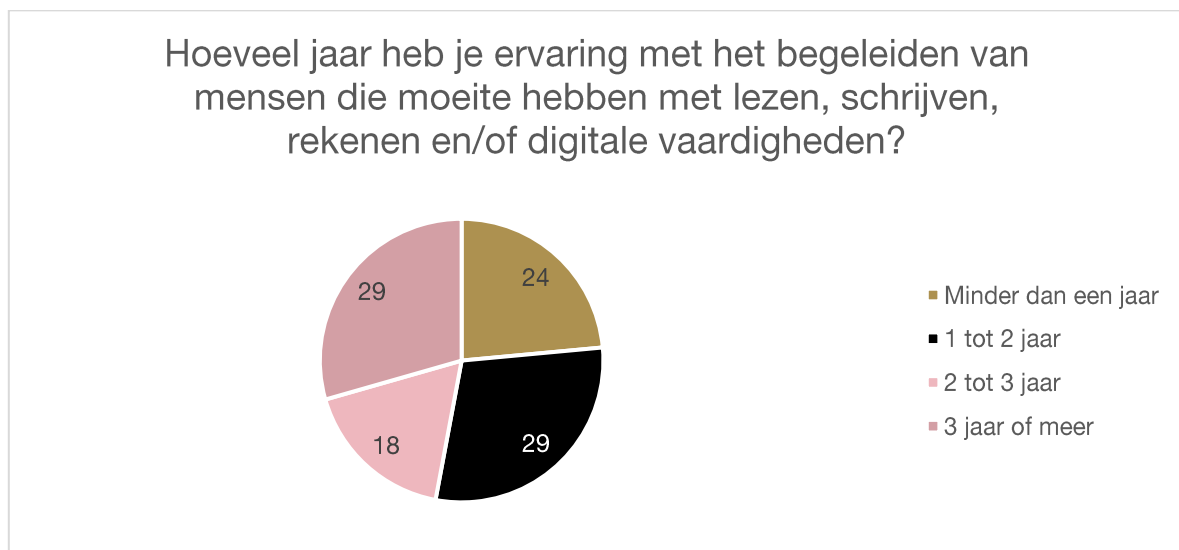
Figuur 5.1 Overzicht van het aantal deelnemers (N=85) en begeleiders (N=17) per activiteit





Aan de begeleiders is gevraagd hoeveel ervaring ze hebben met het begeleiden van mensen die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. Deze ervaring is divers onder de begeleiders. Ongeveer een kwart heeft minder dan een jaar ervaring, 29% heeft 1 tot 2 jaar ervaring, 18% heeft 2 tot 3 jaar ervaring en de overige 29% heeft 3 jaar of meer ervaring.

Figuur 5.2 Ervaring begeleiders (N=17)



5.2 Overkoepelende resultaten

Hieronder noteren we per onderdeel de overkoepelende resultaten van de zeven activiteiten die gevolgd zijn voor het onderzoek.

5.2.1 Werving

In de startgesprekken is navraag gedaan naar de wervingsmethodieken. In de tabel hieronder zijn deze per activiteit weergegeven. Er worden bij de meeste activiteiten meerdere wervingsmethodieken ingezet. Vier van de zeven activiteiten maken gebruik van een mondelinge aanpak en spreken de doelgroep direct aan via een teamleider, begeleider, collega of eerdere deelnemer.



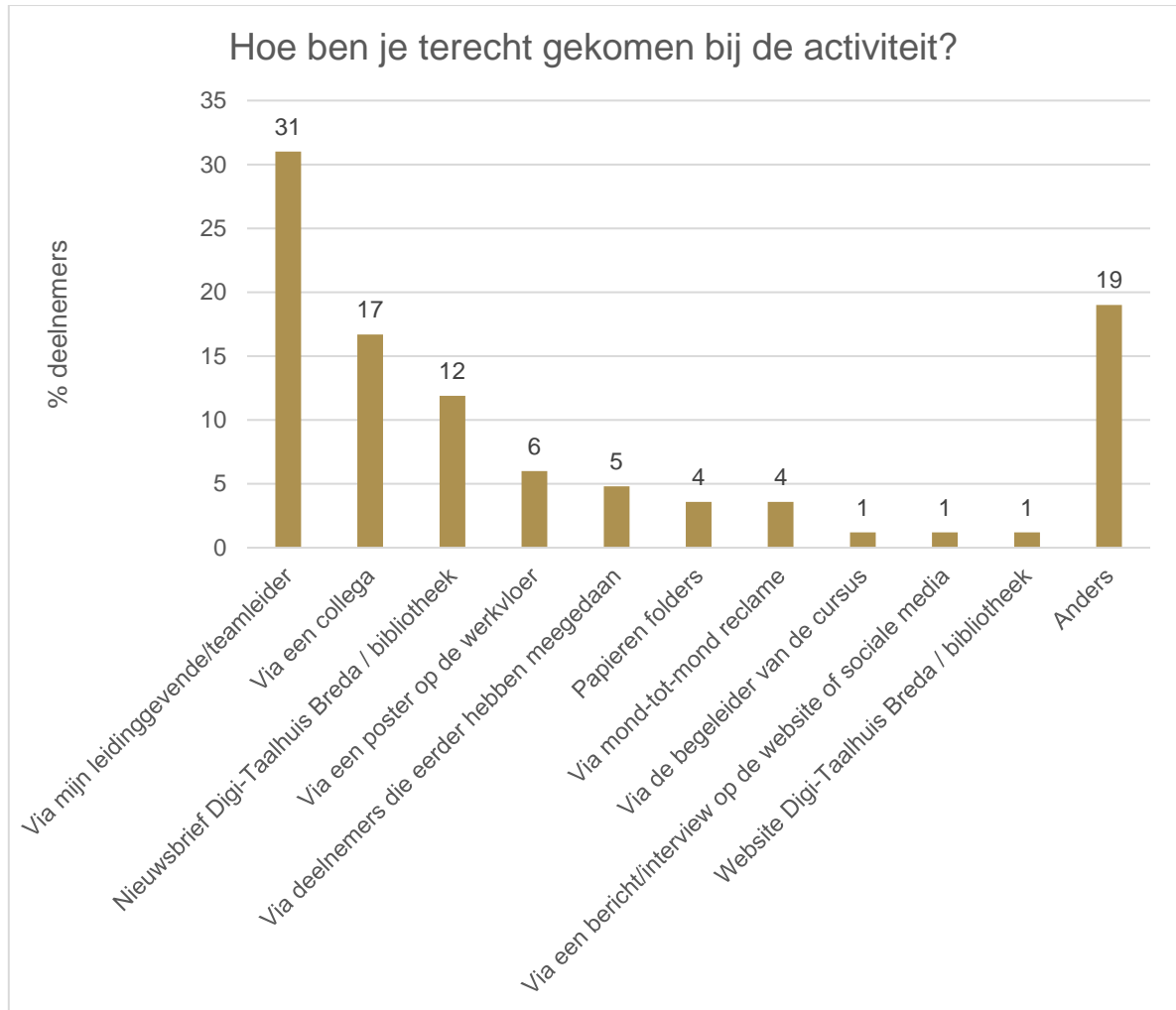
Tabel 5.3 Algemene kenmerken pilots

Activiteit	Wervingsmethoden
Cursus basisvaardigheden	Mondeling via teamleider en deelnemers die eerder hebben meegedaan, voorlichting in kantine
Cursus Lezen en Schrijven	Mondeling via teamleider, begeleider van de cursus en collega's
Digimaatjes	Via de bibliotheek, folders, advertenties in krant of tijdschrift, sociale media
Durf je leven te leiden: <ul style="list-style-type: none">• Nederlands op de werkvloer• Digitalisering• Omgaan met kansen en teleurstellingen (zelfregie)• Budgetteren	Directe mailing
Klik & Tik	Het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), de website van de bibliotheek, Seniorweb , via flyers en mondeling via de vrijwilligers en medewerkers van de bibliotheek
Leerplein	Via een poster en mondeling via Taalambassadeurs, leidinggevende, een collega of deelnemers die eerder hebben meegedaan
Workshop Basis tablet en telefoon	Nieuwsbrief van het Digi-Taalhuis en website bibliotheek, folders, advertenties in krant of tijdschrift, sociale media

Aan de deelnemers is in de vragenlijst ook gevraagd hoe ze bij de activiteiten terecht zijn gekomen. De meeste deelnemers geven aan via hun leidinggevende, teamleider of een collega bij de activiteit terecht te zijn gekomen. Deelnemers die via een andere wervingsmethode bij de activiteit terecht zijn gekomen (N=16), noemden onder andere de bibliotheek (N=5) en de kantine op hun werk (N=2).



Figuur 5.3 Wervingsmethoden deelnemers (N=84)



* In categorie 'Anders' wordt onder andere nog genoemd: de bibliotheek (N=5) en de kantine op hun werk (N=2).

5.2.2 Uitvoer

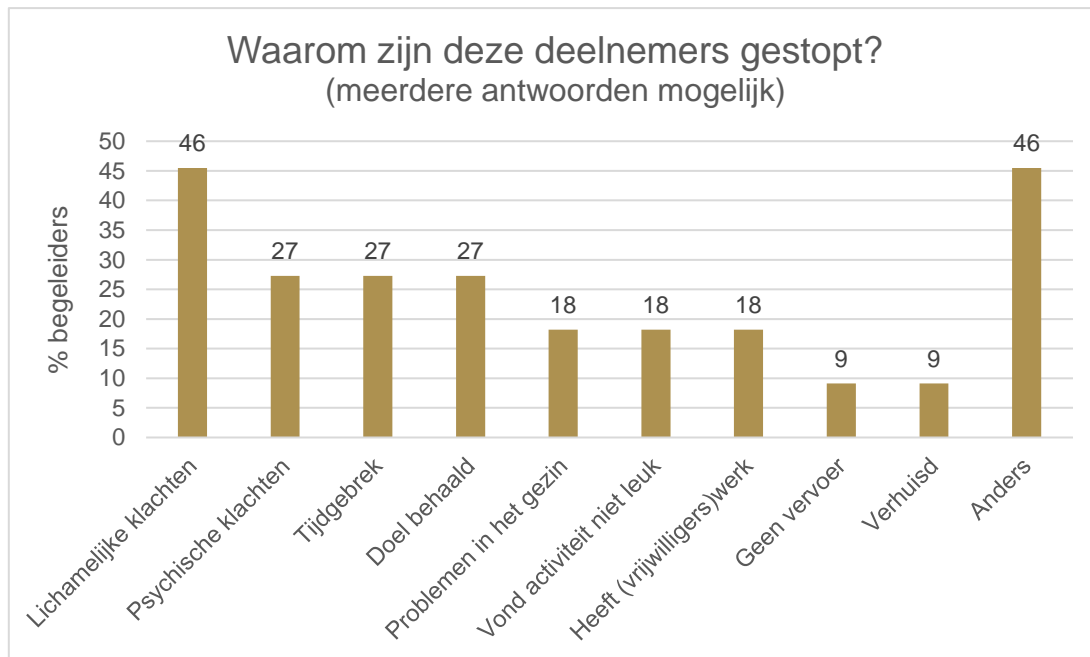
Aan de begeleiders (N=17) is gevraagd of er deelnemers tussentijds zijn gestopt met de activiteit. Bij 65% van de begeleiders was dit het geval.

De begeleiders die aangaven dat er deelnemers tussentijds zijn gestopt (N=11), is gevraagd naar de reden hiervoor. Begeleiders konden meerdere antwoorden geven. Bijna de helft van de begeleiders geeft aan dat deelnemers tussentijds zijn gestopt wegens lichamelijke klachten (zie figuur 5.4). Ook geeft iets meer dan een kwart van de begeleiders aan dat deelnemers tussentijds zijn gestopt wegens psychische klachten en tijdgebrek. Ook is een positieve reden gemeld, namelijk dat een deelnemer zijn of haar doel al had behaald. In de categorie 'Anders' worden de volgende redenen voor uitval genoemd (N=5):



- aanpassing in werkrooster;
- niet-passend bij het werkrooster;
- kon de informatie slecht opnemen;
- te moeilijk, verkeerde aanmelding;
- 30 is een schatting over de afgelopen jaren; ik zal het voortaan bijhouden.

Figuur 5.4 Redenen dat deelnemers tussentijds zijn gestopt volgens begeleiders (N=11)



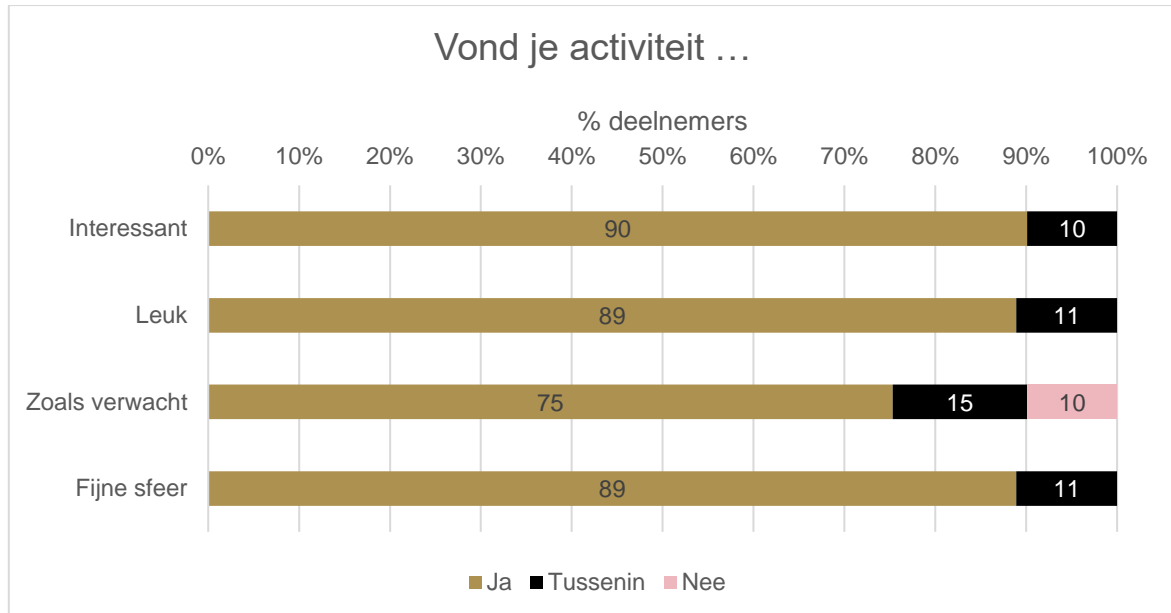
5.2.3 Resultaten zelfevaluatie

Zowel de deelnemers als de begeleiders zijn over het algemeen tevreden over de activiteit. Deelnemers scoren de activiteit op een schaal van 1 (helemaal niet positief) tot en met 10 (heel erg positief) gemiddeld met een 8,7 (N=81; SD=1,2; range=5-10) en begeleiders met een 8,1 (N=17; SD=0,7; range=7-9). Verder zijn de deelnemers heel erg tevreden over de ontvangen begeleiding. Ze beoordelen de begeleider met een gemiddeld rapportcijfer van 9,1 (N=81; SD=1,1; range=6-10).

Ook vinden de meeste deelnemers de activiteit interessant, leuk en sluit de activiteit aan bij hun verwachting. Tot slot is de sfeer tijdens de activiteit fijn volgens de meeste deelnemers.



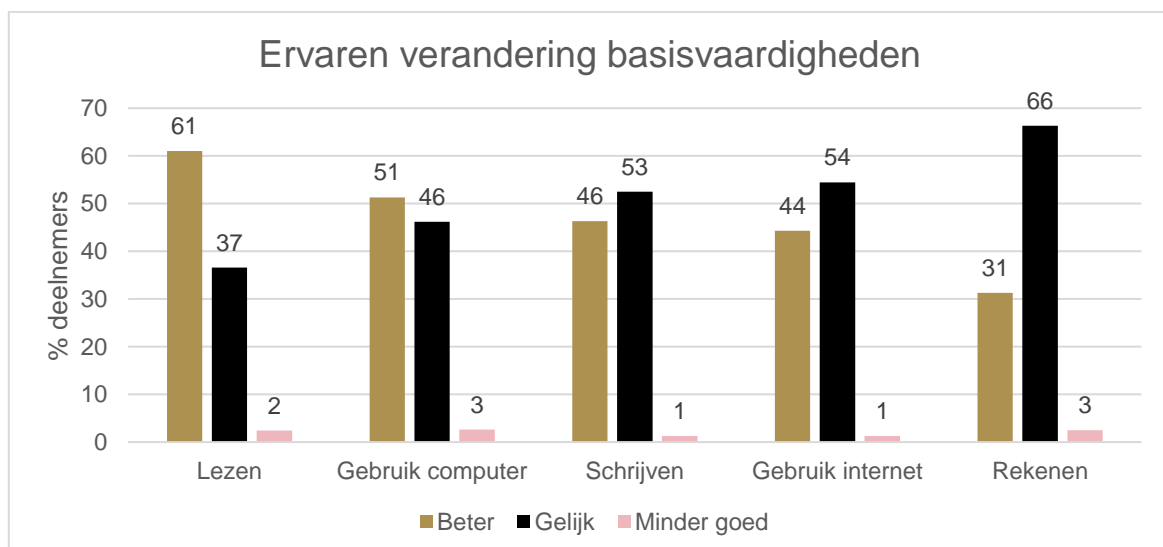
Figuur 5.5 Waardering deelnemers voor activiteit (N=81)



5.2.4 Resultaten basisvaardigheden

De deelnemers is ook gevraagd naar het effect van de activiteit op hun basisvaardigheden: taal-, reken- en digitale vaardigheden. De meeste deelnemers (61%) ervaren dat ze beter zijn geworden in lezen. Ook heeft 51% van de deelnemers het gevoel dat zij beter zijn geworden in het gebruik van de computer, 46% in schrijven en 44% in het gebruik van het internet na deelname aan de activiteit. Wat betreft rekenen hebben de meeste deelnemers (66%) het gevoel dat zij hier even goed in zijn als voor deelname aan de activiteit.

Figuur 5.6 Ervaring deelnemers verandering basisvaardigheden (N=78 – 82)

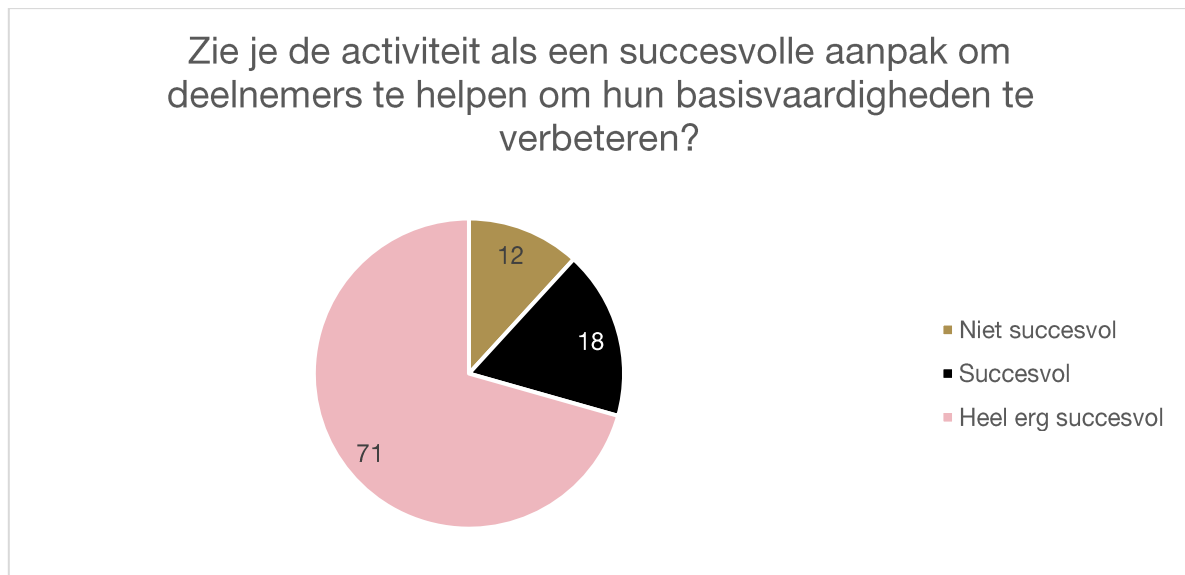




De verwachting is dat er vooral veranderingen worden ervaren in een basisvaardigheid als er ook expliciete aandacht is voor deze basisvaardigheid tijdens de activiteit. Daarom is verdiepend een koppeling gemaakt tussen de ervaren verandering in een basisvaardigheid en in hoeverre er expliciet aandacht voor deze basisvaardigheid is geweest tijdens de activiteit. Dit was vooral interessant voor Stichting Lezen en Schrijven. Van de 50 deelnemers die aangegeven hebben dat zij door de activiteit beter zijn gaan lezen, was de activiteit bij 31 van hen ook expliciet gericht op taal. Bij 19 deelnemers die ervaren beter te kunnen lezen, speelde de activiteit hier dus niet specifiek in op taal. Bij 26 van hen speelde de activiteit ook specifiek in op taal en bij 11 deelnemers die ook een vooruitgang ervaren, niet. Het lijkt er dus op dat de activiteit niet per se specifiek op taal hoeft in te spelen om een (ervaren) effect op taal te bewerkstelligen bij de deelnemers. Een belangrijke voetnoot bij deze bevindingen is dat er geen statistische verschillen zijn gevonden tussen de groepen.

Ook aan de begeleiders is gevraagd in hoeverre zij de activiteit als een succesvolle aanpak zien om de basisvaardigheden van deelnemers te verbeteren. Zoals in de figuur hieronder is te zien, denken de meeste begeleiders (88%) dat de activiteit hiervoor (heel erg) succesvol is.

Figuur 5.7 Ervaring begeleiders verandering basisvaardigheden (N=17)



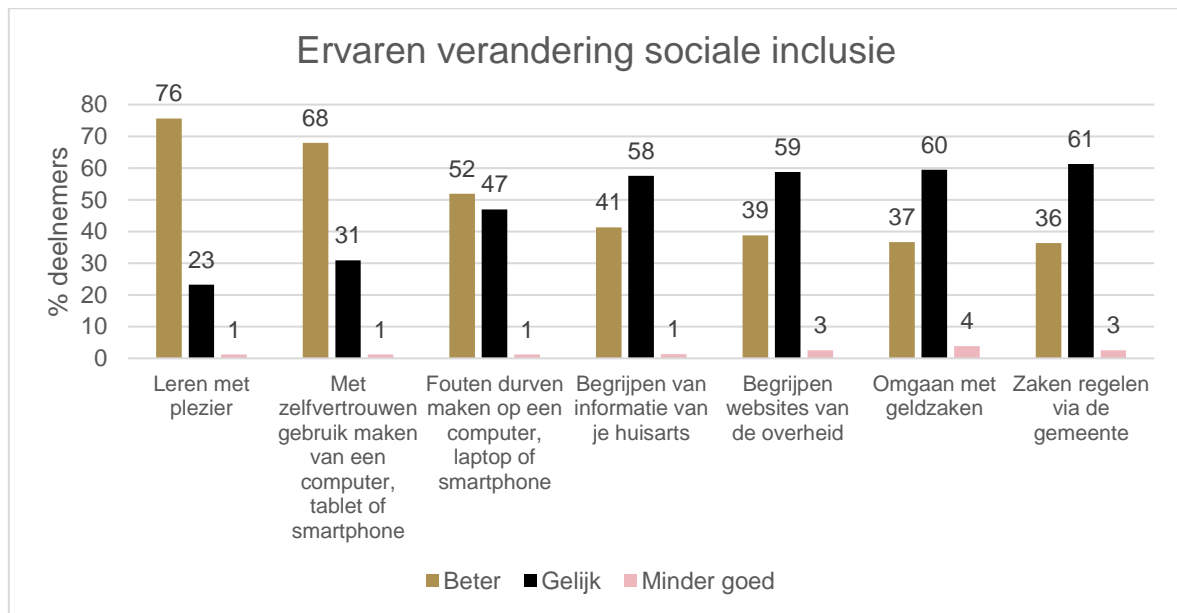
5.2.5 Sociale inclusie

Vervolgens zijn deelnemers gevraagd in hoeverre zij verandering ervaren na hun deelname aan de activiteit op het gebied van sociale inclusie. Meer dan driekwart van de deelnemers (76%) heeft ervaren dat zij na deelname aan de activiteit met meer plezier leren. Ook maakt 68% van de



deelnemers met meer zelfvertrouwen gebruik van een computer, tablet of smartphone en 52% durft nu fouten te maken op een computer, laptop of smartphone.

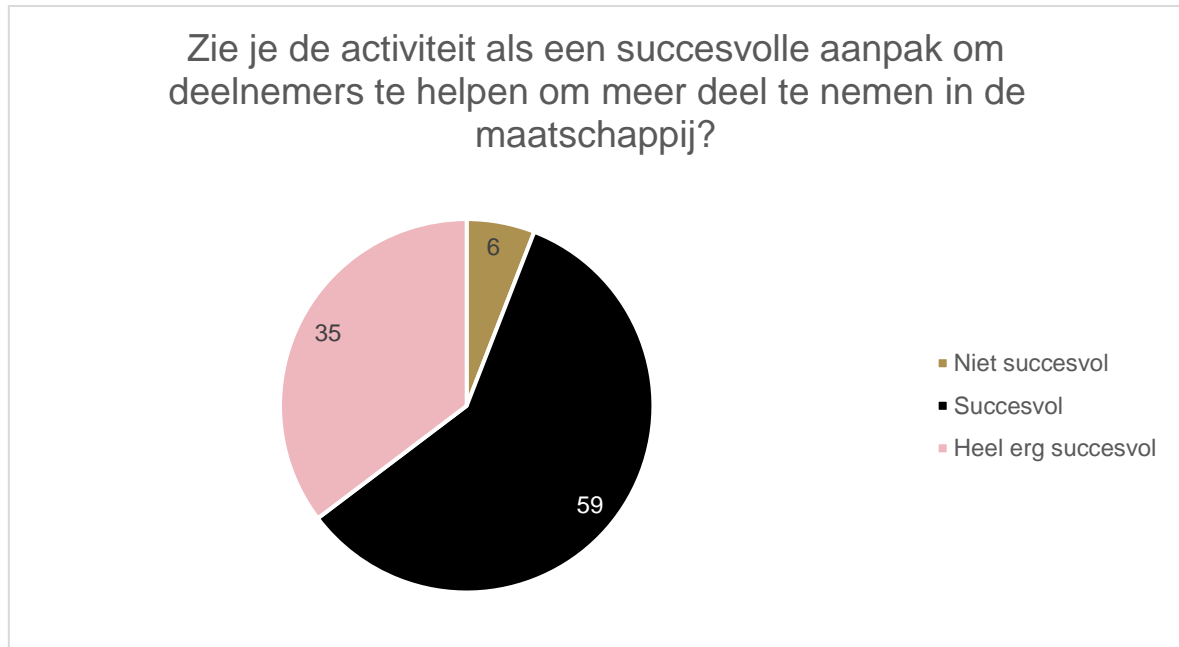
Figuur 5.8 Ervaring deelnemers verandering basisvaardigheden (N=79 – 82)



Ook is de begeleiders gevraagd in hoeverre zij de activiteit als een succesvolle aanpak zien om de sociale inclusie van deelnemers te verbeteren. Zoals in de figuur hieronder is te zien, denken de meeste begeleiders (94%) dat de activiteit hiervoor (heel erg) succesvol is.



Figuur 5.9 Ervaring begeleiders verandering sociale inclusie (N=17)



5.2.6 Succesfactoren

Tijdens het startgesprek met de organisatoren van de activiteiten is gevraagd waarin het succes van de activiteit zit. Hieronder geven we per activiteit een opsomming van de genoemde succesfactoren.

Cursus Basisvaardigheden (Westrom)

- Potentiële deelnemers zijn persoonlijk aangesproken voor deelname aan de cursus.
- Er zijn drie instroommomenten per jaar. Zo hoeft een deelnemer niet lang te wachten om te starten.
- De groepen hebben ongeveer hetzelfde startniveau. Dat wordt bepaald door een Taalmeter en/of Digimeter die alle deelnemers maken. Deze basismeters geven een indicatie van iemands taalniveau of niveau van digitale vaardigheden.
- Er starten meerdere groepen tegelijk op verschillende tijden en dagen. Zo is er voor elke deelnemer een passend aanbod.
- Een deelnemer die uitvalt, kan in een volgende groep weer instromen.
- De lessen zijn tijdens werktijd aangeboden op de werkvloer. Dat maakt ook andere werknemers nieuwsgierig.
- Deelnemers doen positieve ervaring op met onderwijs, waardoor de drempel tot formeel aanbod wordt verlaagd.



- Er zijn ondersteuningsmogelijkheden voor specifieke vragen rondom digitale vaardigheden.
- Na afronding van de lessen zijn verdiepingsmodules beschikbaar.

“Zoveel mensen, zoveel wensen. Door ergens in het midden te gaan zitten, zorg je dat iedereen tevreden is.” Projectleider

Cursus Lezen en Schrijven (Risse Groep)

- Potentiële deelnemers zijn persoonlijk aangesproken voor deelname aan de cursus.
- De Taalmeter is ingezet om een indicatie te krijgen van iemands taalniveau.
- Er zijn twee instroommomenten per jaar. Zo hoeft een deelnemer niet lang te wachten om te starten.
- De cursus is in groepsverband gegeven.
- Na afronding van een cursusblok kunnen deelnemers blijvend deelnemen aan de cursus.
- De begeleiding is tijdens werktijd op de werkvloer.
- De inhoud van de begeleiding is afgestemd op de behoeftes uit de groep. Er is geen vast format.
- De begeleiding wordt verzorgd door twee vrijwilligers die zelf ook werkzaam zijn in het bedrijf.

Digimaatjes (Digi-Taalhuis Breda en Informatiepunt Digitale Overheid Breda)

- Er zijn drie instroommomenten per jaar. Zo hoeft een deelnemer niet lang te wachten om te starten.
- De begeleiding is een-op-een.
- De hulpvraag van de deelnemer is leidend.
- De vrijwilliger kan gebruikmaken van bestaande programma's, zoals de cursus Klik & Tik, Digisterker door doen! en de online cursussen en informatie van Seniorweb.

Durf je leven te leiden (EcoWare)

- De activiteit is holistisch ingestoken.
- EcoWare is een onafhankelijke betrouwbare partner. Zo is er geen directe link met de gemeente en/of een uitkeringsinstantie.
- De trainers hebben ruime ervaring met de onderwerpen uit de workshop en de doelgroep.
- Er wordt gewerkt vanuit een veranderplan.
- Deelnemers ontvangen in ruil voor deelname een laptop.
- Na afronding van de lessen is er een vervolgaanbod beschikbaar.



- De deelnemers doen positieve ervaringen op en krijgen vertrouwen. Hierdoor wordt de drempel verlaagd voor ander aanbod.

Klik & Tik (Centrale bibliotheek van Rotterdam)

- Deelnemers kunnen de cursus in hun eigen tempo volgen.
- Het is laagdrempelig en zelfs gezellig.
- Er zijn drie individuele gesprekken met de deelnemers: bij de start, halverwege en aan het einde.
- De vrijwilligers zijn opgeleid en worden blijvend bijgeschoold.
- Er is veel (digitaal) aanbod binnen de bibliotheek waar deelnemers makkelijk naar door kunnen stromen.

Het Leerplein (Zaffier en Bibliotheek Kennemerwaard)

- Het actief benaderen van deelnemers.
- Het inzetten van een Taalambassadeur bij de werving.
- Maatwerk: iedereen kan zelf kiezen (via www.oefenen.nl) waaraan hij of zij wil werken.
- De begeleider is getraind.
- Het is laagdrempelig (je mag de activiteit tijdens werktijd volgen) en er is geen druk (je hoeft de activiteit niet binnen een bepaalde tijd af te ronden).
- Er zijn doorgroeimogelijkheden naar een hoger niveau of een ander thema.
- Er is een doorlopende instroom.

Workshop Basis tablet en telefoon (Digi-Taalhuis Breda en Informatiepunt Digitale Overheid Breda)

- Er zijn verschillende instroommomenten per jaar. Daardoor hoeft een deelnemer niet lang te wachten om te starten.
- De workshop wordt in groepsverband gegeven.
- Er is een goede samenwerking tussen de vrijwilligers en medewerkers van het Digi-Taalhuis.

5.2.7 Knelpunten

Aan de begeleiders (N=17) is gevraagd wat er volgens hen nog beter kan bij de uitvoer van de activiteit. Zij noemden de volgende knelpunten:

- Nog beter inspelen op individuele leervragen (cursus Basisvaardigheden).



- De werving van deelnemers en de samenwerking met externe partners (cursus Lezen en Schrijven).
- Een betere variatie in lesmateriaal (cursus Lezen en Schrijven).
- Beter inspelen op het werven van extra vrijwilligers, structureler inzetten op een intake voordat de begeleiding wordt ingezet, op een goed werkende wifi en een rustige plek om samen te gaan zitten (Digimaatjes).
- De samenwerking met verschillende partners en het aanbieden van een vervolg aan de workshop (Durf je leven te leiden).
- Werving, doorstroom naar vervolgaanbod en de samenwerking met verschillende partners (Klik & Tik).
- Extra begeleiding, idealiter een-op-eenbegeleiding (Het Leerplein).
- De intake: door een betere intake zorg je ervoor dat een deelnemer de juiste workshop krijgt, voorkom je teleurstellingen en kunnen deelnemers op niveau ingedeeld worden (workshop Basis tablet en telefoon).

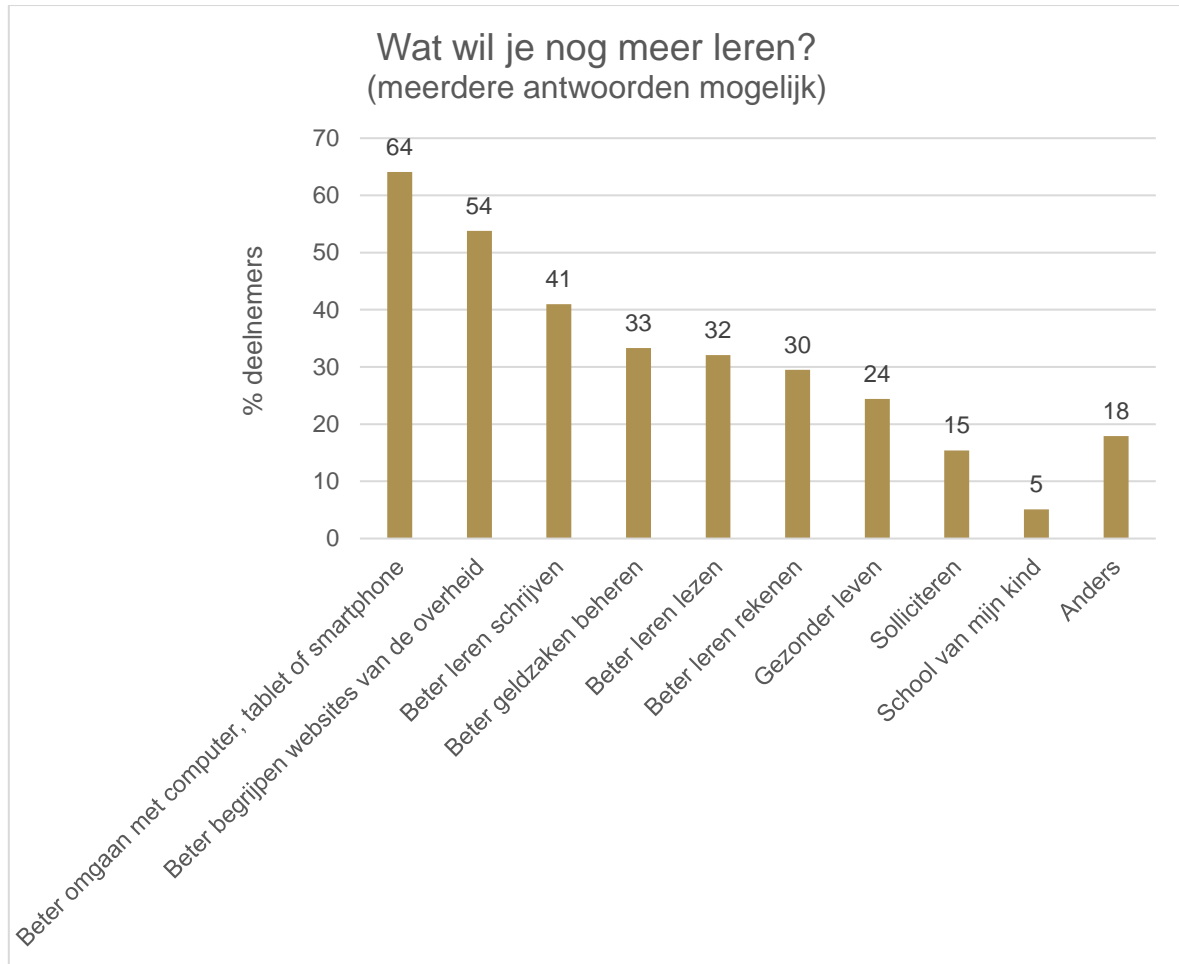
5.2.8 Doorstroom

De deelnemers (N=81) is gevraagd of zij na hun deelname aan de activiteit zin hebben om nog meer te leren. De meesten van hen (85%) geven aan dit inderdaad te willen, 11% twijfelt en slechts een kleine groep heeft geen zin om meer te leren (4%).

De deelnemers die (misschien) zin hebben om meer te leren (N=78) is vervolgens gevraagd wat zij nog meer willen leren. Deelnemers konden meerdere antwoorden kiezen. De meeste deelnemers willen leren beter om te gaan met de computer, tablet of smartphone (64%), gevolgd door het beter begrijpen van websites van de overheid (54%) en beter leren schrijven (41%). Twaalf deelnemers gaven aan (ook) iets anders te willen leren. Zij gaven uiteenlopende antwoorden, zoals *“Beter met de computer omgaan in Word en PowerPoint en zo”, “Alles vind ik belangrijk”* en *“Internetbankieren, Marktplaats, foto’s op de computer zetten.”*



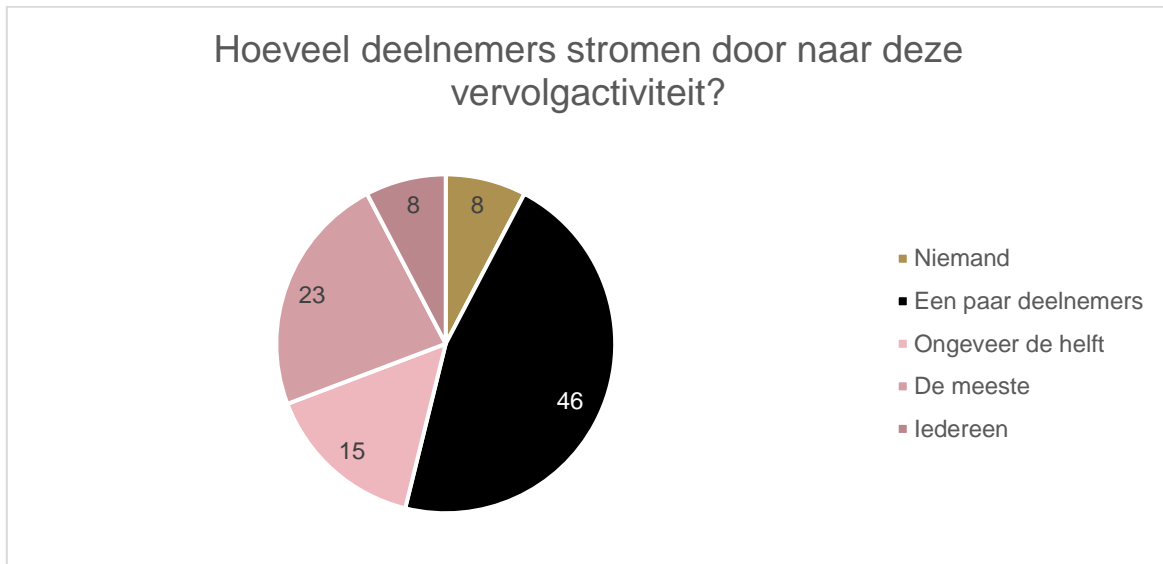
Figuur 5.10 Wat willen deelnemers nog meer leren? (N=78)



Aan alle begeleiders (N=17) is gevraagd of er met de deelnemers is gesproken over een vervolg. Ruim driekwart (77%) van de begeleiders heeft dit gedaan. Aan deze begeleiders (N=13) is vervolgens gevraagd hoeveel deelnemers ook daadwerkelijk doorstromen naar een vervolgaanbod. Zoals in de figuur hieronder is te zien, geeft ongeveer de helft van de begeleiders aan dat een paar deelnemers doorstroomt. Ongeveer een derde (31%) van de begeleiders geeft aan dat de meeste of zelfs alle deelnemers doorstromen.



Figuur 5.11 Percentage deelnemers dat doorstroomt naar vervolgaanbod volgens begeleiders (N=13)



5.2.9 Tips

De deelnemers zijn gevraagd of zij afsluitend nog een tip hebben. Zoals hieronder is te zien gaven de meeste deelnemers aan geen tip te hebben. Van de deelnemers die wel een tip hadden, gaven de meeste deelnemers een positieve opmerking over de activiteit, zoals *“Zo doorgaan!”* Andere deelnemers gaven aan behoefte te hebben aan vervolgaanbod of hadden een andere tip.

- Geen (N=56)
- Positief (N=7):
 - *“Blijf doorgaan met het Leerplein, iedereen leert ervan!”*
 - *“Goed dat het aangeboden wordt!”*
 - *“Ik vond Klik & Tik een duidelijk programma; fijne filmpjes; stap voor stap veel herhaling.”*
 - *“Nee, het heeft aan mijn verwachtingen voldaan.”*
 - *“Op deze manier doorgaan.”*
 - *“Zo doorgaan!”*
 - *“De dames zijn er altijd voor je, ik ben er erg bij mee.”*
- Behoefte aan vervolgaanbod (N=6):
 - *“Graag vervolgcursus.”*
 - *“Graag zou ik een e-mailbericht ontvangen als er een vervolgcursus is.”*
 - *“Heb me al aangemeld voor een vervolg, vooral voor DigiD en om veilig bankzaken regelen.”*
 - *“Ik wil graag nog beter Nederlands leren bij het Leerplein.”*
 - *“Meer leren.”*



- *“Meer specifieke vragen.”*
- Overig (N=6):
 - *“Afspreken thuis was fijner dan in de bieb. Zou graag een vervolg willen.”*
 - *“Dat jullie de mensen alles goed uitleggen die nog willen leren.”*
 - *“Ik vind dat er bepaalde basisvaardigheden nog missen, bijvoorbeeld de printer kunnen gebruiken (aansluiten, scannen naar je computer).”*
 - *“Houd ook rekening met privacywetgeving, waardoor je sommige dingen niet zo kunt leren als je zou willen.”*
 - *“Ik zou het prettig vinden als ik in de Bibliotheek Centrum Breda wat meer privacy heb bij het leren omgaan met de computer.”*
 - *“Jammer dat het zo'n korte lessen zijn. Ook is het wel begrijpelijk, want er zijn nog meer mensen die deze cursus willen doen.”*

Dezelfde vraag is aan de begeleiders gesteld. Zoals hieronder is te zien hadden de meeste begeleiders geen tip. Van de begeleiders die wel een tip hadden, hadden twee begeleiders een tip over de vragenlijst en de andere drie begeleiders hadden uiteenlopende tips.

- Geen (N=12)
- Tip over vragenlijst (N=2):
 - *“Bij een bepaalde vraag ontbreken de getallen 1 en 5 op de schaal, er staat enkel ‘Helemaal niet goed’ en ‘Heel erg goed’. Wat voor jullie ook interessant zou zijn, is de vraag: ‘Ben je van plan om door te gaan in het Digimaatjes-project’. En zo nee, licht toe. Voor de rest complete en heldere vragenlijst.”*
 - *“Bij sommige vragen aan de deelnemers mis ik als antwoord: ‘Niet van toepassing’.”*
- Overig (N=3):
 - *“Complimenten voor de makers van www.oefenen.nl. Dankzij www.oefenen.nl hoef ik het wiel niet uit te vinden. Het is een heerlijk programma om mee te werken.”*
 - *“Ik zou momenten in de week voorstellen waarin mensen vrijblijvend binnen kunnen lopen om elkaar te treffen en begeleid verder kunnen leren. Leren in een groep werkt!”*
 - *“Mensen in contact brengen, informatie delen met andere taalcoaches, inspiratiedagen, op maat bedienen van deelnemers.”*



Hoofdstuk 6

Resultaten briljante mislukkingen

6.1 Algemene kenmerken activiteiten

Drie activiteiten zijn in het onderzoek meegenomen als 'briljante mislukking'. Binnen deze activiteiten is geprobeerd om een non-formele activiteit voor NT1'ers uit te rollen, maar het is (nog) niet gelukt om voldoende deelnemers te werven en bereiken. We hebben de organisatoren van deze activiteiten geïnterviewd om in kaart te brengen wat er misging bij het werven van de doelgroep en wat er in de toekomst wellicht beter kan.

De interviews zijn gehouden aan de hand van een semigestructureerde leidraad. In de tabel hieronder zijn de algemene kenmerken van deze 'briljante mislukkingen' in kaart gebracht. Daarnaast geven we een korte beschrijving van de (beoogde) non-formele activiteiten.

Tabel 6.1 Algemene kenmerken briljante mislukkingen

Brijante mislukking	Type organisatie	Duur activiteit	Ingezette wervingsmethoden	Basisvaardigheden waar de activiteit (indirect) op inspeelt	Aantal geworven NT1-deelnemers	Aantal uitgevallen NT1-deelnemers
1	School (Volksuniversiteit)	± 4 weken met mogelijkheid tot uitbreiding	Via verwijzers (zoals huisartsen en (praktijk)scholen)	Taal	0	-
2	School (ROC)	± 9 bijeenkomsten	Flyers; online advertenties; persoonlijk benaderen van de doelgroep via bijvoorbeeld voedselbanken	Met name taal	9	2
3	Multi-functioneel centrum	Onbekend	Via professionals; vrijwilligers; sleutelfiguren; laagdrempelige eenmalige activiteiten (bingo, theater)	Taal; rekenen	Onbekend	Onbekend



Briljante mislukking 1

De Volksuniversiteit organiseert al langere tijd taalcursussen voor NT2'ers. Zij wilden ook graag iets organiseren voor NT1'ers, namelijk een taalcursus. Vanuit de gemeente heeft de Volksuniversiteit hiervoor subsidie gekregen. De cursus is in groepsverband ingericht en had een informelere aanpak in vergelijking met ander aanbod.

“Het moet gezellig zijn. Deelnemers krijgen wel een bewijs van deelname, maar geen diploma.”

Het idee was om te starten met een niet te intensieve cursus van ongeveer 4 weken. De cursus kon uitgebreid worden naar een intensievere cursus van bijvoorbeeld 20 weken. Het werven van NT1'ers voor de taalcursus is (nog) niet goed gelukt. Er waren uiteindelijk vijf NT1'ers geïnteresseerd, maar deze NT1'ers hadden een specifieke leervraag (bijvoorbeeld over solliciteren) en zijn daarom niet naar de taalcursus, maar naar ander aanbod doorverwezen.

Briljante mislukking 2

Er is vanuit een mbo-opleiding geprobeerd een aantal camouflageactiviteiten te organiseren voor NT1'ers. Dit zijn activiteiten die niet specifiek op taal zijn gericht, maar waar indirect wel aan taal wordt gewerkt. Een van de activiteiten was een kookworkshop. Deze workshop is in samenwerking met een bibliotheek bedacht en uitgevoerd. De kookworkshop is specifiek ontworpen voor mensen met beperkte basisvaardigheden en gericht op het verbeteren van taal. De workshop bestond uit circa negen bijeenkomsten van 2 uur per keer. Een voorbeeld van een les van de workshop ging over hoe je goedkope recepten kunt vinden via internet. Deze recepten werden vervolgens gemaakt. Er is geprobeerd de workshop op vier verschillende locaties te starten. Op slechts één locatie is dit ook daadwerkelijk gelukt. Dit was minder dan beoogd. Er zijn uiteindelijk negen NT1'ers geworven.

De workshop is inmiddels afgerond. Het doel van de workshop was om NT1'ers te motiveren voor formeel aanbod, zoals lesaanbod via de mbo-opleiding. In het project is niet de juiste doelgroep bereikt. In de uitvoering bleek namelijk dat deze deelnemers een te hoog taalniveau hadden ten opzichte van deelnemers waarvoor de cursus ontwikkeld was. Er zijn dan ook geen deelnemers doorgestroomd naar specifieke taallessen.

Briljante mislukking 3

De derde briljante mislukking heeft via subsidie Tel met Taal een experiment opgezet om in de wijk een effectieve werkwijze te creëren en een netwerk op te zetten om laaggeletterdheid aan te pakken. Er zijn en worden workshops aangeboden aan professionals en vrijwilligers over het herkennen en signaleren van laaggeletterdheid. Daarnaast worden er eenmalige activiteiten georganiseerd voor mensen met beperkte basisvaardigheden. Zo is er een dinershow georganiseerd. Deze voorstelling bestond uit een driegangendiner in combinatie met een



theatershow waar het thema taal en laaggeletterdheid centraal stond. Het doel van de avond was bewustwording te creëren bij de wijkbewoners. Ook worden er regelmatig bingoavonden georganiseerd, soms met woorden in plaats van cijfers. Er is veel animo voor de bingoavonden in de wijk. Alleen met de activiteiten wordt op dit moment nog onvoldoende de NT1-doelgroep bereikt. Via de activiteiten zijn er vier NT1-deelnemers met beperkte basisvaardigheden bereikt. Twee daarvan zetten zich nu ook in om te ondersteunen bij het organiseren van een volgende activiteit in de wijk. Het werven en bereiken van de NT1-doelgroep vraagt een lange adem.

6.2 Overkoepelende resultaten

Op basis van de interviews met de drie briljante mislukkingen beschrijven we hieronder per onderdeel de overkoepelende resultaten.

6.2.1 Werving

Alle geïnterviewden geven aan moeite te hebben met het werven van NT1'ers. Het actief en persoonlijk benaderen van de doelgroep lijkt essentieel. Het simpelweg verspreiden van folders volstaat niet om de doelgroep te bereiken. Het persoonlijk benaderen van de doelgroep op locaties waar zij vaak komt (denk aan voedselbanken, man- en vrouwverenigingen, kerken, gemeenten, welzijnsorganisaties) en het inzetten van sleutelfiguren zijn het meest effectief om NT1'ers te werven. Dit is wel tijdsintensief en vraagt een lange adem.

“Wat we weten als je zoiets wilt, is dat persoonlijke benadering eigenlijk de enige benadering is die uiteindelijk deelnemers heeft opgeleverd.” “Dat is de enige manier van succes, die sleutelfiguren.”

NT2'ers weten de non-formele activiteiten voor mensen die moeite hebben met taal, rekenen en digitale vaardigheden over het algemeen beter te vinden. Het uitsluiten van deze groep om zo NT1'ers te bereiken is echter niet altijd wenselijk, bijvoorbeeld als in de wijk veel NT2'ers wonen.

6.2.2 Uitvoer

Een van de organisatoren is nog bezig met het creëren van een netwerk om uiteindelijk de doelgroep te bereiken en bevindt zich nog niet in de uitvoer van de activiteit. De andere twee organisatoren liepen tegen verschillende knelpunten aan bij de uitvoer van de activiteit. Zo ervoer de mbo-opleiding tegenstand van de deelnemers, omdat zij een andere verwachting hadden van de activiteit. De georganiseerde activiteit was een camouflageactiviteit: een kookworkshop waarin ook aan taal wordt gewerkt. Deelnemers hadden echter verwacht alleen te (leren over) koken. Het niveau van de deelnemers was op taalniveau eigenlijk te hoog ten opzichte van het niveau waarop de workshop ontwikkeld was. De workshop is zoveel mogelijk aangepast om zo aan de verwachtingen van de deelnemers te voldoen. Het is volgens de geïnterviewde bij het organiseren



van camouflageactiviteiten belangrijk om vooraf aan te geven dat je ook aan taal of een andere basisvaardigheid van de deelnemers gaat werken.

“Wees eerlijk. Zeg gewoon waar het om gaat.”

6.2.3 Samenwerking

Samenwerking met lokale organisaties is belangrijk bij het werven van de doelgroep en bij het uitvoeren van de activiteit. Bij de activiteiten is samengewerkt met verschillende instanties, zoals bibliotheken, welzijnsorganisaties, scholen en gemeenten. Deze organisaties staan vaak in contact met de doelgroep en kunnen een bijdrage leveren aan het bereiken van de doelgroep. Daarnaast geven geïnterviewden aan dat het belangrijk is om te overleggen met organisaties die soortgelijke activiteiten organiseren. Zo kan er van elkaar geleerd worden en naar elkaar worden doorverwezen.

Ook wordt gezegd dat gemeenten een belangrijke rol kunnen spelen. Er komt echter ook naar voren dat de geïnterviewden bij de huidige activiteiten ervaren dat men vanuit de gemeente niet altijd goed weet hoe men kan ondersteunen. De gemeente kan wellicht ondersteunen in de prioritering van het thema bij andere organisaties. Hoewel veel organisaties laaggeletterdheid een belangrijk thema vinden, wordt ook opgemerkt dat het niet hoog op de prioriteitenlijst staat.

“Er komt veel tijd bij kijken. Je moet heel veel herhalen. Mensen zijn met zo veel verschillende thema’s bezig, waardoor laaggeletterdheid naar de achtergrond verschuift. Dus ik haal het thema standaard op netwerkoeverleggen en bijeenkomsten aan.” “Veel mensen voelen zich niet verantwoordelijk om deze groep te vinden en te helpen.”

Daarnaast zijn de non-formele activiteiten vaak afhankelijk van geldschieters. Een financiële samenwerking is dan ook belangrijk.

Voor het organiseren van activiteiten voor de doelgroep in de toekomst ziet de organisator van briljante mislukking 3 kansen voor vervolgfianciering via het onderwijs. Er zijn daar verschillende geldstromen waarvan goed gebruikgemaakt kan worden. De scholen zelf hebben te weinig tijd om deze aanvragen te doen. Maar daar zou de organisatie een rol in kunnen spelen om zo de borging van het netwerk dat nu wordt opgebouwd, te realiseren.

6.2.4 Succesfactoren

Vanuit de ‘briljante mislukkingen’ zijn de volgende succesfactoren genoemd bij het werven van de NT1-doelgroep en de uitvoering van een non-formele activiteit voor NT1’ers.



Werving

- Persoonlijk contact is de manier om de doelgroep te bereiken: ga naar de doelgroep toe, spreek ze aan en zet sleutelfiguren in.
- Actieve werving is ook van groot belang. Het simpelweg verspreiden van folders volstaat niet.
- Het helpt om gerichte wervingsactiviteiten uit te zetten.
- Het is belangrijk om bij de werving al duidelijk te maken aan de deelnemers wat deelname aan de activiteit hen oplevert.
- Om de doelgroep te bereiken, is het belangrijk om naast professionals ook vrijwilligers in te zetten. *“Professionals staan toch wat verder van de wijk af en de vrijwilligers helpen ook in de wijk. Dat werkt goed voor een vertrouwensband, maar ook voor het enthousiasme en het draagvlak.”*
- Het werven en bereiken van de NT1-doelgroep is tijdsintensief en vraagt een lange adem.

Uitvoering

- De activiteiten moeten laagdrempelig zijn.
- Zorg dat de activiteit inspeelt op de behoeften van de doelgroep. Soms is daarvoor maatwerk nodig.
- Zorg voor samenwerkingen met lokale instanties.
- Betrek de doelgroep bij het participeren en organiseren van een activiteit.
- Om activiteiten op te kunnen zetten, is het belangrijk om rekening te houden met een lange aanlooptijd. Je moet eerst goed zicht krijgen op de wijk, meelopen in de wijk en sleutelfiguren vinden. Persoonlijk contact is daarbij essentieel.
- Het is belangrijk om blijvend aandacht te vragen voor het thema laaggeletterdheid en de boodschap te herhalen. Laaggeletterdheid wordt door veel samenwerkingspartners als een belangrijk thema gezien, maar in de hectiek van alledag is het ook een thema dat snel naar de achtergrond schuift.
- Benoem binnen een organisatie een verantwoordelijke voor het thema laaggeletterdheid. Dit komt ten goede aan de commitment en uitvoering van activiteiten.

6.2.5 Knelpunten

Vanuit de ‘briljante mislukkingen’ zijn de volgende knelpunten genoemd bij het organiseren van een non-formele activiteit voor NT1’ers.

- Zeker in een wijk waar veel NT2’ers wonen, wil je deze groep bij het opzetten van een non-formele activiteit voor mensen met beperkte basisvaardigheden niet buitensluiten door de activiteit alleen voor NT1’ers beschikbaar te maken. Dit heeft als keerzijde dat NT1’ers zich minder aangesproken voelen om deel te nemen. Bij briljante mislukking 2 is



een groot aanbod aan activiteiten en cursussen, maar daarmee bereiken ze nog onvoldoende de NT1-doelgroep.

- Bij camouflageactiviteiten kan het weerstand oproepen als deelnemers erachter komen dat de activiteit inhoudelijk anders is dan vooraf aangegeven. Bovendien kan het niveau van de basisvaardigheden van de deelnemers onderschat zijn.
- Zorg ervoor dat je NT1'ers niet pusht om deel te nemen aan een bepaalde activiteit. *“Ik denk dat we op een gegeven moment ook moeten accepteren dat er mensen zijn die het gewoon heel goed redden in de wereld zonder dat ze al deze skills helemaal hebben uitgebouwd.” “Misschien moeten we accepteren dat deze mensen gewoon meer tijd nodig hebben en niet altijd nodig vinden wat wij nodig vinden.”* Door gericht aanbod dat direct helpt bij hun dagelijkse situatie en bijdraagt aan verbetering van hun toekomstperspectief kun je wel mensen motiveren tot deelname.
- Het is bij het werven van NT1'ers belangrijk om te kijken naar de kwaliteit en niet alleen naar de kwantiteit, zoals vanuit de overheid vaak wel wordt gedaan. Het wordt in Nederland over het algemeen (nog) niet normaal gevonden om als volwassene naar school te gaan. In het normaliseren hiervan kan de overheid een rol spelen.



Hoofdstuk 7

Discussie, conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit onderzoek is meer inzicht te krijgen in het bereik van non-formele activiteiten en het ervaren effect op basisvaardigheden van deelnemers. Ook heeft het onderzoek als doel inzicht te krijgen hoe succesvol non-formele activiteiten zijn in de doorstroom naar vervolgaanbod.

Er is een literatuurstudie uitgevoerd, er zijn zeven activiteiten gevolgd met vragenlijstonderzoek onder deelnemers en begeleiders en er zijn interviews gehouden met organisatoren van niet-succesvolle activiteiten. In dit hoofdstuk wordt op basis van alle resultaten puntsgewijs een aantal conclusies en adviezen gepresenteerd.

7.1 Discussie

Bij de selectie van activiteiten is geprobeerd voldoende variatie te hebben in het type basisvaardigheden. Er waren 37 activiteiten aangedragen met veel variatie in thema's. Het is opvallend dat, ondanks de brede wervingsinsteek, vooral activiteiten zijn gevolgd die gericht zijn op het verbeteren van digitale activiteiten. Niet alle conclusies en aanbevelingen uit dit hoofdstuk kunnen dan ook worden doorgetrokken naar al het non-formele aanbod, zoals een activiteit specifiek gericht op taal- of rekenvaardigheden. Ook kunnen we niet concluderen dat activiteiten gericht op digitale vaardigheden effectiever zijn om basisvaardigheden te vergroten dan activiteiten gericht op taal- of rekenvaardigheden. Echter, gezien het toenemende belang van digitale vaardigheden in onze samenleving, zijn activiteiten gericht op digitale vaardigheden erg interessant om de doelgroep op een laagdrempelige manier te bereiken. Mogelijk komen deze activiteiten in vergelijking met de andere thema's (taal, geld, participatie, gezondheid) beter van de grond, omdat mensen met lage basisvaardigheden hier de grootste noodzaak ervaren. De digitale ontwikkelingen gaan razendsnel en zijn van invloed op zowel het werk als privéleven. Je kunt er steeds minder omheen en de kans wordt vergroot dat mensen met lage basisvaardigheden daarbij ondersteuning zoeken. Het werken aan digitale vaardigheden speelt goed in op deze noodzaak. Ook geeft het mogelijkheden om het aanbod heel concreet in te steken. Dit zijn aspecten die in de literatuur naar voren komen als belangrijke succesfactor om de doelgroep te bereiken. Daarnaast is schaamte als een belangrijke drempel naar voren gekomen in de literatuur. Mogelijk speelt er bij NT1'ers minder schaamte en taboe op het werken aan digitale vaardigheden dan op moeite hebben met taal. Digitale technologie is nog relatief nieuw, waardoor er mogelijk nog minder sociale verwachtingen zijn ten aanzien van digitale vaardigheden. Verder laten de resultaten ook zien dat de meeste deelnemers door deelname aan de activiteit aangeven



interesse te hebben om nog meer te leren. Deze non-formele activiteiten zijn dus een goede insteek om de intrinsieke motivatie aan te wakkeren.

Vanwege praktische overwegingen is ervoor gekozen bij de deelnemers alleen een vragenlijst af te nemen na deelname aan de activiteit. Hierdoor is het niet mogelijk veranderingen, zoals vooruitgang in basisvaardigheden of sociale inclusie, te toetsen. Bij alle resultaten gaat het om de eigen inschatting en ervaring van de deelnemers en begeleiders. De vooruitgang in basisvaardigheden is bijvoorbeeld niet getest. Het geeft echter wel een indicatie van ervaren effectiviteit.

Daarnaast zijn de vragenlijsten van de deelnemers niet allemaal op dezelfde wijze afgenomen. Een deel van de deelnemers heeft de vragenlijst zelf ingevuld. Bijvoorbeeld omdat zij al een wat hoger taalniveau hadden of omdat het goed paste bij een digitale cursus om een online vragenlijst in te vullen. Bij een ander deel van de deelnemers is de vragenlijst door de begeleider afgenomen. Mogelijk geven deelnemers meer sociaal wenselijke antwoorden als de vragenlijst mondeling door een begeleider is afgenomen.

Verder bestond de vragenlijst voornamelijk uit voorgestructureerde vragen. Zo is er naar vooraf gedefinieerde resultaten van de activiteit navraag gedaan. Mogelijk heeft dit de uitkomsten beïnvloed.

Tot slot is er bij elke activiteit navraag gedaan naar alle basisvaardigheden, onafhankelijk of daar specifieke aandacht voor was in de activiteit. Bij verdiepende analyses vinden we geen aanwijzingen dat als er geen specifieke aandacht voor een basisvaardigheid is, dat men dan ook geen of minder effect ervaart.

Wat sterk aan het onderzoek is, is dat we gebruik hebben gemaakt van een combinatie van analysemethoden (datatriangulatie) om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Vanuit verschillende bronnen (literatuurstudie, activiteiten, briljante mislukkingen) en perspectieven (deelnemers en begeleiders) hebben we informatie verkregen waarmee we de interne validiteit van onze analyse hebben kunnen vergroten. Ook kunnen we opgehaalde resultaten in de praktijk onderbouwen met de literatuur.

7.2 Conclusies

Door gemeenten, SW-bedrijven, Taalhuizen en bibliotheken worden regelmatig non-formele activiteiten aangeboden voor mensen die moeite hebben met basisvaardigheden (reken-, taal-,



en/of digitale vaardigheden). Via de literatuurstudie zijn verschillende successen en knelpunten bij het werven en bereiken van de NT1-doelgroep in kaart gebracht.

Voordat een organisatie aan de slag gaat met het organiseren van een activiteit voor NT1'ers is het belangrijk om aan de randvoorwaarden die hieronder worden beschreven, te voldoen. Zo blijkt uit zowel de literatuuranalyse als de pilots (startgesprekken en vragenlijsten) en briljante mislukkingen dat het bij het werven van NT1'ers belangrijk is om de doelgroep actief te werven, persoonlijk aan te spreken en positief te benaderen. Dan kun je namelijk makkelijk inspelen op de behoefte van een potentiële deelnemer en op zijn of haar leervraag. Het inzetten van leidinggevendenden, teamleiders, collega's, Taalambassadeurs en sleutelfiguren werkt vaak goed bij het overtuigen van de doelgroep. Ook komt naar voren dat het essentieel is om aan te sluiten bij de belevingswereld, de intrinsieke motivatie en de leerwens van de doelgroep. In de pilots is het aanbod veelal specifiek gemaakt en sloot het aan op de werksituatie of het dagelijks leven van een deelnemer, zoals 'Hoe kun je je loonstrookje inzien?' en 'Hoe lees je een bankafschrift?'. Veel deelnemers konden ook zelf kiezen waarmee ze aan de slag wilden gaan. Aanvullend komt uit de startgesprekken naar voren dat het succesvol is om de cursus in groepsverband en met meerdere instroommomenten per jaar aan te bieden. Zo kunnen deelnemers van elkaar leren en hoeft een cursist niet te lang te wachten om te starten met de activiteit. De interviews met organisatoren van de briljante mislukkingen geven aan dat het belangrijk is om vooraf duidelijk aan te geven dat je met de activiteit (ook) werkt aan de basisvaardigheden. Zo voorkom je misvattingen. Aanvullend komt uit de literatuur naar voren dat het bij het bereiken van de doelgroep helpt als er een concrete aanleiding is voor de doelgroep om deel te nemen. Denk aan het verliezen van een baan, het wegvallen van het netwerk, de afronding van een schuldsaneringstraject, zwangerschap. Verder komt uit de literatuur naar voren dat het belangrijk is om aanbod aan te bieden dat zo dicht mogelijk bij de doelgroep ligt. Ga dus de wijk in en betrek organisaties en sleutelfiguren. Zorg dat het aanbod zichtbaar en binnen handbereik van de doelgroep is. Ook het aanbieden van aanbod (onder werktijd) op de werkvloer werkt goed. Zowel de literatuurstudie als de interviews met 'briljante mislukkingen' laten zien dat het bij het werven van de doelgroep belangrijk is dat de initiatiefnemer (bijvoorbeeld een Taalhuis, bibliotheek of leer- werkbedrijf) samenwerking zoekt met lokale organisaties in de wijk (zoals buurthuizen, welzijnswerk, sportclubs et cetera). Dit vraagt wel een lange adem. De pilots laten zien dat de uitvoer via de werksetting ook zeer effectief is als je inspeelt op factoren die in de werksetting voor deelnemers van belang zijn en als het tijdens werktijd wordt aangeboden.

Een belangrijk knelpunt bij het werven en bereiken van de doelgroep wordt gevormd door angst en schaamte bij deze groep. Daarnaast heeft de doelgroep manieren gevonden om met de situatie om te gaan waardoor NT1'ers zich minder aangesproken voelen of geen noodzaak voelen



om deel te nemen aan de activiteiten gericht op het verbeteren van de basisvaardigheden. Het heeft dan ook geen zin deelnemers te pushen om deel te nemen. Maar door het aanbod zo in te richten dat het ondersteunend is aan het dagelijks leven en een verbetering van het toekomstperspectief, zorg je ervoor dat het aanbod aansluit op de behoeftes van de deelnemers. Zo worden mensen intrinsiek gemotiveerd deel te nemen aan een activiteit.

Uit de vragenlijsten onder de deelnemers en de begeleiders komt naar voren dat de deelnemers door de activiteit positieve veranderingen ervaren ten aanzien van verschillende basisvaardigheden en sociale inclusie. Het lijkt niet per se nodig om expliciet in te spelen op taalvaardigheden om deze te verbeteren. Door in het aanbod in te spelen op de wensen en behoeftes van de deelnemers kun je wellicht ook al een positief effect realiseren op de taalvaardigheid van deelnemers. Verder ervaart meer dan driekwart van de deelnemers dat ze met meer plezier leren, 68% heeft meer zelfvertrouwen in het gebruik van een computer, tablet of telefoon en 52% durft na deelname fouten te maken op een computer, tablet of telefoon. Negen op de tien begeleiders vindt de activiteit succesvol om de basisvaardigheden en de sociale inclusie van deelnemers te verbeteren. De non-formele activiteit is ook succesvol om deelnemers door te laten stromen naar vervolgaanbod. Van de deelnemers geeft 85% aan meer te willen leren en bijna de helft van de begeleiders geeft aan dat de helft of meer van de deelnemers doorstroomt naar een vervolgactiviteit.

7.3 Aanbevelingen

Alles overwegend willen we drie adviezen meegeven. Deze adviezen kan Stichting Lezen en Schrijven verspreiden en gebruiken in haar advisering richting overheden, bedrijven en organisaties bij het werven en bereiken van mensen met lage basisvaardigheden.

Advies 1: Stimuleer in toekomstig beleid non-formele activiteiten

- De pilots tonen aan dat met non-formele activiteiten positief ervaren veranderingen gerealiseerd kunnen worden in zowel het verhogen van de basisvaardigheden als de sociale inclusie. Daarnaast willen de meeste deelnemers na deelname aan de activiteit meer leren.
- Bij het organiseren van activiteiten voor de NT1-doelgroep is het essentieel om aan een aantal randvoorwaarden te voldoen (zie hieronder). Als je voldoet aan deze randvoorwaarden kun je, zoals de gevolgde activiteiten in het onderzoek ook aantonen, de doelgroep bereiken en mooie resultaten bereiken. Het vraagt wel om blijvende aandacht voor het thema op zowel uitvoerend als beleidsmatig niveau.
- Het is essentieel om aan te sluiten bij de belevingswereld, de intrinsieke motivatie en de leerwens van de doelgroep. Een te algemene benadering zal niet aanslaan bij de



doelgroep. Zorg voor maatwerk en speel in op specifieke vragen van de deelnemers. Om in te spelen op de specifieke wensen van de deelnemers is een goede intake essentieel.

- Ook werkt het goed om het werken aan basisvaardigheden te combineren met activiteiten die aansluiten bij de interesses of specifieke leervragen van deelnemers. Het is dus aan te raden om een aanbod te hebben dat flexibel toe te passen is op verschillende onderwerpen.
- Op beleidsniveau vraagt het bereiken van de NT1-doelgroep om een wijkgerichte aanpak met betrokkenheid van organisaties en sleutelfiguren die contact hebben met mensen met beperkte basisvaardigheden. Dat vraagt samenwerking van partijen via het bestaande netwerk van de doelgroep. Het kost tijd om dat netwerk goed inzichtelijk te krijgen.
- Om met meer zekerheid de positieve veranderingen van een non-formele activiteit vast te stellen, wordt geadviseerd om bij deelnemers zowel voor als na deelname aan de activiteit een vragenlijst af te nemen.

Advies 2: Werf actief en spreek de doelgroep persoonlijk aan

- Door mensen aan te spreken, kun je goed inspelen op de behoefte van een potentiële deelnemer en op zijn of haar leervraag.
- Door mensen actief aan te spreken, kun je ook een deel van de NT1-doelgroep bereiken dat niet uit zichzelf zal deelnemen aan een activiteit. Bijvoorbeeld door schaamte of al manieren te hebben gevonden om met de situatie om te gaan.
- Het inzetten van leidinggevenden, teamleiders, collega's, Taalambassadeurs en sleutelfiguren werkt vaak goed bij het overtuigen van de doelgroep.
- Ook helpt het om de drempel voor deelnemers om deel te nemen zo laag mogelijk te maken. Bijvoorbeeld door de activiteit dichtbij of op het werk of tijdens werktijd aan te bieden.

Advies 3: Maak doorstroom naar vervolgaanbod bespreekbaar

- Na deelname aan een non-formele activiteit is een groot deel van de deelnemers niet uitgeleerd en heeft men interesse om nog meer te leren. Ze hebben ook door de non-formele activiteit een positieve leerervaring opgedaan en plezier gekregen in het leren. Stichting Lezen en Schrijven zou in haar advisering aan organisatoren van non-formele activiteiten kunnen meegeven dat het belangrijk is om in gesprek te gaan wat een deelnemer nog meer wil leren. Daarbij is het belangrijk dat de organisatoren of begeleiders die dit gesprek met deelnemers voeren, ook goed op de hoogte zijn van mogelijk vervolgaanbod voor een concrete doorverwijzing.



- Ook is het essentieel om een deelnemer persoonlijk te begeleiden naar vervolgaanbod, zodat deze verder kan werken aan het verhogen van zijn of haar basisvaardigheden en sociale inclusie.



Reactie Stichting Lezen en Schrijven op het onderzoek

Dit onderzoek laat zien dat het goed mogelijk is mensen met een NT1-achtergrond te bereiken met non-formele activiteiten. En dat deze activiteiten in de ervaring van de deelnemers bijdragen aan betere basisvaardigheden en sociale inclusie. Ook geeft het een goed beeld *hoe* non-formele activiteiten bijdragen aan het bereiken van mensen met een NT1-achtergrond en wat succesfactoren zijn. Dit is essentieel, omdat we in aanloop naar het onderzoek zagen dat veel activiteiten niet doorgingen of langere tijd niet konden starten of toch mensen met een NT2-achtergrond bereikten. Het is daarom belangrijk dat we begrijpen wat werkt bij de organisatie van non-formele activiteiten, zodat we effectieve manieren kunnen inzetten om juist deze NT1-groep te bereiken en te ondersteunen in hun leerwensen.

Met name voor het bereiken van mensen die opgegroeid zijn in Nederland en moeite hebben met lezen en schrijven zijn non-formele activiteiten waardevol. Deelnemers met deze achtergrond waarderen de activiteiten die in dit onderzoek zijn gevolgd gemiddeld met een 8,7 en hun begeleiders met een 9,7. Daarnaast vond 90% de activiteit interessant, gaf 76% aan meer plezier in leren te ervaren, zei 68% meer zelfvertrouwen in het gebruik van digitale apparaten te hebben en 61% dat zij (in hun eigen ervaring) beter konden lezen.

In het onderzoek zijn succesfactoren geïdentificeerd, die eraan bijdragen dat mensen bereikt worden, dat ze leren leuk vinden én gemotiveerd raken om meer te leren, omdat ze plezier en succes ervaren in het leerproces. Deze succesfactoren herkennen we uit de praktijk en uit de literatuur; ze zijn niet nieuw. Maar ze zijn vaak maar gedeeltelijk bekend en niet altijd makkelijk toe te passen. Non-formele activiteiten starten is alleen zinvol als aan de randvoorwaarden en succesfactoren voldaan kan worden. In de praktijk zien we dat dit niet altijd mogelijk is of gebeurt. Wij gaan er in onze adviezen en begeleiding nog duidelijker voor zorgen dat gemeenten, sociale werkvoorzieningen, Taalhuizen en welzijnsorganisaties dit kunnen toepassen. Of, als dat niet mogelijk is, adviseren om te kiezen voor een andere aanpak.

Wij onderschrijven de drie aanbevelingen van de onderzoekers: stimuleer in toekomstig beleid non-formele activiteiten, werf actief en spreek de doelgroep persoonlijk aan, maak doorstroom naar vervolgaanbod bespreekbaar. Aanvullend daarop benadrukken we vanuit onze praktijkervaring de onderstaande punten om een succesvolle aanpak (voor het bereiken van mensen met een NT1-achtergrond met non-formele activiteiten) te realiseren. Ze kunnen op gemeentelijk niveau én door organisaties worden uitgevoerd.



1. Vergroot het bereik met een actieve, persoonlijke en positieve benadering

In het onderzoek zijn verschillende positieve factoren en knelpunten bij het werven en bereiken van de NT1-doelgroep in kaart gebracht. In de praktijk zien we dat de volgende succesfactoren van groot belang zijn voor geslaagde activiteiten. Voor het werven van de doelgroep is het nodig om mensen persoonlijk, actief en positief aan te spreken. Een wijkgerichte aanpak en samenwerking met organisaties waar mensen met een NT1-achtergrond al komen zijn hiervoor essentieel. Dit vraagt om professionals en vrijwilligers met de juiste kennis en vaardigheden om deze contacten op te zoeken.

Om mensen met een NT1-achtergrond goed te bereiken, is het essentieel aan te sluiten bij hun belevingswereld, intrinsieke motivatie en leerwensen. Een goed ingericht eerste intakegesprek helpt hierbij en vraagt om getrainde professionals. Daarnaast werkt het motiverend om cursussen in groepsverband aan te bieden, met meerdere instroommomenten per jaar, zodat deelnemers van elkaar kunnen leren en snel kunnen starten.

2. Inrichten van een samenhangende aanpak

Om meer deelnemers met een NT1-achtergrond te betrekken bij activiteiten en cursussen voor basisvaardigheden, is het belangrijk aandacht te besteden aan alle fasen in de aanpak basisvaardigheden: bereid zijn, vinden, opleiden en volgen. In elke fase is het van belang om de taken, rollen en het eigenaarschap goed te borgen. Bij projecten die niet goed van de grond komen, is dit vaak een van de oorzaken waardoor dat niet lukt.

Fase 1 - Bereidheid, planning en samenwerking: afspraken maken met organisaties waar de NT1-doelgroep te vinden is.

Fase 2 - Vinden: vinden en motiveren van deelnemers.

Fase 3 - Opleiden: aanbieden van passend aanbod dicht bij de doelgroep.

Fase 4 - Volgen: de voortgang en de resultaten monitoren.

Essentieel is het maken van afspraken met organisaties waar de doelgroep te vinden is en de benadering persoonlijk af te stemmen op hun motivatie. Vervolgens is het belangrijk dat er een aanbod is, dat aansluit bij hun interesses. Aandacht voor samenhang en de stappen in het proces maken een effectieve lokale aanpak basisvaardigheden mogelijk. Projecten die niet goed van de grond kwamen, hadden vaak maar een of twee van de fasen die goed waren uitgewerkt.

3: Investeer in beleid non-formele activiteiten

Het is belangrijk dat gemeenten de mogelijkheden voor non-formele activiteiten opnemen in hun meerjarig beleid. Dit biedt stabiliteit en duurzaamheid, waardoor het niet wegvalt bij



organisatorische wisselingen. Bovendien biedt het de kans, als onderwijs samenwerkt met een of meerdere thema's uit het sociale domein (via een integrale aanpak), om de hierboven genoemde fasen in samenhang goed neer te zetten.

Afsluiting

Wij gaan de uitkomsten en succesfactoren uit het onderzoek verder delen en inzetten.

Deelnemers waarderen de non-formele activiteiten en hebben na deelname de wens om verder te leren. Daarmee openen deze activiteiten een poort naar meer kunnen meedoen in de samenleving. Voor een grote groep mensen is de stap om als volwassene te gaan leren een keerpunt in hun leven. Door te investeren in beleid, actief en persoonlijk te werven en passend aanbod te creëren, maken we voor meer mensen het verschil. Door dit goed te doen, helpen we mensen niet alleen op weg, maar vergroten we ook de kans dat zij doorgaan naar formeel leeraanbod en zich verder ontwikkelen.



Bijlage 1

Literatuurlijst

1. Bood, V., Hendricksen, N., Kerkri-Shaikh, S., Van Mierlo, E. & De Greef, M. (2006). *Handboek Pak Me Dan Als Je Kan: Handboek Werving Autochtone Laaggeletterden*. Spectrum Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling.
2. Van Der Meer, R., Doelen, P., Kistemaker, N. & Boonen, S. (2019). *Herkennen, bereiken en activeren van de moeilijkere bereikbare doelgroep: Toegespitst op de thema's werknemers en werkzoekenden, armoede en schulden*. Lost Lemon & Muzus.
3. Pijzel, M., Voorn, M., & Hoekstra, J. (2010). *Behoeften onderzoek laaggeletterden*. Stichting Lezen en Schrijven. Motivaction.
4. Stichting Lezen en Schrijven.(2022). *Laaggeletterden vinden en bereiken: je doelgroep bepalen en je in hen verplaatsen*. Verslag kennissessie 'Vinden en bereiken van laaggeletterden'. Geraadpleegd op 1 maart 2024: <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/laaggeletterden-vinden-en-bereiken-je-doelgroep-bepalen-en>
5. Lourens, J. & Buisman, M. (2022). *Werken met KLASSE!: Wervings- en cursusaanpakken in beeld*. Kohnstamm Instituut.
6. Yellowchess. (2023). *Laat taal leven*.
7. Buisman, M. & Allen, J. (2015). *Onderzoek laaggeletterden: Kansen voor bibliotheken om laaggeletterden te bereiken*. Koninklijke Bibliotheek.
8. CINOP. (2017). *Factsheet Taal en Bereik Den Haag*.
9. Van Hamersveld, B., Krouwer, S., Champatsang, O., Van Delft, D., Perez, Z.M., Brocken, W., & Buhrs, M. (2022). *Als Organisatie Laaggeletterden Beter Bedienen met het B5-Model*. Behaviour Club & Bureau Buhrs.
10. Lost Lemon en Muzus. (2018). *Handboek Hoger Bereik: Voor het bereiken van kwetsbare burgers en verbeteren van hun basisvaardigheden*.
11. Expertisepunt Basisvaardigheden. (2021). *Werving NT1 ... Dat Doe Je Niet Alleen: Sleutel Tot Succes*.
12. Expertisepunt Basisvaardigheden. (2021). *Hoe een Kookcursus Laaggeletterdheid Bestrijdt: Een inzicht in het taalexperiment Effectief werven met KLASSE!*
13. Hofte, L. (2021). *Twente "Supporter van elkaar"*. Onderdeel van de kennissessie Volwasseneducatie is een must! . Geraadpleegd op 1 maart 2024: <https://monitorvolwasseneneducatie.com/kennissessies/>



14. Van de Koppel, C. (2021). *Rotterdam "Goed, beter, best"*. Onderdeel van de kennissessie Volwasseneducatie is een must!. Geraadpleegd op 1 maart 2024:
<https://monitorvolwasseneneducatie.com/kennissessies/>
15. Van Heugten, K., Van den Broek, E., & Doelen, P. (2023). *Handboek: 5 praktische stappen om kwetsbare doelgroepen succesvol te bereiken*. Design bureau Muzus, Behavioural Insights & Sociale Innovatie Studio.
16. Groff, C. & De Wit, M. (2022). *Wat werkt in het betrekken van laagopgeleide NT1- en NT2-ouders bij de ontluikende geletterdheid van hun kinderen?* Kohnstamm Instituut.
17. Expertisepunt Basisvaardigheden/Movisie. (2023). *Meedoen in de samenleving: wat werkt?* Geraadpleegd op 1 maart 2024:
<https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/meedoen-de-samenleving-wat-werkt>