



HANDREIKING

Kwaliteit bij de aanpak van basisvaardigheden

Handreiking gemeentelijk
kwaliteitsbeleid voor het
non-formele aanbod voor
basisvaardigheden

Berenschot



Kennisinstituut voor
Taalontwikkeling

Colofon

Deze handreiking is opgesteld door Berenschot B.V. en ITTA UvA B.V. 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, Arnhem, Den Bosch, Dordrecht, Rotterdam, Tiel
- Koninklijke Bibliotheek
- MBO Raad
- NRTO
- 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

Saraï Sapulete, Jasper Varwijk,
Thijs van den Berg | [Berenschot](#)
Elwine Halewijn, Esra van den Aker | [ITTA UvA](#)
Wilma Schreiber | [Schreib tekst & redactie](#)

Vormgeving

Gilmar Pattipeilohy | [Numero4](#)

Uitgave

Versie 1.3, 21 februari 2025
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. Benut eventueel de deskundigheid van de [regioadviseur van LES](#) om je te helpen de voor jou relevante informatie uit de handreiking te selecteren.

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.

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.

Laaggeletterdheid, basisvaardigheden, volwasseneneducatie?

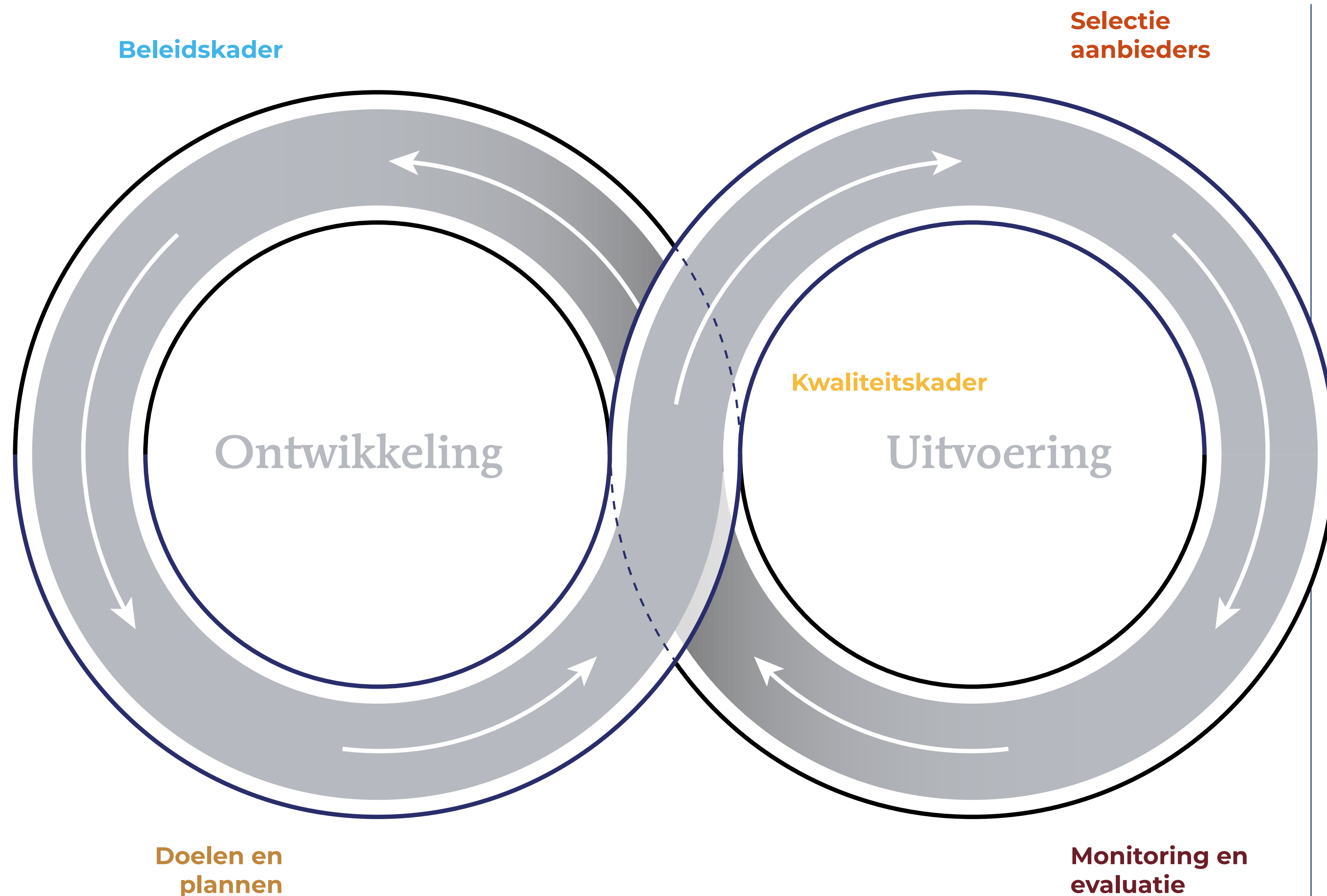
Bij de inzet op het verbeteren van taal-, reken- of digitale vaardigheden van inwoners worden verschillende termen door elkaar gebruikt. Om verwarring te voorkomen, hanteren we in deze handreiking steeds de volgende termen:

- **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 (gecijferdheid) 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. Een uitgebreide uitleg over Basisvaardigheden vind je [hier](#).
- **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 basisvaardigheden](#).

Vijf stappen in de uitwerking van kwaliteitsbeleid

In deze handreiking gaan 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.



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**Non-formele
educatie****Doelgroepen
en Werving****Werven van nieuwe
doelgroepen NT2****De kwaliteit
van informeel
(camouflage)aanbod****Gecijferdheid****Digitale
vaardigheden****Financiering****Volwasseneneducatie
en Inburgering**

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? Doe dan eerst de Zelfscan en raadpleeg de Starterskit.
- 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 en Werving'
5. Hoe bereik ik meer én de juiste inwoners? Zie 'Doelgroepen en 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'

Inhoud

Scan: Waar staat mijn gemeente?	8
--	----------

Starterskit: Hoe bepaal ik waar ik ga beginnen?	10
--	-----------

Stappen

Beleidskader	12
---------------------	-----------

1 Werk (mee) aan een integrale strategie	13
2 Zorg voor verbinding met andere beleidsdomeinen	15
3 Verbind preventieve en curatieve ondersteuning	18

Doelen en plannen	26
--------------------------	-----------

1 Betrek partners	27
2 Betrek de doelgroep(en) en maak onderscheid in behoeften	28
3 Formuleer concrete en meetbare doelstellingen	29
4 Bepaal het benodigde aanbod	31

Kwaliteitskader	41
------------------------	-----------

1 Stuur op (duurzame) samenwerking	42
2 Bepaal welke kwaliteitscriteria van belang zijn (en onderscheid daarbij non-formeel P en non-formeel V)	42
3 Stuur op de kwaliteit van de intake	46
4 Overzicht van wat de (monitor)instrumenten meten	50

Selectie van aanbieders	59
--------------------------------	-----------

1 Zorg voor een goede definiëring van diensten: een helder kader met resultaatgebieden	60
2 Maak een keuze in de vorm van het selecteren van aanbieders	60
3 Maak transparant op grond van welke criteria financiële middelen worden verstrekt	61
4 Zorg voor een goede balans tussen continuïteit en ruimte voor doorontwikkeling	63

Monitoring en evaluatie	71
--------------------------------	-----------

1 Stuur op (rapportage van) kwalitatieve en kwantitatieve data	72
2 Voer tussentijds kwaliteitsgesprekken	74
3 Evalueer de resultaten van het aanbod	77
4 Leg de resultaten naast je doelen en bepaal je volgende stap	78
5 Ga terug naar de ambitie en doelstellingen	78
6 Houd rekening met externe factoren	79

Thema's

Themapagina Samenwerking	19
---------------------------------	-----------

1 Met wie werk je samen?	19
2 Hoe werk je samen?	20
3 Hoe organiseer je samenwerking?	21

Themapagina Non-formele educatie met Professionals en Vrijwilligers	23
--	-----------

1 Wat zegt het wettelijk kader?	23
2 Welke typen non-formeel aanbod zijn er?	23

Themapagina Doelgroepen en Werving	33
---	-----------

1 Toelichting op de (diversiteit in de) doelgroepen	33
2 Handvatten om mensen uit specifieke doelgroepen te werven	34



Themapagina Werven van nieuwe doelgroepen NT2	37
--	-----------

1 Van onbekend naar vertrouwd	37
2 De voorbereiding	37
3 Mensen bereiken	37
4 Ondersteuningsbehoefte	38
5 Passend aanbod	38
6 Meer informatie en concrete handvatten	38

Themapagina De kwaliteit van informeel (camouflage)aanbod	39
--	-----------

1 Wat is informeel aanbod?	39
2 Camouflageaanbod	39
3 Een opstap naar non-formeel en formeel aanbod	39
4 Sturen op kwaliteit van het informele aanbod	40
5 Financiering van informeel aanbod	40

Themapagina Gecijferdheid	51
----------------------------------	-----------

1 Wat is rekenen en gecijferdheid?	51
2 Welke problemen komen mensen tegen?	51
3 Wat is het probleem van de maatschappij?	52
4 Hoe ziet non-formeel aanbod voor gecijferdheid eruit? Zeven tips voor de kwaliteit.	52

Themapagina digitale vaardigheden	55
--	-----------

1 Digitale vaardigheden in de maatschappij	55
2 Sturen op kwaliteit bij de inkoop van non-formeel aanbod digitale vaardigheden	56
3 Aandachtspunten bij beleidskeuzes	57
4 Instrumenten	58
5 Voorbeelden	58

Themapagina Financiering	65
---------------------------------	-----------

1 Welke financiële middelen kan een gemeente inzetten?	65
2 Hoe stel je als gemeente financiële middelen beschikbaar aan aanbieders?	65
3 Welke bekostigingsvormen heeft een gemeente tot haar beschikking?	67

Themapagina Volwasseneneducatie en Inburgering	68
---	-----------

1 Wat houdt de Wet inburgering in?	68
2 Combinatie van inburgeraars en leerders in de volwasseneneducatie in aanbod	68
3 Verschillen tussen inburgeringstrajecten en non-formeel aanbod voor NT2-leerders	69
4 Waar liggen kansen	69
5 Regierol voor gemeenten	70

Scan: Waar staat mijn gemeente?

Hoe staat mijn gemeente ervoor? Op welke onderdeel van de lemniscaat zou ik kunnen focussen de komende tijd? Deze scan is een hulpmiddel bij deze vragen.

Loop de vragen door en bedenk: in hoeverre is de uitspraak op mijn gemeente of regio van toepassing? Er is geen goed of fout antwoord, het is immers een zelfscan. Het kan ook zijn dat je erachter komt dat je op sommige uitspraken geen antwoord weet. Dat is ook relevante informatie.

	Voldoende	Mag steviger	Niet of nauwelijks	Geen idee
Startvraag				
A. We hebben inzicht in het aantal laaggeletterden in de gemeente/regio.				
B. We hebben inzicht in welke doelgroepen er in de gemeente/regio wonen en in welke wijken de meeste mensen uit de doelgroep(en) wonen.				
Beleidskader				
1. Wij werken binnen de gemeente op basis van een <u>integrale strategie</u> .				
2. De volwasseneneducatie en de andere <u>beleidsdomeinen</u> (zoals participatie, armoede, inburgering) zijn met elkaar <u>verbonden</u> .				
3. We hebben zicht op de <u>(maatschappelijke) kosten</u> van laaggeletterdheid in onze gemeente.				
4. We verbinden <u>preventieve ondersteuning</u> (inclusief inburgering) en curatieve ondersteuning.				
Doelen en plannen				
5. We opereren als gemeente niet alleen, maar <u>betrekken partners</u> bij het opstellen van doelen en plannen.				
6. We betrekken bij het opstellen van doelen en plannen de <u>doelgroep(en) zelf</u> . We maken ook onderscheid in behoeften van de potentiële deelnemers.				
7. We werken met concrete en <u>meetbare doelstellingen</u> .				
8. Het aanbod binnen de gemeente komt tot stand op basis van vooraf vastgestelde <u>ambities en doelstellingen</u> .				
Kwaliteitskader				
9. We sturen op en werken aan een <u>(duurzame) samenwerking</u> met onze aanbieders: een balans tussen harde eisen, het bieden van ruimte aan aanbieders om keuzes te maken op basis van expertise en context, en het samenwerken aan kwaliteitsverbetering.				
10. We maken onderscheid tussen <u>kwaliteitscriteria</u> voor non-formeel P en non-formeel V en kiezen de kwaliteitscriteria met zorg uit.				
11. We sturen op de <u>kwaliteit van de intake</u> .				

	Voldoende	Mag steviger	Niet of nauwelijks	Geen idee
Selectie van aanbieders				
12. We <u>definiëren de gewenste diensten</u> goed: welke concrete dienst(en) willen we geleverd zien en op welke behoeften van de deelnemers moeten deze gericht zijn?				
13. We weten wat het verschil is tussen inkopen, subsidiëren of open house bij het <u>selecteren van aanbieders</u> en we maken een bewuste keuze voor een van de opties.				
14. We maken altijd transparant op grond van welke <u>criteria</u> financiële middelen worden verstrekt, zodat aanbieders goed weten waar ze aan toe zijn, nieuwe aanbieders kunnen toetreden en we het onszelf mogelijk maken om op basis van kwaliteit een keuze te maken voor een aanbieder.				
15. We hebben oog voor een goede balans tussen continuïteit van het aanbod en <u>ruimte voor doorontwikkeling</u> van het aanbod.				
Monitoring en evaluatie				
16. We gebruiken zowel <u>kwalitatieve en kwantitatieve data</u> om te sturen op de inhoudelijke kwaliteit en de output en impact.				
17. We voeren structureel en regelmatig tussentijdse <u>kwaliteitsgesprekken</u> met onze aanbieders, waarin samenwerking en inhoudelijke kwaliteit bespreekpunten zijn.				
18. We <u>evalueren de resultaten</u> van het aanbod met onze aanbieders of laten dat door de aanbieders zelf doen. Daarbij betrekken we ook de doelgroep.				
19. De <u>evaluatieresultaten</u> worden naast onze beleidsdoelen gelegd. Op basis daarvan bepalen we de volgende stap(pen).				
20. We komen na verloop van tijd weer terug bij onze ambitie en doelstellingen: leidt het beleid tot de gewenste resultaten? Wat werkt er wel, wat niet? Wat leren we daaruit voor het <u>verbeteren van ons beleid</u> ?				
21. We gebruiken een methodiek die realistisch is en rekening houdt met <u>externe factoren</u> : volwasseneneducatie is geen exacte wetenschap.				

Starterskit: Hoe bepaal ik waar ik ga beginnen?

Ben je (betrekkelijk) nieuw in het werkveld? Voel je je overweldigd door alle informatie in de Handreiking? Zijn er veel onderdelen van de lemniscaat waar jouw gemeente wel iets aan zou kunnen doen?

De Starterskit helpt je om in een paar stappen een keuze te maken: wat is handig om op dit moment op te pakken, welke dingen kunnen wel even wachten? Trek voor deze opstartfase even wat tijd uit, zodat je daarna doelgericht aan de slag kunt.

1. Vul eerst de scan in

Wat is er aan aanbod binnen de gemeente en van waaruit handel je en maak je keuzes? Waar zitten blinde vlekken in je eigen kennis van wat er in het non-formele aanbod speelt en van waaruit er gehandeld wordt?

De scan: Waar staat mijn gemeente?

Bepaal daarna de volgende stap (stap 2 of stap 3, zie hieronder).

2. Eventueel: verkrijg inzicht in aantallen en doelgroepen

Heb je aangegeven dat je niet voldoende zicht hebt op de doelgroep en aantallen (vraag 0 in de scan)? Raadpleeg dan om te beginnen bijvoorbeeld de volgende bronnen:

- Geletterdheid in Zicht
- Instrumenten van het Bibliotheeknetwerk om de doelgroep NT2 in kaart te brengen.

Vul de verkregen informatie aan door gesprekken te voeren met partners in de gemeente (welzijnswerk, schuldhulpverlening, inburgering, enz.) die meer zicht hebben op de doelgroepen en waar zij precies zitten.

3. Ga praten met aanbieders en deelnemers

Heb je eigenlijk niet veel zicht op wat er in de gemeente aan aanbod is en wat daarvan de kwaliteit is, en/of ken je de doelgroep(en) niet goed of weet je niet goed wat hen beweegt? Ga dan eerst eens *in gesprek* met je aanbieders en met deelnemers.

Doel van de gesprekken is om zicht te krijgen op wat de behoefte is van de doelgroep(en), wat aanbieders jou kunnen leveren en waar nog aan gesleuteld kan worden om de gewenste kwaliteit te bereiken. Met deze informatie kun je een aantal leemtes in de scan opvullen en beter bepalen waar nu echt actie nodig is.

Achterhaal in de gesprekken met **aanbieders**:

- Wie bereiken we nu, wie bereiken we niet?
- Weet de aanbieder waarvoor de deelnemers hun vaardigheden gaan gebruiken? Wat hebben ze eigenlijk nodig, waar willen ze beter in functioneren, welk probleem lossen ze op met vergrote vaardigheden?
- Hoe ziet de begeleiding en competentieontwikkeling van de vrijwilligers eruit? Hoe stuurt de coördinator de organisatie aan?
- Waar zitten de succesfactoren en knelpunten in het aanbod, in de toeleiding, in de doorgeleiding bij ons in de gemeente?
- Hoe is de samenwerking tussen aanbieders, toeleiders en de gemeente en aanbieders onderling (doorgeleiding, doorverwijzing)?
- Wordt er gemeten en wat wordt er gemeten? Output? Outcome? Wat levert het huidige aanbod op? Zijn deelnemers tevreden?
- Waar zien aanbieders zelf kansen voor versterking? Wat motiveert hen om (verder) aan de kwaliteit van het aanbod te werken? Wat zou hun advies zijn voor een focus op kwaliteit?

Achterhaal in de gesprekken met **deelnemers**/de doelgroep(en) wat hen beweegt en wat hun behoeften zijn (en wat niet). Zie handreiking.

Vorm van de gesprekken met aanbieders en deelnemers

Kies een vorm voor deze gesprekken (met aanbieders en deelnemers), bijvoorbeeld:

- Een rondetafelgesprek waarbij je de aanbieders uitnodigt.
- Een 'workshop' met aanbieders met een aantal activerende werkvormen die uitwisseling stimuleren.
- Bezoeken aan de aanbieders om daar ter plekke te spreken met coördinatoren, begeleiders en niet te vergeten de deelnemers. Vergeet dan niet rond te kijken hoe een en ander georganiseerd is, wat mensen drijft.
- Een gesprek met een focusgroep van deelnemers met een sleutelpersoon en/of een tolk.

Betrek desgewenst de regioadviseur van Stichting Lezen en Schrijven (LES) bij de gesprekken en de voorbereiding.

4. Eerste hulp bij het bepalen van je eerste focus

Is er te veel waar actie op ondernomen kan worden? Hieronder volgen een aantal aanbevelingen om je op weg te helpen. De eerste opties beginnen bij het begin: het aanbod en de kwaliteit daarvan. Staat dat eenmaal, dan kun je verder de lemniscaat langs: naar samenwerking (aanbeveling 3) en zo verder. Benut eventueel de deskundigheid van de regioadviseur van LES om een keuze te maken voor een van de aanbevelingen. Raadpleeg ook het [Begrippenkader](#) als je meer informatie zoekt over de betekenis van bepaalde termen.

Aanbeveling A: Focus op versterking van de inhoudelijke kwaliteit van het bestaande aanbod

Zet acties in gang die zorgen voor aanbod dat:

- gericht is op leerbehoefte van deelnemers en
- streeft naar impact (en niet alleen naar outputs en outcome).

Met aanbod dat aansluit op de behoefte van de doelgroep die je wilt bereiken, bereik je deze bovendien waarschijnlijk beter (en zorg je voor mond-tot-mondreclame). Maak met je aanbieders en de doelgroep een verbeteringslag op de inhoudelijke kwaliteit en monitor en evalueer (samen) de opbrengst. Zie [Doelen en plannen](#), [Kwaliteitskader](#) en [Monitoring en evaluatie](#). Bekijk ook themapagina's [Doelgroepen](#) en [Non-formele educatie](#).

Aanbeveling B: Focus op versterking van de inhoudelijke en organisatorische kennis van de coördinatoren en de vaardigheden van vrijwilligers

Je denkt dat het wenselijk is om een slag te maken op de inhoudelijke kwaliteit, maar je hoort in de voortgangsgesprekken dat de coördinatoren gebaat zouden zijn bij meer organisatorische en inhoudelijke kennis om dat voor elkaar te kunnen krijgen en de vrijwilligers passend te kunnen aansturen en begeleiden. Richt daar dan je eerste pijlen op, uiteraard in overleg met en in samenwerking met de betreffende coördinatoren. Zie [Kwaliteitskader](#). Bekijk ook themapagina [Non-formele educatie](#).

Aanbeveling C: Focus op samenwerking en doorgeleiding

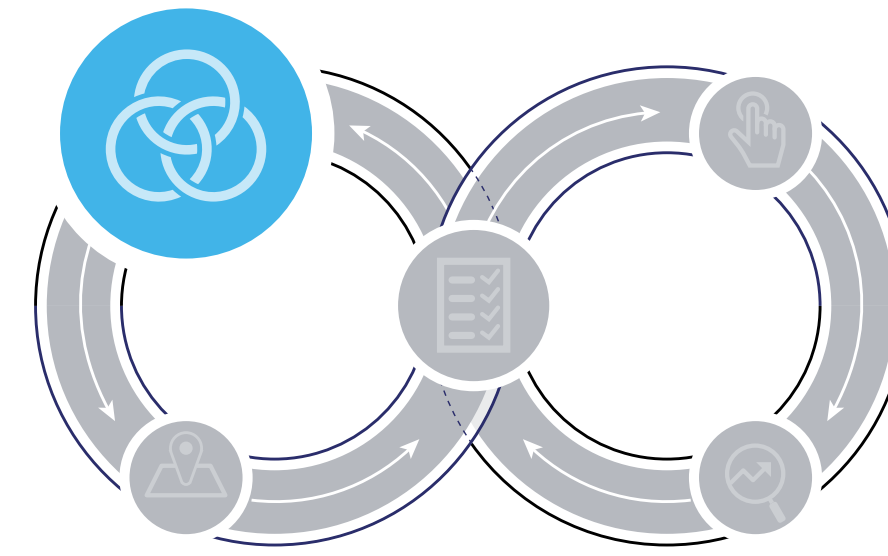
Kom je erachter dat er van alles aangeboden wordt in de gemeente, maar dat aanbieders weinig tot niets van elkaars aanbod weten, er geen doorverwijzing is en dat iedere aanbieder als een eilandje opereert? Investeer dan in samenwerking en een netwerk waarbinnen bereik, intake en doorverwijzing en doorgeleiding structureel geregeld zijn. Zie [Kwaliteitskader](#). Raadpleeg ook de themapagina [Samenwerking](#).

Aanbeveling D: Focus op de ontwikkeling van een visie op en beleid voor het maatschappelijke knelpunt dat we willen oplossen. Wanneer zijn we tevreden?

Het aanbod lijkt kwalitatief in orde, de deelnemers zijn tevreden, maar uitbreiding van aanbod zit er – qua financiën en/of qua capaciteit van de aanbieders – niet in. Dit noopt tot het maken van keuzes over welk probleem eigenlijk ondervangen moet worden door non-formeel aanbod. Bespreek dan met gemeentecollega's waar het non-formele aanbod een rol in zou kunnen en moeten spelen. (Daarna kun je met je kwalitatief goede aanbieders bekijken hoe het aanbod hierin een rol kan spelen.) Zie [Beleidskader](#) en [Doelen en plannen](#). Benut ook themapagina [Samenwerking](#).

Aanbeveling E: Focus op groter bereik

Het aanbod lijkt kwalitatief in orde, er wordt ook gemonitord en de deelnemers zijn tevreden. Maak met aanbieders en de doelgroep samen een verbeteringslag in het bereiken van meer deelnemers of een nieuwe, specifieke doelgroep. Schaal pas op als de inhoudelijke kwaliteit staat en als je weet wat de maatschappelijke doelstellingen zijn van het non-formele aanbod. Zie [Doelen en plannen](#). Bekijk ook themapagina's [Doelgroepen](#) en [Werving en Informeel en camouflageaanbod](#).



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.

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. Daarnaast kan urgentie gecreëerd worden door duidelijk te maken wat de opbrengst kan zijn voor andere beleidsterreinen als er minder laaggeletterde inwoners zouden zijn. Door met je collega's in kaart te brengen wat er wordt uitgegeven aan problematiek in het sociaal domein, en wat daarvan bespaard kan worden als er ingezet wordt op laaggeletterdheid, kun je dat inzichtelijk maken.

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).
- ❑ Breng samen met collega's in kaart wat er aan kosten gemaakt worden in het sociaal domein, en hoe daarop bespaard kan worden door inzet op de aanpak van laaggeletterdheid.
- ❑ 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 integraal werken	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 integratie laaggeletterdheid in sociaal domein	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
	ABC Beleidshulp	ABC Beleidshulp informeert beleidsadviseurs, coördinatoren en communicatiemedewerkers over het werven, begeleiden en inzetten van ervaringsdeskundigen.	Stichting ABC

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Aanpak stadsdelen Amsterdam 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
	Domeinoverstijgende intake De gemeente werkt met een domeinoverstijgende intake van inwoners om ondersteuning vanuit verschillende wetten en afdelingen te bezien.	Gemeente Roermond
	Breed beleidskader 'Inclusieve Stad' De gemeente hanteert sinds 2021 een breed beleidskader 'Inclusieve Stad'. Speerpunten zijn o.a. positieve gezondheid, kansgelijkheid en preventie. Bestaanszekerheid en participatie is een van de thema's, daaronder valt ook inzet op het tegengaan van laaggeletterdheid.	Gemeente Amersfoort
	Taalvaardigheid als beleidsprioriteit 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

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 (ex-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 geletterd en gecijferd zijn.
Schuldhelpverlening	Betere (financiële) basisvaardigheden kunnen schulden helpen voorkomen dan wel leiden tot kortere schuldhelpverleningstrajecten.
Sociale activering, re-integratie	Mensen kunnen actiever betrokken zijn bij hun buurt/omgeving, meer participeren.
Welzijn	Met het versterken van basisvaardigheden 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 basisvaardigheden 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 gesignaleerd kan worden dat er behoefte is aan werken aan basisvaardigheden.
- **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, gecijferdheid of digitale vaardigheden. Er is ook een meter voor Sociale Inclusie.	Stichting LES

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Verbinding taal en leefgebieden 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
	Aanpak Armoede, Taal en Laaggeletterdheid De Aanpak Armoede Taal en Laaggeletterdheid (ATL) richt zich op professionals in de domeinen armoedebestrijding/schuldhelpverlening 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
	Ontwikkelplein 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
	Gezondheidsinterventies 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
	Samenwerking met schuldhulpverlening Schuldhulpverleningsorganisatie Stadsring 51 uit Amersfoort, Stichting Lezen en Schrijven en Taalhuis Amersfoort werken nauw samen. Zorg+Welzijn heeft hierover een artikel geschreven.	Zorg+Welzijn

Integrale aanpak gemeente Rotterdam

Omdat basisvaardigheden bijna alle facetten van het leven raken, integreert de gemeente Rotterdam basisvaardigheden met andere beleidsterreinen. Er is gekozen voor een focus op vier thema's: taal en werk, taal en gezondheid, taal en geld, en taal en ontwikkeling. Het werken aan basisvaardigheden is bovendien een belangrijke ambitie in het gemeentelijk beleid, wat mede blijkt door de benoeming van een wethouder Taal en een extra financiële investering bovenop de wettelijke gelden. Deze inzet komt voort uit een overkoepelende visie: iedereen moet mee kunnen doen in de Rotterdamse samenleving. En basisvaardigheden zijn daar een belangrijke voorwaarde voor.

Het opstellen van integraal beleid is slechts een startpunt. Uiteindelijk komt het aan op een integrale uitvoering. Daar heeft de gemeente Rotterdam eveneens in geïnvesteerd. Professionals vanuit verschillende disciplines zijn getraind in het vergroten van het bewustzijn rondom laaggeletterdheid en het herkennen van laaggeletterdheid, en leren hoe zij het gesprek aan kunnen gaan en door kunnen verwijzen. Het belang van basisvaardigheden en de aandacht voor laaggeletterdheid staat daardoor inmiddels op veel plekken op de agenda en de bewustwording is toegenomen.

Ook het resultaat van de aanpak brengt inwoners meer dan alleen basisvaardigheden: "Meer dan de helft van de deelnemers krijgt een betere plek in de samenleving en tussen de 20% en 35% krijgt een betere arbeidsmarktpositie."

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, gecijferdheid 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 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 preventieve aanpak	Dit plan beschrijft een preventieve aanpak van lees- en spellingsproblemen voor kinderen in het primair onderwijs.	DCTwente en Expertis
	Vragenlijst Omgevingsanalyse Taalaanbod	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 NCJ over signaleren en doorverwijzen	Rapportage met overzicht van de manieren waarop: <ul style="list-style-type: none"> • 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
	Samen Thuis in Taal 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
	Ouderbetrokkenheid bij Taalklas Volwassenen 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
	Voorbeelden gezinsaanpak 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
	Gemeentelijke Gezinsaanpak 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.

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 interessant zijn. Bijvoorbeeld met (aangrenzende) gemeenten die met dezelfde doelgroep te maken hebben of gemeenten met een vergelijkbare focus of werkwijze.



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 goed organiseren 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, Wi2021, 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
	Boek Organisatie- netwerken	Meer informatie over organisatienetwerken is te vinden in het boek 'Organisatienetwerken – De organisatievorm van de toekomst' van Patrick Kenis.	Universiteit van Tilburg
	Artikel Samenwerken	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 Transitie educatie naar sociaal domein	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
	Regioatlas	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
	Bondgenootschap Basisvaardigheden De gemeente werkt in het Bondgenootschap Basisvaardigheden Vlaardingen samen met diverse (onderwijs)aanbieders en sociale partners.	Gemeente Vlaardingen
	Taalakkoord Noord-Holland Noord 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
 	Bibliotheekconvenant en Netwerkagenda 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

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, gecijferdheid 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. 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 traject waarin aan niveauverhoging wordt gewerkt, maar dan zonder diploma-erkenning en zonder diplomagerichtheid. 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 gecijferdheid, 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 gecijferdheid 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. 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 gecijferdheid zijn er de Opleidingsmodules Docent Basisvaardigheden¹. 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, en die bijvoorbeeld worden ingezet 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.

¹ www.fi.uu.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, gecijferdheid 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 onderzoek² blijkt dat dat alleen goed werkt in combinatie met non-formeel P aanbod. 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 kunnen vrijwilligers een belangrijke rol hebben 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 aanbod dat door vrijwilligers begeleid wordt aan te duiden, en te onderscheiden van 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. (Zie: [Themapagina Informeel aanbod](#))

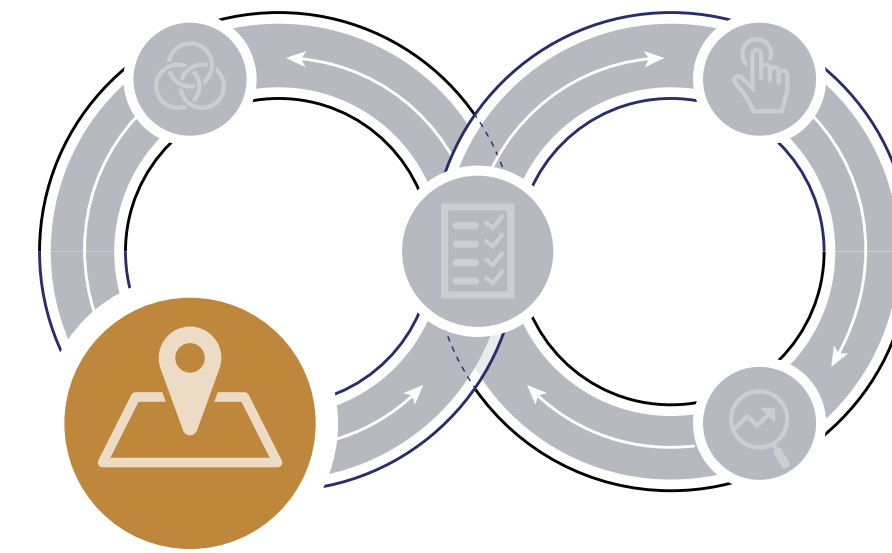
² S. Nijhuis, M. Segers, M. de Greef, Succesfactoren van taaltrajecten. Kwalitatieve analyse taaltrajecten. Taal voor het Leven georganiseerd door lokale en regionale taalinstellingen i.s.m. Stichting Lezen & Schrijven. Maastricht, 2015.

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 fundamentele op school en oefent hij buiten de les extra met een vrijwilliger. Of iemand neemt deel aan een 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
	Vrijwilligersmodel NT1 en vrijwilligersmodel NT2	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.
 	Training van vrijwilligers	Over trainingsaanbod en materialen voor vrijwilligers: Stichting Lezen en Schrijven biedt trainingen voor vrijwilligers NT1, gecijferdheid en digitale vaardigheden en Het Begint met Taal verzorgt trainingsaanbod en biedt materialen specifiek voor NT2-vrijwilligers.	Stichting LES Stichting Het Begint met Taal
	Training voor coördinatoren	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
	Bibliotheek en basisvaardigheden	Het programma de <i>Bibliotheek en basisvaardigheden</i> ondersteunt coördinatoren en specialisten basisvaardigheden in de bibliotheek.	Bibliotheeksector, KB en SPN



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. Het plan vormt voorts de basis voor uitvoering en het sturen op kwaliteit in de uitvoering.

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 hen alsnog aan!
- ❑ Houd de contacten met partners warm. Blijf de realisatie van de plannen samen evalueren en bespreken.

Verbinder of netwerkcoördinator laaggeletterdheid

Diverse gemeenten kennen de rol van aanjager/verbinder/netwerkcoördinator laaggeletterdheid zoals de gemeenten Leeuwarden, Eindhoven en Zoetermeer. Soms werkt deze persoon op lokaal niveau, soms regionaal. De coördinator kan diverse taken hebben zoals het maken en onderhouden van duurzaam contact met zoveel mogelijk instellingen die vindplaatsen vormen van de doelgroep, het leiden van het ketenoverleg en het signaleren van kansen en knelpunten.

Zorg dat je iemand hebt die die rol op zich neemt. Wordt die rol vervuld door de taalhuiscoördinator? Kijk dan kritisch naar de functieomschrijving en competenties van je taalhuiscoördinator: is de aanjagende en verbindende rol hierin

voldoende geborgd en zijn er voldoende uren voor? Of moet je hier een aparte functie voor creëren?

In Leeuwarden heeft deze coördinator of verbinder verschillende taken. De coördinator/verbinder:

- geeft mede uitvoering aan de maatregelen uit het lokale uitvoeringplan laaggeletterdheid van de gemeente Leeuwarden;
- zorgt ervoor dat laaggeletterdheid onder de aandacht komt én blijft van diverse (vrijwilligers)organisaties en professionals;
- is regisseur van het taalnetwerk, signaleert kansen en knelpunten en rapporteert daarover;



- verbindt initiatieven en organiseert periodiek een netwerkoeverleg;
- maakt en onderhoudt een duurzaam contact met zoveel mogelijk instellingen die vindplaatsen vormen van de doelgroep;
- zorgt ervoor dat er een duidelijk beeld is van het totale aanbod aan mogelijkheden in de gemeente en dat de doorverwijzingsprocedure wordt toegepast.

In Eindhoven wordt deze persoon een 'taalnetwerkcoördinator' genoemd. In het 'Stadsplan Basisvaardigheden 2019 – 2023 Eindhoven' vind je in bijlage 2 het functieprofiel.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Amsterdams Taalakkoord	Het Amsterdams Taalakkoord is een convenant van de gemeente Amsterdam met 65 bedrijven en maatschappelijke organisaties in de regio Amsterdam om de aanpak laaggeletterdheid op de werkvloer 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 Taal werkt	De toolkit en infographic 'Taal Werkt' geeft handvatten aan werkgevers. De toolkit bestaat uit tips, adviezen en materialen om aan de slag te gaan met taal op de werkvloer.	Expertisepunt Basisvaardigheden Stichting LES en Movisie

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Taalnota gemeente Den Haag 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
	Jouw leven & werk Stichting LES geeft tips voor de werkgeversaankpak. '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.
- ❑ Wees alert op ambities en wensen van doelgroepen (zoals het volgen van een mbo-opleiding), die misschien beter passen bij formele educatie, zodat de doelgroep daarover juist geadviseerd kan worden.

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	De klantreis van 'de' laaggeletterde	De klantreis van de laaggeletterde beschrijft welke stappen iemand doorloopt op weg naar beter kunnen lezen en schrijven. 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
	Geletterdheid-inzicht	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 over gebruik Geletterdheid-inzicht	Het artikel uit de serie Leren in de educatie geeft aan hoe je de tool Geletterdheidinzicht optimaal kunt gebruiken.	Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl
 	ABC innovatiekamers en ABC Beleidshulp	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

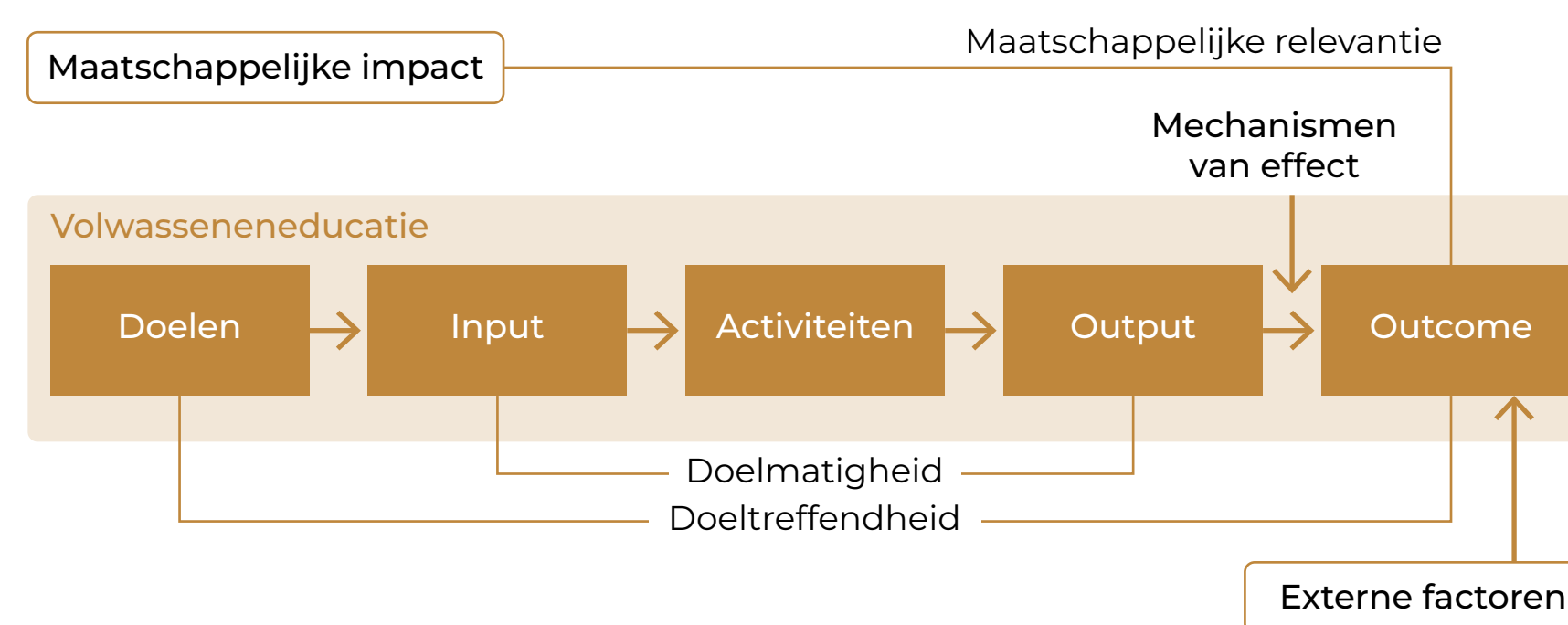
Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Regionale aanpak 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
	Taalpanel 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
	Taalmeiden De Taalmeiden van Bibliotheek Rivierenland vloggen over hun werk als taalambassadeur.	Bibliotheek Rivierenland
	Bezoekmannen en -vrouwen 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
	Sleutelpersonen Sleutelpersonen zijn migranten die al langer in Nederland wonen en veel kennis hebben van de taal, cultuur en systemen. Zij vormen een brug tussen doelgroepen en organisaties en kunnen verschillende rollen vervullen.	Pharos

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 het sociaal domein 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 leefdomen? 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 gericht te werk gaan.

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Stadsplan Basisvaardigheden 2019 – 2023 Eindhoven 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
	Een vaardig Arnhem. Aanpak laaggeletterdheid 2021/2022 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. De gemeente 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
	Regionale aanpak laaggeletterdheid Zuid-Limburg 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
	Regioplan laaggeletterdheid 2020-2024 AMR Stedendriehoek & Noord-Veluwe 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
	Integrale Aanpak Laaggeletterdheid in Rivierenland 2020-2024 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
	Taalnota gemeente Den Haag 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

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 van 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?	Jonge moeders, 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, gecijferdheid 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. Zie de [themapagina Digitale vaardigheden](#) voor uitgebreide informatie over dit onderwerp.
- Gecijferdheid: wat iemand nodig heeft om adequaat en zelfstandig om te gaan met de kwantitatieve kant van de wereld om ons heen. Zie de [themapagina Gecijferdheid](#) voor uitgebreide informatie over dit onderwerp.

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 Doelgroepen en 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 leerder 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 De waarde van taalcoaching	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 digitale vaardigheden volwasseneneducatie	De 'Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie' geeft inzicht in de diverse domeinen binnen digitale vaardigheden en bevat voorbeelden van een succesvolle aanpak.	CINOP
	Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag	In het artikel 'Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag' uit de serie Leren in de Educatie staan voorbeelden van een succesvolle aanpak.	Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Beterintaal.nu Op https://www.beterintaal.nu/ is het Rotterdamse aanbod inzichtelijk gemaakt.	Gemeente Rotterdam
	Leefenleer.nl Op https://www.leefenleer.nl/ is het Amsterdamse aanbod inzichtelijk gemaakt.	Gemeente Amsterdam
	Taalakkoord Woerden 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 leerders wat ze zelf graag wilden leren.	Taalakkoord Woerden

Themapagina Doelgroepen en Werving

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 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. Deze themapagina geeft handvatten hoe je doelgroepen kunt bereiken. Maar eerst wordt de (diversiteit onder de) doelgroepen nader toegelicht.

1 Toelichting op de (diversiteit in de) doelgroepen

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 is ook nog een heel traject van taalverwerving nodig. En een universitair geschoolde Russische die prima kan schrijven in het Russisch en Engels, is niet laaggeletterd, maar beheerst het Nederlands gewoon nog niet. Toch vallen al deze mensen wel onder de doelgroep. (Zie ook het [Begrippenkader](#) voor de termen laaggeletterd en laagtaalvaardig.)

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. Het beeld dat veel mensen hebben van de NT1-doelgroep is dat deze mensen niet kunnen lezen, schrijven en/of niet gecijferd

zijn en problemen hebben met gezondheid, financiën of opvoeding. Dit beeld klopt niet. 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 de tool [Geletterdheid In Zicht](#) (zie [instrumenten](#)), waar het percentage mild en sterk laaggeletterden per regio te zien is. 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.

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 – bijvoorbeeld 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 gecijferdheid. Dit besef is belangrijk.

Bereik van NT1'ers en NT2'ers

Het bereik onder de NT1-groep is tot op heden minder groot dan gewenst. De NT2-doelgroep lijkt daarentegen makkelijk te vinden. Maar toch zijn er ook NT2-groepen die 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. Naast focus op de NT1-leerders is het voor een gemeente belangrijk te weten welke NT2-leerders je meer zou willen bereiken. 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 Handvatten om mensen uit specifieke doelgroepen te werven

Bied op functionele taken gericht aanbod

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 het inrichten van aanbod basisvaardigheden voor volwassenen. Daarvoor is het van belang de doelgroep en de enorme diversiteit daarbinnen goed te kennen.

Wees alert op verschillen tussen doelgroepen

NT2-professionals en vrijwilligers hebben niet automatisch ook de competenties en didactische tools om NT1-leerders te begeleiden en andersom. Dat alleen al is een reden om goed te kijken op wie het aanbod gericht is en wie dat aanbod het beste kan begeleiden.

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 (ogensijnlijk) niet centraal staat.

Betrek de doelgroep

Om goed aanbod te kunnen inrichten, is het essentieel de doelgroepen te leren kennen. 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. 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. Ook de inzet van ervaringsdeskundigen of het instellen van een klankbordgroep 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'](#).)

Richt camouflagecursussen in

Het achterhalen van de daadwerkelijke behoefte van laaggeletterden is dus cruciaal om hen naar cursussen te leiden. Veel NT1'ers 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 hen te bereiken, kunnen zogenaamde camouflagecursussen een belangrijke rol spelen. Denk aan 'Slim verkopen op Marktplaats', 'Reizen met de trein' of 'Je eigen bedrijf starten'. Er zijn twee soorten camouflageaanbod: non-formeel camouflageaanbod en informeel camouflageaanbod. Je leest hier meer over op de themapagina [De kwaliteit van informeel \(camouflage\)aanbod](#).

Werk samen met 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. Deze aanpak noemen we de gezinsaanpak geletterdheid. (Zie ook ['Verbind preventieve en curatieve ondersteuning'](#) in 'Beleidskader'.)

Betrek werkgevers

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 die schuldhulpverlening, zelforganisaties, welzijnsorganisaties, zorgprofessionals of scholen hebben 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.

Besteed ook aandacht aan empowerment en vrouwen

Om mee te doen in de samenleving heb je niet alleen basisvaardigheden nodig, maar ook zelfvertrouwen en zelfinzicht. Mensen die aan basisvaardigheden werken, hebben vaak ook baat bij *empowerment*. Empowerment gaat om het ontdekken wat je wilt, wat je al kunt en wat je nog nodig hebt om je verder te ontwikkelen. Je aanbod hiermee verrijken, is van grote meerwaarde voor veel doelgroepen. Denk aan vrouwen, maar zeker ook aan jongeren, mannen die al lang werkloos zijn, laaggeletterden die op school niet goed konden ‘meekomen’ of mensen die zich om wat voor reden dan ook niet volledig geaccepteerd voelen of weten door de gemeenschap waarin ze leven.

Er zijn meer laaggeletterde vrouwen dan laaggeletterde mannen. Vrouwen zijn minder vaak financieel zelfstandig. Vrouwen spelen vaak een grotere rol in de opvoeding en daarmee in het doorbreken van de cyclus van laaggeletterdheid. Dit kunnen redenen zijn om extra in te zetten op het bereiken van vrouwen bij de aanpak van laaggeletterdheid. Er zijn veel organisaties die in meer of mindere mate actief deel uitmaken van het netwerk rondom laaggeletterde vrouwen. Dit zijn vaak organisaties waarmee laaggeletterde vrouwen voor heel andere zaken in contact (kunnen) komen. Bijvoorbeeld om medische redenen, omdat het over hun kinderen gaat of vanwege hun woonsituatie. Door deze organisaties onderdeel uit te laten maken van je taalnetwerk, kun je via hen deze vrouwen enthousiasmeren of wijzen op mogelijkheden voor het werken aan basisvaardigheden. De zichtbaarheid van het aanbod vergroten en laagdrempelig contact leggen vanuit een bestaande vertrouwensband zijn belangrijk bij veel succesvolle interventies. De handreiking ‘Beleidsontwikkeling voor laaggeletterde vrouwen met inzet van empowerment’ biedt gemeenten handvatten bij het ontwikkelen van beleid en aanbod voor laaggeletterde vrouwen (zie onder instrumenten).

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handboek hoger bereik	Het Handboek Hoger Bereik beschrijft aan de hand van vier fases de stappen voor het ontwikkelen van een strategie voor hoger bereik van de NTI-doelgroep.	Lost Lemon en Muzus i.o.v. KB
	Laaggeletterden in beeld Vijf persona's	Lost Lemon heeft vijf persona's beschreven vanuit de invalshoek houding en motivatie, om NTI'ers beter te begrijpen en je in te leven in de doelgroep.	Lost Lemon
	KLASSE! Methode	Wervingsmethode KLASSE! onderscheidt vier profielen binnen de groep NTI'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 CINOP
	Handreiking doelgroepenanalyse	De <i>Handreiking Doelgroepenanalyse</i> op www.geletterdheidinzicht.nl geeft informatie over het vinden en motiveren van doelgroepen.	ECBO
	Kennissessie werving	De onderzoekers hebben gekeken hoe experts in Nederland én in het buitenland NTI'ers werven voor taal- of gecijferdheidstrajecten. Uit het onderzoek kwamen drie belangrijke factoren om rekening mee te houden bij het werven van NTI'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 intake en leerdomeinkaarten	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
	E-learning Aanpak Laaggeletterdheid	In deze e-learning leer je in de derde module over het gericht kiezen van een doelgroep en het werven van laaggeletterden.	VNG
	Beleidsontwikkeling voor laaggeletterde vrouwen met inzet van empowerment	De handreiking biedt gemeenten handvatten bij het ontwikkelen van beleid en aanbod voor laaggeletterde vrouwen. De overkoepelende inzichten en kansen voor gemeenten, op pagina 33-34, zijn niet alleen voor beleid rondom vrouwen nuttig maar ook voor andere doelgroepen. Op de website zijn naast de handreiking drie praktijkvoorbeelden uitgewerkt: van de gemeenten Almere, Den Helder en Heerde.	Panteia i.o.v. Stichting LES

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	<p>Ouderkamers 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.</p>	Diverse scholen in de gemeente Tilburg
	<p>Camouflageaanbod 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.</p>	GGD Zuid-Limburg
	<p>Taalbuddy's op de werkvloer 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.</p>	Jumbo Supermarkten en TopTaal

Selectiecriteria deelnemers gemeente Heerlen

De gemeente Heerlen maakt een duidelijke keuze over wie toegang heeft tot volwasseneneducatie. Daarbij hanteert zij de volgende criteria voor prioritering om een wachtlijst te voorkomen en uit te komen met het beschikbare budget:

1. NTI'ers komen nooit op een wachtlijst en stromen direct in.
2. Mensen die educatie nodig hebben voor studie of werk hebben voorrang.
3. De gemeente doet een inkomenstoets. Mensen die 200% van het sociaal minimum verdienen, moeten zelf 50% van de opleidingskosten betalen. Dit komt neer op een bijdrage van maximaal € 1.000,- per traject. Steekproefsgewijs kan een accountant vragen om salarisgegevens.
4. Alleen volwassenen die hier op basis van hun verblijfstitel naar verwachting blijvend zullen wonen, kunnen meedoen.
5. De gemeente biedt geen taalverhoging naar B2 meer aan binnen het volwassenenonderwijs om uit te komen met het budget.

Themapagina Werven van nieuwe doelgroepen NT2

De Roemeense Alexandru (31) werkt in de haven van Rotterdam. Het contact met zijn collega's gaat in het Duits, Engels en een beetje Nederlands. Omdat het werk hem bevalt, besluit hij in Nederland een leven op te bouwen. Daarvoor heeft hij meer Nederlands nodig, maar hij weet niet goed waar hij moet beginnen. Dat geldt ook voor de Eritrese Ergaalem (25) die na 600 uur ontheffing heeft gekregen voor haar inburgeringsexamen. Zij wil graag beter met haar burens praten en vrijwilligerswerk doen.

Zo zijn er in Nederland veel anderstalige mensen met beperkte basisvaardigheden, voor wie het lastig is om mee te doen in de maatschappij¹. Maar terwijl inburgeraars en hoogopgeleide NT2-leerders hun weg naar de bibliotheek of taalvrijwilligersorganisaties wel vinden en gemeenten vooral inzetten op de werving van NT1-leerders, ontbreekt juist gericht beleid voor non-formeel aanbod aan *anderstaligen met beperkte basisvaardigheden*. Non-formele organisaties voelen ook geen noodzaak: er melden zich al veel NT2'ers en er is een tekort aan taalmaatjes en NT2-docenten.

1 Van onbekend naar vertrouwd

Wat kun je doen om deze groep te werven met passend aanbod? In een traject met Tel mee met Taal-subsidie is verkend hoe je die nieuwe doelgroepen in beeld kunt krijgen, kunt werven en van passend aanbod kunt voorzien. Dit heeft een gids met praktische handvatten opgeleverd, zie aan het eind van deze themapagina voor de link. De gids is opgedeeld in drie fasen: de voorbereiding, mensen bereiken en passend aanbod ontwikkelen. Die fasen worden hieronder toegelicht.

2 De voorbereiding

Bepalen welke groep NT2'ers (mensen die Nederlands als tweede taal leren) je wilt gaan werven, vraagt zorgvuldige afweging. Het is verleidelijk om bij 'doelgroepen' direct te denken aan

verschillende landen van herkomst, maar een 'doelgroep' kan ook een qua herkomst diverse groep mensen zijn die gemeenschappelijk hebben dat zij allen werk zoeken in een bepaalde branche of lange dagen werkend ook nog schoolgaande kinderen hebben maar weinig contact met de school. Of ouderen die zowel baat zouden hebben bij meer digitale vaardigheden als bij een wekelijks moment om met anderen in contact te zijn. Kijk dus ook zeker ook naar leefgebieden (zie de stap 'beleidskader' in de lemniscaat).

Het is belangrijk om op gemeenteniveau samen te werken met de partners: aanbieders van non-formeel V, van (non-)formeel P, welzijnsorganisaties die op een andere manier contact hebben met inwoners en zicht hebben op doelgroepen enz. Samen beantwoord je de vraag welke doelgroepen buiten beeld zijn én baat zouden hebben bij aanbod basisvaardigheden voor grotere participatie of zelfredzaamheid. Door overwegingen na te lopen, kom je steeds dichterbij het selecteren van een relevante doelgroep NT2'ers.

Tijdens de voorbereiding kijk je ook wat er nodig is in de interne organisatie om de geselecteerde doelgroep in beeld te krijgen en er aanbod mee en voor te ontwikkelen. Dit proces van kennen en werven is makkelijk te onderschatten: in werkelijkheid vergt het een lange adem. Belangrijk is dus dat er op management en uitvoerend niveau draagvlak is en er tijd en financiële middelen beschikbaar zijn.

En tot slot vergt de externe samenwerking aandacht: kies je netwerkpartners zorgvuldig uit (welke zijn het belangrijkste voor het bereiken van je doelen?) en zorg voor een duurzame en gemotiveerde samenwerking door te vertrekken vanuit gedeelde waarden. Maak duidelijke samenwerkingsafspraken en monitor de samenwerking gedurende het proces, zodat je de afspraken tussentijds kunt bijstellen als dat nodig blijkt. Vertrouwen hebben en waardering uitspreken zijn voorts succesfactoren in de samenwerking.

3 Mensen bereiken

De gids geeft vervolgens handvatten voor hoe je met de doelgroep in contact komt. Dit is een stap die je niet kunt overslaan en die een wat langere adem vergt.

Natuurlijk ga je naar de plekken waar de doelgroep te vinden is, maar je kunt ook gebruik maken van social media en activiteiten organiseren die deze personen aantrekken. Werk daarbij samen

¹ KIS Wijkmonitor 2021: https://www.kis.nl/sites/default/files/2022-06/421308_kis_wijkmonitor_2021_web.pdf

met mensen uit de doelgroep – dat kunnen mensen zijn die zich als ‘sleutelpersoon’ inzetten, maar ook medewerkers van partnerorganisaties of mensen die op een of andere manier actief zijn binnen de gemeenschap van de doelgroep (denk aan winkels met bepaalde producten, de moskee of kerk, een migrantenomroep of vereniging). De inzet van sleutelpersonen is in alle gevallen aan te bevelen.

Bij het bereiken van mensen is het essentieel dat je daarbij ook nadenkt over hoe je de doelgroep aan je organisatie *bindt*. Wees bereid om aanbod aan te passen of nieuw aanbod te creëren – en dat niet eenmalig aan te bieden maar consistent en duurzaam.

4 Ondersteuningsbehoefte

De hele crux is om activiteiten te bieden die aansluiten bij de behoeften van de doelgroep. Hoe ga je in gesprek met de doelgroep om hun wensen en behoeften te achterhalen?

Bouw ten eerste een vertrouwensband op. Sommige doelgroepen staan uit ervaring wat wantrouwig tegenover overheden en instanties of zijn niet gewend aan de functie die bibliotheken hier vervullen. De inzet van sleutelpersonen is zoals gezegd zeer waardevol, zo niet een randvoorwaarde, net als een cultuursensitieve benadering. Luister goed naar de behoeften, zorgen en interesses van de doelgroep.

Als het vertrouwen er is, dan kun je de hulpvraag verkennen. In goede gesprekken krijg je in de eerste plaats een vraag naar boven, maar verken je ook de vraag áchter de vraag. In de Gids zijn er twee overzichten opgenomen met tips:

- Een tipkaart voor cultuursensitief werken, met als belangrijkste advies om je eigen referentiekaders los te laten en geen (onbewuste) waardeoordelen te vormen. In de tipkaart staan ook adviezen over het al of niet in een groep bespreken van wensen en behoeften.
- Een tipkaart voor goede gesprekstechniek: over de voorbereiding, tips voor gesprekken met focusgroepen of 1-op-1 en hoe je het perspectief van de ander centraal stelt.

Er zijn ook hulpmiddelen die je kunt gebruiken om wensen te achterhalen. Denk aan gedrukte kaartjes of formulieren met vragen in de eigen taal, intakeformulieren uit [VIME](#) of bijvoorbeeld praatplaten met foto's van aanbod en mogelijkheden.

5 Passend aanbod

Misschien is de nieuwe doelgroep specifiek geïnteresseerd in aanbod dat gericht is op werk zoeken, contact met de school, gezondheid of andere leefdomeinen. Of mensen hebben belangstelling voor een inburgeringscafé, maar kunnen alleen in de avonduren. Met dat aanbod kun je aan hun behoeften tegemoet komen. Verken ook samen met de doelgroep het bestaande aanbod. Weet je eenmaal wat de nieuwe doelgroep nodig heeft? Schroom dan niet om (samen met de doelgroep) aanpassingen te doen aan bestaand aanbod of nieuw aanbod te creëren en dat consistent te blijven aanbieden zolang er nog behoefte aan is. Doe je het eenmalig, dan ben je daarna de doelgroep weer kwijt.

Het kan natuurlijk ook zijn dat de wensen niet binnen het non-formele aanbod passen of dat de aanbieders het niet kunnen bieden. Ook daarom is samenwerking op lokaal niveau belangrijk, want mogelijk zijn er wel andere partners in de gemeenten waar de doelgroep terecht kan voor passend aanbod. En het is ook niet ondenkbaar dat er behoeften naar boven komen die feitelijk voorbij reguliere educatie en sociale activiteiten liggen – in dat geval is het goed door te verwijzen naar passende ondersteuning.

6 Meer informatie en concrete handvatten

Download de gids voor de werving van nieuwe doelgroepen NT2: [Van onbekend naar vertrouwd. Gids voor de werving van nieuwe doelgroepen NT2.](#)

Op bibliotheeknetwerk.nl vind je suggesties voor aanbod dat gericht is op specifieke leefdomeinen.

Themapagina De kwaliteit van informeel (camouflage)aanbod



Informeel aanbod kan niet bekostigd worden uit WEB-middelen maar kan wel een belangrijke opstap vormen naar WEB-aanbod. Om als opstap te fungeren moet het echter wel aan bepaalde voorwaarden voldoen. Naast informeel aanbod komt de term 'camouflageaanbod' regelmatig voorbij als het om laaggeletterdheid gaat. (Bij sommige vormen van camouflageaanbod kan er wel WEB-budget worden ingezet, zoals hieronder ook wordt toegelicht.)

Op deze Themapagina leggen we uit wat informeel aanbod is, welk soort camouflageaanbod eronder valt en wat belangrijk is bij het vormgeven van informeel aanbod en informeel camouflageaanbod.

1 Wat is informeel aanbod?

Bij informeel leren gaat het om aanbod dat (sociale) *activering* en *verbinding* tot doel heeft. Activiteiten zijn bijvoorbeeld koffieochtenden of handwerken, koken, je fiets leren repareren, enz. De doelgroep van informeel aanbod is de groep mensen waarvan vermoed wordt dat er (expliciete of latente) leervragen leven op het gebied van een of meer basisvaardigheden.

Bij informeel aanbod wordt niet toegewerkt naar de eindtermen volwasseneneducatie (waardoor het dus ook niet uit WEB-middelen gefinancierd kan worden). Soms is er echter wel sprake van leerervaringen, als 'bijvangst' van activiteiten die gericht zijn op iets anders.

2 Camouflageaanbod

Camouflageaanbod is aanbod waarbij aandacht voor (de ontwikkeling van) basisvaardigheden niet expliciet als doel genoemd wordt voor de (potentiële) leerders. Vandaar de term 'camouflage'.

Bij camouflageaanbod zien we in de praktijk twee – net iets verschillende – vormen van aanbod:

- Activiteiten waarbij het doel niet expliciet is om aan basisvaardigheden te werken, maar waarmee de organisatie potentiële leerders uit de doelgroep aantrekt en tijdens het aanbod zowel leerders als begeleiders inzicht kan bieden of en op welke vlakken de leerder behoefte heeft aan versterking van basisvaardigheden. Dit kan een naaicursus of 'klussen in huis' zijn met een begeleider die vooral goed kan naaien dan wel klussen en kan signaleren hoe sterk de basisvaardigheden van de leerder zijn en de observaties bespreekbaar kan maken. Dit aanbod valt onder informeel aanbod (er wordt immers niet gewerkt aan de eindtermen *ve*) en kan (dus) niet bekostigd worden uit de WEB.
- Aanbod waarbij de insteek van de activiteit *ogenschijnlijk* niet draait om het verbeteren van de basisvaardigheden, om de drempel voor deelname bij de werving van deelnemers te verlagen. In het aanbod zelf werken begeleider en leerder wel aan de eindtermen van de basisvaardigheden – maar altijd in relatie tot de leervraag (de activiteit). Dit heet ook hier *camouflage* omdat de beoogde leerders afgeschrikt zouden worden door een cursus 'lezen'. Ook hier kan het een cursus naaien of 'klussen in huis' zijn, maar nu richt de begeleiding zich ook op het ontwikkelen van de benodigde basisvaardigheden. Daarvoor is een begeleider nodig met didactische competenties op het gebied van basisvaardigheden. Dit soort camouflageaanbod valt onder non-formeel aanbod en kan bekostigd worden uit de WEB. Zie verder Themapagina [Non-formele educatie](#).

3 Een opstap naar non-formeel en formeel aanbod

Juist doordat informeel aanbod activerend kan werken, kan het dienen als opstap naar WEB-gefinancierd aanbod: non-formeel P en V of formeel. De activerende activiteiten kunnen mensen aantrekken die niet (zo makkelijk) zullen afstappen op een computercursus of aanbod dat tot doel heeft om lees- en schrijfvaardigheid te ontwikkelen.

4 Sturen op kwaliteit van het informele aanbod

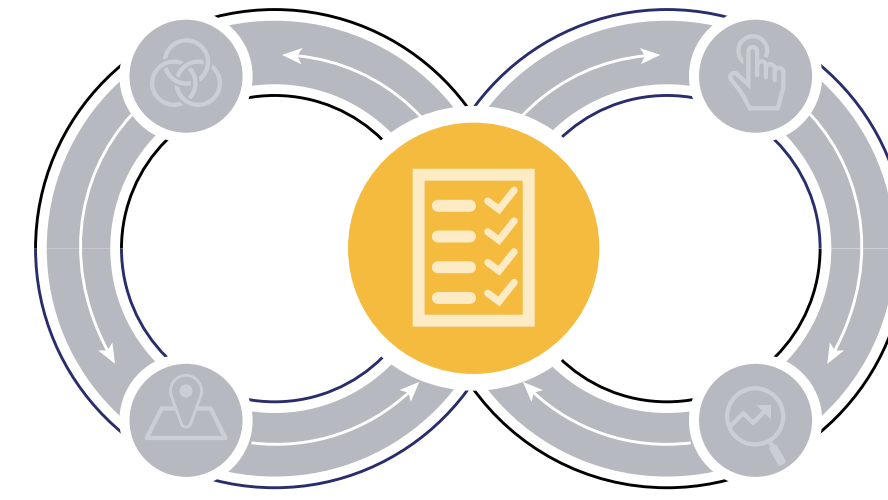
Om het informele aanbod als opstap te laten fungeren, is het belangrijk aandacht te hebben voor de volgende kenmerken:

- Zorg dat er ruimte is voor het ontstaan van een vertrouwensband tussen de begeleider en de deelnemer(s) – dit is een belangrijke randvoorwaarde om het gesprek aan te gaan over leerwensen van de deelnemers.
- De begeleider speelt een belangrijke rol in het naar boven krijgen van de eventuele leerwensen en het stimuleren tot doorstroom naar non-formeel of formeel aanbod. De begeleider moet zich daarvoor bewust zijn van de twee doelen van de activiteit: de activiteit zelf en zicht krijgen op eventuele behoeften van de deelnemers op het gebied van basisvaardigheden en educatie.
- De begeleider moet ook leerwensen bespreekbaar kunnen én durven maken.
- In informeel *camouflageaanbod* is het belangrijk dat deelnemers bij de activiteiten die ze uitvoeren ook taal, gecijferdheid of digitale vaardigheden nodig hebben. Zo kan de begeleider zicht krijgen op de eventuele leervragen. Van belang is daarbij dat activiteiten geen drempel opwerpen voor deelnemers om aan de activiteit mee te doen én dat zij, als de uitvoering stukt vanwege leervragen op het gebied van basisvaardigheden, prettig en veilig begeleid worden om toch aan de activiteit deel te nemen. Zo krijgen ze een positieve leerervaring. De begeleider van informeel camouflageaanbod moet dus wel voldoende kennis hebben om leervragen op het gebied van basisvaardigheden te signaleren en deze bespreekbaar te maken.

- De overstap van informeel naar ander aanbod wordt voor deelnemers gemakkelijker, als zij weten wat de mogelijkheden zijn aan non-formeel en formeel aanbod. Goede informatie is daarin belangrijk.
- Voor begeleiders geldt dat zij voor doorverwijzing uiteraard ook op de hoogte moeten zijn van het aanbod. Samenwerking tussen aanbieders van informeel, non-formeel en formeel aanbod kan daarbij helpen. Daarin kan ook gezorgd worden voor aansluiting tussen informeel aanbod en het vervolgaanbod.
- Warme overdracht van het informele aanbod naar het vervolgaanbod is aan te bevelen, niet alleen bij de overgang van het ene aanbod naar het andere, maar ook om op langere termijn contact te houden met deelnemers die doorgestroomd zijn. Zo kan geverifieerd worden of het aanbod aansluit op de behoeften en verwachtingen.

5 Financiering van informeel aanbod

Informeel aanbod kan niet bekostigd worden uit de WEB, maar wel uit bijvoorbeeld budgetten voor welzijn, armoedebestrijding of participatiebudget.



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.

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 jaren) 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 deelnemersbegeleiding 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. **Output:** wordt vanaf 2022 via de landelijke Output Monitor meegenomen. Daarin wordt geregistreerd: bereik in aantallen deelnemers per postcode/ woonplaats, leeftijd, geslacht, NT1/NT2, type cursus (formeel/non-formeel), inhoud cursus (taal/gecijferdheid/digitaal).
6. **Doorgeleiding:** nazorg en doorgeleiding naar andere aanbieders of een vervolgcursus.
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 bepalen van het juiste aanbod (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.
- ❑ Kwaliteit kost geld. Realiseer je dat de inzet van vrijwilligers niet gratis is: goede selectie, training en begeleiding van vrijwilligers vraagt om coördinatoren die hier tijd voor hebben en de kennis en kunde. Ook toegang tot het juiste oefenmateriaal en apparatuur (met name bij digitale vaardigheden) zijn niet gratis. Reserveer dus voldoende budget voor coördinatoren en materiaal. Aanbieders van non-formeel P investeren idealiter structureel in de kwaliteit van hun docenten. Hiervoor zijn investeringen nodig en dat zie je als het goed is terug in de prijs. Druk je die te veel naar beneden, dan komt de kwaliteitsbewaking van de aanbieder zelf in het gedrang.

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 <i>inhoudelijke kwaliteit</i> van door professionals verzorgd aanbod basisvaardigheden (hier geschikt voor non-formeel P).	ITTA Uva
   	Overige keurmerken	Er zijn verschillende keurmerken die in meer of mindere mate controleren op inhoudelijke kwaliteit van organisaties: <ul style="list-style-type: none"> 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 basisvaardigheden	Vakbekwaamheid van de professionals: <ul style="list-style-type: none"> 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
	Raamwerk voor coördinatoren van taalcoaching	De rol van coördinator die taalvrijwilligers begeleidt, is essentieel voor succesvolle taalcoaching. Stichting Het Begint met Taal heeft daarom het Raamwerk voor Coördinatoren ontwikkeld. Met dit raamwerk krijgen coördinatoren inzicht in wat ze nodig hebben aan kennis, kunde en houding om taalcoaching effectief te organiseren – en een zelfevaluatie en stappenplan.	Stichting Het Begint met Taal

Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Kwaliteitseisen Eigen kwaliteitseisen van de stichting Mano (non-formeel V): <ul style="list-style-type: none"> 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
	Moeilijk bereikbare doelgroepen 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
	Kwaliteitskader 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: <ol style="list-style-type: none"> Bij elke deelnemer van het WEB-aanbod wordt de leervraag verkend. Er wordt een passend aanbod gezocht. Er wordt periodiek geëvalueerd en bijgesteld. De aanbieder leert daarvan en blijft zich ontwikkelen samen met netwerkpartners. 	Gemeente Amersfoort

Link	Toelichting	Organisatie
	<p>Kwaliteitssysteem en website Leefenleer</p> <p>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.</p>	Gemeente Amsterdam
	<p>Aanpak van IBN</p> <p>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. In dit artikel 'De doelgroep in beeld. Werving van Nederlandssprekende laaggeletterde volwassenen' wordt o.a. deze aanpak beschreven.</p>	IBN
	<p>Kernelementen kwaliteit</p> <p>De gemeente hanteert de volgende kernelementen van kwaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 en doorverwijzing](#)

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 camouflaged cursussen of korte, thematische cursussen in (zie ook themapagina [Informeel aanbod](#)), om hen te motiveren.

Verlengde intake

De gemeente Enschede is in 2022 gestart met het programma 'OpStap'. Dit is een programma dat mensen met een bijstandsuitkering helpt de volgende stap te zetten. Doel is om mensen in brede zin te activeren, waarbij laaggeletterdheid specifieke aandacht krijgt.

Beleidsadviseur Bram Schout: "Er is vaak meer nodig dan één gesprek met een consulent Werk & Inkomen om goed aan te sluiten bij de leefwereld van mensen en te ontdekken wat er nodig is om een volgende stap te zetten. Deze pilot is eigenlijk een verlengde intake. In een traject van vijf dagdelen gaan mensen aan de slag om te ontdekken wat hun dromen en kansen zijn en waar hun uitdagingen liggen. De uitkomst kan zijn dat mensen naar een educatietraject, vrijwilligerswerk of een traject richting werk gaan: als mensen maar een volgende stap zetten die bij hen past."

Een goede afstemming tussen de welzijnsorganisatie die het programma 'OpStap' uitvoert en de consulenten Werk & Inkomen is essentieel voor de werving van deelnemers en de opvolging die aan de opgestelde plannen moet worden gegeven. Daarom functioneert één consulent als ambassadeur voor het thema laaggeletterdheid. Diegene is betrokken bij de selectie van deelnemers en zorgt voor een terugkoppeling naar de andere consulenten. Die voeren vervolgens vervolgesprekken met de deelnemers. De financiering vindt plaats vanuit het participatiebudget.

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) 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 deelnemersbegeleiding.
- 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 monitort en evalueert de volgende output:

- Geslacht
- Leeftijd
- Woonplaatsgegevens (postcode/woonplaats)
- Moedertaal (NT1/NT2)
- Soort cursus (Formeel, Non-formeel P en V)
- Type cursus (Taal, Gecijferdheid, Digitale vaardigheden, hybride)

Gegevens worden verzameld op persoonsniveau (leerders). Individuele personen zijn echter niet identificeerbaar. Voor het indienen kunnen data-leveranciers gebruik maken van een voor deze monitor ontwikkeld sjabloon. Ter ondersteuning is er hierbij ook een definitiedocument opgesteld.

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.

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 afscheid)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 [Doelgroepen en 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 monitort en evalueert de volgende output:

- Geslacht
- Leeftijd
- Woonplaatsgegevens (postcode/woonplaats)
- Moedertaal (NT1/NT2)
- Soort cursus (Formeel, Non-formeel P en V)
- Type cursus (Taal, Gecijferdheid, Digitale vaardigheden, hybride)

Gegevens worden verzameld op persoonsniveau (leerders). Individuele personen zijn echter niet identificeerbaar. Voor het indienen kunnen data-leveranciers gebruik maken van een voor deze monitor ontwikkeld sjabloon. Ter ondersteuning is er hierbij ook een definitiedocument opgesteld.

6 Doorgeleiding

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

7 Outcome – 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 subsidieverstrekking en te evalueren

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

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 intake locaties zijn dicht bij de doelgroep.
- De intake locaties 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 en 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 Gecijferdheid



1 Wat is rekenen en gecijferdheid?¹

Gecijferdheid/rekenen vormt samen met taal en digitale vaardigheden de *basisvaardigheden*. Bij rekenen denken veel mensen alleen aan sommen en tafels. Functioneren in een breder scala aan dagelijkse taken, op het werk of privé, gaat echter vaak niet over uitrekenen. Het gaat daar juist over het *interpreteren* van getallen en bijvoorbeeld het maken van schattingen. Denk alleen al aan het zoeken van een goede tweedehands auto op internet.

Mensen blijken vaak in vertrouwde situaties basale rekenhandelingen te kunnen inzetten. Zij kunnen bijvoorbeeld best klokkijken en kleine bedragen contant betalen. Maar 90% van de getallen wordt niet gebruikt om mee te rekenen, maar om mee te communiceren. Denk aan huisnummers, snelheid in kilometers, etc.

Het vermogen om met getallen om te gaan in functionele taken noemen we *gecijferdheid*. Net zoals *geletterdheid* duidt op het functioneel kunnen inzetten van de lees- en schrijfvaardigheid.

2 Welke problemen komen mensen tegen?

Als je niet voldoende gecijferd bent, loop je dagelijks tegen allerlei situaties aan, onder te verdelen in vier soorten gecijferdheidssituaties:

- Omgaan met geld, zoals betalen en geld terugkrijgen, besparen, lenen, uitkomen met je maandelijkse inkomen, omgaan met percentages bij kortingen, kaartjes kopen voor een uitje;

- Omgaan met tijd, zoals met data (22-03-2022) voor een afspraak en digitale kloktijden (14.15u.), uitrekenen hoe laat je moet vertrekken om op tijd bij de bus te zijn of te bepalen hoe lang de bus erover doet om op je bestemming aan te komen;
- Omgaan met maten, zoals hoeveelheden in een recept, hoeveel kilometer je nog kan rijden met de benzine in je auto, medicijnen afmeten, de lengte van de benodigde kabel bepalen.
- Omgaan met tabellen, grafieken, borden et cetera, zoals de bustijden bij de halte of de reisopties in de ov-app aflezen, urenstaten invullen op het werk, het weerbericht voor over drie dagen opzoeken, maar ook de groeicurven van je kind lezen en invullen en de hoeveelheid calorieën van een product kunnen interpreteren.

Dit soort situaties kunnen voor iemand echt lastig zijn.

Ten eerste op sociaal gebied. Iemand kan afhankelijk worden van anderen voor hulp in deze ogenschijnlijk eenvoudige en basale taken. Dat kan een persoon kwetsbaar en onzeker maken. Ook loopt een persoon risico om eenvoudig opgelicht te worden, juist door de mensen tot wie hij zich wendt voor hulp bij geldzaken. Mechanismen achter andere vormen van oplichting (denk aan piramidespelen en phishing mails) maken de persoon tot een makkelijke prooi. En tot slot kosten ál die dagelijkse dingen op en om het huis die gecijferdheid vragen, veel energie.

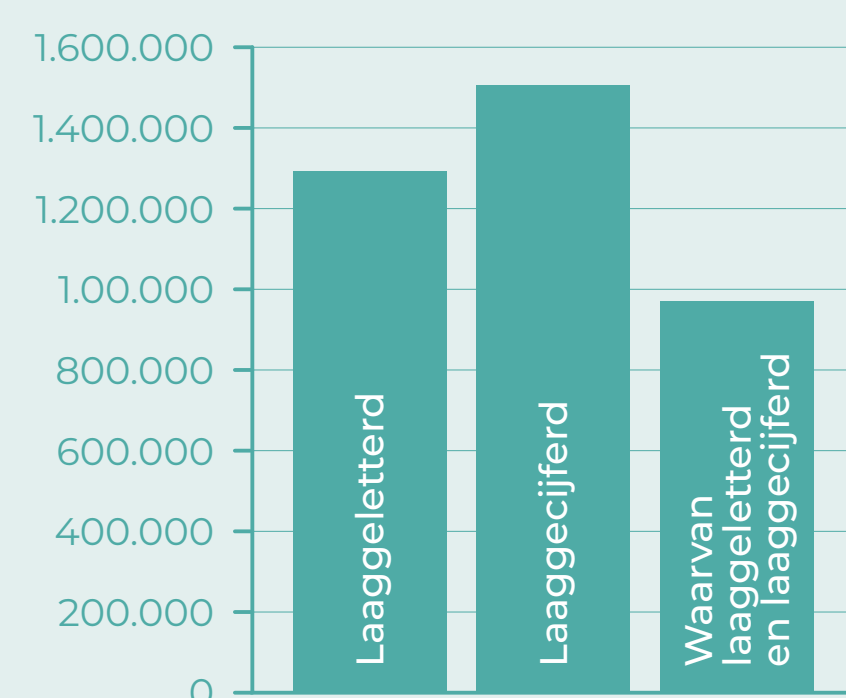
Ten tweede levert het problemen op in het dagelijks functioneren. Denk aan medische risico's die ontstaan door het niet op tijd, niet genoeg of juist teveel innemen van medicijnen, aan functioneren op het werk of problemen die ontstaan op het terrein van de thuisadministratie en het betalingsverkeer.

¹ De inhoud van deze themapagina is tot stand gekomen met medewerking van Kees Hoogland (Hogeschool Utrecht) en grotendeels gestoeld op de volgende twee documenten:

- Hoogland, K. en R. Stelwagen (2021), Het belang van rekenen en gecijferdheid in een leven lang ontwikkelen, Hogeschool Utrecht.
- Wijers, M. en V. Jonker (2019), Volwassenen rekenen: de didactiek van gecijferdheid (2019), Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl. Artikel in de serie Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren.

3 Wat is het probleem van de maatschappij?

Laaggeletterdheid wordt gezien als een groot probleem in de Nederlandse maatschappij. Cijfers van PIAAC² laten zien dat het aantal mensen uit de beroepsbevolking dat problemen ondervindt met gecijferdheid (1,5 miljoen) zelfs het aantal laaggeletterden overstijgt (1,3 miljoen). Zie de grafiek hieronder. Vaak treden laaggeletterdheid en laaggecijferdheid samen op. Onder 65-plussers zijn naar schatting 600.000 mensen laaggecijferd.³



Behalve dat dat problemen voor de mensen zelf oplevert, zoals hierboven aangestipt, zijn de gevolgen ook in de maatschappij voelbaar. Het kan onder andere leiden tot ontwijken van de taken die lastig zijn, wat weer leidt tot verminderde participatie in het maatschappelijk leven en sociale uitsluiting. Het vinden en behouden van werk kan een probleem gaan vormen en schuldenproblematiek ligt op de loer. Mensen krijgen te maken met armoede, deurwaarders, schuldhulpverlening, enzovoort.

Veel instanties zoals gemeenten, UWV, scholen, werkgevers en medische hulpverleners hebben te maken met de gevolgen, die erg kostbaar kunnen zijn en veel menskracht vragen.

4 Hoe ziet non-formeel aanbod voor gecijferdheid eruit? Zeven tips voor de kwaliteit.

Tip 1. Integraliteit van het aanbod

Net als bij taalverwerving komt de ontwikkeling van gecijferdheid het best tot zijn recht als deze plaatsvindt in directe relatie met de situaties waarin de deelnemer leeft, leert en werkt en als deze aansluit op de leervragen die hij heeft.

Zoals gezegd gaat het bij gecijferdheid over het omgaan met getallen in dagelijkse situaties. Die dagelijkse situaties zijn nooit alleen maar 'rekenkundig': er komen ook altijd taal en/of digitale vaardigheden bij kijken. Die vaardigheden hangen allemaal samen. Denk bijvoorbeeld aan loonstroken, werkbriefjes, advertenties, formulieren en tabellen en grafieken in de krant. Steeds meer formulieren moeten tegenwoordig online ingevuld worden, zoals de belastingaangifte en declaraties bij de ziektekostenverzekering.

Het beste wordt aandacht aan gecijferdheid dan ook integraal verweven met de andere vaardigheden. Een aparte cursus 'rekenen' ligt niet voor de hand en zeker niet in het non-formeel V aanbod.

Er is reeds veel formeel en non-formeel P en V aanbod dat gericht is op verbeteren van de geletterdheid. Dit aanbod richt zich doorgaans vooral op lezen en schrijven (NT1) of taalontwikkeling in combinatie met leren lezen en schrijven (NT2). Het is aan te bevelen om gecijferdheid en digitale vaardigheden in dit aanbod voor NT1-leerders en NT2-leerders telkens te verweven tot integraal aanbod waarin de drie basisvaardigheden samenkomen en aandacht krijgen. Een voorbeeld daarvan is het programma Lees en Schrijf! – Uit en thuis. Daarin komen taalvaardigheid en gecijferdheid integraal aan bod bij het behandelen van taakgerichte onderwerpen als klussen, winkelen en vakantie.⁴ Een ander voorbeeld is de cursus 'Koken binnen je budget' van bibliotheek Rozet in Arnhem, waarin gecijferdheid, geletterdheid en digitale context verweven zijn met de cursusinhoud.⁵

Tip 2. Expertise

Het begeleiden van iemand die erg veel moeite heeft met gecijferdheidsvraagstukken vergt, net zoals de ontwikkeling van lezen en schrijven, expertise op het gebied van aanvankelijke gecijferdheid.

In non-formeel P en non-formeel V aanbod - waar de functionele omgang met cijfermatige taken aan de orde is - is de aanbeveling dat de (professionele en vrijwillige) begeleiders kennisnemen van recente inzichten in de didactiek van gecijferdheid:

- Bij intake en signalering in camouflageaanbod gaat het dan bijvoorbeeld om gesprekstechniek, kennis van en aandacht voor gecijferdheid en kennis van en inzicht in de integrale samenhang van basisvaardigheden;

² Buisman, M., et al. (2013). PIAAC 2012: de belangrijkste resultaten. 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum Beroepsonderwijs i.s.m. het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), Universiteit Maastricht.
³ Aanpak van Laaggeletterdheid (2016), Algemene Rekenkamer.

⁴ Gecijferdheid in beeld: over rekenen, cijfers en financiën. Factsheet voor bibliotheken met informatie, inspiratie en handvatten (2022), Probiblio, www.probiblio.nl.

⁵ Groot, A. M. Elderenbosch, B. Kleine Deters, K. Hoogland (2022), Het belang van gecijferdheid in een digitale context. Vaardig omgaan met informatiebronnen vraagt meer dan leesvaardigheid, 's-Hertogenbosch: CINOP.

- Als het gaat om ondersteuning op de ontwikkeling van gecijferdheid, is het van belang te weten dat het beste aangesloten kan worden op de leervraag van de deelnemer (dat geldt overigens niet alleen voor gecijferdheid) en bijvoorbeeld het stappenplan voor de probleemaanpak⁶ te kunnen toepassen in een functionele context.

Het is dus belangrijk om expertise op het gebied van gecijferdheid te betrekken bij het aanbod. Soms is die expertise al aanwezig (denk aan ROC's, particuliere instituten of bibliotheken), maar vaak zal de expertise nog opgebouwd moet worden. Er is een module Gecijferdheid/Rekenen in het kader van de modules Docent Basisvaardigheden⁷, voor professionals. Helaas is tot op heden deze module niet door docentenopleiders aangeboden, simpelweg omdat er geen vraag naar is. Daar kan verandering in komen wanneer de vraag toeneemt – hetgeen bewerkstelligd kan worden als gemeenten van de aanbieders verlangen dat professionele begeleiders de betreffende opleiding doen.

Tip 3. De doelgroep vinden

Het is van belang om de mensen te identificeren die baat zouden hebben bij de versterking van hun gecijferdheid. Bij integraal en functioneel aanbod ('wat doet mijn kind op internet?', 'verkopen op Marktplaats') kunnen deelnemers 'ontdekt' worden en vervolgens op maat worden begeleid. Ook kunnen begeleiders van aanbod voor een specifieke vaardigheid (een 'computercursus') alert zijn op gecijferdheidsvraagstukken bij hun leerders en deze bespreekbaar maken – om door te verwijzen naar passend aanbod als het aanbod zelf nog niet integraal is vormgegeven.

Mensen die nog niet deelnemen aan aanbod, kunnen ook via bijvoorbeeld bibliotheken, UWV, consultatiebureaus, wijkcentra, scholen gevonden worden: medewerkers van deze organisaties trainen in het herkennen van problemen met gecijferdheid vergroot de kans om zoveel mogelijk mensen uit de doelgroep toe te leiden naar passend aanbod.

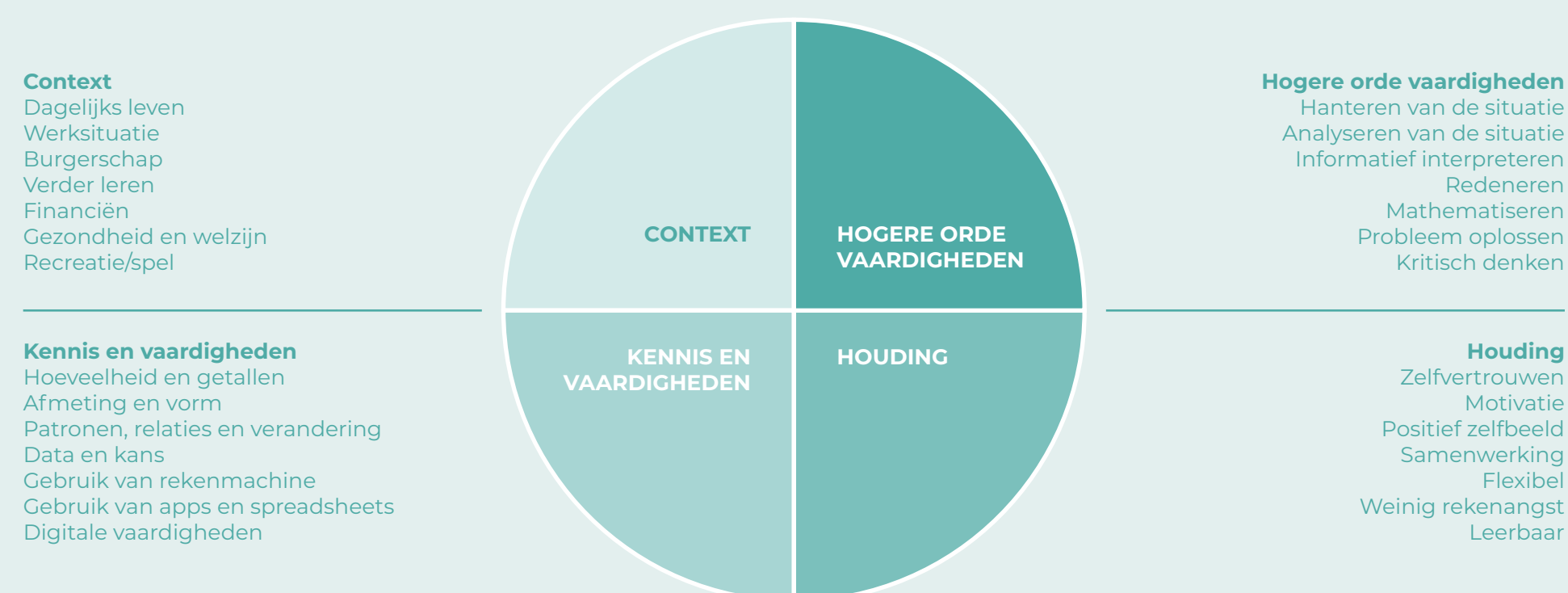
Tip 4. Vertrek vanuit individuele leervraag

Zoals hierboven gezegd zou (een deel van) het aanbod gericht moeten zijn op het gericht opheffen van de problemen die mensen tegenkomen. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van cursussen in budgettering, planning en medicijngebruik – wat ook heel goed past bij integrale aandacht voor basisvaardigheden. Non-formeel aanbod kan georganiseerd worden rond thema's, bijvoorbeeld:

- Beter handelen op Marktplaats
- Klussen in huis: begroten, plannen, bestellen
- Voordelig boodschappen doen
- Koken
- Ziektekostenverzekeringen afsluiten en onkosten declareren.
- Geld sparen en lenen
- Huishoudboekje bijhouden
- Breien of borduren

Maar ook formeel aanbod zou voor het grootste deel thematisch van aard moeten zijn, zodat het optimaal aansluit bij de ervaringswereld van de deelnemers. In volwassenen-educatie is een generiek of kaal rekenaanbod niet zo voor de hand liggend.

Factoren die gecijferd gedrag verbeteren



Bron: www.cenf.eu en [Gecijferdheid in beeld: over rekenen, cijfers en financiën. Factsheet voor bibliotheken met informatie, inspiratie en handvatten \(2022\), Probiblio, www.probiblio.nl.](http://www.probiblio.nl)

⁶ Wijers, M. en V. Jonker (2019), Volwassenen rekenen: de didactiek van gecijferdheid (2019), Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl. Artikel in de serie Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren.

⁷ <http://www.fi.uu.nl/nl/modulesbasisvaardigheden>

Van belang is ook altijd om met deelnemers in gesprek te gaan over hun *ervaringen* met getallen, meten en diagrammen. Soms zijn die positief, soms minder. Negatieve ervaringen kunnen het leren in de weg zitten. De emoties die mensen voelen bespreekbaar maken, het zelfvertrouwen vergroten en aansturen op succeservaringen zijn belangrijke elementen bij het werken aan basisvaardigheden.

Tip 5. Zorg voor begeleiding in groepjes

Functioneel rekenen wordt bij voorkeur in een *groepje* besproken en geoefend. Dan kan er gepraat worden over verschillende interpretaties van getallen en over verschillende gevoelens die optreden bij het handelen in gecijferdheidssituaties. Deelnemers krijgen daardoor meer grip op wat cijfers dan betekenen en hoe zij ermee om kunnen gaan.

Tip 6. Niveau kent meer dimensies

Gecijferdheid kent vele facetten. Het vaststellen van het niveau is daarom niet goed mogelijk met een eendimensionale schaal. Er is dan ook geen toets die eenduidig een (begin)niveau kan vaststellen. Het gaat om een breed beeld van een persoon: waar liggen mogelijkheden en belemmeringen bij het verhogen van de kwaliteit van gecijferd gedrag.

Tip 7. Creëer een context met levensechte beelden

En tot slot een dringend advies voor de inhoud van het aanbod. Het idee dat taal nodig is om de functionele context te beschrijven, is een heel hardnekkig idee in het schoolse reken- en wiskundeonderwijs. Dit leidt tot zogenaamde ‘verhaaltjessommen’, waarin er (veel) tekst wordt gebruikt om een context te beschrijven. Die teksten leveren voor de doelgroep – die zoals gezegd vaak ook te maken heeft met leervragen op het gebied van geletterdheid of met beperkte taalvaardigheid in het Nederlands – een extra hobbel op. Een mogelijke oplossing in lesmateriaal is om de context zoveel als mogelijk te tonen door middel van authentieke beelden. Denk aan foto’s van korting en percentages in echte situaties zoals een winkel of folder. Ook de inzet van videoclips kan heel goed werken, omdat daarmee de levensechtheid van de situatie nog meer benadrukt kan worden en het element van schriftelijke beschrijvingen nog verder teruggedrongen kan worden (www.gecijferdheidteltmee.nl biedt dergelijke bronnen).

Themapagina digitale vaardigheden



1 Digitale vaardigheden in de maatschappij

Digitale vaardigheden vormen samen met taal en gecijferdheid/rekenen de *basisvaardigheden*. Digitale vaardigheden zijn inmiddels onmisbaar om goed te kunnen functioneren in onze huidige maatschappij, maar lang niet iedereen heeft deze vaardigheden op peil. De Algemene Rekenkamer schat dat 2,5 miljoen Nederlanders onvoldoende digitale vaardigheden bezitten en dat er ruim 5 miljoen Nederlanders moeite hebben om bewust, kritisch en actief om te gaan met sociale digitale media.¹ Dit kan leiden tot problemen in het dagelijks functioneren. Mensen vragen bijvoorbeeld toeslagen niet aan omdat ze (onder andere) de daarvoor benodigde digitale handelingen op de computer of hun smartphone niet kunnen uitvoeren, terwijl ze wel recht hebben op en behoefte hebben aan die toeslag. Of ze kunnen niet overweg met de app waarmee ze het huiswerk en de schoolprestaties van hun kinderen kunnen volgen, ervaren belemmeringen op het werk bij het gebruik van online informatievoorziening en rapportagesystemen of zijn kwetsbaar voor online oplichting.

Wat verstaan we onder digitale vaardigheden?

Digitale vaardigheid is veel meer dan 'knoppenkennis' zoals weten hoe je je telefoon bedient, hoe je je computer aan en uit krijgt en hoe een muis werkt. In de Regeling eindtermen educatie zijn voor de WEB de wettelijke eindtermen voor digitale vaardigheden gedefinieerd.

Voor een uitwerking van de eindtermen in de Regeling is de Handreiking digitale vaardigheden ontwikkeld. Daarin zijn de standaarden bij de eindtermen uitgewerkt, die een omschrijving geven van het niveau van bepaalde vaardigheden en taken. Aan de twee niveaus voor eindtermen is voor de standaarden een extra niveau toegevoegd, het zogenoemde 'instroomniveau'.

In de regeling en de handleiding worden vijf domeinen onderscheiden:

- Het gebruik van ICT-systemen (hieronder val het bedienen van alle apparaten die op basis van software werken: natuurlijk computers, smartphones, printers en kopieerapparaten, maar ook je wasmachine en de NS ticketautomaat).

- Beveiliging, privacy en gezondheid (wachtwoorden gebruiken, risico's op phishing, effecten van langdurig kijken naar een scherm en zo voort.)
- (Online) informatie zoeken (Wat is nuttige en betrouwbare informatie? Waar vind ik informatie die ik zoek? Wat voor soort informatie kan ik allemaal vinden op internet? Wat biedt internet mij?)
- Informatie verwerken (bijvoorbeeld online formulieren invullen, iets bestellen, tekstverwerken, afbeeldingen maken, foto's opslaan)
- Digitaal communiceren (e-mail, WhatsApp, videobellen, Facebook, chatbox en gebruik maken van digitaal lesmateriaal en een online leeromgeving).

Nu vereist bijvoorbeeld *internetbankieren* dat je weet hoe een app/site werkt en hoe je daar moet komen (domein 1), dat je weet hoe je een sterk wachtwoord kunt aanmaken/wat sterke wachtwoorden zijn (domein 2), dat je informatie kunt zoeken – zoals overzichten van je inkomsten en uitgaven in je app –, dat je overboekingen kunt maken (domein 3 en 4) en eventueel via de app kunt communiceren met je bank (domein 5). Het uitvoeren van een digitale handeling als internetbankieren vraagt in de praktijk dus vaardigheden binnen de verschillende domeinen. Deze samenhangende vaardigheden passen allemaal bij het uiteindelijke doel om financieel zelfredzaam te worden.

Wat zijn de leervragen?

Digitale vaardigheden zijn essentieel in deze maatschappij en vergen voortdurend bijleren. De ontwikkelingen in de ICT gaan razendsnel en ook digitaal vaardige mensen leren vaak via anderen weer nieuwe, handige functies van hun mobiele telefoon of zijn verrast door de waterkoker die nu ook instelbaar is op precieze temperatuur en warmhoudfunctie. Maar bij mensen die basisvaardigheden missen, gaat het om essentiële kennis wat het (vanzelf) bijleren bemoeilijkt. Soms gaat het dan echt om die 'knoppenkennis' in domein 1. Maar uit de schatting van de Algemene Rekenkamer blijkt, dat het ook bijvoorbeeld om *mediawijsheid* gaat: De verzameling competenties die je nodig hebt om actief, kritisch én bewust te kunnen deelnemen aan de

¹ Werkagenda Waardengedreven digitaliseren (2022)

mediasamenleving.² Hier komen de domeinen 2 tot en met 5 bij kijken. Het opzoeken, verwerken en evalueren van digitale informatie is voor veel mensen lastig: daarvoor zijn specifieke taalvaardigheden nodig, zoals het beheersen van de relevante woordenschat en online leesvaardigheid.

Naast de digitale vaardigheden zelf, spelen *leervaardigheden* een grote rol bij digitale vaardigheden (zelfs veel meer dan bij geletterdheid en gecijferdheid): Hoe ga je kritisch met informatie om? Wat kun je doen op het moment dat je tegen een digitaal probleem oploopt en je niet direct om hulp kan vragen? Hoe krijg je het gebruik van je nieuwe mobiele telefoon (waar alle knoppen en opties immers vaak weer net op een andere plek zitten dan bij je vorige versie) in de vingers?

Het is niet vanzelfsprekend dat mensen die onvoldoende digitale vaardigheden hebben, wel deze *leervaardigheden* beheersen. In het (non-)formele aanbod digitale vaardigheden, moet dus naast die vijf domeinen van digitale vaardigheden ook aandacht zijn voor *leervaardigheden*.

Verschillen tussen generaties

ECBO³ onderscheidt op basis van literatuuronderzoek drie doelgroepen (jongeren, volwassenen, ouderen) en tien verschillende interventies. Wat zijn zinvolle interventies voor welke doelgroepen? In het rapport is op pagina 3 een infographic met de conclusies opgenomen, op de [website](#) vind je het volgende, nog compactere, overzicht:

Jongeren	Volwassenen	Ouderen
1. Versterk kennis over digitale dienstverlening	1. Neem zorgen weg over privacy	1. Neem zorgen weg over privacy
2. Versterk kennis om zorgvuldig met gegevens om te gaan	2. Versterk <ul style="list-style-type: none"> – efficiënte participatie – informatievaardigheden – geloof in eigen kunnen 	2. Versterk <ul style="list-style-type: none"> – kennis over digitale media – digitale vaardigheden – geloof in eigen kunnen
	3. Help het sociaal netwerk effectief te mobiliseren	3. Integreer persoonlijke ondersteuning

² <https://www.mediawijsheid.nl/digitale-geletterdheid/>

³ Groot, A. et al. (2022). Literatuuronderzoek Digitaal burgerschap en digitale inclusie. 's--Hertogenbosch: ECBO.

2 Sturen op kwaliteit bij de inkoop van non-formeel aanbod digitale vaardigheden

Hoe stuur je als gemeente op de kwaliteit van non-formeel aanbod rondom digitale vaardigheden? Hierbij kan gelet worden op de volgende elementen:

1. Doelgericht werken staat centraal in het aanbod

Leren gaat het best als het aansluit bij de leerbehoefte van de deelnemer: waar zit zijn of haar motivatie om digitaal vaardig te zijn? Aandacht voor de individuele leerbehoefte moet daarom de kern zijn van het aanbod. Deze behoefte moet ten eerste worden opgehaald (met behulp van een intake) en daarna systematisch aandacht krijgen in de begeleiding. Is die behoefte gelinkt aan gezondheid: zelf iets kunnen vinden op thuisarts.nl? Of is het gelinkt aan opvoeding: je wilt zelf in Magister kunnen lezen hoe het gaat met je kind? Idealiter zorgt een aanbieder voor een functionele benadering, waarin het aanbod de leerder ondersteunt bij de ontwikkeling van digitale vaardigheden in relatie tot de leefdomeinen en situaties waar hij of zij die vaardigheden voor nodig heeft. De digitale vaardigheden worden zo verbonden aan het dagelijks leven van de deelnemer.

2. Competenties en handelen van de begeleider

De kwaliteit van de begeleiding is net als bij ondersteuning bij de ontwikkeling van taalvaardigheid, geletterdheid en gecijferdheid een essentieel element voor de kwaliteit van het aanbod. Hieronder geven we een aantal handvatten waarmee je als gemeente op de kwaliteit kunt sturen.

- De vrijwilliger of professional moet voldoende toegerust zijn om het leerproces te begeleiden. Daarbij gaat het zowel om didactische vaardigheden als om eigen digitale vaardigheden. Een technisch heel handige vrijwilliger die kan 'lezen en schrijven' met hardware en software, is niet per se een geschikte begeleider van leerprocessen van mensen die uit de overweldigende hoeveelheid informatie op internet de juiste informatie moeten leren selecteren. De begeleiding van de leerders vergt dat er gericht didactische werkvormen ingezet worden met aandacht voor het taalniveau, individuele kenmerken (bijvoorbeeld leeftijd/levensfase en gender) en – uiteraard – het niveau van digitale vaardigheden van de leerders.
- Leerprocessen werken het beste, als de leerder wat hij in een les leert ook in zijn of haar eigen dagelijks leven toepast. Docenten en vrijwilligers richten hun begeleiding daarom het beste zo in dat ze leerders daarin stimuleren. Ook schenken zij aandacht aan *hoe* je een digitale vaardigheid leert, dat wil zeggen dat ze aandacht hebben voor de

eerder genoemde *leervaardigheden*. Begeleiders laten deelnemers veel zelf en zelfstandig oefenen en bieden veel herhaling aan, eventueel in variaties. Meerdere malen per week het geleerde oefenen is van belang om het in te laten slijten in het geheugen.

- Bij non-formeel P is het belangrijk dat de begeleiders de juiste kennis en competenties kunnen aantonen. Veel ervaring met het verzorgen van aanbod op de vijf domeinen uit de standaarden en eindtermen (zie hierboven in paragraaf 2) is daarvoor een indicator. Je kan ook een trapje hoger gaan in het vragen om expertise en verlangen dat docenten die digitale vaardigheden als ‘vak’ verzorgen, een certificaat van de module *Digitale vaardigheden* uit de serie *Modules docent Basisvaardigheden* hebben. Het is goed als aanbieders structurele aandacht besteden aan competentieontwikkeling van de professionals, door bij- en nascholing, collegiale visitaties, teambijeenkomsten met onderlinge uitwisseling. Vraag aanbieders naar hun beleid op deskundigheidsbevordering.
- Bij non-formeel V is het ook belangrijk dat hun kennis en vaardigheden geborgd worden via training. Voor taalvrijwilligers zijn er speciale vrijwilligerstrainingen, maar voor digitale vaardigheden (en in deze specifieke context: voor laagtaalvaardige leerders) bestaat er geen standaardtraining. Daarom is het extra belangrijk dat vrijwilligers structureel worden ondersteund door een professional met de juiste expertise. Wel bestaat er een training voor vrijwilligers waarin zij leren leerders op een coachende manier te begeleiden bij het versterken van hun eigen leerdoelen op het gebied van basisvaardigheden. Bij veel bibliotheken is hier wel belangstelling voor, al staat dat vaak nog in de kinderschoenen.

3. Integrale benadering

Net als bij taalverwerving komt de ontwikkeling van digitale vaardigheden het best tot zijn recht als deze plaatsvindt in directe relatie met de situaties waarin de deelnemer leeft, leert en werkt en als deze aansluit op de leervragen die hij heeft. Om die dagelijkse situaties goed uit te voeren, vraagt dat niet alleen de juiste digitale vaardigheden maar ook de benodigde gecijferdheid en taal. Het beste wordt aandacht voor digitale vaardigheden dus integraal verweven met aandacht voor taal en gecijferdheid. Kijk hoe de aanbieder omgaat met het taalniveau waarop de digitale vaardigheden worden aangeboden. Vaak hebben leermiddelen een vereist taalniveau om überhaupt te kunnen starten.

4. Digitale vaardigheden als vangnet voor NT1

Voor een deel van de NT1-leerders, met name de wat oudere leerders die gêne voelen bij de moeite die zij hebben met lezen en schrijven en gecijferdheidsvraagstukken, werkt het heel goed om aanbod in te richten rond digitale vaardigheden. Niet goed uit de

voeten kunnen met een laptop of moeite hebben met het doen van belastingaangifte, is veel minder beladen dan niet voldoende vaardig zijn in lezen en schrijven. Maak je het aanbod ook nog eens functioneel (‘foto’s maken en versturen met je smartphone’), dan komen er mensen op het aanbod af van wie gaandeweg blijkt dat zij ook nog leervragen hebben op andere basisvaardigheden. Lees hier meer over op de themapagina’s [De kwaliteit van informeel \(camouflage\)aanbod](#) en [Doelgroepen en Werving](#).

3 Aandachtspunten bij beleidskeuzes

De onderstaande kwesties spelen bij aanbod voor digitale vaardigheden een rol. Je kunt hier zelf als gemeente op sturen, maar je kunt hierin ook samenwerken met de aanbieder.

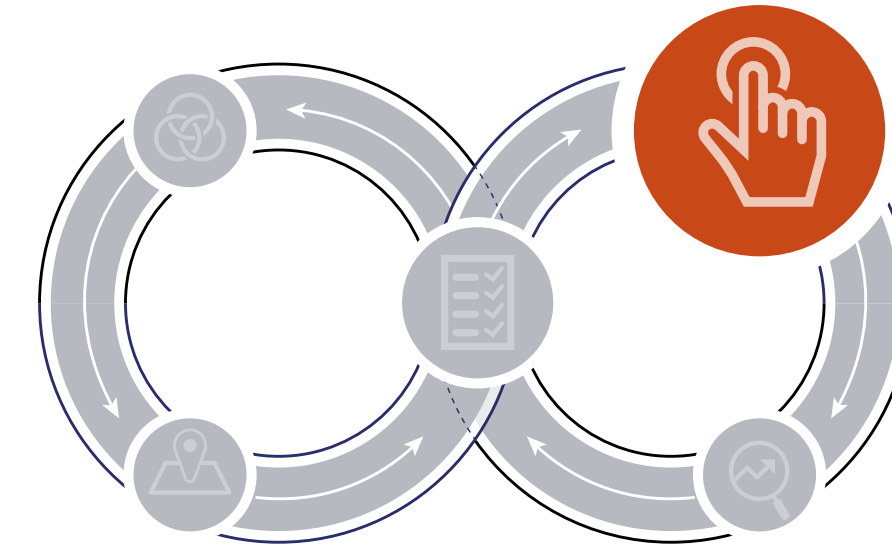
- Welk soort aanbod aan ondersteuning op digitale vaardigheden is passend voor de doelgroep? Dit verschilt, afhankelijk van de opleiding, werkambities en vaardigheden die mensen al hebben. Denk aan een workshop *veilig online* voor mensen met minimaal 2F of B1 bij de bibliotheek, of een cursus *Klik & Tik. De Basis met aandacht voor taal* voor mensen met minimaal 1F of A2 bij een welzijnsorganisatie, of een module *Office voor je opleiding* voor aankomende mbo-studenten op een ROC. Ga hierover in gesprek met de aanbieders.
- Vraag de aanbieder naar de beschikbaarheid van een laptop voor de deelnemers om thuis te gebruiken (tenminste: als dat past bij hun situatie en leerdoelen) en vraag de aanbieder of zij inventariseren of deelnemers beschikken over een internetverbinding. Zoek eventueel naar financiële middelen, bijvoorbeeld uit bijzondere bijstand of via de Stichting Allemaal Digitaal.
- Ook de professionele docent of de vrijwilliger in de begeleiding moet over passende apparatuur en verbinding beschikken.
- Wil je naast cursusaanbod ook laagdrempelige inlooptmogelijkheden waar mensen op gewezen kunnen worden voor hun dagelijkse dingen, zoals het gebruik van DigiD, uitleg over je smartphone in het algemeen (installeren apps bijvoorbeeld), hulp bij mailen en WhatsAppen en uitleg over het gebruik van QR-codes? Hiervoor zijn de Informatiepunten Digitale Overheid geschikt, maar denk bijvoorbeeld ook aan algemenere inlooptsprekuren die (taal)aanbieders, vrijwilligersorganisaties en bibliotheken organiseren.

4 Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Handreiking Digitale vaardigheden volwasseneneducatie	De <i>Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie</i> geeft inzicht in de diverse domeinen binnen digitale vaardigheden en bevat didactische handvatten en voorbeelden van een succesvolle aanpak. De Handreiking bevat in de bijlage een overzicht van eindtermen op basisniveau 1 en 2 en van de standaarden digitale vaardigheden op instroomniveau, basisniveau 1 en 2.	CINOP
	Overzicht standaarden en eindtermen digitale vaardigheden	Het <i>Advies digitale vaardigheden ve</i> (2018) biedt een actualisatie van de Standaarden en eindtermen 2012, met een aparte uitwerking van standaarden en eindtermen voor digitale vaardigheden.	Steunpunt Basisvaardigheden
	Artikel Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag	In het artikel <i>Digitale vaardigheden: de praktijk van alledag</i> uit de serie <i>Leren in Educatie</i> staan voorbeelden van een succesvolle aanpak	Stichting Expertisecentrum oefenen.nl
	Opleiding docent basisvaardigheden	De opleiding <i>docent basisvaardigheden</i> bevat een module digitale vaardigheden ve. Met deze module professionaliseren docenten zich in de didactische en coachende vaardigheden omtrent het aanbieden van digitale vaardigheden.	ITTA, CINOP en Freudenthal Instituut
	Brochure (Digitale) Inclusie	In de publicatie <i>digitale inclusie</i> komt aan bod hoe je als gemeente kunt werken aan inclusievere digitale dienstverlening.	VNG
	Beleidsplan	De <i>Werkagenda waardengedreven digitaliseren (2022)</i> is een uitwerking van elementen uit de brief Hoofdlijnen Beleid Digitalisering met concrete doelen en acties. Hij omvat 5 programmalijnen: meedoen, vertrouwen en regie in de digitale samenleving, een goede digitale overheid en het versterken van de digitale samenleving in het Caribisch deel van het Koninkrijk.	BZK
	PIAAC 2023	PIAAC 2022/2023 onderzoekt de taal- en rekenvaardigheden en het probleemoplossend vermogen van volwassenen (16-65 jarig) wereldwijd. Digitale vaardigheden zijn niet apart getest, maar er zijn vragen gesteld over computergebruik en het gebruik van online toepassingen in het dagelijks leven. Het gebruik van digitale middelen door mensen met en zonder lage basisvaardigheden is in kaart gebracht voor vijf typen gebruik: Communicatie, Informatie, Vermaak, Financieel en Functioneel persoonlijk gebruik.	Kohnstamm Instituut, Kantar, CBS en ROA
	Overzichtspagina digitale vaardigheden op de website Digitaleoverheid.nl	Het onderdeel 'Voortgang en ontwikkelingen' biedt informatie en links naar beleidsontwikkelingen en instrumenten en aanbod voor de versterking van digitale vaardigheden van burgers.	ICTU

5 Voorbeelden

Link	Toelichting	Organisatie
	Team Online Leren De Gemeente Den Haag koopt jaarlijks een licentie in voor Haagse non-profit organisaties voor het online oefenplatform Oefenen.nl. Om ervoor te zorgen dat organisaties ermee gaan werken en om de materialen daar bekend te maken, faciliteert de gemeente ook een team van ROC Mondriaan: Team Online Leren. Daarnaast is er in 2019 een Haags Netwerk Digitale Vaardigheden opgestart, een netwerk waarin maatschappelijk private en publieke partners samen werken aan het versterken van enerzijds de digitale vaardigheden van inwoners en ondernemers en anderzijds het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van instellingen en overheden.	ROC Mondriaan
	Stichting Digisterker Stichting Digisterker biedt oefenprogramma's over de digitale overheid. Alle bibliotheken hebben een licentie voor de programma's en bieden vaak een cursus DigiSterker aan op basis van dit materiaal. Speciaal voor vluchtelingen ontwikkelde Stichting DigiSterker een cursus op maat die is samengesteld in samenwerking met VluchtelingenWerk Nederland: Digisterker voor Vluchtelingen. Bespreek met de ketenpartners in de gemeente of de lokale bibliotheek of de aanbieder deze cursus ook kan gaan aanbieden.	Digisterker
	Taalklik Taalklik is een serie groepsbijeenkomsten bij het online oefenprogramma <i>Klik en Tik. De basis</i> , ontwikkeld door expertisecentrum oefenen.nl. Het materiaal en de bijeenkomsten hebben tot doel om de geleerde digitale handelingen in het oefenprogramma zó in de praktijk te brengen dat de taal die hiervoor nodig is, geen belemmering meer vormt.	Stichting Expertisecentrum oefenen.nl en ITTA UvA



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.



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. Let daarbij goed op waarvoor het keurmerk is afgegeven. Zo slaat de diploma-erkenning van OCW uitsluitend op formele trajecten. Dit zegt dus niets over de kwaliteit van het non-formele aanbod. 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.
- ❑ Praat ook eens met collega's van Inburgering en hoe zij hun aanbieders geselecteerd hebben. Kun je hiervan leren, of wellicht slimme combinaties maken bij dezelfde aanbieder(s)?

2 Maak een keuze in de vorm van het selecteren van 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*.

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 Transitie van Educatie naar het Sociaal Domein	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 keuzes 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. Mogelijk bij diensten tot € 50.000.
 - Meervoudig onderhands: met objectieve criteria en beschrijvend document van de opdracht meerdere partijen (drie tot vijf) uitnodigen een offerte in te dienen. Mogelijk bij diensten tussen de € 50.000 en € 214.000.
 - 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 het opstellen van subgunningscriteria in het volwasseneneducatie-domein, kun je bijvoorbeeld denken aan:

- Het bieden van maatwerk
- Het inbouwen van voldoende flexibiliteit
- Een goede intake
- Groeps grootte
- Randvoorwaarden zoals locatie en reisafstand
- Afspraken over monitoring van deelname en voortgang

Gebruik voor het bepalen welke kwaliteitsaspecten voor jouw gemeente of regio voorop staan, [het kwaliteitskader](#), of kijk naar de tips voor sturen op

kwiteit middels inkoop of aanbesteding in de handreiking van VNG over de transitie van educatie naar het sociaal domein. Vraag bij het formuleren van subgunningscriteria ook naar de manier waarop aanbieders denken vorm te geven aan de geselecteerde kwaliteitsaspecten. Hoe ziet het maatwerk eruit, hoe verzorgt men de intake, hoe worden deelname en voortgang gemonitord? Realiseer je daarbij dat kwaliteit geld kost. Zeker met een tekort aan NT2-docenten, is het bijvoorbeeld zaak dat aanbieders goede arbeidsvoorwaarden bieden aan docenten; hier kan de gemeente iets over opnemen in de inkoop. Zo wordt er van docenten niet alleen verwacht dat ze de lessen verzorgen, maar verwacht men van docenten vaak ook voorbereidingstijd, vergadertijd en administratie. Als aanbieders structureel investeren in de kwaliteit van hun docenten, zie je dat terug in de prijs. De prijs van een onderwijsuur omvat dus meer dan alleen het lesuur. Druk je de prijs te veel naar beneden, dan komt de kwaliteitsbewaking van de aanbieder zelf in het gedrang.

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.
- ❑ Realiseer je dat kwaliteit geld kost en dat er voor de invulling van een onderwijsuur meer kosten gemaakt worden dan alleen het lesuur.
- ❑ 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.

Impactgericht subsidiëren bij de gemeente Tilburg

Om meer grip te krijgen op de effecten van de aanpak van maatschappelijke vraagstukken, is de gemeente sinds 2019 gestart met impactgericht subsidiëren. Hoewel het nog steeds een lerend proces is, zijn de eerste ervaringen positief. De opgave is om de subsidieverstrekking aan partners in het sociaal domein zo in te richten dat de impact leidend wordt. Organisaties die subsidie aanvragen, moeten daarom bij hun aanvraag aangeven hoe zij bijdragen aan maatschappelijke opgaven en effecten op dit vlak qua indicatoren inzichtelijk maken. Zij leveren daarbij de volgende zaken aan, volgens formats die door de gemeente ter beschikking worden gesteld:

- Verandertheorie (bij aanvragen vanaf € 25.000,-)
- Activiteitenplan (bij alle aanvragen)
- Onderzoeksplan (bij aanvragen vanaf € 25.000,-)
- Begroting (bij alle aanvragen).

Per jaar komen er tot nu toe vier aanvragen binnen; drie taalaanbieders, waaronder roc's, en een taalnetwerk namens meerdere partners (welzijnsinstellingen en bibliotheek).

Instrumenten

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	E-learning Aanpak Laaggeletterdheid	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
	VNG Model Inkoop- en aanbestedingsbeleid	Het VNG Model Inkoop- en aanbestedingsbeleid beschrijft verschillende beleidsmaatregelen die een gemeente in staat stellen een professioneel inkoop- en aanbestedingsbeleid te realiseren.	VNG
	Handreiking 'Van beleid naar inkoop in de inburgering'	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 proportionaliteit	In de Gids proportionaliteit kun je controleren aan welke eisen een gemeente gehouden is bij een aanbestedingsprocedure.	Gids proportionaliteit
	Expertise-centrum Aanbesteden PIANOo	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 prijs-kwaliteit-verhouding	Deze handreiking biedt adviezen om te komen tot een uniforme en objectieve beoordeling van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).	PIANOo
	Kenniscentrum Europa decentraal	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

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 duurzaamheid van het aanbod en doorontwikkeling van beleid. Om kwalitatief goed aanbod te bieden, hebben aanbieders tijd nodig. Deelnemers zijn over het algemeen niet in een jaar klaar met leren. Daarnaast vraagt investeren in goed personeel ook om 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 met aanbieders relaties aan te gaan voor de langere termijn. 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. Dit geldt ook voor samenwerking in het sociaal domein; het doorverwijzen vanuit andere beleidsterreinen naar het juiste aanbod volwasseneneducatie vraagt om overzicht in dat aanbod en opbouw van een netwerk. Bij veel wisselingen is dit lastig te onderhouden.

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
	Combinatie incidentele- en meerjarensubsidie 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](#) en de Themapagina over [Informeel \(camouflage\)aanbod](#).

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.

Vanuit een integrale aanpak werken, betekent ook dat middelen vanuit andere beleidsterreinen kunnen worden aangewend voor de aanpak van laaggeletterdheid. Door je collega's te laten zien hoe zij - met de aanpak van basisvaardigheden - kunnen besparen op problematiek in hun beleidsterrein, kun je die gezamenlijke aanpak

verantwoorden. Het is hierbij goed om te realiseren dat er niet alleen rekening moet worden gehouden met kosten van laaggeletterdheid op korte termijn, maar ook op lange termijn; hoe kun je de lange-termijn kosten beperken? In het [rapport van PwC](#) wordt bijvoorbeeld berekend wat de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid voor Nederland zijn en hoe je door inzet op basisvaardigheden die kosten kunt verminderen.

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 op basis waarvan de schaarse subsidiegelden worden verdeeld.

Via een overheidsopdracht

Een schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel³ 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.⁴ 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.

³ '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.

⁴ Zie de [Gids proportionaliteit](#) voor de indicaties wanneer onderhands aanbesteden proportioneel wordt geacht.

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](#)'.

Naast de overheidsopdracht voor diensten zou de gemeente ook gebruik kunnen maken van een 'verlicht regime' voor sociale en andere specifieke diensten⁵ (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 leerder) 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.⁶

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.

⁵ 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.

⁶ In de Jeugdzorg bestaat 90% van de uitbestede opdrachten uit 'Open House' 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:⁷

- 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.

⁷ <https://vng.nl/files/vng/20160119-transitie-educatie.pdf>

Themapagina Volwasseneneducatie en Inburgering



1 Wat houdt de Wet inburgering in?

Begin 2022 is de Wet inburgering 2021 (hierna: Wi2021) in werking getreden. Deze wet maakt gemeenten verantwoordelijk voor het tijdig en passend organiseren van een inburgeringsaanbod voor inburgeringsplichtigen. Het doel van de nieuwe wet is om nieuwkomers snel te laten participeren, het liefst via betaald werk, waar mogelijk gelijktijdig aan het leren van taal. In het kader van de wet volgen inburgeraars een van de drie routes, te weten (1) de B1-route, (2) de Onderwijsroute en (3) de Z-route. Zie voor nadere uitwerking van de begrippen rondom inburgering, het [Begrippenkader](#). De drie routes hebben ieder hun eigen kenmerken en eisen:

- **B1-route:** de B1-route is de standaardroute waarin het reguliere inburgeringsexamen gehaald moet worden. De route kent participatie- en taaleisen en moet binnen drie jaar afgerond zijn. Er is aan de vereisten voldaan wanneer een inburgeraar op B1 niveau een examen heeft behaald (vandaar de naamgeving van de route), waarbij het mogelijk is om in overleg met de gemeente indien nodig af te schalen naar A2 voor een of meerdere vaardigheden. Het vereiste taalniveau B1 is ingegeven door de praktijk en de vraag vanuit de werkgevers: mensen komen onder B1 niet zo gemakkelijk aan de slag. Het leren van de taal is een middel, het uiteindelijke bredere doel is dat de inburgeraar zelfstandig kan participeren in de maatschappij en kan uitstromen naar werk.
- **Onderwijsroute:** de onderwijsroute is bedoeld voor inburgeraars die gemotiveerd zijn om een opleiding in het Nederlandse onderwijs te gaan volgen. Ze moeten dus zowel de potentie als de motivatie hebben om een mbo- hbo- of wo-opleiding te voltooien. Het doel van deze route is dan ook de doorstroom naar vervolgonderwijs.
- **Z-route:** de Z-route staat voor de zelfredzaamheidsroute. Dit is bedoeld voor inburgeraars van wie wordt verwacht dat zij A2-niveau niet binnen drie jaar kunnen behalen. Veelal gaat dit om mensen die weinig of geen scholing hebben gehad. Het doel is om vaardigheden mee te geven zodat de inburgeraar zelf zijn of haar weg kan vinden in de maatschappij. In deze route is er daarom veel tijd voor taal, activering en participatie. De aandacht gaat daarbij specifiek uit naar praktische (taal)vaardigheden die de inburgeraar helpen zo zelfstandig mogelijk te participeren.

2 Combinatie van inburgeraars en leerders in de volwasseneneducatie in aanbod

Inburgeraars volgen onderwijs om de Nederlandse taal te leren en te verbeteren, net als laaggeletterden en niet-inburgeringsplichtigen dit kunnen doen. Sommige inburgeraars zijn net als (met name NT2-)leerders in de volwasseneneducatie laaggeletterd of moeten hun digitale vaardigheden nog versterken. Over het algemeen kan wel gesteld worden dat inburgeringcursisten en leerders in de volwasseneneducatie er zelf belang bij hebben om aan hun basisvaardigheden te werken voor hun dagelijkse functioneren.

Ook voor NT2-laaggeletterden gaat onderwijs bovendien niet alleen over taal, gecijferdheid of digitale vaardigheden, maar zijn dit voorwaarden voor het functioneren in het sociaal domein. Ondersteuning kan het beste gericht zijn op functionele taken en op leefdomeinen, zodat mensen geholpen worden de taken in hun eigen dagelijkse leven beter uit te voeren.

Ondanks dat er sprake is van een vergelijkbaar doel, richten gemeenten inburgering en volwasseneneducatie vaak apart van elkaar in. Dit ligt grotendeels aan de verschillende financieringsroutes van de trajecten: zo lang iemand nog inburgeringsplichtig is, kan hij geen gebruik maken van WEB-middelen. Toch zijn er wel mogelijkheden voor het combineren van aanbod en middelen, omdat er ook overeenkomsten zijn. Hieronder gaan we in op de kansen, maar eerst is het goed om de verschillen langs te lopen.

3 Verschillen tussen inburgeringstrajecten en non-formeel aanbod voor NT2-leerders

Voor inburgeraars hangt er behalve het dagelijks functioneren veel af van het inburgeringstraject: hun verblijfsstatus. Die verplichting om te leren en het examen te halen legt een grote druk op de inburgeraar. Dit is een van de grote verschillen tussen inburgeraars en leerders in de non-formele educatie. Andere verschillen zijn:

- Inburgeringsplichtigen moeten niet alleen taalleren, ze moeten ook examens doen en wel binnen een beperkte termijn: zij moeten hun inburgeringsexamen behalen binnen de termijn van 3 jaar.
- Voor inburgeringsplichtigen moet het onderwijs verzorgd worden door taalscholen die beschikken over het Blik op Werk Keurmerk als zij gebruik maken van een DUO-lening of een inburgeringstraject van de gemeenten krijgen aangeboden (statushouders onder de Wi2021).
- Gezinsmigranten onder de Wi2013 en de Wi2021 en statushouders onder de Wi2013 kunnen zelf kiezen of ze een DUO-lening willen afsluiten voor hun inburgeringstraject. Doen zij dat niet, dan staat het hen vrij om zelf te bepalen waar zij ondersteuning bij hun leerproces inkopen.
- Inburgering en volwasseneneducatie worden ieder door een ander ministerie van beleid en middelen voorzien.

4 Waar liggen kansen

Ondanks de verschillen en de beperkingen met betrekking tot financiering, zijn er kansen voor het combineren van doelgroepen. Zoals gezegd volgen de doelgroepen (inburgeraars en NT2-leerders in de volwasseneneducatie) beiden taallessen of lessen digitale vaardigheden en hebben zij in principe te maken met dezelfde functionele taken en leefdoelgebieden. Er zijn dus parallellen wat betreft het leren van taal, digitale vaardigheden, gecijferdheid. De taalscholen die inburgeraars bedienen kunnen in de praktijk zelfs dezelfde aanbieders zijn als in het non-formeel P (en formeel) aanbod.

Samenwerking is mogelijk op verschillende terreinen:

1. Inburgeraars en WEB-leerders bij elkaar.

Regelmatig komt het voor dat inburgeraars en WEB-NT2-leerders onderwijs volgen bij dezelfde aanbieder. Ondanks dat het gaat om verschillende geldstromen, is het mogelijk om aanbod te combineren. Zo spraken wij een aanbieder die soms bij de WEB-startersgroepen een inburgeraar laat deelnemen, omdat er bijvoorbeeld nog geen startersgroep is of omdat de lopende inburgeringscursus een te hoog niveau heeft. Dit gebeurt in overleg met de gemeente, waarbij in het cursistvolgsysteem wordt bijgehouden waar het geld vandaan komt. De aanbieder factureert de kosten voor het traject van de inburgeringscursisten niet via de WEB-factuur aan de gemeente, maar krijgt de bedragen via het inburgeringscontract met de gemeente, via DUO of via de inburgeraar zelf (bij gezinsmigranten).

Deze optie wordt interessant in situaties waarin het aantal cursisten laag is en samenvoegen leidt tot beter financieerbaar aanbod. Met aanvulling vanuit de andere doelgroep kan het aanbod dan wellicht toch doorgang vinden. Dit vraagt wel flexibiliteit in de afspraken. Een grote gemeente geeft bij ons aan dat ze in de aanbesteding afspraken hebben gemaakt met de aanbieder (van zowel inburgering als WEB-aanbod), zodat ze eenvoudig kunnen inspelen op veranderende behoefte in de volwasseneneducatie, naar aanleiding van verandering in de inburgeringstrajecten. Verder is het uiteraard ook belangrijk om goed te kijken naar de leerbehoefte.

Als de leerbehoefte en startpositie gelijk zijn, dan zijn er mogelijkheden, maar een inburgeraar en laaggeletterde vallen niet vanzelfsprekend onder dezelfde doelgroep; zo heeft een hoogopgeleide Syriër (niet laaggeletterd, wel laagtaalvaardig) een andere leerbehoefte dan een laaggeletterde Nederlander.

2. **Non-formeel V aanbod gecombineerd.**

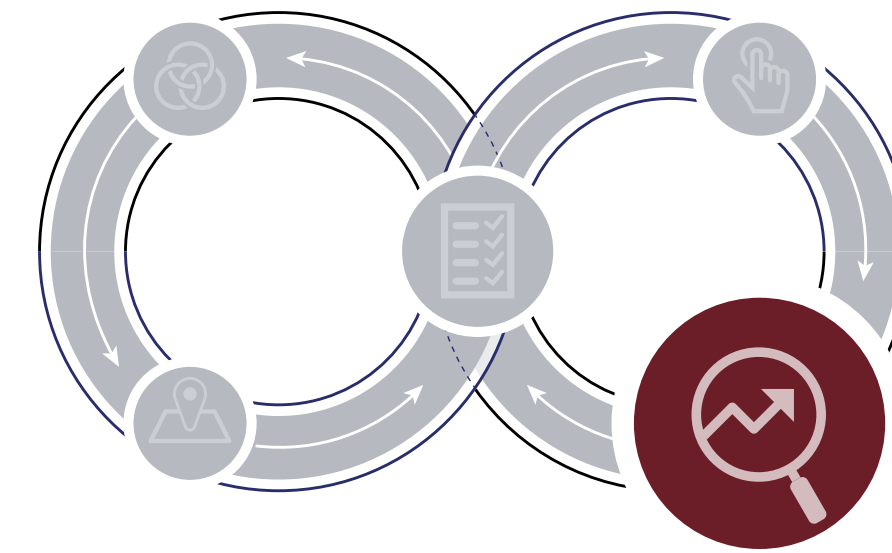
Bij het leren van taal is het zoveel mogelijk oefenen en gebruiken van de taal belangrijk voor een voorspoedig leertraject. Het is daarom goed om een combinatie van een inburgeringscursus met non-formeel vrijwilligersaanbod in te zetten. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door gebruik te maken van taalmaatjes of taalcafés. Ook in het landelijk coalitieakkoord 2021-2025 wordt de meerwaarde van oefenen met taalmaatjes, naast het inburgeringstraject, aangehaald. Het is daarbij belangrijk om je te realiseren dat de WEB-middelen niet gebruikt mogen worden voor ondersteuningsaanbod voor inburgeraars en dat je dus samen met de collega's van inburgering zoekt naar een oplossing. Maak bijvoorbeeld efficiënt gebruik van middelen door vanuit een bestaande infrastructuur zowel WEB-aanbod aan NT2-leerders als ondersteuningsaanbod voor inburgeraars aan te bieden (waarbij de aanbieder de financiering van het aanbod gescheiden houdt). Het trainen en begeleiden van vrijwilligers die het non-formele aanbod voor inburgeraars verzorgen, kan dan gefaciliteerd worden uit aanvullende middelen van de Wet Inburgering.

3. **Stimuleren van doorstroom.**

Onder de voorgaande inburgeringswet was het vereiste taalniveau A2 (van het Raamwerk NT2), in de Wi2021 is het standaardniveau zoals gezegd opgetrokken naar B1. Door de hogere taaleis is te verwachten dat ex-inburgeraars minder vaak een beroep zullen doen op de volwasseneneducatie om hun taalvaardigheid verder te ontwikkelen. Er zal echter een groep blijven die nog steeds behoefte heeft aan het formele en non-formele (taal)aanbod. Denk aan mensen die na de B1-route door willen naar B2 of aan mensen die het in de Z-route wel goed doen en na het traject hun vaardigheden willen blijven onderhouden en zelfs uitbreiden. Als een ex-inburgeraar nog niet uitgeleerd is, dan kan hij gebruik (blijven) maken van non-formeel V aanbod of nu ook van non-formeel P. Het fijn als de doorstroom vanuit inburgering naar WEB zo soepel mogelijk verloopt en inburgeraars niet buiten beeld raken. Het in beeld houden van ex-inburgeraars en ze goed doorverwijzen naar vervolgaanbod vanuit de WEB, zodat ze hun basisvaardigheden en het behaalde niveau op peil kunnen houden en zo mogelijk verhogen, is een belangrijk aandachtspunt voor gemeenten. Door de verbinding met collega's bij inburgering goed te leggen en daar afspraken over te maken, kan de doorstroom van inburgering naar non-formele (en formele) trajecten bevorderd worden.

5 **Regierol voor gemeenten**

De partijen die we spraken geven aan dat het belangrijk is dat de gemeente de regierol pakt in de structurele verbinding tussen de twee beleidsterreinen; aanbieders kijken naar de gemeenten om de samenwerking tussen inburgering en WEB te faciliteren. Als er vanuit de gemeente geen initiatief wordt getoond, komt er geen samenwerking tot stand. In onze themapagina over samenwerking zijn aanknopingspunten te vinden om de samenwerking met partners effectief te organiseren.



Monitoring en evaluatie

Tijdens de uitvoering van activiteiten is het belangrijk om 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.



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 aanbieders 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, heeft 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). 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 bruikbaar de informatie. Denk er ook aan deelnemers die afhaken te (laten) bevragen: uitval kan voortkomen uit ontevredenheid. Splits de informatie op naar subdoelgroepen/leerdoelen.




Monitoring bij de gemeente Steenwijkerland

De gemeente Steenwijkerland werkt vanuit haar beleidsplan 'Laaggeletterdheid pakken we samen aan' aan een achttal doelstellingen om basisvaardigheden te versterken. Deze doelstellingen worden nauwgezet gemonitord en jaarlijks wordt een monitorverslag opgesteld. Er is hierdoor een duidelijke PDCA-cyclus. Met partners is een monitorplan opgesteld met specifieke vragenlijsten voor iedere partner, waarmee zowel kwantitatieve als kwalitatieve informatie wordt verkregen. De roc's vullen vragenlijsten in betreffende de cursisten die deelnemen aan de taalverhogingsklassen. Het Taalpunt werkt met MATCH en levert via dat systeem de cijfers aan. Ook vrijwilligers en deelnemers vullen vragenlijsten in – in dit geval uitsluitend gericht op kwalitatieve informatie. De partners in de gemeente Steenwijkerland krijgen zo een goed totaalbeeld van de opbrengsten van de inzet zoals opgenomen in het beleidsplan. Ze gaan hierover in gesprek met elkaar, zetten voort wat er goed gaat en formuleren samen een aantal kansen voor verbetering. De uitkomsten hiervan worden opgemaakt in een monitorrapport met een infographic en animatie.

Instrumenten voor monitoring non-formeel met professionals

Link	Instrument	Toelichting	Organisatie
	Rapportage Onderwijsinspectie	Inspectie voor formeel aanbod, indien aanbieder dat ook biedt. Dit kan betrekking hebben op aanbod voor NT1, alfabetisering NT2, niveauverhoging NT2, gecijferdheid en digitale vaardigheden. Let op: de oordelen van de Inspectie van het Onderwijs hebben uitsluitend betrekking op het formele aanbod van een onderwijsinstelling. Deze informatie kan niet gebruikt worden om een oordeel af te leiden over het non-formele aanbod van diezelfde aanbieder. Wel kan het toezichtskader van de inspectie gebruikt worden om als gemeente zelf een handvat te hebben bij het beoordelen van de kwaliteit van een aanbieder. Let daarbij op dat de toepassing professionaliteit van de beoordelaar veronderstelt.	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 zelfevaluatie van de inhoudelijke kwaliteit van aanbod basisvaardigheden door professionals (hier geschikt voor non-formeel P).	ITTA UvA
	Landelijke Output Monitor	Rijk en gemeenten willen zicht krijgen op landelijk niveau in de effecten van de uitvoering van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs op de aanpak van laaggeletterdheid. CBS is daarom in opdracht van het Rijk en in samenwerking met VNG en Divosa in 2020 gestart met de ontwikkeling van het Landelijk beeld volwasseneneducatie (voorheen de landelijke monitor laaggeletterdheid) via een groeimodel. In 2023 wordt de monitor onder alle contactgemeenten uitgevoerd. Gegevens worden verzameld op persoonsniveau (cursisten). Individuele personen zijn echter niet identificeerbaar. Voor het indienen kunnen dataleveranciers gebruik maken van een voor deze monitor ontwikkeld sjabloon.	Rijk, CBS, VNG
	Portfolio-methodiek	Een heel praktische en functionele manier om leervooruitgang 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 Aanpak Laaggeletterdheid	Deze e-learning geeft je inzicht in de manier waarop je doelstellingen van educatieaanbod kunt monitoren. De visie van de gemeente blijkt hierbij een belangrijk element.	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	Rijk en gemeenten willen zicht krijgen op landelijk niveau in de effecten van de uitvoering van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs op de aanpak van laaggeletterdheid. CBS is daarom in opdracht van het Rijk en in samenwerking met VNG en Divosa in 2020 gestart met de ontwikkeling van het Landelijk beeld volwasseneneducatie (voorheen de landelijke monitor laaggeletterdheid) via een groeimodel. In 2023 wordt de monitor onder alle contactgemeenten uitgevoerd. Gegevens worden verzameld op persoonsniveau (cursisten). Individuele personen zijn echter niet identificeerbaar. Voor het indienen kunnen dataleveranciers gebruik maken van een voor deze monitor ontwikkeld sjabloon.	Rijk, CBS, VNG
	Portfolio-methodiek	Een heel praktische en functionele manier om leervooruitgang 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 gesprekken gevoerd met 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 moet het niet alleen gaan 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 succesfactoren 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 het sociaal domein en waar deelnemers zitten. Daarnaast is er aandacht voor de zakelijke relatie in de vorm van controle op data. Deze controle wordt de komende jaren transparanter gemaakt: er worden werkafspraken gemaakt over wanneer verantwoord worden we, hoe, en wat gaan we ermee doen?	Drechtsteden
	Sturing op kwaliteit van non-formeel P door middel van: <ul style="list-style-type: none"> • rapportage van kwantitatieve (aantal/soort deelnemers en groepen) en kwalitatieve (motivatie, presentie, voortgang en uitstroomredenen) 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

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.

Vorbereiding 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 leer verhalen 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 vaststellen 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 leerders 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	Met behulp van Qwasp kunnen de volgende gegevens van deelnemers geregistreerd worden: geslacht, leeftijd, herkomst (wel of niet in Nederland geboren), woonplaats, postcode, vorm van educatie (formeel/ non-formeel/informeel), soort traject (taal, rekenen, digitale vaardigheden), soort taaltraject (NT1/ NT2).	Qwasp
	Impactmeting Maurice de Greef	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.	Artéduc
	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 hun digitale, taal en e-overheidsvaardigheden.	KB

Voorbeelden

Toelichting	Organisatie
We willen weten welke stappen iemand zet op de participatieladder, dit gaat verder dan alleen taal, gecijferdheid 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 camouflagedoelgroep 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.

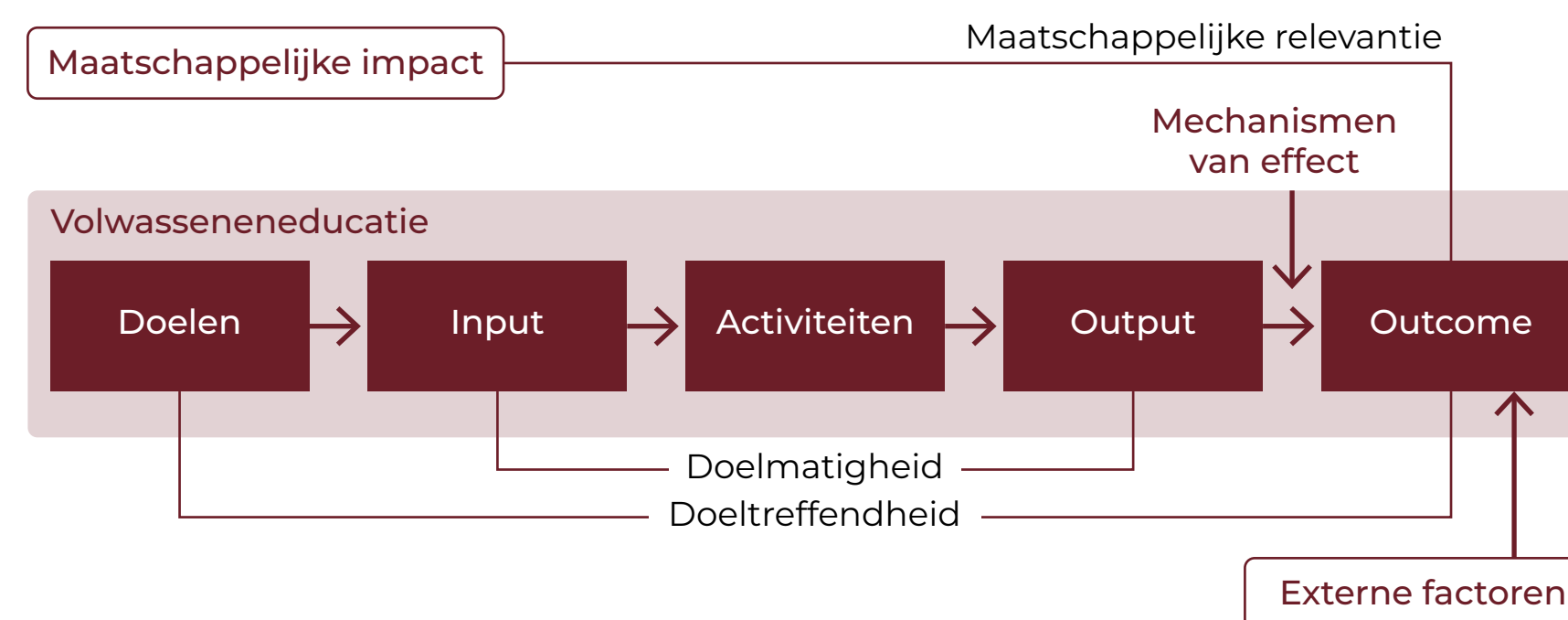
5 Ga terug naar de ambitie en doelstellingen

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 van deelnemers.



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

6 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 naast volwasseneneducatie 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



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