



Toezicht Sociaal Domein  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Meedoen met Taal



Maart 2025

# Inleiding

Toezicht Sociaal Domein (TSD) heeft onderzocht hoe organisaties in het sociaal domein omgaan met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Zij hebben vaak moeite om formulieren in te vullen. Of om teksten te begrijpen. Organisaties, zoals de overheid, Belastingdienst, zorgverzekeraars, banken en scholen vragen veel van mensen. Zij gaan uit van een vaardigheidsniveau dat niet iedereen bezit.

Denk aan aangifte doen bij de politie. Een afspraak maken in het ziekenhuis. Of een uitkering bijzondere bijstand aanvragen. Dit zijn ingewikkelde processen voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dit doet iets met hen. Mensen geven aan het gevoel te hebben er niet meer bij te horen. Zij voelen zich in de steek gelaten. Zij haken af.

Uit het [PIAAC onderzoek](#) blijkt dat er in Nederland ongeveer 3 miljoen mensen moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Hieronder zijn 2,2 miljoen volwassenen tussen de 16 en 65 jaar. Er zijn veel verschillen binnen de groep. Het gaat daarbij ook om mensen die wel kunnen lezen en schrijven maar niet kunnen voldoen aan de eisen die de maatschappij stelt.

Dit toezicht gaat over mensen voor wie Nederlands de eerste taal is. Deze groep wordt NT1 genoemd. Van alle volwassenen die moeite hebben met lezen en schrijven heeft 45% geen migratieachtergrond (PIAAC, 2023).

Laaggeletterdheid komt meer voor onder ouderen. Een op de vijf mensen ouder dan 55 jaar is laaggeletterd (PIAAC, 2023). Van de laaggeletterden werkt 43% niet (Stichting Lezen en Schrijven, 2020). De ondersteuning voor laaggeletterden in het stelsel van werk en inkomen kan beter. Dat blijkt onder meer uit de [Spiegel Bestaanszekerheid 2022](#) van de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA):

*‘Mensen die een beroep doen op inkomensondersteuning moeten bij de gemeenten een aanvraagprocedure doorlopen. De Arbeidsinspectie ziet dat die aanvraagprocedure voor veel mensen ingewikkeld is, waardoor zij vroegtijdig kunnen afhaken in het aanvraagproces. Begrijpelijke en makkelijk vindbare informatie is van belang. Dit geldt zeker voor bepaalde groepen, zoals mensen met een lage taalbeheersing. Maar de informatieverstrekking is vaak op de massa gericht.’  
(Nederlandse Arbeidsinspectie, 2023).*

Ook het rapport [Hardvochtige effecten op burgers door knelpunten in \(uitvoering\) wet- en regelgeving binnen de sociale zekerheid](#) geeft aan dat het voor sommige inwoners simpelweg niet mogelijk is te voldoen aan de eisen die de uitvoering stelt:

*‘Wanneer burgers beperkt denkvermogen, doenvermogen en/of beperkte basisvaardigheden hebben – dat wil zeggen laaggeletterd of laaggecijferd zijn en/of beperkte digitale vaardigheden hebben – is de kans groter dat uiteindelijk hardvochtige effecten optreden, omdat het voor hen niet mogelijk is te voldoen aan de eisen die vanuit de uitvoering worden gesteld’ (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2022).*

Reden voor TSD om dit toezicht uit te voeren. Hierbij kijken we naar NT1'ers van vijftig jaar of ouder die uitkeringsgerechtigd zijn. Hoe krijgen mensen ondersteuning? Welk scholingsaanbod is in gemeenten aanwezig om te werken aan basisvaardigheden? Wat doen organisaties om hun dienstverlening toegankelijk en begrijpelijk te maken?

We geven handvatten voor beleid en lichten hoopgevende initiatieven uit. We zijn kritisch over hoe wij als maatschappij omgaan met deze groep mensen. Zeker waar het gaat om dienstverlening die essentieel is om mee te kunnen doen. Tegelijk laten we zien hoe de aanpak beter kan. We zien hiervoor ruimte, motivatie en urgentiebesef. Dit geeft hoop. En het biedt kansen om daadwerkelijk iets te veranderen. Met als doel dat alle mensen zo goed mogelijk kunnen meedoen in de maatschappij.

## **Dankwoord**

Met dit onderzoek stapten wij in een voor ons onbekende wereld. Veel andere partijen zijn al jaren actief op dit onderwerp. Wij zijn dankbaar dat zij ruim de tijd hebben genomen om ons mee te nemen in hun werk. Speciale dank gaat uit naar de ervaringsdeskundigen die ons hebben geholpen in dit onderzoek.

# Inhoud

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting in makkelijke taal</b>                                                                                    | <b>5</b>  |
| <b>Conclusie</b>                                                                                                          | <b>6</b>  |
| Lokaal scholingsaanbod                                                                                                    | 6         |
| Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening in het sociaal domein                                                      | 6         |
| Dienstverlening en het aanbod van leermogelijkheden binnen het UWV                                                        | 7         |
| <b>Aanbevelingen</b>                                                                                                      | <b>8</b>  |
| Organisaties betrokken bij het sociaal domein (waaronder Rijksoverheid, gemeente, UWV, Taalhuizen, onderwijsinstellingen) | 8         |
| Gemeenten                                                                                                                 | 8         |
| Taalhuis en onderwijsinstellingen                                                                                         | 9         |
| Rijksoverheid                                                                                                             | 9         |
| UWV                                                                                                                       | 9         |
| Inwoners                                                                                                                  | 9         |
| <b>Aan de slag met toegankelijkheid</b>                                                                                   | <b>10</b> |
| <b>Methode</b>                                                                                                            | <b>11</b> |
| Doelstelling                                                                                                              | 11        |
| Centrale onderzoeksvraag                                                                                                  | 11        |
| Afbakening                                                                                                                | 11        |
| Selectie gemeenten                                                                                                        | 12        |
| Begeleidingsgroep ervaringsdeskundigen                                                                                    | 12        |
| Begeleidingsgroep organisaties                                                                                            | 12        |
| Onderzoek UWV                                                                                                             | 12        |
| Telefonische interviews                                                                                                   | 12        |
| Verdiepende interviews                                                                                                    | 13        |
| Reflectiebijeenkomst                                                                                                      | 13        |
| Focusgroepen                                                                                                              | 13        |
| <b>Actuele ontwikkelingen</b>                                                                                             | <b>14</b> |
| <b>Uitkomsten toezichtonderzoek in de gemeenten</b>                                                                       | <b>15</b> |
| Onderwijs                                                                                                                 | 15        |
| Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening                                                                            | 18        |
| <b>Waarom aandacht voor basisvaardigheden?</b>                                                                            | <b>20</b> |
| <b>Uitkomsten toezichtonderzoek UWV</b>                                                                                   | <b>21</b> |
| Dienstverlening                                                                                                           | 21        |
| Herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid                                                                          | 21        |
| Mogelijkheden tot verbetering                                                                                             | 22        |
| LLO-collectief                                                                                                            | 22        |
| <b>Aanpak laaggeletterdheid – een terugblik</b>                                                                           | <b>24</b> |
| <b>Na het onderzoek – vervolg door TSD</b>                                                                                | <b>25</b> |
| <b>Geraadpleegde literatuur/bronnen</b>                                                                                   | <b>26</b> |

# Samenvatting in makkelijke taal

Op onze website staat een [video](#) waarin wij vertellen over het onderzoek. Ook staat hier een [samenvatting](#) van het onderzoek in makkelijke taal.

# Conclusie

Alle organisaties in het sociaal domein die wij hebben gesproken, vinden de ondersteuning aan mensen die laaggeletterd zijn belangrijk. Zij zien dat daarvoor een blijvende inspanning nodig is. Dat geldt voor het aanbod van onderwijsmogelijkheden aan laaggeletterden die hun basisvaardigheden willen verbeteren. En ook voor het begrijpelijk en toegankelijk maken van de dienstverlening. Beide zijn belangrijk om te zorgen dat laaggeletterden volwaardig kunnen meedoen in onze maatschappij.

Ondanks dat organisaties in het sociaal domein ernaar streven om laaggeletterdheid aan te pakken, blijkt dit in de praktijk lastig. In het onderzoek hebben we vastgesteld dat er mooie initiatieven zijn. Maar we hebben ook gezien dat er uitdagingen zijn die de aanpak bemoeilijken. Er is nog een wereld te winnen!

Dit leidt tot de volgende conclusies.

## Lokaal scholingsaanbod

- Ervaringsdeskundigen zijn nauwelijks betrokken bij het ontwikkelen en evalueren van scholingsaanbod. Ook bij het opstellen van beleid en de werving van nieuwe deelnemers worden zij nauwelijks betrokken.
- De aanpak van laaggeletterdheid is een kwestie van lange adem, er is vaak sprake van tijdelijke financiering voor organisaties. En mist continuïteit van organisaties vanwege wisselingen als gevolg van aanbestedingen. Dat maakt het moeilijk om een netwerk op te bouwen en opgedane kennis en ervaring te behouden.
- De professionals laten een grote betrokkenheid zien bij het onderwerp. Dit blijkt onder andere uit de ideeën die zij hebben om laaggeletterdheid aan te pakken. Het ontbreekt echter aan menskracht en middelen om deze uit te voeren. Dit geldt zowel voor het opstellen van lokaal beleid, als voor de uitvoering (het begeleiden van en lesgeven aan NT1'ers).
- Hoewel de menskracht beperkt is, zijn er initiatieven om NT1'ers te werven voor het scholingsaanbod. Bijvoorbeeld door samen te werken met professionals in het sociaal- en zorgdomein, werkgevers en leerwerkbedrijven.
- Ondanks deze inspanningen is het bereik van het scholingsaanbod zeer beperkt. Dat geldt zowel voor het aanbod van Taalhuizen als van onderwijsinstellingen.
- Het scholingsaanbod verschilt sterk per gemeente. Dat geldt ook voor de voorwaarden om deel te nemen aan de scholing. Denk bijvoorbeeld aan het aantal deelnemers of hoe lang iemand aan een scholing mag deelnemen. Landelijke richtlijnen hiervoor ontbreken. Ook is er nauwelijks doorstroming tussen de verschillende typen onderwijs, bijvoorbeeld richting beroepsonderwijs.
- De NT1'ers die deelnemen aan scholing zijn positief over het aanbod. Over het algemeen hebben zij een voorkeur voor groepen van minder dan 10 personen of een-op-eenonderwijs. Het is belangrijk dat het aanbod aansluit bij de leerbehoefte van NT1'ers. Knelpunt hierbij is de beperkte menskracht.

## Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening in het sociaal domein

- Organisaties in het sociaal domein doen een groot beroep op de leesvaardigheid en digitale vaardigheden van inwoners. Voor mensen met beperkte lees- en digitale vaardigheden vraagt dit te veel. Brieven, formulieren en digitale loketten zijn voor hen te ingewikkeld. Een meer toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening zorgt ervoor dat zij kunnen meedoen. Het is noodzakelijk en de verantwoordelijkheid van organisaties dat zij daarvoor zorgen.
- Die opvatting delen veel organisaties in het sociaal domein. Zij geven aan dat zij het belangrijk vinden dat hun dienstverlening voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk is. In de praktijk zien we dat onvoldoende terug. Dit heeft meerdere oorzaken. Zo weten veel organisaties niet dat een deel van hun doelgroep moeite heeft met de basisvaardigheden. Een andere oorzaak is de manier waarop organisaties hun procedures en protocollen inrichten. Deze kan de begrijpelijkheid en toegankelijkheid moeilijk maken.

- Richtlijnen of normen vanuit de (lokale) overheid over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid ontbreken of zijn niet toegepast in de praktijk. Bijvoorbeeld over het te gebruiken taalniveau of de digitale toegankelijkheid in de dienstverlening.
- Organisaties die zich wel bewust zijn van laaggeletterdheid schrijven bijvoorbeeld brieven op A2-/B1-niveau en zetten leespanels in om bijvoorbeeld brieven mee te lezen.
- Organisaties zijn niet altijd consequent. Zo komt het voor dat mensen stukken per post kunnen ontvangen in plaats van digitaal. Echter wordt aan die mogelijkheid geen of weinig bekendheid gegeven terwijl dit juist ondersteunend kan zijn.

## Dienstverlening en het aanbod van leermogelijkheden binnen het UWV

- Het UWV is zich ervan bewust dat een deel van haar doelgroep beperkt basisvaardig is. Zij weten dat er speciale acties nodig zijn om te zorgen dat zij goed hun weg vinden. Dat geldt zeker bij de zeer complexe wet- en regelgeving waar het UWV mee te maken heeft.
- Elke UWV-regio heeft daarom een aandachtsfunctionaris laaggeletterdheid. Deze functionaris onderhoudt contacten met de regionale taalaanbieders en brengen het onderwerp laaggeletterdheid structureel onder de aandacht van hun UWV-collega-adviseurs. Zij hebben een grote vrijheid in de manier waarop zij dit invullen.
- Het UWV biedt uitkeringsgerechtigden met beperkte basisvaardigheden ook de mogelijkheid om daar via scholing op maat iets aan te doen. Bijvoorbeeld door ingekochte trainingen of via doorverwijzing naar een Taalhuis. Van deze laatste mogelijkheid wordt voor de NT1-doelgroep in de onderzochte regio's vrijwel geen gebruik gemaakt.
- Een succesvolle proef in het herkennen van laaggeletterdheid en doorstroom naar scholing in Twente is niet doorgezet. Dit ging om een structurele en gerichte screening van personen met een opleidingsniveau onder MBO 3. Hieruit bleek dat ongeveer 50% onvoldoende taalvaardig was. Ongeveer de helft daarvan heeft vervolgens scholing op maat gevolgd. Door de proef is wel het bewustzijn vergroot van de (destijds) werkzame adviseurs.
- Het UWV zet stappen naar een meer toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening:
  - De training herkennen van laaggeletterden is beschikbaar voor adviseurs, ook zijn er aandachtsfunctionarissen in elke regio;
  - Medewerkers hebben de mogelijkheid een taalmeter in te zetten;
  - De medewerkers aan de telefoon hebben meer mogelijkheden gekregen om uitkeringsgerechtigden te helpen;
  - De website is meer gebruiksvriendelijk ingericht;
  - Een aantal brieven en formulieren is aangepast naar een eenvoudiger B1 taalniveau. Deze aangepaste brieven hebben geleid tot minder telefonische vragen;
  - Het uitvoeren van onderzoek naar doenvermogen van uitkeringsgerechtigden.
- Ondanks alle inspanningen beschrijven medewerkers in de onderzochte regio's de dienstverlening van het UWV aan laaggeletterden over het algemeen als onvoldoende toegankelijk en begrijpelijk.

# Aanbevelingen

Vanuit dit toezicht komen we tot aanbevelingen aan verschillende partijen. Het is aan deze partijen om de aanbevelingen te vertalen naar hun praktijk.

## Organisaties betrokken bij het sociaal domein (waaronder Rijksoverheid, gemeente, UWV, Taalhuizen, onderwijsinstellingen)

- Betrek ervaringsdeskundigen en inwoners actief bij het onderwerp laaggeletterdheid. Daarbij gaat het om de dienstverlening in zijn geheel maar ook om beleid gericht op de doelgroep. Denk onder andere aan passend scholingsaanbod en de werving daarvoor.
- Maak dienstverlening eenvoudig voor mensen. Zeker als je organisatie veel mensen bedient die laaggeletterd zijn. Richt de dienstverlening dan in alsof de volledige groep laaggeletterd is.
- Communiceer begrijpelijk. Zorg dat brieven en digitale systemen op taalniveau A2/B1 zijn. Laat ervaringsdeskundigen in leespanels meedenken om dit te toetsen.
- Vergroot bewustwording in organisaties over laaggeletterdheid. Train medewerkers om laaggeletterdheid te herkennen, zowel bij NT1'ers als NT2'ers. Pas processen aan om de toegankelijkheid en bruikbaarheid te vergroten.
- Wees bereikbaar met persoonlijk contact. Bied naast digitale contactmogelijkheden ook mogelijkheden tot persoonlijk contact aan, zoals telefonische ondersteuning en inloopsprekuren.
- Bepaal voorafgaand aan een pilot de gewenste resultaten. En hoe de pilot, bij het behalen van deze resultaten, met structurele middelen kan worden voortgezet.

Naast deze algemene aanbevelingen richten de volgende aanbevelingen zich specifiek op:

## Gemeenten

- Stimuleer een integrale en samenhangende aanpak en pak de regie. Richt opdrachten aan organisaties in het sociaal domein en andere gemeentelijke diensten zodanig in dat ze expliciet rekening houden met laaggeletterdheid als mogelijk obstakel in de dienstverlening, bijvoorbeeld binnen de Participatiewet. Werk samen met onderwijs, welzijnsorganisaties, ervaringsdeskundigen en andere partners om drempels weg te nemen.
- Betrek ervaringsdeskundigen en inwoners actief bij het ontwikkelen van beleid over laaggeletterdheid. Denk aan het scholingsaanbod en wervingsstrategieën daarvoor.
- Maak menskracht en middelen vrij om werving en scholingsaanbod gericht op NT1'ers duurzaam te organiseren.
- Zorg voor een gevarieerd scholingsaanbod en stem af om overlap te voorkomen. Organiseer activiteiten die werven voor onderwijs.
- Gebruik bestaande contacten en bestanden binnen de gemeente of organisaties in het sociaal domein. Benader mensen met wie al contact is, vanuit de Participatiewet of schuldhulpverlening bijvoorbeeld, om laaggeletterdheid te signaleren en mensen de juiste ondersteuning bieden.
- Stel taalniveau en toegankelijkheid als voorwaarde bij subsidies of aanbestedingen, zeker bij opdrachten die veel inwoners raken. Neem bij het verstrekken van subsidies en aanbestedingen eisen op voor het taalniveau en de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de dienstverlening.



## Taalhuis en onderwijsinstellingen

- Betrek ervaringsdeskundigen en inwoners actief bij het scholingsaanbod. Gebruik hun inzichten om deze te verbeteren.
- Stem het onderwijsaanbod af op de individuele behoeften. Zet de behoeften van deelnemers centraal en zorg dat het aanbod flexibel en op maat is. Richt bijvoorbeeld groepen, een-op-eenbegeleiding of cursussen met een praktische focus in. Werk vraaggericht.
- Creëer doorstroommogelijkheden in het volwassenenonderwijs, onder andere naar beroepsonderwijs. Richt groepen in voor het leren van basisvaardigheden en groepen voor het onderhouden daarvan.
- Draag actief bij aan de lokale infrastructuur en vergroot de lokale bekendheid van – de mogelijkheden van – het Taalhuis.

## Rijksoverheid

- Stimuleer een integrale en samenhangende aanpak. Noodzakelijk hierbij is een beleidsvisie voor de lange termijn en werkagenda zoals genoemd in de [Verkenning basisvaardigheden voor volwassenen vanaf 2025](#).
- Betrek ervaringsdeskundigen actief bij het ontwikkelen van beleid over laaggeletterdheid. Gebruik hun inzichten om dit te verbeteren.
- Stel taalniveau en toegankelijkheid als voorwaarde bij subsidies of aanbestedingen, zeker bij opdrachten die veel inwoners raken. Neem bij het verstrekken van subsidies en aanbestedingen eisen op voor het taalniveau en de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de dienstverlening.
- Faciliteer gemeenten voldoende in de regierol die zij hebben op het gebied van laaggeletterdheid.
- Veel onderzoek waar beleid op is gebaseerd, vraagt een niveau van geletterdheid om deel te nemen, bijvoorbeeld bij enquêtes. Daarmee zijn niet alle doelgroepen bereikt. Besteed daarom expliciet aandacht aan ontbrekende perspectieven.
- Zorg voor voldoende opleidingsmogelijkheden voor NT1-docenten.

## UWV

- Blijf ervaringsdeskundigen betrekken bij de ontwikkeling van de dienstverlening. Gebruik hun inzichten om deze te verbeteren. Zoals dit is gedaan in het onderzoek [‘Heb ik het goed uitgelegd?’](#).
- Voer structurele screening in op basisvaardigheden. Integreer deze in de processen van het UWV. Zet succesvolle voorbeelden, zoals de proef in Twente, voort op landelijk niveau.
- Stimuleer doorverwijzing naar lokaal aanbod, zoals Taalhuizen. Maak structurele afspraken met lokale aanbieders van taalonderwijs over samenwerking. Zorg daarbij voor duidelijke, eenduidige doorverwijzingsprocessen.
- Bied laagdrempelige scholingsmogelijkheden vanuit het UWV. Richt je op taalcursussen die aansluiten bij de werkpraktijk en persoonlijke omstandigheden van uitkeringsgerechtigden. Zorg voor flexibele trajecten en ondersteuning om deelname te vergemakkelijken.
- Grijp de komst van regionale werkcentra in 2026 aan om met de andere betrokken organisaties bovenstaande aanbevelingen te verwerken in de werkwijze.
- Zet bij uitrol van de LLO-collectieven de duurzame opbouw centraal en borg de continuïteit.

## Inwoners

- Maak duidelijk dat u moeite heeft met basisvaardigheden, zoals lezen en schrijven. Medewerkers van organisaties kunnen u dan beter helpen.
- Er zijn organisaties die kunnen helpen formulieren in te vullen. Of voorzieningen aan te vragen. Ook zijn er organisaties die scholing op maat geven. Maak daar gebruik van.

# Aan de slag met toegankelijkheid

Wil je dienstverlening begrijpelijker en toegankelijker maken? Dan hoef je niet het wiel zelf uit te vinden. Verschillende organisaties bieden hulpmiddelen aan. Ook zijn er regelmatig webinars over het onderwerp.

Hieronder staan een aantal organisaties en hulpmiddelen op een rij ter inspiratie. Het is slechts een fractie van wat al bestaat. Vanuit deze organisaties kun je ook verder zoeken.

## 1. Stichting ABC

Stichting ABC zet zich in voor laaggeletterden. Zij zorgen ook voor ontmoetingen met laaggeletterden, geven voorlichting en delen kennis en ervaringen met anderen. Je kunt ook een testpanel inzetten voor je communicatie. [Testpanels en presentaties door taalambassadeurs - ABC](#).

## 2. Stichting Lezen en Schrijven

Stichting Lezen en Schrijven zet zich in voor de bevordering van basisvaardigheden in Nederland. Ze maken mensen bewust van laaggeletterdheid, bieden advies aan [organisaties](#) en [gemeenten](#), en voeren projecten uit, onder andere gericht op preventie.

## 3. Expertisepunt Basisvaardigheden

Het Expertisepunt Basisvaardigheden voert onderzoek uit met ervaringsdeskundigen om het werk voor mensen met beperkte basisvaardigheden te professionaliseren en hun participatie in de samenleving te verbeteren. Zij bieden [praktische hulpmiddelen](#) om zelf aan de slag te gaan.

## 4. Gebruiker Centraal

[Gebruiker Centraal](#) is een community, opgericht door en voor mensen die zich inzetten voor de overheidsdienstverlening en -communicatie.

## 5. Pharos

Pharos ondersteunt gezondheids- en zorgorganisaties, zoals huisartsenpraktijken en apotheken, bij het terugdringen van gezondheidsverschillen. Ze bieden trainingen, instrumenten en advies om diensten begrijpelijker en toegankelijker te maken, bijvoorbeeld een [Praktijkcheck](#).

# Methode

## Doelstelling

Als toezichthouder streeft TSD ernaar dat alle inwoners in Nederland volwaardig kunnen meedoen. Met dit toezichtonderzoek willen wij organisaties stimuleren om:

- de bewustwording van laaggeletterdheid te vergroten;
- screening te bevorderen zodat laaggeletterdheid vakeresignaleerd wordt;
- bekendheid te geven aan handelingsperspectieven wanneer iemand laaggeletterd is;
- en zo participatie te vergroten.

Wij richten ons op organisaties binnen het sociaal domein. Daarbij hebben we in het bijzonder gekeken naar het stelsel van Werk en Inkomen. Hier wordt namelijk een groot beroep gedaan op lees- en schrijfvaardigheden. We kijken naar wat werkt in de praktijk. Wat is nodig om te herkennen dat mensen moeite hebben met lezen en schrijven? En hoe kunnen inwoners het beste ondersteuning krijgen?

## Centrale onderzoeksvraag

Hoe dragen organisaties binnen het sociaal domein bij aan participatie van inwoners die 50+, NT1, uitkeringsgerechtigd en laaggeletterd zijn?

## Afbakening

In dit onderzoek heeft TSD zich gericht op mensen:

- voor wie Nederlands de eerste taal is;
- die in Nederland jeugdonderwijs hebben gevolgd;
- recent uitkeringsgerechtigd zijn;
- ouder zijn dan 50 jaar;
- niet pensioengerechtigd zijn;
- en die moeite hebben met lezen en schrijven. In de praktijk zien we aandacht voor bredere basisvaardigheden.

In de gesprekken bleek deze afbakening vaak te scherp. Daarom hebben we met name gesprekken gevoerd over de NT1-doelgroep in brede zin.

## Definities

We zien in de literatuur en in gesprekken terug dat bepaalde begrippen op meerdere manieren uitgelegd zijn. Voor dit rapport gaan we uit van de volgende omschrijving van begrippen:

**Laaggeletterdheid:** wanneer iemand het eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3 niet beheerst. De overheid heeft dit minimumniveau vastgesteld.

**NT1:** mensen voor wie Nederlands de eerste taal is, die in Nederland jeugdonderwijs hebben gevolgd en die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. NT1'ers kunnen ook tweetalige en meertalige Nederlanders zijn. Zij beheersen de taal dan mondeling inmiddels voldoende tot goed.

**Basisvaardigheden:** Basisvaardigheden zijn de vaardigheden die je nodig hebt om mee te kunnen doen in de samenleving. Het gaat om taal, rekenen, digitale vaardigheden.

**Formeel leren:** systematisch en gestructureerd leren binnen een omgeving. Het einddoel is dat je een hoger niveau haalt. Hiervoor krijg je een erkend diploma en/of certificaat.

**Non-formeel leren:** deze vorm van leren is georganiseerd, maar minder gestructureerd. Het is niet gericht op het behalen van een erkend diploma of certificaat.

Het toezicht van de Inspectie van het Onderwijs ziet toe op het diplomagericht onderwijs.

## Selectie gemeenten

We hebben vijf gemeenten geselecteerd om deel te nemen aan dit toezichtonderzoek. Dit hebben we gedaan op basis van openbare data van het CBS. Criteria voor selectie waren onder andere: meer dan 10.000 inwoners, spreiding over arbeidsmarktregio's en niet eerder betrokken bij toezicht vanuit TSD.

Op basis van deze criteria hebben we de volgende gemeenten geselecteerd: Apeldoorn, Enkhuizen, Landgraaf, Meierijstad en Veendam. Zij hebben alle vijf meegewerkt.

## Begeleidingsgroep ervaringsdeskundigen

In het vooronderzoek hebben wij met een aantal ervaringsdeskundigen via Stichting ABC gesproken. De input die zij leverden was zeer waardevol voor zowel bij de voorbereiding als inhoud van het toezicht. Tijdens het verdere onderzoek hebben 2 ervaringsdeskundigen en medewerkers van Stichting ABC meegedacht en feedback gegeven. Dit ging bijvoorbeeld over de organisaties die wij hebben betrokken in het onderzoek en de vragen die wij stelden in de interviews. Ook over de vorm van eindproducten dacht Stichting ABC mee.

## Begeleidingsgroep organisaties

Voorafgaand aan het onderzoek hebben wij meerdere partijen gesproken die een rol of taak hebben op het gebied van laaggeletterdheid. Wij hebben enkele van hen gevraagd deel te nemen aan een begeleidingsgroep.

De begeleidingsgroep kwam elke 6-8 weken bij elkaar. Zij hebben input geleverd op onder andere de vragen die wij stelden. Zij schetsten de problematiek en dachten mee over te benaderen organisaties. Een aantal van hen heeft ook de rapportage meegelezen. Tijdens de bijeenkomsten was er ook ruimte om ontwikkelingen of zorgen te delen.

De volgende partijen en personen namen deel aan de begeleidingsgroep:

- Programma Tel mee met Taal;
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten;
- Stichting Lezen en Schrijven;
- Movisie;
- UWV;
- Erasmus Universiteit Rotterdam;
- NBC, taalschool;
- NT1-docent;
- Apotheekmanager.

## Onderzoek UWV

Het UWV is betrokken in dit onderzoek vanuit hun taak binnen het stelsel van Werk en Inkomen. We hebben gesprekken gevoerd met medewerkers die veel hebben met mensen. Ook spraken wij medewerkers die bezig zijn met de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening. Deze werken landelijk. En we spraken adviseurs werk uit de regio's die wij onderzochten.

## Telefonische interviews

Op basis van een uitvraag bij de Kamer van Koophandel selecteerden wij organisaties in de vijf gemeenten. Het zijn organisaties die veel contacten hebben met inwoners zoals apotheken, wijkagenten, opticiens en woningbouwverenigingen. Die organisaties hebben wij een brief gestuurd. We benaderden ongeveer 50 organisaties per gemeente. Nadat we de brief verstuurd, belden we om een telefonisch interview af te nemen.

In dit interview ging het met name over de bewustwording van laaggeletterdheid. We spraken bijvoorbeeld over hoe organisaties laaggeletterdheid bij mensen signaleren. Ook kwam aan bod wat zij doen als zij laaggeletterdheid bij mensen signaleren.

## **Verdiepende interviews**

In elke gemeente hebben wij de volgende personen en/of organisaties uitgebreider gesproken:

- Wethouder en/of beleidsadviseur laaggeletterdheid;
- Welzijnswerk;
- Informatiepunt Digitale Overheid;
- Werk en Inkomen van de gemeente;
- UWV, adviseur werk;
- Formele en informele taalaanbieder.

Daarnaast spraken wij in elke gemeente inwoners die zelf moeite hebben of hadden met lezen en schrijven. In sommige gemeenten spraken we ook mensen en/of organisaties die om hen heen staan.

## **Reflectiebijeenkomst**

Na de interviews in gemeenten hebben we per gemeente een reflectiebijeenkomst georganiseerd. Met de gemeente en deelnemers aan ons onderzoek zijn wij in gesprek gegaan over de bevindingen. Tijdens deze reflectiebijeenkomst deelden wij onze bevindingen en conclusies. Ook zijn we tijdens deze bijeenkomst gekomen tot een aantal punten. Daarmee gaat de gemeente met andere partijen aan de slag. In het najaar van 2026 doen we navraag naar de voortgang.

## **Focusgroepen**

De overkoepelende resultaten van het onderzoek hebben we vervolgens voorgelegd aan de volgende partijen:

- Medewerkers van Taalhuizen en gemeentelijk beleidsadviseurs;
- Beleids- en communicatieadviseurs bij het Rijk en uitvoeringsorganisaties;
- Ervaringsdeskundigen van de ervaringsraad van het Expertisepunt Basisvaardigheden.

We spraken met hen om op onze bevindingen te reflecteren. Zijn de bevindingen herkenbaar? Hebben we onderwerpen gemist? En in hoeverre sluiten onze bevindingen aan op de (werk)praktijk van deelnemers?

## Actuele ontwikkelingen

Tel mee met Taal richtte zich op de aanpak van laaggeletterdheid in Nederland en duurde van 2020 tot eind 2024. Dit is een actieprogramma van de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Sociale Zaken en Werkgelegenheid en Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Uit de [tussentijdse evaluatie](#) bleek dat respondenten van mening zijn dat vooruitgang is geboekt. Zo is op regionaal niveau een basis gelegd voor samenwerking tussen gemeenten, bibliotheken, aanbieders, welzijnsorganisaties en werkgevers. Ook is er meer inzicht in de kwaliteit van het aanbod. Respondenten zijn (heel) ontevreden over de werving van NT1-deelnemers.

Aansluitend is in 2024 een [Verkenning basisvaardigheden voor volwassenen vanaf 2025](#) uitgevoerd onder het Rijk, gemeenten en partners. Hierin zijn op 10 thema's beleidsopties benoemd waarin het Rijk een aantal keuzes dient te maken.

In deze verkenning staat dat in de basis Rijk, gemeenten en partners het met elkaar eens zijn over punten zoals de maatschappelijke opgave en een beleidsvisie op hoofdlijnen. De voorkeur is uitgesproken voor een langetermijnbeleidsvisie en -werkagenda:

*'Dit is bij voorkeur een beleid met een bredere visie op de aanpak en verbetering van basisvaardigheden dan in het huidige programma. Het verbeteren van basisvaardigheden moet in toekomstig beleid mede in combinatie met andere maatschappelijke opgaves plaatsvinden. Hier liggen veel kansen om basisvaardigheden te verbeteren en doelgroepen te bereiken.'*

In het [commissiedebat](#) op 13 november 2024 over dit onderwerp benadrukt de staatssecretaris Funderend Onderwijs en Emancipatie het belang van vroegsignalering van laaggeletterdheid, bijvoorbeeld bij huisartsen. Ook geeft zij het belang aan van een benaderbare en begrijpelijke overheid voor iedereen, zoals ook staat in het hoofdlijnenakkoord. Dit houdt in dat de communicatie van de overheid begrijpelijk moet zijn, wat een wettelijk recht is van elke burger.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft aangekondigd in het voorjaar van 2025 te komen tot een [Nederlandse Digitalisering Strategie](#). De Kamercommissie Digitale Zaken heeft met de stichting Herprogrammeer de Overheid een initiatiefnota geschreven: [Een nieuwe digitale koers voor Nederland](#). Zij willen hiermee prioriteiten meegeven aan het kabinet voor deze strategie. Hierin roepen zij onder andere op tot:

- volwaardige fysieke alternatieven voor digitale dienstverlening;
- inspanning om meer inwoners digitaal vaardig te maken;
- aandacht voor de toegankelijkheid van websites en apps.

Ambities zijn er daarmee voldoende. Maar er bestaat ook al wetgeving op dit onderwerp. Wetgeving over digitale toegankelijkheid verplicht websites en apps van overheidsinstanties bijvoorbeeld om toegankelijk te zijn voor iedereen. Toch voldoet slechts 49% van de websites en apps aan deze wettelijke verplichting en voldoet slechts 7% aan alle toegankelijkheidseisen (DigiToegankelijk, n.d.).

# Uitkomsten toezichtonderzoek in de gemeenten

Per gemeente hebben wij een rapport geschreven. Deze zijn te vinden op [onze website](#).

Hieronder beschrijven we wat we overkoepelend gezien hebben in deze gemeenten. Dit is aangevuld met de bevindingen vanuit de focusgroepen. We hebben gekeken naar het scholingsaanbod in gemeenten voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Ook hebben we gekeken hoe organisaties zorgen voor een toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening.

## Onderwijs

### *Menskracht en middelen*

Vrijwel iedereen ziet in dat de groep NT1 een andere aanpak vraagt dan de groep NT2. We komen in elke gemeente mensen tegen die zich juist voor NT1'ers hard maken. We zien dat het energie geeft als deze professionals elkaar weten te vinden. Ideeën over de aanpak om mensen te werven en over het ontwikkelen van onderwijs zijn ruim aanwezig. Zij zien hiervoor volop kansen.

Het ontbreekt met name aan menskracht en middelen om deze kansen te realiseren. Waar Taalhuizen veel gebruik maken van vrijwilligers zijn bij het groepsonderwijs vooral NT1-docenten aanwezig. Vrijwilligers zijn in enkele gemeenten ruim aanwezig, in andere gemeenten zien wij daar ook tekorten.

Begeleiden van NT1'ers vraagt andere vaardigheden van vrijwilligers dan de begeleiding van NT2'ers. Daarnaast vraagt de begeleiding van vrijwilligers tijd van professionals. Dit kan reden zijn om de inzet van vrijwilligers te beperken.

Daarnaast horen we terug dat er een tekort is ontstaan aan NT1-docenten. Er zijn vrijwel geen opleidingsmogelijkheden voor NT1-docenten. Vacatures zijn mede hierdoor moeilijk vervulbaar.

Organisaties geven aan dat zij ook geen grotere toename van mensen aan zouden kunnen. Dit komt doordat het onderwijsaanbod voor NT1'ers nu meestal zeer beperkt is. Het vraagt om afstemming in ontwikkeling van aanbod enerzijds en werving van NT1'ers en professionals anderzijds om dit behapbaar te houden. Succesvolle werving zal op dit moment wachtlijsten tot gevolg hebben vanwege krapte in het aanbod.

We horen terug dat gemeenten en organisaties in het sociaal domein scherp prioriteiten moeten stellen. Dit doen zij op basis van aanwezige menskracht. Veel onderwerpen vragen aandacht. Zo zijn er voor aanbieders van scholing vaak wachtlijsten voor NT2-onderwijs. Gemeentelijk beleidsadviseurs hebben beperkt uren voor het onderwerp beschikbaar.

Ook bij organisaties zoals het welzijnswerk horen we terug dat het keuzes vraagt welke onderwerpen meer of minder aandacht kunnen krijgen. Professionals geven aan dat zij aan veel onderwerpen moeten denken en aandacht zouden kunnen besteden. In de praktijk is het niet altijd mogelijk om alles uit te voeren wat hen wordt gevraagd. Redenen die professionals geven zijn tijdgebrek, hoge caseload, werkdruk en wisselende prioriteiten vanuit de organisatie. Financiële ruimte is hierbij soms richtinggevend.

Structureel aandacht geven aan NT1'ers en het beleid borgen vraagt van gemeenten, uitvoeringsorganisaties en professionals een lange adem, keuzes en structureel voldoende capaciteit.

### *Bereiken NT1'ers is uitdagend*

Professionals die betrokken zijn bij het taalonderwijs geven aan dat het helpt als er breed aandacht is voor basisvaardigheden. Zo kunnen medewerkers bij gemeenten ingezet worden voor het herkennen en doorverwijzen. Dit kan bijvoorbeeld bij W&I, schuldhulpverlening, vroegsignalering, etc. Hiervoor is het nodig dat basiskennis over dit thema aanwezig is bij deze organisaties. Ook moet er kennis zijn van de sociale kaart, zodat bekend is waarnaar professionals kunnen verwijzen.

Ook is het vaak genoemd dat aandacht op scholen belangrijk is. Deels preventief maar ook om ouders te kunnen doorverwijzen. Binnen de gezondheidszorg is het onderwerp actueel.

We zien dat gemeenten die hierop inzetten zorgen voor meer bewustwording bij professionals. We zien niet dat het leidt tot substantieel meer doorverwijzingen naar scholingsaanbod voor NT1'ers.

Wanneer professionals in het contact met de inwoner wel signalen zien dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, bespreken zij dit vaak niet. Dit is zowel uit de telefonische uitvraag, als uit de interviews gebleken. Professionals vullen in dat ze de inwoner in verlegenheid brengen door erover te beginnen. Of zij maken de inschatting dat een inwoner geen ruimte heeft om onderwijs te volgen en diens basisvaardigheden te verbeteren. Onbekendheid met het lokale aanbod speelt hierin een rol. Professionals maken hiermee een afweging voor iemand en leggen deze niet voor aan de persoon zelf.

Het deel van de mensen dat onderwijs bereikt, is zeer beperkt afgezet tegen het aantal laaggeletterden in Nederland. Dit komt mede door het eerder genoemde gebrek aan lange adem in het borgen van beleid en aanpak. Het vraagt veel tijd om mensen te werven. Hoe dat gebeurt verschilt sterk per gemeente. Bijvoorbeeld door zichtbaar te zijn in de bibliotheken, buurthuizen, door op de markt te staan, in regionale media te adverteren etc.

Succes zien organisaties als wordt aangesloten op de aanpak van de digitale vaardigheden. Mensen lijken zich daarvoor makkelijker aan te melden en kunnen dan doorstromen naar ander scholingsaanbod. Ook horen we terug dat mensen anderen motiveren om deel te nemen.

Waar organisaties zoeken naar NT1'ers horen we van een aantal inwoners ook terug dat voor hen het scholingsaanbod niet makkelijk te vinden was. Zij geven aan het te hebben gevonden door tips van anderen of gericht te zijn doorverwezen door professionals waarmee zij contact hadden.

We zien dat een divers scholingsaanbod helpt. Voor een deel persoonlijk en gericht op de leervraag waarna iemand kan doorstromen naar taalonderwijs in groepen.

Gemeenten maken weinig gebruik van gerichte werving onder inwoners waar al contact mee is. Bijvoorbeeld vanuit Werk en Inkomen of vanuit schuldhulpverlening.

Uit onderzoek van de Rijksuniversiteit Groningen in samenwerking met Syncasso Gerechtsdeurwaarders, Kredietbank Nederland en Stichting Lezen & Schrijven blijkt dat lagere leesvaardigheid veel vaker voorkomt bij mensen met financiële problemen. De helft (50,3%) van de deelnemers aan het onderzoek – klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso Gerechtsdeurwaarders – kreeg de indicatie laaggeletterd, terwijl in heel Nederland 18% van de populatie laaggeletterd is.

### **Doorstroom typen onderwijs**

We zien in gemeenten kleine aantallen NT1'ers die onderwijs volgen. Soms binnen een Taalhuis met een-op-eenbegeleiding, soms in groepen. Er is weinig doorstroom tussen typen onderwijs. Wanneer mensen in een groep zitten en nog steeds leren, blijven zij soms jaren in een groep deelnemen. We zien vrijwel geen doorstroom van non-formeel naar formeel onderwijs.

Ook zien we weinig mensen uitstromen naar groepen gericht op onderhoud van vaardigheden. Zo spraken wij inwoners die soms al 10 jaar onderwijs volgden. Zij blijven naar de lessen gaan vanwege het onderlinge contact en om hun lees- en schrijfvaardigheden op peil te houden. Ook gaven zij aan dat zij daarmee een plaats hadden waar zij het konden bespreken wanneer zij bijvoorbeeld een brief niet begrepen.

We zien hierin grote verschillen binnen gemeenten. Er zijn Taalhuizen die zich uitsluitend richten op NT2'ers. Zij verwijzen NT1'ers direct door naar non-formeel onderwijs in groepen. We zagen ook Taalhuizen die een vrij grote groep NT1'ers één-op-éénbegeleiding bieden. Binnen één gemeente was er naast het Taalhuis alleen mogelijkheid tot formeel onderwijs.



Ook binnen de groepen zien we grote verschillen. Van maximaal 2 jaar tot mensen die soms al 16 jaar deelnemen. Ook zien we dat er organisaties zijn die groepen van 6 vanwege grote verschillen in niveaus van deelnemers eigenlijk als maximum hanteren, waar andere organisaties pas een groep starten bij 10 deelnemers. Dit heeft ook te maken met afspraken die organisaties maken met gemeenten als inkoper van dit onderwijs. Landelijke richtlijnen hiervoor zijn niet aanwezig.

### **Onderwijs op maat**

Deelnemers die onderwijs volgen, geven aan zich geholpen en gezien te voelen. Hun zelfvertrouwen neemt toe. Dit komt enerzijds door basisvaardigheden die verbeteren, waardoor ze steeds meer kunnen participeren. Maar anderzijds is de steun en erkenning die ze krijgen van betrokken vrijwilligers en professionals ook van groot belang. In het onderwijs lukt het, juist vanwege de kleine groepen, vaak om goed aan te sluiten op de behoefte van deelnemers.

Voor veel deelnemers is de drempel te hoog om direct in een groep onderwijs te volgen. In groepen vinden zij wel herkenning en leren zij van elkaar. In een aantal gemeenten is in het Taalhuis mogelijkheid tot één-op-éénbegeleiding van NT1'ers. Het helpt om gebruik te maken van de intrinsieke motivatie door het aanbod te richten op een vaardigheid die mensen willen leren of op een baan die zij willen krijgen/behouden. Zogenoemde camouflagecursussen, waarbij aangesloten wordt bij de leerwens van deelnemers, zijn hiervoor passend. Zeker wanneer hierbij aandacht is voor vergroten van basisvaardigheden en deelnemers doorstromen naar ander scholingsaanbod. Deze camouflagecursussen zijn ook in te zetten om nieuwe deelnemers te werven.

### **Betrekken werkgevers**

We zien dat gemeenten grote verwachtingen hebben van de rol van werkgevers om de basisvaardigheden van werknemers te verhogen. Vaak zijn werknemers ook inwoners. Het mes snijdt dan aan twee kanten.

Bij diverse leerwerkbedrijven zien we dat er aanbod is gericht op het vergroten basisvaardigheden, op locatie en op maat. Dit maakt de drempel voor mensen lager om deel te nemen aan scholingsaanbod en hierdoor bereiken zij ook meer mensen. Zij koppelen bijvoorbeeld scholingsaanbod aan nieuwe werkinstructies of nieuwe digitale voorzieningen. De rol van de werkleiders of direct leidinggevendenden is hierin cruciaal.

Organisaties geven aan dat het kansrijk zou zijn als 'een leven lang leren' de norm zou zijn. Werken aan vaardigheden, en dus ook aan basisvaardigheden, is dan meer genormaliseerd. In ons onderzoek hebben we hier vrijwel geen succesvolle voorbeelden van gezien.

### **Weinig inzet van ervaringsdeskundigen**

Aanbieders van onderwijs evalueren met deelnemers. Dit beperkt zich in de regel tot de individuele voortgang in de lessen. We zien nauwelijks terug dat deelnemers meedenken in (door)ontwikkeling van het huidige lesaanbod of bij de ontwikkeling van beleid of wervingsactiviteiten. De ervaringen van deelnemers of taalambassadeurs kunnen organisaties gebruiken in de doorontwikkeling van het aanbod van onderwijs, wervingsactiviteiten en promotie.

Tijdens de reflectiebijeenkomsten in de gemeenten gaven deelnemers aan het onderwijs vaak praktische en concrete suggesties voor verbeteringen.

### **Continuïteit in beleid, organisaties en personen**

In gemeenten bestaan meerdere inloopspreekuren en voorzieningen gericht op de toegang tot zorg en ondersteuning voor mensen. Zeker op het gebied van Werk en Inkomen zijn er veel regelingen en bijbehorende formulieren. Daarnaast bestaan er heel veel organisaties en financieringsvormen. Deze laatste zijn soms tijdelijk van aard waardoor de opbouw van een duurzame aanpak niet slaagt. Aanbestedingen waarbij partijen wisselen staan het opbouwen van een netwerk in de weg en kunnen ten koste gaan van de kwaliteit van het lokale aanbod. De AVG noemen organisaties als obstakel dat een warme overdracht in de weg staat. We zien dat in gemeenten waar de personen in het netwerk elkaar kennen, organisaties duurzaam betrokken zijn en al langer samenwerken meer bereiken. Zeker wanneer er een kartrekker is die hart voor de zaak heeft, verbinding weet te leggen en anderen mee kan krijgen.

## Toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening

### *Te groot beroep op vaardigheden inwoners*

Uit de gesprekken blijkt dat een groot beroep gedaan wordt op vaardigheden van inwoners om volwaardig te kunnen participeren in de maatschappij. Het is ingewikkeld om uitkeringen aan te vragen of regelingen voor schuldhulpverlening te begrijpen. Ook de toegang tot informatie die iemand nodig heeft om mee te kunnen doen is complex. Inwoners die wij spraken noemen diverse voorbeelden. Bijvoorbeeld van zorgverzekeraar wisselen, DigiD aanvragen en gebruiken, toegang tot zorg en uitkeringen en toeslagen aanvragen.

Professionals van organisaties geven soms aan zelf door de diverse regelingen het overzicht te verliezen. Ook zeggen professionals die inwoners helpen bij het invullen van formulieren dat zij soms zelf brieven of regelingen niet begrijpen. Tijdens de reflectiebijeenkomsten deelden aanwezige professionals voorbeelden van dienstverlening waarin zij zelf vastliepen. Dit laat zien dat een groot beroep gedaan wordt op diverse vaardigheden van inwoners om mee te kunnen doen. En ook mensen die beschikken over voldoende basisvaardigheden kunnen hierin vastlopen.

### *Sturing ontbreekt*

Organisaties weten vaak niet dat veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven Nederlands als eerste taal hebben. Zeker wanneer zij niet direct betrokken zijn bij het onderwijs. Zij herkennen het daarom niet als mensen moeite hebben met lezen en schrijven. Zij denken bij laaggeletterdheid of onvoldoende basisvaardigheden aan mensen met een migratieachtergrond.

Gezien de doelgroep die een aantal organisaties bedient zou je verwachten dat professionals laaggeletterdheid vaker opmerken dan nu het geval is. Ook kennen organisaties de lokale infrastructuur vaak niet, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid het aanbod voor volwassenenonderwijs of het Taalhuis. Ook in gemeenten waar het aantal laaggeletterden relatief hoog is, ontbreekt deze kennis.

Hoewel organisaties aangeven het belangrijk te vinden dat mensen begrijpen wat zij van hen vragen zien we dit niet altijd terug in gedrag. Organisaties zijn geneigd een proces in te richten zodat het hun eigen organisatie ten goede komt. De behoefte van mensen is niet altijd meegenomen.

Professionals geven aan dat het helpt als er ook bestuurlijk draagvlak is binnen organisaties om met dit onderwerp aan de slag te gaan. Wanneer organisaties sturen op toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening hebben professionals meer ruimte om hier invulling aan te geven.

Schrijven op B1- of A2-niveau stuit soms op bezwaren in de organisatie. Zeker wanneer het om sterk juridische teksten gaat. Men spreekt dan over 'jip-en-janneketaal' of draagt aan dat de nuance ontbreekt. Dit vraagt om een keuze: willen we een brief waar alle nuances in staan of vinden we het belangrijker dat de meeste mensen onze communicatie kunnen begrijpen?

Aan kennis en handvatten voor eenvoudig taalgebruik ontbreekt het niet, wel kost het tijd en aandacht om het in de praktijk te brengen. Zeker wanneer de tijd dringt raakt de aandacht voor eenvoudig taalgebruik uit het zicht.

Vanuit de overheid zijn nauwelijks concrete richtlijnen of normen aanwezig die geïmplementeerd zijn in de uitvoering. Bijvoorbeeld op het te gebruiken taalniveau, waarborgen van fysieke dienstverlening, de kwaliteit van het non-formele onderwijs of uitvoeren van klantreizen. Ook niet voor essentiële dienstverlening zoals schuldhulpverlening, uitkeringen aanvragen, etc.

Er is nog onvoldoende zicht op wat de maatschappelijke kosten zijn wanneer de dienstverlening ontoegankelijk of onbegrijpelijk is. Daarmee weten we ook nog onvoldoende wat het oplevert wanneer organisaties investeren om de dienstverlening te verbeteren.

### **Wat organisaties doen**

We zien terug dat de mate waarin de dienstverlening begrijpelijk en toegankelijk is in hoge mate afhangt van het belang dat individuele professionals hieraan toekennen. Of mensen extra hulp of ondersteuning krijgen in de dienstverlening hangt vaak af van de professionele inschatting. Scholing voor professionals over dit onderwerp is niet vanzelfsprekend en vaak vrijblijvend aangeboden, bijvoorbeeld in de vorm van een e-learning.

Organisaties in het sociaal domein die vooral digitaal of schriftelijk diensten verlenen hebben soms wel alternatieve dienstverlening ingericht voor mensen die onvoldoende digitaal of taalvaardig zijn. Dit kan in de vorm van een inlooppreekuur zijn, een balie, een telefoonnummer of een post-papierroute. Deze alternatieve dienstverlening is vaak niet bekend gemaakt, bijvoorbeeld op de website. Het is dan afhankelijk van de professional of deze mogelijkheden worden aangeboden.

We zien dat een aantal gemeenten in hun communicatie rekening houdt met het taalniveau in brieven. Bijvoorbeeld bij de afdeling Werk en Inkomen of Schuldhulpverlening. Dit lukt nog niet iedere gemeente en zeker niet in alle communicatie. Ook een aantal andere organisaties stuurt hierop.

We zien het gebruik van leespanels bij een aantal van de onderzochte gemeenten. Een leespanel helpt om toegankelijker te schrijven. Het leespanel levert praktische en bruikbare feedback en is daarmee een meerwaarde. Daarnaast is het voor de mensen in een leespanel vaak een zinvolle bijdrage die zij kunnen leveren. We zagen ook een leespanel waar mensen van diverse achtergronden aan deelnemen. Onder wie mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, mensen met een intensieve zorgvraag en een ouder van een kind met ernstig autisme.

# Waarom aandacht voor basisvaardigheden?

## Aantallen

Verscheidende onderzoeken en rapporten spreken over wisselende aantallen mensen die onvoldoende basisvaardigheden hebben of laaggeletterd, laaggecijferd of onvoldoende digitaal vaardig zijn. Zo blijkt uit het recent herhaalde [PIAAC onderzoek](#) dat in 2023 15,9% van de 15-65-jarigen lage taalvaardigheden heeft. 45% van de volwassenen die maximaal basis- of speciaal onderwijs heeft afgerond, beschikt over lage taalvaardigheden. Dat geldt ook voor 30% van de volwassenen met een vmbo-diploma en een kwart met een mbo-niveau 1- of 2-diploma.

De Algemene Rekenkamer spreekt over naar schatting 4 miljoen mensen die niet zelfstandig hun zaken online kunnen regelen met de overheid (Rekenkamer, 2023). Daarnaast stellen zij dat waar de overheid kijkt naar de individuele burger die een probleem heeft, zij veel meer een overheidsprobleem zien. 'Een overheid die dienstverlening ontwerpt die voor grote groepen in de samenleving onvoldoende duidelijk en toegankelijk is.'

We constateren met vele andere partijen dat een grote groep mensen in Nederland niet drempelloos kan deelnemen aan de maatschappij. Dat de impact van laaggeletterdheid groot is, blijkt ook uit het [kennisblad](#) dat Stichting Lezen en Schrijven hierover een heeft gepubliceerd.

## Wet- en regelgeving

In [artikel 1 van de Grondwet](#) staat:

*'Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, handicap, seksuele gerichtheid of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.'*

De overheid heeft daarbij een bijzondere plicht om toegankelijk te zijn, zo blijkt ook uit artikel 2.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

*'Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.'*

Nederland heeft daarnaast in 2016 het [VN-verdrag Handicap](#) ondertekend. Het verdrag benadrukt het recht van personen met een beperking op een gelijke behandeling en inclusie in de samenleving.

## Ondersteuning

Wij zien veel plaatsen waar mensen terechtkunnen om hulp te vragen. Zo is er het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO), Helpdesk Digitale Zorg, Digihulplijn, regelhulp.nl, Het Juiste Loket, Bankinformatiepunten, etc. De meeste van deze punten richten zich op informatievoorziening over een specifiek stuk van de dienstverlening. Daarnaast bereiken zij slechts een deel van de doelgroep. Hoewel er meer dan 650 IDO's zijn verspreid over heel Nederland, bereiken zij iets meer dan 1% van de doelgroep (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2024).

Gebruiker Centraal stelt in een [position paper](#) dat we iets ongelijks moeten doen om mensen gelijke kansen te geven. Want hoe lastiger je positie in het leven is, hoe ingewikkelder overheidsdienstverlening vaak is. Volgens Cybersoek wordt in een [position paper](#) gesteld:

*'We moeten ons niet afvragen hoe we inwoners van Nederland digitaal vaardiger maken, zodat ze kunnen meedoen. We moeten ons afvragen hoe mensvaardig we als overheid zijn, zodat we niemand buitensluiten.'*

En:

*'We moeten begrijpen dat we (ook digitale) ongelijkheid niet oplossen met een cursus. Het is essentieel dat bedrijven en overheden hun verantwoordelijkheid nemen en de impact van hun digitaliseringskeuzes beter begrijpen. Dit betekent niet alleen technische oplossingen aanbieden, maar ook menselijke ondersteuning en duidelijke communicatie waarborgen.'*

# Uitkomsten toezichtonderzoek UWV

Naast de adviseurs werk in de vijf regio's, hebben we ook gesproken met twee groepen medewerkers van het UWV. De eerste groep bestond uit vier medewerkers die veel contacten hebben met uitkeringsgerechtigden, bijvoorbeeld binnen het klantcontactcentrum of het team geldzorgen. De tweede groep bestond uit medewerkers met taken gericht op (innovatie van) digitale dienstverlening.

## Dienstverlening

Binnen het UWV krijgen uitkeringsgerechtigden vaak te maken met meerdere afdelingen en diverse brieven en formulieren. De dienstverlening is overwegend digitaal ingericht, hoewel er ook fysieke contactmomenten zijn.

Medewerkers geven aan dat de dienstverlening van het UWV de afgelopen jaren is verbeterd qua toegankelijkheid. Zo hebben medewerkers van het klantcontactcentrum meer mandaat. Dat houdt bijvoorbeeld in dat zij contact op kunnen nemen met een adviseur werk als een uitkeringsgerechtigde hen belt met problemen. Of dat zij vragen uit kunnen zoeken en terugkoppelen aan de uitkeringsgerechtigde.

Alle contactmomenten die een uitkeringsgerechtigde heeft, worden geregistreerd. Het is aan de adviseur werk om te signaleren dat iemand bijvoorbeeld vaak heeft gebeld met vragen. Naast digitale dienstverlening is er ook een post-papierroute voor uitkeringsgerechtigden die onvoldoende digitaal vaardig zijn. De adviseur kan dit inzetten als deze signaleert dat dit nodig is. Het klantcontactcentrum signaleert het als er over een bepaald proces veel vragen zijn. Dit kan leiden tot aanpassingen in het proces.

Bij complexe vragen of problematiek kan een cliëntondersteuner gericht helpen. Deze biedt een luisterend oor voor de uitkeringsgerechtigde en kan meerdere afdelingen binnen het UWV samenbrengen. Ook bestaan er maatwerkplaatsen. Daar bespreken medewerkers van diverse divisies casussen waar zij professionele buikpijn van krijgen. Voor incidenten en trends die niet casusgebonden zijn, bestaan er overlegtafels.

De website is aangepast en meer gebruiksvriendelijk gemaakt. Gebruikers hebben meegedacht in het ontwerp van de website. Ook staan er video's met uitleg op de website.

Daarnaast is er aandacht voor het taalgebruik in brieven. De noodzaak hiertoe blijkt ook uit eerder onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie waaruit blijkt dat 8% van de UWV-medewerkers inschat dat de brieven vanuit het UWV begrijpelijk zijn voor Wajongers. Ook zijn ze kritisch over de begrijpelijkheid van brieven voor WGA en WW-cliënten (Nederlandse Arbeidsinspectie, 2023). Een aantal brieven is aangepast naar een eenvoudiger taalniveau. Stichting ABC heeft met ervaringsdeskundigen teksten meegelezen. Binnen het klantcontactcentrum is dit terug te zien doordat er minder vragen binnenkomen over deze brieven.

Ook gaat het UWV starten met een aantal beeldbrieven. Daarbij is de belangrijkste informatie uitgelicht en eenvoudig weergegeven. Inmiddels is besloten dit verder uit te rollen binnen diverse organisatieonderdelen.

Verder zijn er op steeds meer locaties inloopsprekuren. Deze niet voor iedereen dichtbij.

## Herkennen en doorverwijzen bij laaggeletterdheid

Medewerkers die wij spraken binnen het UWV hebben nog nooit meegemaakt dat iemand uit zichzelf heeft gezegd dat er problemen met lezen zijn. Laaggeletterdheid herkennen zij aan signalen zoals: moeite met formulieren, ongeopende brieven, brieven niet begrijpen of niet op afspraken komen. UWV-adviseurs hebben geleerd om deze signalen te herkennen. Zij vragen niet expliciet naar lees- en schrijfproblemen. Er is een taalverkenner beschikbaar, een instrument dat medewerkers kunnen gebruiken om het taalniveau van uitkeringsgerechtigden te meten. Medewerkers geven aan dat deze in de praktijk weinig gebruikt wordt.

In de UWV-regio Twente is een succesvolle proef gedaan met structurele inzet van de Taalverkenner. Zij hebben dit gedaan bij mensen die de Nederlandse taal spraken en een opleiding MBO-3 of lager hadden. 50% van hen bleek onvoldoende taalvaardig te zijn. Daarvan heeft de helft aansluitend een scholing op maat gevolgd.

De proef heeft geen vervolg gekregen binnen UWV Twente. De vraag leeft of het inzetten van de basismeter succesvoller is dan het inzetten op bewustzijn van medewerkers. Aan de bewustwording heeft de proef wel bijgedragen, maar de effecten hiervan zijn niet onderzocht.

Binnen elke UWV-regio is een aandachtfunctionaris laaggeletterdheid. Deze medewerkers komen periodiek bij elkaar om ervaringen uit te wisselen. Welke activiteiten de aandachtfunctionaris uitvoert kan deze grotendeels zelf bepalen. Zo kunnen zij themabijeenkomsten organiseren of de training ‘Herkennen en doorverwijzen’ volgen.

Het UWV biedt scholing op maat aan uitkeringsgerechtigden die hiervoor in aanmerking komen, waaronder beroepsgericht onderwijs. Hiervoor zijn zij gebonden aan regels en voorwaarden, zoals beschreven in de [‘Beleidsregels scholing en voorwaarden vergoeding scholingskosten UWV 2024’](#). Voor ingekochte trainingen gelden voorwaarden, zoals het volgen van een erkende opleiding die de afstand tot de arbeidsmarkt verkleint. Ook kunnen aandachtfunctionarissen doorverwijzen naar lokale organisaties, zoals het Taalhuis. Dit doen zij met toestemming van de uitkeringsgerechtigde, zij geven dan naam en contactgegevens door. Zij verwijzen nauwelijks NT1’ers door om basisvaardigheden te bevorderen.

## Mogelijkheden tot verbetering

Hoewel er toenemend aandacht is voor begrijpelijke en toegankelijke dienstverlening blijft het voor veel uitkeringsgerechtigden moeilijk, erkennen de medewerkers.

Het advies van de medewerkers voor mensen die laaggeletterd zijn, is om te bellen en eerlijk te vertellen wat je moeilijk vindt.

Het zou medewerkers helpen als regelgeving minder complex zou zijn. Nu bestaan er zoveel regelingen en uitzonderingen dat het ook voor medewerkers soms ingewikkeld is om de taken goed uit te voeren. Ook zouden overheidsdiensten meer informatie onderling kunnen delen. Nu moeten uitkeringsgerechtigden vaak zelf informatie aanleveren die elders binnen de overheid al wel beschikbaar is. Dit doet een extra beroep op digitale vaardigheden.

Het UWV werkt in regio’s die deels ook andere werkwijzen en routines hanteren. Aanwezigen geven aan dat regio’s meer van elkaar kunnen leren over effectieve innovaties in andere regio’s.

## LLO-collectief

In twee arbeidsmarktregio’s zijn pilots opgezet vanuit het LLO Collectief (Leven Lang Ontwikkelen Collectief Laagopgeleiden en Laaggeletterden). Binnen deze pilot werken UWV, gemeenten, opleiders en werkgevers samen om duurzame scholingsarrangementen te ontwikkelen die aansluiten op de behoeften en mogelijkheden van laagopgeleide en laaggeletterde inwoners. Deze arrangementen worden afgestemd op de regionale arbeidsmarkt, met ondersteuning van nieuw ontwikkelde landelijke instrumenten zoals professionaliseringstrajecten, portfolio’s en diagnose-instrumenten. Het LLO Collectief beoogt hiermee binnen het Nationaal Groeifonds een structurele bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van deze doelgroep.

Tijdens onze gesprekken met de landelijke projectleider van het NGF-project LLO Collectief kwam naar voren dat in de regio's Eindhoven en Twente pilots zijn geëvalueerd. Uit de evaluatie komt dat de aanpak werkt, zegt de projectleider. De combinatie van vakvaardigheden en basisvaardigheden leidt tot meer scholingsparticipatie, betere kansen op werk en op werkverbetering. Evaluatie richtte zich voornamelijk op kwalitatieve factoren zoals sociale impact. Economische effecten zijn nog niet goed vast te stellen.

Het Nationale Groeifonds streeft naar opschaling van deze twee regio's naar 18 extra regio's vanaf 2026, afhankelijk van een besluit in 2025.

Daarnaast spraken we met UWV-medewerkers uit de pilotregio's Twente en Eindhoven. In Twente lag de focus aanvankelijk op uitkeringsgerechtigden, maar deze verschuift steeds meer naar werkenden via werkgevers. Dit was in Eindhoven al vanaf het begin het geval. Beide regio's benadrukken dat de complexiteit van processen en uiteenlopende belangen van organisaties een uitdaging vormen, onder andere bij de effectiviteitsmeting van de pilots. Voor de adviseurs werk is het complex om goed overzicht te houden op de diverse mogelijkheden die er zijn tot scholing. Elke route vraagt weer een andere manier van aanvragen en verantwoorden. Desondanks zijn er stappen gezet in bewustwording en ruimere inzet van financiële middelen voor scholing.

## Aanpak laaggeletterdheid – een terugblik

In Nederland is al enkele decennia aandacht voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Vanaf midden jaren '70 geeft het Rijk al kleine subsidies om alfabetiseringsprojecten uit te voeren. Met name vrijwilligers zijn actief, zij richten zich op ervaringsleren. De begeleiders ontwikkelen lesmateriaal dat aansluit bij de leefwereld. Deze aanpak is succesvol, het aantal NT1-deelnemers verdubbelt in enkele jaren naar ruim 10.000.

Vanaf eind jaren '80 komt er een centrale voorziening, de basiseducatie. Gemeenten krijgen de verantwoordelijkheid voor uitvoering en werving. De kwaliteit is gewaarborgd door overheidsnormen. Professionalisering leidt tot de inzet van betaalde educatief werkers. Aanvankelijk steeg de deelname van NT1'ers aan onderwijs naar bijna 60.000 deelnemers. Onder invloed van de grotere vraag vanuit de NT2-doelgroep bleef de werving voor NT1-deelnemers achter en het bereik daalde.

Eind jaren '90 is de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) van kracht. Deze leidt tot schaalvergroting vanwege fusies van basiseducatie en mbo-instellingen, oftewel regionale opleidingscentra (roc's). Het aanbod richt zich nu op een bredere groep volwassenen, inclusief laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond. Het aantal NT1-deelnemers daalt van 38.450 naar 9.334.

Met de introductie van marktwerking in 2006 valt de verplichte inkoop van educatie bij roc's weg. Sommige ROC's stoppen met het NT1-onderwijs waardoor expertise verdwijnt. Het aantal deelnemers aan cursussen blijft achter bij de doelstellingen. In 2015 zijn er nog 3765 NT1-deelnemers. Er ontstaan lokale netwerken om laaggeletterden te vinden en te mobiliseren. Ook is er een toename te zien van de inzet van vrijwilligers, zeker in de Taalhuizen.

Bovenstaande informatie is een samenvatting van het rapport [Het recht op leren: ook voor NT1'ers?](#) De huidige stand van het volwassenonderwijs staat beschreven in [De staat van de Nederlandse volwasseneducatie](#).



# Na het onderzoek – vervolg door TSD

Toezicht Sociaal Domein heeft tijdens het onderzoek meerdere keren aandacht gevraagd voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dit hebben we gedaan door webinars te organiseren met het Expertisepunt Basisvaardigheden, focusgroepen te organiseren en een bijdrage te leveren aan congressen op dit thema. TSD zal het rapport na publicatie breed verspreiden onder relevante organisaties en het aanbod doen om de conclusies en aanbevelingen toe te lichten.

Gedurende het onderzoek hebben we gezien dat partijen zijn doorgegaan of begonnen zijn met het doorvoeren van verbeteringen in de aanpak basisvaardigheden. Tijdens de reflectiebijeenkomsten zagen we bij betrokken partijen en gemeenten een grote bereidheid om te leren en door te ontwikkelen. We hebben het voornemen om in het najaar van 2026 opnieuw een gesprek te voeren bij de gemeenten waar het onderzoek heeft plaatsgevonden om de voortgang te monitoren.

# Geraadpleegde literatuur/bronnen

ABC. (n.d.). [Testpanels](#). A-B-C.

AFM (2024, november). [2025: toegankelijkheidsrichtlijn van toepassing op online financiële dienstverlening aan consumenten](#).

Algemene Rekenkamer. (2023) [Resultaten verantwoordingsonderzoek 2022 Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties](#). 2023, mei.

Digitoegankelijk. (n.d.). [Dashboard](#). Geraadpleegd op 27 januari 2025.

Digitale toegankelijkheid. (2025). [React Online](#).

Expertisepunt Basisvaardigheden. (2022, januari 20). [Kennisdokument - NT1 en NT2 – Hoe zit dat nou?](#).

Gebruiker Centraal. (n.d.). [Gebruiker Centraal – Voor een gebruiksvriendelijke overheid](#).

Greef, M. de, & Haan, M. de. (2024). [De staat van de Nederlandse Volwasseneneducatie 2024](#).

GroenLinks-PvdA. [Ons Digitaal Fundament](#).

Keizer, M. (2018). [Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen](#).

Kohnstamm Instituut. (2023). [Resultaten PIAAC 2023](#).

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2024, 7 november). [Startbrief Digitalisering](#) (Referentie 2024-0000846632). Kamer der Staten-Generaal.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2025, januari 27). [Dashboard DigiToegankelijkheid](#). Geraadpleegd op 27 januari 2025, van

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2024, juli 1). [Verkenning basisvaardigheden voor volwassenen vanaf 2025](#). Kamer der Staten-Generaal.

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2022, 7 juli). [Aanbieding rapport: Hardvochtige effecten van overheidshandelen voor burgers binnen de sociale zekerheid](#). Rijksoverheid.

Nederlandse Arbeidsinspectie. (2023, februari). [Rapport Spiegel Bestaanszekerheid 2022](#). (Publicatie nr.: 22406904). Geraadpleegd op 20 februari 2023.

Pharos. (n.d.). [Verbeter jouw praktijk en digitale zorg met de praktijkcheck](#).

PIAAC. (2023). [Resultaten PIAAC 2023](#). Geraadpleegd op 27 januari 2025.

Rijksoverheid. (n.d.). [Meedoen met taal](#). Toezicht sociaal domein.

Rijksoverheid. (2023, juni 8). [Tussentijdse evaluatie Vervolgaanpak Laaggeletterdheid 2020 – 2024 Tel mee met Taal](#).

Stichting Lezen en Schrijven. (2020). [Laaggeletterdheid in Nederland](#) [Factsheet]. 2020, augustus.

Stichting Lezen en Schrijven. (2020). [Het recht op leren – ook voor NT1-ers](#).

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

Stichting Lezen en Schrijven. (n.d.). [Vragen](#). Basisvaardigheden.

Stichting Lezen en Schrijven. (n.d.). [Voor gemeenten](#).

Stichting Lezen en Schrijven. (n.d.). [Voor organisaties](#).

Stichting Lezen en Schrijven. (n.d.). [Aan de slag](#). Basisvaardigheden.

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2024, juni 19). [Position paper Cybersoek t.b.v. rondetafelgesprek Digitale inclusie d.d. 27 juni 2024](#) (Kamerstuk 2024Z10939).

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2024, juni 18). [Position paper ADS t.b.v. rondetafelgesprek Digitale inclusie d.d. 27 juni 2024](#) (Kamerstuk 2024Z10829).

Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2024, 13 november). [Verslag van een commissiedebat, gehouden op 13 november 2024](#), over Laaggeletterdheid.

Verdrag inzake de rechten van het kind. (2016, 14 juli). [Verdrag inzake de rechten van het kind](#). (Stb. 1995, 254).

Volwassenenleren, [Formeel en non-formeel onderwijs](#).

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. (2023, 22 februari). [Burgerlijk wetboek, Boek 1: Personen- en familierecht](#).

