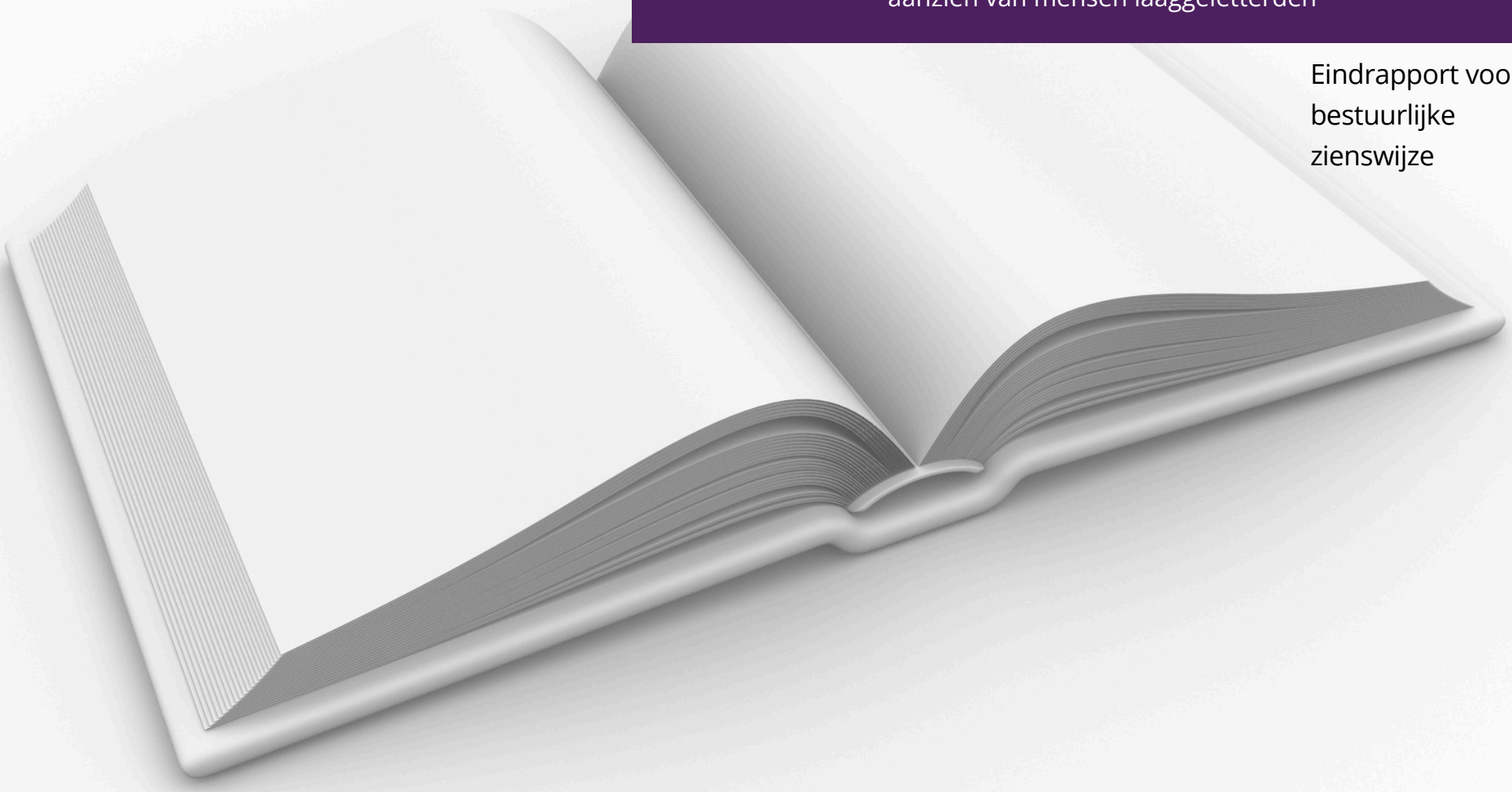
RAPPORTAGE

2026-341 Bijlage 1

Begrijpelijk communiceren

Onderzoek van de rekenkamer
Nieuwegein naar communicatie- en informatievoorziening vanuit de gemeente richting inwoners, in het bijzonder ten aanzien van mensen laaggeletterden



Eindrapport voor bestuurlijke zienswijze

PARTNERS+PRÖPPER

VOORWOORD

Beste lezer,
De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar de communicatie- en informatievoorziening vanuit de gemeente richting inwoners, in het bijzonder ten aanzien van de doelgroep laaggeletterde mensen. De term 'laaggeletterheid' is van toepassing op mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. De term wordt ook gebruikt door Stichting Lezen en Schrijven die zich inzet voor deze mensen. Iedereen die wij hebben gesproken voor dit onderzoek begreep ook over welke mensen het gaat. Wij begrijpen dat door anderen de term 'basisvaardigheden' wordt gebruikt. Dit omdat 'laaggeletterdheid' door mensen als kwetsend kan worden ervaren (zie toelichting). Wij willen benadrukken dat dit vanzelfsprekend geenszins de bedoeling is.

In het onderzoeksrapport 'Laaggeletterd in de Lage Landen: hoge prioriteit voor het beleid' van de Nederlandse Taalunie', (Bohenn, E. e.a . (2004), deed de term 'laaggeletterdheid' zijn intrede. De auteurs wilden het begrip 'functioneel analfabetisme' vermijden omdat het een stigmatiserende bijklank zou hebben. Later wilde minister Dijkgraaf ook van de term 'laaggeletterdheid' af. Hij pleitte in een kamerbrief om het over 'basisvaardigheden' te hebben, omdat dit positiever zou klinken.

In het onderzoek is gekeken naar de kwaliteit van communicatie en informatie vanuit de gemeente naar laaggeletterde mensen én de inspanningen van de gemeente om de taalvaardigheid van deze mensen te versterken. Dat laatste is van groot maatschappelijk en persoonlijk belang. Nederland telt namelijk honderdduizenden mensen die de Nederlandse taal wel kunnen spreken maar niet goed kunnen lezen en schrijven. Dat heeft grote gevolgen voor deze mensen, met doorwerking op tal van levensgebieden: van arbeidsparticipatie tot maatschappelijke participatie, gezondheid en gelukkig en welvarend leven zonder armoede.

Het voorliggende rapport bevat de bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit het onderzoek. Deze rapportage is opgesteld door Ing. Peter Struik MBA en Mirjam van Haeften.

Noordwijk, 25 augustus 2026

LEESWIJZER

Deze rapportage bestaat uit drie delen

Samenvatting in eenvoudige taal en achtergrond

Een samenvatting in eenvoudige taal en algemene achtergrondinformatie over het onderwerp laaggeletterdheid.

Deel 1 Introductie van het onderzoek

Dit deel beschrijft het doel van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de bril waarmee de onderzoekers naar het onderzoeksonderwerp kijken.

Deel 2 De Kern

In dit deel worden de centrale vragen van het onderzoek beantwoord. Na beantwoording van de centrale vragen volgen de aanbevelingen voor de gemeente. De centrale vragen zijn:

A Wat is de kwaliteit van communicatie en informatie vanuit de gemeente naar haar inwoners en waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de kwaliteit te verhogen?
B Waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de taalvaardigheid van mensen te versterken?

Deel 3 De Bevindingen

Deel 3 is voor de lezer die meer details tot zich wil nemen. In dit deel worden alle onderliggende deelvragen beantwoord met betrekking tot:

- Het gemeentelijke beleid op het terrein van laaggeletterdheid;
- De praktijk: de uitvoering van het beleid;
- De resultaten van het beleid en de uitvoering.

Bijlage 1 Bevindingen uit externe schriftelijke bronnen

Bijlage 2 Lijst respondenten en schriftelijke bronnen

Is een navigatieknop.

Samenvatting in eenvoudige taal

Dit rapport gaat over een onderzoek van de rekenkamer Nieuwegein. Het gaat over hoe de gemeente mensen wil helpen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen. Die worden ook wel laaggeletterde mensen genoemd. Het rapport is opgesteld voor de gemeenteraad.

Het rapport is ook openbaar zodat iedereen het kan lezen. Dat kan ook als je moeite hebt met lezen. Daarom zijn er twee dingen gedaan. Als eerste is deze samenvatting gemaakt in eenvoudige taal. Als tweede is het rapport ook te luisteren.

Wat doet de gemeente om mensen te helpen die moeite hebben met lezen en schrijven?

De gemeente heeft twee doelen:

- De gemeente wil in begrijpelijke taal communiceren naar de inwoners. In alle brieven en e-mails en op de website moet eenvoudige taal gebruikt worden;
- De gemeente wil laaggeletterde mensen de mogelijkheid bieden om beter te leren lezen en schrijven.

Het aanpassen van alle brieven en e-mails is veel werk. Dat kan niet allemaal in korte tijd. De gemeente is gestart met een aantal brieven en heeft inwoners gevraagd om die te lezen. Het is ook gevraagd aan mensen die vroeger moeite hadden met lezen. Wat zij moeilijk vonden om te lezen heeft de gemeente aangepast.

De gemeente wil dit nu ook doen voor veel meer brieven, e-mails en de websites van de gemeente.

Om mensen de mogelijkheid te bieden om beter te leren lezen en schrijven werkt de gemeente samen. De gemeente werkt samen met bijvoorbeeld de bibliotheek en andere organisaties. Die geven lessen om beter te leren lezen en schrijven.

Ik wil het rapport graag luisteren. Klik op:

Wat gaat al goed en wat kan beter?

Het is goed dat de gemeente brieven laat lezen door mensen die moeite hadden met lezen. Die mensen kunnen goed vertellen wat beter kan. Omdat het zoveel brieven en e-mails zijn kan niet alles in één keer. Daarom is een aanbeveling dit stap voor stap te doen. Dat kan door samen met inwoners ieder jaar een aantal producten van de gemeente te kiezen om beter te maken. Een product is bijvoorbeeld het aanvragen van zorg en hulp in huis.

De gemeente kan dan aan inwoners vragen of brieven over het aanvragen van zorg en hulp in huis te begrijpen zijn. Dan worden deze brieven meteen beter te lezen gemaakt.

De gemeente werkt samen met organisaties die taallessen geven. Het samenwerken gaat goed. Het is wel moeilijk om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven te vinden. Daarom werkt de gemeente samen met organisaties waar die mensen komen. Denk aan hun werk of de plekken waar mensen om hulp en zorg vragen. De gemeente moet dus met veel organisaties samenwerken. Het is nu nog nodig dat al die organisaties informatie met elkaar gaan delen. Iedereen moet van elkaar weten wat er wordt gedaan. Als dat goed gebeurt dan kunnen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven sneller worden gevonden en beter worden geholpen.

Wat kan de gemeenteraad nog doen?

De gemeente heeft een goed plan om mensen die moeite hebben met lezen en schrijven te helpen. Een plan is er niet voor niets. Het gaat om het behalen van doelen. De gemeenteraad kan nog beter controleren of die doelen ook worden gehaald. Bijvoorbeeld: hoeveel mensen volgen nu taallessen? Daar heeft de gemeenteraad informatie voor nodig. Die informatie is er nu nog niet. Er wordt wel aan gewerkt.

De gemeenteraad heeft ook geld beschikbaar gemaakt om het plan uit te voeren. Er is genoeg geld tot het jaar 2027. Voor de jaren daarna moet de gemeenteraad nog een beslissing nemen hoeveel geld nodig is.

Wat is laaggeletterdheid?

Laaggeletterdheid betekent dat iemand moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen. Het gaat niet om helemaal niet kunnen lezen, schrijven of rekenen, maar om onvoldoende basisvaardigheden om goed te kunnen functioneren in het dagelijks leven. Mensen die laaggeletterd zijn, hebben bijvoorbeeld moeite met het lezen van brieven, e-mails, websites en/of met het lezen van instructies op het werk en het invullen van formulieren.

Hoeveel mensen zijn laaggeletterd?

In het voorjaar van 2016 berekende de Algemene Rekenkamer dat circa 2,5 miljoen mensen van zestien jaar en ouder in Nederland laaggeletterd zijn. Het percentage laaggeletterden in Nederland verschilt per regio. In Nieuwegein heeft volgens het landelijke dashboard basisvaardighedeninzicht.nl 22% van de inwoners beperkte basis-vaardigheden. Dat zijn ongeveer 11.000 inwoners. Het lokale percentage komt overeen met het landelijke percentage van 22%.

Het percentage laaggeletterde mensen groeit. Hier zijn meerdere redenen voor zoals een toenemende vergrijzing, jongeren die van school gaan met te lage basisvaardigheden, afnemende leesmotivatie onder jongeren en als laatste een stroom nieuwkomers in Nederland die uit gebieden komen waar ze weining onderwijs hebben genoten.

Zie voor een verdere toelichting en bronnen bijlage 1 van dit rapport.

Vier fabels rondom de definitie van laaggeletterdheid
Bron: Stichting Lezen & Schrijven

Fabel 1: Onder de term 'laaggeletterdheid' vallen alleen mensen die moeite hebben met taal.
Laaggeletterden hoeven niet alleen moeite met taal te hebben, maar kunnen ook moeite hebben met rekenen.

Fabel 2: Mensen die laaggeletterd zijn, zijn analfabeten.
Laaggeletterde mensen kunnen wel lezen, schrijven en/of rekenen, maar beheersen niet het minimale niveau voor een startkwalificatie om te kunnen meedoen in de samenleving. Het minimale niveau komt overeen met het eindniveau van het voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) en mbo 2/3.

Fabel 3: Als je niet digitaal vaardig bent, ben je laaggeletterd.
Mensen die wel kunnen lezen, schrijven en rekenen maar onvoldoende digitale vaardigheden hebben, behoren niet tot de doelgroep laaggeletterden. Een oudere die zijn geldzaken niet online kan doen, of niet online kan werken met een DigiD maar wel goed is in taal en rekenen, is niet laaggeletterd.

Fabel 4: Kinderen met een te laag taal- of rekenniveau zijn laaggeletterd.
Op kinderen is de term 'laaggeletterdheid' niet van toepassing; kinderen en jongeren zijn nog bezig om het eindniveau van vaardigheden te verwerven. Voor jonge kinderen kan het daarom volstrekt normaal zijn om te functioneren op een niveau dat we voor volwassenen als laaggeletterd beschouwen. Aan het eind van het basisonderwijs wordt van de leerling verwacht dat deze een minimaal niveau behaalt. Heeft de leerling dit niveau niet behaald, dan beschouwen we dit als een achterstand. Deze leerling heeft een verhoogde kans om later laaggeletterd te worden.

Is laaggeletterdheid een probleem?

Ja, laaggeletterdheid is een groot persoonlijk probleem voor de mensen die het betreft en een groot maatschappelijk probleem voor de samenleving als geheel. Laaggeletterdheid heeft grote persoonlijke gevolgen voor mensen met doorwerking op tal van levensgebieden van arbeidsparticipatie tot maatschappelijke participatie en van gezondheid tot gelukkig en welvarend leven zonder armoede. Uit allerlei onderzoeken blijkt het volgende:

- Laaggeletterde mensen vallen vaker buiten de arbeidsmarkt en hebben daarmee gemiddeld een lager inkomen. Zij hebben een dubbel zo grote kans om onder de armoedegrens te leven;
- Laaggeletterde mensen hebben een grotere kans op een slechte gezondheid;
- De maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid zijn ruim een miljard euro per jaar, omdat laaggeletterde mensen inkomen mislopen, in de bijstand terecht komen, minder belasting betalen en/of vaker hulp en zorg nodig hebben.

Er is ook goed nieuws! Uit onderzoek blijkt verder dat investeren in de aanpak van laaggeletterheid iets oplevert. Deelnemers aan een programma ter verbetering van hun vaardigheden ervaren dat zij minder in een sociaal isolement leven, assertiever zijn geworden en zich psychisch en fysiek gezonder voelen.

Voor een verdere toelichting en bronnen zie bijlage 1.

Is laaggeletterdheid makkelijk op te lossen?

Nee, het terugdringen van laaggeletterdheid is een weerbarstige opgave. Dat wordt onderstreept in de reactie van de minister van OCW op aanbevelingen van de Algemene Rekenkamer in 2016, het artikel in de Groene Amsterdammer juli 2025 en bevestigd in gesprekken die zijn gevoerd in het kader van het voorliggende onderzoek. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee groepen: NT1-ers en NT2-ers.

- NT2-ers zijn mensen die Nederlands als tweede taal spreken. Het zijn mensen die om wat voor redenen dan ook zijn verhuisd van hun moederland naar Nederland en hier een bestaan willen opbouwen. Zij vinden het veelal logisch om Nederlands te leren om te kunnen integreren in de Nederlandse samenleving. Zij zoeken zelf om hulp of krijgen actief hulp aangeboden en benutten dit ook.

  "Het grote verschil tussen de NT1'ers en de NT2'ers is dat de laatste groep veelal uit zichzelf hulp zoekt, zulke mensen denken 'nogal wiedes dat ik Nederlands spreek' en beginnen dan aan lessen", aldus Haas de Groot van het Landelijk Expertisepunt Basisvaardigheden in het artikel van de Groene Amsterdammer.

- NT1-ers spreken Nederlands als moedertaal, zij zijn zo opgevoed of in ieder geval geschoold in het Nederlands. De groep NT1-ers bestaat uit ongeveer de helft van het aantal laaggeletterden. Zij zoeken vaak geen hulp en weten hun beperkte leesvaardigheid te verbergen of te compenseren met hulpmiddelen. Zij zoeken geen hulp omdat schaamte een rol speelt. Dat betekent dat de overheid actief op zoek moet naar deze mensen en met hen het gesprek moet aangaan, in de hoop deze mensen te overtuigen om les te nemen. Het bereiken van de groep NT1-ers blijkt in de praktijk een zeer lastige opgave. Veelal hebben zij negatieve ervaringen met onderwijs of is de schaamte zo groot dat zij het liefst hier niet over praten. Zij blijven voor de overheid dan ook onder de radar. Het terugdringen van de laaggeletterdheid rondom de groep NT1-ers is dan ook voor gemeenten het meest moeilijk om te realiseren. Mede omdat gemeenten juist voor deze groep ook veel lokale beleidsruimte heeft richt het voorliggende onderzoek van de rekenkamer zich op deze groep.

1.1 Reikwijdte en onderzoeksvragen

Reikwijdte van dit onderzoek

Het terugdringen van de laaggeletterdheid rondom de groep NT1-ers is voor gemeenten het meest moeilijk om te realiseren. Mede omdat gemeenten juist voor deze groep veel lokale beleidsruimte heeft, richt het voorliggende onderzoek van de rekenkamer zich op deze groep.

Centrale vragen

A Wat is de kwaliteit van communicatie en informatie vanuit de gemeente naar haar inwoners en waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de kwaliteit te verhogen?
B Waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de taalvaardigheid van mensen te versterken?

Deze centrale vragen worden beantwoord in deel 2 van dit rapport.

Deelvragen

Om de centrale vraag te kunnen beantwoorden is deze uitgewerkt in verschillende onderstaande verdiepende deelvragen. Deze worden beantwoord in deel 3 van dit rapport.

Beleid

1 Wat is het communicatiebeleid van de gemeente?
2 Heeft de gemeente beleid om de taalvaardigheid van inwoners te versterken?
3 Hoe speelt de gemeente met beleid in op toekomstige ontwikkelingen?

De praktijk

1 Hoe is het beleid vertaald naar de organisatie, werkwijze en middelen van de gemeente?
2 Hoe probeert de gemeente de taalvaardigheid van inwoners te versterken?
3 Wat zijn de belangrijkste knelpunten die spelen in de praktijk?

De resultaten

1 Wat zijn de resultaten van het gemeentelijk beleid wat betreft de communicatie naar inwoners en versterking van de taalvaardigheid van inwoners?
2 Hoe ervaren inwoners de communicatie en informatie van de gemeente?

1.2 Aanpak en evaluatiemodel

Realisatiegericht onderzoek

Het toegepaste evaluatiemodel is gebaseerd op 'realisatiegericht onderzoek', zie onderstaande model. Dat betekent dat we achteruit kijken, maar vooral ook (explorerend) vooruit kijken. Dat doet recht aan de weerbarstigheid van de maatschappelijke opgave ten aanzien van laaggeletterde NT1-ers. De ambities van de gemeente en de ervaring van samenwerkingspartners en laaggeletterde mensen staan daarbij centraal. Dat betekent dat er wordt teruggekeken (wat heeft de gemeente tot op heden gedaan en wat zijn de resultaten?) én vooral vooruitgekeken (wat moet nog worden gedaan)? Om het onderzoek behapbaar te houden is het onmogelijk om alle communicatiemomenten en -middelen van de gemeente te bestuderen. Er is daarom gekozen voor het bestuderen van gemeentelijke (beleids)-documenten en gesprekken met interne en externe stakeholders (waaronder laaggeletterde mensen). De gespreksagenda is hierbij breed ingestoken, zie onderstaande figuur. Daarnaast zijn brieven aan inwoners en de gemeentelijke websites bestudeerd. Deze zijn als concrete voorbeelden genoemd in de gesprekken en zijn illustratief voor de inspanningen van de gemeente om te communiceren in begrijpelijke taal en hoe laaggeletterde mensen dit ervaren.



Regievoering

Uit de oriënterende fase van het onderzoek bleek dat de gemeente samenwerkt met een groot netwerk van maatschappelijke partners om de taalvaardigheid van laaggeletterde mensen (NT1-ers) te versterken. Goede regievoering is dan essentieel om alle inspanningen van partners in samenhang te brengen en zodoende de krachten te richten op de te realiseren opgave. De gemeente heeft hierbij een regisserende rol.



Regie is een bijzondere vorm van sturen en is gericht op afstemming van actoren, hun doelen en handelingen tot een min of meer samenhangend geheel, met oog op een bepaald resultaat.
Bron: Partners+Pröpper in opdracht van het Min.v.BZK, 2004

Voor een verdere verdieping op de regierol van de gemeente hanteerden we in dit onderzoek het onderstaande evaluatiemodel. Er worden vijf prestatie-velden onderscheiden. De prestatievelden geven weer wat de gemeente moet beheersen om regie met succes te kunnen voeren.

Vijf prestatievelden van regievoering

- **Afbakenen:** helderheid geven wat wel of niet tot de opgave behoort;
- **Overzicht krijgen** door het opbouwen van een informatiepositie;
- **Beleidslijnen formuleren** door een heldere koers uit te zetten;
- **Samenwerking organiseren** door krachten te bundelen;
- **Verantwoording afleggen** door inzicht te geven in de voortgang en resultaten.



2.1 Conclusies

In dit deel beantwoorden we de centrale vraag:
A Wat is de kwaliteit van communicatie en informatie vanuit de gemeente naar haar inwoners en waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de kwaliteit te verhogen?

Kernconclusie A: een hoog ambitieniveau en veelomvattende opgave.
De gemeente heeft een hoog ambitieniveau. De gemeente communiceert namelijk langs allerlei kanalen met inwoners, en wil via **alle kanalen in begrijpelijke taal** communiceren. Dat is een veelomvattende opgave, want er zijn veel verschillende kanalen waarlangs de gemeente zowel mondeling als schriftelijk communiceert. De gemeente spant zich dan ook voortdurend in om de kwaliteit van informatie te verbeteren. De gemeente neemt de communicatie langs alle kanalen onder de loep én werkt tegelijkertijd aan de vaardigheid van de eigen medewerkers om begrijpelijk te communiceren. Een momentopname over de kwaliteit van communicatie doet dan ook geen recht aan de inspanningen die de gemeente levert. Zo'n momentopname is nooit volledig en is ook al weer snel achterhaald.

Kortom:
A1 Het ambitieniveau is hoog. Om dat te realiseren is er sprake van een permanent proces van verbeteren;
A2 Door de veelomvattendheid valt er altijd wat te verbeteren.

Dit lichten we verder toe in de onderstaande twee deelconclusies.

Deelconclusie A1: het ambitieniveau is hoog. Om dat te realiseren is er sprake van een permanent proces van verbeteren.
Het communicatiebeleid van de gemeente Nieuwegein is krachtig en helder geformuleerd met een hoog ambitieniveau: **alle communicatie van de gemeente is in begrijpelijke taal.** De gemeente belooft dit voortdurend te verbeteren en ervoor te zorgen dat ambtelijk medewerkers hierbij hulp krijgen.

De gemeente werkt daartoe ook samen met mensen die laaggeletterd zijn geweest. Deze groep is uitermate waardevol, want dit is de kritische doelgroep. Als het lukt om voor deze doelgroep alle informatie voor alle kanalen in begrijpelijke taal te communiceren, is het hoogste ambitieniveau bereikt.

Met betrekking tot het proces van permanent verbeteren manifesteert de gemeente zich in zijn **rol van dienstverlener**. Dat ziet er in de praktijk als volgt uit:

- De gemeente ziet communicatie als essentieel en integraal onderdeel van het dienstverleningsproces. De gemeente wil alle contactmomenten met inwoners, als onderdeel van een zogeheten 'klantreis', kritisch tegen het licht houden om gemeentelijke medewerkers bewust te maken;
- Brieven worden regelmatig beoordeeld door een lezerspanel van inwoners en taalambassadeurs van ABC. De taalambassadeurs zijn mensen die zelf laaggeletterd zijn geweest en ABC is een vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden in heel Nederland;
- De gemeente heeft meegedaan aan de Taalmonitor. Hierbij is met een tool de begrijpelijkheid onderzocht van 140 gemeentelijke teksten;
- Met audits worden de gemeentelijke websites getoetst tegen landelijke normen voor toegankelijkheid.

Deelconclusie A2: er valt altijd wat te verbeteren.
Omdat er sprake is van een permanent proces van verbeteren, is het antwoord op de vraag wat de kwaliteit van informatie is richting inwoners - en in het bijzonder laaggeletterde mensen - dan ook een momentopname in de stappen die de gemeente voortdurend maakt. Vanwege de veelomvattendheid van communicatie via allerlei kanalen is zo'n moment-opname nooit volledig. Om een beeld te krijgen van de voortgang laat de gemeente dan ook regelmatig op onderdelen audits en steekproeven uitvoeren. In dit onderzoek zijn de resultaten van audits van de gemeentelijke websites bestudeerd en zijn brieven van de gemeente met een groepje laaggeletterde mensen besproken.

De gemeentelijke websites

De websites nieuwegein.nl en stadshuisnieuwegein.nl voldoen aan het A-niveau van het Dashboard DigiToegankelijk. De gemeente behoort daarmee tot de 10% gemeenten die de hoogste score hebben. De bestuurlijke website nieuwegein.bestuurlijkeinformatie.nl loopt hierop achter, een substantieel deel voldoet nog niet aan het basisniveau. Verder voorziet de gemeentelijke website in twee functies waarmee laaggeletterde mensen verder worden geholpen. De knop 'eenvoudige tekst' en de knop 'lees voor'.

De gemeentelijke brieven

Met de pilot Betere Brieven heeft de gemeente brieven voorgelegd aan mensen die zelf laaggeletterd zijn geweest en een lezerspanel. Deze pilot wordt verder verbreed naar andere communicatiemiddelen en -kanalen.

Het voorleggen door de gemeente van brieven aan mensen die laaggeletterd zijn geweest is zeer zinvol. Dat bleek ook uit dit rekenkameronderzoek waarbij ook gemeentelijke brieven zijn voorgelegd aan laaggeletterde mensen. Dat leverde zinvolle suggesties op om de leesbaarheid te verbeteren. Bijvoorbeeld:

- Te lange en moeilijke woorden. Voorbeelden zijn ‘mantelzorgwaardering’, ‘intensieve casussenteam’ en ‘social professional’;
- Engelse termen en afkortingen die niet worden uitgelegd. Bijvoorbeeld: wat is een ‘workshop’?;
- Lange brieven, veel herhalingen. De lezer haakt af en lange brieven wekken ook onbedoeld een negatief gevoel op. Door niet met het positieve bericht in huis te vallen, maar een lange formele aanloop, geeft de brief direct al onbedoeld een negatief gevoel en wordt weggelegd;
- Verwijzingen naar apps en digitale formulieren met inlogcodes werpen direct al een blokkade op om verder te lezen.

In dit deel beantwoorden we de centrale vraag:
B Waar liggen voor de gemeente verbeterpunten om de taalvaardigheid van mensen te versterken?

Kernconclusie B: samenwerken gaat goed maar vraagt nog wat.
De gemeente werkt samen met taalaanbieders om mensen de mogelijkheid te bieden om taallessen te volgen. Als laaggeletterde mensen gebruik maken van het taalaanbod hebben zij daar veel baat bij; het levert voor deze mensen veel op. Voor de signalering en doorverwijzing naar taalaanbieders, alsmede het aanbod van taaltrainingen, werkt de gemeente samen in een netwerk van partners. De regievoering vanuit de gemeente wordt door samenwerkingspartners zeer gewaardeerd. De eerste stappen zijn goed, maar verdere stappen zijn nog nodig. Zo is er nog geen scherp zicht op in welke mate het lukt om laaggeletterde mensen gebruik te laten maken van het taalaanbod. Dat is wel nodig want juist deze opgave blijkt voor de laaggeletterde mensen met Nederlands als moedertaal het meest weerbarstig. Het vinden van deze mensen is lastig. Partners van de gemeente hebben hiertoe een taak, maar ook de gemeente, in zijn rol van werkgever, kan hier nog een taak in vervullen.

Kortom:
B1 Mensen die gebruik maken van het taalaanbod hebben daar baat bij;
B2 Eerste stappen van regievoering door de gemeente zijn goed, verdere stappen zijn nog nodig;
B3 De gemeente kan in zijn rol van werkgever ook nog een extra bijdrage leveren.

We lichten dit verder toe in de volgende drie deelconclusies.

Deelconclusie B1: mensen die gebruik maken van het taalaanbod hebben daar veel baat bij.
De resultaten van educatietrajecten worden gemonitord met een landelijk toegepaste impactmonitor. Deze monitor meet hoe deelnemers aan een traject om de basisvaardigheden te versterken dit traject hebben ervaren, en wat het resultaat voor hen is geweest. De resultaten zijn bemoedigend. In vergelijking met resultaten uit landelijk onderzoek scoort de gemeente Nieuwegein goed. Uit de monitor blijkt dat een groot deel van de deelnemers een leersucces ervaart: 58% van de deelnemers krijgt een betere taalbeheersing, 30% tot 55% van de deelnemers krijgen een betere plek in de samenleving en 52% ervaart beter de financiën te kunnen beheren.

Deelconclusie B2: de gemeente is regisseur. De eerste stappen in regievoering door de gemeente zijn goed, verdere stappen zijn nog nodig.

De gemeente heeft een duidelijk plan, verwoord in het ‘Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026’. Dit plan richt zich met name op het versterken van de taalvaardigheid van mensen met het Nederlands als moedertaal (NT1-ers). Dit is namelijk de meest moeilijk bereikbare doelgroep. De gemeente wil deze groep beter bereiken. Het doel is een meetbare substantiële groei van mensen uit deze groep die gebruik maken van taalbijeenkomsten, -cursussen en -trainingen. Hiertoe organiseert de gemeente samenwerking tussen allerlei partners in een keten en netwerk van signaleerders, doorverwijzers, aanbieders van taalcursussen en -trainingen en werkgevers. De gemeente wil nadrukkelijk regie voeren over dit uitvoerende netwerk én maakt zelf ook deel uit van dit netwerk. Dit laatste omdat de gemeente zelf ook werkgever is. Deze twee rollen, de rol van regievoerder en werkgever lichten we hieronder verder toe.

De samenwerkingspartners van de gemeente ervaren dat de regie van de gemeente de afgelopen periode is verbeterd. De inspanning van de vaste coördinatoren van de gemeente om de samenwerking vorm te geven wordt zeer gewaardeerd. Zij leggen verbindingen met partners, brengen partners met elkaar in contact en organiseren periodiek overleg. Nieuwegein is in de ogen van partners de enige Lekstroomgemeente die daar actief een trekkersrol op invult.

De gemeente heeft zo gaandeweg alle relevante partners in beeld die een bijdrage leveren in de gehele keten van: het signaleren van laaggeletterdheid, het helpen van laaggeletterde mensen, het doorverwijzen naar taalaanbieders en het verzorgen van het taalaanbod. De regievoering vraagt wel om verdere doorontwikkeling. Samenwerkingspartners benoemen daarbij verschillende punten, zie de volgende bladzijde.

- Het is volgens de samenwerkingspartners nodig om duurzaam te investeren in capaciteit en kwaliteit voor signalering en het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Daarbij zijn realistische ambities nodig als het gaat om wat mag worden verwacht van vrijwilligers. Signaleren en vervolgens het bespreekbaar maken vraagt namelijk om bijzondere vaardigheden. De coördinator van het Taalhuis, als schakel tussen signalerende partners en taalaanbod partners, spant zich hier overigens voor in;
- Het opbouwen van een gedeelde informatiepositie voor alle partijen. Er is nog geen gedeeld inzicht in de uiteindelijke resultaten van de inspanningen van de partners tezamen, de bijdrage van individuele partners en kansen en belemmeringen die bij partners spelen;
- Het richten van de subsidieproces op duurzame samenwerking. Voor een verankering van succesvolle pilots zijn meerjarige subsidies nodig waarin samenwerking een belangrijk onderdeel is. De gemeente spant zich hiervoor in maar de samenwerking kan volgens samenwerkingspartners nog wel sterker worden verankerd in het subsidieproces.

Deelconclusie B3: de gemeente kan in zijn rol van werkgever nog een extra bijdrage leveren.

De gemeente kan in zijn rol van werkgever twee doelen tegelijkertijd realiseren, in het bijzonder naar laaggeletterde medewerkers:
1 Begrijpelijk communiceren;
2 Het versterken van de taalvaardigheid van laaggeletterde medewerkers.

Ten aanzien van het eerste doel investeert de gemeente in haar eigen medewerkers. Medewerkers volgen trainingen om in begrijpelijke taal te communiceren. Ten aanzien van het tweede doel vraagt de gemeente van werkgevers om een bijdrage te leveren door te signaleren welke werknemers moeite hebben met lezen en schrijven, dit bespreekbaar te maken en door te verwijzen naar taalaanbieders. Dit wordt in het Deltaplan Laaggeletterdheid de werkgeversbenadering genoemd. De gemeente is echter zelf ook werkgever en kan dus zelf ook als signaleerder en doorverwijzer fungeren. Ook binnen de gemeente werken namelijk laaggeletterde mensen. De gemeente als vindplaats is echter nog niet belicht in het Deltaplan Laaggeletterdheid.

De inschatting van de ambtelijke organisatie is dat het binnen de gemeente om een kleine groep mensen gaat. Deze groep zou vanwege de kleine schaal van de organisatie snel zichtbaar zijn en worden geholpen door leidinggevenden en collega's wanneer zij moeite hebben met lezen en schrijven. Tegelijkertijd biedt dit ook kansen om deze mensen door te verwijzen naar taalaanbieders. Gezien de weerbarstigheid van de opgave om laaggeletterde mensen in beeld te krijgen, en gebruik te laten maken van het taalaanbod, is ook een relatief kleine bijdrage van de gemeente aan deze opgave echter al waardevol.

2.2 Aanbevelingen

We doen aanbevelingen voor de raad en het college. Dit in lijn met de drie genoemde rollen van de gemeente in de conclusies: de rol van de gemeente als dienstverlener, als regievoerder en als werkgever. De deelconclusies sluiten we aan op deze drie rollen.

De gemeente als dienstverlener

De aanbevelingen richten zich op twee deelconclusies:
A1 Het ambitieniveau is hoog. Om dat te realiseren is er sprake van een permanent proces van verbeteren;
A2 Door de veelomvattendheid valt er altijd wat te verbeteren.

Aanbevelingen voor het college: draag zorg voor meer focus en zichtbare successen.

Continueer het permanente proces van verbeteren van de kwaliteit van informatie en communicatie naar inwoners. De werkwijze om alle contactmomenten met inwoners, als onderdeel van een zogeheten 'klantreis', kritisch tegen het licht houden is goed. Breng hiertoe meer focus en verdieping aan door jaarlijks een aantal essentiële dienstverleningsproducten (bijvoorbeeld een jaarlijkse top 3) samen met laaggeletterde mensen en het inwonerspanel tegen het licht te houden. Dit biedt voordelen:

- Er is focus waardoor de krachten binnen de gemeentelijke organisatie worden gebundeld en geconcentreerd. Hierdoor kan de kwaliteit van informatie en communicatie over de hele linie van dienstverlening verbeteren én kan er ook één forse kwaliteitssprong worden gemaakt met betrekking tot enkele dienstverleningsproducten en alle contactmomenten rondom deze producten;
- Rondom die producten en contactmomenten alle vormen van communicatie in samenhang te bezien: e-mails, brieven, mondeling, websites et cetera. Dit voorkomt suboptimalisatie. Bepaal hierbij ook in samenhang het ambitieniveau voor de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites, zodat dit niet los staat van de kwaliteit van andere vormen van communicatie;
- Het zichtbaar maken en delen van successen is makkelijker concreet te maken rondom een beperkt aantal diensten/producten en contact-momenten. Fictief voorbeeld: 'alle leden van het inwonerspanel vinden de communicatie over hoe een paspoort aan te vragen zeer begrijpelijk'. Dit is voor inwoners concreter dan '80% van de brieven van de gemeente zijn geschreven op B1- taalniveau'.

Aanbevelingen voor de raad: richt de kaderstellende rol op haalbare ambities en de controlerende rol op concrete dienstverlenings-producten.

Het ambitieniveau is hoog. Zoals beschreven in de conclusies wil de gemeente via alle kanalen in begrijpelijke taal communiceren. Dat is veelomvattend en zal tijd vragen om dat te realiseren. Het is daarom belangrijk om aan te geven wat haalbare ambities zijn. Dat kan door te faseren. Dat betekent jaarlijks prioriteiten stellen en een haalbaar tijdsbestek af te spreken voor deze prioriteiten. Stem met het college jaarlijks af welke top 3 dienstverleningsproducten tegen het licht te houden en vraag hierover te rapporteren aan de raad. Dit met als doel om de kwaliteit van communicatie en informatie naar inwoners rondom deze top 3 - in het bijzonder voor laaggeletterde mensen - te verbeteren.

1 Vraag het college om een realistisch ambitieniveau door jaarlijks een raadsvoorstel te doen over de te selecteren top 3 dienstverlenings-producten.
2 Vraag het college jaarlijks te rapporteren over de bereikte resultaten waarbij twee kernvragen moeten worden beantwoord:
   - Is het gelukt om rond de jaarlijkse top 3 dienstverleningsproducten alle informatie via alle kanalen en op alle contactmomenten met inwoners in begrijpelijke taal te communiceren?
   - Hoe denken het inwonerspanel en de taalambassadeurs hierover?

De aanbevelingen richten zich op twee deelconclusies:
B1 Mensen die gebruik maken van het taalaanbod hebben daar veel baat bij;
B2 De eerste stappen in regievoering door de gemeente zijn goed, verdere stappen zijn nog nodig.

Aanbevelingen voor het college: til de regisserende rol van de gemeente naar een hoger ambitieniveau.

Zoals toegelicht in de conclusies hebben mensen die gebruik maken van het taalaanbod daar veel baat bij. Investeer daarom verder in de samenwerking met en tussen alle partners in het netwerk. Geef hiertoe de vaste regisseurs van de gemeente opdracht om een plan te ontwikkelen om de regisserende rol van de gemeente naar een hoger ambitieniveau te tillen langs de vijf prestatievelden van regie, zie figuur rechtsonder. Investeer daartoe in hun kennis over regievoering. Bijvoorbeeld met trainingen en cursussen.

Overzicht krijgen en verantwoording afleggen

Investeer als eerste stap in een gezamenlijk (online) informatieplatform met de samenwerkingspartners. Het doel is een gedeeld beeld te laten ontstaan over: de gezamenlijke doelen en resultaten, de individuele resultaten van partners (waaronder de gemeente zelf) en kansen en belemmeringen om doelen te realiseren. Richt het (online) informatieplatform zo in dat het meteen aansluit op de publieke verantwoording die het college moet afleggen aan de raad over de resultaten van het Deltaplan Laaggeletterdheid. Daarmee worden twee vliegen in een klap geraakt: gedeelde informatie helpt de partners om hun eigen werk te doen én om samen te werken, tegelijkertijd kan verantwoording worden afgelegd over de besteding van publieke middelen.

Duurzame samenwerking organiseren

De eerste stappen zijn goed gezet: er is een plan en samenwerkingspartners zijn in beeld, verbindingen worden gelegd en er is periodiek gezamenlijk overleg. Verken als volgende stap hoe de beschikbare middelen en capaciteit in samenhang en zo effectief als mogelijk in te zetten. Onderzoek daarbij wat meerjarig nodig is aan structureel geld om de doelen uit het Deltaplan Laaggeletterdheid te realiseren. Doe dit samen met de samenwerkingspartners en neem hun punten die zij noemen voor de verdere doorontwikkeling van de regierol van de gemeente mee (zie de conclusies).

Aanbevelingen voor de raad: richt het vizier op het samenwerkingsnetwerk als geheel.

Geef het college de opdracht om jaarlijks te rapporteren over de bereikte resultaten van het Deltaplan Laaggeletterdheid.

Doe dit door aan het college te vragen een raadsvoorstel te doen over:
1 Een rapportage over de uitvoeringsprestaties van het samenwerkingsnetwerk als geheel: het aantal laaggeletterde mensen dat is doorverwezen naar taalaanbieders en het aantal mensen dat daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van het taalaanbod. Hierbij de doelgroepen NT1-ers en NT2-ers te onderscheiden;
2 Hoe daarbij het gedeelde informatieplatform van nut is voor zowel de samenwerkingspartners als voor de raad om zijn controlerende rol in te vullen;
3 Welke financiële middelen na 2026 structureel meerjarig nodig zijn om de doelen uit het Deltaplan Laaggeletterdheid te realiseren.



De vijf prestatievelden van regievoering © Partners+Pröpper

De gemeente als werkgever

De aanbevelingen richten zich op de deelconclusie:
B3 De gemeente kan in zijn rol van werkgever nog een extra bijdrage leveren.

Aanbevelingen voor het college: lever ook als werkgever een bijdrage.
Het Deltaplan Laaggeletterdheid benadrukt dat werkgevers een belangrijke bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van de doelen. Ook werkgevers zijn namelijk belangrijke vindplaatsen voor laaggeletterdheid en zij kunnen hun medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven toeleiden naar het taalaanbod. Trek de werkgeversbenadering zoals is bedoeld in het Deltaplan Laaggeletterdheid dan ook door naar het werkgeverschap van de gemeente ten aanzien van de eigen gemeentelijke organisatie. Wees daarmee als werkgever ook signaleerder en doorverwijzer van medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven naar het Taalhuis en de taalaanbieders. Daarmee kan ook de gemeente direct een bijdrage leveren aan de doelen.

Ook al is de inschatting van de ambtelijke organisatie dat het binnen de gemeente om een kleine groep mensen gaat, elke bijdrage met betrekking tot de toeleiding van laaggeletterde mensen naar het taalaanbod is waardevol. Dat blijkt uit gesprekken in het kader van dit onderzoek en het artikel in De Groene Amsterdammer van 23 juli 2025 ‘Laaggeletterdheid in Nederland: 800.000 onvindbare Nederlanders’. Dat artikel gaat over de groep NT1-ers: de mensen die Nederlands als moedertaal hebben maar moeite hebben met lezen en schrijven. Dat het moeilijk is om deze mensen te vinden wordt in dit artikel door een coördinator van een Taalhuis kort en krachtig samengevat: “Het lukt gewoon niet om NT1-ers te vinden. En áls er dan een keer eentje wordt bereikt, dan is iedereen ook meteen in jubelstemming”.

Aanbevelingen voor de raad: controleer wat de prestatie van de gemeente als uitvoerend partner is in het samenwerkingsnetwerk.
Vraag het college om ook aandacht te besteden aan de rol van de gemeente als werkgever.

Doe dit door aan het college te vragen een raadsvoorstel te doen over:
1 Een rapportage over hoeveel medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven de gemeente heeft doorverwezen naar taalaanbieders;
2 Deze rapportage onderdeel te laten zijn van de eerder genoemde rapportage over de uitvoeringsprestaties van het samenwerkingsnetwerk als geheel. Zie aanbevelingen voor de raad ‘De gemeente als regievoerder’ op de vorige bladzijde.

Dit deel 3 richt zich op de deelvragen van het onderzoek. De deelvragen worden achtereenvolgens beantwoord in de paragrafen 3.1, 3.2 en 3.3 Daarbij worden ook normen toegepast, zie de legenda rechts. Iedere paragraaf start eerst met een samenvatting waarmee de deelvragen op hoofdlijnen worden beantwoord, waarna een verdere verdieping volgt.

3.1 Beleid

1 Wat is het communicatiebeleid van de gemeente?

- Welke ambities en doelen heeft de gemeente in het algemeen vastgesteld?
- Welke richtlijnen, regels en of normen heeft de gemeente? Dit ten aanzien van de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie en verbijzonderd voor laaggeletterden en minder digitaal vaardigen.

2 Heeft de gemeente beleid om de taalvaardigheid van inwoners te versterken?

- Is er zicht op de omvang en problematiek van de doelgroep laaggeletterden en minder digitaal vaardigen?
- Zijn er ambities om deze doelgroep te helpen vaardiger te worden en zo ja wat zijn dan de doelen?

3 Hoe speelt de gemeente met beleid in op toekomstige ontwikkelingen?

- Veranderingen in de samenstelling van de lokale samenleving;
- Technologische ontwikkelingen;
- Landelijk beleid zoals een afname van geoormerkte middelen voor laaggeletterheid.

3.2 De Praktijk

1 Hoe is het beleid vertaald naar de organisatie, de werkwijze en middelen van de gemeente?

- Welke kanalen en middelen zet de gemeente in om inwoners te bereiken en hoe wordt daarbij rekening gehouden met verschillende doelgroepen, in het bijzonder met laaggeletterde mensen en minder digitaal vaardigen?
- Welke stappen en maatregelen heeft de gemeente genomen om informatie naar inwoners toegankelijk en begrijpelijk te maken?

Legenda	Toelichting
	De huidige situatie ligt dicht bij de gewenste situatie. Er zijn niet of nauwelijks problemen. De problemen die zich voordoen zijn volledig beheersbaar en hanteerbaar gemaakt en leiden niet of nauwelijks tot ongewenste situaties.
	De huidige situatie is voldoende maar kan nog verder verbeteren. De impact en urgentie van de problematiek is beperkt en de situatie is in grote lijnen aanvaardbaar.
	De huidige situatie is matig tot onvoldoende. Een deel van de problematiek is beteugeld maar een belangrijk deel nog niet.

2 Hoe probeert de gemeente de taalvaardigheid van inwoners te versterken?

- Welke rol speelt de gemeente hierbij?
- Met wie en hoe werkt de gemeente samen met inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties?

3 Wat zijn de belangrijkste knelpunten die spelen in de praktijk?

- Hoe gaat de gemeente om met deze knelpunten?
- Welke lessen kunnen worden getrokken uit voorbeelden van andere gemeenten?

3.3 Resultaten

1 Wat zijn de resultaten van het gemeentelijk beleid wat betreft de communicatie naar inwoners en versterking van de taalvaardigheid van inwoners?

2 Hoe ervaren inwoners de communicatie en informatie van de gemeente?

3.1 Het beleid en de plannen van de gemeente

Deelvragen

1 Wat is het communicatiebeleid van de gemeente?
2 Heeft de gemeente beleid om de taalvaardigheid van inwoners te versterken?
3 Hoe speelt de gemeente met beleid in op toekomstige ontwikkelingen?

Toegepaste normen

1 De gemeente heeft een door de raad vastgesteld beleid of plan om de taalvaardigheid van laaggeletterde inwoners te versterken.

2 Er zijn voldoende (financiële) middelen beschikbaar gesteld om het beleid of plan uit te voeren.

2 Het beleid of plan omvat evalueerbare doelen.

Samenvatting

Het communicatiebeleid van gemeente Nieuwegein

Het communicatiebeleid is kort en krachtig: alle communicatie via alle kanalen van de gemeente is in begrijpelijke taal. De gemeente heeft dat kracht bijgezet met ondertekening van de Direct Duidelijk Deal. Daarmee belooft de gemeente te communiceren in duidelijke taal, dit voortdurend te blijven verbeteren en ervoor te zorgen dat medewerkers hulp krijgen om duidelijk te communiceren. Daarbij worden twee rollen van de gemeente belicht:

- **De gemeente als dienstverlener:** de gemeente communiceert via alle kanalen in begrijpelijke taal naar inwoners;
- **De gemeente als werkgever:** de gemeente helpt de eigen medewerkers om duidelijk te communiceren.

Beleid gemeente Nieuwegein om taalvaardigheid van inwoners te versterken

Het beleid om taalvaardigheid te versterken is het gevolg van de landelijk monitor van het actieprogramma 'Tel mee met Taal 2016-2018', dat zich richtte op het bestrijden van laaggeletterdheid. Op basis van de resultaten uit de monitor is landelijk een vervolgaanpak laaggeletterheid voortgekomen voor de jaren 2020-2024. De monitor en de vervolgaanpak vormen de onderliggende beleidstheorie van de huidige aanpak van alle gemeenten, waaronder de gemeente Nieuwegein. Het doel van de landelijke aanpak is dat meer mensen aan de slag gaan met taal, rekenen en digitale vaardigheden - met extra aandacht voor mensen die Nederlands als moedertaal hebben. Alle gemeenten moeten verder onderzoeken welk lesaanbod het beste werkt en binnen vijf jaar meedoen.

De gemeente Nieuwegein werkt, vanuit de subregio Lekstroom, mee aan een hierop aansluitend regionaal programma voor de meerjarige aanpak van de laaggeletterdheid voor de arbeidsmarktregio Utrecht Midden.

De gemeente heeft dit vertaald naar een eigen plan 'Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026'. De raad heeft het deltaplan vastgesteld en in de programmabegroting financiële middelen beschikbaar gesteld. Over de periode 2023-2026 gaat het in totaal om € 2,7 mln., waarvan ca. € 1,8 mln. lokale middelen en de rest vanuit middelen van de rijksoverheid. Het deltaplan bevat evalueerbare doelen. Bijvoorbeeld:

- Het vergroten van het bereik van aantal NT1-ers aan het taalaanbod van 125 deelnemers in 2024 naar 175 deelnemers in 2026;
- Het versterken van het taalnetwerk: educatiepartners (aanbod) en bedrijven voeren jaarlijks minimaal één project uit dat ook duurzaam geborgd kan worden;
- Jaarlijks minimaal een bewustwordingstraining voor de samenwerkingspartners over laaggeletterdheid en de signalering daarvan.

De gemeente wil nadrukkelijk regie voeren over het taalnetwerk en de resultaten van educatietrajecten monitoren met een landelijk toegepaste impactmonitor en vanaf 2026 op alle onderdelen hoger scoren dan het landelijk gemiddelde.

Inspelen op toekomstige ontwikkelingen

Langere termijn ontwikkelingen worden niet benoemd in het Deltaplan. Denk daarbij vooral aan technologische ontwikkelingen die laaggeletterde mensen helpen om om te gaan met hun tekort aan taalvaardigheid. Applicaties op de smartphone en inzet van kunstmatige intelligentie (AI) spelen daarbij een belangrijke rol. Daarbij zal AI een steeds snellere ontwikkeling teweeg brengen. Dit wordt overigens al ingezet door de gemeente op de eigen website door de functie 'eenvoudige tekst' te bieden.

Landelijke aanpak

In 2015 is op initiatief van de ministeries van OCW, SZW en VWS gestart met het actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018 om een extra impuls te geven aan het bestrijden en voorkomen van laaggeletterdheid. Dit actieprogramma is gemonitord en op basis van de resultaten uit deze monitor is een vervolgaanpak laaggeletterheid voortgekomen voor de jaren 2020-2024, zie: tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2019Z05281&did=2019D10989. De monitor en de vervolgaanpak vormen de onderliggende beleidstheorie van de aanpakken in regio's en van gemeenten. Met de vervolgaanpak zijn er drie doelen:

- Meer mensen aan de slag met taal, rekenen en digitale vaardigheden. Daarbij extra aandacht voor mensen die Nederlands als moedertaal hebben;
- Gemeenten onderzoeken welk lesaanbod het beste werkt;
- Binnen vijf jaar doen alle gemeenten mee.

Regionale/subregionale aanpak: Regionaal Programma Educatie 2021-2024

Het regionale programma beschrijft een meerjarige aanpak van laaggeletterd-heid voor de arbeidsmarktregio Utrecht Midden. Deze regio bestaat uit vijf subregio's. De gemeente Nieuwegein valt onder de subregio Lekstroom. In het programma wordt gesproken over laaggeletterdheid, of een gebrek aan digitale vaardigheden, wanneer een volwassene onvoldoende vaardig is in taal, rekenen of digitale vaardigheden.

In het kader rechtsboven worden de speerpunten van het regionale programma weergegeven. Daaruit is helder dat het zich richt op de groep met Nederlands als moedertaal (NT1-ers). In de aanpak worden de ambities van deze mensen als uitgangspunt genomen. Welke taalproblemen staan in de weg om mee te kunnen doen aan het gewone leven en wat willen zij hier zelf aan doen? Er wordt gezocht naar maatwerk dat bij hun wensen en mogelijkheden aansluit. Het Taalhuis speelt daarbij een belangrijke rol. Dat is een platform waar vrijwilligers, professionals, lokale en regionale organisaties hun krachten, kennis en kunde bundelen bij de aanpak van laaggeletterdheid. Tegelijkertijd moet het een fysieke laagdrempelige plek zijn binnen een gemeente, waar iedereen terecht kan. Het regionale programma bevat ook een subregionale paragraaf. De gemeenten in de regio Lekstroom geven aan drie speerpunten te hebben, zie het kader rechts.

De vijf speerpunten van de Arbeidsmarktregio Utrecht Midden

- **Passend aanbod.** Zoveel als mogelijk maatwerk om aan te sluiten bij de motivatie en mogelijkheden van inwoners;
- **Een groter bereik onder laaggeletterde inwoners met Nederlands als eerste taal.** Deze mensen zijn moeilijker bereikbaar want zij vinden het moeilijk om erover te praten. Ze schamen zich, proberen hun beperking te verdoezelen en hebben vaak een negatieve schoolervaring opgedaan;
- **Optimaliseren kwaliteit van de Taalhuizen.** Meer aandacht besteden aan de communicatie met verwijzers in het sociaal domein en scholing van vrijwilligers. Verwijzers moeten makkelijk iemand digitaal kunnen aanmelden en men krijgt binnen vier weken te horen wat de stand van zaken is;
- **Monitoring.** Zicht krijgen op de doelgroep, van welk aanbod zij gebruik maken en wat de effecten zijn;
- **Vinden en verbinden van vrijwilligers.** Vooral aanbieders van het niet-formele aanbod van taaleducatie werken met vrijwilligers. Om de kwaliteit van het aanbod te garanderen, is het belangrijk dat er voldoende vrijwilligers beschikbaar zijn, ook voor langere tijd. Mogelijkheden bieden aan vrijwilligers om zichzelf te ontwikkelen en trainingen zijn instrumenten om vrijwilligers te boeien en te binden.

De drie speerpunten van de subregio Lekstroom

- De gemeenten zien kansen om laaggeletterde NT1-ers te bereiken. Dit door samen te werken met partners die dichtbij de gezinnen staan zoals scholen, peuterspeelzalen, de GGD en bibliotheken. Daarnaast ziet Lekstroom werkgevers als een belangrijke vindplaats en men wil dan ook samenwerken met werkgevers en de Sociale Dienst (Werk & Inkomen);
- De gemeenten willen kansen bieden aan laaggeletterde mensen met een aanbod van taallessen en willen meer inzicht in de effectiviteit van het aanbod. Daarbij zien zij het niet-formele aanbod als ‘voortraject’ voor het formele aanbod;
- Daarnaast willen de gemeenten van de Lekstroom een betere verdeling van cursisten over de gemeenten. De verdeling komt onvoldoende overeen met de financiële bijdragen van gemeenten.

Het plan van Nieuwegein: Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026

De gemeente Nieuwegein heeft een eigen plan, te weten het 'Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026'. Het sluit aan op het regionale plan. De raad heeft het deltaplan vastgesteld en in de programmabegroting financiële middelen beschikbaar gesteld.

Het deltaplan richt zich voornamelijk op de groep NT1-ers. Het richt zich op deze groep omdat blijkt dat deze slecht worden bereikt. De gemeente Nieuwegein geeft aan dat slechts 2,5% van de mensen die deelnemen aan cursussen bestaat uit deze groep. Mensen met een andere moedertaal worden veel beter bereikt. Bij NT1-ers speelt vaker schaamte en multi-problematiek een rol. Dat laatste maakt dat het minder goed kan worden opgepakt door vrijwilligers, het is een taak voor professionals.

De gemeentelijke ambities van het deltaplan laaggeletterdheid

Het hoofddoel is het vergroten van het bereik van laaggeletterde mensen NT1. Het percentage NT1-ers dat wordt bereikt moet minimaal 5% zijn. Dat betekent dat 5% van de mensen die deelnemen aan cursussen moet bestaan uit NT1-ers.

Dit doel te bereiken door:

- Uitbreiden van vindplaatsen door een werkgeversbenadering;
- Samenwerking tussen partners vergroten;
- Bevorderen van de deskundigheid van vrijwilligers;
- Uitbreiden van ervaringsdeskundigen. Deze inzetten om laaggeletterde mensen te bereiken als voorlichter en werver;
- Voortdurende bewustwordingscampagne: laaggeletterde mensen die hun eigen verhaal delen en daarmee het bereik en de bewustwording vergroten;
- Integraal werken. Een gezamenlijke aanpak over de domeinen heen;
- Het faciliteren van formeel én informeel leren. Dat laatste om het aanbod laagdrempelig te maken en op vertrouwde plekken aan te bieden. Daarbij gaat het niet alleen om basisvaardigheden te versterken maar ook te worden uitgedaagd om verder te leren en te ontwikkelen.

De gemeente wil hierbij een regierol vervullen en met monitoring inzicht krijgen in de effectiviteit van het formele en informele aanbod.

Meetbare doelen

In het deltaplan streeft de gemeente nadrukkelijk naar meetbare doelen. Hiertoe zijn de doelen vertaald naar de onderstaande indicatoren.

Vergroten bereik: aantal deelnemers

Jaar	NT1
2024	125
2025	150
2026	175

Versterken van taalnetwerken

Jaarlijks minimaal één project in de samenwerking tussen bedrijven en educatiepartners dat duurzaam geborgd kan worden.

Passend, laagdrempelig en kwalitatief aanbod op ochtend, middag en avond

- De professionalisering van de vrijwilligers is geborgd in de werkprocessen van partners;.
- Het vergroten van de participatie en basisvaardigheden ligt boven het landelijk gemiddelde;
- Vanaf 2024 voert de gemeente de integrale regierol uit.

Bewustwording en verbinding

- Jaarlijks minimaal één bewustwordingstraining voor de samenwerkingspartners;
- Een training herkennen, erkennen en doorverwijzen voor medewerkers van de afdeling Communicatie in 2023 en in 2024 van de afdeling Werk, Jeugd & Onderwijs;
- Jaarlijks werven en opleiden van twee ervaringsdeskundigen.

Bereik en effect van het aanbod

Gebruikmaken van een registratiesysteem, een landelijke impactmonitor waarbij in kaart wordt gebracht wat de outcome-effecten zijn van educatietrajecten. Vanaf 2026 scoort de gemeente op alle onderdelen minimaal boven het landelijk gemiddelde.

Financiële middelen

De gemeente zet lokale én rijksmiddelen in. Over de periode 2023-2026 gaat het in totaal om € 2,7 mln., waarvan ca. € 1,8 mln. lokale middelen.

Politieke context

Er is breed draagvlak in de raad voor dit onderwerp. Het Deltaplan Laaggeletterdheid is met algemene stemmen aangenomen en er is een budget beschikbaar gesteld. Dat budget is vooralsnog wel incidenteel voor de periode 2022-2026. Er is een amendement aangenomen waarin wordt gevraagd het Deltaplan te evalueren. De raad wil weten waar de gemeente staat en wat de volgende bestuursperiode nog moet worden gedaan.

Communicatiebeleid Nieuwegein

De gemeente heeft een communicatiewijzer dat is opgesteld in 2022. Het bevat afspraken voor de ambtelijke organisatie rondom communicatie:

'In onze communicatie gaan we uit van wat inwoners, ondernemers of andere partijen nodig hebben. Alles wat we communiceren is Betrouwbaar, Eenduidig en Begrijpelijk (BEB).' De volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- De boodschap moet zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk zijn en opgesteld op basis van taalniveau B1. Dat bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen gebruikt en begrijpt, en uit korte, eenvoudige en actieve zinnen.
- Er moet worden aangesloten bij de vragen en behoeftes van de ontvanger, waaronder moeilijk te bereiken mensen, bijvoorbeeld laaggeletterden en anderstaligen.

In maart 2022 tekende de toenmalige burgemeester van Nieuwegein de Direct Duidelijk Deal, zie www.gebruikercentraal.nl/nieuwegein-tekent-voor-duidelijke-taal. Daarmee zette de gemeente haar handtekening voor begrijpelijke taal.

Met ondertekening van de Direct Duidelijk Deal belooft de gemeente het volgende. De gemeente:

- Communiceert in duidelijke taal;
- Maakt beleid om direct duidelijk te communiceren, voert dit beleid uit en zal de resultaten beoordelen;
- Spreekt af wat te verbeteren en hoe de resultaten te beoordelen;
- Zorgt ervoor dat de medewerkers hulp krijgen om direct duidelijk te communiceren.

Verder heeft communicatie ook een plek in de programmabegroting onder het thema Bestuur en Dienstverlening.

Programmabegroting 2026-2030

- 'Ook de aankomende jaren blijven we werken aan onze dienstverlening door te letten op een goede service, bereikbaarheid en toegankelijke en transparante, begrijpelijke communicatie.
- Het werken aan een communicatief vaardige organisatie is essentieel voor zowel interne- als externe processen. Intern werken we aan begrijpelijke, eenduidige, betrouwbare en digitaal toegankelijke communicatie zodat we onze inwoners, ondernemers en organisaties optimaal kunnen informeren en betrekken.'

Toekomstige ontwikkelingen

Het Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026 gaat in op de opgave die voorligt, in het hier en nu en in de nabije toekomst met een scope van drie jaar. Langere termijn ontwikkelingen die mogelijk van effect kunnen zijn worden niet benoemd.

Uit gesprekken met samenwerkingspartners en laaggeletterde mensen blijken er echter wel ontwikkelingen die relevant zijn om op in te spelen. Het gaat dan vooral over technologische ontwikkelingen die laaggeletterde mensen niet zozeer helpen bij het versterken van hun taalvaardigheid, maar om technologie die behulpzaam is bij het oplossen van hun tekort aan taalvaardigheid. Laaggeletterde mensen gebruiken al allerlei applicaties op hun eigen smartphone als hulp, bijvoorbeeld door gebruik te maken van Whatsapp-spraakberichten, vertaaltools, digitale woordenboeken et cetera. Ook de gemeente zet technologie is. Denk aan de knoppen 'voorleesfunctie' en 'eenvoudige tekst' op de eigen website van de gemeente Nieuwegein. Met deze laatste functie kunnen inwoners in een handomdraai een eenvoudige tekst door AI laten genereren.

3.2 De praktijk

Deelvragen

1 Hoe is het beleid vertaald naar de organisatie, werkwijze en middelen van de gemeente?
2 Hoe probeert de gemeente de taalvaardigheid van inwoners te versterken?
3 Wat zijn de belangrijkste knelpunten die spelen in de praktijk?

Samenvatting

De gemeente als dienstverlener

De gemeente wil in begrijpelijke taal naar de inwoners communiceren, via alle kanalen die de gemeente tot zijn beschikking heeft. Dat is een heldere richtlijn. Om te onderzoeken of deze richtlijn ook daadwerkelijk wordt toegepast is een recent uitgevoerde audit van de gemeentelijk website bestudeerd en voorbeelden van brieven.

Uit de audit van drie **gemeentelijke websites** blijken twee websites op het Dashboard DigiToegankelijkheid een A-status te hebben. Daarmee behoort de gemeente Nieuwegein tot de 10% van gemeenten met de hoogste score. ruimte voor verbetering. Dit met uitzondering van de bestuurlijke website nieuwegein.bestuurlijkeinformatie.nl, daar is nog ruimte voor verbetering.

Verder voorziet de gemeentelijke website in twee functies waarmee laaggeletterde mensen verder worden geholpen. De knop ‘eenvoudige tekst’ en de knop ‘lees voor’. De gemeente is daarbij, in het geval een link wordt gebruikt naar websites van anderen, wel afhankelijk van in hoeverre zij deze functies beschikbaar stellen.

Er lopen acties om brieven in eenvoudige taal op te stellen. Er is een pilot gestart **Betere Brieven** met als doel om te onderzoeken wat helpt om brieven begrijpelijker te maken. Brieven zijn voorgelegd aan vrijwilligers van Stichting ABC (mensen die moeite hebben met lezen en schrijven) en inwoners uit Nieuwegein die zichzelf hiervoor hebben aangemeld. Nu de pilot is afgerond blijft de gemeente brieven verbeteren en de vaardigheden van medewerkers trainen. In dit onderzoek van de rekenkamer zijn ook brieven voorgelegd aan laaggeletterde inwoners en deze bleken veel zinvolle suggesties te hebben om de leesbaarheid van de brieven te verbeteren.

Toegepaste normen

1 De gemeente heeft in zijn rol van **dienstverlener** heldere interne richtlijnen voor communicatie naar inwoners en deze worden ook toegepast.

2 De gemeente voert in zijn rol van **regievoerder** doeltreffend regie over het netwerk van partners. Dit af te meten aan de hand van de vijf prestatievelden van regie:
- Afbakenen van de opgaven;
- Overzicht krijgen: opbouwen informatiepositie;
- Beleidslijnen formuleren;
- Samenwerking organiseren;
- Verantwoording afleggen: zicht op voortgang en resultaten.

3 De gemeente helpt als **werkgever** de eigen medewerkers om begrijpelijk te communiceren én heeft de eigen laaggeletterden in beeld en biedt hulp bij het versterken hun taalvaardigheid.

De gemeente Nieuwegein als regievoerder

De samenwerkingspartners van de gemeente ervaren dat de regie van de gemeente de afgelopen periode is verbeterd. De inspanning van de vaste coördinatoren van de gemeente om de samenwerking vorm te geven wordt zeer gewaardeerd. De regievoering vraagt wel om verdere doorontwikkeling:

- Investeren in capaciteit en kwaliteit voor signalering en warme overdracht, met daarbij realistische ambities als het gaat om wat mag worden verwacht van vrijwilligers;
- Het opbouwen van een gedeelde informatiepositie voor alle samenwerkende partijen;
- Het richten van een subsidieproces op duurzame samenwerking;
- Het organiseren van een Lekstroom-brede aanpak.

De gemeente Nieuwegein als werkgever

De gemeente investeert in het bewustzijn van de eigen medewerkers en trainingen rondom begrijpelijk communiceren. Doordat Communicatie en Dienstverlening zijn geïntegreerd in één afdeling, is er sprake van een permanent proces om informatie begrijpelijker te maken. Onderbelicht is nog de groep eigen laaggeletterde medewerkers van de gemeente. De gemeente ziet zichzelf nog niet als substantiële vindplaats (signaleren en doorverwijzen) van deze mensen, wat de gemeente wel verwacht van andere werkgevers.

In dit onderzoek zijn, om een beeld te krijgen van de praktijk, gesprekken gevoerd met de betrokken portefeuillehouders, ambtelijk sleutelpersonen en samenwerkingspartners. Zie bijlage 2 voor de respondentenlijst. We ordenen de bevindingen uit de gesprekken langs drie rollen van de gemeente die we waarnemen in dit onderzoek, te weten:

1 **De gemeente als dienstverlener:** wat doet de gemeente om te communiceren in eenvoudige en begrijpelijke taal?
2 **De gemeente als regievoerder:** hoe voert de gemeente regie op de samenwerking met en tussen partners om daarmee gezamenlijke doelen te realiseren?
3 **De gemeente als werkgever:**
- Hoe helpt de gemeente de eigen medewerkers om begrijpelijk te communiceren?
- Wat doet de gemeente om ook de eigen medewerkers die onvoldoende taalvaardig zijn te helpen? Het is namelijk aannemelijk dat ook binnen het werknemersbestand van de gemeente er laaggeletterde mensen zijn.

De gemeente Nieuwegein als dienstverlener

De gemeente wil in heldere en begrijpelijke taal naar de inwoners communiceren, via alle kanalen die de gemeente tot zijn beschikking heeft: de gemeentelijke website, brieven naar inwoners, e-mail, telefonisch contact et cetera. In dit onderzoek is de website bestudeerd en voorbeelden van brieven.

De website(s) van de gemeente

Recent heeft een extern bureau een audit uitgevoerd met betrekking tot de gemeentelijke website nieuwegein.nl, de website stadhuisnieuwegein.nl en in het bijzonder de bestuurlijke informatie van de gemeenteraad op de gemeentelijke website. De rapportage hierover is op 24 maart 2026 verschenen, waardoor het in dit voorliggende rapport van het rekenkamer-onderzoek nog kon worden meegenomen. In de audits is gekeken in hoeverre de content van de websites voldoet aan de toegankelijkheidsregels van WCAG 2.2, niveau A en AA. Dit zijn internationale regels om digitale content, zoals websites en apps, toegankelijk te maken voor iedereen. Binne de WCAG zijn er 3 niveaus, A, AA en AAA. Niveau A vormt de absolute basis voor toegankelijkheid. Voor overheidsorganisaties zijn de eisen op niveau A én AA verplicht. Het 'Dashboard DigiToegankelijk' van het ministerie Van BZK spreekt overigens in plaats van een 'niveau' van een 'status'. Websites van de overheid mogen wettelijk de status A, B of C hebben. Status A is het beste en komt overeen met WCAG-niveau A en AA. Dan is een website of app toegankelijk.

Uit de audit blijkt enkel de bestuurlijke informatie niet te voldoen aan het niveau A van de WCAG. De andere websites voldoen daar wel aan en hebben op het Dashboard DigiToegankelijkheid een A-status. Daarmee behoort de gemeente Nieuwegein tot de 10% van gemeenten met de hoogste score.

- De gemeentelijke website voldoet minimaal aan het A-niveau van de WCAG: een groot deel van de succescriteria bevindt zich op A-niveau (15 succescriteria) en een deel op AA-niveau (8 succescriteria).
- De bestuurlijke informatie website: een substantieel deel voldoet niet aan het A-niveau (8 criteria), een deel voldoet daar wel aan (10 criteria), een deel voldoet aan AA-niveau (6 criteria);
- De website stadshuisnieuwegein: voldoet bijna aan A-niveau. Een klein deel voldoet daar niet aan (3 criteria). Alle issues zijn overigens na de audit opgelost.

De website heeft twee bijzondere functies die laaggeletterden helpen om de informatie te begrijpen. De knop 'eenvoudige tekst' en de knop 'lees voor'. Met de knop 'eenvoudige tekst' wordt een door AI gemaakte samenvatting van een nieuwsbericht gemaakt. De samenvatting bevat puntsgewijs de belangrijkste informatie en per punt worden korte zinnen gebruikt met eenvoudige woorden. Met de knop 'lees voor' kan het gehele nieuwsbericht en de samenvatting met eenvoudige tekst worden voorgelezen. Deze functies zijn te gebruiken voor de meeste content dat op de gemeentelijke website is geplaatst. De functies zijn niet te gebruiken wanneer de gebruiker op een link klikt om naar een externe website te gaan. Bijvoorbeeld de 'Algemene Plaatselijke Verordening'. Deze link brengt de lezer namelijk naar een andere website 'Overheid.nl' die geen functie 'eenvoudige tekst' heeft en geen 'voorleesfunctie'.

Kortom: inwoners kunnen op de gemeentelijke website veelal gebruik maken van handige functies voor laaggeletterden. Dat is niet het geval wanneer een link doorverwijst naar de websites van organisaties die deze functies niet beschikbaar stellen.

Gemeentelijke brieven

Met betrekking tot brieven van de gemeente fungeren de servicepunten van Movactor als laagdrempelige toegang voor inwoners die hulp nodig hebben bij het begrijpen van brieven en formulieren van welke organisatie dan ook, en dus ook van die van de gemeente. Movactor is een welzijnsorganisatie voor Nieuwegein en heeft in de Bibliotheek een loket waar mensen geholpen kunnen worden. De medewerkers van Movactor zien veel voorbeelden van brieven die onbegrijpelijk zijn voor laaggeletterde mensen, waarbij ook nog eens de context een rol speelt. Het laat zien dat het omzetten van ingewikkelde brieven naar eenvoudige taal niet alleen een kwestie is van het kiezen van eenvoudige woorden en kortere zinnen. Er moet ook rekening gehouden worden met de situatie van mensen. Een woord kan in een bepaalde situatie een geheel andere betekenis voor mensen hebben dan in een andere situatie. Zie ter illustratie het onderstaande kader.

Context speelt een rol

Een zieke inwoner heeft een fout gemaakt met het invullen van een formulier. De sociale dienst gaf in een brief aan dat dit gecorrigeerd moest worden en sprak over “een hersteltermijn van x weken”. De term “hersteltermijn” is voor veel mensen in deze context verwarrend. Mensen die ziek zijn denken al snel aan een termijn waarbinnen zij zelf hopelijk herstellende zijn, en niet aan het herstellen van een fout.

Binnen de gemeentelijke organisatie lopen er ook acties om brieven in eenvoudige taal op te stellen. Er is een pilot gestart (Pilot Betere Brieven) waarin vijftien brieven van verschillende afdelingen zijn voorgelegd aan twee groepen:

- Taalambassadeurs van ABC: mensen die zelf laaggeletterd zijn geweest en nu helpen bij het verbeteren van gemeentelijke communicatie. ABC is een vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterde mensen in heel Nederland;
- Lezerspanel: inwoners die zich via de media hebben aangemeld om mee te denken over de begrijpelijkheid van brieven.

Nu de pilot is afgerond blijft de gemeente brieven verbeteren en de vaardigheden van medewerkers trainen. Dit is een permanent proces waarin brieven regelmatig worden getoetst door verschillende doelgroepen, waaronder laaggeletterde mensen. Ook blijft de gemeente beeldbrieven inzetten, waar dat het meest gepast is. En verbreden ze dit naast brieven ook naar andere communicatiemiddelen, zodat de totale klantreis begrijpelijker wordt.

Voor dit rekenkameronderzoek hebben de onderzoekers van de gemeente tien brieven ontvangen die door de gemeente nog niet zijn verbeterd. Drie van deze brieven zijn besproken met een groepje van drie laaggeletterde NT1-ers in een zogeheten ‘hardop-denk sessie’. De deelnemers lazen de brieven voor en dachten tijdens het lezen hardop na, waarbij zij aangaven wat zij niet begrepen en vooral ook wat zij daarbij voelde. Zie het kader hieronder voor de achtergrond van deze mensen. Deze achtergrond is relevant, want het laat zien dat de motivatie van laaggeletterde mensen, om te werken aan hun taalvaardigheid, voornamelijk wordt aangedreven vanuit de wens om eigen ambities te realiseren, en dus niet vanuit de algemene doelen van de overheid. De een wil een andere baan, de ander wil zijn kinderen kunnen helpen bij het lezen en de derde wil graag zelfstandiger worden en zijn rijbewijs halen.

Nieuwe baan of functie

Een man heeft op verschillende scholen gezeten. Hij heeft zijn hele werkzame leven bij een bouwbedrijf doorgebracht. Hij komt uit een schippersfamilie, waardoor hij als kind voortdurend van gemeente naar gemeente trok en steeds op een nieuwe school begon. Daardoor raakte hij al vroeg achter op leeftijdsgenoten. Hij leerde met zijn handen werken en zag de moeite met lezen en schrijven lange tijd niet als een probleem. Toen zijn werkgever vroeg wie uitvoerder wilde worden, heeft hij de stap genomen om een opleiding te volgen en aan zijn taalvaardigheid te werken. Zijn vrouw en werkgever ondersteunen hem daarbij.

Een moeder die haar kinderen wil helpen

Jarenlang steunde haar man haar bij het lezen en begrijpen van brieven en formulieren. Na het overlijden van haar man moest ze alles zelf regelen. Dat was het moment waarop ze besloot een cursus te gaan volgen. Via haar begeleider heeft ze zich aangemeld en volgt ze inmiddels al drie jaar lessen bij Prago. Ze wil het graag zelf kunnen, zodat ze haar kinderen ook goed kan helpen.

Een vrouw die zelfstandiger wil worden

Haar partner en schoonvader helpen haar bij het lezen van ingewikkelde brieven, zoals die van de belasting, het UWV en haar werk. Ze kan wel lezen, maar moeilijke en lange brieven kosten haar veel tijd, soms vier tot vijf uur. Ze ervaart een hoge drempel om voor haar leesprobleem hulp te vragen bij instanties. Ze wil graag zelfstandiger worden en volgt lessen begrijpelijk lezen. Ze zou heel graag het theorie-examen voor haar rijbewijs willen halen.

Uit de 'hardop-denksessie' komen een aantal interessante bevindingen voort. We vatten deze samen en ordenen dat als volgt:

- Waar hebben laaggeletterde mensen moeite mee bij het lezen van de brieven?
- Welke hulpmiddelen en trucjes gebruiken ze?
- Welke tips hebben zij voor de gemeente?

Waar hebben zij moeite mee bij het lezen van brieven?

Lange en moeilijke woorden: Woorden als 'zorg- en welzijnsorganisaties', 'mantelzorgwaardering', 'maatschappelijke ontwikkeling', 'Sociaal professional Geynwijs', 'Intensieve Casussenteam' en 'Verkeersregelaars' zorgen direct voor problemen.

Onuitgelegde afkortingen: in de brief van GeynWijs stond de afkorting 'GCT' zonder uitleg. Geen van de deelnemers wist wat dit betekende.

Engelse en vreemde woorden: woorden zoals 'workshops' en 'OV' roepen vragen op.

Te lange brieven met herhalingen: de OV-kortingsbrief herhaalde dezelfde informatie drie keer. De brief was daarmee te lang en bij lange brieven haakt de lezer halverwege af en legt deze opzij met de bedoeling er later op terug te komen.

Digitale formulieren en inlogcodes: de OV-brief verwees voor de aanvraag naar een digitaal formulier met aanmeldcodes. De lezer haakt dan af en houdt de brief weg. De veelheid aan apps voor de tandarts, dokter, zorgverzekeraar, bank, UWV et cetera, elk met een eigen inlogcode of wachtwoord, ervaart hij als een groot obstakel.

Brieven wekken onbedoeld een negatief gevoel: een brief over een zorgmelding roept direct al een negatief gevoel of zorgen op. Uiteindelijk stond er dat alles in orde was en het dossier werd gesloten. Toch kreeg de lezer bij het lezen meteen het gevoel dat ze iets fout had gedaan. De toon en de formele opbouw van de brief wekten onrust, terwijl de boodschap eigenlijk positief was. Dat laatste springt er voor de lezer niet uit, mede door de wollige taal: 'Geynwijs is van mening dat de zorgen die zijn gemeld in voldoende mate zijn ondervangen'.

Welke hulpmiddelen en trucjes worden gebruikt?

- Woorden in stukjes hakken om ze te kunnen lezen (en schrijft ze ook zo uit);
- Bij digitale brieven een onbekend woord kopiëren en in een online woordenboek plakken: direct uitleg krijgen zonder te hoeven overtypen;
- Bij een papieren brief het woord letter voor letter overtypen om het online op te zoeken;
- Thuis een woordenboek raadplegen;
- De brieven tussentijds wegleggen en later opnieuw proberen;
- Vooral de rust nemen om te lezen en daarna samenlezen met een vriend of vriendin;
- Brieven altijd voor de eigen zekerheid eerst zelf lezen voordat er hulp wordt gevraagd;
- Bij familie of vrienden vragen om uitleg;
- Bij de gemeente of bibliotheek langs gaan voor mondelinge uitleg;
- Naar de bibliotheek gaan voor hulp bij digitale aanvragen.

Welke tips geven zij aan de gemeente?

- Wees bewust van de toon. Een formele brief kan onbedoeld angst of schuldgevoel oproepen. Een positieve boodschap mag ook positief klinken;
- Makkelijke taal, korte zinnen met alledaagse woorden. Vermijd vakjargon;
- Leg afkortingen altijd uit in de brief zelf. Schrijf bij de eerste vermelding de volledige naam, zodat lezers niet hoeven te raden;
- Maak brieven korter, herhaal informatie niet. Als iets één keer duidelijk staat, is dat voldoende;
- Een pictogram of een plaatje dat direct laat zien waar de brief over gaat, bijvoorbeeld het logo van een paspoort bij een brief over paspoortverlenging. Voeg ook een QR-code toe aan een brief waarmee direct achtergrond informatie kan worden gelezen;
- Zet een heldere vervolgstap onderaan de brief: wat moet de lezer doen, met wie kan hij contact opnemen en hoe? Geef een telefoonnummer of e-mailadres, geen afkortingen of codes of ingewikkelde functienamen zoals sociaal professional;
- Betrek mensen met een leesprobleem bij het opstellen van communicatie. De deelnemers merkten op dat de noodpakketbrochure veel beter had gekund als er ook laaggeletterden naar hadden gekeken;
- Bied altijd een papieren versie aan naast de digitale. Voor laaggeletterden is papier over het algemeen overzichtelijker.

Naast Betere Brieven lopen er ook andere acties:

- De communicatieadviseurs verbeteren continu communicatiemiddelen om ze zo begrijpelijk mogelijk te maken voor inwoners.
- Medewerkers worden getraind om de vaardigheden te verbeteren. In totaal zijn ca. 250 collega's getraind, verdeeld over verschillende afdelingen. De training wordt nu nog maandelijks gegeven.
- Via het intranet worden regelmatig tips, goede voorbeelden of handige links gedeeld.
- In het voorjaar van 2025 is meegedaan aan de Taalmonitor, een pilot i.s.m. Universiteit Utrecht en HAN. Hierin is met de tool LiNT de begrijpelijkheid onderzocht van 140 gemeentelijke teksten rond zorg en welzijn, van brieven tot flyers. Language Indicator (LiNT) is bedoeld om te meten hoe begrijpelijk een tekst is voor lezers. Gemiddeld gezien bleken die goed te begrijpen voor brede doelgroepen. Met 5 van de teksten is een lezersonderzoek gehouden onder 9 inwoners. De teksten met de grootste knelpunten zijn meegenomen in de pilot Betere Brieven. Steeds meer ambtelijk medewerkers gebruiken LiNT bij het verbeteren van hun teksten.
- Steeds meer collega's gebruiken CoPilot om hun teksten begrijpelijker te verwoorden.

Als laatste blijkt uit gesprekken in het kader van dit onderzoek dat de gemeente in haar rol van dienstverlener het onderwerp ‘begrijpelijk communiceren’ breder ziet dan tekst en taal alleen. Het gaat ook over de dienstverleningsprocessen. De afdeling Dienstverlening en Communicatie zet daartoe de methodiek van ‘klantreizen’ in. Door het gehele traject dat een inwoner doorloopt in kaart te brengen, van uitnodiging tot aanvraag tot afdoening, kunnen knelpunten in de communicatie en informatievoorziening worden geïdentificeerd en opgelost. Dit is succesvol toegepast bij de Betere Brievenpilot en wordt nu verder uitgebreid naar digitale dienstverlenings-processen. Alle medewerkers zijn getraind in klantreizen.

Hierbij is ook bijzondere aandacht voor:

- Geautomatiseerde communicatie. Het gaat hier om berichten die automatisch worden verstuurd vanuit de gemeentelijke informatie-systemen zoals uitnodigingen, bevestigingen en herinneringen. Nu wordt in kaart gebracht welke automatische berichten er uitgaan en wat die bij inwoners teweegbrengen;
- De spanning tussen begrijpelijkheid en juridische kaders. Het herschrijven van brieven bleek ingewikkelder dan de gemeentelijke organisatie vooraf dacht. Dit ten aanzien van het juiste samenspel tussen juridische houdbaarheid, toon, context en de juiste mate van empathie. Dat vraagt om afstemming tussen verschillend disciplines en in samenwerking onderzoeken wat wel en niet kan. Daarom is het team Juridische Zaken met juridische adviseurs ook betrokken bij de pilot Betere Brieven alsmede bij het vervolg.

De gemeente Nieuwegein als regievoerder

De gemeente werkt samen met een groot netwerk van maatschappelijke partners om de taalvaardigheid van laaggeletterde mensen (NT1-ers) te versterken. Om alle inspanningen van partners in samenhang te brengen en zodoende de krachten te bundelen is goede regievoering essentieel. De gemeente heeft dan ook de ambitie om hierover regie te voeren. Om zicht te krijgen op hoe de regievoering wordt uitgevoerd zijn gesprekken gevoerd met de ambtelijke sleutelpersonen die dat doen en met maatschappelijke partners, zie bijlage 2 voor de respondenten. De bevindingen ordenen we langs de vijf prestatievelden van regievoering (zie deel 1 Evaluatiemodel) en we sluiten af met een samenvatting van punten voor doorontwikkeling die worden genoemd door de partners.

Afbakenen

Uit de gesprekken met de maatschappelijke partners blijkt dat de gemeente volstrekt helder heeft gemaakt aan welke opgave er in samenwerking moet worden gewerkt. Het gaat om de doelgroep NT1-laaggeletterden en de focus ligt op het zorg dragen dat zoveel als mogelijk mensen van deze doelgroep gebruik maken van het taalaanbod dat door de partners wordt geleverd.

Alle partners zien deze opgave als weerbarstig. Zij weten goed waarom het moeilijk is om deze groep te verleiden om van het aanbod gebruik te maken. Kortom, zij zijn doordrongen van de zwaarte van de opgaven. Zij geven het volgende aan:

- Dat schaamte een grote rol speelt en er een taboe heerst, want de algemene gedachte is dat je als volwassene de taal moet beheersen. Het wordt dan ook geassocieerd met persoonlijk falen;
- Een deel van de groep kampt met meerdere problemen tegelijk, laaggeletterdheid staat dan niet als hoogste op de lijst van persoonlijke prioriteiten;
- Een individueel op maat gemaakte aanpak is voor deze groep nodig, waarbij een veilige en vertrouwde omgeving belangrijk is;
- Signalering, bespreekbaar maken en doorverwijzing zijn cruciale onderdelen in het proces. Hier zijn specifieke vaardigheden voor nodig.

Beleidslijnen uitzetten

Eerder is in dit rapport het beleid van de gemeente inhoudelijk besproken, te weten: het deltaplan van de gemeente om laaggeletterdheid terug te dringen. De samenwerking met en tussen de partners is daarna in 2025 vanuit de gemeente opgestart. In het eerste jaar 2025 is met name de energie van de gemeente gericht geweest op het leren kennen van de partners die een bijdrage kunnen leveren aan de doelen: wie doet wat, wat speelt er en wat zijn de behoeften? Er is een periodiek overleg opgezet waar gaandeweg steeds meer partners op zijn aangesloten en waarbij de gemeente het Deltaplan Laaggeletterdheid onder de aandacht heeft weten te brengen. Met andere woorden: het uitzetten van de beleidslijnen bij de partners is geen actie van een enkel moment, maar een proces dat gaandeweg tot stand komt. Zo zijn in het meest recente overleg voor het eerst de Stichting Balans en het UWV aangesloten.

Samenwerking organiseren

Binnen de ambtelijke organisatie zijn twee vaste medewerkers aangesteld om de samenwerking met en tussen de partners vorm te geven. Dat wordt door de partners zeer gewaardeerd. Zij geven aan dat de regie vanuit de gemeente is verbeterd. De gemeente legt verbindingen met partners, brengt partners met elkaar in contact en organiseert hiertoe periodiek overleg. Nieuwegein is in de ogen van partners de enige Lekstroom-gemeente die daar actief een trekkersrol op invult. De gemeente heeft zo gaandeweg relevante partners in beeld die een bijdrage (kunnen) leveren in de keten: signaleerders, doorverwijzers, taalaanbieders en werkgevers. We lichten de verschillende taken in deze keten hieronder verder toe.

Signaleerders en doorverwijzers zijn organisaties die in contact komen met mensen die hulp nodig hebben, op welk terrein dan ook. Tijdens het contact kan worden gesignaleerd dat er sprake is van laaggeletterdheid. De uitdaging is dan niet alleen om te signaleren, maar het ook bespreekbaar te maken en door te verwijzen naar taalaanbieders. Signaleerders zijn bijvoorbeeld: Movactor, Stichting Balans, Werk & Inkomen Lekstroom (WIL), Geynwijs, WerkwIJSS, UWV, Voedselbank, Stichting Leergeld en WIJ 3.0.

Movactor is bijvoorbeeld een loket waar mensen worden geholpen bij het lezen van brieven van instanties en het invullen van formulieren. Movactor heeft hiertoe een loket in de bibliotheek.

De vrijwilligers van Movactor komen regelmatig in contact met laaggeletterden. Zij krijgen ook trainingen in het herkennen hiervan. Movactor geeft aan dat het signaleren en bespreekbaar maken voor vrijwilligers nog moeilijk is. Het vraagt om specifieke expertise en vaardigheden. Ook de bibliotheek geeft dit aan. Signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen zijn cruciale onderdelen in de keten en vragen specifieke vaardigheden om het gesprek naar het onderwerp taal te sturen. Movactor vraagt zich af of dit van vrijwilligers verwacht mag worden en geeft aan dat WIL, WIJ 3.0 en de gemeente hiertoe beter in staat zouden moeten zijn omdat daar met professionals wordt gewerkt.

WIJ 3.0 biedt mensen met een psychische kwetsbaarheid een veilige en stimulerende omgeving, waarin persoonlijke ontwikkeling en maatschappelijke activering centraal staan. WIJ 3.0 en WerkwIJSS geven aan dat mensen met psychische kwetsbaarheid vaak meerdere problemen tegelijk hebben. Het lukt goed om laaggeletterdheid te signaleren en bespreekbaar te maken, maar doorverwijzen is nog moeilijk. De mensen hebben vanwege de multi-problematiek andere urgentere zorgen. Laaggeletterdheid staat dan zelden bovenaan de persoonlijke prioriteitenlijst.

Taalaanbieders: dit is de aanbodzijde. Het zijn organisaties die mensen helpen hun taalvaardigheid te versterken. Versterkers zijn bijvoorbeeld: Bibliotheek, Prago, Sagenn en het voortgezet onderwijs.

De bibliotheek is een laagdrempelige omgeving voor mensen. Zij heeft haar aanbod en aanpak aangepast om de moeilijk bereikbare doelgroep NT1-ers beter te bereiken en zoekt daarbij actief de samenwerking op met zorg- en welzijnsinstellingen. De bibliotheek probeert aan te sluiten op bestaande activiteiten, zoals die van WIJ 3.0, en daar een ‘subtiel taalcomponent’ aan toe te voegen. Dit wordt ‘camouflageaanbod’ genoemd. De focus ligt dan op positieve taalassociaties in plaats van directe taalcursussen. Veel laaggeletterde mensen hebben namelijk traumatische ervaringen met onderwijs en taal. Het doel is mensen te laten ervaren dat taal leuk en interessant is. Zo worden er door de bibliotheek muziekmiddagen georganiseerd, waarin taal op een laagdrempelige manier wordt geïntegreerd.

Het camouflageaanbod wordt breed beschouwd als een belangrijk onderdeel van de aanpak om NT1-ers beter te bereiken en te enthousiasmeren om de taalvaardigheid verder te versterken. Het wordt gezien als een noodzakelijke investering vooraf, maar wel arbeidsintensiever en minder efficiënt dan de inzet van de ‘Taalmeter' (zie hieronder). Er komen op het camouflageaanbod namelijk allerlei mensen af, niet alleen laaggeletterden. In dat licht is het een eerste grove net waarvan een deel van de vangst laaggeletterde mensen betreft.

WIL experimenteert met de inzet van de ‘Taalmeter’. Dit is een instrument waarmee bij intakegesprekken kan worden gesignaleerd of iemand moeite heeft met taal. WIL geeft aan dat dit capaciteit vraagt. Het afnemen ervan kost tijd en een warme overdracht naar vervolgbegeleiding vraagt een inzet. De formatie voor deze werkzaamheden is niet structureel beschikbaar. De gemeente geeft aan dat het nog een pilot betreft. Het is juist de bedoeling van een pilot om te bepalen of het succesvol is en zo ja, wat nog nodig is om het structureel te implementeren in de aanpak.

Werkgevers: dit zijn organisaties die de talenten van mensen willen benutten, denk aan bedrijven of maatschappelijke organisaties met werknemers of vrijwilligers. Zij kunnen meerdere rollen hebben zoals het signaleren, doorverwijzen of intern taalaanbod organiseren om de taalvaardigheid te versterken. Hiertoe werkt de gemeente samen met de Arbeidsmarkt Regio Midden-Nederland, de aanjager basisvaardigheden voor de arbeidsmarkt. Voorbeelden van initiatieven zijn:

- *Pilot met Vierstroom Hulp Thuis:* een zorgorganisatie waarbij medewerkers (hulp in de huishouding) groepsgewijs digitale vaardigheden leren bij de bibliotheek. De samenwerking met de bibliotheek biedt voordelen: de bibliotheek bereikt makkelijker de moeilijke bereikbare groep NT1-ers, via de medewerkers worden ook andere mensen bereikt (olievlek) en een groepsgewijze aanpak werkt motiverend;
- *Lang Leven Ontwikkelen-collectief:* een recent ingediende aanvraag voor een pilot voor laagopgeleiden en laaggeletterde mensen in samenwerking met zorg-, schoonmaak-, en techniekwerkgevers. Nieuwegein fungeert als pilotlocatie, waarbij ook WIL is betrokken;
- *Kringloop Nieuwe Vorm*, die al tien jaar actief taaltrainingen voor de eigen medewerkers aanbiedt, waaronder in de winkelomgeving gecamoufleerd aanbod.

Het **Taalhuis Lekstroom** heeft een sleutelpositie. Het is de schakel is tussen signalerende partners en taalaanbod partners. Met de taalaanbodpartners heeft de gemeente afspraken gemaakt dat het Taalhuis het intakepunt is. Een coördinator van het Taalhuis voert met iedere inwoner, die is doorverwezen vanuit een signaleerder, een intake om te bepalen welk taalaanbod het beste aansluit bij de behoefte en de mogelijkheden van die persoon. Om de doorverwijzing naar het Taalhuis te stimuleren organiseert de gemeente een congres voor zorgorganisaties om daar de coördinator van het Taalhuis onder de aandacht te brengen en daarmee in contact te komen, zodat de zorgorganisaties ook mensen warm kunnen overdragen. Stimulering is namelijk nodig, dat blijkt ook uit een recent artikel in De Groene Amsterdammer (zie het onderstaande kader). De afspraak is dat, na signalering, de signaleerder aan de desbetreffende persoon toestemming vraagt of het Taalhuis contact mag opnemen. Dit ter waarborging van de wetgeving op het terrein van privacy.

Laaggeletterdheid in Nederland: 800.000 onvindbare Nederlanders

Bron: De Groene Amsterdammer, 23 juli 2025

'Het Taalhuis is een lokaal netwerk van organisaties dat laaggeletterden moet bereiken. Het UWV, de schuldhulpverlening, zorg- en welzijnsorganisaties, wijkteams en huisartsen, de voedselbank et cetera kunnen meedoen. Het is het visnet voor laaggeletterden. Door zoveel als mogelijk organisaties aan te sluiten wordt dat visnet steeds fijnmaziger.

Meer dan de helft van de gemeenten hebben een Taalhuis opgezet en bepalen zelf hoe zij dit inrichten, financieren en daarop toezicht houden. Alle partijen staat het vrij om mee te helpen. Die vrijblijvendheid, samen met een hoog personeelsverloop en precaire financiering, maakt dat Taalhuizen het moeilijk hebben. Dit probleem speelt landelijk, blijkt uit een enquete die De Groene Amsterdammer hield onder zo'n hondervijftig Taalhuizen. Het stelsel is ingericht op vrijblijvendheid, terwijl alle hulp nodig is. Elk moment dat een burger ergens aan een loket verschijnt of tegenover een zorgverlener zit, is een waardevolle kans om te kijken of deze beter wil leren lezen en schrijven. Professionals achter de balies zien dat echter anders, en met goede redenen. De schuldhulpverlener zal eerst helpen met schulden, de werkconsulent met het zo snel als mogelijk vinden van een baan.'

Overzicht krijgen met een gedeelde informatiepositie

Om een complex netwerk van partners samen te laten werken aan het realiseren van een opgave moet er veel worden georganiseerd. De gemeente Nieuwegein doet dit ook, zo laat het voorgaande zien. Om te bepalen of dat succesvol verloopt is overzicht nodig. Dat vraagt inzicht in de gezamenlijke resultaten en de bijdrage van ieder aan die resultaten. Hier is data voor nodig over bijvoorbeeld de instroom, doorstroom, uitstroom en effecten. Bij voorkeur hebben alle partners dat inzicht vanuit een gedeelde informatiepositie. Dit om kansen te zien: van welk aanbod kunnen we nog beter gebruik maken, waar wordt veel gesignaleerd et cetera? Maar ook om barrières te herkennen die succesvolle samenwerking nog in de weg staan en om actie vragen.

Een systeem dat zorgt voor een gedeelde informatiepositie voor alle partners is er nog niet. Er is geen gedeeld dashboard waaruit partners kunnen aflezen hoeveel laaggeletterden zijn doorverwezen naar taalaanbieders en door wie, waar nog capaciteit en plekken zijn voor taalaanbod, wat succesvolle pilots zijn waarvan geleerd kan worden et cetera. De gemeente vraagt wel informatie uit aan de partners en ontvangt deze informatie via losse Excel-overzichten en e-mails. Dit alles in samenhang bundelen en beschikbaar en eenvoudig toegankelijk maken voor alle partners gebeurt nog niet.

Verantwoording afleggen

De gemeente spant zich in en investeert met publiek geld, dat ook beschikbaar is gesteld door de gemeenteraad. Daarover zal uiteindelijk verantwoording moeten worden afgelegd aan de gemeenteraad. De raad heeft dan ook bij vaststelling van het Deltaplan Laaggeletterdheid een amendement aangenomen waarin wordt gevraagd het Deltaplan te evalueren. De raad wil weten waar de gemeente staat en wat de volgende bestuursperiode nog moet worden gedaan. Intussen is dan ook door het college een tussenevaluatie uitgevoerd, waarover de rapportage in oktober 2025 is verschenen. Daarbij is een impactmeting gedaan naar de trajecten voor versterking van basisvaardigheden. De resultaten van deze tussenevaluatie bespreken we verder in de volgende paragraaf 'Resultaten'.

Samenvattend beeld en punten voor doorontwikkeling

Alle gesprekspartners ervaren dat de regie van de gemeente de afgelopen periode is verbeterd. De aanstelling van twee vaste coördinatoren van de gemeentelijke organisatie wordt zeer gewaardeerd, alsmede de inspanningen van deze medewerkers om de samenwerking vorm te geven. Zij zien wel nog een aantal punten voor verdere doorontwikkeling. Zo geven zij de volgende punten mee in de gesprekken in het kader van dit onderzoek:

- Het opbouwen van een gedeelde informatiepositie voor alle samenwerkende partijen;
- Het richten van de subsidieproces op duurzame samenwerking. Pilots worden tijdelijk gefinancierd en er is een budgetplafond. Dat belemmert pilots die succesvol zijn om verder op te schalen. Zo draaien bijvoorbeeld de activiteiten voor het camouflageaanbod op tijdelijke subsidies. Voor verdere verankering hiervan is een meerjarige subsidie nodig. Elke partij dient ook nog afzonderlijk een subsidieaanvraag in bij de gemeente. Dat stimuleert niet direct een teammentaliteit en er kan soms juist ook sprake zijn van concurrentie en overlap van activiteiten. Eén van de partners suggereert om te komen tot een gezamenlijke subsidieaanvraag en subsidiebeschikking, gefinancierd vanuit één subsidiepot en met een meerjarig karakter;
- Organiseer een Lekstroom-brede aanpak, in afstemming met IJsselstein, Lopik en Houten. Sommige uitvoerende organisaties werken Lekstroom-breed en binnen alle gemeenten van de Lekstroom wonen laaggeletterde mensen.
- Investeren in capaciteit en kwaliteit voor signalering en warme overdracht. Het gaat hier om signalering en warme overdracht door de samenwerkingspartners. Zij geven aan dat het zou helpen om hiervoor vaste uren beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld voor de afname van de Taalmeter en doorverwijzing;
- Stel daarbij realistische ambities als het gaat om wat mag worden verwacht van vrijwilligers.

De gemeente als werkgever

De rol van de gemeente als werkgever ten aanzien van het onderwerp laaggeletterdheid is tweeledig:

- De gemeente kan de eigen medewerkers begeleiden om begrijpelijk te communiceren naar inwoners;
- De gemeente kan de eigen medewerkers die onvoldoende taalvaardig zijn signaleren en doorverwijzen naar de coördinator van het Taalhuis en taalaanbieders.

Begeleiden van medewerkers om begrijpelijk te communiceren

Voor het eerste deel zet de gemeente in op bewustwording en trainingen voor medewerkers. Daarnaast zijn de teams communicatie en dienstverlening ondergebracht in één afdeling, namelijk de afdeling Communicatie, Juridische Zaken & Dienstverlening. Hierdoor is er aandacht voor de begrijpelijkheid van informatie tijdens de gehele klantreis die inwoners maken gedurende het dienstverleningsproces. Deze afdeling is ook de trekker van het traject rondom begrijpelijke brieven, waarin brieven samen met laaggeletterde mensen worden getoetst op begrijpelijke taal. Ook dat helpt de eigen medewerkers om bewust te worden waar mensen tegenaan lopen bij het lezen van brieven van de gemeente. Dat zit vaak in kleine details. Een voorbeeld genoemd in gesprekken is de beeldbrief met korte teksten en illustraties om de tekst te ondersteunen. Dit was onderdeel van de pilot Betere Brieven. De beeldbrief is ontwikkeld als instructie voor de gemeenteraadsverkiezingen. De kleur van het paspoort was rood getekend, in plaats van bordeauxrood. Hierdoor herkenden mensen de tekening niet als het document dat zij moesten meenemen om te kunnen stemmen.

Signaleren van laaggeletterdheid binnen de eigen gemeentelijke organisatie

Zoals eerder besproken is één van de doelen uit het Deltaplan Laaggeletterdheid het uitbreiden van vindplaatsen door een werkgevers-benadering. De gemeente is zelf ook werkgever en daarmee ook een vindplaats voor laaggeletterde werknemers. De gemeente Nieuwegein kan dus zelf ook in zijn rol van werkgever een bijdrage leveren aan dit doel, net zoals andere werkgevers. Deze rol van de gemeente wordt in het Deltaplan Laaggeletterdheid echter niet apart belicht. In gesprekken in het kader van dit onderzoek wordt hiervoor als reden gegeven dat het om een relatief kleine groep medewerkers gaat, waar mogelijk laaggeletterdheid kan voorkomen.

- De gemeentelijke organisatie wordt, gezien haar taken en activiteiten, als een hooggeletterde organisatie gezien. Als er al laaggeletterde medewerkers zijn, dan zijn die waarschijnlijk te vinden in de uitvoerende buitendiensten. Door de kleine omvang van de organisatie zijn deze mensen echter al snel zichtbaar en worden dan ook door de teamleiding en collega's geholpen bij het lezen van werkinstructies, bij het invullen van formulieren et cetera.
- Binnen de gemeente werken ook Wsw-medewerkers, die worden verder ondersteund vanuit de zorg- en welzijnsorganisaties. De begeleiders van deze mensen besteden aandacht aan laaggeletterdheid en er zijn ook extra coördinatoren om de medewerkers te helpen bij invullen van verlofaanvragen et cetera.

3.3 De resultaten

Deelvragen

1 Wat zijn de resultaten van het gemeentelijk beleid wat betreft de communicatie naar inwoners en versterking van de taalvaardigheid van inwoners?
2 Hoe ervaren inwoners de communicatie en informatie van de gemeente?

Toegepaste normen

1 De gemeente monitort **alle doelen** die met beleid of plannen zijn vastgesteld met (prestatie)-indicatoren die daarop aansluiten.

2 De door de gemeente gestelde doelen worden gerealiseerd.

Samenvatting

Resultaten versterken taalvaardigheid

In het deltaplan streeft de gemeente nadrukkelijk naar meetbare doelen en resultaten. Hiertoe zijn de doelen vertaald naar meetbare prestatie-indicatoren en streefwaarden. Er is door het college in oktober 2025 een tussenevaluatie uitgevoerd van het deltaplan en er is een impactmeting gedaan naar de trajecten voor versterking van basisvaardigheden.

Uit de tussenevaluatie is echter niet precies vast te stellen in hoeverre alle door de gemeente vastgestelde doelen uit het deltaplan zijn gerealiseerd. Dit heeft twee redenen.

- Allereerst is de aansluiting met de prestatie-indicatoren niet precies genoeg gemaakt. De gemeente beschrijft vooral kwalitatief wat er allemaal gedaan is. Een oordeel ontbreekt over de mate waarin een streefwaarde van een prestatie-indicator is bereikt.
- Als laatste ontbreekt het aan kwantitatieve data over het vergroten van het aantal NT1-ers die gebruik maken van het taalaanbod. Het aantal NT1-ers dat gebruik maakt van het taalaanbod is niet bekend omdat de registratie niet voorziet in het onder-scheiden van de NT1- en NT2-doelgroepen. Daarnaast ontbreekt het aan een centrale registratie van deelnemers aan informele en formele taaltrajecten.

De gemeente heeft voor de subsidieaanvraag van 2026 overigens wel als eis meegegeven dat het aanleveren van NT1- en NT2-gegevens een verplichting is geworden. Voor de door de gemeente geplande eindevaluatie van het deltaplan zullen deze gegevens beschikbaar zijn.

De uiteindelijk impact van het taalaanbod wordt wel scherper in beeld gebracht. Dit wordt gemonitord aan de hand van de in 2024 gestarte impact-monitor. Het meet hoe deelnemers aan een traject om de basisvaardigheden te versterken dit traject hebben ervaren, en wat het resultaat voor hen is geweest. Uit de monitor blijkt dat een groot deel van de deelnemers een leersucces ervaart:

- 58% van de deelnemers krijgt een betere taalbeheersing;
- 30% tot 55% van de deelnemers krijgen een betere plek in de samenleving;
- 52% ervaart de financiën beter kunnen beheren.

De monitor geeft aan dat dit in vergelijking met resultaten uit landelijk onderzoek een goed resultaat is.

Kortom: de monitoring van de gemeente biedt nog onvoldoende kwantitatief zicht op de realisatie van doelen als het gaat om het beter bereiken van de NT1-doelgroep. Kwantitatieve data over het aantal gesignaleerde laaggeletterde mensen, het aantal doorverwijzingen en het aantal dat uiteindelijk deelneemt aan informeel en of formeel taalaanbod ontbreekt. Met de impactmonitor is er wel zicht op de effectiviteit van het taalaanbod. De effectiviteit blijkt positief, ook in vergelijking met andere gemeenten.

Resultaten begrijpelijk communiceren

In 2019 heeft de gemeente een onderzoek uitgevoerd onder het inwoners-panel. Daaruit blijkt dat 74% van de respondenten vond dat de informatie van de gemeente in begrijpelijke taal was geschreven en 8% vond dat niet. Een actueler onderzoek is niet voorhanden. De gemeente doet namelijk geen afzonderlijke onderzoeken naar de kwaliteit van informatie richting inwoners. De gemeente monitort de kwaliteit van communicatie én dienstverlening op doorlopende basis: maandelijkse toetsing van brieven en andere communicatiemiddelen met een klein panel van inwoners, inclusief laaggeletterde mensen.

Resultaten Deltaplan Laaggeletterdheid

Er is door het college een tussenevaluatie uitgevoerd waarover de rapportage in oktober 2025 is verschenen en er is een impactmeting gedaan naar de trajecten voor versterking van basisvaardigheden. De resultaten bespreken we verder hieronder. In het deltaplan streeft de gemeente nadrukkelijk naar meetbare doelen en resultaten. Hiertoe zijn de doelen vertaald naar de onderstaande prestatie-indicatoren en streefwaarden. We verbinden de resultaten dan ook met met deze indicatoren.

Vergroten bereik: aantal deelnemers die gebruik maken van het taalaanbod

Jaar	Doel deelname NT1-ers	Realisatie
2024	125	Geen data bekend
2025	150	Geen data bekend
2026	175	Lopend jaar

Uit de tussenevaluatie van de gemeente blijken geen concrete cijfers. Wel wordt aangegeven dat schattingen van samenwerkingspartners zijn dat het bereik van inwoners met onvoldoende basisvaardigheden aanzienlijk is vergroot. Een uitsplitsing naar NT1 en NT2 wordt echter niet overal systematisch bijgehouden. De gemeente heeft voor de subsidieaanvraag van 2026 daarom als eis meegegeven dat het aanleveren van NT1 en NT2 gegevens een verplichting is geworden. Er zijn wel allerlei voorbeelden van deelname van laaggeletterde mensen aan trainingen. Bijvoorbeeld bij bedrijven: St. De Warande en De Vierstroom zijn medewerkers getraind op digi- en taalvaardigheden. Daarnaast worden wel de intakes bij het Taalhuis geregistreerd.

In het jaarstuk 2024 van de gemeente zijn verder enkele indicatoren opgenomen rondom laaggeletterdheid:

- Het aantal verschillende formele cursussen laaggeletterdheid lokaal. De streefwaarde was in 2024 drie cursussen, er zijn er vijf gerealiseerd.
- Het aantal verschillende lokale cursussen laaggeletterdheid regionaal. De streefwaarde was in 2024 dertien cursussen, deze streefwaarde is gerealiseerd.

Impact van het taalaanbod

In 2024 is gestart met de impactmonitor. Deze monitor meet hoe deelnemers aan een traject om de basisvaardigheden te versterken dit traject hebben ervaren, en wat het resultaat voor hen is geweest. Uit de monitor blijkt dat een groot deel van de deelnemers een leersucces ervaart:

- 58% van de deelnemers krijgt een betere taalbeheersing;
- 30% tot 55% van de deelnemers krijgen een betere plek in de samenleving;
- 52% ervaart de financiën beter te kunnen beheren.

De monitor geeft aan dat dit in vergelijking met resultaten uit landelijk onderzoek een goed resultaat is.

Bewustwording en verbinding

Doelen:

- Jaarlijks minimaal één bewustwordingstraining voor de samenwerkingspartners;
- Een training ‘herkennen, erkennen en doorverwijzen’ voor medewerkers van de afdeling Communicatie in 2023 en in 2024 voor de afdeling Werk, Jeugd & Onderwijs;
- Jaarlijks werven en opleiden van twee ervaringsdeskundigen.

Uit de tussenevaluatie blijkt het volgende. Er zijn vanaf 2024 elf trainingen ‘herkennen en doorverwijzen’ georganiseerd voor professionals, met in totaal 123 deelnemers, waaronder voor medewerkers van WIL en de gemeente en in het laatste kwartaal 2025 voor medewerkers van Geynwijs. Voor WIL is eind 2025 gestart met de pilot Taalmeter.

Versterken taalnetwerken

Doel: jaarlijks minimaal één project in de samenwerking tussen bedrijven en educatiepartners dat duurzaam geborgd kan worden.

De tussenevaluatie geeft een uitgebreide toelichting op de versterking van de regierol van de gemeente en resultaten van structurele aard, zoals wekelijkse inloopspreekuren voor inwoners door het Taalhuis in de bibliotheek, taallessen in de kringloopwinkel De Nieuwe Vorm en cursussen digitale vaardigheden in het ziekenhuis en voor zorgorganisaties.

Passend, laagdrempelig en kwalitatief aanbod op ochtend, middag en avond

Doelen:

- De professionalisering van de vrijwilligers is geborgd in de werkprocessen van partners;
- Het vergroten van de participatie en basisvaardigheden ligt boven het landelijk gemiddelde;
- Vanaf 2024 voert de gemeente de integrale regierol uit.

Uit de tussenevaluatie wordt niet helder in hoeverre er sprake is van professionalisering van vrijwilligers. Uit de tussenevaluatie blijkt ook niet in hoeverre de participatie en basisvaardigheden nu boven het landelijk gemiddelde liggen.

De tussenevaluatie gaat vooral in op een uitgebreid aanbod gericht op het versterken van taalvaardigheden en aanbod op het terrein van deskundigheidsbevordering. Er is taalaanbod in de avonduren en aanbod voor ouders op basisscholen, er is huiswerkbegeleiding voor jongeren op het VO, er is een aanvullend programma buiten schooltijd et cetera.

Resultaten verbeteren communicatie richting inwoners

In 2019 heeft de gemeente een onderzoek uitgevoerd onder het inwonerspanel. Daaruit blijkt dat 74% van de respondenten vond dat de informatie van de gemeente in begrijpelijke taal was geschreven en 8% vond dat niet. Een actueler onderzoek hebben de onderzoekers niet gevonden. De gemeente doet ook geen afzonderlijke onderzoeken naar de kwaliteit van informatie richting inwoners. Dat blijkt gesprekken in het kader van dit onderzoek. De gemeente monitort de kwaliteit van communicatie én dienstverlening op doorlopende basis: maandelijkse toetsing van brieven en andere communicatiemiddelen met een klein panel van inwoners, inclusief laaggeletterde mensen.

Wel laat de gemeente audits uitvoeren op de gemeentelijke websites. De resultaten van deze audits zijn eerder toegelicht in dit rapport. Daaruit blijkt nog voldoende ruimte voor verbetering.

Benutting financiële middelen

De raad heeft het deltaplan vastgesteld en in de programmabegroting financiële middelen beschikbaar gesteld. Over de periode 2023-2026 gaat het in totaal om € 2,7 mln., waarvan ca. € 1,8 mln. lokale middelen en de rest vanuit middelen van de rijksoverheid.

- In de tussenevaluatie van de gemeente worden de rijksmiddelen buiten beschouwing gelaten. Deze middelen worden in regionaal verband ingezet en de aanwending heeft daardoor een collectief karakter en is niet specifiek toe te rekenen aan afzonderlijke gemeenten.
- Van de € 1,8 mln. aan lokale middelen is er een bedrag van € 1,1 mln. vrijgemaakt voor het versterken van de basisvaardigheden van de inwoners van Nieuwegein.

Van de € 1,1 mln. is per eind 2025 € 585 K aangewend voor de onderstaande activiteiten en projecten en zal nog € 338 K worden aangewend in 2026. Een bedrag van € 178K is gereserveerd voor het borgen van lopende projecten na 2026. Daarbij wordt in de tussenevaluatie opgemerkt dat dit niet voldoende zal zijn voor een structurele voorzetting van het huidige taalaanbod.

T/m 2025 is € 585K aangewend voor:

- Lessen bij de kringloopwinkel (lopen tot en met 2025);
- Aanschaf taalspellen;
- Gezonde Taal. Combinatie van taal en gezondheid in het kader van het jaarthema gezondheid (tot en met 2025);
- Lessen basiseducatie via St. Pago (tot en met 2025);
- Taal in de ouderkamer PO en kinderdagverblijven (tot en met 2026);
- Avondtaalbrigade (speciaal voor werkende tot en met 2026);
- 2 x een symposium over laaggeletterdheid voor (zorg)professionals in Nieuwegein;
- Pilot Betere Brieven;
- Impactmonitoring;
- Financiële/ Basisvaardigheid trainingen middelbare scholen.

Omvang van de opgave

In Nederland hebben naar schatting één op de zes mensen tussen 15 en 65 jaar moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Het percentage laaggeletterde mensen in Nederland verschilt per regio. In de provincie Utrecht is dat het laagst met 6,3% en in de provincie Flevoland het hoogst met 16,2%. (ROA, 2016). **Het percentage laaggeletterde mensen groeit.** Hier zijn meerdere redenen voor:

- Nederland vergrijst (Jurgens & Buisman, 2017). Er komen steeds meer ouderen bij en onder deze groep zijn laaggeletterde mensen oververtegenwoordigd (Buisman et al., 2013);
- Er is een stroom nieuwkomers in Nederland. Een aantal van deze mensen komt uit gebieden waar ze weinig onderwijs hebben genoten. Hierdoor hebben zij moeite om op het juiste taalniveau te komen;
- Als laatste blijkt dat er nog steeds veel jongeren van school gaan met te lage basisvaardigheden (Inspectie van het Onderwijs, 2018). Daarnaast is de leesmotivatie onder Nederlandse jongeren erg laag. Maar 31% van de leerlingen vindt lezen leuk blijkt uit PIRLS-2016 (Gubbels, Netten, & Verhoeven, 2017). Verder heeft 17,9% van alle 15-jarigen in Nederland een leesniveau waarbij zij een verhoogd risico lopen om op latere leeftijd onder de noemer 'laaggeletterd' te vallen. (Feskens, Kuhlemeier, & Limpens, 2016)

Taalniveaus

Er worden verschillende niveaus voor mensen met de Nederlandse taal als moedertaal onderscheiden:

- Niveau 1F: taalbeheersing op het niveau van groep 8 basisschool;
- Niveau 2F: taalbeheersing op het eindniveau mbo-2;
- Niveau 3F: taalbeheersing op hbo-niveau;
- Niveau 4F: taalbeheersing op wo-niveau.

De term laaggeletterd wordt gebruikt voor volwassen personen met een taalbeheersing onder niveau 2F. Voor niet-Nederlandstaligen wordt overigens een ander kader gehanteerd op basis van een Europese indeling. Er wordt dan gesproken over de niveaus A1, A2, B1 en B2. Het niveau A2 ligt dan net onder het 2F-niveau. De Nederlandse wet beschouwt niveau 2F als de norm voor goed en zelfstandig meedoen in de samenleving. De Stichting Lezen en Schrijven gaat ervan uit dat één op de zes inwoners in Nederland laaggeletterd is. De helft daarvan zou bestaan uit inwoners met Nederlands als eerste taal. Vanwege dit hoge aantal laaggeletterden geeft de stichting aan dat het reëler is om taalniveau 1F en A2 als norm te hanteren.

Laaggeletterdheid is een groot persoonlijk probleem voor de mensen die het betreft en een groot maatschappelijk probleem voor de samenleving als geheel. Het heeft doorwerking op tal van levensgebieden, van arbeidsparticipatie tot maatschappelijke participatie en van gezondheid tot gelukkig en welvarend leven zonder armoede. Uit onderzoek blijkt dat de maatschappelijke en persoonlijke kosten hoog zijn.

- Laaggeletterdheid kost jaarlijks ruim een miljard euro omdat laaggeletterden inkomen mislopen, in de bijstand terecht komen, minder belasting betalen en/of vaker hulp- en zorg nodig hebben. (PWC, Stichting Lezen & Schrijven, Maatschappelijke kosten laaggeletterheid, maart 2018);
- Uit een onderzoek van PWC in 2018 blijkt dat laaggeletterde mensen vaker buiten de arbeidsmarkt vallen, daardoor geen betaalde baan hebben en daarmee gemiddeld een lager inkomen;
- De groep heeft volgens een artikel in de Groene Amsterdammer van 23 juli 2025 een dubbel zo grote kans om onder de armoedegrens te leven;
- Uit een (literatuur) onderzoek van SEO in 2013 blijkt dat laaggeletterde mensen een grotere kans hebben op een slechte gezondheid (DeWalt et al. (2004). Dat wordt ook bevestigd door Stichting Lezen en Schrijven (Laaggeletterdheid en Gezondheid): laaggeletterde mensen hebben o.a. een slechtere fysieke en mentale gezondheid, een grotere kans om eerder te sterven, zijn minder goed in staat tot zelfmanagement en hebben een minder gezonde leefstijl.
- Ook is de kans dat een persoon in de afgelopen twaalf maanden onbetaald vrijwilligerswerk heeft uitgevoerd voor midden- en hooggeletterde mensen groter dan voor laaggeletterden.
- Uit onderzoek blijkt wel dat investeren in de aanpak van laaggeletterheid iets oplevert. Deelnemers aan een programma ter verbetering van hun vaardigheden ervaren dat zij minder in sociaal isolement leven, assertiever zijn geworden en zich psychisch en fysiek gezonder voelen. (De Greef, Segers, & Ipektzidou, 2018; De Greef, Segers, & Nijhuis, 2025).

Onderzoek Stichting Lezen: wat kenmerkt een laaggeletterde ouder?

www.lezen.nl/sites/default/files/een_beeld_van_de_laaggeletterde_ouder_online.pdf

Het opleidingsniveau blijkt een belangrijke voorspeller voor laaggeletterdheid. Hoogopgeleiden lezen meer en scoren significant beter op leesvaardigheid dan middelbaar opgeleiden en dit verschil is door de jaren heen toegenomen (Buisman et al., 2013; Notten, Lancee, Van de Werfhorst, & Ganzeboom, 2015).

Eerder onderzoek laat ook zien dat arbeidsmarktparticipatie en laaggeletterdheid verband houden met elkaar (Houtkoop et al., 2012). Zo vond Oesch (2010) dat ongeveer 50% van de laaggeletterden inactief of werkloos is. Dit komt voor een deel doordat zij over minder vaardigheden beschikken die van belang zijn op de arbeidsmarkt. Andere onderzoeken tonen aan dat werkloosheid er ook toe kan leiden dat mensen hun kennis en vaardigheden kwijtraken, waardoor laaggeletterdheid onder deze groep snel toeneemt (Blaupot, Ten Brinke, Speerstra, & Takens, 2017).

Laaggeletterde mensen hebben daarnaast vaker een baan met een lagere status dan geletterde mensen (Christoffels et al., 2016). Tot slot verkeren laaggeletterde mensen vaker in armoede, hetgeen voor een belangrijk deel te verklaren is door het opleidingsniveau en de arbeidsmarktpositie van deze groep. Daarnaast kan armoede ook een veroorzaker zijn van laaggeletterdheid. Een tekort aan financiële hulpbronnen en materiële tekorten kunnen ertoe leiden dat er minder geld uitgegeven kan worden aan educatie en sociale activiteiten (SCP|CBS, 2014). Dit kan een negatieve invloed hebben op het taalniveau van mensen.

Naast sociaal-economische factoren kunnen ook andere omstandigheden van belang zijn bij het verklaren van laaggeletterdheid, hoewel deze verklaringen vaak samenhangen met de sociaaleconomische positie van een persoon. Zo is er een relatie gevonden tussen laaggeletterdheid en etniciteit: eerstegeneratie-migranten hebben meer kans op laaggeletterdheid dan autochtone Nederlanders (Bohnenn et al., 2004). Houtkoop et al. (2012) vonden echter dat tweedegeneratiemigranten dezelfde kans op laaggeletterdheid hebben als mensen met een Nederlandse achtergrond.

Dat eerstegeneratiemigranten vaker laaggeletterd zijn kan deels komen doordat zij lager zijn opgeleid (Bohnenn et al., 2004; Scharten & Strating, 2016). Naast de invloed van het opleidingsniveau geldt dat zij vaak de Nederlandse taal nog moeten leren, waardoor hun laaggeletterdheid ook van tijdelijke aard kan zijn (Bohnenn et al., 2004).

Uit bovenstaand literatuuroverzicht blijkt dat laaggeletterde volwassenen vaak de volgende kenmerken hebben: een laag opleidingsniveau, een lager niveau van arbeidsmarktparticipatie, een migratieachtergrond en een andere spreektaal thuis dan het Nederlands. Er is vooralsnog geen reden om aan te nemen dat deze kenmerken niet ook gelden voor laaggeletterde ouders. Maar daarnaast kunnen specifiek voor ouders nog andere factoren een rol spelen. Zo kan de gezinssamenstelling ook samenhangen met laaggeletterdheid. In eenoudergezinnen is de betreffende ouder vaker lager opgeleid (Coumans, 2008) en wordt er minder tijd besteed aan lezen (Notten & Kraaykamp, 2009), waardoor de kans op laaggeletterdheid groter is (Buisman et al., 2013). Daarnaast blijkt uit onderzoek dat laaggeletterden gemiddeld meer kinderen hebben dan geletterde ouders (Christoffels et al., 2016). Laaggeletterdheid kan doorgegeven worden van generatie op generatie (Cooter, 2006).

Al met al blijkt uit de resultaten dat laaggeletterde ouders minder vaak samen met hun kind lezen en hun kind minder vaak voorlezen dan geletterde ouders. Wat betreft het samen met het kind bezoeken van de bibliotheek geldt dat er geen significant verschil is tussen laaggeletterde en hooggeletterde ouders. Laaggeletterde ouders blijken dus ongeveer even vaak met hun kinderen naar de bibliotheek te gaan als hooggeletterde ouders. Omdat blijkt dat de laaggeletterde ouder wel degelijk de weg heeft gevonden naar de bibliotheek, is dit mogelijk een goede plek om de laaggeletterde ouder te benaderen voor eventuele ondersteuning bij het samen lezen en voorlezen thuis. Ook zouden ouders via deze ingang aangespoord kunnen worden om een cursus te volgen waarin zij hun eigen lees- en schrijfvaardigheden ontwikkelen.

Respondenten

Naam	Functie
Afvaardiging college b&w gemeente Nieuwegein	
M. van Beukering	Portefeuillehouder Communicatie en inwonersparticipatie
G. Bamberg	Portefeuillehouder Laaggeletterdheid
Afvaardiging ambtelijke organisatie gemeente Nieuwegein	
Geanonimiseerd	Teamleider Communicatie en Dienstverlening
	Coördinator Stadspas & Basisvaardigheden (lokaal niveau)
	Coördinator basisvaardigheden (lokaal niveau)
	Communicatieadviseur en woordvoerder
	Adviseur Werving & Selectie
	Directeur Bedrijfsvoering
Laaggeletterde inwoners Nieuwegein t.b.v. podcast	
Vier personen, waarvan drie met een NT1-achtergrond, en één met NT2-achtergrond	

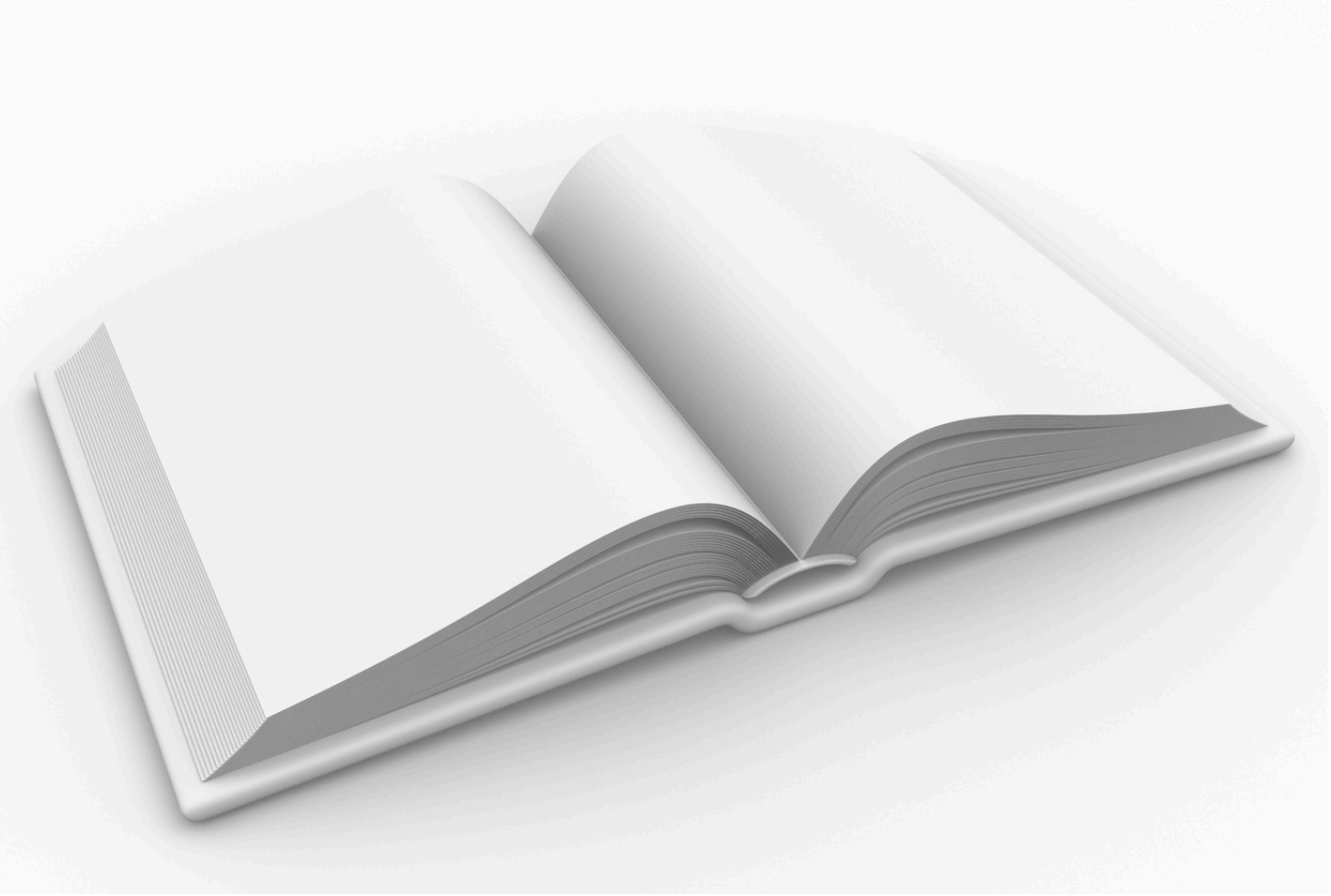
Naam	Functie	Organisatie
Externe partijen		
Geanonimiseerd	Coördinator sociale en juridische services/Welzijnscoach	Movactor
	Programmamaker Taal/Taalhuiscoordinator	Bibliotheek Nieuwegein
	Aanjager basisvaardigheden/projectleider	Arbeidsmarkt regio midden Nederland
	Projectleider basisvaardigheden	Taalhuis Lekstroom-Bibliotheek Lek & IJssel
	Teamleider	WIJ3.0
	Directeur	Kringloop Nieuwe Vorm
	Directeur	WerkwIJSS
	Manager Thuisondersteuning	Vierstroom Hulp Thuis

Bestudeerde schriftelijke stukken

Jaar	Maand	Beschrijving
P&C stukken gemeente Nieuwegein		
2023	5	Gemeente Nieuwegein, Kadernota 2024, 31 mei 2023
2024	-	Gemeente Nieuwegein, Programmabegroting 2025-2028
2024	5	Gemeente Nieuwegein, Kadernota 2025, 28 mei 2024
2025	5	Gemeente Nieuwegein, Kadernota 2026, 27 mei 2025
2025	6	Gemeente Nieuwegein, Jaarstukken 2024, datum onbekend
Beleidsstukken en evaluaties gemeente Nieuwegein		
2019	-	Gemeente Nieuwegein, onderzoek Inwonerspanel, Communicatie met en vanuit de gemeente, 2019
2019	-	Gemeente Nieuwegein, notitie Laaggeletterdheid, datum onbekend
2020	12	Gemeenten Arbeidsmarktregio Utrecht Midden, Regionaal Programma Ecucatie 2021-2024, december 2020
2022	3	Gemeente Nieuwegein, Direct duidelijk Deal, www.gebruikercentraal.nl/nieuwegein-tekent-voor-duidelijke-taal, 24 maart 2022
2022	6	Gemeente Nieuwegein, Coalitieakkoord 2022-2026, juni 2022
2023	8	Gemeente Nieuwegein, Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein Basisvaardig, augustus 2023
2025	7	Gemeente Nieuwegein, Nieuwegein.nl/nieuws/extra-geld-vanuit-het-rijk-voor-investeringen-in-nieuwegeinse-wijken, download 17 juli 2025
2025	10	Gemeente Nieuwegein, Tussentijdse evaluatie Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein Basisvaardig, vastgesteld door college oktober 2025
2025	-	Arteduc, Prof. Dr. M. de Greef, Onderzoeksresultaten, Betere basisvaardigheden en mogelijkheden om mee te doen in de omgeving voor inwoners van Nieuwegein in 2025, datum onbekend
-	-	Gemeente Nieuwegein, Tien verschillende standaardbrieven voor inwoners Nieuwegein, incl. lijst met top 15 brieven die veel worden verzonden, diverse data
2026	-	Gemeente Nieuwegein, Zes verbeterde standaardbrieven voor inwoners Nieuwegein, pilot van 1 september 2025 tot februari 2026
2026	3	Cardan, audits in opdracht van gemeente Nieuwegein, deelonderzoeken content websites: nieuwegein.nl, 24 maart 2026, nieuwegein.bestuurlijkeinformatie.nl, 25 maart 2026, stadshuisnieuwegein.nl, 3 april 2026 en natuurkwartier.nl, 9 april 2026
Raadsstukken gemeente Nieuwegein		
2018	11	Gemeente Nieuwegein, aangenomen motie M63, Aanpak laaggeletterdheid verdient nu een impuls, 8 november 2018
2018	3	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief, Regionaal programma Educatie, 2018-2019, 6 maart 2018
2018	11	Gemeente Nieuwegein, ingetrokken motie M62, Voorbeeldfunctie gemeente is noodzakelijk bij aanpak laaggeletterdheid, 8 november 2018
2019	12	Gemeente Nieuwegein, raadsbericht, Beantwoording aangenomen motie M63, 12 december 2019
2019	2	Gemeente Nieuwegein, raadsvoorstel, Herijken subsidie bibliotheek De tweede verdieping per 1 januari 2019, 21 februari 2019
2019	5	Gemeente Nieuwegein, uitnodigingsbrief raad, Raadsinformatieavond over laaggeletterdheid, 16 mei 2019
2019	6	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief met beantwoording uitvoering motie M63, 26 juni 2019
2019	12	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief met stand van zaken uitvoering motie M63, 12 december 2019
2020	-	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief, Laaggeletterdheid: beleidsplan arbeidsmarktregio Utrecht Midden 2021-2024, datum onbekend
2020	6	Gemeente Nieuwegein, schriftelijke artikel 42 vragen fractie PvdA, Aanpak laaggeletterdheid, 16 juni 2020
2020	10	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief, begeleidende brief bij de Notitie Laaggeletterheid, 1 oktober 2020
2020	11	Gemeente Nieuwegein, uitnodigingsbrief griffie aan raad, Online raadsessie over digitale samenleving in het kader van strategische verkenningen op 25 november 2020, 11 november 2020
2021	4	Gemeente Nieuwegein, amendement bij raadsbesluit 2021-064, Zienswijze van het College op Kaderbrief GGD-ru 2022, 1 april 2021
2023	8	Gemeente Nieuwegein, raadsvoorstel, Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein basisvaardig, 21 augustus 2023

Bestudeerde schriftelijke stukken

Jaar	Maand	Beschrijving
Raadsstukken (vervolg)		
2023	9	Gemeente Nieuwegein, Advies Avond voor de Stad, Agendapunt Deltaplan laaggeletterdheid 2023-2026, 21 september 2023
2023	9	Bibliotheek De Tweede Verdieping, Inspraakreactie over Deltaplan laaggeletterdheid, 21 september 2023
2023	10	Gemeente Nieuwegein, amendement A31 bij raadsvoorstel 2023-280, Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein Basisvaardig, Aanpak laaggeletterdheid vraagt om lange adem, 12 oktober 2023
2023	10	Gemeente Nieuwegein, amendement A30 bij raadsvoorstel 2023-280, Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein Basisvaardig, Ook NT-2 verdient aandacht, 12 oktober 2023
2023	10	Gemeente Nieuwegein, raadsbesluit, Vaststelling van Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026, 12 oktober 2023
2023	11	Gemeente Nieuwegein, raadsvoorstel, Koers Sociaal Domein, 28 november 2023
2024	8	Gemeente Nieuwegein, raadsbrief, Stand van zaken Deltaplan Laaggeletterdheid : Nieuwegein Basisvaardig, 28 augustus 2024
Stukken Adviesraad Sociaal Domein		
2023	6	Adviesraad Sociaal Domein, brief aan college, Advies Uitvoeringsplan Deltaplan Laaggeletterdheid 2023-2026: Nieuwegein basisvaardig, 30 juni 2023
Landelijk beleid		
2019	3	Monitor Actieprogramma Tel mee met Taal 2016-2018 in opdracht van het Ministerie van OCW
2019	3	Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024, Ministerie van OCW
Stukken algemeen		
2013	6	SEO, rendement van cursussen voor laaggeletterden
2016	4	Persbericht Algemene Rekenkamer, Volwassen met moeite met taal of rekenen: kloop tussen probleem en aanpak rijksbeleid
2018	3	PWC in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven, Maatschappelijke kosten laaggeletterdheid
2023	6	Berenschot, Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden
2025	7	De Groene Amsterdammer, laaggeletterdheid in Nederland: 800.000 onvindbare Nederlanders



PARTNERS+PRÖPPER

's-Gravendijckseweg 60, 2201CZ Noordwijk

071 7370167 / 06 14440746

www.partnersenpropper.nl
www.opgavengestuurdwerken.nl