



# Proeftuin Laaggeletterdheid

Maud Rebergen MA  
Prof. dr. Marcel Broersma

November 2022

## Colofon

© Tekst: Digital Inclusion Lab, Centre for Media and Journalism Studies, Rijksuniversiteit Groningen



# Inhoud

Inleiding.....	4
<b>1. Het onderzoek.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1 De doelgroep.....	7
2.2 De hulpvraag.....	10
2.3 Opleidingsaanbod.....	11
2.4 Bereik en communicatie.....	12
2.5 (Digitaal) laaggeletterdheid en de Digitale Academie Noord-Nederland.....	14
<b>3. Conclusie en aanbevelingen.....</b>	<b>16</b>



# Inleiding

Er is momenteel geen helder beeld van het opleidingsaanbod op digitaal gebied in Noord-Nederland. Cursussen en onderwijs worden gefragmenteerd aangeboden en het aanbod is ondoorzichtig voor mensen zonder voorkennis. Bovendien is er onvoldoende inzicht in de behoeftes van Groningers met een scholingsvraag alsmede of en hoe het cursusaanbod daarbij aansluit, of beter kan aansluiten.

Door het inrichten van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN) is er een platform waar iedere Groninger ongeacht voorkennis of opleidingsniveau een passende opleiding in het digitale domein kan vinden. Er zijn twee proeftuinen ingericht rond laaggeletterdheid en werk waarin onderzocht is wat de behoeftes van inwoners zijn en in hoeverre het aanbod effectief is. Het doel van het onderzoek is om te kijken op welke manier de Digitale Academie Noord-Nederland bij de behoeftes van inwoners kan aansluiten als zij naar eigen wens en inzicht hun digitale vaardigheden verder willen ontwikkelen.

Onderzoek in de Proeftuinen laaggeletterdheid en werk van de DANN richt zich op **twee doelen**:

1. Informatie verzamelen over ervaringen en behoeftes van zowel professionals die werken met de DANN als ook gebruikers met een scholingsvraag die als input kan dienen voor de awareness campagne
2. Monitoring van de effectiviteit van de DANN gedurende de looptijd van het project.

In de periode februari-oktober 2022 hebben we ons op het eerste doel gericht. We hebben aan de hand van interviews het netwerk van professionals in kaart gebracht die de DANN zouden kunnen integreren in hun werk. Zij kunnen mensen met een scholingsvraag wijzen op de DANN, de matchingsmodule met hen doorlopen en met hen bespreken welke cursus het beste past. Zo kunnen mensen die onvoldoende digitaal geletterd zijn toch de weg vinden naar de DANN. Bij professionals, die de doelgroep goed kennen, hebben we zowel informatie opgehaald over mogelijke gebruikers als over de mogelijkheden die zij zagen om de DANN te integreren in hun werkzaamheden.

Dit rapport bespreekt het onderzoek dat we deden naar hoe de DANN het beste kan aansluiten op de behoefte aan training in digitale vaardigheden van laaggeletterde Groningers.

# 1. Het onderzoek

In deze proeftuin onderzochten we op welke manier (digitaal) laaggeletterden zo goed mogelijk bereikt kunnen worden om hen bewust te maken van de voordelen van het volgen van een cursus. Dit zou hen in staat kunnen stellen om, uitgaande vanuit hun individuele uitgangspositie, *one level up* te gaan. We spraken hiervoor met hulpverleners die met de doelgroep werken en hen zo nodig naar het aanbod van de DANN kunnen leiden. Het gaat hierbij om medewerkers van bibliotheken, taalhuizen en ROCs, maar ook met andere hulpverleners die met de doelgroep te maken hebben zoals maatschappelijk werk.

Het onderzoek is uitgevoerd in twee Oost-Groningse gemeentes: Eemsdelta en Stadskanaal. In 2016 was de gemiddelde geletterdheid binnen deze gemeenten fors lager dan het landelijk gemiddelde<sup>1</sup>. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van sneeuwbal-sampling, waarbij we participanten vroegen om nieuwe potentiële deelnemers aan het onderzoek te identificeren. Deze zijn vervolgens uitgenodigd om deel uit te maken van het onderzoek. Dit is een effectieve methode om belangrijke informanten in een sociaal netwerk op een efficiënte manier te identificeren en bereiken.

We brachten het netwerk rond (digitaal) laaggeletterden in kaart, en analyseerden vervolgens de perspectieven van professionals op de behoeftes van (digitaal) laaggeletterden, drempels voor hen om een cursus te doen, en hoe zij het beste bereikt en overtuigd kunnen worden. Daarnaast analyseerden we de behoeftes van professionals, en hoe de DANN en eventueel ander (digitaal) scholingsaanbod onderdeel zijn of kunnen worden van hun werkzaamheden. We keken daarbij nadrukkelijk ook naar hoe de verschillende organisaties die contact hebben met (digitaal) geletterden daarin samen kunnen optrekken.

<sup>1</sup> <https://oisgroningen.nl/wp-content/uploads/2017/05/laaggeletterdheid-nl.pdf>

## **Semigestructureerde interviews**

Wij hebben gebruikgemaakt van semigestructureerde interviews (N=17). Wij hebben gesproken met zeventien participanten, waaronder een digitaal laaggeletterde inwoner van de Gemeente Eemsdelta, twee taalhuiscoördinatoren, een relatiemanager en een docent digitale vaardigheden bij Noorderpoort, drie sociaal domeinspecialisten en een adviseur bij Biblionet, een adviseur bij SeniorWeb, een adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven, een vrijwilliger bij Humanitas, een sociaal raadvrouw bij Cadanz Welzijn, beleidsmedewerkers bij de gemeentes Eemsdelta, en Stadskanaal, en een kwaliteitscoördinator bij de Volkskredietbank. Interviews vonden zoveel mogelijk plaats op de werklocatie van de hulpverlener zodat hiervan een goede indruk kon worden verkregen.

In tegenstelling tot andere onderzoeksmethodes zoals enquêtes, sluiten semigestructureerde interviews goed aan bij het doel van dit onderzoek om een dieper inzicht te krijgen in de standpunten en ervaringen van de geïnterviewde. Er is gebruik gemaakt van een interviewgids; een lijst met vragen, onderwerpen en thema's die in elk gesprek aan de orde zijn gekomen. In ieder interview zijn vergelijkbare formuleringen gebruikt om vergelijking tussen geïnterviewden mogelijk te maken.

Hierbij is de geïnterviewde veel speelruimte gegeven in hoe die de vragen beantwoordde. Vragen volgden niet altijd precies in de volgorde die in de interviewgids is aangegeven. Ook is afgeweken van de gids wanneer de interviewer dacht dat het interessant was om door te vragen op onderwerpen die door geïnterviewde in het gesprek werden opgebracht. Daarnaast is steeds voortgebouwd op inzichten uit eerdere interviews. Tijdens semigestructureerde

interviews werd afdwalen gestimuleerd, omdat dit inzicht geeft in wat de geïnterviewde als relevant en belangrijk ziet. Het doel was om rijke en gedetailleerde antwoorden te krijgen om zo zoveel mogelijk inzicht te krijgen in de kennis, ervaringen en behoeftes van de geïnterviewden.

### Onderzoeksvragen

Er is een aantal specifieke onderzoeksvragen geformuleerd die in deze eerste fase van het onderzoek beantwoord dienen te worden om inzicht te krijgen in hoe de Digitale Academie Noord-Nederland kan aansluiten bij de behoeften van inwoners als zij naar eigen wens en inzicht hun digitale vaardigheden verder willen ontwikkelen.

1. Hoe ziet het netwerk van professionals rond (digitaal) laaggeletterden eruit en hoe werken de verschillende instanties hierbinnen samen?
2. Welke behoeftes aan cursus- en opleidingsaanbod op het gebied van digitale vaardigheden hebben (digitaal) laaggeletterden?
3. Welke hindernissen ervaren (digitaal) laaggeletterden in de digitale samenleving en
4. In hoeverre zijn (digitaal) laaggeletterden op de hoogte van het opleidingsaanbod op het gebied van het ontwikkelen van digitale vaardigheden?
5. Sluit het huidige opleidingsaanbod aan bij de behoeftes van (digitaal) laaggeletterden op het gebied van het ontwikkelen van digitale vaardigheden?
6. Op welke manier kunnen (digitaal) laaggeletterden beter bereikt worden?
7. Welke behoeftes hebben professionals met betrekking tot cursus- en scholingsaanbod voor (digitaal) laaggeletterden?
8. Hoe kan de DANN en ander (digitaal) scholingsaanbod (beter) worden geïntegreerd in de werkzaamheden van professionals?
9. Hoe wordt er samengewerkt tussen verschillende professionele instanties en hoe wordt “warme” overdracht vormgegeven?

In deze eerste fase werden deze onderzoeksvragen behandeld in interviews met hulpverleners; in een volgende fase bespreken we deze en vergelijkbare thema's ook met (digitaal) laaggeletterden zelf.

### Interview onderwerpen

Op basis van de onderzoeksvragen kwam een aantal onderwerpen naar boven die in ieder interview met professionals zijn besproken. In de eerste fase van het interview bespreken we:

1. Contacten met de doelgroep;
2. Behoeftes van (digitaal) laaggeletterden en hindernissen die zij ervaren;
3. Aanbod;
4. Verwijzen.

Tijdens het eerste thematische vragenblok werd besproken hoe het contact met (digitaal) laaggeletterden momenteel verloopt. Vervolgens werden behoeftes en hindernissen besproken. Het derde blok focust op het aanbod van cursussen en opleidingen (binnen en buiten de DANN), hoe dit binnen het werk van professionals geïntegreerd is en hoe (digitaal) laaggeletterden het beste kunnen worden bereikt. Als laatste wordt besproken hoe er beter gesignaleerd en verwezen kan worden tussen organisaties binnen (en buiten) de DANN.

Op basis van deze thema's en vragen werden interviewvragen geformuleerd, getest, en herzien. Alle vragen waren geordend, open, en begrijpelijk. De vragen waren niet te specifiek en niet leidend.

## 2. Resultaten

### 2.1 De doelgroep

Binnen de doelgroep “laaggeletterden” wordt door hulpverleners onderscheid gemaakt tussen twee groepen: mensen met Nederlands als moedertaal (NT1) en mensen met Nederlands als tweede taal (NT2). Naast het feit dat zij een andere hulpvraag hebben wat betreft het omgaan met taal, verschilt ook de ervaring van laaggeletterdheid binnen deze twee groepen.

Er rust een taboe op laaggeletterdheid bij mensen met Nederlands als moedertaal. Veel mensen kunnen zich niet voorstellen dat er in deze tijd in Nederland nog mensen bestaan die moeite hebben met lezen en schrijven. Een sociaal raadvrouw bij Cadanz Welzijn zei:

*“Er is echt enorme schaamte, want je wordt toch wel geacht in een land als Nederland de taal gewoon te beheersen.”*

Een beleidsmedewerker bij Gemeente Stadskanaal zei dat schaamte vooral voorkomt “bij NT1, bij NT2’ers niet zo. Die hebben gewoon te maken met het omzetten van hun moedertaal naar de Nederlandse taal”. Volgens de beleidsmedewerker weten NT1’ers heel goed te verbloemen dat ze problemen hebben met taalvaardigheid. “Je ziet soms niet dat ze niet kunnen lezen of schrijven of daar heel veel moeite mee hebben.”

Een adviseur bij Biblionet vertelde dat die schaamte juist bij de professional zit: “Niet bij de doelgroep zelf vaak, want die heeft het zelf niet eens echt per se in de gaten”. Door dit taboe is laaggeletterdheid een onderwerp dat moeilijk bespreekbaar is.

Volgens de adviseur is de vraag dan ook vaak: “Gaan die professionals dan een gesprek daarover aan? Want dat is ook nog wel een horde, mensen vinden het een heel moeilijk thema”. Doordat het gesprek erover uit de weg wordt gegaan, blijft de doelgroep onzichtbaar, waardoor het moeilijk is voor hulpverleners om NT1’ers te bereiken en te ondersteunen.

Hulpverleners geven aan dat NT1’ers zich over het algemeen prima redden. Zij hebben allerlei tactieken ontwikkeld om hun laaggeletterdheid te omzeilen. Zo organiseren zij bijvoorbeeld hulp in hun sociale omgeving. Een taalhuiscoördinator bij Noorderpoort zei:

*“De meeste mensen redden zich gewoon wel. 57% heeft werk. Dat is natuurlijk al een heel belangrijk gegeven. En die hebben een sociaal netwerk om zich heen, een partner bijvoorbeeld die het sociale leven in beweging houdt en misschien zelfs de boekhouding doet - sommige mensen hebben een eigen bedrijf. Die hebben dat geregeld. Dat neemt niet weg dat ze heel kwetsbaar zijn, want als er iets verandert...”*

Deze plotse veranderingen in het leven – ook wel aangeduid als “life events” - vormen vaak de aanleiding om met laaggeletterdheid aan de slag te gaan. De beleidsmedewerker bij de Gemeente Stadskanaal zei:

*“Meestal is het al het vader worden of [...] dat je een kleinkind krijgt, [...] dat dat vaak de factoren zijn waardoor mensen over die drempel stappen en zeggen van: ‘Ja, dat wil ik niet langer zo.’”*

NT1'ers hebben zeer beperkt toegang tot informatie en bezitten weinig mediawijsheid. Hierdoor is hun leefwereld kleiner en zijn ze vatbaar voor desinformatie. Zij zijn zich niet bewust van de kansen die geletterde mensen wel kunnen benutten en participeren op een andere manier in de samenleving dan mensen die niet laaggeletterd zijn. Een adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven vertelde:

*“In de coronatijden hebben we het ook echt gemerkt. Ik woon in de Oosterpoort en daar hebben we ook gewoon een aantal mensen waarvan je weet, die zijn laaggeletterd. Dan vraag je wel eens van: ‘Goh’, - als je samenloopt of wat dan ook, dan – ‘heb je al gevaccineerd?’ [...] en die zeggen eigenlijk allemaal van: ‘Nee, dat doe ik niet hoor, dat wil ik niet.’ [...] Zij lopen het gewoon echt mis, want ze kunnen dat niet zelf en ze kunnen ook niet achterhalen wat het nut is of waarom het zo belangrijk is.”*

Ook vormt hun laaggeletterdheid voor NT1'ers een barrière om digitaal vaardig te worden. De digitale wereld is immers erg talig.

*“Wij weten inmiddels dat we het niet weg kunnen denken. Alles doen we bijna digitaal. Maar deze mensen blijven dus vasthouden aan een wereldje dat van hen is en vertrouwd, waardoor ze heel veel dingen missen, [...] gewoon omdat ze*

*niet weten hoe. Ze kunnen niet zien wat er is. [...] Ik hou niet zo van digitale vaardigheden [...], maar ik weet wel dat ik het nodig heb en ik kan het begrijpen. Ik kan het lezen, maar iemand die [laaggeletterd is], eigenlijk sluiten ze vaak toch hun ogen ervoor, en dat is dat is een hele grote groep.”*

In tegenstelling tot NT1'ers zijn NT2'ers wel goed in beeld bij hulpverleners. De taalhuiscoördinator bij Noorderpoort zei: “De bezetting is voornamelijk NT2, die weten de weg. Die komen ook heel makkelijk over de drempel.” Vanaf het moment dat NT2'ers in Nederland arriveren, zijn zij al in beeld binnen het sociale domein en worden zij warm doorverwezen binnen het netwerk. Een sociaal domeinspecialist bij Biblionet vertelde dat NT2'ers vaak worden doorverwezen vanuit de gemeente en vanuit vluchtelingenwerk.

*“Dus die komen dan na hun, kijk als ze zijn ingeburgerd, ze hebben dat allemaal achter de rug, dan moeten ze het eigenlijk zelf een beetje doen en er zijn een heleboel die, hun spreekvaardigheid is nog lang niet op niveau. Kijk, en dan kunnen ze in het Taalhuis terecht. Nou ja, en er zijn zoveel instanties die hen dan doorverwijzen, dus die komen automatisch wel in het Taalhuis terecht.”*

Een ander verschil tussen NT1 en NT2 is dat veel NT2'ers wel taalvaardigheden hebben in hun moedertaal. De adviseur bij Biblionet vertelde dat talige NT2'ers “zich prima [redden] als ze een vertaalknop konden vinden en alles gewoon in hun eigen taal, al dan niet in het Engels, of in een gemeenschappelijke taal [konden vertalen]”. Er zijn ook NT2'ers die hun eigen moedertaal ook niet beheersen, “die hebben dan dezelfde problemen als laaggeletterde NT1'ers,” zei de adviseur bij Biblionet.



NT2'ers zijn over het algemeen sterker gemotiveerd om aan de slag te gaan met laaggeletterdheid dan NT1'ers. De adviseur bij Biblionet vertelde:

*“We weten dat NT2'ers, mensen die Nederlands als tweede taal hebben, heel erg gemotiveerd zijn om zo snel mogelijk Nederlands te leren. A) meestal omdat het moet vanwege de inburgering, en B) omdat dat de doelgroep is die zich heel erg goed beseft dat als ze de taal niet machtig genoeg zijn, ze de kansen die er misschien in Nederland voor hen zijn, niet kunnen benutten en grijpen.”*

Zij hebben vaak ook geen sociaal netwerk om op terug te vallen en voelen een sterke drang om te integreren in de samenleving.

Binnen de NT2 doelgroep zijn zowel hoog- als laagopgeleide mensen. De groep hoogopgeleide NT2'ers “heeft over het algemeen wel digitale vaardigheden, die weten het pad ook te vinden,” vertelde een sociaal domeinspecialist van Biblionet. Zij gebruiken digitale technologieën ook om Nederlands te leren. De sociaal domeinspecialist van Biblionet vertelde:

*“[NT2'ers] die hoogopgeleid zijn, die zijn vaak al met zo'n telefoontje bijvoorbeeld, die gebruiken al Google Translate, daar zijn ze al mee begonnen en die hebben dat allemaal voor elkaar, die konden dat al toen ze hier kwamen. En laagopgeleiden die hebben ook geen schoolvaardigheden, zeg maar.”*

Laagopgeleide laaggeletterden hebben weinig successen geboekt op school en hebben hierdoor een negatieve connotatie met alles wat met formeel onderwijs te maken heeft. Ze hebben weinig zelfvertrouwen wat leren betreft en onderschatten hierdoor hun eigen leervermogen. Zij vinden dat het volgen van formeel onderwijs niets voor hen is. Een relatiemanager bij Noorderpoort zei:

*“Ik denk dat het woordje school en onderwijs en schoolgebouw, [...] toch wel een drempel is en iets waar ze toch al bang voor zijn, omdat ze toch onzeker zijn, dat ze iets niet kunnen bijvoorbeeld, hé, en ja, dat is het toch lastig om ze dan uit hun eigen vertrouwde omgeving te halen.”*

Een sociaal domeinspecialist van Biblionet vertelde dat zij daarom proberen de connotatie met onderwijs zoveel mogelijk te vermijden. “Dat is ook eigenlijk ‘verboden’ in het Taalhuis, hoor. Ja, geen cursus, geen les, je bent niet in het onderwijs, je bent niet aan het lesgeven, ja, echt niet.” Deze onzekerheid en angst vormen grote barrières voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden.

Daarnaast blijkt uit de data dat laaggeletterdheid in verband staat met allerlei andere problematieken die het opdoen van digitale vaardigheden in de weg zitten. Zo is er volgens een kwaliteitscoördinator bij de Volkskredietbank een correlatie tussen laaggeletterdheid en armoede, en vormt laaggeletterdheid een barrière voor financiële zelfredzaamheid:

*“Het hebben van schulden kan natuurlijk veroorzaakt zijn door laaggeletterdheid, maar het voorkomen van de schulden, dus iemand begeleiden naar financiële zelfredzaamheid, daar kan laaggeletterdheid ook een belemmering zijn, hé, want dan je kunt de schulden wel oplossen, maar als die vervolgens na het traject weer ontstaan, dan heeft het geen zin.”*

Het opdoen van digitale vaardigheden wordt beperkt door de geringe middelen die beschikbaar zijn voor (digitaal) laaggeletterden, volgens de adviseur bij Biblionet:

*“Niet iedereen kan een nieuwe telefoon betalen. [...] En de toegang tot internet, voor ons is dat een gegeven, maar lang niet iedereen kan dat ook betalen of heeft wifi thuis.”*

## 2.2 De hulpvraag

Hulpverleners geven aan dat (digitaal) laaggeletterden over het algemeen geen concrete hulpvraag kunnen formuleren over digitale vaardigheden, vaak omdat zij zich niet bewust zijn van wat er allemaal mogelijk is. Echter, om bewustzijn te hebben, moeten (digitaal) laaggeletterden eerst enige digitale vaardigheden opdoen. Ze bevinden zich dus in een vicieuze cirkel. De sociaal raadvrouw bij Cadanz Welzijn vertelde bijvoorbeeld:

*“Heel veel van mijn klanten - en dat is nog niet eens op het gebied van digitale vaardigheden - kunnen vaak helemaal niet hun vraag formuleren. Dus ik doe soms iets heel anders dan waar de klant mee komt. [...] Dat heeft ook wel typisch te maken met het feit dat mensen hun vraag niet goed kunnen formuleren.”*

Als (digitaal) laaggeletterden digitale vaardigheden willen ontwikkelen, komt dit volgens hulpverleners vaak voort uit de behoefte om zelfredzamer te worden en minder afhankelijk te zijn van hun sociale omgeving. De adviseur bij Biblionet vertelde: “Dat heeft wel heel erg te maken met autonoom willen zijn. Dus zelfstandig dingen willen kunnen organiseren en blijven kunnen organiseren.”

De hulpvraag van (digitaal) laaggeletterden is erg divers. Zo hebben (digitaal) laaggeletterden veel ondersteuning nodig bij zaken als communicatie met de digitale overheid. Door een combinatie van laaggeletterdheid en het ontbreken van digitale vaardigheden hebben mensen bijvoorbeeld moeite met het aanvragen van en inloggen met hun DigiD. Ook hebben zij moeite om brieven van overheidsinstanties te begrijpen en aanvragen te doen. De adviseur bij Biblionet vertelde:

*“Communicatie vanuit de overheid is vaak complex en beladen, dus men schrikt vaak ook gewoon van een brief van bijvoorbeeld het CJIB of de Belastingdienst. [...] Zeker de Belastingdienst. We hebben met regelmaat*

*belastingaangifte-sprekuren, maar we hebben inmiddels ook informatiepunten digitale overheid, waar mensen terecht kunnen met vragen over allerlei overheidszaken. We hebben gezien hoeveel problemen dat opleverde toen de subsidie voor aardbevingsschade vorig jaar digitaal aangevraagd moest worden. Hoe zij faalden om ergens contact te kunnen krijgen met iemand, dat is een grote ergernis, vaak ook. Die ervaringen zijn bijna nooit positief.”*

Daarnaast hebben (digitaal) laaggeletterden moeite met het gebruik van de computer en het internet. Een digitaal laaggeletterde inwoner van de Gemeente Eemsdelta vertelde:

*“Daar zit ik een beetje mee in de knoop en wij kunnen niet zoveel met de computers, ik in ieder geval niet, en om alles op te zoeken. En ja, daar hebben wij problemen mee.”*

(Digitaal) laaggeletterden weten vaak niet hoe ze kunnen e-mailen, een browser kunnen openen en een zoekmachine kunnen gebruiken. Ze willen graag leren hoe ze teksten en foto's kunnen bewerken, online bestellingen kunnen plaatsen en internetbankieren. Deze groep heeft moeite met het opzoeken en verifiëren van juiste informatie, waardoor ze vatbaar zijn voor online criminaliteit. Het beheren van wachtwoorden vormt voor hen ook een uitdaging omdat ze moeite hebben met lezen en schrijven. Angst voor wat er mis kan gaan, speelt daarom een belangrijke rol. Een vrijwilliger bij Humanitas vertelde:

*“Ze weten totaal niet wat de computer doet en waar hun gegevens blijven. Ze vinden het soms heel onveilig. Ze zijn bang voor virussen tot en met, dat ze gehackt worden, dat er een camera in zit. Dat ze altijd zichtbaar zijn voor iedereen, dat soort dingen. Onwetendheid vaak.”*

(Digitaal) laaggeletterden zoeken ook hulp bij het gebruik van smartphones. Een taalhuiscoördinator bij Noorderpoort vertelde:

*“Ik had vorige week bijvoorbeeld iemand, een wat oudere meneer, die zei: ‘Ik moet nu echt hulp hebben, want ik snap er niks meer van. Met mijn mobieltje, niet, met dat digitale niet en het wordt me allemaal veel te veel.’”*

Ze willen bijvoorbeeld leren om WhatsApp te gebruiken en te videobellen. Ook hebben veel (digitaal) laaggeletterden hulp nodig gehad bij het installeren van de CoronaCheck-app op hun telefoon.

### 2.3 Opleidingsaanbod

(Digitaal) laaggeletterden zijn over het algemeen slecht op de hoogte van het huidige opleidingsaanbod. Dit komt doordat zij zich over het algemeen weinig bewust zijn van de kansen die de digitale wereld hen kan bieden en omdat het aanbod lastig te vinden is voor (digitaal) laaggeletterden. Zoals de adviseur bij Biblionet het formuleerde: “Als ik niet weet wat er is, kan ik het ook niet missen”. Het aanbod is niet toegankelijk voor (digitaal) laaggeletterden en kan als overweldigend worden ervaren door de grote hoeveelheden die door verschillende aanbieders worden aangeboden.

De meeste (digitaal) laaggeletterden hebben ondersteuning nodig bij digitale basisvaardigheden. Hoewel hulpverleners een doorlopende leerlijn van informeel onderwijs bij de taalhuizen en de bibliotheken naar formeel onderwijs bij de ROCs hebben ontwikkeld, komt het in de praktijk niet vaak voor dat (digitaal) laaggeletterden doorstromen. De adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven vertelde:

*“We zien wel dat ze doorstromen naar het ROC, maar dan heb je [...] volwasseneneducatie en echt de Mbo-opleidingen, en ik denk dat wat wij voornamelijk zien is toch wel gewoon volwasseneneducatie, dus hun taal in een officiële leerweg verbeteren, of hun digitale vaardigheden, of een combi. Maar [...] je hebt er niet over hele grote aantallen. De meesten hebben hun leervragen in het Taalhuis en stoppen dan.”*

Niet iedereen in deze doelgroep zal progressie boeken. Dit kan verschillende oorzaken hebben, waaronder bijvoorbeeld geheugenproblematiek, een beperkt leervermogen of een gebrek aan motivatie.

Om het aanbod beter te laten aansluiten bij de behoeftes van (digitaal) laaggeletterden moet er rekening worden gehouden met een aantal zaken. Ten eerste moeten ondersteuning dichtbij en in een vertrouwde, veilige en laagdrempelige omgeving worden georganiseerd. Een digitaal laaggeletterde inwoner van de Gemeente Eemsdelta zei:

*“Je kan natuurlijk ook wel eens gewoon aankomen en zeggen, ‘hoe gaat dat zo?’ Dat zou ik ook wel prettig vinden. En anders ja, [...] dan moet je daar weer heen, [...] moet je weer alles van naar voren brengen en zo. Thuis is dat makkelijker.”*

Ook volgens een taalhuiscoördinator bij Noorderpoort werkt communicatie het beste face to face:

*“Gewoon mondeling, in gesprek met mensen, maar dat ze op een leuke manier en niet dwingen, niet confronteren, maar kopje koffie, luisteren vooral en hulp bieden op een prettige manier. [...] En niet gauw de moed opgeven, want ze zeggen heel gauw nee, ik red me wel, maar dat heeft echt te maken met de juiste toon vinden, dat heeft allemaal met elkaar te maken, prettige omgeving.”*

(Digitaal) laaggeletterden hebben baat bij persoonlijk contact waarbij leren als sociaal proces centraal staat. Gezien hun negatieve schoolervaring heeft deze groep behoefte aan positieve affirmatie om hun zelfvertrouwen met betrekking tot scholing weer te laten groeien.

De bibliotheken en ROCs waar (digitaal) laaggeletterden doorgaans naar worden verwezen voor het ontwikkelen van hun taalvaardigheden worden niet altijd als veilige havens ervaren door deze doelgroep. Ten eerste, omdat deze organisaties juist datgene representeren waarvoor zij een afkeer hebben ontwikkeld door negatieve ervaringen in het verleden. Ten tweede, omdat het publieke ruimtes zijn waar (digitaal) laaggeletterden zich niet altijd veilig en beschermd voelen. “Dat heeft weer met die schaamte te maken”, zei de beleidsmedewerker bij Gemeente Stadskanaal.

*“Op het moment dat je [opleidingen] hier in het centrum [organiseert], dan schamen ze zich. Dus op het moment dat je dat op een afgelegen plekje zou kunnen doen waar niet iedereen opvalt, dan heb je ook wat meer bereik.”*

Ten tweede moeten opleidingen georganiseerd worden op basis van de vragen en behoeftes van laaggeletterden, en dus op maat worden aangeboden. Hulpverleners geven aan dat het lesmateriaal waarmee gewerkt wordt uit korte modules moet bestaan die flexibel zijn in te richten op basis van de hulpvraag die (digitaal) laaggeletterden op dat moment hebben, in plaats van uit langdurige trajecten met materiaal dat niet relevant is voor de doelgroep. Het lesmateriaal moet aansluiten op de leefwereld van de laaggeletterde, zodat hetgeen wat geleerd is direct toepasbaar is in de praktijk. Ook moet er een mogelijkheid zijn om zelfstandig online te oefenen, bij voorkeur op een persoonlijke computer in een veilige omgeving.

Een sociaal domeinspecialist van Biblionet vertelde:

*“Ik weet welke aanbod ik heb, maar ik hoor natuurlijk heel graag van mensen die buiten lopen wat ze graag zouden willen. [...] Ik heb vorig jaar tien cursisten hier gevraagd, die zaten één jaar op Klik&Tik, ‘wat hebben jullie geleerd?’ Nou, uiteindelijk viel het mij heel erg tegen. Er waren een aantal die zeiden, ‘ik ben zelfverzekerder geworden’, een aantal zeiden, ‘Ik heb minder angst voor mijn laptop’, er waren zelfs twee bij, migranten, die zeiden, ‘ik heb door de cursus beter Nederlands geleerd’ - dus dat is een bijkomend voordeel, is dat eigenlijk - toen heb ik flap omgedraaid en toen heb ik gezegd, ‘wat willen jullie nog leren?’. Nou die hele flap heb ik vol kunnen schrijven. Het was voor mij ook een eyeopener dat ik ben gaan denken, ‘Ik ga op maat werken’. Dus gaan we gewoon korte workshopjes geven [...] en dan kunnen ze bij mij terecht voor een workshopje van iets van 1,5 uur.”*

Aangezien laaggeletterdheid vaak intergenerationeel is, raden hulpverleners aan kinderen en ouders samen te betrekken bij ondersteuning via een gezinsaanpak, “dus dat je je richt, niet alleen op de ouder, als zijnde een werknemer, bijvoorbeeld, maar in zijn hele rol en het hele gezin,” vertelde de adviseur bij Biblionet, “want we weten: taalarme ouders creëren taalarme kinderen, die weer taalarme ouders worden. Dat is een hele vicieuze cirkel”.

## 2.4 Bereik en communicatie

Aangezien (digitaal) laaggeletterden beperkte toegang hebben tot informatie, kunnen zij het beste worden bereikt via mond-tot-mondreclame en via “toeiders” - hulpverleners, vrienden, familie en burens die (digitaal) laaggeletterden kunnen doorverwijzen naar een passende opleiding. Een sociaal domeinspecialist van Biblionet gaf aan dat ze vaak familieleden van laaggeletterden bereiken die hen dan vervolgens aansporen om actie te ondernemen:

*“En die zeggen het dan: [...] ‘volgens mij heb ik het idee dat jou dat helemaal niet zo goed lukt. Zou je niet...?’, ‘Heb je wel gezien dat je daar terecht kunt voor...?’ En dan nog, het is een hele moeilijke groep om te bereiken, dus er is niet één uniforme aanpak voor.”*

De adviseur van Biblionet zei:

*“Ik zou ervoor kiezen om je veel meer te richten op de professional eromheen of het netwerk eromheen, dat hoeft niet alleen de professional te zijn, maar ook familie daaromheen. Dus ‘ken jij iemand die baat heeft bij, of behoefte heeft aan...?’, dat soort vragen.”*

Uit de interviews blijkt dat het netwerk van hulpverleners die te maken hebben met (digitaal) laaggeletterden groot is, bestaande uit welzijnsorganisaties, gemeenten, stichtingen, het UWV en werkpleinen, bibliotheken, maatschappelijke organisaties, taalhuizen, werkgevers, zorgverleners, ROC's, schuldhulpverleners, buurt- en dorpshuizen en kerken.

De DANN zou veel kunnen betekenen voor het sociale domein door meer bekendheid te genereren bij inwoners over het platform zelf, maar ook door bewustwording over het belang van digitale vaardigheden te vergroten bij zowel inwoners als de hulpverleners zelf. Wanneer hulpverleners actiever op zoek gaan naar signalen van (digitaal) laaggeletterdheid, kunnen zij (digitaal) laaggeletterden beter doorverwijzen naar een geschikte opleiding.

Een taalhuiscoördinator bij Noorderpoort zei: “Die signalering is natuurlijk heel belangrijk; dat jij signaleert dat iemand ook minder taalvaardig is en dat hij bij ons in het taalhuis kan komen.” Toeleiding werkt het beste wanneer er direct een afspraak wordt ingepland. Een sociaal domeinspecialist vertelde:

*“Ik heb met Mensenwerk en met Werkplein Ability afspraken dat ik voor mensen die bij mij komen [...] een afspraak kan maken. Dus het is niet zo van, ‘u kunt morgen die en die bellen’, nee, ik heb afgesproken dat ik zelf bel en ik maak acuut een afspraak voor die mensen. Dat vind ik een warme overgang.”*

Andere belangrijke factoren zijn korte lijnen en goed, persoonlijk contact binnen het netwerk van hulpverleners. Naast het signaleren en doorverwijzen van (digitaal) laaggeletterden naar de juiste hulpverlener heeft het netwerk nog een andere belangrijke functie, namelijk het delen van lesmateriaal, best practices en leermomenten met elkaar. De DANN kan hierin ook een rol spelen. De adviseur bij Stichting Lezen en Schrijven zei bijvoorbeeld:

*“Ik zou graag ook de verbinding willen houden [van de DANN] met de themagroep die wij landelijk hebben. Als themagroep digitaal, als zijnde Stichting Lezen en Schrijven, om de successen en de leermomenten [te] kunnen delen ook in onze landelijke opmerkingen.”*

In de communicatie met (digitaal) laaggeletterden is het belangrijk dat er gebruik wordt gemaakt van eenvoudige taal op B1-niveau, want “als je alles op B1-niveau schrijft, bereik je 80 procent [van alle mensen die het leest]”, volgens de kwaliteitscoördinator van de Volkskredietbank. “En als je dat niet doet, dan valt een heel groot gedeelte af.” Een sociaal domeinspecialist van Biblionet zei dat campagnes voor (digitaal) laaggeletterden vooral werken “als er ervaringsdeskundigen zijn die iets vertellen over waarom zij daar toen voor gekozen hebben om hulp te zoeken.” Hij zei:

*“Dat zie je natuurlijk over de gehele bandbreedte, denk ik, binnen het sociaal domein, dat de inzet van ervaringsdeskundigen steeds groter wordt, het slaat aan wanneer mensen vanuit hun eigen perspectief, vanuit hun eigen ervaring, op hetzelfde niveau praten over waarom zij [de stap hebben gezet] en wat ze er ook aan gehad hebben, wat het ook oplevert.”*

De adviseur bij Biblionet vertelde:

*“Als je je wil richten op laaggeletterden, dan denk je dan vooral op life events, dus richt je dan echt op die mijlpalen die mensen meemaken. Dus, ‘ik word papa’, ‘ik word mama’, dat zijn dat soort momenten.”*

Hulpverleners hebben in het bijzonder behoefte aan meer inzichten in de hulpvraag van (digitaal) laaggeletterden. Hulpverleners zijn ook gebaat bij het op de hoogte gehouden worden van belangrijke ontwikkelingen op het gebied van opleidingsaanbod in de regio. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door middel van een nieuwsbrief.

## 2.5 (Digitaal) laaggeletterdheid en de Digitale Academie Noord-Nederland

Hulpverleners geven aan dat (digitaal) laaggeletterden niet altijd in staat zijn om de website van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN) zelfstandig te bezoeken, omdat zij niet weten hoe zij het internet kunnen gebruiken of de URL van de website niet kunnen invoeren. De DANN wordt dan ook meer gezien als een platform dat door hulpverleners gebruikt kan worden. De sociaal raadvrouw bij Cadanz Welzijn zei:

*“Ik snap dat dit zo is ingericht en dat het heel handig is, maar ik vind het wel heel veel stappen die iemand moet zetten die niet digitaal vaardig is. Het eerste zoeken van, ‘waar kan ik op die website terecht?’, vervolgens moet je dus een account*

*aanmaken - waar heel veel mensen dus echt heel slecht in zijn trouwens - en dan vervolgens moet je zo’n testje doen. [...] Misschien is het wel te uitgebreid.”*

De hoeveelheid informatie die op de website staat in combinatie met het gebruikte taalniveau maakt de website van de DANN onbegrijpelijk voor (digitaal) laaggeletterden. Hulpverleners geven ook aan dat de hoeveelheid aanbod als overweldigend zal worden ervaren en dat een groot deel van het aanbod dat op de website staat niet relevant is voor (digitaal) laaggeletterden. De kwaliteitscoördinator van de Volkskredietbank zei:

*“Ik vind het een mooi initiatief, maar ik vind dat als je dit voor de inwoners doet, het wat toegankelijker moet worden. Ik zag door de bomen het bos niet meer; het was echt onoverzichtelijk.”*

Volgens hulpverleners kan de website toegankelijker worden gemaakt door eenvoudigere taal op B1-niveau en een gebruiksvriendelijkere interface te gebruiken met pictogrammen, video's en afbeeldingen.

Aangezien (digitaal) laaggeletterden vaak een negatieve schoolervaring hebben, kunnen zij zich ongemakkelijk voelen bij het woord “academie”. De beleidsmedewerker van de gemeente Eemsdelta zei: “Dat woordje ‘academie’, daar zou ik ook van schrikken, ja, als ik moeite had met iets.” Een sociaal domeinspecialist van Biblionet vertelde dat de naam

*“Natuurlijk al niet iets voor een laaggeletterde is, die zal daar niet op afspringen, denk ik. Nee, ‘academie’, dat woord zal hij sowieso al niet begrijpen. Dus misschien moet daar echt wel een keuze in worden gemaakt.”*

Hulpverleners raden af om te werken met een account, omdat dit een extra drempel vormt voor (digitaal) laaggeletterden. Ook raden zij af om de tests af te nemen onder deze doelgroep. Volgens hen zijn de tests niet toegankelijk voor veel (digitaal) laaggeletterden, omdat deze al veel digitale vaardigheden vereisen en het taalniveau te hoog is. De tests zouden eventueel wel onder begeleiding van hulpverleners kunnen worden uitgevoerd, maar ook dat wordt afgeraden. De tests zullen waarschijnlijk negatieve gevoelens zoals spanning en schaamte oproepen bij (digitaal) laaggeletterden, zeker omdat deze groep al veel negatieve ervaringen heeft gehad met tests in het verleden. De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven zei:

*“De tests zijn voor het merendeel misschien heel goed en toegankelijk, maar er is een aanzienlijk deel, zowel NT2 als NT1, dat er niet doorheen komt, en dat zijn juist de mensen die er altijd al niet doorheen komen. Dus je kunt iets aanbieden waarvan ze denken: ‘Hé, dit snap ik wel!’ of ‘Hier begrijp ik wel wat ik nog moet leren.’”*

Ook onder begeleiding zijn de tests niet altijd geschikt, want “je weet eigenlijk al dat het een weerbarstige test is voor iemand die moeite heeft met lezen en schrijven”.

*“Dan zit er iemand naast je die meekijkt en jij voelt al dat je niet goed kunt lezen, want je voelt ook wel dat die meekijkt en oké, dan mag je al vragen: ‘Wat betekent dit?’, maar de gêne druipt er gewoon vanaf, de ongemakkelijkheid. En een test is gewoon al spannend. Als je mij een rekentest voorlegt, dan schiet ik ook een beetje in de stress, want ik ben niet heel goed in rekenen, en dan ga je zeggen: ‘Nou, ik ga naast jou zitten en ik kan wel goed rekenen.’ Ja, dan heb ik ook een herbeleving van mijn broertje die dat vroeger probeerde uit te leggen.”*

# 3. Conclusie en aanbevelingen

## Doelgroep

- De doelgroep “laaggeletterden” is verdeeld in NT1 (moedertaal) en NT2 (tweede taal). Mensen uit de NT1 groep ervaren een taboe op laaggeletterdheid, waardoor ze vaak onder de radar blijven. Life events kunnen hen aanzetten tot hulp zoeken, maar ze hebben beperkte toegang tot informatie en zijn vatbaar voor desinformatie.
- In vergelijking met de NT1 groep zijn mensen met Nederlands als tweede taal (NT2) beter in beeld bij hulpverleners en meer gemotiveerd om laaggeletterdheid aan te pakken. Hoogopgeleide immigranten hebben vaak digitale vaardigheden, terwijl laagopgeleiden drempels ervaren bij formeel onderwijs en digitale ontwikkeling.
- Laaggeletterdheid gaat vaak gepaard met een combinatie van problematieken (multi-problematiek), zoals armoede. Beperkte middelen hinderen het opdoen van digitale vaardigheden bij (digitaal) laaggeletterden.

## Hulpvraag

- (Digitaal) laaggeletterden hebben vaak moeite met het formuleren van concrete hulpvragen over digitale vaardigheden, omdat ze zich niet bewust zijn van de mogelijkheden.

- Het ontwikkelen van digitale vaardigheden wordt gemotiveerd door de behoefte aan zelfredzaamheid en minder afhankelijk willen zijn van de sociale omgeving.
- De diverse hulpvragen omvatten ondersteuning bij interactie met de digitale overheid, begrip van overheidsbrieven, computergebruik, internet navigatie, en smartphone functionaliteiten.
- (Digitaal) laaggeletterden zoeken hulp om online veiligheid te waarborgen, informatie te verifiëren en digitale tools te gebruiken, zoals WhatsApp en de corona check app.

## Bereik en communicatie

- (Digitaal) laaggeletterden kunnen, vanwege beperkte toegang tot informatie, het beste worden bereikt via mond-tot-mondreclame en door “toeleiders”, zoals hulpverleners, vrienden, familie, en burens.
- Het is cruciaal dat hulpverleners actief signalen van (digitaal) laaggeletterdheid oppikken en direct afspraken plannen voor doorverwijzing naar passende opleidingen.
- Goede communicatie met (digitaal) laaggeletterden vereist eenvoudige taal op B1-niveau en het gebruik van ervaringsdeskundigen in campagnes.



- Er is behoefte aan meer inzicht in de hulpvraag van (digitaal) laaggeletterden en het delen van best practices en lesmateriaal binnen het netwerk, waarbij de DANN een rol kan spelen.

## **DANN**

- Hulpverleners benadrukken dat (digitaal) laaggeletterden moeite hebben met zelfstandig gebruik van de Digitale Academie Noord-Nederland (DANN)-website.
- De complexiteit en overweldigende hoeveelheid informatie maken de site ontoegankelijk.
- Hulpverleners adviseren vereenvoudiging met eenvoudiger taal, pictogrammen en video's.
- Het woord "academie" en het gebruik van accounts en tests vormen extra drempels en roepen negatieve associaties op.
- Het aanbod op de website moet relevanter zijn voor de doelgroep en de communicatie moet gebruikmaken van begrijpelijke taal op B1-niveau.

