



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

Aan de fractie van D66
mevrouw C.J.H.C. Demas

BEZOEKADRES
Mosae Forum 10
6211 DW Maastricht

POSTADRES
Postbus 1992
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke vragen inzake inclusie en
laaggeletterdheid
BEHANDELD DOOR
I (Ilse) Rasing

DATUM
18 maart 2022
Verz. 18 maart 2022
TELEFOONNUMMER
043 350 6003

BIJLAGEN
1
ONZE REFERENTIE
2022.04295

E-MAILADRES
Ilse.Rasing@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte mevrouw Demas,

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de schriftelijke vragen die uw fractie gesteld heeft.

Vraag 1:

Welke acties zijn uitgezet om de bovenstaande beslispunten uit te voeren?

Antwoord 1:

De Gemeente Maastricht is bezig om de toegankelijke dienstverlening te verbeteren. De gemeente heeft schrijfwijzers herzien en is bezig met het verder verbeteren van de verschillende communicatiemiddelen. Keten- en netwerkpartners zijn bij het opstellen van het lokale plan actief opgezocht, deze partners werken onderling ook veel samen met betrekking tot het aanbieden van activiteiten voor mensen met lage basisvaardigheden. Het Plan van Aanpak 2022 is gereed.

Vraag 2:

Wat is de stand van zaken van het lokaal plan van aanpak basisvaardigheden?

Antwoord 2:

Het plan is gereed, deze heeft u op 25 februari 2022 ontvangen (zie bijlage).

Vraag 3:

Zijn er zaken waar wij tegen aan lopen en hoe worden die nu opgepakt?

Antwoord 3:

Waar we nu vooral mee bezig zijn, is om uitvoering te geven aan activiteiten die vallen onder de pijlers die benoemd zijn in het Plan van Aanpak.

Vraag 4:

Over het algemeen zie je altijd een zekere samenhang tussen laaggeletterdheid en andere problemen: schuldenproblematiek, gezondheid e.d. Dat betekent ook dat er velerlei vindplaatsen zijn, zoals bij woningcorporaties of scholen/consultatiebureaus. Bewustwording bij deze partijen is ook heel relevant. Worden die ook meegenomen als het gaat om verder uitwerking van beslispunt drie van de motie?



DATUM
18 maart 2022

Antwoord 4:

In het komende jaar en de jaren erna zullen initiatieven, meer dan nu al gebeurt, aansluiting zoeken op de 'natuurlijke' plekken waar mensen met lage basisvaardigheden komen: in de wijk in gemeenschapshuizen en wijkcentra, de moskee, bij de eigen werkgever, bij ontmoetingsplekken (vanuit lopende initiatieven zoals armoede-projecten) en bij locaties van de gemeente zelf (bijvoorbeeld loket Burgerzaken). Ook investeren we in cursussen die niet primair de insteek hebben om iemands basisvaardigheden te verbeteren, maar dit indirect wel te doen: de camouflage-cursussen. Zoals bijvoorbeeld kookcursussen (recepten lezen en handelingen uitvoeren), cursussen handenarbeid (instructies opvolgen om iets te maken of repareren), cursussen over werkinstructies (bijvoorbeeld veiligheidsvoorschriften lezen, begrijpen en toepassen of nieuwe werkhandelingen leren). De camouflage-cursussen worden gegeven met inzet van vrijwilligers.

Vraag 5:

Heeft het college kennisgenomen van het actieplan "taaloffensief - 10 punten om leesvaardigheid te verbeteren"?

Antwoord 5:

Het college is niet op de hoogte van dit specifieke actieplan. Wel erkent het college het belang om werk te maken van het bestrijden van laaggeletterdheid. Hiervoor hebben we nu een lokaal plan van aanpak opgesteld.

Vraag 6:

Hoe kijkt het college aan tegen de 10 actiepunten om de laaggeletterdheid aan te pakken? Graag per punt een terugkoppeling met een uitgebreide motivering.

Antwoord 6:

Het college kiest ervoor om aan te sluiten op de pijlers genoemd in het regionaal 'Plan van Aanpak Basisvaardigheden Zuid-Limburg.' Deze zijn verder uitgewerkt in het lokale plan van aanpak en daar richten wij ons op.

Vraag 7:

Wordt in het huidige lokale plan van aanpak dergelijke opties, zoals meer bibliotheken e.d., meegenomen en voorgelegd aan de raad? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 7:

In ons huidige Plan van Aanpak beschrijven we welke activiteiten gemeente Maastricht al uitvoert en welke plannen en ideeën, al dan niet in samenwerking met verschillende partners, de gemeente wenst uit te gaan voeren in de aanpak van lage basisvaardigheden in Maastricht. Voor een compleet overzicht verwijzen we naar het Plan van Aanpak, hoofdstuk 2 en 3. Hieronder enkele voorbeelden: Huidige plan van aanpak kent:

- *Een uiteenzetting van het volledige aanbod taallessen en cursussen in de stad.*
- *Uitgebreide samenwerking tussen scholen, bibliotheken, gemeente en andere instanties ter bevordering van lezen en het bestrijden van laaggeletterdheid.*
- *Ruim aanbod aan voorleescursussen voor ouders en hun kinderen.*
- *Het inzetten op het bestrijden van cyber crime bij laaggeletterdheid.*
- *Aanbod van cursussen ter bevordering van het verbeteren van digitale vaardigheden op verschillende locaties in de stad.*
- *Stichting Lezen en Schrijven biedt online-cursussen en workshops aan voor werknemers van organisaties als het UWV, huisartsen of verloskundigen ter bevordering van de herkenning en het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Dit aanbod is er ook voor ambtenaren en wordt tevens aangeboden bij onder andere MTB, stadsbeheer, groenvoorziening.*



DATUM
18 maart 2022

Mogelijk kan onder andere het volgende nog gedaan worden, deze opties dienen nog nader verkend te worden:

- *Netwerk contacten om schrijvers (bekende Maastrichtse bijvoorbeeld of Limburgse) te verbinden aan klassen of scholen.*
- *Inzichtelijk maken waar zich bibliotheken bevinden in de stad; onderzoeken waar de vraag naar een mobiele bibliotheek het grootst is en daarop inzetten.*

Vraag 8:

Worden al punten uit het eerdergenoemde actieplan "taaloffensief" uitgevoerd? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 8:

We hebben inmiddels een sterk aanbod aan taallessen/taalcursussen, zie vraag 7 en hoofdstuk 2 van het Plan van Aanpak.

Vraag 9:

Zijn er nog andere acties, buiten het actieplan "taaloffensief", die nu worden meegenomen in het lokale plan van aanpak basisvaardigheden? Zo ja, welke?

Antwoord 9:

Ja, we nemen onder andere de volgende acties mee:

- *Ambtenaren een workshop laten volgen over het herkennen van laaggeletterdheid.*
- *Het scholen van naar schatting 15-30 eigen medewerkers in Helder Schrijven.*
- *Het herschrijven van brieven, folders en webteksten in begrijpelijke taal en het inzetten van filmpjes om informatie te geven.*
- *Het meldpunt voor onduidelijke gemeentelijke communicatie wordt voortgezet.*
- *Breed inzetten op de financiële redzaamheid door het aanbieden van gerichte cursussen ten behoeve hiervan op verschillende locaties.*
- *Projecten als Positieve Gezondheid en SMILE043 (zet in op combinatie met gezonde leefstijl). Aandacht voor wat de gemeente zelf kan doen in communicatie en dienstverlening. Zie Plan van Aanpak.*

Vraag 10:

Welke initiatieven neemt de bibliotheek in Maastricht als het gaat om onder andere het aanpakken van laaggeletterdheid?

Antwoord 10:

De bibliotheek draagt onder andere zorg voor Taalcafés, cursussen digitale vaardigheden, cursussen taalvaardigheden/taalles (digiTAALpunten). Zie verder hoofdstuk 2. In hoofdstuk 2 van het Plan van Aanpak wordt een aantal cursussen genoemd ter bevordering van voorlezen, lezen, taalvaardigheden, digitale vaardigheden, sollicitatievaardigheden, financiële vaardigheden, werven en opleiden van taalambassadeurs.

Vraag 11:

Werkenden zijn een belangrijke doelgroep. Hoe wordt het bedrijfsleven meegenomen in het lokale plan van aanpak basisvaardigheden laaggeletterdheid?



DATUM
18 maart 2022

Antwoord 11:

Er zijn online cursussen via Stichting Lezen en Schrijven voor werknemers van UWV / huisartsen / verloskundigen (gericht op de specifieke groep werknemer) om laaggeletterdheid te herkennen, bespreekbaar te maken en door te verwijzen. Deze cursussen zijn er tevens voor ambtenaren en worden aangeboden bij MTB, Stadsbeheer en in de Groenvoorziening. Daarnaast wordt door middel van camouflagecursussen samengewerkt met werkgevers. Zie plan van aanpak.

Vraag 12:

Het regeerakkoord benoemt ook dat laaggeletterdheid voorkomen kan worden als je volop inzet op een breed taalaanbod (begint al in vroegschoolse educatie (VVE) bij peuters) en taalontwikkeling bij jongeren, waaronder leesplezier. Wordt dit meegenomen in het lokale plan van aanpak basisvaardigheden?

Antwoord 12:

Jazeker, op basisscholen, in de voor- en vroegschoolse educatie en vanuit de Jeugdgezondheidszorg is veel aandacht voor (voor)lezen, vanuit de insteek dat (voor)lezen de basis legt voor goede taalvaardigheden en daarmee voor basisvaardigheden. Er ligt inhoudelijk overlap met het Nationaal Programma Onderwijs (cofinanciering van de taalklassen), voor- en vroegschoolse educatie, het gemeenschappelijk onderwijsachterstandenbeleid en de Educatieve Agenda Maastricht. Vanuit die verschillende programma's wordt al actief ingespeeld op laaggeletterdheid. De gemeente heeft een faciliterende rol ten aanzien van initiatieven om preventie verder te versterken, in samenwerking met bijvoorbeeld het primaire onderwijs, de kinderopvang, Centre Céramique of de opvangcentra. Via inzet van personeel en/of via het verstrekken van subsidies.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

H.W.M. (Bert) Jongen
Wethouder Onderwijs, Jeugdzorg, Studentenstad en Sport

Schriftelijke vragen



Gemeente Maastricht

Aanpak lage basisvaardigheden in de Gemeente Maastricht

Jaarplan - 2022

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Laaggeletterdheid en lage basisvaardigheden in Maastricht	3
1.1 Laaggeletterd	3
1.2 Basisvaardigheden	4
1.3 Beleidspijlers Zuid-Limburg	4
2. Wat we al doen in gemeente Maastricht	5
3. De plannen en ideeën voor gemeente Maastricht	7
3.1 Voorkomen van lage taal- en basisvaardigheden: pijler 1	7
3.2 Eenvoudige taal gebruiken zodat iedereen kan meedoen: pijler 2	7
3.4 Opsporen lage basisvaardigheden: pijler 3	9
3.5 Mensen met lage basisvaardigheden bereiken: pijlers 4 en 5	10
4. Monitoring	12
4.1 Verbeteren basisvaardigheden	12
4.2 Verbeteren communicatie en dienstverlening gemeente	12
5. Financiën gemeente Maastricht	13
Bijlagen	14
Bijlage 1 Regionale samenwerking en infrastructuur	14
Bijlage 2 Vista College	15
Bijlage 3 Centre Céramique	16
Bijlage 4 Bibliotheekservicepunten	18
Bijlage 5 Kenniscentrum Empowerment	19
Bijlage 6 Trajekt	20
Bijlage 7 Maastricht voor Iedereen	23
Bijlage 8 Stichting Lezen en Schrijven	24
Bijlage 9 Taal voor allemaal	25
Bijlage 10 Gemeente Maastricht	26

Inleiding

In de gemeente Maastricht hebben ruim 14.000 inwoners (17%) lage basisvaardigheden. Daarvan zijn bijna 11.000 mensen laaggeletterd. Mensen met lage taal- en basisvaardigheden zijn minder zelfredzaam en kunnen minder goed meedoen in de samenleving.

In 2020 is de nieuwe beleidsperiode van het Rijk van start gegaan voor de basisvaardigheden taal, rekenen en computervaardigheden. Afgesproken is dat alle regio's¹ een plan van aanpak maken voor de periode 2020-2024. Het plan van aanpak moet aandacht besteden aan een grotere verbinding tussen het lokale beleid basisvaardigheden en het regionale beleid volwassenenonderwijs.

Zuid-Limburg heeft hiervoor in 2020 het [Plan van Aanpak basisvaardigheden Zuid-Limburg 2020-2024](#) gemaakt. Dit is gemaakt door vertegenwoordigers van de gemeenten, het ROC Vista College en Stichting Lezen en Schrijven en is afgestemd met de maatschappelijke partners van coalities laaggeletterdheid Westelijke Mijnstreek en Maastricht-Heuvelland, en het Bondgenootschap Geletterdheid Parkstad. Meer informatie over de regionale samenwerking staat in bijlage 1.

Het is aan de samenwerkingsverbanden en afzonderlijke gemeenten om eigen jaarplannen te maken gericht op de beleidspijlers uit het plan van aanpak voor Zuid-Limburg. Gemeente Maastricht is ook aan de slag en blijft dat de komende tijd ook doen. Dat zal makkelijker zijn dan in de afgelopen 2 jaren mogelijk was door de corona-pandemie.

Plan gemeente Maastricht

In dit jaarplan 2022 voor de gemeente Maastricht staat welke activiteiten er al zijn en welke plannen om het thema lage basisvaardigheden verder te verstevigen. Vanuit de ambitie om bij te dragen aan inclusie van alle inwoners van Maastricht en een toegankelijke dienstverlening vanuit de gemeentelijke organisatie richting inwoners. Het beschrijft hoe onze netwerkpartners bijdragen aan het verbeteren van taal- en basisvaardigheden van inwoners en wat de gemeentelijke organisatie doet aan het verbeteren van de eigen communicatie en dienstverlening. Dit plan is geschreven in samenwerking met onze netwerkpartners en betrokken collega's, met een belangrijke rol voor Centre Céramique, Trajekt, Vista college en Stichting Lezen en Schrijven.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 worden de begrippen laaggeletterd en basisvaardigheden uitgelegd, staat om hoeveel inwoners van Maastricht het gaat en staan de pijlers uit het Plan van aanpak Basisvaardigheden Zuid-Limburg 2020-2024. In hoofdstuk 2 staan de lopende initiatieven, activiteiten en programma's in de gemeente Maastricht, gericht op zowel het verbeteren van taal- en basisvaardigheden van inwoners als het verbeteren van de communicatie en dienstverlening van de gemeente. Per activiteit staat bij welke pijler(s) dit hoort uit het plan voor Zuid-Limburg. In hoofdstuk 3 staan de plannen voor de verdere versteviging en verbreding in 2022 en verder. Ook weer gekoppeld aan de beleidspijlers uit het plan voor Zuid-Limburg.

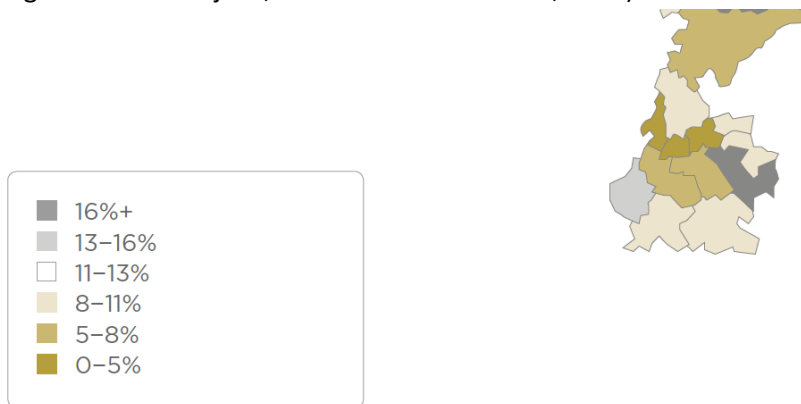
¹ Dit zijn de WEB-regio's: de regio's van het volwassenenonderwijs in het kader van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs. De contactgemeente voor het Rijk voor de regio Zuid-Limburg is Heerlen.

1. Laaggeletterdheid en lage basisvaardigheden in Maastricht

In Maastricht zijn momenteel zo'n 82.000 inwoners van 16 tot 65 jaar (bron: cbs, 2022 - gebaseerd op 2021). In 2019 waren dat bijna 83.500 mensen tussen 16-65 jaar. We noemen het jaar 2019, omdat de meest recente cijfers over het aantal inwoners met laaggeletterdheid ook uit 2019 zijn.

Van hen waren in 2019 zo'n 10.900 inwoners (13%) laaggeletterd volgens de 'smalle' definitie (zie paragraaf 1.1) en zo'n 14.200 inwoners (17%) hebben moeite met taal, rekenen, schrijven en computervaardigheden – de basisvaardigheden - om te komen tot het oplossen van problemen, het regelen van zaken en volwaardig meedoen (zie paragraaf 1.2).

De genoemde percentages liggen rondom het landelijk gemiddelde. Dit treft een aanzienlijk deel van de Maastrichtse populatie en verdient daarom ook inzet vanuit de gemeente zelf (geletterdheidinzicht.nl). Het plaatje hieronder laat zien dat het percentage laaggeletterden in gemeente Maastricht tussen 13%-16% ligt. Alleen in Heerlen en Kerkrade is het percentage hoger dan in Maastricht in Zuid-Limburg (Stichting Lezen en Schrijven, Universiteit Maastricht, 2018).



1.1 Laaggeletterd

Geletterdheid in de smalle betekenis is het gebruiken van gedrukte en geschreven informatie om te functioneren in de maatschappij, om de eigen doelen te bereiken en om de eigen kennis en mogelijkheden te ontwikkelen. De mate van geletterdheid wordt weergegeven in een aantal niveaus. Laaggeletterd betekent doorgaans dat mensen op het laagste of één na laagste niveau zitten (Fouarge, D., Houtkoop, W. & Van der Velden, R., 2011). Op dit niveau beschikken mensen over een elementair basisvocabulaire, en kunnen eenvoudige informatie uit korte zinnen en teksten halen. De meeste laaggeletterden zijn zeker **geen** analfabeten. Slechts een kleine groep, ongeveer 2,5%, kan niet of nauwelijks (technisch) lezen en schrijven. Een veel grotere groep heeft pas moeite met lezen en schrijven als de teksten ingewikkelder worden, bijvoorbeeld als ze informatie uit een tekst moeten afleiden die er niet letterlijk in staat (Cubiss, 2015). In Nederland is gemiddelde 12% laaggeletterd (2019).

Uit (internationaal) onderzoek (PISA-2018) blijkt dat het begrijpend lezen onder Nederlandse 15-jarigen achteruit gaat en dat zij minder plezier ervaren in lezen. Naar schatting verlaat een kwart van onze jongeren het onderwijs met een te laag leesniveau om zich zelfredzaam te kunnen handhaven in de

Tabel 2: Aanbod per pijler per organisatie deel 2

3. De plannen en ideeën voor gemeente Maastricht

In dit hoofdstuk staat welke plannen en ideeën de gemeente, al dan niet in samenwerking met verschillende partners, heeft in de aanpak van lage basisvaardigheden in Maastricht. Het gaat om de brede definitie van laaggeletterdheid: moeite met lezen, schrijven, rekenen, begrijpen, digitale vaardigheden en toepassen van informatie en oplossen van problemen.

De vijf pijlers (zie paragraaf 1.3 en hoofdstuk 2) staan hieronder achter elkaar beschreven.

3.1 Voorkomen van lage taal- en basisvaardigheden: pijler 1

Op basisscholen, in de voor- en vroegschoolse educatie en vanuit de Jeugdgezondheidszorg is veel aandacht voor (voor)lezen, vanuit de insteek dat (voor)lezen de basis legt voor goede taalvaardigheden en daarmee voor basisvaardigheden. Er ligt inhoudelijk overlap met het Nationaal Programma Onderwijs (cofinanciering van de taalklassen), voor- en vroegschoolse educatie, het gemeenschappelijk onderwijs achterstanden beleid en de Educatieve Agenda Maastricht. Vanuit die verschillende programma's wordt al actief ingespeeld op laaggeletterdheid.

De gemeente heeft een faciliterende rol ten aanzien van initiatieven om preventie verder te versterken, in samenwerking met bijvoorbeeld het primaire onderwijs, de kinderopvang, Centre Céramique of de opvangcentra. Via inzet van personeel en/of via het verstrekken van subsidies.

3.2 Eenvoudige taal gebruiken zodat iedereen kan meedoen: pijler 2

Er is een grote groep inwoners met lage basisvaardigheden en ondanks alle inspanningen om lage basisvaardigheden te voorkomen en te verbeteren, zal die groep de komende jaren groot zijn (zie ook paragraaf 1.1). Alle inwoners moeten gelijkwaardig kunnen meedoen aan de samenleving, en daarbij ben je als overheid verplicht te voldoen aan inclusie-doelstellingen en toegankelijkheidseisen, onder meer vanuit het mensenrechtenverdrag van de Verenigde Naties en Nederlandse wetgeving daarover.

Gemeente Maastricht heeft inclusie op de agenda staan en concreet op het thema basisvaardigheden, gaat het in 2022 en daarna om:

- bewustwording over herkennen laaggeletterdheid en omgaan met mensen die moeite hebben met informatie begrijpen
- scholing in begrijpelijk schrijven
- brieven, folders en webteksten herschrijven in begrijpelijke taal
- websites in beheer van de gemeente die voldoen aan de WCAG 2.1 richtlijnen voor webtoegankelijkheid
- bewustwording over belang van begrijpelijke communicatie en de groep voor wie dat extra belangrijk is (iedereen profiteert er overigens van)
- feedback vragen van ontvangers van de informatie

Herkennen laaggeletterdheid

Meer ambtenaren (bijvoorbeeld medewerkers bij SZMH zoals schuldhulpverlenings-consulenten, consulenten Jeugd en Wmo) een workshop laten volgen over het herkennen van laaggeletterdheid en basisvaardigheden om laaggeletterdheid op steeds meer fronten en manieren te gaan herkennen. De ambitie is om in alle (integrale gebieds)teams, uiteindelijk alle consulenten een workshop te laten volgen over het herkennen van laaggeletterdheid. De gemeente neemt deze workshop van Stichting Lezen en Schrijven op in het opleidingsaanbod van Learn@maastricht. Opname in het opleidingsaanbod is stap 1. In 2022 volgt dan 10% van de betrokken consulenten deze workshop.

In samenwerking met Maastricht voor Iedereen verkent de gemeente of de bewustwordingssessies 'omgaan met beperkingen', waaronder ook lage basisvaardigheden hervat kunnen worden. Met de ambitie deze workshop aan te bieden aan om teams die deze eerder nog niet volgden, zoals bijvoorbeeld bij Stadsbeheer, de groenvoorziening, MTB, en aan teams met relatief veel nieuwe medewerkers bij SZMH en publieke dienstverlening.

Scholing begrijpelijk schrijven

De gemeente schoolt in 2022 naar schatting 15-30 eigen medewerkers in Helder Schrijven (aanbod via Learn@maastricht). Dit zijn medewerkers vanuit allerlei teams, zoals beleid en ontwikkeling, griffie, communicatie, welzijn en zorg, stadsbeheer en planning en control. De eerste cursus start in februari 2022. Verder blijft de gemeente de adviezen volgen die vanuit het Rijksprogramma van Direct Duidelijk (sinds 2022 samen met Gebruiker centraal) gegeven worden.

Met team communicatie van de gemeente zal worden verkend of de gemeente (een deel van) haar communicatiemedewerkers laat scholen door 'Taal voor allemaal' of een andere cursusaanbieder met cursusaanbod dat is gericht op alle inwoners, dus ook de mensen met lage basisvaardigheden. Dit als aanvulling op het huidige aanbod dat insteekt op de gemiddelde lezer (B1). Recent is aan de Rijksoverheid geadviseerd om voor 'A2' te kiezen in haar communicatie op rijksoverheid.nl. Een advies dat ook voor gemeenten interessant is.² De gemeente Amsterdam werkt hier al enige jaren mee en heeft in 2021 ingestemd met de implementatie van Taal voor allemaal.³

Hiertoe zal een gesprek gevoerd worden met team communicatie, onder meer over het advies dat in 2018 gegevens is vanuit 'Taal voor allemaal in Maastricht'.⁴ Gemeente Maastricht zal informatie inwinnen bij gemeenten Amsterdam en Rotterdam die al werken met Taal voor allemaal®.

² Themaonderzoek taalniveaus (over de bepaling van het meest optimale taalniveau voor communicatie op Rijksoverheid.nl) van DPC (Dienst Publiek en Communicatie), 2021. Zie:

<https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2021/01/21/themameting-taalniveaus>

³ Het Gemeentelijk Managementteam (GMT) heeft op 15 april 2021 ingestemd om met Taal voor Allemaal onmisbare informatie begrijpelijk te maken voor alle Amsterdammers. Dit betekent: akkoord gaan met onmisbare informatie op A2-niveau, loslaten van de doelgroep-benadering voor deze informatie, en herontwerpen van informatie. Het GMT heeft ingestemd met een stapsgewijze uitrol van Taal voor allemaal met een start in het Sociaal Domein en bij burgerzaken.

⁴ Dit advies is uit 2018 en kan eventueel worden aangepast aan de situatie nu, aangezien Taal voor allemaal is doorontwikkeld en de gemeente ook stappen heeft gezet.

De gemeente Maastricht bekijkt daarna of deze cursus opgenomen zal worden in het opleidingsaanbod van Learn@maastricht.

Brieven, folders, webteksten en websites

De gemeente gaat door met het herschrijven van brieven, folders en webteksten in begrijpelijke taal. Hierbij wordt de checklist van Maastricht voor Iedereen gebruikt voor de extra tips in aanvulling op de tips van Direct Duidelijk. De checklist wordt gebruikt op het moment dat dit relevant is. Dit is afhankelijk van het type communicatiemiddel en de beoogde groep ontvangers.

Van het advies van Maastricht voor Iedereen is (nog) geen gebruik gemaakt, om vóór gebruik van de checklist een proefperiode af te spreken en een instructiebijeenkomst bij te wonen voor het goed gebruik van de checklist.

De gemeente gebruikt ook steeds meer filmpjes om informatie te geven, zoals bijvoorbeeld over het recht op bijstand en het aanvragen van een nieuw paspoort of ID-kaart.

Steeds meer websites onder beheer van de gemeente gaan voldoen aan de geldende toegankelijkheidseisen van webtoegankelijkheid (WCAG 2.1, niveau A). De gemeente werkt via de 'multi-site-structuur' aan deze toegankelijkheidsverbeteringen van de sites.

Feedback

Het testpanel van Maastricht voor Iedereen wordt ingezet als de gemeente behoefte heeft aan nieuwe toetsing. Daarnaast wordt het meldpunt voor onduidelijke gemeentelijke communicatie voortgezet. Dat meldpunt is bereikbaar via thuismaastricht.nl en ook Maastricht voor Iedereen heeft daarover gecommuniceerd. Maar het meldpunt is niet genoeg bekend bij de inwoners en mogelijk sluit thuismaastricht.nl onvoldoende aan bij de groep die je wil bereiken. Het is de ambitie om dit meldpunt breder bekend te maken, rekening houdend met de plekken in de wijk waar mensen met lage basisvaardigheden informatie verkrijgen of te vinden zijn (gevraagd kunnen worden om hun feedback).

Belang begrijpelijke taal

De gemeente verkent in 2022 de behoefte bij de verschillende organisatieonderdelen aan (interactieve) workshops bewustwording (inspiratie-sessie). Het gaat dan om bewustwording van de omvang van de doelgroep, de risico's op miscommunicatie en het belang van begrijpelijke taal. De ambitie is dat ieder team binnen de gemeente minimaal één collega afvaardigt om de (online) workshop bij te wonen. Deze workshop kan onderdeel worden van Learn@maastricht.

3.4 Opsporen lage basisvaardigheden: pijler 3

De Stichting Lezen en Schrijven heeft verschillende instrumenten om laaggeletterdheid op te sporen. Zoals in bijlage 8 staat, gaat het hierbij om het verstrekken van basismeters die een indicatie geven voor laaggeletterdheid. De gemeente gaat controleren of alle aanvraagformulieren m.b.t. bijvoorbeeld het aanvragen van schuldhulpverlening deze basismeters bevatten en waar nodig zullen deze basismeters worden toegevoegd. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van al bestaande middelen waarin een taalmeter zit zoals Mesis. Op deze manier kunnen mogelijk meer mensen met een taalachterstand worden opgespoord en worden doorverwezen naar voor hen passend aanbod in de stad.

De gemeente gaat samen met betrokken partners (onder andere Diversiteit en Inclusie Maastricht, Vista college en Trajekt) acties uitwerken om mensen van niet-Nederlandse afkomst (beter) te bereiken en aan te zetten tot scholing in de Nederlandse taal.

3.5 Mensen met lage basisvaardigheden bereiken: pijlers 4 en 5

Om mensen te laten starten met volwassenenonderwijs (pijler 4) en te laten deelnemen aan cursussen om hun basisvaardigheden te verbeteren (pijler 5), moeten ze eerst worden bereikt.

Een deel van de lopende activiteiten is op plekken waar mensen met lage taal- en basisvaardigheden vanzelf al komen, zoals bij de sociale teams en buurthuizen in Maastricht (financiële hulp en de taalcafés bijvoorbeeld). Andere activiteiten zijn op plekken waar deze mensen doorgaans minder snel of niet uit zichzelf zullen komen, zoals bibliotheken. Dat geldt voor zowel mensen met als zonder Nederlands als moedertaal.

Daarbij is een deel van het aanbod om mensen taalvaardiger, of digivaardiger te maken niet aansprekend genoeg, of met een te hoge drempel, om aan deel te nemen. Schaamte speelt vaak een rol, of mensen zien het verbeteren van hun basisvaardigheden niet als oplossing voor hun probleem. Ervoor uitkomen dat je niet goed kunt lezen en niet goed je eigen zaken kunt regelen, vergt moed. Daarnaast zijn er ook mensen die geen noodzaak voelen om hun basisvaardigheden te verbeteren. Uit onderzoek blijkt dan ook dat cursusaanbod om mensen taalvaardiger en digivaardiger te maken beperkt succesvol zijn, doordat de deelname daaraan beperkt is.⁵

Vanuit dit gegeven gaat de gemeente investeren in aanbod dat beter aansluit op de ‘natuurlijke plekken’ en de inhoudelijke interesses of andere belangrijke onderwerpen vanuit de actualiteit.

Dit leidt tot de volgende acties:

- uitwerken concrete nieuwe camouflage-cursussen op natuurlijke plekken
- verstevigen netwerk met een nadruk op de inzet van vrijwilligers en ervaringsdeskundigen
- aanbod van nieuwe cursussen vanuit de actualiteit (bijvoorbeeld cybercrime)

Natuurlijke plekken en camouflage-cursussen

In het komende jaar en de jaren erna zullen initiatieven, meer dan nu al gebeurt, aansluiting zoeken op de ‘natuurlijke’ plekken waar mensen met lage basisvaardigheden komen: in de wijk in gemeenschapshuizen en wijkcentra, de moskee, bij de eigen werkgever, bij ontmoetingsplekken (vanuit lopende initiatieven zoals armoede-projecten) en bij locaties van de gemeente zelf (bijvoorbeeld loket Burgerzaken). En investeren in cursussen die niet primair de insteek hebben om iemands basisvaardigheden te verbeteren, maar dit indirect wel doen: de camouflage-cursussen. Zoals bijvoorbeeld kookcursussen (recepten lezen en handelingen uitvoeren), cursussen handenarbeid (instructies opvolgen om iets te maken of repareren), cursussen over werkinstructies (bijvoorbeeld

⁵ Bron: Steehouder & Baay, 2016; Steehouder & Tijssen, 2011; Taal als middel, 2016; Buisman & Houtkoop, 2014 Uit: Aanpak van laaggeletterdheid in het sociaal domein, CINOP, 2018.

veiligheidsvoorschriften lezen, begrijpen en toepassen of nieuwe werkhandelingen leren). De camouflage-cursussen worden gegeven met inzet van vrijwilligers.

Netwerk verstevigen

De gemeente verstevigt in het komende jaar het netwerk, en breidt dit uit, met nadruk op samenwerkingen met vrijwilligersorganisaties en organisaties die werken met ervaringsdeskundigen. Inzet van ervaringsdeskundigen draagt meteen ook bij aan inclusie: deze mensen kunnen vanuit hun eigen ervaringen (met het geleerde uit cursussen) andere mensen tot leren aanzetten en verrichten als co-trainer of vrijwilliger nuttig werk. Voor vrijwilligers geldt iets soortgelijks: je nuttig maken draagt bij aan inclusie. Bredere samenwerking moet leiden tot verdere versteviging en direct uitbreiding van het eigen netwerk aan in te zetten vrijwilligers.

De gemeente benadert, samen met betrokken partners als Trajekt, Vista college en Centre Céramique (meer) vrijwilligersorganisaties om in samenwerking cursussen te organiseren of aan te passen. Een voorbeeld waarmee meer samenwerking gezocht zal worden is de Stichting Smile in Heugem.⁶

Actualiteit

Vanuit de gemeente wordt daarnaast ook ingezet op het organiseren van (nieuwe) cursussen die inspringen op de actualiteit. Zo wordt op dit moment bijvoorbeeld bekeken in hoeverre extra aandacht nodig is voor de preventie van cybercrime bij groepen met een taalachterstand. Bij actuele (nieuwe) onderwerpen bekijkt de gemeenten met haar samenwerkingspartners of dan nieuw cursusaanbod ontwikkeld wordt of bestaand aanbod wordt aangepast of uitgebreid, zoals de Klik en Tik cursussen.

⁶ <https://www.smile043.nl/>

4. Monitoring

4.1 Verbeteren basisvaardigheden

Het uiteindelijke doel achter het verbeteren van de basisvaardigheden van volwassenen in Zuid-Limburg is het creëren van meer zelfredzaamheid en inclusie. Daarom is het belangrijk om te meten of mensen vooruitgang hebben geboekt op het gebied van taal, rekenen, computervaardigheden na afloop van hun traject en of zij merken dat zij beter kunnen meedoen in hun wijk of op hun werk.

Om te meten of de huidige aanpak hiervoor zorgt, zal gebruik gemaakt gaan worden van de monitor Sociale Inclusie van de Universiteit Brussel.⁷ Deze monitor meet bovengenoemde zaken onder deelnemers aan formeel en non-formeel onderwijs door middel van een vragenlijst. Gemeenten kunnen zelf nog vragen toevoegen, de betrokken beleidsmedewerker is hiervoor verantwoordelijk. Deelname aan deze monitor is vrijwillig. De monitor wordt op twee momenten per jaar afgenomen en na afloop hiervan ontvangt de gemeente een rapportage met geanonimiseerde resultaten. Zo kan de gemeente de opbrengst van leeraanbod bijhouden en inzichtelijk maken.

Regionaal leidt dit concreet tot een samenwerking met het VISTA College. Hun administratie wordt aan deze monitor gekoppeld. Andere aanbieders van formeel en non-formeel onderwijs worden ook gevraagd om mee te doen aan de monitor, zodat de overstap van elke deelnemer (geanonimiseerd) tussen verschillende aanbieders gevolgd kan worden door de gemeente. Zoals in bijlage 1 staat, is de gemeente Maastricht deelnemer aan de 3-G overleggen, met Heerlen, Sittard-Geleen en het VISTA college. Tijdens de 3-G overleggen worden, samen met de Coalitie Laaggeletterdheid en de projectleider basisvaardigheden, de resultaten van de monitor en de stand van zaken besproken. Naar aanleiding hiervan wordt tussentijds bijgestuurd waar nodig. De resultaten worden aan het eind van 2022 verantwoord. Deze verantwoording zal dienen als basis voor een nieuw jaarplan voor zowel 2023 als 2024. Daarnaast zullen bereikte mijlpalen worden gedeeld met de wethouder.

In aanvulling hierop inventariseert Centre Céramique of het mogelijk is om certificering te krijgen voor taalhuizen. Hierbij zal via een vaste werkwijze beoordeeld worden hoe het staat met de kwaliteit van de dienstverlening en de toekomstbestendigheid van de organisaties. Hierdoor kan ook de informele tak van het onderwijs gemonitord worden en weet de gemeente of het bestede geld tot resultaat leidt.

4.2 Verbeteren communicatie en dienstverlening gemeente

Aan het einde van 2022 maakt de gemeente Maastricht inzichtelijk wat er concreet bereikt is in 2022 om de eigen communicatie en dienstverlening begrijpelijker te maken. Zoals bijvoorbeeld: hoeveel nieuwe brieven, folders en webteksten zijn aangepast (geschikt voor lezers met B1- of A2-niveau) en in gebruik genomen, hoeveel websites in eigen beheer voldoen aan het toegankelijkheids certificaat van WCAG 2.1 (web-toegankelijkheid) en hoeveel medewerkers hebben welke workshops en cursussen gevolgd?

⁷ https://basisvaardigheden.nl/sites/default/files/2021-08/AMRZuid-Limburg_Regioplan_laaggeletterdheid.pdf

5. Financiën gemeente Maastricht

Het budget dat de Gemeente Maastricht inzet voor laaggeletterdheid is afkomstig uit het zogenoemde WEB-budget, Wet Educatie en Beroepsonderwijs, specifiek bedoeld om in te zetten voor volwassenen die over onvoldoende basisvaardigheden beschikken. Dit budget wordt toebedeeld aan de regio Zuid-Limburg. Deze regio is onderverdeeld in drie deelregio's: Westelijke Mijnstreek, Parkstad en Maastricht-Heuvelland waaronder vervolgens weer de zestien individuele gemeenten vallen.

Voor de regio Zuid-Limburg is de gemeente Heerlen de contactgemeente. Dit betekent dat Heerlen het geld krijgt en moet zorgen voor formeel en non-formeel onderwijs voor inwoners in Zuid-Limburg. Heerlen organiseert overleg zodat andere gemeenten kunnen meedenken. Heerlen heeft in 2019 een aanbesteding gedaan voor 90% van het WEB-geld. VISTA College heeft de aanbesteding gewonnen. Dit is voor de komende jaren de partij die de meeste WEB-trajecten gaat aanbieden. De laatste 10% van het WEB-geld wordt met subsidie aan andere partijen gegeven.

Onder WEB-trajecten wordt zowel het formele als het non-formele onderwijs verstaan. Dit is onderwijs dat wordt gegeven door een school of een maatschappelijke organisatie. Bij formeel onderwijs ontvangen deelnemers aan het einde, bij goed resultaat, een diploma terwijl zij bij non-formeel onderwijs een bewijs van deelname ontvangen.

Naast deze twee vormen van onderwijs bestaat ook **informeel** onderwijs. Dit onderwijs is **geen** onderdeel van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs en wordt daarom ook niet hieruit bekostigd. Dit informele onderwijs vindt plaats bij bibliotheken of andere organisaties en wordt betaald door gemeenten, dit zijn bijvoorbeeld camouflaged cursussen.

Voor alle huidige activiteiten wordt uitgegaan van het reeds bestaande budget. Mocht naar aanleiding van specifieke plannen blijken dat aanvullend budget nodig is dan zal dit eerst worden voorgelegd, voordat dit wordt toegezegd. In tabel 3 staat per pijler het budget voor de bekostiging.

Tabel 3: Budgetten per pijler

Pijler	Budget
1. Preventie taalachterstand bij kinderen	Onderwijsachterstanden budget Regulier budget Centre Céramique
2. Gebruik van eenvoudige taal zodat iedereen kan meedoen (inclusie);	Budget Lokale Inclusie Agenda (tot en met 2022) Projecten Direct wijzer
3. Opsporen inwoners met beperkte basisvaardigheden	Budget participatiewet en budget armoede (schuldhulpverlening)
4. Meer NT1- deelnemers in volwassenenonderwijs	Budget Informatie Punt Digitale Overheid via ministerie OCW en VOB aan Centre Céramique.
5. Beperkte basisvaardigheden verhelpen met scholing	WEB-budget (wordt beheerd door Gemeente Heerlen als contactgemeente voor heel Zuid-Limburg)

Bijlagen

Bijlage 1 Regionale samenwerking en infrastructuur

Door structurele samenwerking tussen gemeenten in Zuid-Limburg en organisaties in Maastricht-Heuvelland creëren we bij elkaar bewustwording over laaggeletterdheid/ basisvaardigheden en versterken we het draagvlak om ons in te zetten voor het verhelpen ervan.

Gemeente Heerlen contactgemeente

Gemeente Heerlen is contactgemeente voor het volwassenenonderwijs in het kader van de Wet Educatie en Beroepsonderwijs (WEB). Gemeente Heerlen is dan ook de budgetbeheerder van het rijksbudget, opdrachtgever voor het volwassenenonderwijs bij ROC Vistacollege en voorzitter van het kwartaaloverleg met de gemeenten in Zuid-Limburg over basisvaardigheden en volwassenenonderwijs. Vanuit de gemeente Maastricht wordt tweemaandelijks deelgenomen aan de 3-G overleggen (Heerlen, Maastricht, Sittard Geleen) met Vista-College.

Omdat de gemeente Heerlen budgetbeheerder is, wilt de gemeente Maastricht in samenwerking met Heerlen de subsidieregulering voor het volwassenenonderwijs verder aanscherpen.

Regio Maastricht-Heuvelland en Gemeente Maastricht

Gemeente Maastricht heeft meegewerkt aan het opgestelde plan van aanpak voor Zuid-Limburg en heeft mede bepaald in de beleidsregels voor de subsidie volwassenenonderwijs Zuid-Limburg. Maastricht zit in de beoordelingscommissie voor deze subsidie.

Gemeente Maastricht en Centre Céramique maken deel uit van de Coalitie laaggeletterdheid Maastricht-Heuvelland. Dat is een samenwerkingsverband van de 6 gemeenten, Vista-college, bibliotheken, maatschappelijke organisaties en stichting Lezen en Schrijven.

Bijlage 2 Vista College

Hieronder staat het aanbod van Vista College, al dan niet in samenwerking met andere partners. Voor meer informatie, zie de voetnoot.⁸

- Regulier taalaanbod (NT1 en NT2) in de vorm van volwassenenonderwijs aan mensen die de plicht hebben om in te burgeren, of een diploma of certificaat willen halen. In tabel 4 staat hoeveel deelnemers jaarlijks gebruik hebben gemaakt van NT1/NT2-onderwijsaanbod in de regio Maastricht-Heuvelland tussen 2018 en 2021. Het VISTA college heeft alleen deelnemersaantallen van de regio als geheel en alleen de totaalcijfers van NT1 en NT2 samen zijn precies bekend (kolom Totaal). De verdeling tussen NT1 en NT2 is een schatting: jaarlijks volgen naar schatting 60 mensen NT1 onderwijs, de grote meerderheid volgt NT2-aanbod.

Tabel 4: Aantal deelnemers NT1 en NT2-onderwijsaanbod VISTA college Maastricht-Heuvelland

Jaartal	NT1	NT2	Totaal
2018	60	389	449
2019	60	416	496
2020	60	362	422
2021	60	380	440

- Overig laagdrempelig taalaanbod in de vorm van verschillende cursussen en workshops (camouflage cursussen):
 - Cursussen op het gebied van administratie en financiën
 - Cursussen op het gebied van arbeid gerelateerde competenties en sollicitatievaardigheden
 - Cursussen met / voor kinderen
 - Cursussen op huishoudelijk gebied
 - Cursussen ten behoeve van het halen van het rijbewijs
 - Cursussen om digitale vaardigheden te verbeteren
 - Cursussen m.b.t. het worden van vrijwilliger (i.s.m. Stichting Lezen en Schrijven)

⁸ Zie ook het document: Aanbod VISTA college TAAL+ van het VISTA College en <https://vistacollege.nl/taal>

Bijlage 3 Centre Céramique

Hieronder staat het aanbod van Centre Céramique, al dan niet in samenwerking met andere partners. Dit aanbod wordt afgestemd op de behoefte die bestaat in de gemeente zelf.

- Taalcafés: oefenen met lezen, schrijven en Nederlands praten. Deze taalcafés zijn ook in de andere bibliotheekservicepunten, bij het Kenniscentrum Empowerment en bij de verschillende locaties van Trajekt. Hierbij sluiten circa 120 deelnemers elke week aan.
- Aanbieden van taalambassadeurs
- Samenwerking met andere partners in de stad opzoeken mocht dit leiden tot meer subsidieverstrekking en mogelijkheden voor Centre Céramique om de dienstverlening te verruimen.
- Aanbieden van 'DigiTaalpunt+'-en op zeven locaties in Maastricht. Hier vinden activiteiten plaats vanuit verschillende partners, onder andere van Centre Céramique. De DigiTaalpunt+-en bieden informatie, advies en cursussen op het gebied van de Nederlandse taal voor iedereen die moeite heeft met Nederlands. In tabel 5 staat het totaal aantal deelnemers aan de verschillende activiteiten binnen de DigiTaal-punten in Maastricht tussen 2018 en 2020.

Tabel 5: Aantal deelnemers Digitaal-punten in Maastricht tussen 2018 en 2020.

Activiteit Digitaal-punt	Aantal deelnemers	Gemiddeld per jaar
Opvoedingsondersteuning	40	13
Vaardigheidstrainingen	50	17
Leesclub	18	6
Voorleesclub	15	5
Voorleescursus	27	9
Digitale vaardigheidstraining	109	36
TOTAAL	259	86

De aantallen uit de tabel zijn uit de periode 2018-2020. Over 2021 zijn weinig cijfers bekend. In 2020 en 2021 was sprake van veel beperkingen in verband met corona, waardoor bovengenoemde cijfers een enigszins vertekend beeld kunnen geven.

- Cursussen om leesvaardigheden te versterken:
 - Organiseren van leesclubs: leren van boeken lezen in een makkelijke taal.
 - Organiseren van voorlees cursussen: oefenen met voorlezen aan kleine kinderen. Deze cursussen starten in mei 2022 voor circa 10-12 deelnemende moeders.

- Organiseren van leeskringen: specifiek voor mensen met Nederlands als moedertaal in samenwerking met Vista College (circa 5 deelnemers per week).

Deze cursussen worden op aanvraag ook gegeven in de andere bibliotheekservicepunten en bij de verschillende locaties van Trajekt.

- Cursussen om digitale vaardigheden te versterken:
 - Klik & Tik (leren werken met computer, internet en e-mail). Bij Centre Céramique doen hier wekelijks tussen de 6 en 9 deelnemers aan mee.
 - Digisterker (overheidszaken online zelf regelen). Hieraan hebben in het verleden 4 mensen aan deelgenomen.
 - “Doe je Digidig” (landelijk aanbod specifiek vanuit Centre Céramique voor jongeren van VMBO-scholen op de scholen).

Deze cursussen worden ook gegeven bij andere bibliotheekservicepunten, bij het Kenniscentrum Empowerment en op Trajekt locaties (m.u.v. Digisterker).

- Organiseren van activiteiten m.b.t. het voorkomen van laaggeletterdheid (preventie):
 - Project Boekstart in samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven: kinderen en hun ouders boekpakketjes te verstrekken waarmee kinderen voorgelezen kunnen worden. Dit zijn in totaal 250 boekpakketjes. Doel is om het (voor)lezen te stimuleren en het belang van lezen te onderstrepen.
 - Bibliotheek op school: fysiek ingerichte bibliotheken op 9 basisscholen en aanvullend 2 mini bibliotheken op basisscholen in Maastricht.
- Spreekuren om inwoners te ondersteunen:
 - Via het Informatiepunt Digitale Overheid.
 - Advies op het gebied van belastingzaken en toeslagen in samenwerking met de stichting First Fiscale Rechtshulp. Dit gebeurt ook in de Wijkservicepunten.
- Samenwerken met partners ten behoeve van opsporing van laaggeletterdheid en het gericht doorverwijzen naar aanbod in de stad.
 - Samenwerking met www.informatiepunt.nl om inwoners door te verwijzen naar het aanbod van basisvaardigheden in Maastricht en het Heuvelland.
 - Centre Céramique heeft een samenwerking opgestart met Werkcentrum Zuid-Limburg waarin zij op dit moment aan het inventariseren zijn op welke manier samenwerking directe doorverwijzing naar de taalpunten in de stad het best tot stand brengt.

Bijlage 4 Bibliotheekservicepunten

Hieronder staat het aanbod van de Bibliotheek Servicepunten, al dan niet in samenwerking met andere partners. Een deel is identiek aan het aanbod van Centre Céramique, Kenniscentrum Empowerment en Trajekt. Zie ook bijlagen 3, 5 en 6.

- Taalcafés: oefenen met lezen, schrijven en Nederlands praten.
 - Cursussen om leesvaardigheden te versterken zoals de leesclubs (leren van boeken lezen in een makkelijke taal) en voorlees-cursussen.

- Online lesaanbod in:
 - Nederlands lezen
 - Nederlands spreken
 - Rekenen
 - Sociale media

Bijlage 5 Kenniscentrum Empowerment

Hieronder staat het aanbod van het Kenniscentrum Empowerment, al dan niet in samenwerking met andere partners.

- Taalspreekuren: aanbieden van passend aanbod bij bestaande wensen m.b.t het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden.
- Taalles: aanbieden van taallessen variërend van niveau A2 tot en met B1
- Cursussen om financiële vaardigheden te verbeteren.

Tabel 6: Aantal deelnemers Kenniscentrum Empowerment Maastricht tussen 2018 en 2020

Activiteit	Aantal deelnemers	Gemiddeld per jaar
Vaardigheidstrainingen	32	11
Voorleesclub	14	5
(Online) taaltraining	51	17
Digitale vaardigheidstraining	48	16

De aantallen uit de tabel zijn uit de periode 2018-2020. Over 2021 zijn weinig cijfers bekend. In 2020 en 2021 was sprake van veel beperkingen in verband met corona, waardoor bovengenoemde cijfers een enigszins vertekend beeld kunnen geven.

Meer informatie staat op: www.kenniscentrummaastricht.nl

Bijlage 6 Trajekt

Trajekt heeft verschillende locaties in de stad.

Hieronder staat het aanbod van Trajekt, al dan niet in samenwerking met andere partners.

- Taalcafés en taalspreekuur: het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden.
- Taalondersteuning: is gericht op het vergroten van basisvaardigheden bij mensen die al langer woonachtig zijn in Nederland. Dit gebeurt in de vorm van een spreekuur, 1 op 1 ondersteuning en op vindplaatsen (bijvoorbeeld kindcentra of een re integratiebedrijf).
- Cursussen om de taalvaardigheden te versterken:
 - Hulp bij Taal: beter leren lezen, schrijven, begrijpen en spreken
 - Voorleescursus: 1x per maand in Malpertuis voor ouders in samenwerking met bibliotheek servicepunten.
- Aanbieden van hulp bij het invullen van belastingformulieren en gericht doorverwijzen naar verschillende partners (Centre Céramique, SFFR, Vakbond, Belastingdienst en de Stichting Samen Onbeperkt).
- Cursussen, in samenwerking met partners, om mensen te helpen aan een baan te komen:
 - Dress for Success: hulp om bij sollicitatiegesprekken goed voor de dag te komen
 - Workshop “Gezien Worden”
- Inloopsprekuren en cursussen om de digitale vaardigheden te versterken, waaronder:
 - Meedoen met je telefoon: smartphone workshops (in samenwerking met Centre Céramique en eventuele andere partners in overleg).
- Vergroten van bewustwording van potentiële doorverwijzers:
 - Aanbieden van workshops m.b.t herkennen, bespreekbaar maken en verwijzen.
 - Train de presentator: opleiden van werknemers om binnen hun eigen organisatie voorlichting te geven en processen gericht op laaggeletterdheid in te richten
 - Samenwerken met taalambassadeurs
 - Jaarlijkse training van vrijwilligers
 - Gesprekken aangaan met mogelijke verwijzers
 - Zoeken van publiciteit (interviews, podcasts, verspreiden van flyers en folders)
- Betrekken van werkgevers bij laaggeletterdheid:
 - Vanuit Hotel Management School Maastricht onderzoeken studenten Hospitality of en op welke manier werkgevers betrokken kunnen worden bij de aanpak tegen laaggeletterdheid. Hierbij focussen zij zich op de volgende aspecten:

- In hoeverre wordt het probleem herkend en bestaat bewustzijn van het probleem laaggeletterdheid.
 - Welke aspecten op de werkvloer leveren problemen op voor werknemers (instructies, veiligheid, verlof aanvragen etc.).
 - Bereidheid bij bedrijven om laaggeletterdheid intern aan te pakken en de ondersteuning die eventueel nodig is om het probleem aan te pakken.
- Project Positieve Gezondheid⁹. Dit project geeft een bredere kijk op de gezondheid en kijkt verder dan de aan- of afwezigheid van ziekte. Het heeft gezondheid uitgewerkt in zes dimensies en wilt daarbij bijdragen aan het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan en de veerkracht te behouden. Dit project geeft trainingen aan bijvoorbeeld zorgmedewerkers en het maakt gebruik van een Spinnenweb app dat de gezondheid van mensen in kaart brengt. Dit wordt gedaan door middel van een vragenlijst op de app waarbij nu ook gefocust wordt op lage basisvaardigheden. Aan de hand van de resultaten van de vragenlijsten, kunnen deze medewerkers lage basisvaardigheden dus ook bespreekbaar maken.
 - Verspreiden van de Activiteitenbrochure:
 - Deze activiteiten brochure wordt twee maal per jaar geactualiseerd. Hierin staan alle activiteiten gericht op laaggeletterdheid in Maastricht-Heuvelland en alle partners. De brochure heeft een groot bereik:
 - Via toegewezen medewerkers van de gemeente Maastricht onder alle deelnemers van de sociale teams (zorg- en welzijnspartners)
 - Via een medewerker van de gemeente Maastricht onder alle consulenten Sociale Zaken en Kredietbank Limburg
 - Onder alle medewerkers Trajekt
 - Naar alle coaches Positieve Gezondheid en ZIO (platform voor huisartsen)
 - Steunpunt Mantelzorg
 - Afdeling Groenbeheer Gemeente Maastricht
 - Maastrichts Toeleveringsbedrijf
 - Alle deelnemers van het uitvoeringsoverleg coalitie (KCEM, heuvellandbibliotheken, bibliotheek Meerssen, bibliotheek Gulpen, Taalpunt Ondersteuner Vista, Inge Elzer van Stichting Lezen en Schrijven en Riëlle Schols van Trajekt) verspreiden de brochure in hun eigen werk netwerken
 - G!DS (sociale gids bibliotheken Maastricht die het vervolgens ook weer in het eigen netwerk verspreid)
 - Via de website van Trajekt.
 - Vanaf de volgende brochure: Meldpunt Zorg en Welzijn van de Stichting Samen Onbepoort en aan Humanitas.

⁹ Positieve gezondheid, <https://www.iph.nl/>

- Verspreiden van de Herkenningswijzer 'Laaggeletterdheid' zodat inwoners met lage taalvaardigheden gericht kunnen worden gewezen op bestaand aanbod in de stad. Trajekt voegt deze herkenningswijzer in hun eigen activiteitenbrochure. Doel van de wijzer is het beter herkennen van laaggeletterdheid en doorverwijzing naar beschikbaar aanbod.
- Werven en opleiden van taalambassadeurs: dit is gericht op het motiveren van mensen met een taalachterstand om de stap richting het onderwijs te zetten. Dit gebeurt door zowel het Cita Verde college als door Trajekt. De training wordt verzorgd door Stichting ABC. Trajekt werft deze ambassadeurs in de NT1 groepen van het Vista college. Taalambassadeurs zijn mensen die zelf op volwassen leeftijd weer onderwijs hebben gevolgd en zelf moeite heeft gehad met lezen, schrijven of rekenen.
- In samenwerking met het netwerk 'Samen uit de Min' voert Trajekt onder andere Schuldhulpmaatje¹⁰ en het Klapperproject¹¹. Dit project gaat om het opsporen van financiële problemen in een vroeg stadium, het begeleiden en ondersteunen van mensen en het voorkomen van financiële problemen in de toekomst.

¹⁰ <https://schuldhulpmaatje.nl/onze-aanpak/>

¹¹ <https://www.trajekt.nl/initiatief/klapperproject-maastricht>

Bijlage 7 Maastricht voor Iedereen

Maastricht voor Iedereen¹² is een stichting en samenwerking van verschillende adviesraden met als gemeenschappelijk doel: de inclusie van alle mensen in gemeente Maastricht, ook mensen met (allerlei) beperkingen.

- Maastricht voor Iedereen (www.maastrichtvooriedereen.nl) heeft een testpanel dat de gemeente adviseert de gemeente Maastricht over de leesbaarheid van brieven en websites. In het testpanel zitten mensen met allerlei beperkingen, waaronder mensen voor wie lezen en het begrijpen van informatie moeilijk is. In de afgelopen 2 jaar heeft het testpanel op 5 informatieproducten advies gegeven en checklijst aangeboden met algemene tips voor begrijpelijke communicatie, mede gebaseerd op de adviezen van het Rijksoverheidsprogramma Direct Duidelijk. Samen met die checklijst heeft Maastricht voor Iedereen de gemeente geadviseerd om eerst in een proefperiode ervaring op te doen met de checklijst (door communicatiemedewerkers) en voor gebruik een workshop bij te wonen over hoe deze lijst goed te gebruiken.
- Advisering aan de gemeente Maastricht over de integrale toegankelijkheid van gebouwen, waar informatie- en aanwijsborden en andere schriftelijke en mondelinge informatie ook onderdeel zijn. En over de Lokale inclusie Agenda 2019-2022 waar begrijpelijke informatie op meerdere plekken genoemd staat.
- Workshops bewustwording, met inzet van getrainde ervaringsdeskundigen als co-trainers, waaronder ook mensen voor wie lezen en begrijpen van informatie moeilijk is. In de afgelopen jaren hebben zo'n 100-150 ambtenaren van de gemeente Maastricht deze workshop gevolgd vanuit sociale zaken, cultuur, communicatie, beleid en burgerzaken.

¹² Zie: www.maastrichtvooriedereen.nl.

Bijlage 8 Stichting Lezen en Schrijven

De stichting Lezen en Schrijven is een landelijke organisatie met regionale afdelingen.

Deze stichting zet zich ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven, rekenen en omgaan met een computer of smartphone.

De gemeente werkt samen met Stichting Lezen en Schrijven en deze stichting adviseert Maastricht.¹³

Verder biedt de stichting:

- Workshops voor het herkennen van laaggeletterdheid aan verschillende sectoren (bijv. UWV, gemeente, woningcorporaties, Belastingdienst, vrijwilligers, werkgevers, artsen, apothekers, leerkrachten of pedagogisch medewerkers).
 - E-Learning aanbod voor verschillende sectoren
 - Workshop om te leren laaggeletterdheid (beter) te bespreken

- Aanbieden van instrumenten om laaggeletterdheid te herkennen en te herkennen. Dit kan mogelijk worden ingezet om te komen tot een hoger opsporings cijfer van inwoners met beperkte basisvaardigheden.
 - Basismeters (online) aanbieden aan partners: dit instrument screent bepaalde basisvaardigheden als taal en rekenen om snel te zien of iemand een indicatie voor laaggeletterdheid heeft.
 - Taalverkenner aanbieden aan partners bij het UWV, de gezondheidszorg en bij andere dienstverleners. Deze drie verschillende verkenner kunnen worden ingezet om laaggeletterdheid te herkennen.
 - Aanbieden van context gerichte vragen voor organisaties om beter in staat te zijn om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken of om laaggeletterdheid te herkennen. Deze vragen zijn specifiek gericht op een bepaalde organisatie samengesteld.

- Aanbieden van projecten voor laaggeletterden:
 - Voel je goed!: cursus in samenwerking met diëtisten en vrijwilligers om laaggeletterden meer informatie te geven over een gezonde leefstijl.
 - Werk ze cursussen (ook digitaal): cursus met betrekking tot solliciteren.
 - Empowerment cursus: ontwikkelen zelfvertrouwen om deel te nemen in de maatschappij
 - Voor jezelf!: cursus met betrekking tot ondernemen.
 - Jouw leven & werk: cursus over werken
 - In je kracht: cursus waarbij de mogelijkheden voor de toekomst en ontwikkelingsmogelijkheden worden onderzocht
 - Voor jou en je kind: cursus voor ouders om de taalvaardigheid van hun kind te stimuleren en hun eigen taalvaardigheid te ontwikkelen.
 - Voor 'tzelfde geld: cursus met betrekking tot het bijhouden van administratie.

¹³ <https://www.lezenenschrijven.nl/voor-gemeenten>

Bijlage 9 Taal voor allemaal

Taal voor allemaal[®] maakt informatie voor iedereen passend: zoveel mogelijk mensen begrijpen de boodschap én voelen zich aangesproken door de vormgeving. Deze methode biedt richtlijnen voor schrijven, afbeeldingen kiezen en testen en is ontwikkeld op basis van wetenschappelijk onderzoek en internationale voorbeelden. Taal voor allemaal gaat verder dan het 'B1-niveau', omdat mensen met lage basisvaardigheden het B1-niveau niet hebben. Het doel is om alle lezers, van mensen met lage tot hoge basisvaardigheden, te bereiken en aan te spreken. Voor ontvangers met een variatie aan leesniveaus/basisvaardigheden steekt Taal voor allemaal in op A2.¹⁴

Taal voor allemaal zit in Zuid-Limburg, werkt (inter)nationaal en heeft een aantal keren samengewerkt met gemeente Maastricht (zie ook bijlage 10) en Terra Nigra-college Maastricht. Taal voor allemaal is ontwikkeld vanuit Stichting Koraal (o.a. gehuisvest in Maastricht), Zuyd Hogeschool en de Universiteit van Amsterdam.

Het aanbod:

- (Interactieve) workshops bewustwording over lage basisvaardigheden, risico's op miscommunicatie en het belang van begrijpelijke informatie aan organisaties zoals bijvoorbeeld MEE Zuid-Limburg, Vista College, Reclassering, gemeenten, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, kinderartsen van MUMC+, ziekenhuizen, websitebouwers.
- Divers cursusaanbod over schrijven, afbeeldingen kiezen en/of testen in Taal voor allemaal, gericht op het leren van de methode Taal voor allemaal[®]. Bijvoorbeeld aan MEE Zuid-Limburg, gemeente Amsterdam, gemeente Rotterdam en het OLVG ziekenhuis. Taal voor allemaal is gericht op alle inwoners, dus ook op mensen met lage basisvaardigheden (mensen met een lager niveau dan B1). Zie ook www.taalvoorallemaal.com.
- Hertalingen van brieven, folders, vragenlijsten en website-informatie voor bijvoorbeeld Stichting Koraal, Slachtofferhulp, Zorgkaart Nederland, Ikazia ziekenhuis Rotterdam, de Nederlandse ggz en gemeente Maastricht (samenvatting Lokale Inclusieagenda 2019-2022). Desgewenst met een test op begrip en acceptatie door potentiële lezers.
- Projectcoördinatie en uitvoering van het project Taal voor allemaal in Maastricht in 2017-2018, dat leidde tot nieuwe versies van vier gemeentelijke brieven en drie animatiefilmpjes en een advies aan de gemeente Maastricht. Eén van de animatiefilmpjes is geplaatst op de website van SZMH. Zie bijlage 10.

¹⁴ Zie: www.taalvoorallemaal.com; gemeenten Amsterdam en Rotterdam zijn actief in Taal voor allemaal en het past bij het advies vanuit het Themaonderzoek taalniveaus aan de Rijksoverheid. Zie ook voetnoot 2.

Bijlage 10 Gemeente Maastricht

- Gemeente Maastricht maakt eigen medewerkers vaardiger in duidelijke communicatie door cursussen Helder schrijven. Bedoeld om toe te passen in brieven, mails, webteksten en beleids- en collegevoorstellen). De cursussen worden gegeven door een extern communicatiebureau, gericht op schrijven voor mensen die B1-niveau beheersen.
Tussen 2015 en 2021 Van 2015 tot 2021 bood de gemeente een soortgelijke training via het interne opleidingsaanbod, namelijk ‘Heldere brieven en e-mails schrijven’. In totaal hebben 158 medewerkers deze eerdere training gevolgd.
- Aanpassing van de Schrijfwijzer - een richtlijn voor begrijpelijke communicatie met daarin adviezen zoals ook vanuit Direct Duidelijk gegeven worden (Rijksprogramma voor begrijpelijke overheidscommunicatie met schrijfadvisen zodat mensen met B1-niveau (2F) het kunnen begrijpen: www.gebruikercentraal.nl/direct-duidelijk/.
Deze Schrijfwijzer is voor alle medewerkers te gebruiken en wordt via intranet gepromoot.
- Herziening van een aantal brieven bedoeld voor inwoners om deze begrijpelijker te maken. Bijvoorbeeld een bewonersbrief over het vervangen van bomen, een afvalwijzer over GFT+E-afval, de brief over een nieuw paspoort of ID-kaart, brief aan nieuwe bewoners met daarin de milieupas en drie brieven aan inwoners met recht op een bijstandsuitkering die een bedrag moeten terugbetalen (eerste brief, herinnering, aanmaning) . Het testpanel van Maastricht voor Iedereen gaf advies op een deel van deze brieven. In 2017-2018 investeerde de gemeente in het project Taal voor allemaal in Maastricht waar de basis gelegd werd voor een deel van deze nieuwe brieven (zie bijlage 9).
- Op de website van Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland kunnen bezoekers een video bekijken over het recht op een bijstandsuitkering: <https://www.socialezaken-mh.nl/bijstand-uitkering/bijstandsuitkering>. Deze animatie is in 2018 gemaakt in het project ‘Taal voor allemaal in Maastricht’. Ook over het aanvragen van een paspoort of ID-kaart is een animatie te vinden: <https://www.gemeentemaastricht.nl/paspoort-identiteitskaart>
De gemeente heeft sinds 2021 een beeldredacteur in dienst die in de toekomst aan de slag gaat met beeld-boodschappen.
- De drie grootste websites van de gemeente Maastricht (gemeente zelf, Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland en Thuis in Maastricht) voldoen aan de toegankelijkheidseisen van webtoegankelijkheid WCAG 2.1 (niveau A). Websites die hieraan voldoen, zo is bekend uit onderzoek, zorgen ervoor dat meer mensen sneller vinden wat ze zoeken en sneller hun taak voltooien (bijvoorbeeld een afspraak maken). A is het laagste niveau van in totaal drie niveaus (A – AA – AAA). Het testpanel van Maastricht voor Iedereen gaf advies. Gemeente Maastricht beheert zo’n 100 websites en voor al die sites wordt stap voor stap toegewerkt naar certificering van WCAG 2.1.

- Inwoners kunnen de gemeente sinds de zomer van 2021 attenderen op onduidelijke informatievoorziening door dit bijvoorbeeld online aan te geven op: www.thuisinmaastricht.nl.
- Tussen naar schatting 100-150 medewerkers volgende de workshop 'omgang met mensen met beperkingen', waaronder ook met mensen die moeite hebben met taal en informatie begrijpen. In deze bewustwordings-sessies, die geboden worden in samenwerking met Maastricht voor Iedereen (bijlage 7) krijgen medewerkers tips over hoe het beste te reageren. Mensen met beperkingen zijn getraind als co-trainers.
- De gemeente heeft tien gemeentelijk gebouwen gecheckt op integrale toegankelijkheid. Daarvoor is een instrument ontwikkeld: ITP = Integrale Toegankelijkheid van Panden. Dit is ontwikkeld door de gemeente in samenwerking met de Maastricht voor Iedereen (zie bijlage 7). In de gebouwen-checks is ook aandacht voor aanwijzingen voor looproutes, aanwijzings- en informatieborden en de mondelinge en schriftelijke communicatie en houdt daarmee rekening met gebruikers/ bezoekers die moeite hebben met informatie lezen en begrijpen. De gemeente heeft over deze tien panden een advies uitgebracht. Bijvoorbeeld voor Centre Céramique (voor de start van de verbouwing), de Muziekgieterij, Mosae Forum (delen van het gebouw die toegankelijk zijn voor inwoners) en een sporthal. De adviezen voor de verbetering van deze tien panden gaan opgevolgd worden conform de gegeven adviezen vanuit de checks.
- De gemeente biedt hulpmiddelen om mensen met een laag inkomen, geldzorgen en schulden te helpen met financiële problemen. Denk aan de app en website: Geldwijzer Maastricht (www.geldwijzermaastricht.nl), aan regelingen voor mensen met een laag inkomen en aan Inkomens-, OP+Plus- en Schuldenkaart. Naast informatie hierover op Geldwijzer Maastricht, krijgen inwoners hierover ook informatie via wijkservicepunten, de Quiet Community (<https://quiet.nl/maastricht/>) en huurdersbelangenverenigingen. De app en website van de Geldwijzer zijn gecheckt door het testpanel van Maastricht voor Iedereen.
- De gemeente voert de pilot 'Inclusieve Buurt' uit: door het starten van een dialoog, georganiseerd door Maastricht voor Iedereen, probeert de gemeente sneller op de hoogte te raken van knelpunten waar inwoners tegenaan lopen. In deze pilot wordt samengewerkt met Maastricht voor Iedereen.
- De gemeente heeft een Lokale Inclusie Agenda 2019-2022. Daarin staan tien speerpunten om de gemeente inclusiever te maken, daarmee tegemoet komend aan het Verdrag van de Rechten van mensen met een beperking van de Verenigde Naties. In de Lokale Inclusie Agenda staat op verschillende plekken het belang van begrijpelijke taal van begrijpelijke communicatie. Bijvoorbeeld gericht op de eerder genoemde gebouwen-checks, maar ook richting de eigen dienstverlening en communicatie aan inwoners. De gemeente heeft in 2019 aan Taal voor

allemaal gevraagd om een samenvatting te maken in begrijpelijke taal en heeft deze samenvatting breed verspreid.

- De gemeente werkt mee aan toegankelijke verkiezingen. Voor mensen met een taalachterstand kan onduidelijk zijn wat de gemeente doet, waarom stemmen belangrijk is, hoe en op wie gestemd kan worden. Deze informatie is terug te vinden op de website van de gemeente Maastricht en op www.stemijjook.nl.