



BRANDENBARG ADVIES

Cultuur- en informatiebeleid

Een geschakeerd en divers landschap: (Digi)Taalhuizen in Nederland
Inventarisatie ondersteuningsbehoeften Taalhuizen

Ton Brandenburg
November 2022

Inhoud

1. Introductie	Pag. 3
2. Opdracht	Pag. 4
3. Methode	Pag. 4
4. Globale beschrijving van de Taalhuizen en hun behoefte aan ondersteuning	Pag. 5
5. Welke ondersteuning is nu beschikbaar?	Pag. 10
6. Conclusies en aanbevelingen	Pag. 12
Overzicht gesprekspartners	Pag. 16

Een geschakeerd en divers landschap: (Digi)Taalhuizen in Nederland

Inventarisatie ondersteuningsbehoeften Taalhuizen

1. Introductie

Het landschap van Taalhuizen, DigiTaalhuizen en Taalpunten is divers en rijk gekleurd. Het is een plek waar lokale taalaanbieders elkaar vinden met het doel laaggeletterden snel door te geleiden naar een passend aanbod (non-formeel of formeel). Bij de pilot vanaf 2012/13 en de start in de periode 2015-2018 was het aantal nog bescheiden, maar intussen lijkt het wel of je niet meer meetelt (met taal) als er binnen de gemeentegrenzen geen Taalhuis is. Het zijn er intussen ruim 200, waarvan er nu zeventig zijn gecertificeerd.

Ze lijken op elkaar, de doelen zijn gelijk, maar ze zijn niet hetzelfde. Elk Taalhuis zoekt een passende aansluiting bij de lokale en sociale omgeving. De bibliotheek is een constante factor, maar niet de enige verantwoordelijke partij voor de Taalhuizen. Ook welzijnsorganisaties, onderwijs en particuliere aanbieders zijn actief betrokken. Ook op organisatorisch en uitvoerend vlak bespeuren we diversiteit en lokale inkleuring. In alle gevallen is er sprake van een netwerk, een samenwerkingsverband van betrokken partijen; de gemeente is de constante factor als opdrachtgever en regisseur, maar is nog zoekende.

Gemeenten zouden goed moeten kijken naar de afspraken die gemaakt zijn over hun rol en verantwoordelijkheid. Bij meerdere Taalhuizen blijkt dat ze problemen ondervinden bij het verder werken aan kwaliteit en toekomstbestendigheid. Dat komt mede door de afnemende ondersteuning van de huidige expertgroepen, het ontbreken van een duidelijke ondersteuningsstructuur, het onvoldoende invullen van de regierol van de gemeente en de borging van het concept Taalhuis.

Aanleiding voor de inventarisatie is het in mei 2022 gepresenteerde rapport 'Kwaliteit en toekomstbestendigheid Taalhuizen 2020-2021' geïnitieerd door de Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal (CBCT). Daar worden op basis van ervaringen met een eerste groep audits aanbevelingen gedaan voor landelijke maatregelen, om de kwaliteit van Taalhuizen te verbeteren of te bestendigen: het bevorderen van professionele netwerkvorming om kennis en ervaring te delen (intervisie), het inspireren door goede voorbeelden en tools (meerjarenplannen, samenwerkingsconvenanten), het leren en ontwikkelen voor medewerkers van Taalhuizen, het monitoren van kwaliteitszorg, het rapporteren over de voortgang, het inrichten van een bestendige organisatie, het investeren in een beter bereik van de NT1-groep en in lokale samenwerking.

Bijna tegelijkertijd hebben Stichting Lezen en Schrijven (LeS), Koninklijke Bibliotheek (KB) en Het Begint met Taal (HBMT) hun zorgen uitgesproken over de ondersteuning van Taalhuizen. Tot 2020 waren er voldoende mogelijkheden om maatwerk te leveren bij de opbouw van Taalhuizen. LeS hielp bij de opstart, KB faciliteerde vanuit het programma Basisvaardigheden, HBMT richtte zich vooral op NT2, provinciale ondersteuningsinstellingen (POI) hadden hun eigen beleid in ondersteuning, Stichting Lezen, POI's en andere organisaties waren actief op het terrein van preventie.

Na 2020 werd aangenomen dat Taalhuizen hun weg zelf zouden vinden. Intussen is gebleken dat Taalhuizen zoekende zijn. Er is een versnipperd landschap in ondersteuningsmogelijkheden ontstaan met grote onduidelijkheid over taken en rollen. Er is behoefte aan regie en een centrale plek waar kennis, goede voorbeelden en tools beschikbaar zijn en tegelijkertijd is er het besef dat het zwaartepunt moet blijven bij de lokale en regionale partijen. Zij moeten het doen.

De aanpak van laaggeletterdheid is onderdeel van een veel grotere uitdaging. Taalhuizen kunnen niet los gezien worden van het totaal van maatschappelijke ontwikkelingen: een leven lang ontwikkelen, brede welvaart, sociale en digitale inclusie. De huidige landelijke partijen (LeS, KB, HBTM, Expertisepunt Basisvaardigheden (EB), POI's) hebben nu wel voor onderdelen, maar niet als totaal en in samenhang een expliciete opdracht voor ondersteuning (procesmatig en inhoudelijk) van Taalhuizen, noch de bijbehorende (toereikende) financiering.

2. Opdracht

Deze signalen zijn voldoende aanleiding voor het ministerie van OCW (MBO en M&C) voor een inventarisatie onder Taalhuizen en ondersteunende organisaties. De inventarisatie moet antwoord geven op de volgende vragen:

1. Inventariseer de behoefte aan ondersteuning op dit moment bij een voldoende grote groep Taalhuizen. Op welke domeinen ligt de behoefte aan ondersteuning?
2. Inventariseer welke organisaties op dit moment ondersteuning en expertise aanbieden aan Taalhuizen. Bijvoorbeeld Stichting Lezen en Schrijven, de Stichting Lezen, de Koninklijke Bibliotheek, de provinciale ondersteuningsorganisaties voor bibliotheken. Welke ondersteuning kunnen zij bieden?
3. Zijn er lacunes in de beschikbare ondersteuning in relatie tot de behoeften bij Taalhuizen? Hoe zouden die lacunes kunnen worden gedicht?

De start van de inventarisatie was half september 2022. De bevindingen, conclusies en aanbevelingen worden beschreven in een beknopt rapport, dat eind november beschikbaar moet zijn.

3. Methode

Om een goed beeld te krijgen van de omstandigheden en de vragen van Taalhuizen is er in overleg met het CBCT een selectie gemaakt op basis van de criteria: landelijke spreiding, gecertificeerd en niet gecertificeerd, stad en platteland, grotere en kleinere omvang, beginnend of al op weg. Uiteindelijk kon met meer dan twintig Taalhuizen gesproken worden. Daarnaast werden de ondersteunende organisaties (LeS, KB, HBMT, Stichting Lezen, CBCT en EB) geraadpleegd en werd contact gezocht met Sociaal Werk Nederland (SWN), individuele provinciale ondersteuningsinstellingen (POI's) en met de Samenwerkende POI's in Nederland (SPN), gemeenten, VOB en individuele experts. Regelmatig heeft terugkoppeling plaats gevonden naar de opdrachtgever en is afgestemd met expertgroepen en POI's.

Het hoofddoel was het inventariseren van de ondersteuningsbehoeften van Taalhuizen, maar in de gesprekken werd door partijen uitdrukkelijk aandacht gevraagd voor de bredere context. De opbrengsten daarvan zijn meegenomen in dit rapport, meer als basis voor verdere discussie dan als resultaat van diepgaand onderzoek.

4. Globale beschrijving van de Taalhuizen en hun behoefte aan ondersteuning

NT1 versus NT2

Voordat gekeken wordt naar wat ontbreekt, kan vastgesteld worden dat er al veel goed gaat – met name met NT2'ers en de inzet op digitale basisvaardigheden. Die resultaten moeten worden behouden en versterkt. Daar tegenover staat de worsteling met de NT1-opdracht. Hoe kan/moet hiermee omgegaan worden? Taalhuizen zijn over het algemeen zeer actief om NT1'ers te traceren en te begeleiden met spitsvondige camouflageprojecten (koken, sport, fotografie, etc.), vooral in de wijken of door goede afspraken te maken met werkgevers en gemeenten. Toch wordt naar schatting een aanzienlijk kleiner aantal bereikt dan NT2'ers. Dat is goed te verklaren. Immers, bij de NT2'ers wordt uitgegaan van de vraag, maar NT1'ers worden benaderd vanuit een maatschappelijke opgave die volgens sommige gesprekspartners niet per definitie bij de doelgroep wordt gevoeld. Anderen geven juist aan dat NT1'ers wel degelijk beseffen dat deelname aan een digitaliserende samenleving noodzakelijk is. Een onderbouwing van die waarnemingen vergt extra onderzoek. Uit de praktijk blijkt intussen dat de aanpak NT1 en NT2 niet hetzelfde kan zijn. Taal is een onderdeel van een veel grotere sociale problematiek. Taalhuizen kunnen die patstelling niet alleen oplossen. Zij hebben behoefte aan een professionele en doordachte aanpak met voldoende capaciteit in nauwe samenwerking met het sociaal werk en het onderwijs (met name in de wijken).

Er zou meer aandacht moeten zijn voor preventie (taalachterstand wordt al ontwikkeld in de eerste levensjaren). Er wordt dan ook door diverse partijen gepleit voor een benadering via het gezin. Alle Taalhuizen zien de winst van een meer geïntegreerde aanpak van taalachterstanden als deel van de bredere sociale problematiek (niet alleen taal, maar ook gebrek aan digitale vaardigheden, ontbreken van rekenvaardigheden, schulden, armoede en een ongezonde levensstijl, etc.). Uiteindelijk gaat het erom de samenleving als geheel te versterken: voor iedereen een plek. Taalhuizen kunnen dat niet zelf, maar alleen in samenwerkingsverbanden.

De druk op het curatieve bij NT1 heeft vaak een negatief – want stigmatiserend – effect. Taalhuizen die gevestigd zijn in bibliotheken kiezen daarom in toenemende mate voor infopleinen of ontwikkelpleinen, een ontmoetingsplek waar meer 'loketten' zijn, naast het Taalhuis. Anderen willen juist de drempel lager maken voor NT1'ers door niet de bibliotheek als locatie te kiezen, maar die te verleggen naar de werkvloer, huisartsenpraktijk, de winkel of het buurthuis. Kortom, er is nog werk te doen. VNG en OCW, BZK, SZW, VWS zouden meer sturing moeten geven om een adequate aanpak te bevorderen in overleg met expertgroepen, bibliotheekorganisaties, sociaalwerkorganisaties en gemeenten. Over het algemeen pleiten Taalhuizen voor een gericht meerjarenprogramma (minimaal vier jaar) met een ketenaanpak (basisvaardigheden) om uiteindelijk meer resultaten te bereiken. VOB

(het grootste deel van de (Digi)Taalhuizen behoort tot hun ecosysteem), SWN en ROC's kunnen hier een rol spelen.

Naamsbekendheid

Taalhuizen en DigiTaalhuizen zijn relatief onbekend. Communiceren – landelijk en lokaal – over het fenomeen Taalhuis is dus noodzakelijk: wat is het, wat doet het en wat kun je verwachten? Het inzetten op naamsbekendheid is geen doel op zich. Het gaat vaak niet om de naam 'Taalhuis' in engere zin, maar meer om de vraag waar het concept Taalhuis en het netwerk voor staan. De naamgeving Taalhuis schrikt NT1'ers vaak af. Taalhuizen verwijzen in dit verband naar het succes van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO.) De verbinding tussen IDO en Taalhuizen kan inderdaad sterker zijn, gelet op het belang van basisvaardigheden: taal, gecijferdheid, digi-vaardigheid. IDO en Taalhuizen zijn echter niet hetzelfde. Wel is van het IDO te leren dat meer landelijke regie en ondersteuning bijdraagt aan het succes om doelgroepen te bereiken. De IDO-structuur zorgt voor meer duidelijkheid in de aanpak en een heldere taakverdeling. De KB en SPN/POI's kunnen ook bij Taalhuizen een dergelijke belangrijke regisserende rol vervullen. Landelijke acties zoals bij IDO's helpen uiteraard voor de naamsbekendheid, maar Taalhuizen zijn meer gebaat met een strategisch communicatieplan voor de doelgroepen en een stevig netwerk van doorverwijzing. Er zijn op dit moment beschrijvingen van Taalhuizen bij zowel KB, als LeS, maar die worden kennelijk weinig geraadpleegd. Ook de informatie over Taalhuizen bij het CBCT is een goede bron (zie <https://certificeringsorganisatie.nl/Taalhuizen/> en <https://certificeringsorganisatie.nl/rapportages/>), maar Taalhuizen maken daar nog weinig of geen gebruik van.

Rol van de gemeente

De gemeente heeft als opdrachtgever en regisseur een belangrijke taak. Die wordt niet in alle gemeenten op gelijke wijze opgepakt (van zeer ambitieus en betrokken tot afstandelijk en soms het ontkennen van de urgentie van laaggeletterdheid). De uitvoering van de aanpak laaggeletterdheid is in de basis lokaal; de regie ligt bij de gemeente. Om te zorgen dat de gemeente deze regiefunctie goed kan uitvoeren en de Taalhuizen lokaal goed aan de slag kunnen, moet er wel een aantal zaken op landelijk niveau georganiseerd worden, onder meer samenwerking tussen sociaal domein en Taalhuizen. Anders zal elke gemeente en het Taalhuis het wiel steeds opnieuw moeten uitvinden en is er het risico dat de uitvoering niet overal even goed geborgd is of dezelfde kwaliteit heeft.

Belangrijke vraag die niet altijd beantwoord wordt, is: wie heeft het eigenaarschap van het Taalhuis? Is het een organisatie (bibliotheek of welzijnsinstelling), een (formele of non-formele) stuurgroep of het netwerk als geheel? Dat kan leiden tot een situatie waar niemand eigenaar is. Uiteindelijk is de gemeente de sturende en opdrachtgevende partij, maar die kiest soms eerder de rol van facilitator en subsidiegever dan 'eigenaar' en verantwoordelijk 'opdrachtgever'. Het succes hangt vaak af van de individuele enthousiaste wethouder of de gedreven ambtenaar. De gemeente is ook verantwoordelijk voor het sociaal werk. Taalhuis en sociaal domein zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Kortom hier zou meer duidelijkheid over moeten zijn, want volgens de Taalhuizen bemoeilijkt dit de slagkracht en geeft het geen duidelijkheid over de samenwerking sociaal domein en taal.

Ook de financiering is niet overal hetzelfde. In tegendeel. De Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB)-gelden (arbeidsmarktregio) gaan in de meeste gevallen (voor het grootste deel) naar de formele aanbieders. Een enkele gemeente zet WEB-gelden ook in voor non-formele partners, waarbij elke partij een deel van het budget krijgt toegewezen op basis van een regionaal of lokaal plan van aanpak. Daarnaast zijn er gemeenten die (behalve de WEB-gelden) zelf subsidiëren op basis van politieke keuzen in het sociale domein. De VNG zou ook hier een rol kunnen spelen om meer eenheid te brengen in de grote diversiteit van lokaal beleid, in afstemming met de rijksoverheid.

Tijd en geld ten behoeve van professionalisering

Alle Taalhuizen geven aan dat er te weinig tijd en budget is om de taken kwalitatief goed te kunnen uitvoeren. Vaak drijft het Taalhuis op enthousiaste medewerkers en vrijwilligers, maar de druk wordt soms te groot. Het gevolg is een groot verloop van personeel. Wil het Taalhuis overeind blijven, dan zijn meer uren voor professionele coördinatoren en medewerkers noodzakelijk. Dat geldt ook voor de inzet van sociaal werkers. Bovendien moet er voldoende budget zijn om de juiste ondersteuning te kunnen inkopen bij diverse expertorganisaties en de POI's gesplitst per profijtgroep NT1 versus NT2 qua materialen en deskundigheidsbevordering. Op dit moment stelt LeS vanuit hun oude rol nog gratis materialen beschikbaar, maar vanaf 2023 eindigt deze service. De KB koopt voor bibliotheken inclusief het Taalhuis landelijk materialen in. Taalhuizen willen deze service in de toekomst overeind houden.

Netwerk

Het succes van een Taalhuis hangt samen met de kracht van het netwerk, de lokale infrastructuur. Samenwerking met diverse lokale partijen is voorwaarde voor een goede doorverwijzing van deelnemers. Taalhuiscoördinatoren en vrijwilligers hebben daarbij een cruciale rol. Taalhuizen kunnen niet zonder hun steun en expertise. Beginnende Taalhuizen hebben behoefte aan ondersteuning bij het opzetten van een netwerk en bij het afspraken maken over doorverwijzing. Het zou helpen als de gemeente ook hier de regierol neemt en onderlinge afspraken van de samenwerkingspartijen in de aansturing zou vastleggen in een convenant, inclusief prestatieafspraken. Ook de uitvoerende lokale samenwerkingspartners moeten daarbij door de gemeente blijvend versterkt worden, zodat het hele netwerk effectief kan zijn voor de deelnemers. Nu is de samenwerking vaak te informeel en daardoor te vrijblijvend.

Centraal informatiepunt en lokale ondersteuning op maat

Tussen de Taalhuizen zijn er grote verschillen. Er zijn Taalhuizen die zich in de startfase bevinden en dus andere ondersteuningsvragen hebben dan Taalhuizen die al een eind op weg zijn en nog zoeken naar kwaliteitsverbetering. Bij alle vragen gaat het om enerzijds de proceskant (strategisch meerjarenplan, afstemming met de gemeente, functiebeschrijvingen, vastleggen van taken en verantwoordelijkheden, bevoegdheden van samenwerkingspartners (en van de stuurgroep) en anderzijds om inhoud en organisatie (advisering over oefenmaterialen, trainingen, vrijwilligersbeleid, kennis en ervaringen delen, monitoren en registratiesystemen, etc.). Voor de inhoudsvragen kan men nu al terecht bij diverse expertorganisaties en POI's, maar het aanbod is versnipperd en onoverzichtelijk: taalhuis.nl, website LeS, website KB (basisvaardigheden), website HBMT, website CBCT, aanbod POI's, lezen.nl en website Expertisepunt Basisvaardigheden.

Het is er dus allemaal wel, maar door de versnipperdheid niet goed zichtbaar of bereikbaar voor Taalhuizen. Daarbij is het gevaar van dubbelingen of juist het ontbreken van aanbod. Over het algemeen zijn Taalhuizen voorstander van de gedachte om te komen tot één landelijke vraagbaak of loketfunctie met een snelle doorverwijzing (via een menu) naar de juiste organisatie. Dat is efficiënt en helpt om snel antwoord te krijgen op gestelde vragen. Dat kan echter niet zonder een directe ondersteuning in de regio. Dat gebeurt al op veel plekken, maar uit de beperkte rondgang door Nederland blijkt dat nog niet overal het geval. Taalhuizen functioneren in de lokale omgeving in samenwerking met lokale samenwerkingspartners, vooral in het sociale domein. Ondersteuning ter plekke blijft dus nodig, inclusief de mogelijkheid regionaal tot intervisie en uitwisseling van best practises te komen. Die ondersteuning kan van de huidige aanbieders komen, maar zou volgens sommige (grotere) Taalhuizen ook door de Taalhuizen zelf onderling geregeld kunnen worden. Dat is nu al vaak de praktijk met steun van een POI of andere organisatie.

Alle Taalhuizen klagen over het versnipperde aanbod. Er is veel, maar de Taalhuizen vragen zich af: bij wie moet je zijn voor het beantwoorden van een specifieke vraag, wie helpt bij de afweging van het juiste materiaal en de juiste aanpak? Rollen, taken en verantwoordelijkheden moeten helder zijn en de ondersteunende organisaties moeten onderling afstemmen wie wat doet en dat ook communiceren. Samenwerking tussen organisaties als LeS, KB, HBMT, CBCT, POI's, Stichting Lezen en andere betrokken partijen, zoals het onderwijs en particuliere aanbieders, is daarbij van meerwaarde, omdat de verschillende expertises elkaar versterken en onnodige verdubbeling wordt vermeden.

Het Expertisepunt Basisvaardigheden is volgens de meeste participanten de aangewezen plek om als eerste loket vragen over ondersteunende kennis, trainingen en materialen te beantwoorden. Alle betrokken partijen uit het werkveld zijn bij dit kennisplatform aangesloten. Ook het Startpunt Vrijwilligers heeft daar een plek gekregen. De vraagbaakfunctie van het EB zou ook voor Taalhuizen kunnen worden ingericht. Van daaruit zou via een menu doorgeklikt kunnen worden naar diverse aanbieders met informatie over onder meer het concept Taalhuis (netwerk en het fysieke punt), de bouwstenen en informatie over CBCT. Er zal nog wel energie gestoken moeten worden in de naamsbekendheid. Weinig Taalhuizen kennen het EB.

Het EB opereert onder verantwoordelijkheid van Movisie (landelijk kennisinstituut voor samenhangende aanpak sociale vraagstukken) en Stichting Lezen en Schrijven. Taalhuizen zijn op dit moment nog niet opgenomen in het ondersteuningspakket van EB. Het is goed om te beseffen dat specifieke kennis vooral bij de partners ligt. Het EB kan vragen beantwoorden in eerste lijn over inhoud, zoals vragen over praktische zaken: materialenkeuze, trainingen (ter plekke of digitaal), bijeenkomsten (intervisie, best practises). Vragen over kwaliteitszorg, organisatieontwikkeling, maatschappelijk effect en compliance zullen meer achtergrondkennis vergen. Doorverwijzen dus.

Het succes van deze constructie valt of staat dan ook met de kwaliteit van de samenwerking van partijen. De eerste taak van EB-medewerkers is het verwijzen naar de expertise van de samenwerkingspartners. De EB-medewerkers vormen het eerste aanspreekpunt en dienen dus het 'veld' goed te kennen. Daarnaast kan het platform alleen functioneren als

organisaties die participeren in het EB helder omschrijven wat hun specifieke taakgebied en expertise is. Belangrijk is te bewaken dat het huidige aanbod wordt versterkt, dat iedereen een eigen herkenbare rol heeft binnen landelijke kaders. En boven alles: zorg voor gelijkwaardigheid van partijen en vermijd concurrentie. De huidige manier van financieren leidt er soms toe dat instellingen juist wel elkaars concurrent worden.

Alle Taalhuizen benadrukken tenslotte dat een landelijk platform zonder een degelijke verankering in de lokale en regionale omgeving weinig zal toevoegen. Sommige informanten zien weinig in deze opzet. Een model dat voorziet in steun op de werkvloer en persoonlijke begeleiding, gekoppeld aan periodieke regionale bijeenkomsten waar kennis wordt gedeeld, heeft de onbetwiste voorkeur.

Rol van bibliotheken

Wat verder opvalt is dat bibliotheken strategisch en organisatorisch een constante factor zijn, maar dat betekent niet dat zij per definitie altijd de verantwoordelijke en sturende partij zijn. Naast de bibliotheek vervullen ook partijen uit de welzijnssector die rol. Een Taalhuis is onderdeel van het sociaal domein in een gemeentelijke infrastructuur. De fysieke plek is daarbinnen een van de bouwstenen. Bibliotheken zijn altijd deel van het samenwerkingsverband en bieden in de meeste gevallen ook onderdak aan het Taalhuis, faciliteren onder meer het Taalcafé, oefenplekken en zorgen voor geschikte materialen. Een groot aantal Taalhuizen pleit voor een meer centrale positie van de bibliotheek als organisator van de Taalhuizen in de gedachte dat bibliotheken van oudsher het centrum zijn voor informeel leren. Bibliotheken zijn een constante factor en dragen vaak ook zelf bij aan het in stand houden van het Taalhuis. Nu in de komende jaren extra in bibliotheken wordt geïnvesteerd, liggen daar wel kansen. Anderen willen juist benadrukken dat het samenwerkingsverband bepalend is voor succes en daarvan is de bibliotheek een onderdeel. Immers het sociaal werk in gemeenten is onmisbaar voor het bereiken van de doelgroepen. Het gaat hier om een gelijkwaardige positie in het ecosysteem. En toch is het niet onverstandig de bibliotheek als robuuste partner een meer centrale rol en verantwoordelijkheid te geven om de inrichting en de aanpak eenduidiger te maken, vinden de meeste gesprekspartners.

Vrijwilligers en trainingen

Alle Taalhuizen zetten vrijwilligers in voor de Taalhuisactiviteiten, meestal onder aansturing van de Taalhuiscoördinator of een -medewerker, maar het komt ook regelmatig voor dat vrijwilligers worden geworven, opgeleid en ingezet door een andere partij (welzijn of onderwijs). Over het algemeen weten Taalhuizen goed de weg naar organisaties te vinden die trainingen geven aan Taalhuiscoördinatoren, medewerkers en vrijwilligers. HBMT en LeS zijn de meest genoemde aanbieders, maar lokaal wordt ook vaak gekozen voor een verbinding met het onderwijs (ROC-docenten), een POI of een lokale /regionale aanbieder. Grote bibliotheekorganisaties verzorgen de training vaak zelf.

Taalhuizen geven aan dat van vrijwilligers veel gevraagd wordt. Zij doen vaak de intake en moeten inschatten welke startpositie de cliënt heeft: (hoog) opgeleid of analfabeet, getraumatiseerd, moeilijke persoonlijke omstandigheden of sociaal kwetsbaar. Trainingen helpen om de vrijwilligers bewust te maken van deze factoren, maar ondersteuning van professionals is hier dringend gewenst. Dat pleit opnieuw voor meer betrokkenheid van de

gemeente in visie en financiering om te zorgen voor meer inzet van uren voor taalcoördinatoren, vrijwilligers en expertgroepen.

Registratie van gegevens: kwantitatief en kwalitatief

Taalhuizen worstelen met het inzetten van registratiesystemen. Het kost relatief veel tijd en soms blijven de resultaten en uitkomsten alleen op landelijk niveau beschikbaar, zodat er geen vervolg kan worden gegeven aan de opbrengsten van de evaluatie. De gemeenten als opdrachtgever vragen niet alleen een kwantitatieve registratie, maar in toenemende mate ook een kwalitatieve analyse (*outcome*, maatschappelijk effect). Dat dwingt Taalhuizen hoe dan ook om na te gaan welk registratiesysteem bij de organisatie past. Er zijn nu meer systemen beschikbaar, zoals Qwasp, KB-monitor, Match (HBTM) en een aantal lokale systemen dat nu ontwikkeld wordt, zoals in Utrecht en Flevomeer. Een aantal Taalhuizen werkt nog steeds met Excel-bestanden.

Problematisch is daarbij dat de Privacywet het gebruik van de gegevens bemoeilijkt. Taalhuizen (en gemeenten) hebben behoefte aan ondersteuning op dit gebied. Ook hier zou advisering in breder verband kunnen helpen, landelijk of regionaal. Het kiezen voor één landelijk gedragen en beproefd systeem zou de monitoring aanzienlijk kunnen vereenvoudigen, maar die optie is nog ver weg. Centrale ondersteuning en informatievoorziening zou een eerste stap kunnen zijn.

5. Welke ondersteuning is nu beschikbaar?

De organisaties KB, LeS en HBTM werken nauw samen. Dat is van meerwaarde omdat de verschillende expertises elkaar versterken en het voorkomt dat zaken dubbel worden gedaan. De doelgroepen van de drie organisaties overlappen elkaar, maar verschillen ook. HBTM richt zich vooral op nieuwkomers NT2 en het versterken van (Taalhuis-) coördinatoren en medewerkers bij het primaire en secundaire proces rond taalcoaching en het aansturen van vrijwilligers. De KB heeft een faciliterende en adviserende rol voor bibliotheken op het gebied van basisvaardigheden en richt zich vooral op bibliotheekmedewerkers.

LeS richt zich op gemeenten en organisaties die zich inzetten voor laaggeletterdheid. CBCT toetst als onafhankelijke organisatie de kwaliteit van Taalhuizen en deelt de kennis en informatie die zij daarbij opdoet. Het helpt Taalhuizen en gemeenten om na te denken over kwaliteit en die te borgen. CBCT biedt geen ondersteuning bij het verder ontwikkelen van Taalhuizen en heeft geen directe adviesfunctie voor individuele Taalhuizen. Wel koppelt zij informeel individuele Taalhuizen desgevraagd aan andere Taalhuizen als er behoefte is naar specifieke kennis en of ervaring. Maar dat doet zij vooralsnog bij gebrek aan een landelijk alternatief. POI's ondersteunen de Taalhuizen waar mogelijk in het eigen verzorgingsgebied.

Stichting Lezen en Schrijven

Tot 2020 heeft Stichting Lezen en Schrijven een grote rol gespeeld bij de start van Taalhuizen met samenwerkingssessies, verstrekken van pr-materiaal, het geven van trainingen, verzorgen van onderlinge kennisdeling, etc. In de 'Vervolgaanpak laaggeletterdheid 2020-2024' heeft de rijksoverheid de Stichting Lezen en Schrijven

gevraagd gemeenten te ondersteunen bij de opzet en uitvoering van de aanpak van laaggeletterdheid.

De regierol van Taalhuizen ligt na 2024 geheel bij gemeenten. LeS bereidt de gemeenten daarom voor op deze rol: beleidsontwikkeling, beleidsuitvoering, kennis en innovatie. Daarnaast richt de organisatie zich op onder meer: aanbod van instrumenten, zoals monitoring, kwaliteitszorg, inhoudelijke ondersteuning Taalhuiscoördinatoren, educatieve materialen en adviescollectie, trainingen voor Taalhuismedewerkers en vrijwilligers, e-learning en presentaties voor professionals. Op termijn kan die ondersteuning alleen nog tegen betaling worden afgenomen (als de gemeente bijvoorbeeld extra afspraken maakt)

Officieel maakt de ondersteuning van individuele Taalhuizen geen onderdeel meer uit van de activiteiten van LeS. Dat wordt door de Taalhuizen ervaren als een groot gemis. Er is in deze periode nog veel contact met LeS (lokale adviseurs) vanwege de flexibele opstelling van de stichting. Die constateert dat ondersteuning op veel plekken nog nodig is, maar ziet ook dat haar rol diffuus, versnipperd en gefragmenteerd is. Nu denkt LeS nog mee over bijvoorbeeld de voorbereiding van het certificeringstraject door CBCT, over functieprofielen van de medewerkers of adviseert over uitvoerende taken. Sommige Taalhuizen huren LeS nu in voor ondersteunende activiteiten, maar Taalhuizen maken zich zorgen over de ondersteuning in de toekomst. Wie neemt de rol van LeS over na 2024?

Koninklijke Bibliotheek en de rol binnen het Bibliotheekstelsel

De KB heeft een wettelijke taak binnen het stelsel van openbare bibliotheken waar het Rijk (KB), provincies (POI's) en gemeenten (openbare bibliotheken) nauw samenwerken. De KB beheert namens het stelsel de netwerkagenda (vastgelegd in het bibliotheekconvenant) waar alle onderwerpen samenkomen, waaraan het Bibliotheekstelsel werkt met als hoofddoelen: een geletterde samenleving, participatie in de informatiesamenleving en een leven lang ontwikkelen. Wat de Taalhuizen betreft opereert de KB vooral vanuit haar opdracht Basisvaardigheden (gericht op openbare bibliotheken). Het zogenaamde Bnetwerk basisvaardigheden bevat veel informatie: [Basisvaardigheden volwassenen | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#) en [Trefpunt leermiddelen | Bnetwerk \(bibliotheeknetwerk.nl\)](#)

Samen met SPN wordt er stevig geïnvesteerd in de verdere ontwikkeling van het programma basisvaardigheden. KB en LeS hebben de website www.taalhuis.nl opgezet, maar na 2020 wordt deze niet meer actief bijgehouden. Er werd immers vanuit gegaan dat Taalhuizen hun eigen weg zouden kunnen vinden. Op dit moment staan op deze website de adviescollectie, de materialenwijzer en een contactpagina, die vooral doorverwijst naar LeS en POI's. De KB heeft geen specifieke opdracht of middelen voor laaggeletterdheid of Taalhuizen, maar in het kader van het programma Basisvaardigheden draagt de KB zorg voor inkoop van materialen (oefenen.nl), kennisdeling (online en in bijeenkomsten), monitoring en monitoringsinstrumenten (impactmetingen) en gerichte trainingen voor bibliotheekmedewerkers. De verdieping bij bijvoorbeeld de aanpak NT1 en de ondersteuning bij de opstart van Taalhuizen past niet binnen de huidige opdracht. De KB voert wel de subsidieregeling uit met betrekking tot de certificering van Taalhuizen. Die financiële ondersteuning blijkt in de praktijk van groot belang voor het Taalhuis om zijn kwaliteit en toekomstbestendigheid in beeld te krijgen.

Het Begint met Taal

HBMT is een netwerkorganisatie en biedt expertisebevordering op het gebied van taalcoaching. De organisatie zorgt onder meer voor advies, regionale bijeenkomsten voor kennisdeling en onderlinge uitwisseling voor coördinatoren van (aangesloten) Taalhuizen. HBMT geeft handreikingen, materialen en informatieve mails over relevante (beleids)ontwikkelingen rond taalcoaching, NT2 en vrijwilligersmanagement. Daarnaast worden trainingen verzorgd voor coördinatoren, medewerkers en vrijwilligers van Taalhuizen ter plekke of digitaal (webinars en e-learning). HBMT wil maatwerk leveren per gebruiker.

HBMT biedt de online tool MATCH aan, waarmee Taalhuizen AVG-conform hun deelnemers en vrijwilligers kunnen registreren, koppelen en monitoren. Dat levert rapportages op van zowel output als outcome. Het aanbod is in principe beschikbaar voor Taalhuizen die aangesloten zijn bij HBMT.

Provinciale ondersteuningsinstellingen

POI'S bieden begeleiding aan de bibliotheken en Taalhuizen. Hun rol is divers en afhankelijk van hun provinciale opdracht en budget. Alle POI's zijn betrokken bij de ondersteuning van Taalhuizen in bibliotheken. Cubiss, Rijnbrink en Probiblio zijn daarbij grote spelers. POI's zetten zich in voor expertisebevordering, kennisdelen, ondersteuning bij het opzetten van dienstverlening, zoals info- of leerpleinen, inclusief het Taalhuis.

Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal

CBCT helpt Taalhuizen en gemeenten om na te denken over kwaliteit en om die kwaliteit te borgen. Zij doet dat aan de hand van zeven kwaliteitsnormen en tien bouwstenen. Met invullen van de zelfevaluatie krijgen Taalhuizen inzicht in hun eigen situatie: waar staan we, wat gaat goed, wat kan beter. CBCT deelt op geaggregeerd niveau haar kennis en informatie, biedt geen directe ondersteuning, maar geeft wel aandachts- en verbeterpunten mee. De organisatie signaleert alleen en heeft geen adviesfunctie, want dat valt buiten haar onafhankelijke taak. Wel verbindt zij, op basis van individuele verzoeken, Taalhuizen aan elkaar als gevraagd wordt naar goede voorbeelden of ervaringen. Certificering draagt bij aan bewustwording van Taalhuizen om te werken aan kwaliteit en zicht te houden op het efficiënt functioneren.

6. Conclusies en aanbevelingen

1. Ondersteuning van (Digi)Taalhuizen blijft nodig om kwaliteit en continuïteit te waarborgen, niet alleen op de inhoud, maar ook en vooral op het proces.

De belangrijkste vragen en opmerkingen van (Digi)Taalhuizen:

- Ondersteuning bij de opstart van een (Digi)Taalhuis is nodig. Er is behoefte aan een landelijke omschrijving die lokaal kan worden ingevuld. Coaching is daarbij onontbeerlijk volgens Taalhuizen.
- Er is vraag naar ondersteuning voor het opstellen van een strategisch communicatieplan gericht op doelgroepen dat goed verbonden is met een sterk netwerk van doorverwijzen.

- Advisering over opstellen en vastleggen van een overdrachtdossier en inwerkprogramma voor opvolgers is nodig (er is veel verloop).
- Advisering over de keuze van materialen (maatwerk) is gewenst. Er is veel beschikbaar via productcatalogi, adviescollecties en eigen materiaal, maar Taalhuizen raken de weg kwijt.
- Advisering over de aanpak van NT1 cliënten is noodzakelijk: hoe kan de doelgroep gevonden worden, welke materialen en werkvormen passen daarbij.
- Er is behoefte aan een landelijk (meer uniform) inwerk- en opleidingsaanbod, modulair ingericht, voor Taalhuiscoördinatoren, docenten en vrijwilligers. Het aanbod is nu te versnipperd.
- Bij training voor vrijwilligers is er behoefte aan ondersteuning op specifieke onderdelen, bijvoorbeeld de omschrijving van de kwaliteitseisen voor vrijwilligers.
- Bij alle trainingsprogramma's pleiten Taalhuizen voor maatwerk en herhaaltrainingen.
- Taalhuizen willen graag dat er (korte) bijeenkomsten zijn voor het uitwisselen van best practises en intervisie. Het liefst regionaal georganiseerd.
- Ondersteuning is gewenst bij strategisch overleg met gemeente(n): beleids- en financieringsvraagstukken. Taalhuizen willen graag een handreiking.
- Ondersteuning bij het opstellen van een meerjarenbeleidsplan is gewenst.
- Ondersteuning bij het invullen van de organisatiestructuur, overlegstructuur en het beschrijven van rollen, taken en verantwoordelijkheden van de partners is een vereiste.
- Geef richtlijnen voor het opstellen van samenwerkingsovereenkomsten.
- Taalhuizen willen hulp bij het opstellen van functiebeschrijvingen van coördinatoren en medewerkers (meer uniformeren). Best practises.
- Er is hulp nodig bij de keuze en het gebruik van registratiesystemen. Met name het onderdeel *outcome*/maatschappelijk effect is moeilijk in kaart te brengen.
- Taalhuizen willen graag instructie en ondersteuning bij het certificeringstraject.

Context

2. Gemeenten moeten hun verantwoordelijkheid nemen als opdrachtgever, regisseur en eigenaar. Dit onderwerp kent een hoge urgentie.

3. Om de toekomstbestendigheid en de kwaliteit van Taalhuizen te garanderen, is meer budget nodig voor de inzet van medewerkers en de ondersteunende activiteiten, inclusief de versterking van partners uit het sociaal werk (capaciteit). Nog meer efficiency is niet reëel.

4. In een versnipperd aanbod van ondersteuning is er behoefte aan regie en een centrale plek waar kennis, goede voorbeelden en tools beschikbaar zijn. Taalhuizen weten de weg naar inhoudelijke ondersteuning goed te vinden. Voor de strategische vragen ontbreekt vaak nog een gerichte ondersteuning.

5. Overweeg gebruik te maken van een (bestaand) centraal landelijk platform om Taalhuizen in de eerste lijn te kunnen opvangen met hun vragen. Het EB kan die rol vervullen, mits de opdracht helder is geformuleerd (advies en doorverwijzing) en gekoppeld is aan concrete ondersteuning van Taalhuizen op de werkvloer lokaal en regionaal. Zorg dat andere partners voldoende betrokken zijn. Het inrichten van een stuurgroep of adviesgroep kan daarbij helpen.

6. Ondersteunende instellingen zouden onderling moeten afstemmen welke plek zij innemen in het ecosysteem. Wat is het specifieke aandachtsgebied waarop de organisatie zich richt, hoe kunnen ze samenwerken en hoe kunnen Taalhuizen daar gebruik van maken. OCW bij de onderlinge afstemming een rol kunnen vervullen.

7. Taalhuizen pleiten om ondersteuning lokaal, op maat, persoonlijk en bereikbaar te houden. Onderzoek daarom de mogelijkheid om het landelijk kennisplatform (EB) te verbinden met regionale teams die zijn samengesteld uit ervaringsdeskundigen uit de Taalhuizen zelf in combinatie met een ondersteuningsorganisatie of een POI.

8. De kennis van vraagstukken met betrekking tot kwaliteitszorg, organisatieontwikkeling, maatschappelijk effect en compliance moeten of bij het EB of elders (CBCT?) belegd worden en kan niet zonder de inbreng van de andere ondersteuningspartners.

9. Het succes van de NT2-aanpak en digitale basisvaardigheden in Taalhuizen moet blijvend ondersteund en versterkt worden. NT1 vraagt om een fundamenteel andere aanpak en strategie; haal de druk van de NT1-aanpak af door een meerjarenplan te formuleren met betrokken partijen, verder te professionaliseren en te structureren. Zorg dat VNG en Rijk (OCW, BZK, VWS, SZW) in samenspraak met actoren tot een meerjarenplan en bijbehorende financiering komen. Het succes van een aanpak van NT1'ers ligt in de wijken; een Taalhuis kan in samenwerking met bibliotheken en het sociaal werk het meeste effect bereiken.

10. Zoek als Taalhuis naar effectieve samenwerkingsverbanden (Stichting Lezen, POI's en SWN) om bij te dragen aan preventie en gezinsaanpak.

11. Infopleinen en ontwikkelpleinen in bibliotheken kunnen helpen om te komen tot een geïntegreerd aanbod in een uitnodigende omgeving, waar met name NT1'ers zich meer thuis voelen. Inzetten op de aanpak in de wijken (met sociale partners) moet daarbij aansluiten.

12. Het succes van Taalhuizen hangt samen met de kracht van het netwerk. Het is nodig dat samenwerkingspartners hun afspraken vastleggen, zodat er geen onduidelijkheid ontstaat over taken, rollen en bevoegdheden. Gemeenten hebben hier een taak. Datzelfde geldt op landelijk niveau.

13. Bibliotheken zijn een constante factor, maar kunnen niet zonder partners uit het sociale domein. Maak afspraken over de aansturing, taken en verantwoordelijkheden en leg die vast. Om continuïteit en kwaliteit te waarborgen zou de bibliotheek in het samenwerkingsverband standaard een centrale rol moeten vervullen om de inrichting eenduidiger te maken.

14. Vrijwilligers en medewerkers hebben behoefte aan verdere professionalisering. De tijd van het experiment is voorbij en de aanpak NT1 en NT2 vraagt steeds meer diepgang. Landelijke borging en maatwerk van het (basis)trainingsaanbod is nodig.

15. Maak een (landelijk) strategisch communicatieplan gericht op de doelgroepen en zorg voor vertaling in de lokale omgeving, zodat Taalhuizen meer zichtbaar zijn.
16. Registratie en registratiesystemen, inclusief compliance, blijven een ingewikkeld traject. Ook is hier landelijke sturing in goed overleg met lokale partijen van belang. Uiteindelijk komen tot één systeem heeft de voorkeur, maar is nog niet haalbaar. Begin daarom met centrale ondersteuning en informatievoorziening.
17. Taalhuizen kunnen niet los gezien worden van het totaal van maatschappelijke ontwikkelingen: een leven lang ontwikkelen, geletterdheid, digitale en dus sociale inclusie, armoedebestrijding, gezondheid en brede welvaart. Gemeenten hebben de regie en zorgen voor lokale inkleuring, maar landelijk is de zorg voor netwerk, faciliteiten op het gebied van expertise en gecoördineerde ondersteuning met goede afstemming nodig (landelijke regie en opdracht inclusief structurele financiering). VNG, OCW, BZK, SZW en VWS zouden afspraken moeten aanscherpen over het sociaal domein en de plaats van Taalhuizen.
18. Geef landelijk een omschrijving op hoofdlijnen van wat een Taalhuis is en wat men kan verwachten. Het gaat daarbij meer om de vraag waar het concept Taalhuis en het netwerk voor staan, dan om de naamgeving. Leg de nadruk op het 'hoe' en niet op het 'wat'. Landelijk definiëren en lokaal invullen, zodat taken, rollen en verantwoordelijkheden van het Taalhuis in de brede context van maatschappelijke opgaven helder zijn. Een dergelijk kader kan als basisbeschrijving gebruikt worden bij eventuele wisseling van personeel, zowel bij de Taalhuizen als ambtelijk.
19. De werkwijze, financiering en aanpak van de IDO's kunnen dienen als voorbeeld voor Taalhuizen. KB, POI's zouden in samenspraak met het sociale domein in een vergelijkbaar landelijk programma een belangrijke rol kunnen vervullen.
20. Investeer in de doorontwikkeling van Taalhuizen met CBCT, LeS, KB, HBMT, POI's, EB en partners, zoals VNG, VOB, SWN en MBO-raad (ROC's).
21. Continueer de certificeringstrajecten (op eigen verzoek of verplicht) en zorg voor financiering en begeleiding. Taalhuizen worden hiermee zowel ondersteund als geprikkeld om hun kwaliteitszorg en toekomstbestendigheid verder ter hand te nemen.

Overzicht gesprekspartners

Organisaties

Koninklijke Bibliotheek
Lisenka Akse

Stichting Lezen en Schrijven
Haas de Groot

Het Begint Met Taal
Elise Zomer en Sylvia de Groot

Sociaal Werk Nederland (SWN)
Jennifer Elich

Probiblio/SPN
Frans Bergfeld en Iris Coster

Stichting Lezen
Gerlien van Dalen en Adriaan Langendonk

Expertisepunt Basisvaardigheden
Ernestine Schipper

Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur en Taal
Willem Camphuis, directeur en alle auditoren

VOB
Klaas Gravesteijn en Anne Rube

(Digi)Taalhuizen

Taalhuis Westland (locatie Naaldwijk)
Yvonne Polman

Taalhuis Noord-Friesland
Pauline Schreuder

Taalhuis Zuid-Oost-Friesland
Irene Rozemeijer

DigiTaalhuis Utrecht
Babette Zilverlood

Huis voor Taal Flevomeer (Almere, Dronten, Lelystad, Urk en Zeewolde)
Sabine de Bruijn,

Taalhuis Haarlemmermeer (Hoofddorp)
Christine van Muiswinkel

Taalhuis BplusC (Leiden en Leiderdorp)
Diana Kölker

Taalhuis Uithoorn
Nicci Sonderman

Taalhuis Arnhem/Rozet
Kim Keijsers en Gert Jan Witter

DigiTaalhuis Achterhoek (Doetinchem)
Eline Derks en Lidy Hampsink (gemeente Doetinchem)

Taalpunt Zwartewaterland
Elly Potgieter

Taalpunt De Welle (Hellendoorn, Nijverdal en Wierden)
Marianne Pekkeriet

Taalhuis Den Haag
Ryenne Kelly en Nanette Bos

Taalhuis Salland (Raalte, Ommen, Olst en Wijhe)
Jetze Dam en Erna Hulsebos

Audits Taalhuizen Bergen op Zoom en Walcheren (oktober)
Gesprekken met gemeenten zowel ambtelijk als bestuurlijk: Breda, Veere, Middelburg en Vlissingen

DigiTaalhuis Veldhoven
Rob Smetsers

Taalhuis Laarbeek (LEV, welzijnsorganisatie)
Marieke van Eijk

Het Bossche taalnetwerk ('s-Hertegenbosch)
Betty Vervoort

Taalhuis Sliedrecht (bibliotheek Aan Zet) (Sliedrecht, Hardinxveld-Giesendam en Papendrecht)
Samuela Loolofs

Gesprekken
Peter van Eijk, directeur Bisc

Mark Deckers, bestuurssecretaris Rijnbrink,
Hanneke Schopman, Rijnbrink, teammanager Educatie, Cultuur en Samenleving

Maurice de Greef, Leerstoelhouder UNESCO Leerstoel Volwasseneducatie Vrije Universiteit Brussel