

Bijlage 1 overzicht stand van zaken actiepunten Verbetertraject WEB

		Oplossingsrichtingen	Actie	Wie	Wanneer	Kosten	Wat is wel gebeurd	Waar liepen we tegenaan
1. Vinden en bereiken	a	Afspraken taalaanbieders	Zorgen dat de afspraken uit de contracten met taalaanbieders worden nageleefd	Contractbeheer Regio GV	Doorlopend, eerste kwartaal-gesprek is op 22 mei	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Ieder kwartaal gesprek met aanbieders, aandacht voor taal in dagelijkse praktijk	Benadering doelgroep NT1 als lastige opgave ervaren, nog geen sprake van gezamenlijke samenwerking op wachtlijsten al is deze bij één aanbieder in Q4 2023 en Q1 2024 aanzienlijk geweest.
	b	Trainen van professionals	Trainen van medewerkers van de gemeentelijke loketten en van medewerkers en vrijwilligers van externe organisaties	Projectleider Regio GV	Doorlopend, eerstvolgende training is in mei	Trainingsbudget Taal is de Sleutel	Goede samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven, vrijwilligers worden getraind	Aandachtsfunctionarissen nog niet bij gemeenten ingezet, in september laat Gemeente Gooise Meren diverse afdelingen de basistraining volgen
	c	Werkgeversaanpak	Maatwerktrajecten aanbieden aan werkgevers om hun medewerkers te trainen	Adviseur Leven Lang Ontwikkelen Regio GV	Is gestart, loopt t/m 12 september 2023	50% financiering uit Leerwerkloket en 50% uit Taal is de Sleutel	Lokale zorgverlener biedt taaltraject met baangarantie, lokale opleider advies gegeven over taalaanbod	Maatwerk minimaal afgenomen
			Besluiten of werkgeversaanpak wordt voortgezet, en zo ja, hoe	Manager RBL Regio GV	Vanaf 12 september 2023	Indien nodig financiering uit Taal is de Sleutel	Nieuwe Adviseur basisvaardigheden aangesteld tot februari 2025	Wissel van de wacht heeft ingezette acties halfjaar in wachtstand gezet
	d	Communicatie	Aansluiten bij de landelijke campagne	Projectleider Regio GV en lokaal	September 2023	Communicatiebudget Taal is de Sleutel en lokaal budget communicatie	Netwerkbijeenkomst tijdens Week van Lezen & Schrijven	Geen aansluiting bij landelijke campagne gezocht, wegens ontbreken aan totaaloverzicht taal
			Kijken wat we nog hebben aan communicatiemateriaal	Projectleider Regio GV	Juni 2023	Indien nodig communicatiebudget Taal is de Sleutel	lessenserie filmpjes voor voortgezet onderwijs	Totaaloverzicht van aanbod mist

2. Voorkomen van uitval			Taalaanbod duidelijk communiceren op gemeentelijke websites en website van de Regio	Lokaal en Projectleider Regio GV	Prioriteit lokaal bepalen	Geen	Lokale gemeenten en projectleider nemen hierin stappen	Totaaloverzicht van aanbod mist
	e	Taalambassadeurs	Uitzoeken welke taalambassadeurs we kunnen inzetten, wat daarvoor de kosten zijn en wat het oplevert	Projectleider Regio GV	2023	Indien nodig communicatiebudget Taal is de Sleutel		Met werkgeversaankpak kan dit worden opgepakt
	f	Doorverwijzingen	Actueel lokaal overzicht van het formele en non-formele taalaanbod	Lokaal	2023	Lokaal	Gemeenten en projectleider nemen hierin stappen (30 mei bijeenkomst non-formele aanbieders)	
			Het informeren van gemeenten en professionals over het huidige ingekochte taalaanbod	Projectleider Regio GV	Is gestart	Valt binnen takenpakket van Projectleider GV	Gebeurd en deel van Plan van aanpak trainen van aandachtsfunctionarissen op vindplaatsen	Capaciteit binnen gemeenten punt van discussie
			Onderzoek naar de wenselijkheid van een centraal punt waar inwoners en professionals terecht kunnen met vragen over taal	Projectleider Regio GV	2023, als het lokale aanbod goed in beeld is	Indien nodig communicatiebudget Taal is de Sleutel	Lopend, breder geplaatst, vanuit regio onderzoek om zelf centraal aanmeldpunt te worden	Totaaloverzicht van aanbod mist
	a	Uitval tijdens aanmeldfase verminderen	Gebruikers van het DLP systeem trainen	Contractbeheer Regio GV	Doorlopend. Er heeft in februari een training plaatsgevonden	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	
			Werkinstructies schrijven voor het aanmeldproces met de verschillende stappen erin en maximale doorlooptijden	Contractbeheer Regio GV	Voor de zomer	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	Werkinstructies niet geheel opgevolgd door taalaanbieder: toegekend budget aangevraagd vóór intake i.p.v. daarna, per mei '24 zal dit correct worden opgevoerd
			Contactpersoon voor technische	Contractbeheer Regio GV	Is gebeurd	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	Vereist veel handelingen en daardoor een foutgevoelig programma

3. Monitoring en sturing			vragen/foutmeldingen DLP					
			Afspraken met gemeenten maken over de maximale termijn voor het checken van de WEB criteria	Contractbeheer Regio GV en lokaal	Voor de zomer	Geen extra kosten	Is gebeurd	
	b	Uitval tijdens cursus verminderen	Zorgen dat de afspraken uit de contracten met taalaanbieders worden nageleefd	Contractbeheer Regio GV	Eerste kwartaalgesprek is op 22 mei	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	Vrijblijvendheid van deelname is een punt van aandacht,
	c	Klanttevredenheid	Opzetten van een klanttevredenheidsonderzoek	Projectleider Regio GV	Jaarlijks	Communicatiebudget Taal is de Sleutel	Niet gebeurd	
	a	Systeem optimaliseren	Werkinstructie maken om correcte en volledige registratie in DLP mogelijk te maken	Contractbeheer Regio GV	Voor de zomer	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	Taalaanbieders vragen veel ondersteuning, wegens niet dagelijks gebruik
			Zorgen dat in het DLP de juiste velden kunnen worden ingevuld zodat we over de relevante data kunnen beschikken	Contractbeheer Regio GV	Voor de zomer	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	
	b	WEB monitor	Het bouwen van een monitor met daarin gegevens over toewijzingen, declaraties, budgetuitnutting en inzet van producten.	Contractbeheer Regio GV	Is gebeurd	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	
			De monitor 1x per kwartaal delen met de regiogemeenten	Contractbeheer Regio GV	Mei 2023 voor het eerst	Geen extra kosten	Is gebeurd	
	c	Facturatieproces	Onderzoeken of het wenselijk is het facturatieproces te versimpelen, en zo ja, een voorstel doen aan	Projectleider Regio GV, financiën GV en lokaal	2023	Indien nodig dekking uit Taal is de Sleutel	Niet gebeurd	

			de regiogemeenten om dit door te voeren					
	d	Gestructureerd contractbeheer	Bij de kwartaalgesprekken zijn contractbeheer en een inhoudelijke persoon (vanuit de regiogemeenten) vertegenwoordigd	Contractbeheer Regio GV en lokaal	Eerste kwartaalgesprek is op 22 mei	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	Uiteenlopende kwartaalrapportages vanuit taalaanbieders
			Ter voorbereiding op de kwartaalgesprekken worden monitoringscijfers gedeeld met de regiogemeenten en input opgehaald bij de uitvoering	Contractbeheer Regio GV en lokaal	Is gestart	Valt binnen takenpakket van contractbeheer	Is gebeurd	
			Voor de kosten van de uitvoering van het contractbeheer is een structurele oplossing nodig	Projectleider Regio GV	2023	Indien besloten wordt structurele middelen vrij te maken vanuit de gemeentes is dit een extra kostenpost voor de gemeentes	Contractbeheer werkt aan een voorstel	
4. Inbedding in het Sociaal Domein	a	Contactpersoon per gemeente	Contactpersonen WEB duidelijk	Projectleider Regio GV en lokaal	Juni 2023	Geen extra kosten	Aanstellen van aandachtsfunctionarissen	Capaciteit binnen gemeenten punt van discussie
	b	Aanvullende financiering	Extra financiering binnenhalen voor laaggeletterdheid lokaal. Bijvoorbeeld uit de brede- SPUK regeling	Lokaal	2023	Inzet lokale medewerkers	Sport en gezondheid i.h. kader van gezondheidsbevordering, opgenomen in de plannen door gemeente Huizen	Voor aankomend plan is focus Werk&Inkomen en Gezin, van daaruit werken aan bewustwording.
	c	Regionaal Leerhuis	Met en van elkaar leren op het gebied van laaggeletterdheid	Projectleider Regio GV en lokaal	Is gestart	Trainingsbudget Taal is de Sleutel	Is gebeurd	Betrof voornamelijk vrijwilligers
	d	Inbedding in andere beleidsvelden	Taal opnemen in beleidsplannen op	Lokaal	Doorlopend	Inzet lokale medewerkers	Maandelijks Werkgroep van	

			andere domeinen zoals schuldhulpverlening, gezondheid, jeugd etc.				inhoudelijke collega's vanuit gemeenten, samenwerking op plan per 2025 dat ook intern in andere plannen in andere plannen verweven wordt	
--	--	--	---	--	--	--	--	--

Bijlage 2 Evaluatie van uitdagingen en oplossingsrichtingen

Het verbeterplan beschrijft vier uitdagingen met oplossingsrichtingen. In onderstaand tabel staat de voortgang van de oplossingsrichtingen per uitdaging uitgeschreven. Bijlage 1 zet beknopt uiteen per actie wat de stand van zaken is.

1. **Het vinden en bereiken van de (NT1) doelgroep:**

- a. Er zijn per 1 januari 2023 nieuwe afspraken met de taalaanbieders gemaakt met als doel het bereik van met name NT1-ers te vergroten. Deze acties worden tijdens de kwartaalgesprekken behandeld. Op verzoek van de Regio-organisatie hebben beide taalaanbieders hun plannen verder geconcretiseerd.

Ten eerste dienen de taalaanbieders zelf actief op zoek te gaan naar de doelgroep en deze te benaderen, maar sinds de start van de aanbesteding worstelen zij met deze opdracht. Eén van de aanbieders heeft een accountmanager aangenomen per begin 2024, aan wie onder andere het bereiken van de NT1 doelgroep is toebedeeld. Toch zijn er vanuit de aanbieders nog geen concrete acties ondernomen en zoeken zij ondersteuning bij Stichting Lezen & Schrijven en de regio-organisatie.

Ten tweede spitsen de taalaanbieders volgens afspraak het aanbod toe op de dagelijkse praktijk met onderwerpen als: boodschappen doen, op de basisschool en gas, water, elektriciteit. Het studiemateriaal is volledig gedigitaliseerd, zodat ze hier ook in thuisraken.

Een derde focus is de maatwerktrajecten die worden afgestemd met werkgevers. De inzet daarvan is minimaal; één van de aanbieders zette dit eenmalig in voor een opleiding tot taxichauffeur. Dit is deels te verklaren doordat de Adviseur basisvaardigheden vertrok en er niet direct vervanging gevonden werd. Daarnaast valt het ook samen met de wachtlijstproblematiek. Maatwerk is kostbaar en vraagt telkens om het ontwikkelen van een branchegericht aanbod voor een kleine groep. In de praktijk wordt er door de taalaanbieders gekozen om de spaarzame docenten die ze hebben in te zetten voor de reguliere doelgroep; dat kost minder tijd en er kunnen grotere groepen worden bediend.

Tot slot de gezamenlijke afstemming om wachtlijsten te beperken; daar is nu nog geen sprake van. De overeengekomen doorlooptijd van 8 weken wordt door één taalaanbieder vaak niet behaald. Dit heeft diverse redenen zoals te weinig docenten, en/of de wensen en omstandigheden van de deelnemers. Tabel 4 laat de huidige situatie zien met het aantal deelnemers die een traject volgen, op de wachtlijst staan en na 8 weken doorlooptijd geplaatst konden worden. Precieze aantallen kunnen verschillen van de werkelijk, aangezien het registratiesysteem DLP continue onderhevig is aan nieuwe invoer en aan wijzigingen, onder andere door de taalaanbieders.

	Danner & Danner	TopTaal
In traject	563	83
Op de wachtlijst	140	0

Van start na 8 weken	355	1
----------------------	-----	---

Tabel 4: Overzicht deelnemers taalaanbieders, mei '24.
Bron: Administratie Regio (DLP)

- b. Een belangrijke stap in het vinden en bereiken van de (NT1) doelgroep, is het aanwijzen en trainen van aandachtsfunctionarissen die vanuit hun werk in aanraking komen met de doelgroep. Laaggeletterdheid heeft effect op veel leefgebieden waar gemeenten hun inwoners op ondersteunen en desbetreffende afdelingen vervullen een schakelrol in de herkenning en vervolgens de doorverwijzing naar het taalaanbod. De regionaal projectleider heeft i.s.m. Stichting Lezen & Schrijven een plan van aanpak gemaakt voor het (doorlopend) trainen van medewerkers van gemeentelijke loketten en van medewerkers en/of vrijwilligers van externe organisaties. De uitvoering van het plan ligt bij de gemeenten en bevindt zich nog in de verkennende fase. Er wordt lokaal bekeken wat mogelijk is in de aanstelling van aandachtsfunctionarissen, rekening houdend met de beschikbare capaciteit. Gemeente Gooise Meren laat in september 2024 diverse afdelingen de basis training volgen. Vrijwilligers worden al wel getraind door de regio-organisatie, onder andere in het doorverwijzen naar het taalaanbod. Dit gebeurt in het Regionaal Leerhuis door de Specialist Laaggeletterdheid. Tot en met april 2024 zijn dit 71 vrijwilligers.
- c. Diverse werkgevers zijn d.m.v. pitches geïnformeerd over basisvaardigheden. Een opleider in de bouw kreeg advies over de integratie van taallessen. Een lokale zorgorganisatie geeft het mooie voorbeeld en zet de WEB middelen in voor een maatwerktraject waarin taallessen naast een leerwerktraject lopen. Over het algemeen wordt er minimaal gebruik gemaakt van de deze trajecten (zie tabel 5). De werkgeversaanpak heeft per 1 februari 2024 weer invulling met de nieuwe Adviseur Basisvaardigheden, na 6 maanden stilgelegen te hebben. De wisseling heeft eerder uitgezette acties zoals quickscans (o.a. van een afdeling binnen de eigen regio-organisatie) gepauzeerd. De adviseur wordt gefinancierd uit de decentralisatiemiddelen en is onderdeel van de RVE Onderwijs en Werk van de regio-organisatie. De werkgeversaanpak wordt daarmee voortgezet tot februari 2025.
- d. Er is niet aangesloten bij de landelijke communicatiecampagne. De voornaamste reden is het ontbreken van het totaaloverzicht van het aanbod. Voor de beeldvorming en toelichting van laaggeletterdheid in het voortgezet onderwijs zijn [lessenserie](#) filmpjes bekostigd vanuit de decentrale middelen. Tijdens de Week van Lezen & Schrijven is er door de projectleider Taal wel een netwerkbijeenkomst georganiseerd voor lokale partijen die met laaggeletterdheid in aanraking komen.
- e. De verkenning naar de inzet van taalambassadeurs heeft nog niet plaatsgevonden. Nu er stappen worden gezet om het totale aanbod in kaart te brengen (zie punt 1f), komt er een goede basis om naar door te verwijzen. De verwachting is dat met de werkgeversaanpak de inzet van ambassadeurs uitgediept kan worden.
- f. Om goed te kunnen doorverwijzen wordt er gewerkt aan een actueel regionaal overzicht van het non-formele aanbod van taal-, reken- en digitale vaardigheden die geboden worden door gemeenten, bibliotheken, welzijnsorganisaties e.d.. De projectleider organiseert 30 mei een bijeenkomst voor deze partijen. Binnen en buiten gemeentelijke organisaties is dit vooralsnog ondoorzichtig. Het formele gedeelte en de daarbij behorende taalaanbieders zijn wel bekend.

Vooralsnog zijn bovengenoemde actiepunten nog niet volledig tot stand gekomen. Het vinden en bereiken van de (NT1) doelgroep is het eerste en meest belangrijke speerpunt om tot een grotere benutting van het WEB budget te komen. Het is de toevoer waarop andere doelstellingen - zoals monitoring en voorkomen van uitval - volgen. Vooralsnog betreft de besteding van de WEB gelden NT2'ers, zoals tabel 5 laat zien.

	2023	2024
NT1 taaltraject	0%	0%
NT2 taaltraject	94%	85%
Non-formeel, maatwerk taaltraject	6%	15%

Tabel 5: Verdeling inzet taaltrajecten 2023, 2024 (tot april '24).

Bron: Administratie Regio (DLP)

2.

Het voorkomen van uitval:

- a. Het aanmeldproces is verbeterd, waardoor aanmeldingen niet meer onnodig lang in het DLP systeem blijven hangen. Naast werkinstructies voor het aanmeldproces, biedt de contractbeheerafdeling een eerste lijn ter ondersteuning van gebruikers. Daarnaast monitort de afdeling actief de administratieve handelingen van het DLP systeem en is er nauw contact met de taalscholen en gemeenten. Tot slot biedt Contractbeheer kleinschalige trainingsmomenten. Deze inspanningen zijn nodig, omdat DLP wordt ervaren als een interactief programma dat veel handelingen vraagt en daardoor foutgevoelig is.
- b. Uitval van deelnemers tijdens de taal cursus monitoren de taalaanbieders. Volgens de contractafspraken bestaat er een financiële prikkel om het verzuim te beperken. Ze houden de presentie bij en bellen na bij afwezigheid. De reden van absentie wordt bijgehouden. Dit wordt besproken tijdens de contractgesprekken. De vrijblijvendheid waarmee de deelnemer een taal cursus kan volgen, vormt een belemmering voor de taalscholen.
- c. Er wordt jaarlijks nog geen klanttevredenheidsonderzoek uitgezet door de regio-organisatie.

Het Verbeterplan WEB gaf inzicht op het relatief hoog toegewezen budget versus het veel lagere daadwerkelijk gedeclareerde bedrag, wat de indruk wekte dat 50-60% van de deelnemers niet startten. In het kwartaalgesprek van mei '24 is gebleken dat één van de aanbieders al vóór intake toegewezen budget aanvraagt. Dit geeft een vertekend beeld van de situatie. Als de taalaanbieders de deelnemer pas registreren na de intake komt er beter zicht op de uitval tijdens de cursus. Daar zijn nogmaals duidelijke afspraken over gemaakt. Daarnaast kunnen aanvragen van het toegewezen budget worden teruggetrokken door de aanbieder en/of gemeente.

Op dit moment is het voor de regio-organisatie lastig te bepalen wat de redenen zijn dat inwoners die zich melden bij de taalaanbieders, niet starten met een cursus. Met welke vraag of verwachting benaderen zij de taalschool? Het hoge toegewezen budget toont wél aan dat het voorkomen van uitval tijdens dit eerste contactmoment voor meer deelnemers kan zorgen.

3.

Het verbeteren van de monitoring en sturing:

- a. Het DLP systeem heeft een ontwikkeling doorgemaakt en biedt nu inzicht over de inzet van producten, de betreffende gemeenten, de gedeclareerde bedragen, het aantal toewijzingen, de looptijd van het traject en de wachttijd van inwoner. Hierdoor is een betere monitoring mogelijk gemaakt. Recente gesprekken met de taalaanbieders tonen dat nog niet de gehele registratie in DLP vlekkeloos verloopt. Werkinstructies worden niet altijd correct gevolgd. Daarnaast leveren de taalaanbieders ieder op een eigen wijze aparte registratieoverzichten die niet perse inspelen op de behoefte van contract beheer.
- b. De WEB monitor geeft overzicht van het aantal toewijzingen (aangemelde cursisten), de budgetuitputting en de producten (NT1, NT2 of maatwerk). Deze wordt ieder kwartaal met het regionaal beleidsteam gedeeld en besproken.
- c. Het facturatieproces is ongewijzigd en daardoor omslachtig gebleven. De centrumgemeente betaalt het volledige WEB budget aan de Regio. De taalaanbieders factureren aan de gemeente waar de inwoner woont. De regiogemeenten factureren vervolgens weer aan de Regio. Het is nog niet onderzocht wat de extra werkbelasting inhoudt als facturen direct naar de Regio worden gestuurd.
- d. Met de start van de nieuwe contracten van de taalaanbieders, vinden er structureel kwartaalgesprekken plaats om te kunnen terugblikken en bij te sturen. Bij deze gesprekken met de taalaanbieders zijn naast de contractbeheerder en een inhoudelijke collega van de portefeuille Werk en Inkomen, ook de regionaal projectleider Taal en een inhoudelijke collega van de portefeuille Onderwijs aanwezig. De kwartaalrapportages (bijlage 2 en 3) die de taalaanbieders zelf verstrekken, worden dan besproken. Dit zijn twee uiteenlopende rapportages vanuit een eigen administratiesysteem. De contractbeheerder wordt tot met 2025 betaald uit eigen budget van Inkoop en Contractbeheer en de decentralisatiemiddelen. Als er vanuit het Rijk geen andere middelen komen, zal er voor na 2025 zal een structurele financieringsstroom voor de inzet van Inkoop en Contractbeheer tot stand moeten komen en ook voor een Projectleider laaggeletterdheid/basisvaardigheden.

De monitoring en sturing hebben een grote stap gemaakt met de optimalisering van het DLP systeem en met de inzet van een gestructureerd contract beheer. Een juist beeld van de situatie is afhankelijk van interne en externe (gemeenten, taalaanbieders) gegevensverwerking. De regio-organisatie heeft hier maar gedeeltelijk invloed op. De huidige monitoring nodigt uit om verder het gesprek aan te gaan met de taalaanbieders achter de cijfers en het proces. Dit kan worden opgenomen in de kwartaalgesprekken als standaard agendapunt in plaats van de rapportages die de aanbieders vanuit eigen administratie verstrekken.

4.

Inbedding in het sociaal domein:

- a.** Onderdeel van het Plan van aanpak over het trainen van professionals op de vindplaatsen, is het aanstellen van aandachtsfunctionarissen bij de gemeentelijke organisaties om intern laaggeletterdheid op te pakken. De uitvoering van dit plan van aanpak ligt bij de diverse gemeenten.
- b.** Via bijvoorbeeld de SPUK-regeling hadden gemeenten extra financiering kunnen inzetten om lokaal laaggeletterdheid aan te pakken. Deze regeling richt zich puur op gezondheidsbevordering, maar kan wel breed ingezet worden op onderwerpen als doktersbezoek of medicatiegebruik. Eén van de gemeenten heeft het wel opgenomen in plannen. Voor de totstandkoming van het nieuwe regionale plan ter bevordering van basisvaardigheden per 2025 heeft de regionaal vertegenwoordigde werkgroep de focus op Werk & Inkomen en Gezin.
- c.** Het Regionaal Leerhuis organiseert twee keer per jaar TaalVrijwilligerstrainingen voor 16 vrijwilligers die direct in contact staan met inwoners. Tijdens deze bijeenkomsten is aandacht voor het thema laaggeletterdheid aan de hand van materiaal van Stichting Lezen & Schrijven.
- d.** De inbedding in andere beleidsvelden loopt. De werkgroep maakt hier stappen in door het nieuwe plan ter bevordering van basisvaardigheden per 2025 in gezamenlijkheid op te stellen. Daarnaast wordt het belang van inzet op basisvaardigheden benadrukt bij het integraal opstellen van beleidsstukken.