



LAAK GELETTERD!

Onderzoek naar de beweging rondom taal en basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en beperkte digitale vaardigheden) van Laakse bewoners.

November 2025

Katja van der Schans, Mari Kolcheva & Tess Ravensberg (Risbo)

m.m.v. Eline Karlas, Marianne Langkamp (GGD Haaglanden) & Gäby de Vries (Gemeente Den Haag)

Samenvatting

De gemeente Den Haag heeft in 2023 het Actieplan Laak¹ vastgesteld in samenwerking met partners en bewoners in de wijk. Door middel van het bundelen van de krachten in de wijk, zet het Actieplan Laak in op versterking van de wijk Laak. Eén van de speerpunten is het verbeteren van de onderlinge verbondenheid tussen bewoners. Een belangrijk onderdeel hiervan is de Nederlandse taalontwikkeling.

Met het onderzoek dat voor u ligt wil de Gemeente Den Haag (stadsdeelkantoor Laak) en GGD Haaglanden (wijkpreventieteam Laak) meer inzicht krijgen in wat er speelt in de samenleving in Laak rondom taal en basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en beperkte digitale vaardigheden) van bewoners. Daarvoor zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- *Welke elementen zijn er nodig om de samenredzaamheid van Laakse bewoners te verbeteren?*
- *Welke rol zien bewoners hierin voor zichzelf?*
- *Hoe belangrijk vinden bewoners het verbeteren van talige, digitale en andere basisvaardigheden?*
- *Waar hebben zij zelf behoefte aan om talige, digitale en andere basisvaardigheden te verbeteren?*
- *Wat weten we op basis van de wetenschappelijke literatuur over het verbeteren van de basisvaardigheden/NT2?*

Het onderzoek is opgezet als een participatief actieonderzoek. Het doel daarvan was om bewoners actief te betrekken bij het thema laaggeletterdheid en inzicht te krijgen in hun beleving, behoeften en barrières rondom taal- en basisvaardigheden. De dataverzameling bestaat hoofdzakelijk uit semigestructureerde interviews met bewoners, sleutelfiguren van zelforganisaties, en professionals en taalaanbieders in de wijk. Daarnaast is in een gezamenlijke reflectiesessie met de zelforganisaties en in interviews met inhoudelijk experts gereflecteerd op de resultaten, om ook dit mee te kunnen nemen in het onderzoek.

Conclusies

Hieronder worden de conclusies van het onderzoek kort omschreven.

Graag binnen de vertrouwde bubbel

Bewoners zijn in meer of mindere mate betrokken binnen hun eigen taalgemeenschap, maar ervaren drempels in het communiceren met instanties of in Nederlandstalige omgevingen.

Gebruik van vaardigheden

Sprekers van het Nederlands als tweede taal (NT2-ers) gebruiken de taal soms in alledaagse interacties, schrijven en lezen doen ze minder. Een deel van de bewoners ervaart schaamte bij het gebruiken van taal of gelooft dat het leren van de taal “niet voor hen is weggelegd”. Sommige bewoners voelen zich meer op hun gemak wanneer ze met andere NT2-ers spreken, omdat ze dan minder bang zijn om fouten te maken. Digitalisering vormt een uitdaging voor laaggeletterde moedertaalsprekers (NT1-ers) en sommige (met name oudere) NT2-ers.

¹ [Actieplan Laak - Den Haag](#)

Er is motivatie om te leren

Bewoners zouden graag hun vaardigheden verbeteren, vooral als dit gekoppeld is aan praktische doelen, zoals naar de dokter gaan of met de school van de kinderen communiceren. Sommigen ervaren echter belemmeringen zoals schaamte of angst om te spreken of vragen te stellen, gebrek aan vertrouwen, of tijdgebrek.

Vertrouwen en veiligheid zijn cruciaal

Om goed te kunnen leren hebben bewoners behoefte aan een veilige omgeving waar ze zich niet veroordeeld voelen of bang zijn om fouten te maken. Bewoners voelen zich meer op hun gemak op vertrouwde plekken (kerken, zelforganisaties, buurtcentra) die gekoppeld zijn aan hun gemeenschap. Deelnemers ervaren soms drempels wanneer er al bestaande groepjes zijn en vinden het prettig wanneer er een vertrouwd persoon (maatje, iemand van de zelforganisatie, etc.) mee gaat.

Formele taallessen sluiten niet altijd aan

Hoewel formele taallessen enorm waardevol zijn, sluiten ze soms niet (voldoende) aan bij de deelnemers. Vooral de nadruk op 'alleen Nederlands' is lastig. Deelnemers hebben behoefte aan (meer) ondersteuning in de moedertaal (of een gemeenschappelijke taal). Soms is het lastig om lestijden af te stemmen met werk- of schooltijden.

Zelforganisaties en sleutelpersonen zijn onmisbaar

Zij beschikken over bereik, vertrouwen en culturele kennis waarmee bewoners betrokken en gebonden kunnen worden.

De wijk Laak biedt sterke aanknopingspunten

Er bestaan veel actieve gemeenschappen, betrokken vrijwilligers en bereidheid tot samenwerking! De sociale energie in de wijk kan nog beter worden benut als verbindend netwerk voor taal- en leerinitiatieven.

Aanbevelingen

1. Vertrouwen en culturele sensitiviteit

Als het gaat om het taalaanbod zelf zijn de belangrijkste factoren: vertrouwen en culturele sensitiviteit. Daaronder valt de persoonlijke band met de docent of de groep maar ook de sociale veiligheid om fouten te maken. Via binding met de eigen taalgemeenschap en het aanbieden van (informele) activiteiten, kan worden opgebouwd richting formeel (taal)aanbod en meer contact met de rest van de buurt. Bij alle soorten aanbod is het van belang om een veilige sfeer te stimuleren, waar deelnemers zich niet bang hoeven voelen buitengesloten te worden of fouten te maken.

2. Vertrek vanuit het vertrouwde netwerk

Start via het informele aanbod (vanuit de zelforganisaties) en train (taal)aanbieders/vrijwilligers uit de vertrouwde kring. Camouflageaanbod, waarbij de nadruk niet direct op taal ligt en wat aansluit bij de behoeften van bewoners (bijvoorbeeld creatief aanbod, assertiviteitstraining, etc.), kan helpen bewoners te betrekken, te motiveren, en te binden. Probeer eventueel om formeel taalaanbod toegankelijk te maken binnen de vertrouwde locatie, door bijvoorbeeld gastsessies te organiseren.

3. Zet sleutelfiguren in...

... om bewoners bij de verschillende gemeenschappen te betrekken én bruggen te slaan tussen formele instanties en zelforganisaties/gemeenschappen en tussen gemeenschappen onderling. Door het vertrouwen en contact met de gemeenschap bevinden de zelforganisaties zich in een unieke positie, die verder benut zou kunnen worden om vanuit dat perspectief op regelmatige basis de behoeften van bewoners in kaart te brengen en met de betrokkenen van het taalaanbod (Gemeente Den Haag, GGD Haaglanden, taalaanbieders, etc.) af te stemmen.

4. Integratie en kwaliteit formeel en non-formeel aanbod

Zowel formele als non-formele² vormen van (taal)aanbod en andere activiteiten verdienen een plek in het leerproces en het verbinden van de bewoners. Een aanbeveling is om goed na te denken en af te stemmen hoe deze verschillende vormen op elkaar aansluiten en hoe ze elkaar kunnen versterken. Deelnemers zijn meer gemotiveerd voor inhoud die over persoonlijk relevante onderwerpen gaat en praktijkgericht is. Daarnaast hebben (met name) beginners behoefte aan een opstapje of ondersteuning in de eigen taal.

² Non-formeel leren is een vorm van georganiseerd leren, dat wil zeggen doelgericht maar minder gestructureerd en systematisch dan formeel leren (denk aan door vrijwilligers verzorgde taallessen). Het is anders dan informeel leren, wat betekent onbedoeld of 'toevallig' leren, bijvoorbeeld als bijproduct van andere activiteiten.

Inhoud

Inleiding.....	5
Wat weten we al?.....	8
Wat is (laag)geletterdheid?	8
NT1 en NT2	9
Taal, identiteit en ‘belonging’	10
Sociaal kapitaal en samenredzaamheid	10
Cognitieve factoren en vaardigheden	11
Wat hebben we gedaan?	13
De interviews	13
Reflectiesessie	16
Wat hebben we ontdekt?	17
1. Perspectief bewoners en zelforganisaties.....	17
Wijk	17
Samenredzaamheid	20
Identiteit en verbondenheid	23
Vaardigheden	25
Uitdagingen.....	28
Barrières en behoeften in taallessen	31
2. Perspectief taalaanbieders en professionals	33
Uitdagingen.....	33
Aandachtspunten (taal)lessen	34
Aandachtspunten redzaamheid en sociaal contact	36
Conclusie/discussie/aanbevelingen	39
Bronnenlijst	44
Bijlagen.....	46
Bijlage 1: Topic lists	46
Bijlage 2: Voorbeelden van initiatieven	52

Inleiding

De gemeente Den Haag heeft in 2023 het Actieplan Laak³ vastgesteld in samenwerking met partners en bewoners in de wijk. Door middel van het bundelen van de krachten in de wijk, zet het Actieplan Laak in op versterking van de wijk Laak. Eén van de speerpunten is het verbeteren van de onderlinge verbondenheid tussen bewoners. Een belangrijk onderdeel hiervan is de Nederlandse taalontwikkeling.

Op de Nederlandse taalontwikkeling van bewoners in Laak is nog veel winst te behalen. Ongeveer 50 procent van de inwoners van Laak is laaggeletterd⁴. Dat percentage ligt ver boven het landelijk gemiddelde en is ruim twee keer zo hoog als het gemiddelde van Den Haag (24%) (Wildenbos et al, 2019). Daarmee heeft Laak het hoogste percentage van alle stadsdelen. Laaggeletterdheid hangt samen met achtergrondkenmerken als leeftijd, opleidingsniveau en afkomst.

Taal en andere basisvaardigheden zijn belangrijk om zelfredzaam te zijn, maar ook om te verbinden. Laaggeletterdheid bemoeilijkt het vinden en behouden van werk, vergroot de kans op problemen rondom geldzaken, eenzaamheid en gezondheidsproblematiek, beperkt participatie in de samenleving, zelfredzaamheid en toekomstige ontwikkelingsperspectieven (zowel bij volwassenen als bij jongeren)². Daarnaast wordt samenleven met anderen buiten de eigen bubbel bemoeilijkt. De kloof tussen geletterden en laaggeletterden wordt steeds groter door o.a. de toename van de aantallen van ouderen, nieuwkomers, jongeren die moeite hebben met lezen en schrijven, technologische ontwikkelingen en de afname van banen op laag en middelbaar niveau.

Ongeveer de helft van de inwoners van Laak heeft geen opleiding of een opleiding op basisniveau afgerond. Daarnaast heeft Laak een grote groep eerste generatie inwoners met een migratieachtergrond. Onder deze twee groepen komt laaggeletterdheid vaker voor. Dit hoeft niet altijd te betekenen dat diegene niet redzaam is. Vaak woont, werkt en leeft iemand in een bubbel waarin het niet nodig is om Nederlands te leren, bijvoorbeeld omdat je in het Engels of in je eigen moedertaal kunt communiceren of omdat er vertaalapps worden gebruikt waar nodig.

Er gebeurt veel in de wijk. Wildenbos et al., (2019) spraken al over de vele actieve stichtingen en bewonersinitiatieven die helpen verbinden en samenredzaam zijn. Zo gebeurt er veel in de eigen taal en soms in het Engels, werd duidelijk tijdens de eerste ontmoetingen met de kerngroep rondom laaggeletterdheid in Laak. Dat betekent dat de Nederlandse taal vaak nog niet centraal staat als verbindende factor en als middel om dingen voor elkaar te krijgen.

De Gemeente Den Haag (stadsdeelkantoor Laak) en GGD Haaglanden (wijkpreventieteam Laak) hebben behoefte aan meer inzicht in wat er speelt in de samenleving in Laak rondom taal en basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en beperkte digitale vaardigheden) van bewoners. Ze willen graag weten hoe er door diverse bewonersgroepen in Laak wordt gedacht over taal als middel om samen te kunnen leven en de benodigde stappen in kaart brengen om laaggeletterdheid te verminderen. Wildenbos et al. (2019) benadrukken het belang van differentiatie in het aanbod en het aansluiten bij de behoeften van de doelgroep. Op deze behoeften proberen we in dit onderzoek meer zicht te krijgen. Daarnaast wordt aanbevolen om ook te letten op toeleiding naar het aanbod en de

³ [Actieplan Laak - Den Haag](#)

⁴ Zie Laak Geletterd! Kansen voor bevordering basisvaardigheden in Laak, p1

betrokkenheid in de wijk te benutten. Ook dit zijn thema's die we in dit onderzoek hebben proberen te verweven: hoe kunnen mensen bereikt worden en waaruit bestaat het sociale netwerk en vangnet in de wijk?

Onderzoeksvragen

In overleg met de opdrachtgever zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Welke elementen zijn er nodig om de samenredzaamheid van Laakse bewoners te verbeteren?
- Welke rol zien bewoners hierin voor zichzelf?
- Hoe belangrijk vinden bewoners het verbeteren van talige, digitale en andere basisvaardigheden?
- Waar hebben zij zelf behoefte aan om talige, digitale en andere basisvaardigheden te verbeteren?
- Wat weten we op basis van de wetenschappelijke literatuur over het verbeteren van de basisvaardigheden/NT2?

Achtergrond samenwerking Laak

De afgelopen jaren zijn er twee onderzoeken verschenen over laaggeletterdheid in Laak. In 2019 verscheen het onderzoek 'Breder kijken, breder oogsten' van Lost Lemon (Wildenbos et al., 2019). In 2021 publiceerde Stichting Lezen en Schrijven de bevindingen van het Changelab in Laak, dat zich richtte op jonge moeders. Deze onderzoeken hebben een hoop inzichten gegeven over de aanpak van laaggeletterdheid in Laak.

Om een extra impuls te geven aan de taalvaardigheid van inwoners heeft de gemeente Den Haag in 2023 het Actieplan Taal ontwikkeld, getiteld 'Doorbreek de cyclus van de laaggeletterdheid' (Lankhorst et al., 2019). De focus ligt in dit plan op kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar en hun ouders/verzorgers. Ook in het Actieplan Laak, dat zich integraal richt op de problemen die maken dat mensen minder graag in Laak willen (blijven) wonen, wordt er onder het thema verbondenheid aandacht besteedt aan laaggeletterdheid. De acties die hierin centraal staan zijn het beter bij elkaar brengen van vraag en aanbod, het uitbreiden van het reguliere taalaanbod en alternatieve taalactiviteiten, en uitbreiding van de functie van de bibliotheek in Laak.

Er zijn in Laak twee taalcoördinatoren van Wijkz die het aanbod van taallessen in beeld hebben gebracht. Op hun initiatief komt het Taalplatform Laak, waar de taalaanbieders uit de wijk bij aangesloten zijn, regelmatig bij elkaar.

Het stadsdeel en het wijkpreventieteam gezondheid van de GGD Haaglanden in Laak hebben in 2024 samen met de taalcoördinatoren, taalaanbieders, taalbeleid, bibliotheek en een aantal zelforganisaties de handen ineengeslagen om de beweging rondom laaggeletterdheid in Laak verder te versterken. We besloten via een participatief actieonderzoek de betrokkenheid van relevante partners en bewonersgroepen bij het thema laaggeletterdheid te vergroten. Via de Poolse zelforganisatie Polka kwam er een Poolse onderzoeker in beeld die was verbonden aan Risbo, het onderzoeksinstituut van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in het onderzoek waarvan de resultaten nu voor u liggen. Dit onderzoek vormt het startpunt van concrete gezamenlijke acties rondom laaggeletterdheid in Laak.

Wat weten we al?

Literatuurstudie

Wat is (laag)geletterdheid?

In de Survey of Adult Skills van PIAAC (Programme for the International Assessment of Adult Competencies van OECD), wordt geletterdheid gedefinieerd als “de capaciteit om geschreven teksten te begrijpen, evalueren, gebruiken en ermee te interageren om deel te nemen in de maatschappij, doelen te bereiken en de eigen kennis en potentie te ontwikkelen” (OECD, 2016). Geletterdheid, rekenen en adaptief, probleemoplossend vermogen zijn basisvaardigheden die individuen in staat stellen om effectief om te gaan met een breed spectrum aan dagelijkse situaties (OECD, 2024). Geletterdheid hangt samen met verschillende positieve uitkomsten, zoals een kleinere kans werkloos te zijn, hogere inkomens wanneer in dienst, en vaker in goede gezondheid, actief in vrijwilligerswerk, vertrouwend richting anderen en overtuigd dat mensen zoals zij zelf inspraak hebben in wat de overheid doet (OECD, 2016).

Iemand die zich niet goed zonder hulp kan redden in bepaalde situaties, omdat taal- of basisvaardigheden ontbreken, is laaggeletterdheid. Er zijn diverse factoren die bijdragen aan laaggeletterdheid. Onder andere de thuissituatie, een laag taalniveau binnen het gezin en het type en de hoeveelheid begeleiding in het onderwijs spelen een rol. Vergrijzing en het minder hoeven lezen en schrijven binnen werk vergroten ook de laaggeletterdheid in Nederland (Klei- van Kleffens, 2016).

Laaggeletterdheid in de brede zin gaat verder dan taal en betreft ook digitale vaardigheden. Het gaat over het communiceren, samenwerken en creëren van interactie met mensen in de fysieke en digitale wereld. Digitale vaardigheden zijn net als taalvaardigheden om verschillende redenen belangrijk. In de huidige maatschappij leunen we veel meer op digitale vaardigheden dan in het verleden. Voor laaggeletterden kan dat lastig zijn, bijvoorbeeld wanneer zij online afspraken moeten maken bij de huisarts of digitale brieven van de overheid moeten lezen.

Een belangrijk onderscheid dat benadrukt dient te worden is dat tussen laaggeletterdheid en beperkte taalvaardigheid. Zo betekent een lage vaardigheid in de Nederlandse taal niet per definitie dat iemand laaggeletterd is en kunnen sommige bewoners met een migratieachtergrond goed lezen en schrijven in hun moedertaal en andere niet. En tegelijkertijd betekent vaardig zijn in het spreken van een taal niet dat iemand gemakkelijk of voldoende kan lezen en schrijven.

In dit onderzoek hebben we het afwisselend over (taal)geletterdheid en taalvaardigheid. Een reden daarvoor is dat deze begrippen vooral benaderd zijn vanuit het perspectief van zelf- en samenredzaamheid en daardoor in de interviews van nature beide aan bod kwamen. Daarnaast speelt algemene taalvaardigheid een belangrijke rol in geletterdheid en is het voor veel mensen de eerste stap naar het sociale netwerk (voor samenredzaamheid) en naar (het verbeteren van) geletterdheid. Taalvaardigheid gaat hier dus om het geheel aan vaardigheden in een taal, waaronder mondelinge vaardigheden, terwijl de mate van geletterdheid gaat om de (basis)vaardigheden die nodig zijn om zich in meer officiële en bureaucratische context te kunnen redden.

NT1 en NT2

Laaggeletterdheid kan voorkomen onder tweedetaalsprekers (NT2, oftewel mensen die een andere moedertaal dan het Nederlands hebben en daarnaast Nederlands hebben geleerd) maar ook onder moedertaalsprekers (NT1, oftewel mensen die zijn opgegroeid met het Nederlands als belangrijkste taal). Wildenbos et al. deden in 2019 onderzoek naar deze doelgroepen in het stadsdeel Laak. Zij constateerden dat sommige, maar niet alle, laaggeletterde NT2 groepen goed in beeld zijn en dat er weinig zicht is op laaggeletterde NT1-ers. Een deel van de laaggeletterden weet zich goed te redden via hun netwerk.

De onderzoekers toonden aan dat de NT1 en NT2 op basis van verschillende kenmerken te categoriseren zijn. Wildenbos et al. (2019) ontwikkelden een set van tien persona's die voortbouwen op vijf bestaande (NT1) persona's. De verschillen tussen de persona's bestaan uit de mate waarin een laaggeletterde de eigen moeite met basisvaardigheden accepteert en/of erkent en bij wie deze de verantwoordelijkheid van zowel het probleem als de oplossing ervan neerleggen

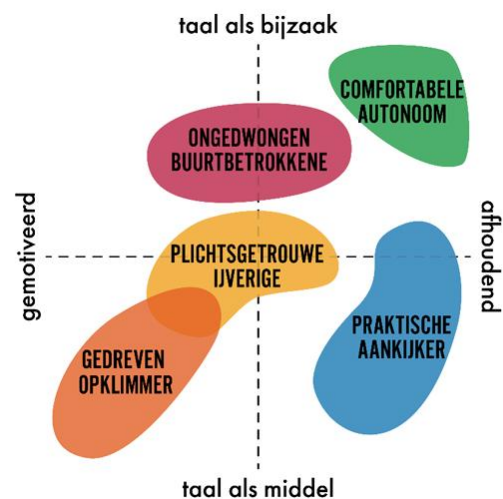
De onderscheiden NT1 persona's zijn als volgt:

- Doelgerichte kansverbeteraar
- Afwachtende opvolger
- Schuchtere zelfontplooiër
- Sceptische uniekeling
- Onschuldige kwajongen



Bij de NT2 persona's zijn dat:

- Gedreven opklimmer
- Plichtsgetrouwe ijverige
- Ongedwongen buurtbetrokkene
- Praktische aankijker
- Comfortabele autonoom



(Wildenbos et al., 2019)

De eerste persona's (van boven naar beneden in het lijstje) in beide categorieën erkennen hun laaggeletterdheid, nemen verantwoordelijkheid en zien mogelijkheid tot verbetering. De tweede en derde persona's zijn op zich positief over het verbeteren van de taal, maar zijn nog niet voldoende gemotiveerd of (naar eigen inzicht) in staat om hier zelf betekenisvolle stappen in te maken. Dit is een interessante groep: hier valt wat te winnen en kan worden gekeken wat bewoners precies nodig hebben om vooruit te komen. Dit type respondenten verwachten we tevens het meest tegen te komen in ons onderzoek, omdat ze mogelijk al lessen volgen of dit overwegen, wat contacten hebben binnen de gemeenschap, en ervoor openstaan om te praten over het onderwerp. De laatste twee persona's van iedere categorie (h)erkennen soms hun gebrek aan vaardigheden niet of zien dit niet als probleem. De kans dat we dit type respondent tegenkomen lijkt ons het kleinst.

Taal, identiteit en 'belonging'

Taal is van belang voor praktische doeleinden, maar hangt ook samen met identiteit. Traditioneel werd taal gezien als gestandaardiseerd geheel, en hoe mensen taal gebruiken als iets waar overheden controle over kunnen uitoefenen. Tegenwoordig wordt er door wetenschappers gepleit voor een meer flexibele benadering van taal. Daarbij wordt steeds opnieuw geëvalueerd wat taal is en wat het doet, op basis van hoe mensen taal in de praktijk gebruiken (Rosiak et al., 2025). Het idee van taal moet benaderd worden met de gebruikers – en verschillende contexten waarin taal voor hen een rol speelt – in het achterhoofd (Heller, 2007 in Rosiak et al., 2025). Er moet oog zijn voor de diversiteit en flexibiliteit in hoe taal in de praktijk gebruikt wordt (Rosiak et al., 2025).

Daarnaast is er steeds meer aandacht voor persoonlijke identiteit en groepsidentiteit, en hoe taal daarin een rol speelt (Rosiak et al., 2025). Gemeenschappelijke talen binnen groepen zijn belangrijk voor het bouwen van (associaties met) identiteit (Makihara, 2010 in Rosiak et al., 2025). Identiteit hangt samen met *belonging*, het gevoel geaccepteerd en gewaardeerd lid van de gemeenschap te zijn (Rosiak et al., 2025). Tegenwoordig wordt extra licht geschenen op identiteit en *belonging* van migranten(groepen), iets wat voor een diverse wijk als Laak relevant is. Tegelijk moet de aansluiting met van oudsher in het land wonende groepen met de rest van de (superdiverse) samenleving niet verwaarloosd worden.

Sociaal kapitaal en samenredzaamheid

Bij een groep horen, zorgt voor kansen. Wanneer er sterke banden tussen mensen bestaan, is de kans groter dat er hulpmiddelen en steun wordt uitgewisseld. Toegang tot de hulpmiddelen van anderen via een sociaal netwerk noemen we sociaal kapitaal. In het kader van samenredzaamheid is dit dus een relevant begrip.

'Bonding' en 'bridging' zijn twee vormen van sociaal kapitaal (Putnam, 1993). Bonding verwijst naar het versterken van banden binnen een gemeenschap, terwijl bridging het versterken van banden tussen gemeenschappen betreft. De sterkste banden en het meeste vertrouwen bestaan vaak binnen de gemeenschap, hier is de kans ook het grootst dat er betekenisvolle hulp of middelen worden uitgewisseld (Lancee, 2012). Maar juist connecties buiten de gemeenschap kunnen zorgen voor meer of betere kansen, bijvoorbeeld op de arbeidsmarkt (Lancee, 2012). De kwaliteit van de relaties, maar ook van de hulpmiddelen binnen het netwerk zijn daarbij uiteraard van belang.

Bonding sociaal kapitaal is in eerste instantie onder andere belangrijk voor de redzaamheid van (etnische) gemeenschappen. Als dit zich in een andere taal dan het Nederlands afspeelt, kan het de

noodzaak om Nederlands te leren wegnemen. Bridging kan leiden tot meer kansen op de arbeidsmarkt en in het sociale leven, en geeft mogelijkheden (of noodzaak) om Nederlands te leren of oefenen. Daar tegenover staat dat bridging mogelijk ook samengaat met minder (sterk) vertrouwen.

Taal en basisvaardigheden geven dus toegang tot sociaal kapitaal, en sociaal kapitaal kan mogelijkheden of motivatie vergroten om vaardigheden te verbeteren. Het is dus een wisselwerking. Iemand die de taal van een gemeenschap beheerst, zal gemakkelijker sociale banden – en samenredzaamheid – kunnen opbouwen binnen deze groep. Een breder sociaal netwerk, bijvoorbeeld op basis van het Nederlands als gemeenschappelijke taal, kan makkelijker bereikt worden door het leren van die taal maar zorgt ook voor meer gelegenheden om de taal te gebruiken en verbeteren.

Voor laaggeletterde bewoners in Laak die toegang hebben tot een gemeenschap in een andere taal dan het Nederlands, ligt voor de hand dat zij meer steun zoeken en ervaren binnen deze gemeenschap. De noodzaak en motivatie om vaardigheden in het Nederlands te verbeteren kan daarmee minder zijn. Bewoners met meer contacten onder sprekers van het Nederlands (met een hoger niveau) hebben daarentegen potentieel meer blootstelling, kansen of motivatie om ook zelf het niveau te verbeteren of om hulp te vragen.

Cognitieve factoren en vaardigheden

Geloof in eigen kunnen (self-efficacy)

Naast sociale factoren zijn er cognitieve factoren die een rol spelen bij de motivatie en capaciteit om te leren. De eerste daarvan is het geloof in eigen kunnen (*self-efficacy* in het Engels). Dit gaat over de mate waarin iemand ervan overtuigd is een bepaalde taak uit te voeren (Bandura, 1997). Het geloof in eigen kunnen heeft invloed op motivatie, doorzettingsvermogen en emotionele reacties op leeruitdagingen.

Onderzoek toont aan dat het 'geloof in eigen kunnen' verbeterd wordt door succeservaringen, zoals het succesvol voltooien van kleine taken rondom taal, plaatsvervangend leren (het zien van succes bij anderen) en sociale overtuiging (aanmoediging door docenten of medeleerlingen) (Schunk & Zimmerman, 2013). Bezig zijn met taalverwerving is direct van invloed op de motivatie van (volwassen) leerders, op hun doorzettingsvermogen bij moeilijkheden en op hun emotionele reacties op uitdagingen rondom taal (Schunk & Zimmerman, 2013). Mensen die herhaaldelijk falen of sociale uitsluiting ervaren, kunnen juist minder overtuigd raken van hun eigen kunnen. Dit kan leiden tot vermijdingsgedrag of emotioneel minder betrokken zijn bij het leren of toepassen.

Ten derde benadrukken Schunk en Zimmerman (2012) het belang van zelfregulatie, waarbij iemand in staat is doelen te stellen, voortgang te monitoren, en motivatie over langere tijd vast te houden.

Lezen en begrijpen

Specifiek op het gebied van lezen tonen Thiede en de Bruin (2017) aan dat het vermogen om het eigen begrip te beoordelen (in het Engels '*metacognitive monitoring*') van belang is. Als leerders hun taalbegrip niet goed kunnen inschatten, stoppen zij soms te vroeg met lezen of zullen ze juist onnodig herlezen. Het kan dus zinvol zijn om hen te ondersteunen bij het ontwikkelen van dit soort vaardigheden en te leren kiezen voor bijvoorbeeld herlezen of hulp zoeken, vooral als het gaat om bureaucratische of ingewikkelde teksten.

Passief of actief leren

De vorm van betrokkenheid of interactie met taalmateriaal heeft invloed op leeruitkomsten. Passieve betrokkenheid, zoals alleen luisteren of kijken, is aanzienlijk minder effectief dan actieve of constructieve leeractiviteiten, zoals het samenvatten in eigen woorden, het maken van concept maps of het bespreken van de inhoud met anderen (Chi & Wylie, 2014). Het bevorderen van constructieve betrokkenheid, zoals zelf verhalen vertellen of eigen ervaringen in het Nederlands verwoorden, kan zowel het begrip als het behoud van vaardigheden versterken en het zelfvertrouwen vergroten (Chi & Wylie, 2014; Brod, 2020).

Wat hebben we gedaan?

Onderzoeksmethoden en -proces

Dit document bevat de resultaten van het onderzoek. Het doel van het onderzoek 'Laak geletterd!'⁵ is de beweging rondom laaggeletterdheid duurzaam te versterken. Hiervoor is uitgegaan van een participatief actieonderzoek, waarbij het doel was de bewoners sterk te betrekken. Het grootste deel van de dataverzameling bestond uit interviews met (laaggeletterde) bewoners die via zelforganisaties⁶ uit de buurt betrokken werden, interviews met sleutelpersonen van de zelforganisaties, en interviews met professionals die contact hebben met de bewoners (zoals zorgprofessionals of taalaanbieders). De bevindingen uit deze interviews zijn voorgelegd aan inhoudelijk experts op het gebied van laaggeletterdheid/basisvaardigheden en volwasseneneducatie.

De interviews

In overleg zijn vier migrantengemeenschappen (Bulgaars, Pools, Chinees en Ghanees) en Nederlands moedertaalsprekers gekozen om te betrekken bij het onderzoek. Dit zijn enkele van de grootste of snelst groeiende gemeenschappen in de wijk, waar tegelijkertijd nog relatief weinig over bekend is met betrekking tot laaggeletterdheid en basisvaardigheden.

In 2024 woonden er 46155 inwoners in Laak. Ongeveer 66 procent (30340 inwoners) van hen heeft een Nederlandse achtergrond. De drie grootste groepen bewoners met een migratieachtergrond zijn Bulgaars (3479 inwoners oftewel 7,5%), Pools (3258 inwoners oftewel 7,1%) en Chinees (1047 oftewel 2,3%). Voor de Ghanese groep is gekozen omdat binnen deze groep in het verleden al actie is ondernomen rondom de Nederlandse taal. De organisatie vanuit de Ghanese gemeenschap is actief binnen het stadsdeel Laak. Er is voor gekozen om groepen te kiezen die relatief kort in Nederland zijn en vooral bestaan uit eerste generatie migranten. Hoewel de Arabische en Turkse gemeenschappen ook groepen zijn in Laak waar laaggeletterdheid voorkomt, is over deze gemeenschappen op het gebied van laaggeletterdheid en (samen)redzaamheid (landelijk) al meer bekend⁷.

Per groep zijn vijf deelnemers geïnterviewd. Daarnaast is per groep een interview gehouden met een of meer vertegenwoordigers van de zelforganisatie en in het geval van laaggeletterde moedertaalsprekers de bibliotheek. Deelnemers zijn benaderd met hulp van bij hen bekende personen uit lokale zelforganisaties, om participatie en vertrouwen te bevorderen. Sleutelfiguren vanuit de zelforganisaties en gemeenschapsnetwerken hebben geholpen met het identificeren van mogelijke deelnemers, en waar nodig bij het plannen en faciliteren van de interviews. Ook hebben sleutelfiguren zich beschikbaar gesteld bij de interviews om te vertalen of om de deelnemers meer op hun gemak te stellen.

De interviews verschilden in lengte en vorm, en werden afgestemd op de beschikbaarheid en het comfort van de deelnemers. De gesprekken waren semigestructureerd: ze werden geleid door een vragenlijst, maar volgden ook het natuurlijke verloop van het gesprek. Alle deelnemers gaven

⁵ Voluit: 'Laak geletterd! Kansen voor bevordering basisvaardigheden in Laak'

⁶ Toelichting zelforganisaties

⁷ Bijv: Verhoeven, P. J. L., I&O Research (Enschede), & Gemeente Enschede Welzijnsdienst Afdeling Wijkwelzijn en Sportactivering. (1998). *Taalvaardig in de Nederlandse taal : een onderzoek onder eerste generatie Turken en Marokkanen*. I&O Research.; SCP (2006; 2011; 2015; 2020) [SIM: Survey Integratie Minderheden | CBS](#)

mondeling toestemming, waarbij extra aandacht werd besteed aan het uitleggen van het doel van het onderzoek, het vrijwillige karakter van deelname en het waarborgen van anonimiteit. De interviews vonden plaats in omgevingen die voor de deelnemers vertrouwd en toegankelijk waren, zoals de bibliotheek, taal- en wijkcentra, kerkruimtes, bij mensen thuis en in vergaderruimtes van zelforganisaties. De keuze van de locatie werd bepaald op basis van de voorkeuren van de deelnemers zelf.

Deelnemers uit migrantengemeenschappen (NT2)

De deelnemers zijn volwassen bewoners met uiteenlopende vaardigheden in de Nederlandse taal en verschillende niveaus van geletterdheid, maar in ieder geval met naar eigen zeggen beperkte Nederlandse taalvaardigheid in meerdere domeinen. De meeste deelnemers zijn vrouwen, en bijna allemaal moeders - vaak de primaire verzorgers binnen het gezin - die huishoudelijke taken en zorgtaken voor kinderen combineren met werk of verantwoordelijkheden binnen de gemeenschap. Hun leeftijden variëren van jongvolwassenen tot senioren, en ook hun opleidingsniveau en digitale vaardigheden verschillen. Sommigen wonen al ruim 40 jaar in Nederland; anderen zijn pas korter geleden gearriveerd (tussen de 6 en 10 jaar geleden). De deelnemers weerspiegelen daarmee de realiteit van bewoners die het meest worden geraakt door barrières op het gebied van taal en toegang tot voorzieningen.

De aanpak verschilde per groep: bewoners met Ghanese en Bulgaarse afkomst zijn geïnterviewd zonder tolk en zonder dat er een sleutelfiguur aanwezig was (dit was overbodig omdat de interviewer Bulgaars spreekt en de respondenten met Ghanese afkomst Engels spreken). Bewoners met Chinese en Poolse afkomst werden geïnterviewd met ondersteuning van vertalers uit de gemeenschap. De interviews vonden grotendeels individueel plaats, met uitzondering van de deelnemers met Chinese afkomst. Zij werden wel individueel geïnterviewd, maar in aanwezigheid van een ander persoon uit hun gemeenschap (naast de vertaler of vertrouwde figuur), omdat zij uitdrukkelijk aangaven graag iemand mee te willen nemen.

Er is naar gestreefd de gesprekken en deelnemers met zo veel mogelijk culturele gevoeligheid te behandelen, zodat deelnemers zich in hun eigen tempo en binnen hun comfortzone konden uiten.

Moedertaalsprekers (NT1)

De werving van moedertaalsprekers verliep anders dan bij de andere groepen. De bibliotheek had de taak om respondenten te werven en faciliteerde contact met een taalschool. Via de taalschool is het gelukt om twee respondenten uit Laak te spreken die zelf laaggeletterd zijn geweest en zich nu inzetten voor het motiveren en activeren van anderen om hun vaardigheden te verbeteren. Hiermee is een dubbel interview gehouden in aanwezigheid van iemand van de taalschool.

Nog een groepsinterview is gehouden met meerdere deelnemers die een cursus digitale vaardigheden volgen. Hoewel zij niet allemaal uit Laak komen, woont het merendeel wel in de omgeving of komt regelmatig in Laak. Deze groep bevat vooral senioren die arbeidsongeschikt zijn verklaard of met pensioen zijn.

Zelforganisaties

Voor elk van de vijf groepen hebben we daarnaast met een of meerdere trekkers van de zelforganisatie gesproken. Vaak was dit dezelfde sleutelfiguur als degene die de interviews met bewoners had

gefaciliteerd. Voor de NT1-groep is ervoor gekozen om medewerkers van de bibliotheek te interviewen die betrokken zijn bij de (digi)taalcursussen.

Professionals

Aanvullend op de bewoners en zelforganisaties zijn enkele professionals geïnterviewd die werken met laaggeletterde bewoners in Laak. De zes geïnterviewde professionals zijn gekozen op basis van een selectie domeinen:

- (Basis)onderwijs
- Ontmoetingsplekken
- Beleid
- Taalaanbieders
- Gezondheidszorg
- Hulpverleners/zorgprofessionals die de moedertaal spreken

Een deel van de professionals geldt zowel als taalaanbieder als voor één van de andere categorieën, doordat door hen verschillende rollen tegelijk worden vervuld.

Inhoudelijk experts

De resultaten uit de interviews met bewoners, sleutelfiguren van zelforganisaties, en professionals zijn voorgelegd aan experts op het gebied van laaggeletterdheid (en basisvaardigheden) en volwasseneneducatie⁸. Deze interviews hebben tot doel gehad om de bevindingen in de context van Laak te koppelen aan wat we weten over het verbeteren van laaggeletterdheid en succesvolle elementen daarvan, en tot een aantal aanbevelingen te kunnen komen.

Leidraad

De leidraad voor de interviews is opgesteld in samenwerking met de kerngroep (bestaande uit de Gemeente Den Haag, GGD Haaglanden, zelforganisaties in de buurt, de bibliotheek en taalcoördinatoren). Daarvoor is onder andere inspiratie opgedaan uit eerder in Laak uitgevoerd onderzoek over laaggeletterdheid⁹, onderzoeken over sociale cohesie en een quickscan van literatuur over laaggeletterdheid. In de loop van het proces is verdere relevante literatuur opgezocht over relevante onderwerpen die in de interviews naar voren kwamen.

Het meest bepalende was de continue afstemming en bijsturing in samenwerking met de opdrachtgevers en kerngroep. Op deze manier werden de begrippen en focus van het project steeds beter duidelijk. Vanuit de uitgangspunten van samenredzaamheid en (het verbeteren van) laaggeletterdheid kwamen we hiermee uit op het belang van (de Nederlandse) taal als potentieel verbindende factor in de buurt.

Bewoners is gevraagd naar hun behoeftes en drempels rondom het aanleren van taal- en andere basisvaardigheden en wat bijvoorbeeld maakt dat zij wel of niet (blijven) meedoen aan een cursus. Daarnaast hebben we gefocust op de rol die (taal)vaardigheden spelen bij de verbinding met de buurt

⁸ Maurice de Greef (VU Brussel) ; Elwine Halewijn en Manouk van den Brink (ITTA, UVA)

⁹ Wildenbos et al. (2019)

en het (zelf of samen) kunnen regelen van zaken. Daarmee is het streven om aan te sluiten op de eerdere onderzoeken en hiervan tegelijkertijd onderscheidend te zijn. Aan trekkers van de zelforganisaties en professionals is op dezelfde thema's naar hun perspectief gevraagd en daarnaast naar (hun ervaring met) de samenwerkingen en dynamieken in de wijk.

Reflectiesessie

Na het uitvoeren van het merendeel van de interviews met bewoners, zelforganisaties en professionals, is een reflectiesessie georganiseerd met de betrokken zelforganisaties, in samenwerking met het stadsdeel en de GGD Haaglanden. Het doel daarvan was om de perspectieven bij elkaar te brengen en gezamenlijk te reflecteren op de eerste onderzoeksresultaten. Tijdens deze sessie zijn door de onderzoekers notities bijgehouden, om de inzichten uit het gesprek te kunnen verwerken in het onderzoek.

Wat hebben we ontdekt?

Resultaten

1. Perspectief bewoners en zelforganisaties

Wijk

Kernbevindingen:

- Bewoners ervaren Laak als een diverse en dynamische wijk, maar hun sociale leven speelt zich vaak af binnen de eigen etnische of talige kring.
- Mensen waarderen de multiculturele sfeer, tegelijk belemmeren structurele drempels, culturele normen en persoonlijke omstandigheden vaak een diepgaandere relatie tussen buurtbewoners van verschillende achtergronden.
- Vertrouwde plekken (zoals de Ghanese kerk of de Bulgaarse zelforganisatie) spelen een centrale rol in het gemeenschapsleven.
- Vrouwen nemen minder deel aan het sociale leven vanwege zorgtaken. In de Poolse gemeenschap worden juist mannen beschreven als sociaal geïsoleerd.
- Taalbarrières en angst om beoordeeld te worden belemmeren bredere interactie in de buurt.
- Kinderen vervullen regelmatig de rol van vertaler wanneer er dingen geregeld moeten worden.

Laak staat bekend als een stadsdeel met wijken en buurten vol diversiteit en contrast, wat zowel kansen tot verbinding als barrières met zich meebrengt. Hoewel veel buurtbewoners de culturele diversiteit waarderen en de levendigheid van de wijk koesteren, blijven hun sociale werelden vaak beperkt tot hun eigen (taal)gemeenschappen, waar taal, culturele verwachtingen en persoonlijke omstandigheden gedeeld worden.

Een Ghanese respondent beschrijft: “Ik hou van Laak. Ik geloof dat het de beste plek is om te wonen in Nederland. Ik hou van de diversiteit en multiculturalisme, het is levendig, saai. Er zijn veel winkelcentra, je kunt alles vinden wat je wil op ieder moment. Er is integratie. Veiligheid is mijn enige zorg, maar het is een hele fijne plek om te wonen.” Verder benoemen Ghanese respondenten de integratie op scholen, in winkels en in het dagelijks leven, en benadrukken hoe deze diversiteit positief is voor de opvoeding van hun kinderen. Een vrouw met Ghanese afkomst, die al meer dan tien jaar in Laak woont, vertelt: “Het is de beste plek om te wonen – ik vind het geweldig dat mijn kinderen op school zitten met kinderen uit allerlei achtergronden; ze leren respect.” De Ghanese kerk valt op als een centraal gemeenschapscentrum: niet alleen voor het geloof maar ook voor praktische steun, sociale verbinding en het oefenen van taal. Deelnemers met Ghanese afkomst voelen zich over het algemeen welkom bij hun burens met Nederlandse, Chinese en Surinaamse afkomst, al blijven de dagelijkse interacties vaak beperkt tot korte gesprekjes bij de deur of in de supermarkt. De sterkste sociale banden ervaren ze binnen de kerk, waar leden elkaar helpen met alledaagse zaken, waaronder het lezen van officiële brieven of het maken van afspraken.

Kinderen (zowel minderjarige als volwassen kinderen) worden regelmatig gevraagd als vertalers, vooral bij digitale taken of vertalingen. Hoewel sommigen aangeven dat Nederlandse burens in eerste instantie wat gereserveerd kunnen zijn, beschrijven zij de relaties als positief en warm zodra er vertrouwen is opgebouwd.

Onder bewoners met Bulgaarse afkomst zijn de ervaringen in de wijk gemengd. De sociale contacten draaien grotendeels om familie en de Bulgaarse gemeenschap, met ontmoetingen bij de Bulgaarse school, culturele evenementen of via netwerken van hun kinderen. Vrouwen benadrukken in het bijzonder de zware zorgtaken en huishoudelijke verantwoordelijkheden die hun tijd en energie voor bredere sociale contacten beperken. Hoewel zij vaak beleefde interacties in het Nederlands onderhouden met buurtgenoten, blijven diepgaandere verbindingen zeldzaam – deze contacten worden doorgaans omschreven als vriendelijk, maar oppervlakkig.

Een deelnemer vertelt dat hij via een buur met Nederlandse afkomst een vrijwilligersplek vond. Er worden dus kleine bruggen geslagen. Toch blijft een zekere terughoudendheid bestaan: meerdere deelnemers noemden verlegenheid of angst voor afwijzing als reden waarom zij zelden buiten vertrouwde kringen stappen. Een mannelijke deelnemer zegt het gevoel te hebben dat burens met Nederlandse afkomst neerkijken op bewoners met Bulgaarse afkomst, waardoor ze – zelfs na jaren in de wijk – zich niet volledig geaccepteerd voelen. Wanneer hulp nodig is – bijvoorbeeld bij het begrijpen van brieven, invullen van formulieren of het vinden van de juiste instanties – wenden de meeste mensen zich tot familieleden of Bulgaarse bemiddelaars van de zelforganisatie, die vertrouwde, cultureel sensitieve ondersteuning bieden.

In de Poolse gemeenschap lijken de contacten in de wijk op basis van de interviews nog beperkter. Deelnemers beschrijven dat ze “naast” anderen wonen, maar nauwelijks contact hebben buiten het eigen huishouden. Een deelnemer, die voorheen in een Poolstalige werkomgeving werkte, legt uit hoe dit haar sociale wereld isoleerde. Daardoor was er geen noodzaak maar ook geen gelegenheid om Nederlands te gebruiken. Meerdere deelnemers zeggen weinig tot geen contact met burens te hebben en vooral op naaste familie – met name kinderen – te steunen om praktische taken en bureaucratische uitdagingen aan te pakken. Emotionele drempels zoals schaamte en faalangst ontmoedigen verdere deelname aan het gemeenschapsleven of het gebruik van ondersteunende diensten. Vooral mannen worden omschreven als sociaal geïsoleerd. Zelfs wanneer er activiteiten of voorzieningen zijn, aarzelen veel bewoners met Poolse afkomst om deel te nemen uit wantrouwen of angst om beoordeeld te worden. Ook al wonen ze naast burens met Nederlandse of andere niet-Poolse afkomst, voelen vele zich afgesneden van betekenisvolle interactie en omschrijven ze hun sociale wereld als grotendeels beperkt tot het huishouden of Poolstalige werkomgevingen.

Bewoners met Chinese afkomst spreken over sterke sociale banden met de wijk, maar vooral binnen de eigen etnische gemeenschap. Bestaande Chineessprekende netwerken bieden emotionele steun, hulp bij vertalen en alledaagse ondersteuning – burens helpen elkaar vaak bij het lezen van brieven of het begrijpen van officiële documenten, vooral onder oudere bewoners met beperkte Nederlandse taalvaardigheid.

Ondanks dat velen al decennia in Nederland wonen, voelen veel deelnemers zich nog steeds terughoudend of onzeker in het gebruik van het Nederlands in sociale situaties, vooral buiten routinematige interacties.

Vrouwen beschreven dat jarenlange focus op zorgtaken en huishoudelijk werk hen binnen de privésfeer van familie en gemeenschap hield, of op werk dat geen Nederlands vereiste – al uitten sommigen nu de wens om het Nederlands actiever te beoefenen. Contact met Nederlandse of andere burens is doorgaans minimaal en beperkt tot beleefde begroetingen of korte gesprekken in lokale winkels.

Kinderen en familieleden spelen een essentiële rol in het bemiddelen van contact met Nederlandse instanties en het regelen van praktische zaken.

De meeste NT1 respondenten geven aan weinig contact te hebben met naaste burens, op een enkeling na die aangeeft een goede band te hebben met zijn buurman. Wel blijft dat contact op een oppervlakkig niveau. Sommige respondenten merken op dat er ook wel eens problemen worden ervaren binnen het gebouw, waardoor bewoners liever buiten (het gebouw) dingen ondernemen. Enkele gepensioneerde en/of arbeidsongeschikte respondenten geven aan mee te doen aan (of toegang te hebben tot) activiteiten binnen hun eigen netwerk, zoals wandelgroepen of vrijwilligerswerk. Hiervan zijn zij op de hoogte via de online agenda, email, de wijkkrant of via een bekende. Mensen gaan het liefst naar plekken die toegankelijk en kleinschalig zijn. Met een kleiner clubje mensen zijn zorgt ervoor dat men zich sneller thuis voelt.

Geïnterviewde professionals herkennen zich in het beeld van een diverse wijk vol contrast, levendigheid, en de nodige uitdagingen. De supermarkt is volgens een taalprofessional de voornaamste plek waar mensen elkaar tegenkomen. Een zorgprofessional merkt op dat Laak door de jaren heen veel is veranderd en bekend staat als een wijk waar men tijdelijk verblijft. De verblijfsduur (van bewoners of gemeenschappen) en het werk dat zij doen kunnen volgens professionals meespelen in de mate van deelname aan het sociale- of gemeenschapsleven. Een taalprofessional vermoedt dat bijvoorbeeld de Bulgaarse en Poolse gemeenschappen minder worden bereikt doordat er nog relatief weinig vrijwilligersinitiatieven en rolmodellen voor hen zijn, terwijl bijvoorbeeld bij de Marokkaanse en Turkse gemeenschappen meer sociale controle en betrokkenheid worden waargenomen.

Samenredzaamheid

Kernbevindingen:

- Bewoners zijn rekenen op informele, vertrouwde netwerken - voornamelijk familie en culturele groepen - om het dagelijks leven en uitdagingen het hoofd te bieden.
- Gemeenschapsbetrokkenheid is het sterkst waar vertrouwen en culturele vertrouwdheid aanwezig zijn (bijvoorbeeld de kerk of zelforganisaties).
- Samenredzaamheid blijft meestal binnen bekende kringen, gevormd door gedeelde taal, cultuur en onderling vertrouwen.
- (Informeel) vertalers worden ingezet voor het regelen en begrijpen van praktische zaken.

In de vier onderzochte migrantengemeenschappen blijkt dat bewoners sterk leunen op informele netwerken om hun dagelijks leven te navigeren, vooral wanneer zij te maken hebben met taalbarrières of bureaucratische uitdagingen. Familieleden, vooral kinderen, vormen vaak de belangrijkste bron van hulp. Tegelijkertijd zijn er duidelijke culturele verschillen zichtbaar in de manier waarop bewoners zich wel of niet engageren met lokale activiteiten, initiatieven en informatiekanalen.

Deelnemers met Ghanese afkomst hebben het over hun grote betrokkenheid bij gemeenschapsactiviteiten, in het bijzonder binnen de kerk, die fungeert als een centrale plek – niet alleen voor geloof maar ook voor sociale, educatieve en praktische hulp. Sommige vrouwen nemen deel aan informele bijeenkomsten op plekken zoals Laak Theater, waar zij ervaringen delen en samen Nederlands oefenen. Informatie over dit soort activiteiten wordt meestal mondeling doorgegeven, via aankondigingen in de kerk of WhatsApp-groepen. Een voorbeeld van een initiatief uit het verleden is het Ghanese radioproject, opgezet door vrijwilligers.

Als het gaat om het afhandelen van belangrijke zaken – zoals gemeentelijke brieven, communicatie met de zorg of schoolgerelateerde administratie – spelen familieleden, met name kinderen, een cruciale rol in het vertalen en bemiddelen, soms al jarenlang. Meerdere deelnemers gaven aan dat zij foto's van officiële documenten naar familie sturen ter verduidelijking, of dat zij familieleden meenemen naar afspraken. Hulp wordt vrijwel uitsluitend gezocht binnen vertrouwde persoonlijke netwerken; niemand noemde het gebruik van betaalde diensten voor vertaling of administratieve ondersteuning.

Binnen de Bulgaarse gemeenschap is onderlinge hulp eveneens het sterkst aanwezig binnen de familiekring en de Bulgaarse zelforganisatie. Veel deelnemers gaven aan culturele evenementen, schoolactiviteiten of informele bijeenkomsten bij te wonen, al verschilt de mate van betrokkenheid per leeftijd en levensfase. Informatie over activiteiten of voorzieningen circuleert vooral via Bulgaarstalige sociale mediagroepen, Facebookpagina's, posters bij Bulgaarse winkels of via persoonlijke contacten – zelden via officiële gemeentelijke kanalen. Persoonlijk contact werd genoemd als de meest effectieve manier om bewoners te bereiken.

Deelnemers wenden zich vaak tot familie of bemiddelaars uit de gemeenschap voor hulp bij administratieve zaken, het vertalen van brieven of het verkrijgen van toegang tot diensten. Vrouwen – vooral moeders die werk en zorg combineren – geven de voorkeur aan vertrouwde, ondersteunende

omgevingen (zoals bijeenkomsten met andere moeders (veelal met Bulgaarse afkomst) of activiteiten georganiseerd door de zelforganisatie) en gaven aan beperkt deel te nemen aan bredere initiatieven. Meerdere deelnemers benadrukken de essentiële rol van de Bulgaarse zelforganisatie in het overbruggen van de kloof tussen de gemeenschap en Nederlandse instanties. Zij geven aan dat algemene flyers of gemeentelijke berichten zelden effectief zijn. De meeste hulp wordt informeel en onbetaald verleend, op basis van persoonlijke relaties. Een Poolse respondent vertelt: “in het begin hielpen collega’s en vrienden mij met vertalen. Nu helpt mijn dochter me soms.”

Onder geïnterviewde bewoners met Poolse afkomst is de deelname aan gemeenschapsactiviteiten over het algemeen laag. Dat past in een breder patroon van zelfredzaamheid, terughoudendheid en/of wantrouwen. Sommige vrouwen noemen incidentele sociale ontmoetingen na het werk of informele bijeenkomsten, maar structurele deelname aan lokale cursussen of initiatieven kwam zelden voor. Informatie over voorzieningen of activiteiten werd doorgaans verkregen via Poolstalige netwerken, familieleden of soms Poolse kerken – niet via gemeentelijke bronnen.

Bij het afhandelen van belangrijke zaken, zoals doktersbezoeken of het lezen van officiële brieven, vertrouwen deelnemers bijna uitsluitend op naaste familie, vooral jongere gezinsleden, voor vertaling en uitleg. Deze afhankelijkheid gaat vaak gepaard met gevoelens van schuld of schaamte.

Deelnemers met Chinese afkomst omschrijven hun onderlinge hulprelaties als sterk geconcentreerd binnen het gezin en de Chineessprekende gemeenschap. De betrokkenheid bij formele lokale initiatieven is beperkt, al geven sommigen aan deel te nemen aan Chinese culturele evenementen of praktische en informatieve bijeenkomsten georganiseerd door gemeenschapsverenigingen. Informatie over dit soort activiteiten of diensten wordt meestal gedeeld via Chineestalige kanalen, zoals WeChat-groepen (het vaakst genoemd) of via persoonlijke netwerken.

Voor praktische ondersteuning – zoals schoolcommunicatie, medische zaken of gemeentelijke correspondentie – bieden vooral kinderen, familieleden of burens met Chinese afkomst, noodzakelijke hulp bij vertaling en bemiddeling. Deze ondersteuning is vrijwel altijd informeel en onbetaald, ingebed in bestaande familie- of gemeenschapsrelaties.

Meerdere deelnemers uiten de wens om hun onafhankelijkheid te vergroten door hun Nederlands te verbeteren, zeker wanneer zorgtaken minder worden. Tegelijkertijd erkennen zij dat zij nog sterk afhankelijk zijn van hun Chinese netwerk om complexe systemen te begrijpen en ermee om te gaan.

Geïnterviewde NT1-bewoners vragen niet zo snel hulp aan burens of vrienden. Veel mensen hebben wel een partner of een familielid aan wie zij zo nu en dan hulp vragen. Een respondent merkt op dat op websites van o.a. de gemeente wordt aangenomen dat men altijd hulp van familie kan ontvangen, terwijl dit misschien niet voor iedereen zo is. Diegenen die actiever zijn bij de taallessen ervaren een grote steun door de begeleiders vanuit de taalschool in bijvoorbeeld het regelen van praktische zaken. Een aantal respondenten binnen de NT1 groep zegt wel gebruik te maken van externe hulp, bijvoorbeeld een financieel adviseur.

Ten slotte laat iemand van het buurtcentrum weten dat veel taalcursisten niet weten waar ze recht op hebben. Dit geldt ook wanneer men bijvoorbeeld te veel huur betaalt. In hoger beroep gaan is geen optie omdat men de taal niet machtig is. Een taalaanbieder geeft aan dat veel mensen gebruik maken van vertalers voor het begrijpen van brieven van de gemeente. Maar deze cursussen zorgen niet voor

een beter begrip van de (ambtelijke) taal. De professional geeft aan dat hiervoor ook cursussen zijn en er gekeken wordt hoe dit meer kan worden gefaciliteerd om de zelfredzaamheid van mensen te vergroten.

Een andere professional die werkt met bewoners (NT2) benadrukt dat het gebrek aan officiële, toegankelijke informatie in de moedertaal van migranten velen dwingt om een beroep te doen op informele helpers, wat vaak leidt tot misinformatie. Dit resulteert in kostbare fouten en gemiste kansen op vroege ondersteuning. Een andere professional benadrukt hoe belangrijk het sociale vangnet is wanneer er iets aan de hand is, en dat sommige buurtbewoners geen vangnet beschikbaar hebben. Dat kan bijvoorbeeld gelden voor gezinnen uit het buitenland die geen andere familie in de buurt hebben.

Identiteit en verbondenheid

Kernbevindingen:

- Sterke motivatie om Nederlands te leren hangt samen met langetermijndoelen zoals inburgering, onderwijs of werk. Tijdelijke of onzekere verblijfsverwachtingen verminderen de bereidheid om in taal te investeren.
- Vrouwen ondervinden soms (gendergerelateerde) culturele beperkingen die hun toegang tot taallessen belemmeren.
- Taal wordt niet alleen ervaren als een vaardigheid, maar ook als een symbool van waardigheid en autonomie.
- Culturele opvattingen over falen en schaamte beïnvloeden deelname aan taallessen negatief.
- Vertrouwde lokale figuren, gemeenschapsgericht leren en ondersteuning in de moedertaal vergroten zelfvertrouwen en de betrokkenheid.

De motivatie van deelnemers om Nederlands te leren is nauw verbonden met hoe zij hun toekomst in Nederland zien. Degenen die Nederland als hun permanente thuis beschouwen en duidelijke doelen stellen – zoals het verkrijgen van het staatsburgerschap, het vinden van werk of het volgen van een opleiding – tonen een sterke inzet om de taal te leren, zelfs wanneer zij dit moeten combineren met fulltime werk of avondlessen. Daartegenover staat dat deelnemers die hun verblijf als tijdelijk beschouwen, het leren van Nederlands vaak uitstellen, soms wel tien tot twintig jaar lang.

Voor sommige deelnemers, met name vrouwen, beperken traditionele patriarchale gezinsstructuren en cultureel bepaalde rollen, zoals zorg en huishoudelijke taken, de mogelijkheden om deel te nemen aan taallessen. In deze context blijven vrouwen vaak binnen de privésfeer, met weinig motivatie om Nederlands te leren – zeker wanneer zij omringd zijn door sprekers van hun eigen taal en afhankelijk blijven van anderen. Tegelijkertijd kan taal symbool staan voor autonomie: geen toegang hebben tot de lokale taal vergroot de afhankelijkheid van partners, kinderen of verzorgers, iets dat als vernederend kan worden ervaren, ook als het cultureel gezien ‘normaal’ wordt gevonden.

Naast gender werden culturele patronen beschreven die de leerhouding beïnvloeden. Onder respondenten met Poolse afkomst vormen gevoelens van schaamte bij het vragen om hulp en een diepgewortelde faalangst een belangrijke drempel, vooral onder oudere generaties. Geïnterviewde vrouwen met Chinese en Bulgaarse afkomst ervaren sterke culturele verwachtingen dat moeders zelf thuis voor jonge kinderen zorgen, zonder gebruik te maken van externe kinderopvang, terwijl zij tegelijkertijd verantwoordelijk zijn voor het huishouden en vaak ook betaald werk verrichten – wat weinig ruimte laat voor taallessen.

In zowel gezinnen met Chinese als met Ghanese afkomst nemen kinderen vaak de rol van taal- en systeemvertaler op zich, wat de autonomie van volwassen familieleden beperkt. Deelnemers met Chinese afkomst beschreven daarnaast de dubbele druk om zowel het Nederlands als de eigen moedertaal te onderhouden (vooral ten behoeve van hun kinderen) in combinatie met hoge onderwijsverwachtingen, die volwassenen soms juist ontmoedigen om zelf te leren.

Respondenten uit de Ghanese gemeenschap benadrukten het belang van de kerk als centrale en vertrouwde plek, waar leren op een natuurlijke manier verweven kan worden met het gemeenschapsleven. Opvallend is dat deelnemers met Ghanese afkomst benadrukten dat taalonderwijs het meest effectief is wanneer het wordt aangeboden door lokale docenten uit hun eigen gemeenschap, die de culturele context begrijpen en vertrouwen opbouwen. Deelnemers met Bulgaarse afkomst leggen de nadruk op de kracht van informele netwerken en door de gemeenschap geleide initiatieven, die vaak de leemtes opvangen die formele taalprogramma's laten liggen.

Binnen alle onderzochte NT2-groepen viel één rode draad op: het essentiële belang van vertrouwde vertalers. Of het nu gaat om lokale leiders, vrijwilligers uit de gemeenschap of cultureel ingewijden – deze personen spelen een cruciale rol bij het betrekken van bewoners. Mensen nemen eerder deel wanneer zij worden benaderd via vertrouwde, cultureel sensitieve kanalen dan via formele of onpersoonlijke instanties.

Laaggeletterde moedertaalsprekers zijn lastig te identificeren. Dat bleek uit de werving tijdens dit onderzoek en wordt bevestigd door geïnterviewde professionals. Uit de gesprekken met zowel NT2 als NT1 bewoners blijkt dat een gebrek aan taalbeheersing kan leiden tot schaamte en een gevoel er niet bij te horen, wat van invloed kan zijn op de ervaren (groeps)identiteit en verbondenheid.

Vaardigheden

Kernbevindingen:

- Bewoners met een migratieachtergrond geven aan moeite te hebben met officiële taken in het Nederlands. Dagelijks (Nederlands) taalgebruik komt het meest voor in routinematige situaties zoals boodschappen doen of groeten in de buurt. Lezen en schrijven doet men weinig.
- Communicatie over gezondheid in het Nederlands wordt moeilijk gevonden; artsen die de moedertaal spreken hebben vaak de voorkeur.
- Digitale vaardigheden zijn belangrijk maar vaak beperkt, vooral onder oudere bewoners.
- Bewoners zijn over het algemeen gemotiveerd om beter Nederlands te leren, vooral wanneer zij verwachten in Nederland te blijven en/of wanneer eerdere verplichtingen of belemmeringen wegvallen.
- De meeste respondenten hebben ervaring met formele lessen, maar resultaten zijn wisselend. Formeel taalaanbod sluit niet altijd aan bij de behoeften van leerders.

Dagelijks taalgebruik

Veel bewoners geven aan moeite te hebben met officiële taken in het Nederlands, zoals het aanvragen van documenten, het lezen van brieven of het begrijpen van digitale instructies. Het dagelijks gebruik van Nederlands komt het meest voor in routinematige situaties zoals boodschappen doen of groeten in de buurt. Lezen en schrijven blijven daarentegen voor velen een stuk beperkter.

Het dagelijkse gebruik van het Nederlands verschilt sterk per persoon en context. Deelnemers met Ghanese en Bulgaarse afkomst, met sterke lokale binding of een duidelijke wens om zich langdurig te vestigen, doen hun best om Nederlands te gebruiken op school, bij gemeentezaken of bij medische afspraken. Andere respondenten vertrouwen op familieleden, bureaus uit de eigen gemeenschap of (informele) vertalers – vooral voor het lezen van brieven of het regelen van officiële zaken. Deelnemers met Poolse afkomst maken regelmatig gebruik van Google Translate. Sommigen geven aan zich prettiger te voelen bij communicatie met andere niet-moedertaalsprekers, omdat het gedeelde taalniveau de druk verlaagt. Zo vertelt een Poolse respondent: “Ik kan beter communiceren met niet-native speakers van het Nederlands. Het is makkelijker ze te verstaan, ze maken dezelfde fouten, ik ben niet zo bang om fouten te maken. Met Nederlandse mensen, vooral als ze snel spreken en verschillende accenten hebben, is het erg moeilijk te begrijpen.” Een Chinese respondent geeft aan: “Ik wil alles begrijpen, maar dat kan ik niet. Dus ik probeer losse woorden op te pikken, maar het is moeilijk de hele betekenis te begrijpen.”

Het gebruik van Nederlands verschilt online en offline: sommige deelnemers maken gebruik van Poolse of Chinese online platforms en sociale media, terwijl anderen afhankelijk blijven van persoonlijke netwerken of hun kinderen voor digitale handelingen. Deelnemers met Chinese afkomst geven aan beperkte digitale vaardigheden te hebben en dat jongere familieleden vaak digitale zaken overnamen.

Sommige deelnemers willen hun Nederlands verbeteren om zelfstandiger te worden of meer sociale contacten op te bouwen. Zo zegt een Ghanese respondent: “Het Nederlands helpt je beter geïnformeerd te zijn. Je kunt het nieuws volgen, je kunt naar de plekken gaan waar je moet zijn.

Wanneer je de taal spreekt, geven mensen je meer aandacht.” Anderen voelden zich ontmoedigd, en voelen zich ‘niet slim genoeg’ of geloven dat het te laat is om nog echt vooruitgang te boeken. Een Bulgaarse respondent, die inmiddels veel begrijpt maar nog moeite heeft met spreken, vertelt: “Het is ontzettend moeilijk om te spreken. Ik ben erg bang dat ik de zinnen niet goed kan opbouwen.” Een Poolse respondent geeft aan: “Ik voel me dom. Ik vraag me af waarom ik het niet kan en anderen wel.” “De grootste uitdaging,” volgens een Ghanese respondent, is dat “vooral vrouwen, die denken dat wanneer je slecht spreekt, mensen je zullen uitlachen.”

Gezondheidsvaardigheden

Op het gebied van gezondheidsvaardigheden en toegang tot zorg blijkt het maken van afspraken of het begrijpen van medische uitleg voor alle NT2-groepen een uitdaging, zeker wanneer snel of complex Nederlands wordt gebruikt. Sommige deelnemers met Poolse of Bulgaarse afkomst regelen medische zaken zelfstandig, maar vele geven de voorkeur aan begeleiding of vertaling. Deelnemers uit de Bulgaarse en Chinese gemeenschap vertellen dat ze liever een huisarts of tandarts bezochten die hun moedertaal spreekt.

Een deelnemer met Poolse afkomst geeft aan nog steeds te vertrouwen op een bevriende vertaler voor gevoelige medische onderwerpen, ondanks dat ze andere dagelijkse zaken zelfstandig regelde. Deelnemers met Chinese afkomst zeggen sterk afhankelijk te zijn van hun kinderen in medische en onderwijssituaties, wat hun motivatie versterkt om Nederlands te leren voor meer autonomie.

Toegang en motivatie

De respondenten in dit onderzoek zoeken op verschillende manieren toegang tot taalonderwijs: via formele lessen, informele settingen en zelfgestuurd leren. De routes en obstakels die zij daarbij tegenkomen verschillen per persoon en context.

De meeste deelnemers geven aan dat ze taallessen hebben gevolgd, maar de resultaten daarvan waren wisselend. Bulgaarse moeders vertelden dat zij gebruikmaken van bibliotheken, door vrijwilligers georganiseerde taalbijeenkomsten of formele cursussen – vaak gepland tijdens de schooluren van hun kinderen, zodat ze leren kunnen combineren met zorg. Eén Bulgaarse deelnemer volgt naast Nederlandse lessen ook vakgerichte cursussen in geschiedenis en biologie, gemotiveerd om haar taalvaardigheid in meerdere domeinen te verbeteren.

Meerdere deelnemers met Chinese afkomst, met name vrouwen, geven aan weer interesse te hebben in taallessen nu hun zorgtaken afnemen. “Nu ik de last van het moederschap niet meer draag, geloof ik dat ik een hoger niveau kan bereiken,” geeft een Chinese respondent aan. Motivatie is vooral gericht op meer onafhankelijkheid: “Ik wil onafhankelijk zijn en niet altijd anderen om hulp hoeven vragen.” Tegelijkertijd vertellen sommige dat eerdere leertrajecten weinig effect hadden, bijvoorbeeld door het ontbreken van vertaling of omdat de onderwijsmethode niet aansloot op hun leerbehoeften.

Binnen de Poolse en Bulgaarse gemeenschappen heeft vrijwel elke deelnemer ervaring met formele taallessen, maar melden de meeste slechts beperkte vooruitgang. Ze geven aan dat de didactiek onvoldoende aansluit bij hun culturele of emotionele beginsituatie. Sommigen merken op dat een meer ‘huiselijke’ en rustige sfeer waarin af en toe uitleg in de moedertaal of het Engels mogelijk is, hun angst zou verlagen en hen beter zou ondersteunen in een vroeg leerstadium. Een mismatch tussen lesstijlen en de verwachtingen van deelnemers wordt meerdere keren genoemd binnen de Bulgaarse

gemeenschap. Zij zijn vaak gewend aan een autoritaire, docentgerichte aanpak, en vinden de meer studentgerichte en flexibele Nederlandse lesmethodes minder effectief.

Deelnemers met Ghanese afkomst benadrukten het belang van gemeenschapsgebonden leerplekken, zoals kerken. Zij gaven aan dat het essentieel is dat taallessen worden gegeven door vertrouwde lokale docenten uit hun eigen gemeenschap die hun moedertaal spreken. Dit vergroot de betrokkenheid en het zelfvertrouwen. Dat geldt niet voor alle groepen: binnen de Bulgaarse gemeenschap werd diezelfde behoefte aan lokale docenten juist niet uitgesproken.

Naast formele lessen waren deelnemers met Ghanese afkomst enthousiast over een kleinschalig radioproject waarin taallessen werden aangeboden in drie talen: Nederlands, Engels en hun moedertaal. Deze aanpak werd als bijzonder effectief ervaren, vooral voor mensen met beperkte schoolervaring, omdat deze voortbouwde op taalkundige vertrouwdheid en cultureel vertrouwen. Het programma wordt gepresenteerd door lokale docenten uit de gemeenschap, wat deelnemers als essentieel beschouwen voor het opbouwen van vertrouwen en betrokkenheid. De uitzendingen zijn toegankelijk tijdens het koken of werken en bieden herkenbare stemmen en alledaagse voorbeelden die de drempel verlagen en de lessen op natuurlijke wijze in het dagelijks leven verankeren.

Sociale contacten opbouwen of onderhouden, een praatje maken of buiten de deur komen is voor meerdere NT1-respondenten een reden om naar de taallessen en digitale vaardigheden te gaan.

Uitdagingen

Kernbevindingen:

- Chronische stress (door werk, financiën, zorgtaken) belemmert concentratie en geheugen.
- Bewoners kunnen negatieve ervaringen internaliseren en ontwikkelen daarmee negatieve overtuigingen over leren.
- Schaamte, angst om fouten te maken en onzekerheid beperken deelname aan groepslessen of publieke leeromgevingen. Leeromgevingen moeten emotioneel veilig zijn, cultureel sensitief en praktisch gericht.
- Ondersteuning in een vertrouwde taal kan begrip vergroten en angst verminderen.

Leefomstandigheden

Deelnemers van verschillende achtergronden benoemen dat hun leerproces wordt belemmerd door leefomstandigheden zoals lange werkdagen, financiële zorgen en intensieve zorgtaken. Zulke stressfactoren kunnen leiden tot cognitieve overbelasting. Bewoners hebben het over concentratieproblemen, moeite met informatie vasthouden en simpelweg de mentale capaciteit om te studeren. Dit veroorzaakt frustratie en gebrek aan motivatie. “Ik ga naar de les, maar het blijft niet hangen. Ik doe mijn best, maar ik vergeet het weer,” vertelt een deelnemer.

Chronische stress – met name binnen families met Ghanese en Bulgaarse afkomst die hun werk combineren met het financieel ondersteunen van familieleden hier én in het land van herkomst – maakt het moeilijk om te focussen, informatie op te slaan en langdurig te onthouden.

Dit leidt voor sommige respondenten tot ontmoediging of zelfs tot het volledig afhaken van het leerproces. Negatieve ervaringen worden soms geïnternaliseerd als persoonlijke tekortkomingen. Deelnemers spreken over zichzelf als “te oud,” “niet slim genoeg,” of “ik ben gewoon niet gemaakt voor talen.” Negatieve zelfbeelden – vooral bij mensen die ook geen Engels spreken – kunnen bijdragen aan sociale of emotionele klachten. In de gesprekken komen signalen van vermoeidheid, lichamelijke pijn of apathie naar voren.

Met name onder vrouwen uit de Chinese, Poolse en Bulgaarse gemeenschappen lijkt de langdurige afhankelijkheid van hun kinderen voor vertaling bij te dragen aan een gevoel van aangeleerde hulpeloosheid. Dit gaat vaak gepaard met isolement en een gevoel van machteloosheid. Schaamte en angst voor afwijzing zijn terugkomende thema's. Deelnemers ervaren hoge spanningen bij het spreken van Nederlands in het openbaar of in de klas. Meerdere mensen geven toe dat ze soms doen alsof ze iets begrijpen terwijl dit niet zo is, uit angst zich te moeten blootgeven of dom gevonden te worden. Dit leidt tot passieve deelname of tot vroegtijdige uitval uit cursussen.

Taallessen

Ook de gemengde niveaus in taalklassen vormt een belemmering. Snellere leerders nemen volgens respondenten de overhand, terwijl deelnemers met minder zelfvertrouwen zich onzichtbaar voelden – wat hun gevoel van mislukking versterkte. Toch blijft de motivatie om te verbeteren duidelijk

aanwezig. Bewoners koppelen hun leerwens vaak aan concrete, praktische doelen – zoals hun kinderen helpen met school, sociale contacten aangaan, zelfstandig medische afspraken bijwonen of werk vinden. “Ik besloot dat ik het moet leren voor de kinderen. Hun school, hun toekomst, ik moet kunnen communiceren,” geeft een Bulgaarse respondent aan. De bereidheid om hierin tijd en energie te investeren hangt af van de leeromstandigheden (zie kopje barrières en behoeften in taallessen).

Een NT1-respondent geeft aan dat sommige mensen niet komen naar de (digi/taal)cursussen, omdat zij niet als dom of ondeskundig over willen komen. Hiernaast geeft men aan dat zij ook niet altijd bij een buurtcentrum binnen stappen omdat er bestaande klikjes zitten. Niemand (her)kennen is een reden om niet naar binnen te gaan. Een actieve gastvrouw/heer wordt hierin gemist. Naast een gastvrouw/heer, wordt het belang van een vaste (project)begeleider aangekaart, iemand die een groep kan sturen en motiveren om te blijven komen naar een (terugkerend) evenement.

Een eerste positieve ervaring met een cursus is voor respondenten van belang, met plezier blijven sommige nu cursussen volgen. Een respondent geeft aan dat er maatjes projecten in de buurt zijn, maar dat het mooi zou zijn als de maatjes daadwerkelijk meegaan met de cursussen om bij te dragen aan een eerste positieve ervaring. Wat voor taalgebruik er wordt toegepast binnen de lessen of de online leeromgevingen noemen meerdere respondenten ook als iets belangrijks. Kleinerende taal die niet aansluit bij de ervaringen van de respondent kan ervoor zorgen dat men afhaakt.

Digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden vormen een uitdaging. Google Translate of smartphones bieden soms een oplossing voor taalbarrières onder NT2-bewoners, maar vooral oudere deelnemers (met Chinese afkomst) geven aan moeite te hebben met digitale systemen. Taken zoals het lezen van online brieven, het gebruiken van overheidswebsites of het online maken van medische afspraken worden vaak uitbesteed aan kinderen of bureaus.

Uit interviews met NT1-bewoners blijkt dat er zorgen spelen over de digitalisering van de samenleving. Respondenten geven aan bang te zijn achter te lopen. Men geeft onder andere aan dat het snel gaat en je verschillende zintuigen (lezen, kijken) nodig hebt om het te begrijpen en op de hoogte te zijn. Ondanks dat er familieleden zijn waar men hulp aan kan vragen, blijft het gat in kennis voor velen groot.

Een gebrek aan digitale vaardigheden zorgt er onder NT1-respondenten voor dat zij bepaalde acties, zoals het aanvragen van een (voordeel)pas, niet altijd ondernemen. Er wordt opgemerkt dat het contact met instanties lastiger is geworden nu er meer digitaal en zelfstandig geregeld moet worden. Een respondent vertelt hoe het maken van een medische afspraak met de Digi-D app moeilijk was, en de foutmeldingen deden geloven dat de respondent iets fout deed. Een uitdaging voor respondenten is wanneer bepaalde apps of systemen niet werken, daar kunnen ze erg zenuwachtig van worden.

Een zorgprofessional geeft hierbij ook aan dat het als instantie lastig is om mensen hier goed in te ondersteunen. Het kost veel tijd mensen te helpen de app te installeren en/of systemen uit te leggen. De professional vraagt zich soms af bij wie die verantwoordelijkheid ligt in toelichten van digitale systemen en hoe een zorginstantie hierin prioriteiten kan stellen. Ruimte bieden voor het ondersteunen van digitale vaardigheden is tijdsintensief en heeft daardoor ook invloed op welke zorg er kan worden geleverd.

Kosten

Een van de overwegingen bij het investeren in vaardigheden, zijn de kosten die gemaakt moeten worden. Een organisatie die in de wijk NT2-lessen aanbiedt, doet dit kosteloos. Wel moeten deelnemers zelf het lesmateriaal aanschaffen. Inmiddels wordt ook geprobeerd om een uitje te organiseren, dat kan plezierig zijn, gelegenheid bieden om de taal te oefenen, de leefwereld vergroten en deelnemers aan de cursus op een andere manier met elkaar in contact brengen. Financiële kosten zijn echter voor sommige deelnemers een belemmering: als er voor iets tickets en vervoer moeten worden betaald, betekent dit voor sommigen dat zij niet (kunnen) meedoen.

Een NT1-respondent geeft aan dat er meer mensen geïnteresseerd zijn om cursussen (digitale vaardigheden) te doen, maar als er betaald moet worden toch eerder voor eten op het bord kiezen. Vanwege een bepaald budget/inkomen zijn er mensen die buiten de boot vallen doordat zij geen rechten meer hebben op meer hulp (zoals de voedselbank).

Barrières en behoeften in taallessen

Kernbevindingen:

- Een mismatch tussen lesmethodes en verwachtingen van cursisten leidt soms tot afhaken of passieve deelname. Gemengde niveaugroepen zorgen ervoor dat langzamere leerders zich onzichtbaar of overweldigd voelen.
- (beginners)lessen waarbij uitsluitend Nederlands gebruikt mag worden, zorgen voor frustratie. Af en toe gebruik van een vertrouwde taal (moedertaal of Engels) helpt volgens respondenten om angst te verminderen en begrip te vergroten.
- Deelnemers geven de voorkeur aan lessen die aansluiten op het dagelijks leven (zoals afspraken, school, werk) boven abstracte inhoud.
- Een veilige, geduldige en cultureel afgestemde leeromgeving is essentieel om motivatie vast te houden: vertrouwen, geduld en flexibiliteit in lesgeven worden sterk gewaardeerd.

Meerdere respondenten benadrukken het belang van een gestructureerde, ondersteunende leeromgeving met geduldige en cultureel sensitieve docenten. Deelnemers gaven ook duidelijk aan dat begeleiding in een taal die zij al beheersen, vooral in de beginfase, cruciaal is. Af en toe een toelichting in de moedertaal (of in het Engels, indien van toepassing) zou stress kunnen verminderen en het leerproces ondersteunen.

De kwaliteit van de begeleiding speelt een grote rol. Deelnemers zijn over het algemeen enthousiast over docenten die geduldig, cultureel sensitief en toegankelijk zijn. Andere respondenten uiten frustratie over starre lesmethodes of lesprogramma's die niet aansluiten bij hun niveau of leerstijl. Deelnemers geven herhaaldelijk aan dat het 'alleen Nederlands'-principe, vooral in de beginfase, als moeilijk en ontmoedigend wordt ervaren. Een Ghanese respondent vertelt: "sommige docenten leggen niet uit, het is te snel, ik houd het niet bij. De docenten zouden de tijd moeten nemen en meer uitleggen." Hoewel respondenten het belang van taalonderdompeling erkennen, geven ze aan dat af en toe uitleg in de moedertaal (of het Engels) of het gebruik van visuele hulpmiddelen zou helpen om de spanning te verminderen en beter te kunnen volgen.

Uit de reflectiesessie blijkt dat het taalgebruik binnen gemeenschappen divers is. Zo spreken sommige bewoners binnen de Ghanese deelnemers één taal, maar lang niet iedereen. Vooral binnen de Chinese gemeenschap is er veel taaldiversiteit en bestaat er geen gemeenschappelijke taal. Daarnaast is er sprake van laaggeletterdheid in de eigen taal. Bewoners hebben een sterke behoefte om in de eigen taal te starten, bespreken sleutelfiguren van zelforganisaties. Alles in het Nederlands werkt alleen voor intelligente/ al Engelssprekende mensen.

Ten slotte wordt het verschil in taalniveaus binnen een lesgroep als probleem ervaren. Langzamere leerders voelen zich soms genegeerd, terwijl snellere deelnemers soms de gesprekken domineren. Dit creëert een competitieve of demotiverende sfeer, wat soms leidt tot uitval of passief meedoen. Eén deelnemer beschreef dat zij zich onzichtbaar voelt wanneer anderen sneller voorgaan; een ander zegt wel eens te hebben gedaan alsof ze het begrijpt om mee te kunnen komen.

Respondenten uit alle NT2-gemeenschappen hebben ervaring met formeel taalonderwijs, maar vinden dit vaak niet goed aansluiten bij hun behoeften. Cursussen die geen culturele sensitiviteit bieden, geen emotionele veiligheid creëren of geen uitleg geven in een vertrouwde taal, ontmoedigen deelname. Een veelgehoorde behoefte is dat taallessen praktisch en toepasbaar moeten zijn. De voorkeur gaat uit naar lesmateriaal dat aansluit op concrete, alledaagse taken, zoals afspraken maken, omgaan met geld of communiceren met school. Sommigen noemen ook het belang van taallessen die relevant zijn voor hun werk. Effectief leren hangt echter niet alleen af van de inhoud en praktische relevantie van het lesprogramma, maar ook van vertrouwen en het gevoel begrepen te worden. Als verbeterpunten voor het taalaanbod noemen bewoners: flexibiliteit, praktische relevantie en een ondersteunende, veilige leeromgeving waar fouten maken mag en waar deelnemers met verschillende leertrajecten zich niet hoeven te schamen.

Een NT1-respondent, die inmiddels taalambassadeur is, had eerder negatieve ervaringen met leren. Door positieve ervaringen is het plezier in schrijven en rekenen gegroeid. Die positieve ervaring hing samen met de fijne sfeer en het geduld van de docent die de respondent ervoer. Een veilige sfeer waarin er rustige uitleg is, een gezellige klas, en de ruimte om fouten te maken, vinden ze van groot belang. In andere settingen hebben ze zich eerder buitengesloten of een 'nummer' gevoeld of zijn ze gepest. Respondenten geven aan dat de persoonlijke benadering en interesse vanuit de docent ervoor zorgen dat ze zich gehoord voelen.

NT1-respondenten die een cursus digitale vaardigheden volgen, willen bijvoorbeeld leren over systemen zoals online bankieren of hebben hulp nodig bij online aanmeldsystemen (o.a. met Digi-D app).

2. Perspectief taalaanbieders en professionals

Uitdagingen

Ook professionals merken uitdagingen op rondom laaggeletterdheid. Dat kunnen problemen zijn waar zij bewoners tegenaan zien lopen maar ook dingen die impact hebben op hun eigen praktijk. Volgens een professional lopen laaggeletterde bewoners er bijvoorbeeld tegenaan dat ze moeite hebben met medische of burgerschapszaken, zoals het maken van een afspraak bij de gemeente of bij het ziekenhuis. Een andere professional geeft aan dat mensen vaak niet weten waar ze recht op hebben. Een voorbeeld dat wordt genoemd is woninghuur: mensen die de taal niet machtig zijn, kunnen of gaan bijvoorbeeld niet zomaar in hoger beroep wanneer ze te veel huur betalen.

Professionals geven aan dat niet altijd duidelijk is wie laaggeletterd is. Dit geldt met name voor de moedertaalsprekers. Door geheugensteuntjes en trucjes kan men er mee weg komen, geeft een huisarts aan. Voor anderstalige bewoners benadrukt een professional dat het onrealistisch is dat anderstalige bewoners hun eigen vertalers meenemen en dat deze verwachting mensen uitsluit. Veel mensen hebben daarvoor geen financiële middelen of sociaal netwerk. “Vertalers” uit de gemeenschap zelf zijn niet gekwalificeerd en kunnen fouten maken die onopgemerkt blijven. Een andere professional geeft aan dat het voorzien in professionele vertalers niet voor iedereen te bekostigen is.

Een volgende uitdaging is dat vertalingen wat betreft culturele interpretatie kunnen verschillen. Zelfs als een woord letterlijk correct vertaald wordt (door een persoon of een vertaalapp), komt het voor dat het hele onderliggende systeem, bijvoorbeeld in de zorg, in het herkomstland van bewoners met een migratieachtergrond er heel anders uitziet, geeft een professional aan. Een andere professional vertelt dat men onrustig is, doordat ze niet weten hoe het Nederlandse systeem in elkaar zit, en dat dit invloed heeft op het kunnen bieden van de juiste zorg. Wanneer bewoners bepaalde aannames hebben die niet kloppen en waar taalbeheersing een rol in kan spelen, heeft dit invloed op de (zorg)praktijk, geeft dezelfde professional aan.

Een professional beschrijft laaggeletterde NT1-ers als “een soort van toeristen in eigen land. Je moet je voorstellen als toerist in eigen land en dat je dan niet weet hoe het ov werkt, bezwaar indienen, etc.” Soms worden laaggeletterde moedertaalsprekers zichtbaar bij digitale cursussen.

Digitalisering is een uitdaging voor zowel bewoners als professionals. Het kost professionals veel tijd mensen te helpen de app te installeren en systemen uit te leggen. Een zorgprofessional vraagt zich af waar de verantwoordelijkheid hiervoor dient te liggen en welke rol de professionals hier wel of niet in spelen.

Aandachtspunten (taal)lessen

Betrokkenheid

Hoewel binnen projecten wordt geprobeerd om mensen betrokken te houden, lijkt committeren en/of motivatie houden voor lessen/taalstages voor mensen lastig. Verklaringen zijn volgens taalprofessionals de vrijblijvendheid en cultuurverschillen. Deelnemers zijn soms gewend andere prioriteiten te stellen, problemen anders oplossen, of minder assertief te zijn dan (in Nederland) de verwachting is.

Taalprofessionals geven aan dat vrijblijvendheid bij lessen kan zorgen voor grote verschillen in opkomst en daardoor ook verschil in niveau. Daarnaast kunnen niveaus binnen een groep om andere redenen uiteenlopen, hoe snel iemand leert is bijvoorbeeld afhankelijk van het eerdere opleidingsniveau. Wanneer er weinig vrijwilligers zijn of er geen vaste groep is, kan minder ingespeeld worden op taalverschillen. In een ideale situatie zou je groepen binnen de les kunnen opsplitsen. Bovendien zijn er voor verschillende doelgroepen verschillende diensten (vanuit verschillende geldpotjes) beschikbaar, geeft een beleidsprofessional aan. Daardoor kan het een zoektocht zijn naar de meest passende optie. Ook wordt opgemerkt dat er over het algemeen weinig aanbod is voor analfabeten.

In de reflectiesessie wordt besproken dat vanwege gebrek aan moed of tijd, sommige mensen lang nodig hebben (ca. 1,5–2 jaar) om aan een taal cursus te beginnen. Samen met vrienden/maatjes gaan maakt de stap makkelijker. Sterkere gemeenschapsbanden verminderen isolement en verhogen motivatie, wordt besproken. De sleutel om mensen te betrekken is via zelforganisaties, geeft een beleidsprofessional aan: “Ik denk de energie om tot die achterban te komen. Ik denk dat dat echt een rol is die nu gepakt wordt waarvan ik denk, daar moet vooral mee doorgaan worden.”

Behoeftte aan vertrouwdheid

Veiligheid en vertrouwdheid staan voorop bij het creëren van een optimale leeromgeving. Deelnemers moeten het gevoel hebben dat ze niet dom of onbekwaam gevonden worden wanneer ze een vraag stellen of de taal proberen te oefenen. Verschillende professionals die betrokken zijn bij het taalaanbod wijzen daarnaast op het belang van rolmodellen en het vertellen van succeservaringen voor het motiveren van cursisten, door “te laten zien dat er meer mogelijk is met taal”. Veel trajecten zijn te snel/te rigide en onvoldoende afgestemd op verschillen in geletterdheid/vooropleiding, wordt besproken tijdens de reflectiesessie. Docenten checken niet altijd of beginners meelopen, wordt aangegeven.

Bovendien moet voorzichtig omgegaan worden met het stimuleren van bewoners om hun vaardigheden te verbeteren. “Stel je voor je hebt een NT1’er bij een activiteit dan is het ook niet zo dat je diegene direct gaat benaderen van ‘hey, jij moet naar taalles’. Het opbouwen van een band en het hebben van vertrouwen is hier essentieel. Hierna kan je pas het gesprek openen. Je moet het heel voorzichtig brengen,” legt een professional uit. Een andere professional geeft aan dat het belangrijk is om open te staan en benaderbaar te zijn voor persoonlijke vragen en een veilige omgeving te creëren: “men vertrouwt je niet gelijk”. In de reflectiesessie komt naar voren dat het optimaal zou zijn om een combinatie te hebben van een formele structuur (met bijvoorbeeld een docent) en daarnaast steun van mededeelnemers.

Wanneer er wordt doorverwezen, is alleen doorverwijzen naar andere taalaanbieders niet altijd voldoende. Warm contact en overdracht en met bewoners meegaan (naar een intake) is belangrijk.

Deelnemers zijn gebaat bij persoonlijk contact en iemand die ze vertrouwen, dat bleek al uit de bevinding dat ze minder snel geneigd zijn bij een cursus of evenement aan te sluiten als er al vaste kliekjes zijn. Tijdens NT2-lessen vinden deelnemers het fijn om samen een opdracht te doen en gaan ze vaak met iemand uit de eigen gemeenschap zitten, geeft een taalaanbieder aan. Ze vinden het spannender om te mengen met mensen uit andere gemeenschappen, zeker als dit in het Nederlands moet.

Verder wordt door een expert gesuggereerd om formeel taalaanbod toegankelijk te maken binnen de vertrouwde locatie. Dat kan zowel fysieke als emotionele drempels verlagen:

“Dus je hebt bij jullie Natuurlijk de taalschool plus van Mondriaan. Hè die is, Dat is best een van de beste aanbieders van je omgeving. Het zou gaaf zijn als zij, want ze zitten Natuurlijk niet heel erg ver daar vandaan, Maar het is wel mooi als ze ergens in Laak zelf een groep kunnen starten of op die locatie in een buurtcentrum.”

Lestijden

Mensen die overdag werken, worden niet of nauwelijks bereikt, geven taalaanbieders aan. Een probleem waar een taalschool tegenaan liep was dat vrouwelijke docenten niet 's avonds laat alleen op locatie willen zijn en reizen, waardoor er bij gebrek aan een mannelijke docent 's avonds geen les kon worden aangeboden. Sommige ouders zijn alleen beschikbaar terwijl kinderen op school zijn.

Er zijn initiatieven om taallessen te volgen waar (jonge) kinderen mee mogen. Ouders/moeders van jonge kinderen komen echter niet altijd, omdat jonge kinderen nog weerstand tegen ziekte moeten opbouwen. De verwachting is dat hier behoefte aan is en er zijn vergelijkbare initiatieven gestart, in de praktijk is het afwachten hoe dit loopt.

Lesmateriaal

Opdrachten die aansluiten bij het eigen leven en de cultuur spreekt deelnemers aan, materialen zoals het journaal in makkelijke taal minder, observeert een taalaanbieder. Dat sluit aan bij de bevinding dat bewoners aangeven graag voor praktische doeleinden te willen leren. Een andere taalprofessional geeft aan dat het belangrijk is om culturele verwachtingen te bespreken in de les, bijvoorbeeld wat betreft de mate van assertiviteit die van bewoners wordt gevraagd in de Nederlandse samenleving. Dit wordt bevestigd tijdens de reflectiesessie. Daarnaast wordt in een interview met een taalaanbieder genoemd dat het relevant is om met bewoners met een migratieachtergrond ook de Nederlandse cultuur aan bod te laten komen, zodat mensen kennis kunnen opdoen die zij nodig hebben voor het dagelijks leven in Nederland.

Verschillende taalaanbieders hanteren verschillende methodes. Per plek kan het variëren hoeveel vrijheid taaldocenten hebben. Een (informele) taalaanbieder geeft aan behoefte te hebben aan een vaste methode, gecombineerd met spelmethodes. Huiswerk maken lukt mensen vaak niet, zeker als ze thuis niet veel ruimte hebben.

Een andere taalprofessional merkt op dat veel officiële cursussen Nederlands er niet in slagen om echt taalbegrip op te bouwen, doordat de lessen gehaast zijn, niet voldoende aangepast op de niveaus van deelnemers, of gebaseerd op de aanname dat iedereen uiteindelijk een hoog niveau kan bereiken. Zij benadrukken dat taal op zichzelf geen toegang biedt en dat de veronderstelling dat iedereen het “gewoon kan leren” – zeker wanneer werk en zorgtaken gecombineerd moeten worden – de echte barrières miskent en velen buitensluit. Zonder langzamere uitleg, ruimte voor vragen en methodes die

aansluiten bij het dagelijks leven, loopt taalonderwijs het risico uitsluiting te reproduceren in plaats van te doorbreken.

Overigens wordt in een expertinterview benadrukt dat ervoor gewaakt moet worden niet “alleen mee te buigen met alle wensen en behoeften van de deelnemers” en het programma op de juiste manier (praktijkgericht) uitdagend te maken.

Alleen Nederlands

Professionals en bewoners geven aan dat het alleen Nederlands mogen spreken tijdens de les en gebrek aan uitleg in een veertrouwde taal belemmerend is voor deelname en leervoortgang. Deze benadering is passender voor mensen die al verder gevorderd zijn en past niet goed bij de meeste bewoners met een migratieachtergrond. In de reflectiesessie wordt door een taalprofessional benoemd dat het vooral voor mensen die ook in hun moedertaal laaggeletterd zijn lastig is om alles in het Nederlands te doen. Starten in de eigen taal verlaagt drempels en vergroot begrip en zelfvertrouwen, wordt in de sessie besproken. Later kunnen deelnemers dan doorstromen naar gemengde Nederlandstalige groepen.

Als je de taal niet goed begrijpt, dan zit je daar de les uit te zitten, geven deelnemers in de reflectiesessie aan. Dit hebben docenten niet snel door. Daarnaast kunnen deelnemers niet gemakkelijk kritiek uiten in een andere taal, het Nederlands gaat vaak te snel hiervoor.

Financiering

Een taalprofessional wijst op het belang van subsidie zodat taalaanbieders hun aanbod kunnen blijven volhouden. Daarnaast is het voor sommige deelnemers zelfs lastig om kleine extra uitgaven te doen, zoals boeken kopen. Het belang van financiering voor organisaties wordt opnieuw tijdens de reflectiesessie benadrukt.

Aandachtspunten redzaamheid en sociaal contact

Instanties

Volgens een professional van Helpdesk Geldzaken mijden migranten instanties, niet zozeer uit schaamte, maar vooral uit angst om niet begrepen te worden en niet te weten wat er van hen wordt verwacht. Empathie, culturele kennis en helderheid zijn daarbij essentieel. Structurele tekortkomingen blijven vaak onzichtbaar. Omdat veel migranten geen toegang hebben tot officiële hulp, worden hun behoeften niet geregistreerd. De aanwezigheid van zelfs één vertrouwde, meertalige professional kan verborgen noden zichtbaar maken en ruimte scheppen voor echte participatie.

Bureaucratische systemen

Een professional van Helpdesk Geldzaken, die tevens ervaren taaldocent is, wijst erop dat betrokkenheidsproblemen vaak niet voortkomen uit een gebrek aan motivatie, maar uit taalbarrières. Zelfs migranten met ogenschijnlijk voldoende Nederlands lopen vast wanneer zij geconfronteerd worden met complexe financiële of juridische taal. Functioneel Nederlands biedt geen houvast om bureaucratische systemen te doorgronden geeft de professional aan. Wanneer ondersteuning niet wordt aangepast, haken mensen af – niet uit onverschilligheid, maar omdat het systeem ontoegankelijk blijft.

Samenwerking

De samenwerking tussen verschillende organisaties en instanties is sporadisch, geeft een beleidsmedewerker aan (en wordt in de reflectiesessie bevestigd). Het zou een goed idee zijn elkaar vaker te spreken, in plaats van alleen maar naar elkaar door te verwijzen. Zo wordt genoemd dat warm contact en overdracht van belang zijn. Ook kan er worden nagedacht over meer structurele of inhoudelijke samenwerkingen, iets wat ook door experts wordt aangemoedigd. Een voorbeeld hiervan is een opgeleide taalprofessional van een taalschool in te zetten bij zelforganisaties of buurtcentra, zodat bewoners binnen hun vertrouwde sfeer laagdrempelig toegang krijgen tot deze lessen (en gemotiveerd kunnen worden deze voort te zetten).

Door een verandering van systemen is het ingewikkelder geworden om door te verwijzen en te controleren of een afspraak met het ziekenhuis gelukt is, wordt in een interview genoemd. Dit kan juist voor laaggeletterde bewoners een probleem zijn, als zij het zelf lastig vinden een afspraak te maken of te controleren.

Ontmoetingsplekken

Bewoners (NT1) en professionals denken dat het goed zou zijn als er meer ontmoetingsplekken zouden komen, zowel binnen als buiten de bestaande buurtcentra. Het zou mooi zijn om meer plekken en gelegenheden te creëren waar mensen samen kunnen komen, geeft een taalprofessional aan. Hoe deze er precies uit moeten zien, werd niet besproken. Wel is het van belang om na te denken voor wie de ontmoetingsplekken bedoeld zijn en hoe deze mensen het best betrokken kunnen worden. De Turkse en Marokkaanse gemeenschappen worden al veel gezien op (openbare) ontmoetingsplekken zoals het Vadercentrum en worden gezien als meer betrokken. Dat geldt voor nieuwere groepen (nog) niet. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is dat sleutelfiguren vanuit deze groepen (meer) betrokken worden bij de ontmoetingsplekken.

Daarnaast vindt een professional van het buurtcentrum dat de zichtbaarheid beter kan, bijvoorbeeld door bewoners een beter beeld te geven wat er gebeurt in het buurtcentrum. Zoals in een van de interviews met professionals is benoemd, ontbreekt voor sommige buurtbewoners een cruciaal sociaal vangnet. Vanuit de wijk/gemeente zou kunnen worden nagedacht over een manier om een vangnet te creëren of faciliteren. Ontmoetingsplekken kunnen hierbij een rol spelen. Een zorgprofessional geeft aan de ervaring te hebben dat men in informele settingen meer durft te delen dan in eerste instantie bij de praktijk. Bijeenkomsten met buurtbewoners en sleutelfiguren waar ook gezondheidskwesties worden besproken acht de professional dan ook van belang.

Mond-tot-mond reclame, rolmodellen en meer ontmoetingsplekken voor (relatief nieuwe) bevolkingsgroepen zijn belangrijke elementen om meer mensen te betrekken in de wijk en geeft hiernaast ook de ruimte voor het laagdrempelig bespreken van gezondheidskwesties, geven professionals aan. Dit wordt tijdens de reflectiesessie met zelforganisaties en de bibliotheek bevestigd. Community-specifieke lessen (bijv. via bibliotheek) zijn zeer motiverend, wordt aangegeven. Een huisarts geeft aan dat er niet één bepaalde manier is om bewoners te benaderen en dat gegevens snel veranderen, waardoor een sms-service bijvoorbeeld niet altijd effectief bleek. Volgens professionals van de bibliotheek kan het lastig zijn om een sociaal netwerk op te bouwen in een grote stad. Volgens een respondent die werkzaam is bij een ontmoetingscentrum liggen er kansen bij het benaderen van mensen via scholen/buurthuizen om men onderdeel te laten worden van de gemeenschap.

Conclusie/discussie/aanbevelingen

Bewoners en professionals ervaren Laak als een diverse en dynamische wijk. Deze multiculturele sfeer wordt gewaardeerd, maar tegelijkertijd belemmeren structurele drempels, culturele normen en persoonlijke omstandigheden vaak een diepgaandere relatie met buurtbewoners van andere achtergronden. Wij concluderen dat er in Laak sprake is van een sterkere culturele identiteit en sense of belonging binnen de eigen gemeenschap¹⁰, die voor bewoners cruciaal is maar tegelijkertijd de noodzaak tot verbinding met de rest van de wijk vermindert.

Welke elementen zijn er nodig om de samenredzaamheid van Laakse bewoners te verbeteren?

Om gezamenlijk redzaam te zijn moeten er genoeg mensen beschikken over voldoende taal- en basisvaardigheden om zelfredzaam te zijn en ook anderen te kunnen ondersteunen, voor wie dit (nog) niet haalbaar is. Daarnaast moeten mensen elkaar weten te vinden voor de juiste steun, wanneer ze dit nodig hebben. Het inhoudelijk aanbod en sociaal netwerk zijn dus van belang. Het sociale leven en samenredzaamheid spelen zich vaak af binnen de eigen etnische of talige kring. De meeste hulp is informeel, onbetaald en wordt gedeeld binnen persoonlijke netwerken. Informatie verspreidt zich via sociale media, berichtendiensten of mond-tot-mond binnen de gemeenschap, meestal niet via officiële kanalen. Taalbarrières en angst om beoordeeld te worden belemmeren bredere interactie in de buurt. Kinderen vervullen regelmatig de rol van vertaler wanneer er dingen geregeld moeten worden. Persoonlijke en culturele vertrouwdheid en een gemeenschappelijke taal zijn noodzakelijke elementen voor de samenredzaamheid van bewoners. Het is zinvol om in te zetten op zowel betrokkenheid binnen de vertrouwde gemeenschap (*bonding*) als op het uitbreiden van het sociale netwerk buiten deze vertrouwde kring (*bridging*). Het sociale netwerk dient tevens als basis om mensen te betrekken bij taalaanbod. Omdat het om verschillende redenen lastig kan zijn om bewoners te motiveren om deel te nemen aan (formeel) taalaanbod, kan er gebruikgemaakt worden van zogenaamd 'camouflageaanbod'. Dat zorgt dat deelnemers iets kunnen doen of leren waarin zij zelf geïnteresseerd zijn en wat niet direct aan taal- of basisvaardigheden gekoppeld hoeft te zijn, maar toch bijdraagt aan vertrouwen, betrokkenheid en blootstelling aan taal. Daarmee is vervolgens de kans groter dat deelnemers ook gemotiveerd raken om (formeel) hun taal- en basisvaardigheden te verbeteren.

Hoe belangrijk vinden bewoners het verbeteren van talige, digitale en andere basisvaardigheden?

Welke rol zien bewoners hierin voor zichzelf?

Veel bewoners geven aan moeite te hebben met officiële taken in het Nederlands. Dagelijks (Nederlands) taalgebruik komt het meest voor in routinematige situaties zoals boodschappen doen of groeten in de buurt. Lezen en schrijven doet men minder. Communicatie over gezondheid in het Nederlands is bijzonder moeilijk; artsen die de moedertaal spreken hebben vaak de voorkeur. Digitale vaardigheden zijn belangrijk maar vaak beperkt, vooral onder oudere bewoners. Respondenten zijn over het algemeen gemotiveerd om beter Nederlands te leren, vooral wanneer zij verwachten in Nederland te blijven en/of wanneer eerdere verplichtingen of belemmeringen wegvallen. Bij gebrek aan geletterdheid/taalbeheersing leunen respondenten veel op (jongere) familieleden. Een sterke

¹⁰ De werving van respondenten in dit onderzoek verliep via de zelforganisaties. Deze respondenten zijn dus per definitie al in zekere mate betrokken bij de gemeenschap en zijn niet noodzakelijk representatief voor de gemeenschap als geheel.

motivatie om Nederlands te leren hangt samen met langetermijndoelen (zoals inburgering, onderwijs of werk). Tijdelijke of onzekere verblijfsverwachtingen verminderen de bereidheid om in taal te investeren. Taal wordt niet alleen ervaren als een vaardigheid, maar ook als een symbool van waardigheid en autonomie. Culturele opvattingen over falen en schaamte, met name in de Poolse en Chinese gemeenschap, beïnvloeden deelname aan taallessen negatief. Vertrouwde lokale figuren en gemeenschapsgericht leren vergroten het zelfvertrouwen en de betrokkenheid.

Waar hebben zij zelf behoefte aan om talige, digitale en andere basisvaardigheden te verbeteren?

Respondenten ervaren verschillende belemmeringen bij het verbeteren van (taal-/basis)vaardigheden. De meeste respondenten hebben ervaring met formele lessen, maar de resultaten zijn wisselend. Het aanbod sluit niet altijd aan bij de behoeften van leerders. Ondersteuning in een vertrouwde taal kan begrip vergroten en angst verminderen. (Beginners)lessen waarbij uitsluitend Nederlands gebruikt mag worden, zorgen voor frustratie. Af en toe gebruik van een vertrouwde taal (moedertaal of Engels) helpt volgens respondenten om angst te verminderen en begrip te vergroten. Leeromgevingen moeten emotioneel veilig zijn, cultureel sensitief en praktisch gericht. Motivatie is gekoppeld aan concrete doelen: zoals kinderen helpen, zelfstandig medische zorg regelen of beter werk vinden. Bewoners zijn (meer) bereid te investeren in leren als de omstandigheden ondersteunend zijn en de inhoud relevant is. Een mismatch tussen lesmethodes en verwachtingen van cursisten leidt soms tot afhaken of passieve deelname. Deelnemers geven de voorkeur aan lessen die aansluiten op het dagelijks leven (zoals afspraken, school, werk) boven abstracte inhoud. Gemengde niveaugroepen zorgen ervoor dat langzamere leerders zich onzichtbaar of overweldigd voelen. Een veilige, geduldige en cultureel afgestemde leeromgeving is essentieel om motivatie vast te houden: vertrouwen, geduld en flexibiliteit in lesgeven worden sterk gewaardeerd. Leren in kleine groepen en via peers wordt gewaardeerd. Lokale, vertrouwde docenten kunnen de betrokkenheid en het zelfvertrouwen vergroten. Financiële kosten zijn voor sommige bewoners een belemmering om deel te nemen aan cursussen (ook als het om zeer kleine bedragen gaat). Door taalaanbieders/zelforganisaties wordt aangegeven dat een financiële investering mensen juist beter bindt. Hierin lijkt dus verschil te zijn tussen verschillende (groepen) bewoners.

Eindconclusie en aanbevelingen

In conclusie lijken onze respondenten dus gemotiveerd te zijn maar hebben zij mogelijk een duwtje in de rug of een ander soort aanbod of sfeer nodig om beter te kunnen leren. Het taalaanbod sluit niet altijd aan bij de behoeften van bewoners. Dat werd eerder geconcludeerd door Wildenbos et al (2019). Zij wezen onder andere op het belang van fysieke bereikbaarheid, kosten, onderwijs-/werktijden, wat ook in onze interviews naar voren kwam. Ook snelle intake en plaatsing en een docent als aanspreekpunt bij doorverwijzing werden aanbevolen (Wildenbos et al., 2019). Daar voegen wij aan toe dat bewoners gebaat zijn bij persoonlijk vertrouwen en zich vaak het veiligst voelen binnen de eigen gemeenschap als het gaat om taal leren of oefenen maar ook om samenredzaamheid.

Aanbevelingen

- **Vertrouwen en culturele sensitiviteit**

Als het gaat om het taalaanbod zelf zijn de belangrijkste: vertrouwen en culturele sensitiviteit. Daaronder valt de persoonlijke band met de docent of de groep maar ook de sociale veiligheid om fouten te maken.

Om bewoners te betrekken lijkt ons de eerste stap daarom binding met de eigen (taal)gemeenschap (*bonding*) en het opbouwen van vertrouwen en een sociaal vangnet. Dat kan bij de ene gemeenschap sneller gaan dan bij de andere. Tegelijkertijd kan aandacht worden besteed in het belang van het verbeteren van het Nederlands en contact opbouwen tussen gemeenschappen (*bridging*). Dit contact is nu nog zwak. Sommige bewoners zijn eerder geneigd om de taal te willen leren binnen de gemeenschap, met een vertrouwde, cultureel sensitieve docent, of zijn meer gemotiveerd wanneer zij met een bekende (of maatje) samen les kunnen volgen. Voor bijvoorbeeld zelforganisaties kan dus in eerste instantie een rol liggen in het versterken van de band en het vertrouwen met de eigen gemeenschap, en hen te proberen te enthousiasmeren voor meer contact met andere buurtbewoners – dit geeft zowel motivatie als gelegenheid om ook de taal verder te oefenen en kan het sociale vangnet verbreden. Dit sluit verder aan bij een van de aanbevelingen van Wildenbos et al (2019): Bied mogelijkheden en ontmoetingen waarbij inwoners hun taalvaardigheden kunnen blijven oefenen en bijhouden. Hiermee kan ook worden geprobeerd de betrokkenheid in de wijk verder te vergroten en benutten.

- **Vertrek vanuit het vertrouwde netwerk**

Experts op het gebied van volwasseneneducatie raden aan te starten via het non-formeel aanbod¹¹ vanuit de zelforganisaties en wel te zorgen dat (taal)aanbieders bij zelforganisaties daarin getraind worden. Ook geven zij aan dat mensen soms in eerste instantie gemotiveerd kunnen worden door het aanbieden van aanbod gericht op bijvoorbeeld creatieve activiteiten, weerbaarheid, of iets anders. Net waar de bewoners behoefte aan hebben. Dit kan vertrouwen en betrokkenheid bevorderen en uiteindelijk meer motivatie creëren voor deelnemers om de taal- en basisvaardigheden te verbeteren. Voor het verbeteren van zowel samenredzaamheid als taal- en basisvaardigheden, wordt aangeraden om te starten vanuit het sociaal netwerk en vervolgens via camouflaageaanbod vertrouwen, betrokkenheid, en verschillende soorten vaardigheden op te bouwen. Deze kunnen te maken hebben met taal, maar dat hoeft niet. Deelnemers worden op deze manier blootgesteld aan de taal zonder te veel onder druk te staan, en kunnen uiteindelijk meer gemotiveerd raken om hun basisvaardigheden te verbeteren binnen het formele aanbod, geven experts aan.

Ook wordt door een expert gesuggereerd om formeel taalaanbod toegankelijk te maken binnen de vertrouwde locatie:

¹¹ Non-formeel leren is een vorm van georganiseerd leren, dat wil zeggen doelgericht maar minder gestructureerd en systematisch dan formeel leren (denk aan door vrijwilligers verzorgde taallessen). Het is anders dan informeel leren, wat betekent onbedoeld of 'toevallig' leren, bijvoorbeeld als bijproduct van andere activiteiten.

“Dus je hebt bij jullie Natuurlijk de taalschool plus van Mondriaan. Hè die is, Dat is best een van de beste aanbieders van je omgeving. Het zou gaaf zijn als zij, want ze zitten Natuurlijk niet heel erg ver daar vandaan, Maar het is wel mooi als ze ergens in Laak zelf een groep kunnen starten of op die locatie in een buurtcentrum.”

- **Zet sleutelfiguren in...**

... om bewoners bij de verschillende gemeenschappen te betrekken én bruggen te slaan tussen formele instanties en zelforganisaties/gemeenschappen en tussen gemeenschappen onderling. Door experts wordt bijvoorbeeld gesuggereerd om formeel taalaanbieders gastlessen te laten geven bij zelforganisaties om dit aanbod op een laagdrempelige manier bij bewoners terecht te laten komen en vertrouwen en enthousiasme te creëren. Door het vertrouwen en contact met de gemeenschap bevinden de zelforganisaties zich in een unieke positie, die verder benut zou kunnen worden om vanuit dat perspectief op regelmatige basis de behoeften van bewoners in kaart te brengen en met de betrokkenen van het taalaanbod (Gemeente Den Haag, GGD Haaglanden, taalaanbieders, etc.) af te stemmen, zodat voor bewoners passend en motiverend aanbod en omstandigheden gefaciliteerd kunnen worden. Dit vereist een commitment van de zelforganisaties en, zoals eerder aangegeven, het liefst professionalisering. Zoals Wildenbos et al. (2019) aangaven, is de verbinding tussen de leefwereld van de doelgroep en gemeentelijke interventies essentieel. Onze aanvulling daarop is dus om de koppeling van deze leefwereld aan de interventies op een structurele en efficiënte manier vorm te geven door het netwerk (van o.a. zelforganisaties) optimaal te voeden en benutten.

- **Integratie en kwaliteit formeel en non-formeel aanbod**

Zowel formele als non-formele vormen van (taal)aanbod en andere activiteiten verdienen een plek in het leerproces en het verbinden van de bewoners. Een aanbeveling is om goed na te denken en af te stemmen hoe deze verschillende vormen op elkaar aansluiten en hoe ze elkaar kunnen versterken. Daarnaast moet de inhoud relevant en op niveau zijn. Wildenbos et al. (2019) bevelen aan om mogelijkheden te bieden om binnen de wijk op te klimmen in taalniveau en (meer) aandacht te besteden aan digitale vaardigheden. Uit onze eigen interviews bleek dat leerders meer gemotiveerd zijn voor inhoud die over persoonlijk relevante onderwerpen (zoals de eigen cultuur) gaat of direct relevant is voor praktische situaties (zoals naar de dokter gaan of contact hebben met school). Daarnaast hebben (met name) beginners behoefte aan een opstapje of ondersteuning in de eigen taal.

Hieronder een aantal suggesties voor de integratie en kwaliteitscontrole van de verschillende onderdelen (Bijdrage van Manouk van den Brink en Elwine Halewijn, ITTA):

- Integratie formeel en non-formeel aanbod:

Het	VIME-model à Volunteers	In	Migrant
Education:	https://www.hetbegintmettaal.nl/vime/		

Een nieuwkomer met actieve taalleervraag leert de taal idealiter op drie verschillende manieren: via formeel onderwijs (roc, taalaanbieder, met als doel niveauverhoging), non-formeel onderwijs (praktijkgerichte taaltrajecten, zoals Taal&Ouders, aanbod in de bibliotheek

of taalmaatjes) en informeel leren (via andere cursussen, praten met je voetbalploeg-genoten, etc.) Deze drie manieren hebben allen hun eigen meerwaarde in het leerproces. En het is dus niet de beste aanpak wanneer taalvrijwilligers op de stoel van de 'taaldocent' gaan zitten en (grammatica)lessen geven. Dit model maakt (visueel) duidelijk wat het onderscheid is tussen deze drie manieren van leren en het helpt organisaties om hun aanbod beter te laten aansluiten.

- *Kwaliteit non-formeel aanbod:*

Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden: <https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/handreiking-kwaliteit-bij-de-aanpak-van-basisvaardigheden>

De handreiking is gestoeld op een model van vijf stappen dat gemeenten kunnen doorlopen om passend en goed kwaliteitsbeleid te kunnen voeren bij het organiseren en faciliteren van aanbod basisvaardigheden. Er is ook een begrippenkader bij gemaakt, waarin veelgebruikte terminologie in het werkveld wordt toegelicht. Dit omdat termen als laaggeletterd, laagtaalvaardig, analfabeet, NT2, etc., vaak door elkaar worden gebruikt. Zie hier: <https://basisvaardigheden.nl/kennisbank/begrippenkader-basisvaardigheden>

- *Praktische aansluiting taalaanbod:*

Checklists Taalrijke leeromgeving en praktijkgerichtheid: <https://www.itta.uva.nl/projecten/checklists-taalrijke-leeromgeving-en-praktijkgerichtheid-77>

Veel taalaanbod is niet praktijkgericht (genoeg) en veel participatieaanbod is niet taalrijk (genoeg). Deze checklists helpen aanbieders om het aanbod zo te organiseren dat het aanbod daadwerkelijk bijdraagt aan taalontwikkeling van deelnemers.

Bronnenlijst

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W H Freeman/Times Books/ Henry Holt & Co.

Brod, G. (2020). Generative Learning: Which Strategies for What Age? *Educational Psychology Review*, 33(4), 1295–1318. <https://doi.org/10.1007/s10648-020-09571-9>

Chi, M. T. H., & Wylie, R. (2014). The ICAP Framework: Linking Cognitive Engagement to Active Learning Outcomes. *Educational Psychologist*, 49(4), 219–243. <https://doi.org/10.1080/00461520.2014.965823>

Gemeente Den Haag. (2025, 19 augustus). *Actieplan Laak - Den Haag*. Den Haag. <https://www.denhaag.nl/nl/stadsdelen/laak/actieplan-laak/>

Klei-van Kleffens, C., & Smit, R. (2016). Laaggeletterdheid steeds groter probleem. *Medisch Contact*, 6, 38-40

Lancee, B. & IMISCOE. (2012). *Immigrant Performance in the Labour Market: Bonding and Bridging Social Capital*. Amsterdam University Press. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/34533/418150.pdf?sequence=1>

Lankhorst, H., Raaijmakers, M.-A., Stichting Lezen, & Koninklijke Bibliotheek. (2019). *DOORBREEK DE CYCLUS VAN LAAGGELETTERDHEID: Strategisch stappenplan gezinsaanpak* (H. Lankhorst, Red.). <https://www.bibliotheeknetwerk.nl/sites/default/files/documents/bbv-Doorbreek-de-cyclus-van-laaggeletterdheid-Strategisch-stappenplan-gezinsaanpak-2019.pdf>

Makihara, M. (2010). 'Anthropology'. In J.A. Fishman and O. García (eds.), *Handbook of Language and Ethnic Identity: Disciplinary and Regional Perspectives* (Vol. I) 2nd edn. (pp. 32–48). Oxford: Oxford University Press

OECD, & Thorn, W. (2016). *The Survey of Adult Skills: Reader's Companion, Second Edition*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264258075-en>.

- OECD. (2024). *The Survey of Adult Skills: Reader's Companion, Second Edition*. OECD Publishing.
<https://doi.org/10.1787/3639d1e2-en>
- Putnam, R. D. (1994). Social capital and public affairs. *Bulletin of the American Academy of Arts and Sciences*, 5-19.
- Rosiak, K. (2025). The role of language attitudes and ideologies in minority language learning and language revitalisation. In *Routledge eBooks* (pp. 123–139).
<https://doi.org/10.4324/9781003439493-11>
- Schunk, D. H., & Zimmerman, B. J. (2013). Self-regulation and learning. In W. M. Reynolds, G. E. Miller, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology: Educational psychology* (2nd ed., pp. 45–68). John Wiley & Sons, Inc.
- Thiede, K. W., & de Bruin, A. (2017). Self-regulated learning in reading. In *Handbook of Self-Regulation of Learning and Performance* Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315697048-8>
- Stichting lezen en schrijven. (2021). *Eindrapportage Changelabs Den Haag*.
- Wildenbos et al., (2019). [*Breder kijken, breder oogsten: Een onderzoek naar kansen voor laaggeletterden in stadsdeel Laak*](#). In opdracht van gemeente Den Haag.

Bijlagen

Bijlage 1: Topic lists

De topic lists zijn gebruikt als leidraad voor de gesprekken. Afhankelijk van de loop van de gesprekken en op basis van voortschrijdend inzicht kan soms zijn afgeweken (of aangevuld op) de geformuleerde topic lists.

Topic list bewoners NT2

Introductie

In dit interview gaan we hebben over hoe u het leven, het communiceren en het regelen van praktische zaken ervaart met mensen en organisaties (in de buurt). Dat kan bijvoorbeeld gaan om (moeilijke) brieven lezen, formulieren invullen, dingen via internet regelen.

Er zijn geen goede of foute antwoorden! Wij zijn benieuwd naar uw eigen ervaring en wat er volgens u nog beter zou kunnen/zou kunnen helpen. De antwoorden worden anoniem gebruikt, dat betekent dat niemand te weten komt welke antwoorden van jou zijn.

In de opname laten bevestigen dat ze akkoord zijn.

Introductievragen

- Algemeen (iets over zichzelf vertellen)
- Hoelang woont u al hier in de buurt?
 - Hoelang woont u/woon je al in Nederland?
 - In Nederland opgegroeid of ergens anders?
 - Waar oorspronkelijk vandaan?
 - Welke contacten in de buurt? Familie? Kennissen?

Buurt

- Wat vindt u van de buurt waarin u leeft?
 - Voelt u zich thuis?
- Heeft u ook contacten met (buurtbewoners uit) andere bevolkingsgroepen (bijvoorbeeld Nederlands/anders)?
- Wie helpt u met dingen?
 - Met wat voor dingen?
 - Taal/basisvaardigheden? Digitaal?
- Hoe vaak heeft u contact met burenen/buurtgenoten
 - Op welke manieren? Bijv. bij de voordeur een praatje maken, bij de supermarkt, voorzieningen, etc.
- Voelt u een band met uw burenen/buurtgenoten?
 - Waarom wel/niet?

Samenredzaamheid

- Doet u wel eens mee aan activiteiten binnen uw gemeenschap?
 - Zo ja, welke?
 - Eventueel vragen naar bestaande initiatieven
 - Wat gebruikt u/Waar vindt u informatie hierover? (Social media, flyers?)
 - Waarom doet u wel of niet mee aan activiteiten en/of cursussen in de buurt?

- Evt: Maak het voor u uit wie naar deze activiteiten en/of cursussen komen?
- Waar haal je informatie vandaan (in het algemeen)?
 - Vertaalt er iemand voor je? Wie?
- Heeft u wel eens hulp nodig om dingen/belangrijke zaken te regelen?
 - Bijvoorbeeld communicatie met de gemeente of overheid, moeilijke brieven lezen, naar de dokter gaan, etc.
- Waar/bij wie zoekt u hulp?
 - Familie, kennissen, onbekenden?
 - Gratis of tegen betaling?

Taalles/ Taalaanbod

- Heb je taalles?

Waarom ga je (wel of niet) naar de taalles?
- Hoe heb je daarvoor aangemeld?
 - Hoe biedt het jou hulp?
 - Wat zou je willen bereiken met taallessen?
 - Wat vind je er minder goed aan?
 - Wat zou je graag anders zien? Waar heb je behoefte aan?
 - Hoe is/was de begeleiding?
 - Wat vind je van de locatie?

*NT1: taal- en digitale vaardigheden & ervaringen

- *Op welke manieren ben je bezig met taal?*
 - ➔ *Spreken en luisteren*
 - ➔ *Lezen en schrijven*
 - ➔ *Alledaagse interacties*
- *Zou je graag beter Nederlands kunnen? (Zo ja, op welk gebied)*
- *Heb je taalles?*

Waarom ga je (wel of niet) naar de taalles?
- *Hoe heb je daarvoor aangemeld?*
 - *Hoe biedt het jou hulp?*
 - *Wat zou je willen bereiken met taallessen?*
 - *Wat vind je er minder goed aan?*
 - *Wat zou je graag anders zien? Waar heb je behoefte aan?*
 - *Hoe is/was de begeleiding?*
 - *Wat vind je van de locatie?*
- *Hoe speelt taal een rol bij het gebruiken van bijvoorbeeld een computer?*

Vaardigheden

- Waar ga je heen als je de taal (beter) wil leren?
 - Heb je taalles?
- Hoe goed lukt het om in het Nederlands dingen te doen/zaken te regelen?

Bijvoorbeeld het regelen van een paspoort.

 - Online en offline?

- Verschillende domeinen? (hobby's/financien/rijbewijs etc...)
- Health literacy
- ➔ Is het makkelijk om een afspraak te maken met de huisarts/de dokter?
- ➔ Is het makkelijk om de dokter te begrijpen?
- In welke situaties gebruik of oefen je het Nederlands?
 - Spreken en luisteren?
 - Lezen en schrijven?
 - Alledaagse interacties?
 - Lessen?
- Zou je graag beter Nederlands kunnen?
 - Spreken en luisteren?
 - Lezen en schrijven?
 - Om welke dingen te kunnen doen?

Uitdagingen (overwinnen)

- In welke situaties loop je zelf tegen drempels aan? Heb je voorbeelden?
 - Taalvaardigheden
 - Digitale vaardigheden
 - Overige basisvaardigheden
- Hoe belangrijk vind je het om hier beter in te worden?
 - Al mee bezig?
 - Bereid om meer tijd/energie te besteden?
 - Onder welke voorwaarden?
- Welke drempels ervaar je bij het leren van (taal)vaardigheden?
 - Wat motiveert?
 - Wat zorgt dat je afhaakt?
- 3. Wat heb je nodig om de vaardigheden te verbeteren?
 - a. Wat zou je zelf graag (meer) doen?

Van taalaanbieders:

- i. Leerstijlen: praktisch of klassikaal?
- ii. Digitale tools/apps?
- iii. Voorwaarden van aanbod?
- iv. Timing?
- v. Kosten?
- b. Wat heb je nodig van anderen?
 - i. Van organisaties
 - ii. Van buurtgenoten
- 4. Wat zou je in een concrete situatie (bijv. eerdergenoemd voorbeeld) nodig hebben om
 - a. De informatie beter te begrijpen
 - b. De informatie beter te kunnen communiceren
 - c. Je meer op je gemak te voelen?

Overige toevoegingen

Is er nog iets dat u wil bespreken, wat niet in het interview aanbod is gekomen?

Topic list zelforganisaties/sleutelfiguren en taalaanbieders

Introductie

In dit interview gaan we hebben over hoe buurtbewoners het leven, het communiceren en het regelen van praktische zaken ervaren en hoe organisaties in de buurt hier een bijdrage in (kunnen) zijn.

Het doel is om mensen meer geletterd en gezamenlijk redzaam te maken. Daarvoor is jullie ervaring en inzicht erg nuttig! Er zijn geen goede of foute antwoorden. De antwoorden worden anoniem gebruikt, dat betekent dat uw naam niet wordt gebruikt en ook niet op een andere manier te ontdekken is wie een uitspraak heeft gedaan.

Introductievragen

- Algemeen (iets over zichzelf en de organisatie vertellen)
 - Rol binnen de organisatie
 - Rol van de organisatie binnen de gemeenschap

Buurt

- Wat kenmerkt de buurt?
 - Bijv als het gaat om diversiteit;
 - Betrokkenheid;
 - Onderling vertrouwen;
 - Onderlinge steun;
- Via welke manieren ontwikkelen buurtbewoners hun (taal)vaardigheden in het Nederlands?
 - Spreken en luisteren?
 - Lezen en schrijven?
 - Formele of informele interacties?
 - Lessen
 - Contact met instanties
 - Contact met de gemeenschap
 - Vrijtijdsbesteding (bijv. sport of cultuurvereniging)

Reikwijdte en impact van activiteiten

- Welke activiteiten bieden jullie aan?
 - Op welke manier dragen deze bij aan de sociale verbinding/betrokkenheid/samenredzaamheid in de buurt?
 - Op welke manier dragen ze bij aan de taalvaardigheden/basisvaardigheden van buurtbewoners?
- Hoe bereiken jullie bewoners?
 - Gaat het om een specifieke (sub)groep?
 - Zijn er (groepen) bewoners die moeilijk bereikt worden?

Samenredzaamheid en vaardigheden

- Wat zijn dingen waar mensen tegenaan lopen in Nederland?
 - Om dingen zelf te kunnen regelen (in het Nederlands)?
 - Hoe lossen ze dit meestal op?

- Wat hebben buurtbewoners nodig om
 - Hun taalvaardigheden te verbeteren?
 - Hun digitale/basisvaardigheden te verbeteren?
 - Als gemeenschap samen drempels rondom taal/basisvaardigheden te overbruggen (samenredzaamheid)?

Samenwerking en coördinatie

- Hoe verloopt de samenwerking met andere organisaties in de wijk?
- Welke successen en uitdagingen ervaren jullie in deze samenwerking?

Blinde vlekken en kansen

- Welke doelgroepen blijven momenteel buiten beeld, en waarom?
- Welke kansen zien zij om meer bewoners te betrekken?
- Welke mogelijkheden zijn er om de samenredzaamheid te bevorderen, buiten het verbeteren van de individuele vaardigheden? Hoe kunnen mensen elkaar helpen?
- Wat is er nodig om continuïteit/duurzaamheid te waarborgen?

Overige toevoegingen

- Is er nog iets dat u wil bespreken, wat niet in het interview aan bod is gekomen?

Topic list professionals

Introductie

In dit interview gaan we hebben over hoe buurtbewoners het leven, het communiceren en het regelen van praktische zaken ervaren en hoe organisaties in de buurt hier een bijdrage in (kunnen) zijn.

Het doel is om mensen meer geletterd en gezamenlijk redzaam te maken. Daarvoor is jullie ervaring en inzicht erg nuttig! Er zijn geen goede of foute antwoorden. De antwoorden worden anoniem gebruikt, dat betekent dat uw naam niet wordt gebruikt en ook niet op een andere manier te ontdekken is wie een uitspraak heeft gedaan.

Introductievragen

- Algemeen (iets over zichzelf en de organisatie vertellen)
 - Rol binnen de organisatie
 - Rol van de organisatie binnen de gemeenschap

Buurt

- Wat kenmerkt de buurt?
 - Bijv als het gaat om diversiteit;
 - Betrokkenheid;
 - Onderling vertrouwen;
 - Onderlinge steun;
- Via welke manieren ontwikkelen buurtbewoners hun (taal)vaardigheden in het Nederlands?
 - Spreken en luisteren?
 - Lezen en schrijven?

- Formele of informele interacties?
 - Lessen
 - Contact met instanties
 - Contact met de gemeenschap
 - Vrijtijdsbesteding (bijv. sport of cultuurvereniging)

Contact met laaggeletterde Nederlanders en migranten

- Op welke manier heeft u contact met laaggeletterde Nederlanders of migranten in de buurt?
 - NT1/NT2 of allebei?
 - NT1 → Waaraan is te merken dat deze mensen laaggeletterd zijn?
- Wat voor soort taalvaardigheden/basisvaardigheden hebben mensen nodig om zich te redden binnen uw domein?
- Lukt het om alle subgroepen te bereiken? Blijven er groepen buiten beeld?
- Wat voor netwerken zijn er/hebben NT1'ers vaak?
- Welke informatiekkanalen werken voor NT1'ers wel en niet?

Samenredzaamheid en vaardigheden

- Wat zijn dingen waar mensen tegenaan lopen in Nederland?
 - Om dingen zelf te kunnen regelen (in het Nederlands)?
 - Hoe lossen ze dit meestal op?
- Welke problemen/vragen krijg je vaak vanuit de doelgroep te horen?
- Wat hebben buurtbewoners nodig om
 - Hun taalvaardigheden te verbeteren?
 - Hun digitale/basisvaardigheden te verbeteren?
 - Als gemeenschap samen drempels rondom taal/basisvaardigheden te overbruggen (samenredzaamheid)?

Samenwerking en coördinatie

- Hoe verloopt de samenwerking met andere organisaties in de wijk?
- Welke successen en uitdagingen ervaren jullie in deze samenwerking?

Blinde vlekken en kansen

- Welke doelgroepen blijven momenteel buiten beeld, en waarom?
- Welke kansen ziet u om meer bewoners te betrekken?
- Welke mogelijkheden zijn er om de samenredzaamheid te bevorderen, buiten het verbeteren van de individuele vaardigheden? Hoe kunnen mensen elkaar helpen?
- Wat is er nodig om continuïteit/duurzaamheid te waarborgen?

Overige toevoegingen

- Is er nog iets dat u wil bespreken, wat niet in het interview aan bod is gekomen?

Bijlage 2: Voorbeelden van initiatieven

(bijdrage van Manouk van den Brink & Elwine Halewijn)

- **Taalbuddy's op het werk:**
Niet besproken, maar wel interessant non-formeel aanbod om eens te onderzoeken voor de gemeente. In het leefdomein 'werk': <https://taalbuddy.nl/>
- **Nt2-leerdoelen.org**
Een 'catalogus' met functionele taalleerdoelen die een taalleerder kan selecteren om aan te werken. Wordt vooral gebruikt in taallessen en taalcoaching, om begeleiders te helpen hun aanbod zo praktijkgericht, contextrijk en relevant mogelijk in te richten. Dit helpt bij het vraaggericht maken van het aanbod. Link: <https://nt2-leerdoelen.org/>
- **Podcasts NT2 in eigen taal**
Dit zijn de 'oude' radiolessen van migrantenomroepen, omgezet in podcasts. Je vindt ze hier: <https://oefenen.nl/podcasts/>
- **Ouderkamers in Tilburg**
Hier is geen vaste link of projectpagina van, maar als je het opzoekt dan zie je verschillende voorbeelden van basisscholen in Tilburg die een ouderkamer organiseren.
Hier zie je wel een korte beschrijving van wat het inhoudt: <https://www.ouderwijs.net/praktijkvoorbeeld/ouderkamers-in-tilburg-noord-10>
- **Stichting Spaarkracht**
Een organisatie die 'spaarkingen' organiseert, waarin mensen wekelijks bij elkaar komen om samen te sparen. Zij leren daarbij ook de basisvaardigheden die nodig zijn om te kunnen sparen en te kunnen omgaan met geld (voornamelijk taal en rekenen). Daarnaast doen zij ook veel studievoordigheid en ervaring met leren op, bijvoorbeeld doordat zij elke week een speciale rol toegewezen krijgen, zoals geldteller, kasboek-bijhouder en sleutelbewaarder van de kluis. Ten slotte hebben zij zowel persoonlijke spaardoelen als gezamenlijke spaardoelen, zodat zij eens in de zoveel tijd samen iets leuks kunnen doen. Het sociale aspect staat centraal bij deze spaarkringen. Link: <https://spaarkracht.nl/>