

Het taboe voorbij

Monitoring innovatie inzet ervaringsdeskundigen
laaggeletterdheid bij gemeenten - eindrapportage



Colofon

Auteurs: Barbara Panhuijzen en Toine Broekhuis
Foto omslag: Innovatiekamer Parkstad – Bionda Wijnholds, door
SiZ tekst en beeld

Maart 2022
© Movisie



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Te downloaden via: www.movisie.nl

In opdracht van Stichting ABC, die met financiering van Tel mee met Taal het project 'Innovatie Inzet Ervaringsdeskundigen Laaggeletterdheid bij Gemeenten' heeft kunnen uitvoeren.

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

VOORWOORD

ABC heeft reeds jarenlange ervaring met inzet van taalambassadeurs (respectievelijk: ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid). We zijn van mening dat structurele inzet van ervaringsdeskundigen sterk kan bijdragen aan het oplossen van vraagstukken rondom laaggeletterdheid.

De afgelopen jaren is de vraag naar ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid flink gegroeid en worden zij steeds meer gevraagd door partners, variërend van gemeenten en ziekenhuizen tot landelijke en regionale organisaties als ministeries, woningcorporaties en allerlei maatschappelijke organisaties.

Om aan de groeiende vraag naar taalambassadeurs te voldoen, is het van belang nieuwe ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid te vinden, te enthousiasmeren en te ontwikkelen. Bovendien is er beleid nodig voor de lokale inbedding van ervaringsdeskundigen. Gezien de decentralisatie van de educatiebudgetten is de rol van de gemeente voor een goede inbedding cruciaal.

In het nieuwe rijksbrede programma Tel mee met Taal 2020 – 2025 is het belang van ervaringsdeskundigen onderkend en onderdeel van de aanpak 2020 – 2025. Stichting ABC heeft in 2019 een bijdrage gekregen om te zoeken naar manieren waarop lokaal blijvend aan de groeiende vraag van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid kan worden voldaan. Binnen dit project is er op verschillende plekken in het land gezocht naar innovatieve werkwijzen om de inzet en werving van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid te bevorderen.

In dit rapport geeft Movisie de resultaten van dit project weer. We zijn trots op de resultaten die bereikt zijn. De omstandigheden waren niet makkelijk, de angst voor corona en de beperkende maatregelen maakten de uitvoering niet eenvoudig. Vol trots zien we veertien mooie voorbeelden van hoe lokaal een netwerk van taalambassadeurs is op en in te zetten. We hopen - en verwachten - dat zij op de ingeslagen weg verder gaan.

Dat smaakt naar meer. Een afsluiting van het project, maar het begin van de olievlek: de uitbreiding naar heel Nederland, waarbij we elkaar natuurlijk blijven helpen en versterken. We hopen andere gemeentes en organisaties te inspireren om ook aan de slag te gaan en delen de opgedane ervaringen en geleerde lessen graag. Hoort, zegt het voort!

Stichting ABC
Arjan Beune

SAMENVATTING

In 2019 is op 14 plekken in Nederland een project gestart waarin nieuwe taalambassadeurs zijn gezocht en opgeleid. Er is gekeken naar hoe taalambassadeurs in een gemeente hun ervaringen kunnen inzetten. Nu en in de toekomst. Deze 14 plekken noemen we innovatiekamers, omdat zij op zoek gaan naar nieuwe manieren, nieuwe plekken en nieuwe mogelijkheden. Movisie is gevraagd de innovatiekamers te volgen en verslag te doen van de manier waarop zij te werk zijn gegaan en wat de resultaten daarvan zijn.

De innovatiekamers hebben gewerkt aan het vinden van nieuwe taalambassadeurs. Dit is op verschillende plekken gebeurd, zoals via een ROC, Taalhuizen en bedrijven. Daarvoor zijn verschillende manieren ingezet om dit te doen. Voorbeelden zijn wervingsfilmpjes, via-via en bijeenkomsten. Al waren bijeenkomsten wel lastig door corona.

Een aantal van de gevonden nieuwe taalambassadeurs hebben een training gevolgd. Een aantal ook nog niet. Dat kwam ook vaak door de corona-maatregelen. Soms is de basistraining gedaan, maar op een aantal plekken zijn ook de modules van vooral de tester en voorlichter gevolgd. Samen in een groep trainen vonden nieuwe taalambassadeurs prettig, bijvoorbeeld door ook hun eigen verhaal te (leren) vertellen.

Veel taalambassadeurs hebben al opdrachten gedaan, bijvoorbeeld voor de gemeente of voor de bibliotheek. Maar ook woningcorporaties worden vaak genoemd als plek. Vooral het testen is een rol die al vaak wordt ingezet. De rol van inspraak komt nog het minste voor. Graag zouden innovatiekamers nog meer opdrachten doen voor bedrijven en voor bijvoorbeeld wijkteams.

De begeleiding is belangrijk. Het is belangrijk dat taalambassadeurs persoonlijk contact hebben met degene die hen begeleidt. En dat zij bijvoorbeeld ook horen wat er is gebeurd met de opdracht. Naast begeleiding is het ook belangrijk dat iemand zich bezighoudt met het vinden van opdrachten, gesprekken met bijvoorbeeld de gemeente en zorgen dat alles goed is geregeld. Voor nu, en in de toekomst. Dit is vaak de coördinator. Soms is dit dezelfde persoon als de begeleider, maar het lijkt goed te werken als dit door twee personen wordt gedaan.

Het belonen en waarderen verloopt niet overal hetzelfde. Soms is er een (vrijwilligers)vergoeding, maar soms ook een waardebon of presentje vanuit de opdrachtgever. Flexibiliteit is daarbij heel fijn: niet iedereen wil hetzelfde. Maar naast de beloning is waardering minstens net zo belangrijk. Het liefst zien de innovatiekamers dat de beloning nog beter wordt geregeld. Dat maakt ook de positie van de taalambassadeurs sterker.

Voor de toekomst is het belangrijk dat er wordt vastgelegd dat de taalambassadeurs verder kunnen. Bijvoorbeeld dat het in een beleidsplan van de gemeente wordt opgenomen. Dat het netwerk verder kan samenwerken. En dat de begeleiding verder kan gaan zodat taalambassadeurs een thuisbasis hebben. En dat alles gecoördineerd blijft worden. Dit kost aandacht en ook geld. Nog niet overal is dit even stevig geregeld of is daar geld voor vrij gemaakt. Maar op veel plekken is voor de komende tijd wel een manier gevonden om verder te gaan.

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	6
2	Resultaten	9
2.1	Werving en bereik	9
2.1.1	Doelgroepen vinden en bereiken	9
2.1.2	Wervingsmethoden	11
2.1.3	Wat motiveert om mee te doen?	12
2.1.4	Succesvolle wervingsplaatsen	13
2.1.5	Verbetermogelijkheden in werving	15
2.2	Opleiding van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid	15
2.2.1	(In welke rollen) zijn ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid opgeleid?	15
2.2.2	Wat succesvol werkt in het trainen van ervaringsdeskundigen	17
2.3	Inzet en inrichting	18
2.3.1	Wie maken er gebruik van de inzet?	18
2.3.2	In welke rollen zijn ambassadeurs actief?	19
2.3.3	Organisatievorm van de inzet	20
2.3.4	De match tussen (voldoende) vraag en aanbod	21
2.4	Begeleiding en coördinatie	22
2.4.1	Hoe ziet de coördinatie er uit?	22
2.4.2	Hoe ziet de begeleiding er uit?	23
2.4.3	Taakverdeling en samenwerking	25
2.5	Waarderen en belonen	25
2.5.1	Wijze van belonen en waarderen	26
2.5.2	Wie betaalt?	27
2.5.3	De toekomst van beloning en waardering	28
2.6	Borging en duurzaamheid	29
2.6.1	Borging in beleid	30
2.6.2	Financiële borging	31
2.6.3	Borging thuisbasis	32
2.6.4	Lokale samenwerking	33
3	Beschouwing	35
4	De innovatiekamers in het kort	38

1 INLEIDING

In 2019 zijn op 14 plekken in Nederland innovatiekamers van start gegaan met het opdoen van ervaringen met en ontwikkelen van nieuwe werkwijzen om ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid (ook wel taalambassadeurs) te werven en een duurzame plek te geven in gemeenten. Movisie is gevraagd de innovatiekamers te monitoren en de resultaten en werkwijzen in beeld te brengen.

Over het project

Binnen dit project is op 14 verschillende plekken in het land gezocht naar innovatieve werkwijzen om de inzet en werving van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid te bevorderen. Het project liep van de zomer van 2019 tot eind maart 2022. De meeste innovatiekamers zijn begin 2020 gestart en hebben eind 2021 hun eindverantwoording ingeleverd.

De innovatiekamers hadden twee hoofdpodochten:

1. Het vergroten van de groep ervaringsdeskundigen door 7 à 10 nieuwe ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid te werven. Het doel is om de groep min of meer een weerspiegeling te laten zijn van de lokale gemeenschap van laaggeletterden.
2. Een lokale structuur opbouwen en een werkwijze ontwikkelen waarbij er structureel een lokale groep van ervaringsdeskundigen betrokken is en de ervaringsdeskundigen in verschillende rollen regelmatig worden ingezet.

Bij de inzet van de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid gaat het om de volgende rollen:

- Inpraak: Meedenken over de beleidsvorming en -uitvoer van een gemeente en/of andere organisatie.
- Voorlichter: Inzetten van het eigen levensverhaal en ervaringen rondom laaggeletterdheid en scholing om professionals en het brede publiek te informeren en het taboe rondom beperkte basisvaardigheden te doorbreken.
- Werver: Andere laaggeletterden motiveren voor taalscholing of een ander passend leertraject.
- Tester: Testen van brochures, brieven, websites of andere communicatie-uitingen van organisaties en helpen om dit soort materiaal begrijpelijker en duidelijker te maken.

Om de rol van taalambassadeur goed en verantwoord in te kunnen vullen, is Stichting ABC van mening dat training belangrijk is. Hiervoor zijn in het verleden trainingsmiddelen ontwikkeld door Stichting ABC, Stichting Lezen en Schrijven en partners. Binnen het project zijn deze materialen geactualiseerd en uitgebreid, zodat er nu een actueel, herkenbaar en dekkend trainingsaanbod beschikbaar is.

De veertien kamers

In de eerste periode is een startfoto gemaakt van de 14 innovatiekamers. Hierin was al te zien dat er verschillen zijn, maar ook overeenkomsten. Niet overal wordt het project in gemeentelijke context uitgevoerd bijvoorbeeld, maar wel vaak. En soms zijn er al taalambassadeurs actief, maar nog niet overal. En het netwerk verschilt behoorlijk tussen de verschillende innovatiekamers. Soms al stevig en uitgebreid, soms nog op te starten. In de publicatie 'Innovatiekamers in beeld' is te lezen hoe de innovatiekamers er bij de start uit zagen.



De veertien innovatiekamers:

1. Almelo
2. Arnhem
3. Assen
4. Deventer
5. Eindhoven
6. FNV, arbeidsmarktregio Achterhoek
7. Haarlem
8. Hengelo
9. Meierijstad
10. Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN)
11. Purmerend
12. Stadsregio Parkstad
13. Regio Rivierenland
14. Walcheren

We hebben de innovatiekamers gedurende de (verlengde) looptijd gevolgd. Dit deden we aan de hand van logboekjes (zie bijlage 1) die met regelmaat werden toegestuurd. De lokale projectleiders vulden deze in. Aangevuld met informatie uit de georganiseerde werkconferenties en telefonisch contact zijn de innovatiekamers gevolgd. De laatste uitvraag (zie bijlage 2) betrof een vragenlijst over de werkwijze en resultaten van de innovatiekamer, ingevuld door de lokale projectleiders, maar daarin ook vanuit het perspectief van de ervaringsdeskundigen meegenomen.

Aandacht voor basisvaardigheden

In het nieuwe regeerakkoord wordt aandacht besteed aan het versterken van basisvaardigheden. Zo wordt onder andere genoemd dat gemeenten meer mogelijkheden krijgen om laaggeletterdheid aan te pakken. Daarnaast heeft de coronaperiode er voor gezorgd dat er veel meer zichtbaar aandacht is gekomen voor mensen in kwetsbare posities. En zijn de gemeentelijke verkiezingen een extra aanleiding om goed aandacht te besteden aan toegankelijke informatie voor alle burgers. Deze brede aandacht schetst de urgentie – het is voor mensen met beperkte basisvaardigheden een steeds grotere uitdaging om mee te kunnen komen in de samenleving –, maar geeft bovendien een potentieel gunstig klimaat weer om te werken aan de versteviging van de inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid.

Covid

Wie had in 2019 het risico kunnen voorzien waar de innovatiekamers mee te maken zouden krijgen? Gesloten bibliotheken, weinig tot geen mogelijkheden tot fysieke ontmoeting. Hoe ga je dan nieuwe potentiële deelnemers werven? Laat staan trainen? In de eerste periode wordt vooral een tendens van uitstel tot het najaar gevoeld. Daarna slaat het om naar 'hoe dan wel?'. En zo maakt de tegenslag ook weer daadkrachtig in het vinden van nieuwe manieren. Specifiek voor de Nierpatiënten Vereniging Nederland (NVN) is de situatie ook na de versoepelingen nog fragiel: voor nierpatiënten geven de versoepelingen namelijk niet meer ruimte. Het is lastig om vast te stellen of het 'zonder corona' andere resultaten zou hebben opgeleverd. Waarschijnlijk wel, maar oorzaak-gevolg is niet helemaal te bepalen. Waar het zeker een grote rol speelt zullen we het benoemen. En tegelijk proberen we het niet steeds te herhalen.

Taalambassadeurs en ervaringsdeskundige laaggeletterdheid

Stichting ABC zet zich al 25 jaar in als stichting van en voor laaggeletterden in heel Nederland. De term taalambassadeur kent ook daar haar ontstaan. In het kader van dit project hebben we het over ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid. In de praktijk wordt vaak de term taalambassadeur gebruikt. Movisie werkt aan een steviger kennisbasis over ervaringsdeskundigheid, specifiek in het sociale domein. En hanteert daarmee ook een aantal definities over ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid. Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, door te geven aan anderen (bron: [Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein](#)). Eigen ervaringen vormen de basis. Deze ervaringen, de ervaringen van anderen, zelfinzicht en evt. andere bronnen maken dit tot ervaringskennis. Als iemand zich daarnaast vaardigheden aanleert om dit professioneel in te zetten ontstaat ervaringsdeskundigheid. In dit rapport worden de termen taalambassadeurs en ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid beiden gebruikt. Daar bedoelen we in dit rapport hetzelfde mee. Ook wanneer iemand nog niet de vaardigheden heeft aangeleerd voor professionele inzet en daarmee volgens de definitie nog geen ervaringsdeskundige zou zijn.

Leeswijzer

In dit rapport beschrijven we de resultaten van de innovatiekamers. Dit doen we aan de hand van belangrijke elementen in het proces van de ontwikkeling die de innovatiekamers maakten en halen daar lessen uit op. We beschrijven de resultaten rond werving en bereik, besteden aandacht aan de vormen van inzet en de inrichting daarvan en we gaan dieper in op de vormen en het belang van waarderen en belonen. Borging en duurzaamheid komt vervolgens als vierde aan bod. Ten slotte geven we een beschouwing op wat we zien als we alles overzien. Wat zijn belangrijke aandachtspunten om ervaringsdeskundigheid van laaggeletterden duurzaam vorm te geven in een gemeente of organisatie? We sluiten af met een korte blik op de 14 kamers en hun kenmerken. In de rapportage komen regelmatig quotes en voorbeelden voor. De quotes zijn in de meeste gevallen van een lokale projectleider, en soms van een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid. Als het een quote van een ervaringsdeskundige is, dan staat dat erbij. De groene blokjes zijn lokale voorbeelden van een innovatiekamer, vanuit het perspectief van de lokale projectleider.

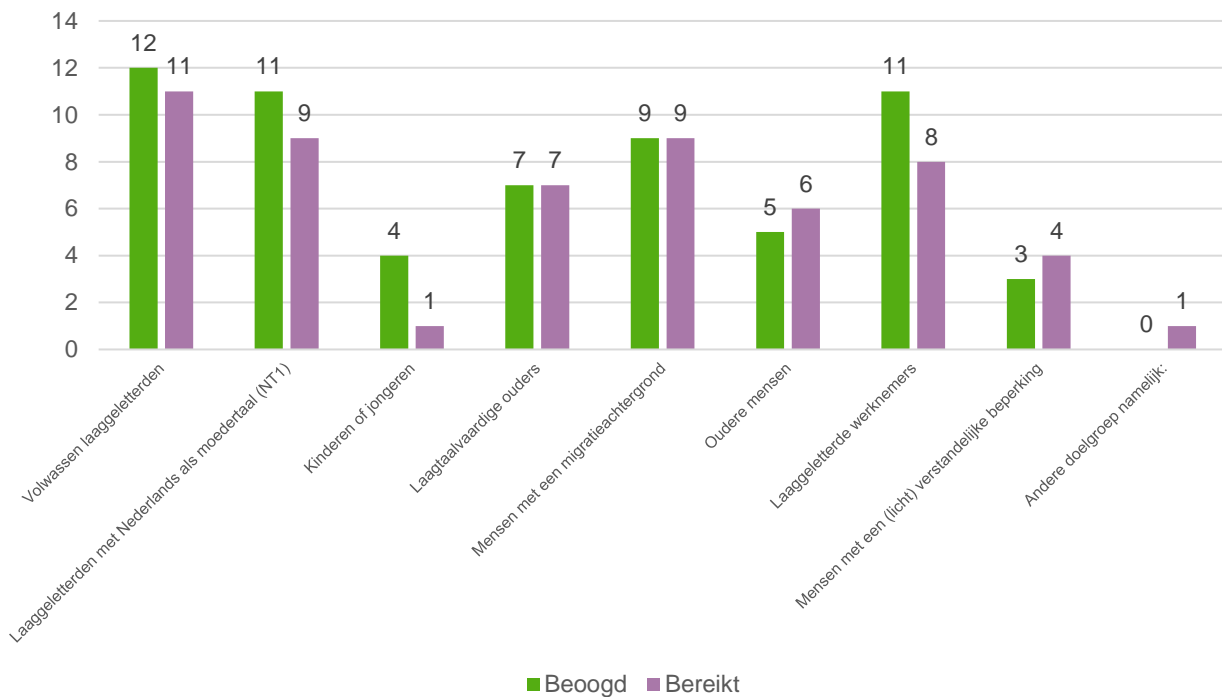
*'Ik wil graag anderen helpen, omdat ik weet waarom het belangrijk is om goed Nederlands te kunnen'
– een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid*

2 RESULTATEN

2.1 WERVING EN BEREIK

2.1.1 Doelgroepen vinden en bereiken

Welke doelgroepen willen de innovatiekamers bereiken. En is dat ook gelukt? De meeste innovatiekamers hadden het doel om de groep min of meer een weerspiegeling te laten zijn van de lokale gemeenschap van laaggeletterden. Om dit te realiseren richten de meeste innovatiekamers zich op de volwassen laaggeletterden, laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1), mensen met een migratieachtergrond (NT2) en laaggeletterde werknemers. Dit zijn de doelgroepen om mensen te werven om (uiteindelijk) ervaringsdeskundige laaggeletterdheid te worden. Vaak kan er onder oud-deelnemers van taallessen geworven worden. Maar soms is het ook nog onbekend gebied, en moet er echt nog gestart worden met het vinden van de doelgroep.



Grafiek 1. Aantal innovatiekamers met beoogde en bereikte doelgroepen (doelgroepen overgenomen uit monitoring actieprogramma *Tel mee met Taal*, n=14)

Dat betekent dat het niet vanzelfsprekend is dat je onder oud-deelnemers van taallessen kunt werven. Bij veel innovatiekamers lukt het uiteindelijk wel om binnen de doelgroep die men wil bereiken, mensen te werven als taalambassadeur. Er is veel overeenkomst tussen de vooraf beoogde doelgroepen en de daadwerkelijk bereikte doelgroepen. Wat opvalt is dat het minder innovatiekamers is gelukt te werven onder laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1), jongeren en laaggeletterde werknemers. Dit zijn doelgroepen waarvan ook bekend is dat deze niet eenvoudig te vinden en bereiken zijn. Voor jongeren geldt bovendien ook dat ze zich niet altijd bewust zijn van hun laaggeletterdheid. En bij zowel werknemers en jongeren heerst vaak ook een hardnekkige taboesfeer rond laaggeletterd zijn.

‘Er was door corona geen gelegenheid om gastlessen te geven op een vmbo-school. Dit neemt een goede wervingsgelegenheid op de plek waar de doelgroep zich bevindt weg en maakt de werving meer afhankelijk van partners met mensen in hun netwerk om te benaderen.’

Ongeveer de helft van alle innovatiekamers lukt het niet de beoogde doelgroepen te werven en de gewenste aantallen te behalen. Beperkte toegang tot organisaties en bedrijven door corona is daar de grootste reden van. Ze gaan desondanks door met werven. Bij anderen lukte het wel, soms zelfs nog meer dan beoogd. In een aantal gevallen ook met veel diversiteit onderling. Daardoor wordt de groep echt een mix van doelgroepen en daarmee een afspiegeling van de samenleving. Vooral een bestaand stakeholdernetwerk waarin de partners ook weer veel warme contacten hebben, heeft hier mede aan bijgedragen. Het loont dus om te richten op die partijen die het meest helpend kunnen zijn bij het bereiken van je doelgroep, waarbij het gaat om mensen of organisaties die reeds een vertrouwensband hebben opgebouwd met mensen met beperkte basisvaardigheden. Voor mensen waarmee het contact nieuw is, is het soms een te grote stap om hen direct als taalambassadeur te werven. Dan is contact maken, kennismaken en mogelijk naar aanbod of activiteiten verwijzen mogelijk de eerste stap. Voor de betrokkenen zelf, maar ook voor de professionals voelt dit anders soms ongepast en ongemakkelijk.

Stuiten op taboe in Haarlem

In Haarlem zijn er nog geen bestaande deelnemers om te benaderen in de werving voor ervaringsdeskundigen. Er is grote moeite om de groep inwoners te vinden en werven met een lage taalvaardigheid en Nederlands als moedertaal (NT1). Het taboe lijkt groot: je praat er niet zomaar over met iemand. De aanname dat toeleiding door een Haarlemse organisaties mogelijk was, bleek niet te kloppen. Haarlemmers met beperkte basisvaardigheden zijn ofwel niet bekend bij organisaties of worden er niet of slechts beperkt door bereikt. Het kan ook zijn dat de drempel om het gesprek erover te voeren nog als hoog wordt ervaren door de professionals.

‘Het aantal is hoger dan we in eerste instantie hadden verwacht. Ook met name door corona en de maatregelen hadden we niet gedacht dat we zo’n grote groep konden bereiken.’

Innovatiekamer:	Reeds aanwezig	Nieuw geworven	Eventuele uitstroom?	Eindtotaal
Almelo	0	7	1, maar daarna ook weer 1 erbij	7
Arbeidsmarktregio Achterhoek (FNV)	0	7	0	7
Arnhem	0	6	0	6
Assen	2	3	0	5
Deventer	3	5	misschien 1	8
Eindhoven	8	4	1	11
Haarlem	0	1	0	1
Hengelo	0	5	3, tijdelijk	5
Meierijstad	0	10	4	6

NVN	0	2	0	2
Purmerend	1	9	0	10
Regio Rivierenland	4	5	2	7
Stadsregio Parkstad	7	8	2	13
Walcheren	3	0	0	3
Totaal	28	72	14	91

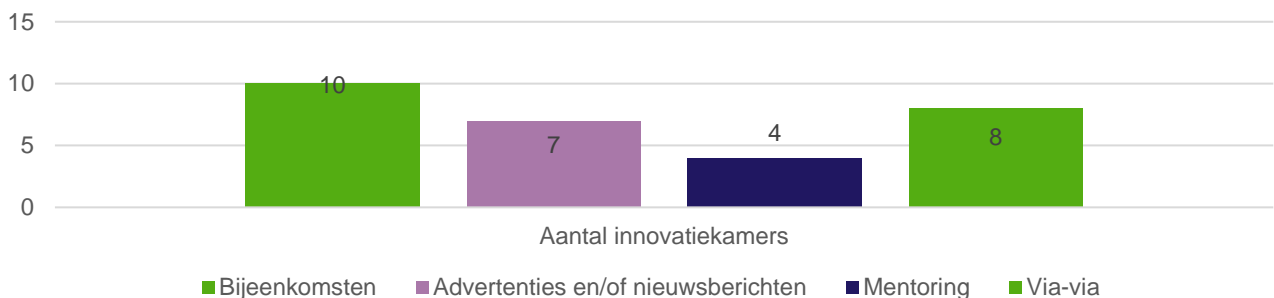
Tabel 1. Aantal bestaande en nieuw geworven ervaringsdeskundigen per innovatiekamer (n=14)

Geleerde lessen

Sommige kamers kiezen gericht voor een bepaalde doelgroep, anderen willen juist graag een mix nastreven als afspiegeling van de samenleving. Het blijkt goed om vooraf een scherp beeld te hebben van welk doel je nastreeft als innovatiekamer, zodat je daar de werving en wie je daarvoor nodig hebt op af kunt stemmen. Welke doelgroep past bij het geformuleerde doel? Is dat een specifieke groep of juist een afspiegeling? Daarnaast ben je ook afhankelijk van het netwerk of de mogelijke nieuwe partners om contacten te leggen of uit te bouwen. En als er bijvoorbeeld geen oud-deelnemers van cursussen zijn, geeft dit extra uitdagingen in de werving. Soms is contact maken een eerste stap en volgt er in de toekomst mogelijk een vervolgstap richting taalambassadeur. Ga ook na wat eventuele drempels zijn – ook voor professionals – om mensen uit de doelgroep te benaderen.

2.1.2 Wervingsmethoden

Innovatiekamers zetten een mix van wervingsstrategieën in (zie grafiek 3). Het netwerken met partners moest grotendeels online door corona-maatregelen, wat (zeker in het begin) lastiger was om eerste contacten te leggen. Veel organisaties stonden niet open voor bezoekers bijvoorbeeld. Het persoonlijke contact met potentiële ambassadeurs was lastig, mede omdat bibliotheken gesloten waren en activiteiten bij evenementen of markten etc. onmogelijk waren. Ook nog toen er meer mogelijk werd bleven zij angstig of voorzichtig vanwege een kwetsbare gezondheid. Online is de doelgroep lastig te bereiken.



Grafiek 2. Welke wervingsmethoden heb je ingezet? (n= 14, meerdere antwoorden mogelijk)

Soms ontstaat een idee dat onverwachts goed werkt

FNV Achterhoek ontwikkelt als noodgreep in coronatijd een vragenlijst voor leden met vragen over basisvaardigheden. Hier werd tegen verwachting veel op gereageerd. Naar aanleiding van de vragenlijst zijn gespreksavonden georganiseerd, waar uiteindelijk ook deelnemers uit zijn voort gekomen. Mensen voelden zich aangesproken en betrokken.

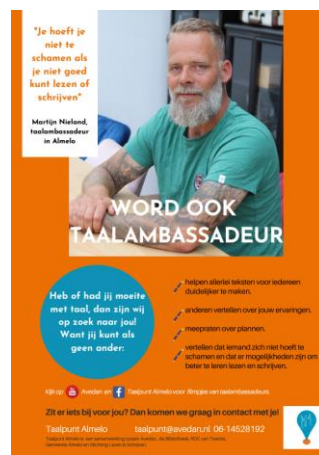
Persoonlijk contact maken werkt doorgaans goed, maar door corona lagen bijeenkomsten of bezoeken niet meer voor de hand. Relatief weinig innovatiekamers geven aan mentoring in te zetten. Hiermee wordt bedoeld dat een potentiële taalambassadeur start als oud-deelnemer met het wegwijs maken van nieuwe deelnemers in de educatie. Maar vaak worden (de ervaringen van bestaande) taalambassadeurs juist wel betrokken bij de werving. Door bijvoorbeeld een presentatie te geven, aanwezig te zijn bij gesprekken of in een filmpje aan bod komen. Veel locaties geven aan gebruik te hebben gemaakt van (bestaande) netwerken om mensen via-via te werven. De focus lag daarbij door coronamaatregelen wel op online netwerken. Filmmateriaal en flyers/posters worden vaak gemaakt en gebruikt. Dit zijn bijvoorbeeld de wervingsvideo's zijn die zijn opgenomen door de

innovatiekamers ([bekijk hier een van de video's](#)) maar ook de [vlog van de Taalmeiden](#) uit Rivierenland.

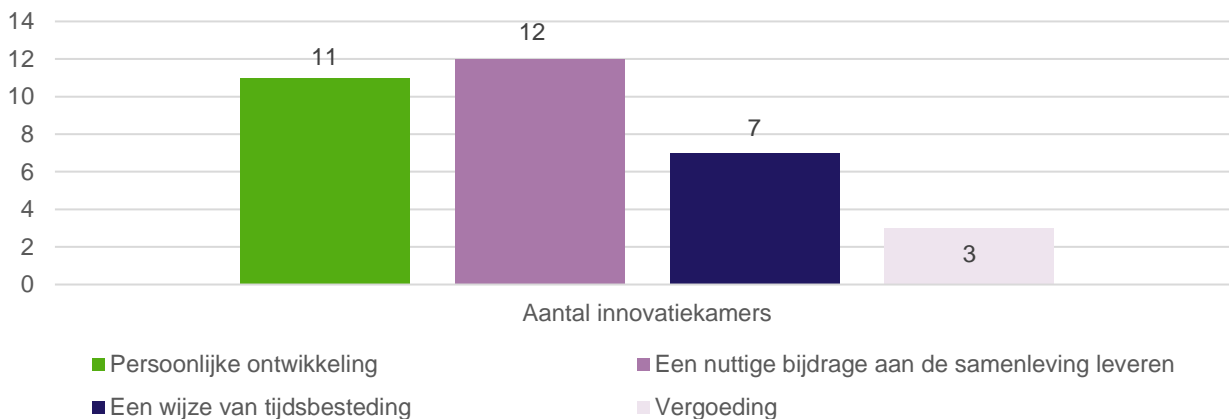
Geleerde lessen

Een mix aan strategieën zoals hierboven omschreven lijkt goed te werken. Groepsbijeenkomsten en persoonlijk ontmoeten werkt daarin prettig. Het inzetten van partners in het netwerk (via-via) is veel gebruikt als wervingsbron.

Taalambassadeurs zelf inzetten en hen een rol geven in de werving werkt erg sterk en aansprekend voor de doelgroep. Soms is dat lastig, bijvoorbeeld als je nog geen taalambassadeurs hebt om hierbij te helpen, en wordt er in tweede instantie bijvoorbeeld op deze wijze ingezet. Mooi voorbeeld daarvan is de rol die taalambassadeurs spelen in het filmmateriaal en op flyers/posters.



2.1.3 Wat motiveert om mee te doen?



Grafiek 3. Wat werkt motiverend om mee te doen? (n=14)

Potentiële ervaringsdeskundigen geven meerdere redenen om mee te doen om zich tot ervaringsdeskundige te willen ontwikkelen. Grafiek 3 geeft weer dat een ‘nuttige bijdrage aan de samenleving leveren’ de belangrijkste motiverende factor is. Zij geven hierbij ook aan dat anderen ook de kans moeten krijgen om de Nederlandse taal te leren. Ze willen hen stimuleren om beter te worden in het beheersen van de taal. Ook persoonlijke ontwikkeling is een

veelgenoemde drijfveer. De motivatie is veelal van intrinsieke aard. Vergoeding wordt erg weinig als motivatie genoemd. Een vergoeding is ook lang niet altijd en structureel aan de orde. We weten niet hoe de situatie zou zijn als er wel een uurtarief was geweest. Deze mensen vonden het in ieder geval niet belangrijk, want anders waren ze geen (onbezoldigd) taalambassadeur geworden.

Het verhaal van een ervaringsdeskundige

Vooral de filmpjes hebben motiverend gewerkt in Almelo, omdat daardoor visueel zichtbaar werd wat gevraagd wordt van een taalambassadeur. Dit komt vooral door het verhaal van een ander; een ervaringsdeskundige taalambassadeur. Wat eigenlijk voor iedereen werkte was de combinatie van de flyer, het filmpje en de persoonlijke uitleg.

‘Fijn om taalambassadeur te zijn. Mijn streven is om andere mensen uit een isolement te halen die ook moeite hebben met lezen en schrijven. En te laten weten dat je je niet hoeft te schamen. Je bent goed zoals je bent.’ – een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid

‘Met mijn migratieachtergrond weet ik hoe moeilijk het is om te communiceren. Ik merkte vaak dat mensen bij instanties mij niet goed begrepen en daardoor niet goed wisten hoe ze tegen mij moesten doen. Dat voelde niet fijn. Daarom wil ik mensen vertellen hoe het is om laaggeletterd of anderstalig te zijn.’ – een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid

‘Ik wil graag andere ouders stimuleren ook hun taal te ontwikkelen, zodat ze hun kinderen kunnen voorlezen en helpen met school.’ – een ervaringsdeskundige laaggeletterdheid

Geleerde lessen

We zien dat de motivatie vooral van intrinsieke aard is. Iets betekenen voor een ander is belangrijk. Ook persoonlijke ontwikkeling wordt veel genoemd. Maar bovenal: gehoord en erkend worden.

In dit geval is een (financiële) vergoeding niet als motiverende factor genoemd. Maar we weten niet hoe de situatie was geweest als deze er wel was geweest en hoeveel taalambassadeurs er dan geworven hadden kunnen worden. We weten wel dat er meerdere manieren van waarderen zijn, en dat deze minstens net zo van belang zijn als waardering en motivatie. Zie ook paragraaf 2.5.

2.1.4 Succesvolle wervingsplaatsen

Wat zijn de meest succesvolle vindplaatsen? Ruim een kwart van de kamers geeft aan dat de Taalhuizen belangrijk zijn geweest om mensen te werven. Dit komt omdat daar al veel persoonlijk contact is tussen coördinatoren en de deelnemers. Daardoor zijn mensen eerder geneigd om mee te doen.

‘Waarschijnlijk omdat de coördinatoren al persoonlijk contact hebben met de taalambassadeurs en het vertrouwen hebben gewonnen. De relatie met mensen is de sleutel tot alles.’

Ook de verschillende opleidingsinstellingen (bijvoorbeeld ROC) zijn een belangrijke vindplaats. Soms zijn ze actief benaderd, veelal is er al contact mee in het netwerk vanuit bijvoorbeeld de regionale aanpak laaggeletterdheid. De opleidingsinstellingen hebben goede connectie met bestaande taalambassadeurs en een vertrouwensband met bestaande cursisten. Daarnaast komen daar natuurlijk regelmatig nieuwe cursisten; die potentiële nieuwe ambassadeurs kunnen zijn!

‘Ster College, omdat zij de opleider van de regio zijn op het gebied van basisvaardigheden. En de docenten hebben een hele goede vertrouwensband met de cursisten wat het enthousiasmeren en verleiden gemakkelijker maakt. Daarnaast begeleiden zij de ervaringsdeskundigen ook bij de uitvoering van hun taken en rollen.’

Asito in Almelo

Schoonmaakbedrijf Asito heeft veel aandacht voor de ontwikkeling van medewerkers en heeft ook een taaldocent in huis. Om ook laaggeletterde werkende taalambassadeurs te hebben, is het contact met Asito gelegd. De betreffende manager heeft dit meteen enthousiast opgepakt samen met de taaldocent.

Ook wordt er regelmatig een beroep gedaan op bedrijven om deelnemers te werven. Dit zijn in de eerste plaats ook vaak sociaal werkbedrijven, maar ook de commerciële bedrijfswereld wordt betrokken. Vaak hebben grote bedrijven al een aanbod voor NT2-ers (Nederlands als tweede taal), maar niet voor NT1 (Nederlands als eerste taal). Daar liggen mogelijkheden om op in te springen.

‘Het sociaal werkbedrijf en een productiebedrijf. Mijn ervaring is dat de leidinggevenden de medewerkers goed kennen en kunnen duiden wie er eventueel behoefte heeft aan scholing of een rol als ervaringsdeskundige zou kunnen vervullen.’

Grotere bedrijven waar mensen met veel verschillende achtergronden werkzaam zijn, kunnen een grote rol spelen. Wanneer werknemers taalambassadeurs worden kan dit wellicht een positieve kettingreactie in gang zetten. Doordat laaggeletterdheid bespreekbaar wordt gemaakt, wordt de drempel voor werknemers om zich op taalgebied te ontwikkelen verlaagd. De roep naar bedrijven was dan ook groot, maar dit is niet overal gelukt om in gang te zetten. Soms was dit ook bedoeld in een volgende fase, en wordt het vervolgd in de toekomst.

Geleerde lessen

Taalhuizen en opleidingen (bijv. ROC) zijn de meest genoemde succesvolle ‘vindplaatsen’. Bij beiden is er een goede connectie met bestaande taalambassadeurs en een vertrouwensband met bestaande cursisten of bezoekers. Daarnaast worden sociaal werkbedrijven en het bedrijfsleven met regelmaat genoemd.

Werving klein en persoonlijk houden lijkt goed te werken. Bestaande taalambassadeurs kunnen hier, in gesprek, presentatie, werkbezoek etc. een rol bij spelen. Denk bijvoorbeeld aan het bezoeken van een bedrijf in de regio.

Bij organisaties of gemeenten waar de organisatie meer intern gelegen is, is het eigen (leden)netwerk een belangrijke bron van werving, waarbij dan middelen als een nieuwsbrief of bezoeken aan afdelingen kunnen worden ingezet.

2.1.5 Verbetermogelijkheden in werving

Het werven van nieuwe ervaringsdeskundigen is niet een vanzelfsprekend gemakkelijke opgave, laat staan in deze (corona) periode. Dit werd ook onderstreept door de kamers. Er was veel sprake van ruis en minder structuur en continuïteit in de werving dan de bedoeling was.

'Een persoonlijke intake/startgesprek. Dat was nu erg lastig, vanwege de coronamaatregelen. Een telefoongesprek is toch anders dan een gesprek aan tafel met een kop koffie.'

Naast de beperkingen door corona, zijn er ook lessen geleerd over het wervingsproces. De inzet op het benaderen van mensen die werken met laaggeletterden om als intermediair op te treden, kan sterker. Hierbij kan de gemeente ook een belangrijke rol spelen. Ook wordt het belang van doorzetten op werving voor meer ambassadeurs genoemd, voor de continuïteit op langere termijn. Het komt regelmatig voor dat iemand door voornamelijk persoonlijke redenen als gezondheid of een andere kwetsbare situatie uitstroomt.

'Als er Taalgroepen bestaan die potentiële ambassadeurs hebben, kan een docent/begeleider een brugfunctie vervullen naar een ambassadeursproject.'

Ook het beeld van 'dé taalambassadeur' is iets wat duidelijker kan worden vastgesteld van tevoren. De beeldvorming die mensen en organisaties hebben bij een taalambassadeur moet veranderen van iemand die al heel veel van de Nederlandse taal heeft geleerd naar juist een ervaringsgerichte blik; want daar gaat het daadwerkelijk om. Bestaande taalambassadeurs kunnen hier als geen ander bij helpen om deze boodschap over te brengen.

In Walcheren benut men lokale contacten

De ambtenaar volwasseneducatie heeft veel zicht op de organisatie en kent de meest wenselijke route om de doelgroep te bereiken. Soms werkt het beter om eerst bestuurlijk draagvlak te creëren, soms juist om eerst in de praktijk starten. Dit kan per locatie verschillen.

Geleerde lessen

Het juiste beeld over wie 'de taalambassadeur' is die gezocht wordt, is belangrijk in de werving. De gedachte is dat er nu nog regelmatig sprake is van onjuiste beeldvorming. Bijvoorbeeld dat iemand al heel veel van de Nederlandse taal moet kennen, terwijl het vooral om de ervaringsgerichte blik gaat. Taalambassadeurs zelf kunnen hierbij helpen (in filmpjes of bijeenkomsten). Juist door hen zelf mee te nemen, hun verhaal te laten vertellen en wat zij kunnen doen voorkomt verkeerde beeldvorming.

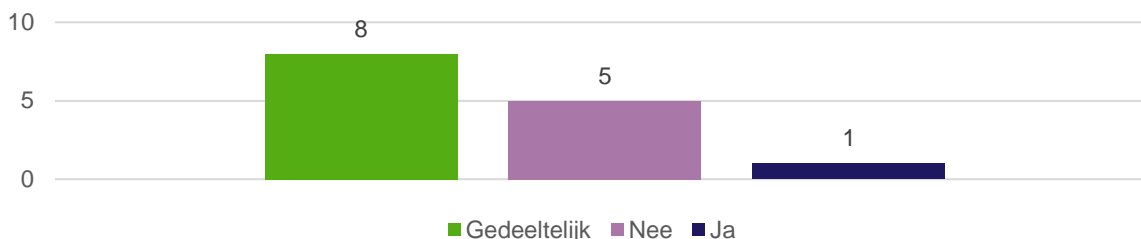
Communicatie mag best stevig zijn, met een plan, en met bijvoorbeeld hulp van inzet van intermediairs. Daarnaast is het van belang om duurzaam te blijven bouwen aan goede relaties met (potentiële) ambassadeurs.

2.2 OPLEIDING VAN ERVARINGSDESKUNDIGEN LAAGGELETTERDHEID

2.2.1 (In welke rollen) zijn ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid opgeleid?

Idealiter spreken we, als we het hebben over ervaringsdeskundigen, over mensen die op zekere wijze kennis hebben opgedaan op welke manier zij hun ervaringskennis goed kunnen inzetten. Opleiding en

training hangt dus nauw samen met het werven van nieuwe ervaringsdeskundigen. Hieronder is te zien dat er nog vooral gedeeltelijk is getraind en dat ook 5 innovatiekamers zeggen nog niet te hebben getraind of opgeleid.



Grafiek 4. Zijn de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid getraind/opgeleid? (n=14)

De belangrijkste verklaring dat het trainen nog niet volledig gelukt is, ligt in de beperkte trainingsmogelijkheid door corona. Soms is er alleen een basistraining gevolgd, maar nog geen vervolg. Anderen geven aan dat er te weinig ambassadeurs waren om volledig en goed op te leiden. Ook is op enkele plekken nog niet iedereen getraind, maar anderen wel volledig.

‘De basistraining is gevolgd. Maar door de diverse gevolgen van de coronacrisis/maatregelen kunnen nog niet alle verdiepingsmodules georganiseerd worden.’

De verdiepingsmodules worden al wel gevolgd, maar niet allemaal even vaak, en ook niet door iedereen. Dit heeft ook te maken met de rol van tester die zich goed leent als rol om in te starten. Deze verdiepingsmodule is dan ook het vaakst gevolgd. In 10 innovatiekamers is er opgeleid op minimaal basisniveau. Op 3 plekken is voor 3 of 4 rollen opgeleid. Bij de overige innovatiekamers is de basistraining, of de basistraining en 1 verdiepingsmodule voor een specifieke rol ingezet.

Kennis maken met de verschillende rollen?

Op ABC Beleidshulp vind je per rol een beschrijving van taken en wat belangrijke vaardigheden zijn. Kijk op [Wie doet wat? - abcbeleidshulp.nl](https://www.abcbeleidshulp.nl)

Rol	Aantal taalambassadeurs voor deze rol opgeleid
Basis	61
Werver	5
Voorlichter	20
Tester	24
Inspraak	9
Anders, namelijk	7 (die ook onderdeel uitmaken van de 61 ‘basis’) ervaren taalambassadeurs volgden geen training, maar hebben ruime ervaring

Tabel 2. Hoeveel taalambassadeurs zijn er per rol opgeleid?

Geleerde lessen

De trainingen zijn nog niet overal gegeven. Dit komt deels door corona, maar ook omdat het praktisch niet altijd snel lukt of dat de groep nog te klein is om de training te starten. Op een aantal locaties volgen de trainingen nog. Iedereen trainen is belangrijk. Zo krijgen de ervaringsdeskundigen aangereikt hoe zij hun ervaringskennis kunnen inzetten en krijgen zij een kennisbasis in bijvoorbeeld de vaardigheden die nodig zijn voor de verschillende rollen. Maar dit vergt dus tijd en aandacht om te realiseren. Op veel plekken zijn naast de basistraining ook gedeeltelijk verdiepingsmodules gevolgd. Met name de module voor tester en voorlichter zijn gevolgd, ook omdat hier veelal - in eerste instantie - op wordt ingezet.

2.2.2 Wat succesvol werkt in het trainen van ervaringsdeskundigen

Meer dan de helft van de innovatiekamers geeft aan dat het leren in groepsverband een succesvolle bijdrage levert aan het trainen van ervaringsdeskundigen. Op deze manier kunnen ervaringsdeskundigen elkaars verhalen en ervaringen horen en delen met de groep. Ook is het waardevol dat ervaren en minder ervaren taalambassadeurs aan elkaar worden gekoppeld tijdens de training. Zo kunnen cursisten ook onderling veel aan elkaar hebben en zich aan elkaar optrekken. Het koppelen van ervaren en minder ervaren taalambassadeurs kan eraan bijdragen goed aan hun eigen persoonlijke verhaal te werken.

'In de training werkt het succesvol dat er samen vraagstukken worden besproken, ervaren en minder ervaren taalambassadeurs worden gecombineerd, dat je leert om je verhaal durft te vertellen én dat de eerste keer een contactpersoon meegaat.'

Corona zorgde ervoor dat een gedeelte van de trainingen digitaal moest verlopen. Hierdoor is het lastiger om mee te doen omdat dit voor meer afstand zorgt en omdat het lesmateriaal minder goed kan worden gebruikt. Bovendien is zelfstandig digitaal mee kunnen doen aan een training niet voor iedereen realistisch.

'Ik vond het fijn om meer te leren over wat laaggeletterdheid eigenlijk is en dat ik daar zelf over kan vertellen.' – een ervaringsdeskundige

'Digitaal de training volgen was zwaar. De eerste bijeenkomst duurde te lang. Omdat de bijeenkomst digitaal was, konden we niet goed werken met hulpmiddelen als een bord, papier, etc. Dus als het fysiek is, komt het beter uit de verf.'

Toch is het in de training al koppelen van een diversiteit aan taalambassadeurs niet vanzelfsprekend een succes. Als het aanbod aan NT2-deelnemers en NT1-deelnemers wordt gecombineerd zijn de ervaringen verschillend. Bij wederzijds begrip gaat het wellicht goed, maar een lager taalniveau (woordenschat) van NT2-deelnemers kan voor NT1-deelnemers erg vertragend werken. Voor de NT2-deelnemers kan het niveau van bepaalde elementen in de training dan te hoog en te moeilijk zijn. Een vorm van maatwerk daarin is dan wenselijk. Maatwerk is sowieso een element wat in iedere training geboden zou kunnen worden, zonder verlies van het doel van

Onderling begrip in Purmerend

Er bleek veel begrip te zijn voor NT1 en NT2-ers onderling en dat was heel mooi om te zien. Vaak denken mensen toch dat ze de enigen zijn die moeite hebben met de taal. Tijdens de training werd door het delen van levensverhalen duidelijk dat dit niet zo is. Men toonde geduld, begrip en wilden elkaar helpen. Ze gaven elkaar positieve feedback.

de training. Voor de ene groep werkt een bepaald onderdeel beter dan voor de andere groep of is de energie net anders verdeeld.

'De trainer heeft wat dingen uit de training weggelaten. Er zit bijvoorbeeld een filmpje van 20 minuten in de training, dat vonden de deelnemers veel te lang. Ze wilden liever met elkaar in gesprek. Ook heeft de trainer wat onderdelen aangepast naar meer begrijpelijke taal. Het animatiefilmpje over de verschillende rollen van een taalambassadeur werd niet goed begrepen.'

Geleerde lessen

Belangrijk is dat er een vertrouwde sfeer wordt ervaren in de trainingen. Wat hierbij kan helpen is de aanwezigheid van ervaren taalambassadeurs. Bijvoorbeeld door ervaren en niet-ervaren ambassadeurs aan elkaar te koppelen. Zorgvuldigheid is daarbij wel geboden, om de vertrouwde en wederkerige sfeer te waarborgen. Het (leren) vertellen van hun eigen verhaal is een zeer gewaardeerd onderdeel van de training.

Er is trainingsmateriaal ontwikkeld dat kan worden ingezet. Indien nodig kan daar maatwerk in worden gemaakt, afhankelijk van de (wensen van de) deelnemers. Dit lijkt in de praktijk ook nodig en wordt ook zo ingezet. Combineer je de training voor NT1 en NT2-deelnemers? Besteedt extra aandacht aan onderling begrip en probeer het voor iedereen werkbaar te houden.

2.3 INZET EN INRICHTING

2.3.1 Wie maken er gebruik van de inzet?

Na het proces van het werven en opleiden van ervaringsdeskundigen, is het interessant om te bekijken hoe de verschillende innovatiekamers hen inzetten en welke rol(len) ze dan vervullen. 10 innovatiekamers geven aan dat gemeenten gebruikmaken van de inzet van ervaringsdeskundigen, regelmatig met een rol voor de ontwikkeling van het Kieskompas. De betrokkenheid van een gemeente was uiteraard ook een van de doelen van het project. Ook de bibliotheek wordt vaak genoemd. Daarnaast worden woningcorporaties, (leerwerk)bedrijven, onderwijs en taalhuizen genoemd als organisaties die ervaringsdeskundigen inzetten. Figuur 1 geeft een overzicht van alle genoemde organisaties en instellingen en in welke mate ze zijn genoemd (hoe groter, hoe vaker genoemd). Opvallende partijen daarin: nutsbedrijven (water en energie), ziekenhuizen, kinderopvangcentra.

Geleerde lessen

De gemeente en bibliotheek maken, zoals ook verwacht, het meeste gebruik van de inzet van de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid. Daarnaast worden woningcorporaties, (leerwerk)bedrijven, onderwijs en taalhuizen genoemd als organisaties die ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid inzetten. Meer verrassende partijen zijn nutsbedrijven en ziekenhuizen.



Figuur 1. Organisaties die gebruik maken van de inzet

2.3.2 In welke rollen zijn ambassadeurs actief?

Tabel 3 geeft weer in welke rollen en verhoudingen de ambassadeurs zich inzetten. Meer dan de helft van de innovatiekamers heeft de meest prominente inzet op de rol voor tester. Deze rol wordt als een prettige rol ervaren om mee te starten. Het is vrij concreet, zowel voor de ervaringsdeskundige als opdrachtgever. Denk bijvoorbeeld aan het testen van websites of brieven van de gemeente. Daarbij spelen de taken zich minder af op de voorgrond en voelt dus wat veiliger. Daardoor leent het zich beter voor het oefenen van vaardigheden en bekend worden met wat er van hen verwacht wordt.

Hoe ziet de inzet eruit? Een greep uit de opdrachten

- Focusgroep bijwonen over energietransitie
- Testpanel voor postercampagne over geldzorgen
- Meewerken aan filmpjes voor wijkteams
- Testen website van de gemeente
- Testen Kieskompas Steffie
- Tips toegankelijkheid informatie woningcorporatie
- Communicatie en voorlichtingsmateriaal beoordelen
- Voorlichting voor leescoördinatoren van scholen, vve-medewerkers en ib'ers
- Bijdragen aan postercampagne ten aanzien van taboedoorbreking

Ook inzet in de rol van voorlichter komt redelijk veel voor. Dit past ook bij waar de meeste ervaringsdeskundigen voor zijn getraind. De rollen van inspraak en werver worden relatief het minst vervuld. Voor inspraak geldt daarbij dat dit wel een rol is waarin je moet groeien, is de ervaring. Aan de kant van de ervaringsdeskundigen, maar ook als opdrachtgever. Dat heeft soms meer aanlooptijd nodig. Veel innovatiekamers kiezen uiteindelijk voor een combinatie van rollen waarin ambassadeurs zich inzetten. Vaak wordt dan ook al tijdens trainingen voor meerdere

rollen getraind. Dit is natuurlijk ook mede afhankelijk van de wensen en ambities van de ervaringsdeskundigen zelf.

	Geen specifieke rol	Werver	Voorlichter	Tester	Inspraak	Totaal
Almelo	0%	20%	15%	60%	5%	100%
Arbeidsmarktregio Achterhoek (FNV)	0%	0%	100%	0%	0%	100%
Arnhem	0%	10%	45%	30%	15%	100%
Assen	0%	0%	80%	20%	0%	100%
Deventer	0%	0%	40%	60%	0%	100%
Eindhoven	0%	5%	15%	55%	25%	100%
Hengelo	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Haarlem	-	-	-	-	-	-
Meerijstad	50%	0%	0%	50%	0%	100%
Nierpatiënten Vereniging Nederland	0%	0%	0%	100%	0%	100%
Purmerend	0%	0%	20%	70%	10%	100%
Regio Rivierenland	0%	0%	40%	50%	10%	100%
Stadsregio Parkstad	0%	10%	30%	50%	10%	100%
Walcheren	75%	0%	0%	25%	0%	100%

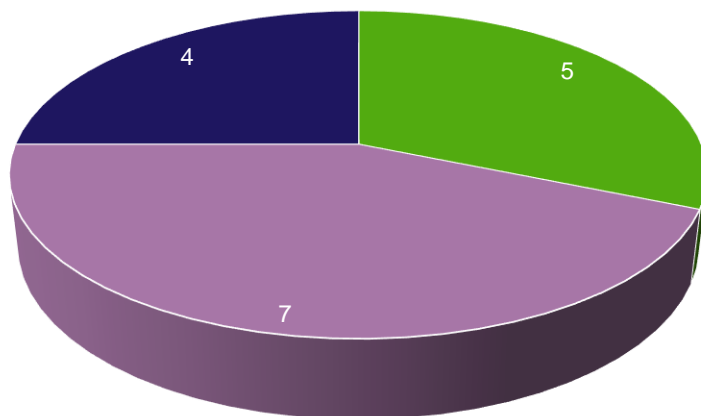
Tabel 3. Verdeling inzet in rollen (percentages tot 100%)

Geleerde lessen

Tester is de vooralsnog meest ingezette rol. Maar de meeste plekken zetten wel in op een bredere inzet van ervaringsdeskundigen. Juist in de ontwikkelfase lijkt de rol van tester en voorlichter het meest werkbaar te zijn, voor zowel de opdrachtgevers als voor de ervaringsdeskundigen.

2.3.3 Organisatievorm van de inzet

De organisatievorm die gekozen wordt verschilt. Het komt voor dat de inrichting voor en door de gemeente/organisatie wordt uitgevoerd, en dat de inzet dan ook voor deze gemeente/organisatie specifiek is. Dit is in twee innovatiekamers de (enige) vorm. Maar een aantal innovatiekamers hebben ook de organisatie in handen bij 1 gemeente/organisatie, terwijl zij de inzet verbreden naar andere organisaties. Sommigen geven een combinatie tussen vorm 1 (voor en door een gemeente/organisatie) en 2 (door een gemeente/organisatie, inzet breder) aan (zie grafiek 5). De derde variant is dat een lokale partner de organisatie in handen heeft en dat andere partijen (waaronder de gemeente) gebruik kunnen maken van de inzet. Het vaakst wordt het Taalhuis of Taalpunt als coördinerende organisatie genoemd en valt vooral op dat iedereen een in ontwikkeling zijnde net iets andere lokale variant heeft.



- Voor en door de gemeente of organisatie - ervaringsdeskundige als partner bij de aanpak laaggeletterdheid.
- Door gemeente (of organisatie), inzet ook voor lokale partners en organisaties - ter stimulering inzet ervaringsdeskundigheid laaggeletterdheid door organisaties.
- Door een lokale partner, voor gemeente, lokale partners en organisaties - geen koppeling met gemeentelijke organisatie.

Grafiek 5. Organisatievormen en de plek van de gemeente daarin (n=13)

Geleerde lessen

De lokale situatie bepaalt sterk welke organisatievorm op welk moment het beste werkt. Soms zijn dit ook verschillende vormen door elkaar, zeker in de opstartende fase. De oorsprong van het initiatief bepaalt mede de organisatievorm. Is de organisatie in handen van één gemeente of organisatie (als FNV of NVN), dan ligt variant 1, voor en door de gemeente of organisatie, het meest voor de hand. Maar vaak wordt er dus, naast voor de eigen organisatie, (ook) een verbreding naar de lokale partners en organisaties gezocht voor de inzet.

2.3.4 De match tussen (voldoende) vraag en aanbod

Het is van belang om af te stemmen met opdrachtgevers. Wat kunnen zij verwachten van de inzet van een ambassadeur? En wat verwacht de innovatiekamer van de opdrachtgever? Het kost tijd om de inzet te organiseren. En te begeleiden, zowel voor als tijdens als achteraf. Welke taalambassadeurs kunnen het doen? Wat is er precies nodig? Hoe bereiden we het voor? Het helpt om goede afspraken te maken over taken en verantwoordelijkheden. Uiteindelijk leidt transparantie ook tot meer bewustwording bij de partijen die gebruik maken van de inzet. Het kan daarbij helpen om de ambassadeurs voor te stellen tijdens een bijeenkomst met de (potentiële) opdrachtgever.

Heldere afspraken in Arnhem

Om de afstemming met de opdrachtgever goed te laten verlopen maakt gemeente Arnhem een checklist waaraan moet worden gedacht en voldaan. 'Denk aan minimaal twee weken voor de opdracht de vraag uitzetten bij de innovatiekamer, zodat er gezocht kan worden naar de meest geschikte ambassadeur. Of het moment van de opdracht afstemmen met de innovatiekamer. Dit draagt ook bij aan de bewustwording van organisaties om inclusie en inspraak in een vroeg stadium van het project mee te nemen, en niet op het laatste moment of achteraf.'

De verdeling van het aanbod en hoe de groep daar invulling aan kan geven is bij een innovatiekamer onderdeel van de agenda van maandelijks overleg. Een andere innovatiekamer geeft aan dat de vraag soms ook te combineren is met lessen die toch al wekelijks plaatsvinden in de bibliotheek.

'We hebben voor nu voldoende aanbod. De vraag is nu nog niet erg groot, maar dat ligt ook grotendeels aan onze geringe inspanningen om de vraag op te halen. Als we hier meer energie in steken, halen we zeker ook meer vraag op.'

Soms is de match tussen vraag en aanbod fragiel. Het is met een kleine groep vrij kwetsbaar. Met meer ambassadeurs zou – in de toekomst – ook op meer rollen ingezet kunnen worden. En soms zijn de inspanningen voor nieuwe klussen in de beginfase ook nog niet maximaal ingezet. Klein beginnen kan de kwetsbaarheid daarin dus wat weg nemen. 1 van de innovatiekamers geeft aan dat het prettig is om op Stichting ABC te kunnen rekenen als zij niet zelf kunnen voldoen aan een vraag.

Geleerde lessen

Goede afstemming met opdrachtgevers is belangrijk en zorgt voor heldere verwachtingen. Dat werkt twee kanten op. Soms kunnen vragen of opdrachten gekoppeld worden met al bestaande lessen of activiteiten.

Het is, vooral met nog een kleine groep, kwetsbaar of je aan een vraag kunt voldoen. Het is verstandig om de inspanningen voor het genereren van opdrachten daar op af te stemmen.

2.4 BEGELEIDING EN COÖRDINATIE

2.4.1 Hoe ziet de coördinatie er uit?

De coördinatie ligt binnen de sfeer van het project van de innovatiekamers in handen van de projectleider. Dit is de drijvende kracht achter de innovatiekamer, van het aanjagen tot het borgen. In de toekomst na het project, en op plekken waar men wil starten met deze werkwijze, zal dit veelal in handen liggen van een coördinator. We zullen het dan verder ook hebben over de coördinator.

De coördinator is een van de sleutelfactoren in het succes van een innovatiekamer en de opzet van de structurele inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid. Met name als verbinder naar het netwerk, en in het uitbreiden van het netwerk vervult deze een belangrijke rol. Het is daarom ook helpend als een coördinator al bekend is in de regio en zo mogelijk met het al bestaande netwerk. Daarnaast heeft de

coördinator zicht op en verantwoordelijkheid over alle elementen als werven, trainen, inzet in opdracht en borgen van deze inzet. En is in staat deze te organiseren en met elkaar te verbinden. Dit vergt doorzettingsvermogen, enthousiasme en een stimulerende houding. Indien het project niet binnen een gemeente wordt gecoördineerd, is het wenselijk dat iemand de weg kent binnen de gemeente en het beleid, of deze zich gemakkelijk eigen weet te maken.

In de projectperiode hebben de innovatiekamers budget gekregen voor een aantal uur. In de beginfase van het project zijn veel uren besteed aan het leggen van contacten en het creëren van draagvlak, fysiek dan wel digitaal. Er is eveneens veel tijd gestoken in het zoeken naar wervingsmethoden, het maken van filmpjes etc. In latere fases wordt de tijd meer en meer besteed aan training en begeleiding bij de inzet. En het organiseren van die inzet. De laatste fase richt zich vooral op de borging, en de continuïteit van onder andere de begeleiding en financiering.

'Bij aanvang van het project waren we veel tijd kwijt aan het bezoeken van ziekenhuizen en patiënten, waaronder uiteraard ook best wat reistijd. Doordat dat wegviel konden we intern veel tijd besteden aan andere wervingsmethoden, het maken van filmpjes en het maken van beleid.'

Online overleg (door corona) heeft enerzijds tijdsinstaat opgeleverd; anderzijds was het soms heel moeilijk om contact te organiseren en ergens binnen te komen. Een grove schatting van het aantal benodigde uren voor een coördinator is tussen de 2 en 8 uur per week. Dat is onder andere afhankelijk van een al dan niet bestaand netwerk, de benodigde inspanning voor het werven van ervaringsdeskundigen, de draagkracht binnen de groep, de omvang van de inzet etc. Daarbij hangt het ook sterk af van in hoeverre de coördinator ook de begeleiding en het contact met ervaringsdeskundigen onder zijn of haar taken schaarft. Dat kost, uiteraard, meer tijd.

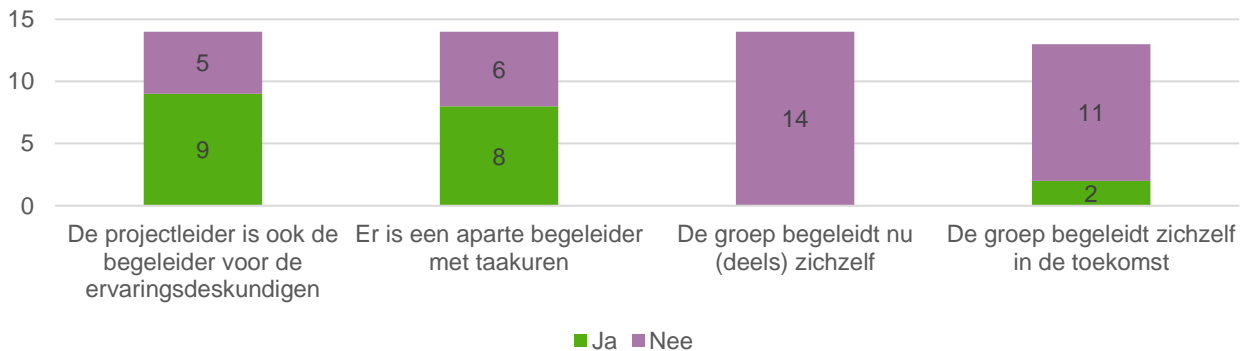
Geleerde lessen

Goede coördinatie is belangrijk voor het ontwikkelen en in stand houden van de duurzame inzet van ervaringsdeskundigen. Het gaat daarbij om overzicht op alle elementen van werving tot borging. En met name in het enthousiasmeren, uitbreiden en onderhouden van het netwerk en de organisatie van de inzet. Dit laatste is veel gevallen in samenwerking met een begeleider, die de begeleiding van de ervaringsdeskundigen voor zijn of haar rekening neemt.

2.4.2 Hoe ziet de begeleiding er uit?

De innovatiekamers bieden een goede thuisbasis met passende begeleiding voor de nieuwe ervaringsdeskundigen. Deze kan er verschillend uit zien. Vaak is de coördinator eveneens de begeleider voor de ervaringsdeskundigen zelf. Maar er is ook regelmatig een aparte begeleider. Dit kan bijvoorbeeld de docent zijn. De groepen begeleiden op dit moment zichzelf (nog) niet. Ook in de toekomst is begeleiding voor het merendeel van de innovatiekamers wenselijk. En geven innovatiekamers aan dat dit ook meerwaarde oplevert en de continuïteit helpt te waarborgen. Toch hoeft het één het ander niet uit te sluiten. Als blijkt dat de groep zichzelf grotendeels zou kunnen organiseren, wordt dit gestimuleerd. In dat geval krijgen ze uiteraard wel coaching en ondersteuning waar nodig. Er wordt daarmee al geëxperimenteerd, door bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige als vast aanspreekpunt te benoemen voor een opdrachtgevende organisatie.

'Een goede begeleiding zal nodig blijven. Dat zien we ook aan andere groepen vrijwilligers. Iemand die het overzicht houdt, trainingen en scholingen organiseert etc. Van belang is ook dat de deze persoon het contact onderhoudt met de taalambassadeurs.'



Grafiek 6. Hoe ziet de begeleiding eruit (in aantallen innovatiekamers, n=14)

De begeleiding is vooral gericht op elementen als:

- Intakegesprekken
- Training en scholing organiseren
- Coördineren van opdrachten en taken (verdelen, voorbereiden, terugkoppelen etc.)
- Begeleiden tijdens de inzet van taalambassadeurs
- Contact (aanspreekpunt, 1 op 1, onderling tussen taalambassadeurs, bijeenkomsten)

'Ook in de toekomst blijven we de maandelijkse bijeenkomsten en begeleiding voortzetten. Naast de begeleider is ook nog een docent gekoppeld aan de groep taalambassadeurs. Deze docent denkt mee over de borging van de rollen en inzet van het materiaal.'

De begeleiding van de taalambassadeurs kost tijd en inzet. Persoonlijk contact is belangrijk. Soms heeft de groep veel aandacht nodig. In een voorbeeld is daarom ook het sociaal wijkteam gevraagd om mee te helpen bij een aantal hulpvragen. Dat heeft geholpen en draagt ook positief bij aan de zelfredzaamheid van de groep.

Procesbeschrijving regio Rivierenland

Het maken van duidelijke afspraken, rol- en taakverdeling is helpend als je taken onderling verdeelt. In Rivierenland hebben ze daarom een procesomschrijving gemaakt, zodat het voor iedereen helder is. En eventuele overdracht in de toekomst eenvoudiger maakt.

'Vooral de NT1-groep vraagt veel persoonlijke aandacht en die kon ik op een gegeven moment toch minder geven omdat ik een andere functie kreeg.... Het werd mij ook duidelijk dat de NT1'ers teveel op mij leunden en toen heb ik het sociaal wijkteam ingeschakeld om wat hulpvragen van deelnemers over te nemen. Dat heeft goed uitgepakt, deze deelnemers weten nu zelf de weg beter te vinden voor ondersteuning anders dan taalondersteuning. Eerder stonden ze niet open voor deze hulp, maar ik ben erover in gesprek met ze gegaan.'

Geleerde lessen

Begeleiding blijft belangrijk, ook in de toekomst. Vooral de ruimte voor persoonlijk contact (eventueel met behulp van vrijwilligers of derden) wordt gezien als vereiste, met voldoende tijd voor, tijdens en na activiteiten. Begeleiding kost tijd als je het goed wilt doen. Het kan ook zijn dat het beroep op de begeleiding verder reikt dan de daadwerkelijke begeleiding van de inzet. Op dat moment kan bijvoorbeeld een wijkteam ingeschakeld worden om mensen op weg te helpen bij vragen.

2.4.3 Taakverdeling en samenwerking

Een splitsing tussen coördinator en begeleider lijkt een veel gekozen en wenselijke indeling. De begeleider kan bijvoorbeeld zijn: een taaldocent, een vrijwilliger, medewerker van de welzijnsorganisatie of medewerker van de bibliotheek/Taalhuis. Dit werkt efficiënt, duidelijk en zorgt voor mogelijkheid tot snelle en goede afstemming. Met twee personen is het eenvoudig om even af te stemmen wanneer nodig, kan men elkaar snel helpen en voeden met informatie vanuit ieders expertise. Wel belangrijk is om deze onderlinge taakverdeling goed uit te werken, zodat dit voor alle partijen helder is.

Dit is echter niet overal al structureel vormgegeven. Vaak door een gebrek aan middelen of een nog onduidelijke borging voor de toekomst. Soms is er ook een vrijwilligerscoördinator die meerdere groepen (ook andere vrijwilligers binnen een organisatie) begeleidt, en dus ook de groep taalambassadeurs gaat begeleiden. In een enkel geval rust de begeleiding zelfs op de schouders van 1 persoon/vrijwilliger.

‘Voor iedere groep, en dus ook deze expertisegroep, is iemand binnen de organisatie die deze groep begeleidt. Daarnaast hebben we een vrijwilligerscoördinator die verantwoordelijk is voor het beleid rondom al ons vrijwilligerswerk.’

Geleerde lessen

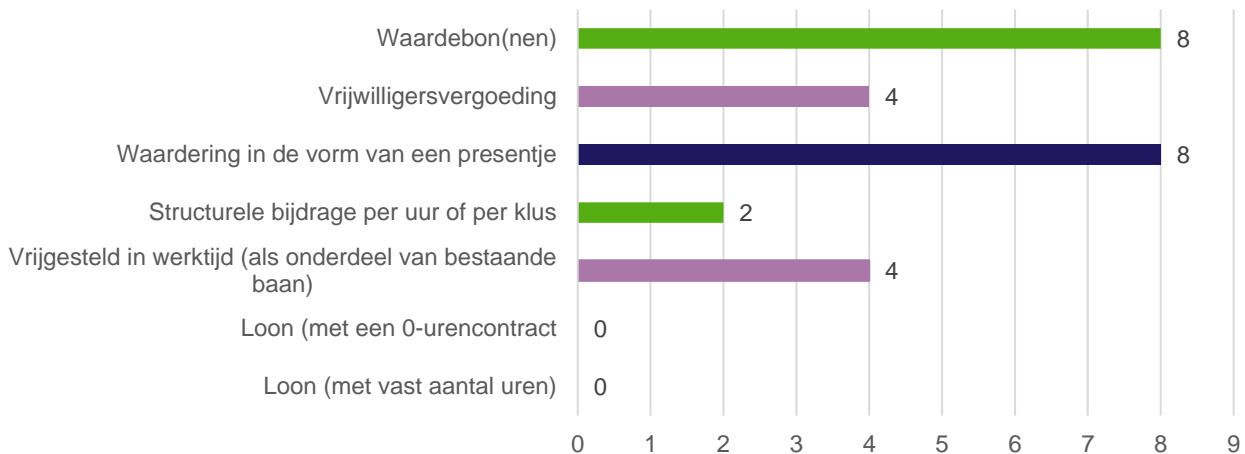
Het coördineren en begeleiden vraagt beiden tijd en aandacht. En vraagt niet altijd om dezelfde kwaliteiten. Het kan door dezelfde persoon worden verzorgd, maar in de praktijk worden deze taken al regelmatig opgesplitst. Dat levert ook meerwaarde op. Het geeft ruimte voor onderling overleg, voldoende aandacht voor de focus op beide taken met daarvoor benodigde expertise, en genoeg aandacht voor de ervaringsdeskundigen.

2.5 WAARDEREN EN BELONEN

Ervaringsdeskundigen zetten zich in op verschillende manieren, in verschillende rollen, de één incidenteel, de ander regulier. Maar iedereen zet zich met zijn of haar ervaringskennis in om een bijdrage te leveren. Hoe wordt dit beloond? Uit de antwoorden komt naar voren dat er op verschillende manieren mee wordt omgegaan. En dat dit ook een zoektocht is hoe dit goed en zorgvuldig te doen. Innovatiekamers zijn daarnaast op zoek naar verankering van de functie, waarvoor een structurele beloning evident zou zijn.

2.5.1 Wijze van belonen en waarderen

Het inzetten van waardebonnen en waardering in de vorm van een presentje (voor een klus) zijn de meest gangbare manieren die nu worden ingezet. Daarnaast wordt soms ook vrijwilligersvergoeding gegeven of een structurele bijdrage per uur of per klus. In de looptijd van het project zagen we ook dat er geëxperimenteerd werd met mogelijkheden van een soort keuzemenu voor ervaringsdeskundigen zelf. Niet iedereen heeft behoefte aan dezelfde wijze van belonen; en sommige vormen van beloning kunnen, bijvoorbeeld in het geval van iemand met een uitkering, ook ingewikkeld zijn. Voor mensen met een uitkering kan (teveel) beloning in de vorm van financiële waardering namelijk gevolgen hebben voor hun (recht op) uitkering. Zo zien we dus dat er enerzijds een diversiteit aan middelen wordt ingezet. Anderzijds worden er wel keuzes gemaakt wanneer het gaat om financiële vergoeding. Voor ervaringsdeskundigen met werk, en die hun bijdrage leveren vanuit deze baan, wordt ook geregeld dat zij het binnen werktijd kunnen doen. Een vorm van loon, of dat nou met 0-uren of een vast aantal uren is, komt bij de 14 kamers niet voor.



Grafiek 7. Wijzen waarop ervaringsdeskundigen materieel worden beloond (n=14; meerdere antwoorden mogelijk)

Bovendien geven innovatiekamers een ruime hoeveelheid andere niet materiele vormen van waardering. Persoonlijke aandacht en contact, een positieve houding, complimenten en de ervaring gehoord te worden zijn belangrijke aspecten die genoemd worden. Daarnaast lijken de ervaringsdeskundigen mee te kunnen draaien in voorzieningen die een organisatie treft zoals kerstgeschenken, deelname aan de vrijwilligersbarbecue, een bloemetje of kaart bij ziekte, reis- en onkostenvergoeding. Ook deze elementen dragen er volgens de kamers aan bij dat ervaringsdeskundigen zich onderdeel van een groep of organisatie voelen. Tot slot wordt ook deskundigheidsbevordering genoemd; bijvoorbeeld door educatieve uitjes te organiseren, les van een speciaal voor hen geregelde NT1-docent of scholing indien gewenst of nodig.

‘Ervaringsdeskundigen onthalen als gasten, luisteren naar hun wensen en behoeften en hier ook naar handelen (indien mogelijk). Waardering uiten zit soms in hele kleine dingen als een lekkere taart bij de koffie, een kerstpakket of een handgeschreven kaartje voor de verjaardag.’

Geleerde lessen

Waardebonnen en presentjes worden het meest ingezet als beloning. Daarnaast wordt soms ook een vergoeding als vrijwilligersvergoeding of een bedrag per uur of klus ingezet. Er wordt geëxperimenteerd met maatwerk, passend bij de wensen van ervaringsdeskundigen en mogelijkheden, bijvoorbeeld als iemand een uitkering heeft. Een vorm van loon komt nog niet voor. Een ontwikkeling in die richting lijkt wel wenselijk, maar niet eenvoudig te realiseren.

2.5.2 Wie betaalt?

Wie betaalt de vergoeding of beloning? We zien dat 8 innovatiekamers aangeven dat dit structureel vanuit 1 organisatie wordt betaald. Ook 8 innovatiekamers geven aan dat het aan de opdrachtgever is. Dit hangt ook samen met welke organisatievorm er wordt gekozen, zie paragraaf 2.3.3. Slechts in 2 kamers worden beide wijzen van betalen gehanteerd. In een innovatiekamer wordt ook genoemd dat de waardering geborgd is binnen het aanvalsplan laaggeletterdheid, maar de waardering is in de financiële borging vaak een element dat juist niet terugkomt (en begeleiding en coördinatie wel).

Hoe volwassener het concept wordt, des te vanzelfsprekender het wordt dat een opdrachtgever een bijdrage betaalt. Of dit een aparte bijdrage is die ten goede komt aan de innovatiekamer of dat de bijdrage de vorm van beloning aan de ervaringsdeskundige vormt (bijv. met een waardebon), is verschillend in te richten. Soms is dat ook afhankelijk van de draagkracht van de opdrachtgevende organisatie. Duidelijkheid in afspraken hierover is uiteraard wel wenselijk.

Experimenteren met betalende opdrachtgevers in Arnhem

Er is ook geëxperimenteerd met het vragen van een vergoeding aan de opdrachtgever. Dit bedrag komt ten goede aan de innovatiekamer, waarvan onder anderen de ambassadeurs van kunnen worden betaald. Het is een experiment, omdat veel opdrachten vanuit partners komen waar geen budget is voor de betreffende vraag of een armlastige stichting of vereniging. Andere projecten hebben een begroting, waarbij het logisch en akkoord is om een redelijke vergoeding af te spreken. Hierover worden richtlijnen opgesteld en is altijd overleg met een opdrachtgever.

Naast een financiële of materiele beloning is de oprechte interesse en waardering iets wat onmiskenbaar belangrijk is. Dat er naar hen geluisterd wordt, dat de ervaringsdeskundigen zich nuttig voelen. Het sluit erg aan bij de eerder genoemde motivaties om mee te doen en in de aandachtspunten bij de begeleiding. Deze behoeftes zullen dan ook vervuld moeten worden. Maar dat neemt niet weg dat er ook de financiële beloning aan verbonden kan worden: het is *en-en*.

‘Van zeer groot belang is (van een ervaringsdeskundige persoonlijk gehoord en uit het testpanel) dat ze zien dat er iets met hun feedback wordt gedaan.’

Het belonen van ervaringsdeskundigen kan soms ook op gespannen voet staan met het beleid van een organisatie van waaruit de beloning wordt verstrekt. Zie je de ervaringsdeskundigen als vrijwilliger? Vallen de ervaringsdeskundigen dan ook onder het vrijwilligersbeleid bijvoorbeeld? In dat geval is het belangrijk om transparant te zijn over de verschillen en overeenkomsten. Indien je wilt afwijken van de reguliere vrijwilligersvergoeding is het zaak dit goed te onderbouwen en communiceren om ook bij andere vrijwilligers daar een heldere situatie in te scheppen. Ook geeft een gemeente aan dat de wijze van belonen mede ervoor heeft gezorgd dat de thuisbasis bij de welzijnsorganisatie is gelegd. Dat was daar veel beter te organiseren dan binnen de gemeente zelf.

Geleerde lessen

De organisatievorm is mede bepalend voor wie de financiële beloning betaalt. Dat opdrachtgevers er voor betalen is ook aan de orde, maar vaak nog wel in vrijblijvende en experimenterende vorm. Dit hangt ook mede van de organisatievorm af. Borging in een langer lopend aanvalsplan is nog beperkt, maar wel de meest duurzame oplossing.

Stel richtlijnen op als het gaat om vergoeding door opdrachtgevers. Dit kan per opdrachtgever in overleg worden opgesteld. Niet voor iedere opdrachtgever is het realistisch een vergoeding te bieden.

2.5.3 De toekomst van beloning en waardering

De periode van het project kan echt als experimenteerperiode worden gezien. Enerzijds om ook vergoedingen mee te betalen (de waardering wordt betaald uit projectgeld), maar ook om geleidelijk te ontdekken wat goed werkt. En dat blijkt ook veel maatwerk te zijn. Het aanhouden van een waardering van 5 euro, en daarmee binnen de vastgestelde vrijwilligersvergoeding blijven, lijkt een werkbare manier. Dit wordt dan overigens wel op verschillende manieren uitbetaald en is onder andere afhankelijk van de wens van de taalambassadeur.

'Elk uur dat een ambassadeur zich inzet voor de innovatiekamer wordt gewaardeerd met 5 euro. Dit was in eerste instantie hoger, maar dat bleek niet handig t.o.v. de vastgestelde vrijwilligersvergoeding. Voor elke ambassadeur wordt bijgehouden hoeveel uren er zijn gedraaid. Per ambassadeur zijn er afspraken hoe en wanneer de uren uitbetaald worden.'

Voor de toekomst is er behoefte aan duidelijkheid. Zo ligt er bijvoorbeeld bij een aantal innovatiekamers nog de uitdaging de werkwijze voor belonen na de projectperiode te formaliseren. Nog niet overal is hier structureel budget voor beschikbaar. Een indicatie van de (jaarlijkse) inzet en bijbehorende vergoeding zou daarbij kunnen helpen, maar is er (nog) niet altijd. Een innovatiekamer benoemt ook dat het hen zal helpen wanneer er beleid aan ten grondslag ligt. Tegelijkertijd zien we dat de financiële borging er vaak wel voor andere onderdelen is, maar niet voor de beloning.

Duidelijke verwachtingen worden als belangrijk ervaren. Voor de taalambassadeurs zelf, door bijvoorbeeld een vastgestelde vergoeding per rol of tijdsbesteding of klus vast te stellen en hier over te kunnen communiceren. Duidelijkheid over het beloningsbeleid kan ook opdrachtgevers duidelijk maken dat de inzet die de taalambassadeurs leveren niet gratis is. En in organisaties verduidelijken hoe de positie van de ervaringsdeskundigen is, bijvoorbeeld ten aanzien van 'andere' vrijwilligers. Handvatten over hoe het beste om te kunnen gaan met uitkeringssituaties worden nog gemist. Datzelfde geldt voor meer slagkracht in de positie van ervaringsdeskundigen en hoe je dat omzet in beloning. Zoals we al zagen is een vorm van loon nog niet aan de orde binnen de innovatiekamers, maar ligt er wel de ambitie om de waarde van ervaringsdeskundigen steviger te laten blijken in structurele financiële waardering. De positie, en dat de inzet van ambassadeurs in termen van werk is te bekijken, versterken zal daar aan kunnen bijdragen. Maar vraagt tegelijk, voor iedere organisatievorm, weer een eigen kader om te ontdekken wat passend en haalbaar is. Dat de innovatiekamers inmiddels meer ervaring hebben, en de inzet en het aanbod goed hebben staan, draagt bij aan hun stevigere positie om hier in de toekomst op in te zetten.

'De vragen als: 'wat is de positie van ervaringsdeskundigen binnen een welzijnsorganisatie, wat is er anders aan hun inzet dan (andere) vrijwilligers, hoe gaan we waarderen?' bleven lang onbeantwoord.'

Binnen Stichting ABC is er een duidelijk beleid in de waardering en vergoeding. Sommige innovatiekamers hanteren dezelfde uitgangspunten. Voor anderen wringt het soms, vooral als er sprake is van zowel inzet van taalambassadeurs vanuit ABC als vanuit de innovatiekamer, terwijl de ambassadeurs vanuit ABC bijvoorbeeld meer beloning ontvangen. Hoe verhoudt dit zich dan ten opzichte van elkaar? Het aanmelden bij ABC is een mogelijkheid, maar als mogelijk risico wordt dan genoemd dat het lokale karakter van de groep verloren gaat en dat zij vaker benaderd zullen worden dan wellicht wenselijk is. Het is goed om hierover in gesprek te blijven.

Geleerde lessen

Eenzijds is er behoefte aan maatwerk waar mogelijk. Tegelijkertijd is er ook wens voor duidelijkheid en informatie. En onderlinge afstemming, bijvoorbeeld ook met stichting ABC.

Oprechte interesse en waardering is evenzeer belangrijk, maar is niet het enige dat telt, het is *en-en!*

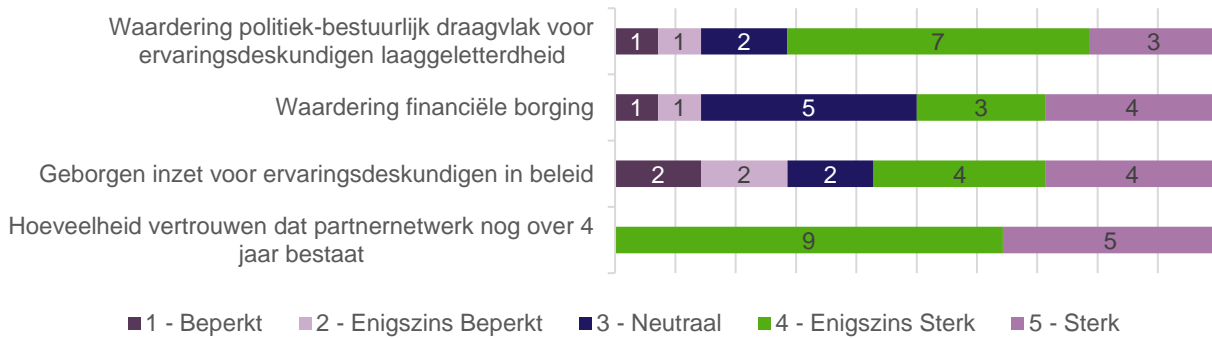
Afstemming met het beleid van de thuisorganisatie is van belang. Soms kan dit zelfs mede de keuze voor de thuisbasis bepalen. Een beloning van 5 euro (en binnen de vastgestelde vrijwilligersvergoeding blijven) lijkt werkbaar.

Denk ook aan de continuïteit: hoe ziet de beloning en waardering er in de toekomst uit? Houd de ambitie in het oog voor het versterken van de positie in de vorm van beloning(skader). Door ervaringsdeskundigen bijv. de positie kaderlid of vrijwilliger te geven, geeft hen rechten. Iemand die het werken met ervaringsdeskundigen in een organisatie kan ondersteunen (een senior ervaringsdeskundige), ook wel als wegbereider getypeerd, zou een rol bij het steviger positioneren van ervaringsdeskundigheid in een organisatie kunnen spelen.

2.6 BORGING EN DUURZAAMHEID

Borging is op verschillende dimensies noodzakelijk om het toekomstbestendig te maken. We kunnen dit grofweg onderverdelen in verankering in beleid, financiële borging, de borging van de uitvoering en in het netwerk van lokale partners. Allemaal belangrijke en onmisbare schakels om het geheel succesvol te maken.

We laten eerst zien hoe de innovatiekamers zelf oordelen over de borging op de diverse vlakken. Daarna bespreken we per element hoe dit eruitziet en wat we hieruit kunnen leren. Als het gaat om politiek bestuurlijk draagvlak waarderen de innovatiekamers het politiek-bestuurlijk draagvlak als redelijk sterk. Dat is niet in alle innovatiekamers het geval, maar het merendeel geeft aan een redelijk tot sterk draagvlak te ervaren. De financiële borging wordt iets beperkter ervaren. Relatief iets minder sterk, maar ook nog overwegend positief is het oordeel over de borging van de inzet voor ervaringsdeskundigen in beleid. Het vertrouwen in het partnernetwerk is daarentegen heel hoog te noemen.



Grafiek 8. Ervaren mate van borging op verschillende aspecten (n=14)

2.6.1 Borging in beleid

De borging in beleid wordt relatief sterk ervaren, maar niet voor iedere innovatiekamer. Er zijn duidelijke verschillen te zien tussen de innovatiekamers en wat zij aan borging in beleid ervaren. In een aantal gevallen is de inzet van ervaringsdeskundigen bijvoorbeeld opgenomen in een aanvalsplan laaggeletterdheid. Of in een samenwerkingsovereenkomst van een bondgenootschap rond geletterdheid. Als het gaat om het borgen van inzet binnen een gemeente, zien we ook dat wisselingen van (beleids)medewerkers het kwetsbaar kunnen maken. Het gaat dus ook om een persoonlijke relatie en de meerwaarde die door iemand wordt gezien, zeker als het nog niet sterk is verankerd en er geen afspraken zijn om op te kunnen bouwen. Deze afhankelijkheid maakt het maken en vastleggen van afspraken des te belangrijker. De inzet per rol is soms opgenomen, maar vaak niet zo expliciet. De rol van tester is nog het vaakst geborgd, namelijk in 7 innovatiekamers redelijk tot sterk. De rol van werver en inspraak zijn het minst vaak sterk geborgd.

Wat de innovatiekamers opleveren ten aanzien van beleid is echter breder. Zo wordt het belang van voldoende basisvaardigheden veel sterker onderschreven en is het draagvlak enorm toegenomen. Er ontstaat meer bewustwording van de kracht die de inzet van ervaringsdeskundigen kan hebben. Dit vertaalt zich direct ook in de wijze waarop op sommige plaatsen de ervaringsdeskundigen ook bij het maken van beleid daadwerkelijk zijn ingezet. En bij de Nierpatiënten Vereniging Nederland heeft het zelfs geleid tot verdergaande verbreding en is inclusiviteit vanaf 2022 één van de speerpunten geworden.

Eerst opbouwen voor impact, of eerst borging om te kunnen bouwen?

In Meierijstad is duidelijk de wederkerigheid zichtbaar. Door het experimenteren en kunnen opbouwen van de groep ervaringsdeskundigen met de innovatiekamer en kunnen laten zien wat de impact hiervan kan zijn, ontstaat de situatie waarmee het nu gaat doorwerken tot 'in de organisatie'. Terwijl op andere plekken er eerst sprake van bewustwording en borging in beleid nodig lijkt om een goede opstart te kunnen maken en bijvoorbeeld beloning vorm te geven.

'De inzet van ervaringsdeskundigen is gevraagd voor input voor het Regionaal Plan Aanpak Laaggeletterdheid. Dat ze mee hebben kunnen denken bij het maken van het beleid is prachtig. Hieruit blijkt de waardering en impact die zij kunnen hebben op mensen als ze hun verhalen en ervaringen delen.'

Nierpatiënten Vereniging Nederland kiest inclusiviteit als speerpunt

Door de activiteiten die met de innovatiekamer zijn ondernomen is bij de NVN zowel intern als binnen het netwerk het draagvlak voor inzet op dit vlak enorm toegenomen. Zelf zover dat 'inclusiviteit' nu vanaf 2022 een van de speerpunten is geworden. Dat maakt ook dat er voldoende middelen en uren voor vrijgemaakt zijn om echt een stap te kunnen zetten.

'Dankzij de innovatiekamer wordt er nu eerder en vaker bedacht dat organisaties met de doelgroep moeten samenwerken en spreken, in plaats van over hen spreken.'

Geleerde lessen

De borging in beleid ziet er verschillend uit en kent verschillende lagen. Dit varieert van de borging in beleidsstukken tot in uitvoeringsplannen. Dit geeft verankering, afspraken om op te kunnen terugvallen en daarmee ook zekerheid. Maar zeker nog niet in alle innovatiekamers is het zover. Soms is er wel ruimte om door te gaan, maar is dit niet vastgelegd in beleid, of slechts op hoofdlijnen. De urgentie en bewustwording over de aanpak van laaggeletterdheid heeft daarentegen wel een slag gemaakt. Dit werkt al door in de activiteiten van de ervaringsdeskundigen, die steeds vaker ook bij het maken van beleid betrokken worden. Een positief signaal dat het doorwerkt in organisaties, maar dit is nog niet overal opgeschreven en verankerd voor de langere termijn. Voor de continuïteit en behoud van de kwaliteit (het op een goede manier kunnen blijven organiseren) is dit wel van belang.

2.6.2 Financiële borging

Financiële borging is er op veel plekken wel gerealiseerd, maar helaas niet overal. Binnen organisaties als FNV en NVN lijkt het bestendiger, omdat het daar voor en door dezelfde organisatie geldt. Hoe uitgebreider de partners, hoe – soms – fragieler de financiële afspraken kunnen lopen. We zien dat de financiering regelmatig een plek krijgt in de begroting van het Taalhuis (en daarmee vanuit WEB-gelden wordt gefinancierd). Dit geldt overigens met name voor de bekostiging van de uren voor begeleiding en coördinatie. Voor de beloning en waardering is het in meerdere innovatiekamers afhankelijk van de opdrachtgevers. Dit vereist dat hier goede afspraken over worden gemaakt om zeker te zijn van passende vormen van waardering.

De inzet van de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid levert een waardevolle bijdrage. Voor velen is dat op voorhand duidelijk. Op het moment dat ook voor anderen zichtbaar wordt wat dit oplevert, wordt ook voor hen de waarde duidelijk. En benadrukt dan ook sterker dat die waarde niet vanzelfsprekend is. En dat hier ook financiële borging voor nodig is om te kunnen continueren. Als het een vaster karakter krijgt, kan er ook geld voor worden gereserveerd. Dit maakt het des te belangrijker om de meerwaarde goed te laten zien. Laat zien wat het oplevert, en wat het waard is.

Stadsplan Basisvaardigheden zorgt voor borging in Eindhoven

Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen staat nadrukkelijk beschreven in het Stadsplan Basisvaardigheden 2021-2024. Dit plan is in september 2021 vastgesteld en ondertekend door alle betrokken kernpartners en bondgenoten. Voor de uitvoering van dit plan zijn diverse financiële middelen toegewezen, waarmee de inzet voor de middellange termijn is geborgd.

Geleerde lessen

In veel gevallen is het opnemen in de begroting van het Taalhuis een voor de hand liggende oplossing om continuïteit te financieren. Of dat de financiering vanuit een breder gedragen partnernetwerk geschiedt. Het gaat daarbij vooral om de coördinatie en begeleiding. Voor vergoedingen is minder vaak een duurzame oplossing, waardoor een passende vergoeding door opdrachtgevers nog wenselijker wordt. Of dat er vormen gevonden kunnen worden waarbij iemand uurloon kan ontvangen, omdat er sprake is van dienstverband. Nu is het nog relatief vaak afhankelijk van de financiering van het Taalhuis.

2.6.3 Borging thuisbasis

De thuisbasis is al of wordt in veel gevallen het Taalhuis. Dit zagen we ook al terug bij de begeleiding en lijkt ook passend bij wat daarin als belangrijk wordt ervaren. Denk daarbij aan een eigen contactpersoon en veel persoonlijke aandacht. Je zult dus als thuisbasis idealiter ook persoonlijk, en niet vanuit een organisatie, een relatie moeten opbouwen en onderhouden. In sommige gevallen wordt het Taalhuis gefaciliteerd door vrijwilligers om bijvoorbeeld in de werving te ondersteunen. Ook een school/ROC is een mogelijke thuisbasis. Dit is vooral geschikt wanneer de docent ook de begeleidende rol op zich neemt, en vaak dus ook een rol in de trainingen heeft en/of de mensen al kent. Waar een ROC is betrokken, is deze altijd al partner in de aanpak laaggeletterdheid.

Het komt niet voor dat een gemeente de thuisbasis voor de toekomst intern belegd. Een gemeente geeft zelf ook aan of het een gewenste situatie is als zij een plek krijgen en zich thuis kunnen voelen bij een welzijnsorganisatie, en ondersteund worden door een welzijns- of opbouwwerker. In een andere gemeente is dat al op deze wijze vormgegeven. Bij de 2 organisaties die als innovatiekamer meedoen (FNV en NVN) is de thuisbasis wel intern belegd om duurzaam te kunnen bieden. In een enkel geval is er slechts een enkele persoon als (vrijwillige) begeleider een thuisbasis. Dit maakt het erg kwetsbaar.

'Thuisbasis en begeleiding is geborgd bij de FNV-regio Achterhoek. Thuisbasis is het vakbondshuis. De coördinator faciliteert hier periodiek samenkomsten en overleggen met de ervaringsdeskundigen.'

Hoe is de borging verdeeld onder partners?

In Rivierenland kiezen ze ervoor om de Taalambassadeurs zowel regionaal als lokaal een plek te geven. De regionale ondersteuning van de Taalambassadeurs wordt gedaan door Bibliotheek Rivierenland. De Taalambassadeurs worden hier als vrijwilliger gezien. Een medewerker van Bibliotheek Rivierenland is aangewezen als regionaal contactpersoon van de Taalambassadeurs. Vanuit het ROC RIVOR is een docent beschikbaar voor het voeren van intakes en het geven van de trainingen. De lokale ondersteuning van de Taalambassadeurs wordt gedaan door de lokale (Digi-)Taal-/Leerhuizen en Leerpunten.

Geleerde lessen

De thuisbasis is veelal belegd bij het Taalhuis of ROC. Vaak omdat deze organisaties de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid ook begeleiden. Bovendien is ook de structuur van beloning, bijvoorbeeld in de vorm van vrijwilligersvergoeding, daar makkelijker te realiseren dan bij een gemeente zelf. Thuisbasis bij een gemeente komt mede daarom niet voor, wel binnen een eigenstandige organisatie als de FNV of NVN.

2.6.4 Lokale samenwerking

Over het algemeen was er bij aanvang al sprake van een bestaand (taal)netwerk. Dit is in de looptijd van het project verder verstevigd en uitgebreid. En in veel gevallen was dit, of is dat inmiddels, bestendigd in een meerjarenplan of overeenkomst. Maar het kan ook gaan om een interne verbreding, door contacten te leggen met nieuwe beleidsterreinen *binnen* de gemeente. Of het uitbreiden van het netwerk met nieuwe partners.

	Bestaand	Geworven in de looptijd
Gemeente	11	2
Bibliotheek	11	2
Taalhuis / Taalpunt	11	2
ROC	9	1
Welzijn	11	1
Stichting L&S	11	2
Andere netwerkpartner(s), namelijk:	11	13

Tabel 3. Welke netwerkpartners waren al aanwezig en welke zijn erbij gekomen?

De andere netwerkpartners waar al veel samenwerking mee was zijn divers. Het gaat om onder andere maatschappelijke organisaties als Leger des Heils en Humanitas, veel werk- leerbedrijven, opleidingen, ziekenhuizen en woningcorporaties. Lokaal zien we hier verschillen, afhankelijk van de al bestaande verbanden en/of wensen voor bepaalde doelgroepen. De uitbreiding levert eenzelfde divers beeld op, maar daar worden relatief vaak bedrijven en sociale wijkteams genoemd.

Innovatiekamers noemen ook potentiële partners waarmee het nog niet gelukt is om mee samen te werken. De wens is er voor het steviger betrekken van bedrijven. Deze wens komt vooral voort uit de wetenschap dat er in Nederland van de 2,5 miljoen mensen die laaggeletterd zijn, er 1,4 miljoen een baan hebben. Hier valt veel winst te behalen, en is bovendien veel aansluiting mogelijk als bedrijven hier oog voor hebben. Een taalambassadeur binnen een bedrijf kan een enorme impact hebben op collega's.

Er worden veel uitbreidingskansen gezien bij maatschappelijke organisaties als huisartsen, GGZ, GGD, consultatiebureaus en wijkteams. Er worden partijen genoemd die kansrijk zijn om een goede bijdrage te leveren. Belangrijkste redenen dat het nog niet gelukt is, is dat de innovatiekamer klein en nabij is begonnen

en nog niet zover was, maar ook dat bijvoorbeeld een wijkteam beperkt is in mogelijkheden om deel te nemen aan (deze) netwerken.

Het vertrouwen in het voortbestaan van het netwerk is groot. Alle innovatiekamers geloven er in dat het netwerk over 4 jaar nog bestaat. En dat is maar goed ook, want het wordt ook als essentieel gezien voor de borging van de inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid. Er zal een verbinder nodig blijven die het netwerk enthousiasmeert, inspireert, scherp houdt en verder ontwikkelt. Liefst in nauwe samenwerking met de beleidsadviseur van de gemeente.

'In de gemeenten waar taalambassadeurs woonachtig zijn, zijn gesprekken gevoerd tussen beleidsambtenaren, wethouders en de taalambassadeurs. Dit om te onderzoeken wat de taalambassadeurs kunnen betekenen in de aanpak van laaggeletterdheid. Hier hopen we in 2022 een vervolg op te kunnen geven.'

Diverse beleidsterreinen gemeente Arnhem

Wat waardevol is voor zowel de aanpak van laaggeletterdheid als de inzet van taalambassadeurs, zijn de diverse beleidsterreinen binnen gemeente Arnhem waarmee is samengewerkt. Zij zien steeds meer in dat laaggeletterdheid een onderliggend probleem kan zijn binnen het terrein waar zij actief zijn. En dat begrijpelijke communicatie kan bijdragen aan het behalen van resultaten. De inspanningen vanuit de innovatiekamer dragen bij aan een meer integrale benadering van vraagstukken.

Geleerde lessen

Veelal was er al een bestaand netwerk waar dankbaar gebruik van wordt gemaakt. Een bestaande infrastructuur maakt het makkelijker. Vooral de voorbeelden waar nog minder of geen sprake van bestaande netwerken was laten zien wat dit aan inspanningen kost. Tegelijkertijd loont de investering wel als er eenmaal een bestaand en werkend netwerk bestaat. Maar dan moet dit wel in stand worden gehouden.

Waar uitbreiding van het netwerk gezocht en ook vaak gevonden is, ligt ook nog een wens voor uitbreiding in de toekomst: vooral bij contact met bedrijven en maatschappelijke organisaties. In de eerste rapportage die is opgesteld over de startsituatie van de innovatiekamers ([Innovatiekamers ABC in beeld | Movisie](#)), zagen we dezelfde wensen terugkomen. Er is wel winst geboekt, maar dat neemt de wens voor uitbreiding niet weg.

3 BESCHOUWING

De innovatiekamers hebben laten zien hoe gebruik te maken van en creatief om te gaan met wat je al hebt. Dit werd nog eens extra gevoed door alle beperkingen in verband met corona. Hoewel er ook veel is uitgesteld en niet alles behaald is wat ze voor ogen hadden, is er overal echt gestart met (door)ontwikkelen. Met het voeren van gesprekken, werving via-via, het gaan experimenteren met opdrachten in afwachting van de training, nieuwe partners betrekken en de toekomst veilig stellen in beleidsplannen. Gaandeweg is het uitproberen steeds verder verstevigd en zet dit zich hopelijk ook na de projectperiode verder voort. Hoe de innovatiekamers er in al hun verscheidenheid uit zien is te lezen in de beschrijvingen in hoofdstuk 4.

Realiseren van de doelstellingen

Bij aanvang van het project zijn er 2 doelstellingen voor de innovatiekamers geformuleerd. Dit waren:

1. Het vergroten van de groep ervaringsdeskundigen door 7 à 10 nieuwe ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid te werven. Het doel is om de groep min of meer een weerspiegeling te laten zijn van de lokale gemeenschap van laaggeletterden.
2. Een lokale structuur opbouwen en een werkwijze ontwikkelen waarbij er structureel een lokale groep van ervaringsdeskundigen betrokken is en de ervaringsdeskundigen in verschillende rollen regelmatig worden ingezet.

Ten aanzien van doelstelling 1 zien we dat dit doel veelal niet wordt ervaren als bereikt, maar door een aantal innovatiekamers wel als 'enigszins bereikt' wordt ervaren. Dat ligt met name aan de doelstelling van het aantal van 7 tot 10 ervaringsdeskundigen dat veelal niet bereikt is. Soms is de samenstelling ook anders dan beoogd en is er nog niet volledig getraind. De redenen en bespreking daarvan zijn besproken in het voorgaande hoofdstuk. Ten aanzien van doel 2 zien we dat dit positiever wordt beoordeeld. Er zijn veel stappen gezet om de werkwijze uit te vinden, ermee te experimenteren en deze uit te breiden. Op veel plekken is het nog wel nodig om dit steviger te formaliseren, nog concreter in beleid terug te laten komen en zijn er wensen om bijvoorbeeld met beloning nog stappen te zetten.

Impact op aanpak laaggeletterdheid

De verschillende rollen (werver, inspraak, tester en voorlichter) waar ervaringsdeskundigen op inzetten, hebben als doel resultaten teweeg te brengen op het gebied van taboedoorbreking, heldere communicatie, werving voor taallessen en inspraak. In veel gevallen worden resultaten nog besproken in de sfeer van de innovatiekamer zelf. Maar voorzichtig wordt de olievlek groter. Er is gezaaid, het oogsten moet vooral op het vlak van werven nog navolging krijgen. Hier is wel flink op ingezet in de activiteiten door de innovatiekamers en ervaringsdeskundigen. De bewustwording bij partners en opdrachtgevers in het (verbrede) netwerk is hoe dan ook verhoogd. Op het vlak van heldere communicatie worden de meest concrete behaalde resultaten benoemd. Hopelijk werken deze door in de organisaties, waarmee het meer gemeengoed wordt hier aandacht aan te besteden. Inspraak wordt al door enkele innovatiekamers ervaren, bijvoorbeeld dat zij ook betrokken worden bij het te ontwikkelen aanvalsplan. Dit is echter de rol waar nog het meest beperkt op is ingezet.

Netwerk is onmisbaar en vergt investering

Een (taal)netwerk is onmisbaar om de inzet van ervaringsdeskundigen te laten slagen. In de beginfase vergt het opbouwen, als dat er nog niet is, een flinke investering en soms een lange adem. Een stevig en

omarmend netwerk is nodig om de verschillende elementen in goede harmonie met elkaar te laten samenwerken. Denk aan alle elementen als werving, training, begeleiding en opdrachten; deze kunnen zomaar vanuit allemaal verschillende partners geboden worden. Goede, liefst toekomstbestendige afspraken maken is dan ook belangrijk. Dit vraagt om iemand die dit coördineert, die er op afgaat en de weg kent in de gemeenten en organisaties. En hier ruimte voor blijft houden en niet loslaat, kortom: een kwartiermaker.

Coördinatie èn begeleiding (blijvend) van belang

Het werken met een groep (nieuwe) ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid vraagt om persoonlijke aandacht. Persoonlijk contact, het luisteren naar mensen, het terugkoppelen wat er na een opdracht met de input is gebeurd etc. is van enorm belang. Uiteindelijk levert de investering in de begeleiding een positiever resultaat op is de ervaring. Binnen veel gemeenten is de plek van thuisbasis gevonden in het Taalhuis, of bij een in het taalnetwerk betrokken ROC. De nabijheid en persoonlijke begeleiding die vanuit deze plekken kunnen worden geboden en het invlechten in het bestaande aanbod maken dit geschikte plekken. Binnen organisaties als FNV/NVN zien we dat dit een plek krijgt in de eigen organisatie. Niet vanzelfsprekend, maar wanneer geborgd heb je het wel zelf in de hand en zijn de lijnen kort. Om zowel de coördinatie, zie onder andere de aandacht die het netwerk vraagt, als begeleiding voldoende aandacht te kunnen geven en de verschillende taken te beleggen waar ze het beste passen, is het opsplitsen van deze taken een goede werkwijze.

Leefwereld dichterbij in organisaties

Door de innovatiekamers wordt de meerwaarde van de inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid beter gezien. De bewustwording en het draagvlak binnen de organisatie waar de innovatiekamer vanuit werkt en andere organisaties is vergroot. Tegelijk zijn het ook vaak die bewustwording en draagvlak die eerst nodig zijn om die meerwaarde te kunnen laten zien. Om vervolgens uiteindelijk te kunnen leiden tot onder andere sterkere beleidsbeïnvloeding. De innovatiekamers brengen de leefwereld van mensen met beperkte basisvaardigheden in organisaties. En dit geldt breder dan alleen op het thema basisvaardigheden. Op meerdere plekken wordt al gesproken over verbreding van laaggeletterdheid naar inclusie, het uitbreiden naar andere beleidsterreinen binnen de gemeente, of dat de aanpak met de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid wordt verbreed naar andere thema's in een welzijnsorganisatie. Zo ontstaat er een meer integrale kijk, waar laaggeletterdheid dan onderdeel van uitmaakt.

Verstevigen rol en positie ervaringsdeskundigen

Het trainen van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid is belangrijk in twee opzichten. Het zorgt dat zij zichzelf goed voorbereid voelen en ook de taken en verwachtingen bij hun rol kunnen waarmaken. En het zorgt voor een steviger positie als ervaringsdeskundige. Iemand die getraind is als ervaringsdeskundige, heeft meer dan de eigen ervaringen als laaggeletterde. Hij of zij kan deze ervaringen ook goed inzetten. Met getrainde ervaringsdeskundigen verstevig je het aanbod van de inzet, die op haar beurt dan logischerwijs ook (financieel) gewaardeerd zou horen te worden. Dit draagt bij aan de positionering, ook binnen een organisatie. De inzet van een senior ervaringswerker, die specifiek inzet op deze versterking vanuit zijn/haar rol en weet hoe het is om er een te zijn, is hierbij behulpzaam. De innovatiekamers laten in het zoeken naar deze positionering en vraagstukken rond bijvoorbeeld beloning een ontwikkeling zien die breder in het sociaal domein zichtbaar is. En waar dus ook geleidelijk meer kennis en ervaring mee wordt opgedaan. In dit opzicht hebben de innovatiekamers een voorbeeldfunctie richting de inzet van ervaringsdeskundigheid, ook op andere taboeonderwerpen.

Borging: laat de meerwaarde zien

We zeiden het al: de innovatiekamers werken aan het vergroten van bewustwording en laten de meerwaarde zien van de inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid en breder. Voor de toekomst is het zaak dat zij hun succesverhalen blijven delen, hun netwerk actief houden en verstevigen om zo de aandacht op de meerwaarde blijven vestigen. De taalambassadeurs zelf kunnen hier als geen ander een belangrijke rol in vervullen, want hun verhalen, kennis en inzet maken deze meerwaarde. Hopelijk zal dan – nog meer dan nu het geval al is – hun toekomst ook (financieel) geborgd worden, zodat het echt een win-win wordt.

Stichting ABC betekenisvol

De innovatiekamers hadden – gedeeltelijk – contact met regionale afdelingen van Stichting ABC gedurende het project. Bijvoorbeeld ten aanzien van de trainingen, het kunnen inschakelen van ABC bij opdrachten en als vraagbaak. De functie van inspirator, kennisdeler en vraagbaak wordt vaak genoemd als betekenisvol voor de innovatiekamers. Stichting ABC zal hier ook in de toekomst een belangrijke rol in kunnen vervullen. Tegelijkertijd zullen er over praktische zaken ook goede (samenwerkings)afspraken moeten worden gemaakt. Stichting ABC denkt graag mee over de inzet van nieuwe en bestaande taalambassadeurs. Een stevige ondersteunende partij maakt het verschil in het versterken van de betekenis van burgerbetrokkenheid, in dit geval op het gebied van laaggeletterdheid.

In deze publicatie bespreken we de resultaten van de 14 innovatiekamers. Stichting ABC heeft ter ondersteuning van de innovatiekamers en breder een aantal producten ontwikkeld die behulpzaam kunnen zijn. Deze staan verzameld op de [ABC Beleidshulp](#).

4 DE INNOVATIEKAMERS IN HET KORT

INNOVATIEKAMER ALMELO	
Projectleiding vanuit	Avedan
Leden (taal)netwerk	Avedan, Bibliotheek Almelo, ROC Twente, gemeente Almelo, Stichting Lezen & Schrijven. En partners als wijkteams, sportbedrijf, Heracles, etc.
Doelgroep	Divers
Aantal bij start	0
Aantal geworven	7
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining
Thuisbasis	Taalpunt
Werving	Bijeenkomsten, advertenties en nieuwsberichten, via-via, door contact met bedrijven en organisaties, zoals Asito en meer.
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Avedan, gemeente, woningcorporatie, bedrijf in Almelo, Universiteit Twente
Waardering	Via waardebonnen, vrijwilligersvergoeding, waardering in de vorm van een presentje, vrijgesteld in werktijd. Structureel betaald vanuit een organisatie zoals de gemeente.
Financiële borging	Vanuit het Aanvalsplan Laaggeletterdheid van de Gemeente Almelo heeft Avedan een beschikking gekregen voor coördinatie, begeleiding en waardering van taalambassadeurs, voor de komende 4 jaar.
Borging	In het al bestaande samenwerkingsverband van het Taalpunt. Er is met de gemeente besproken hoe en wanneer inzet van de taalambassadeurs gewenst is (er komt een jaarplan). Daarnaast zal de projectgroep een soort klankbordgroep zijn in de toekomst.
Trots op	De prachtige posters die gemaakt zijn van de taalambassadeurs, met heldere quotes om anderen te inspireren en het taboe te doorbreken.
Belangrijke les	Blijf scherp na het uitzetten van wervingsacties, ga niet achteroverleunen maar leg verbindingen en durf te vragen! En stimuleer de eigen ideeën van de taalambassadeurs.
Droom	Een actieve groep taalambassadeurs met aanvulling van nieuwe mensen waardoor er nieuwe aanmeldingen komen bij het Taalpunt en zowel NT1'ers als NT2'ers aangeven door de taalambassadeurs geholpen zijn om deze stap te zetten.
Volgende stap	Gezamenlijk met de gemeente een stappenplan maken en een planning maken van waar en wanneer taalambassadeurs worden ingezet. En ondertussen verder met de training en inzet.

INNOVATIEKAMER ARNHEM

Projectleiding vanuit	Taalhuis Arnhem
Leden (taal)netwerk	Rozet, Rijnstad, ROC Rijn IJssel, St. PAS, gemeente Arnhem en diverse aanbieders basisvaardigheden
Doelgroep	Enthousiaste ambassadeurs met diverse achtergrond; ook met een link naar levensdomeinen Geld, Gezin, Gezondheid en Werk
Aantal bij start	0
Aantal geworven	6
Trainingen	Basistraining en module tester, voorlichter, werver, inspraak
Thuisbasis	Taalhuis Arnhem
Werving	Via-via (netwerkpartners)
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Diverse afdelingen Gemeente Arnhem, Rozet, Rijnstad, ROC Rijn IJssel, St. PAS en meer
Waardering	Structurele bijdrage per uur (5 euro) vanuit Taalhuis Arnhem, evt aangevuld met waardering vanuit de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	In de begroting van het Taalhuis zijn de taalambassadeurs opgenomen met een eigen budget voor trainingen, waardering inzet ambassadeurs etc.
Borging	In aanvalsplan Vaardig Arnhem. Budget gereserveerd.
Trots op	De ontwikkeling van de innovatiekamer en het feit dat organisaties ook daadwerkelijk iets doen met de feedback en inbreng die ze krijgen van de ambassadeurs.
Belangrijke les	Al worden de processen geformaliseerd, het contact met de ambassadeurs en de inzet van deze mensen vanuit hun ervaring en soms heftige levensverhaal zal altijd mensenwerk blijven.
Droom	Ondanks tegenslagen hebben kunnen opbouwen en neerzetten en wensen dit verder uit te kunnen bouwen, zodat de netwerkpartners en de ambassadeurs samen werken aan steeds meer begrijpelijke communicatie en passend, inclusief beleid.
Volgende stap	Werkwijze borgen en bekendheid geven aan het netwerk van taalambassadeurs.

INNOVATIEKAMER ASSEN

Projectleiding vanuit	Taalhuis Assen
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Taalhuis, productiebedrijven en meer.
Doelgroep	Specifiek gericht op: volwassen laaggeletterden, laaggeletterden NT1, jongeren, mensen met een migratieachtergrond, laaggeletterde werknemers en (licht) verstandelijk beperkte mensen.
Aantal bij start	2
Aantal geworven	3
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining en module tester, werver en voorlichter
Thuisbasis	Taalhuis Assen
Werving	Bijeenkomsten, advertenties en nieuwsberichten, via-via in netwerken en contacten met bedrijven.
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeenten, nutsbedrijven, Ziekenhuis WZA, taalconferenties, WPDA, woningstichting.
Waardering	Via waardebonnen, vrijwilligersvergoeding betaald vanuit de gemeente of het Taalhuis zelf.
Financiële borging	Financiële borging lijkt stabiel, vanuit de gemeente.
Borging	Met twee productiebedrijven, het Sociaal Werkbedrijf en de WPDA (Werkplein) kunnen periodiek afspraken worden gemaakt. Deze contacten worden onderhouden en zo mogelijk uitgebreid. Laaggeletterdheid is opgenomen in een beleidsnotitie, maar de inzet van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid is niet expliciet opgenomen.
Trots op	In de diversiteit zijn de doelen grotendeels bereikt, behalve de doelgroep jongeren.
Belangrijke les	Netwerk opbouwen en onderhouden. Via de direct betrokkene van de kandidaat persoonlijk contact leggen. Geduld hebben en meerdere afspraken maken met de kandidaat. Vertrouwen is belangrijk.
Droom	Er mag een stevige basis komen van ervaringsdeskundigen met een grote diversiteit. En uiteindelijk veel aanmeldingen voor taallessen, met niet alleen de inzet van vrijwilligers. Kleine klasjes bij ROC met veel persoonlijke aandacht.
Volgende stap	Doorgaan met de werving van ervaringsdeskundigen zoals nu is opgezet. De verwachting is een sterke toename van aanmeldingen voor taallessen waarbij het Taalhuis met de gemeente moet overleggen hoe de vraag naar taallessen het best kan worden ingevuld.

INNOVATIEKAMER DEVENTER	
Projectleiding vanuit	De Bibliotheek Deventer
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, Raster, KonnecteD, Toptaal, Geldfit en meer.
Doelgroep	Specifiek gericht op volwassen laaggeletterden, laaggeletterden NT1
Aantal bij start	3
Aantal geworven	5
Trainingen	Nee, wel in de toekomst (bestaande ambassadeurs zijn al getraind)
Thuisbasis	Taalhuis Dalfsen, Taalhuis Olst-Wijhe, DigiTaalhuis Deventer
Werving	Persoonlijke contacten uit netwerk en mogelijke nieuwe taalambassadeurs zijn persoonlijk bezocht bij het desbetreffende Taalhuis.
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeente, Arbeidsmarktregio, Ziekenhuis, omliggende bibliotheken, Bibliotheek Deventer
Waardering	Via waardebonnen, waardering in de vorm van een presentje, vrijgesteld in werktijd. Sinds januari 2022 structureel waardering vanuit bibliotheek in de vorm van vrijwilligersvergoeding.
Financiële borging	DigiTaalhuis Deventer ziet het belang van voortzetting en heeft dit voor 2022 op de begroting gezet. Streven dit ook na 2022 te blijven doen.
Borging	Er is samenwerking met gemeente en met Taalhuizen. Ook op gemeenteniveau is men doordrongen van het belang van de rol van taalambassadeurs, wat is verwoord in het aanvalsplan laaggeletterdheid Deventer 2021 – 2025.
Trots op	Innovatiekamer Deventer is trots op wat zij toch, ondanks corona, heeft bereikt. Uiteindelijk zijn er 5 ambassadeurs die begin 2022 zijn getraind. Het zijn bevlogen en enthousiaste Taalambassadeurs.
Belangrijke les	Heb vooral veel geduld. Het is lastig om de NT1'er te bereiken, laat staan de NT1'er die ervaringsdeskundige wordt. Sluit goed aan bij de interesses en de competenties van de NT1'er, als hij/zij er open voor staat. Gooi ze niet direct in het diepe.
Droom	Dat het vinden van taalambassadeurs onderdeel wordt van het reguliere werk bij team Participatie en Zelfredzaamheid, DigiTaalhuis, Taalhuizen
Volgende stap	Scholing en werven van nieuwe ervaringsdeskundigen. Voor de bestaande taalambassadeurs een Huis kunnen zijn waar ze terecht kunnen voor vragen, elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen uitwisselen. Het belang ervan in het beleidsplan borgen en de taken werving en inzet onderdeel van het DigiTaalhuis maken. Samen met de gemeente en partners toewerken naar een structureel vergoeding/waardering van de taalambassadeurs.

INNOVATIEKAMER EINDHOVEN

Projectleiding vanuit	Gemeente Eindhoven
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Taalhuis/taalpunt, Ergon, Leerwerkloket en meer.
Doelgroep	Divers
Aantal bij start	8
Aantal geworven	4
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining en module voorlichter, tester, inspraak
Thuisbasis	Ster College
Werving	Bijeenkomsten, via-via, anders namelijk: inzet van bestaande ervaringsdeskundigen
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeente Eindhoven, gemeente Veldhoven, gemeente Bergeijk, WIJEindhoven, Bibliotheek de Kempen, Bibliotheek Veldhoven, Bibliotheek Eindhoven, woningcorporaties, primair onderwijs, voortgezet onderwijs, kinderopvang.
Waardering	Via waardebonnen, waardering in de vorm van een presentje. Structureel betaald vanuit een organisatie, zoals de gemeente.
Financiële borging	Het belang van de inzet van ervaringsdeskundigen staat nadrukkelijk beschreven in het Stadsplan Basisvaardigheden 2021-2024. Voor de uitvoering van dit plan zijn diverse financiële middelen gealloceerd.
Borging	Het Stadsplan Basisvaardigheden 2021-2024 is de bekrachtiging van de samenwerking tussen partners en bondgenoten aanpak Laaggeletterdheid in Eindhoven met daarin: gemeente Eindhoven, Ster College, Bibliotheek Eindhoven, WIJEindhoven, Vrijwillige Hulpdienst Eindhoven, Fontys, Woningstichting 'thuis, Trudo, Woonbedrijf, Wooninc., ASML en Cliëntenraad Sociaal Domein.
Trots op	Verrijking van kennis op het gebied van inzet ervaringsdeskundigen, training en waardering. Inzicht bij ervaringsdeskundigen zelf dat ze van meerwaarde zijn in de aanpak laaggeletterdheid.
Belangrijke les	Leren door te doen en te delen.
Droom	De inzet van ervaringsdeskundigen is geen onderwerp van gesprek meer; het is onderdeel van het DNA van iedere organisatie die betrokken is bij de aanpak laaggeletterdheid.
Volgende stap	Vooraf verder gaan met de weg die we ingeslagen zijn. Met vallen, opstaan, doorgaan en zeker volhouden.

INNOVATIEKAMER FNV REGIO ACHTERHOEK

Projectleiding vanuit	FNV/Kanz Advies
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Taalhuis, UWV Leerwerkloket, WSP en meer.
Doelgroep	Specifiek gericht op laaggeletterde (en minder digivaardige) werknemers
Aantal bij start	0
Aantal geworven	7
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining (basis van alle rollen meegenomen in training)
Thuisbasis	Vakbondshuis FNV regio Achterhoek
Werving	Bijeenkomsten, flyers, vragenlijst
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	FNV, gemeenten, UWV, werkbedrijf Achterhoek, bedrijven, taalhuis
Waardering	Ervaringsdeskundigen krijgen onkostenvergoeding en zijn benoemd als kaderlid. Ze ontvangen daarbij alle voorrechten die andere kaderleden ook hebben. Structureel betaald vanuit de FNV.
Financiële borging	De FNV neemt nu geheel de verantwoordelijkheid voor de financiële en inhoudelijke borging.
Borging	De groep houdt via de coördinator contact met het Taalhuis in de arbeidsmarktregio. Het Werkbedrijf Achterhoek heeft deze innovatiekamer/deze aanpak als prioriteit beschreven in het jaarplan 2022. Dit is belegd bij de FNV. Het Werkbedrijf Achterhoek is geïntegreerd in de Thematafel Onderwijs en Arbeidsmarkt.
Trots op	De innovatiekamer heeft bijgedragen aan een ander beeld van 'laaggeletterdheid'. Het zijn mensen die zich over het algemeen goed redden, maar het gevoel hebben dat ze het net niet kunnen bijbenen. Dat is toch anders dan het beeld dat veel organisaties hadden over laaggeletterdheid.
Belangrijke les	Werf geen laaggeletterden, maar mensen die moeite hebben om bij te blijven op gebied van communicatie en digitalisering. Hiermee krijg je vanzelf de doelgroep binnen.
Droom	Dat niet alleen de ambassadeurs actief zijn in de regio, maar dat ook het vakbondshuis meer de plek gaat worden waar werkenden en werkzoekenden (leden, maar ook niet-leden) kunnen binnenkomen met alle vragen op het gebied van leren en ontwikkelen. Dan samen met het aanbod van het Taalhuis zorgen voor een sluitende aanpak.
Volgende stap	Met de ambassadeurs is afgesproken om gemiddeld 1/6 weken samen te komen in het vakbondshuis. Per bijeenkomst willen we een partner uit het werkveld betrekken, zodat we de samenwerking blijven activeren.

INNOVATIEKAMER HAARLEM	
Projectleiding vanuit	Haarlem Effect
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Welzijn, Taalhuis/taalpunt, Stichting L&S
Doelgroep	Specifiek gericht op: volwassen laaggeletterden, laaggeletterden NT1, laagtaalvaardige ouders, mensen met een migratieachtergrond, laaggeletterde werknemers.
Aantal bij start	0
Aantal geworven	1
Trainingen	Nee
Thuisbasis	Hier is nog geen antwoord op. De meest gewenste situatie is dat de ervaringsdeskundigen in een wijkcentrum een plek krijgen, een welzijn-/opbouwwerker kan de projectleiding/begeleiding uitvoeren, daarnaast is het nodig dat er coördinator/uitvoerend medewerker meewerkt.
Werving	Bijeenkomsten, advertenties, nieuwsberichten, via-via en netwerken. In 2022 ook straatacties gepland ism Taalambassadeurs ABC Noord Holland.
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> geen specifieke rol
Opdrachtgevers	Niet van toepassing
Waardering	Niet van toepassing
Financiële borging	Er is op dit moment geen financiële borging voor de voortgang van het project ervaringsdeskundigen/ambassadeurs.
Borging	Het netwerk Basisvaardigheden Zuid-Kennemerland blijft bestaan. Komende tijd wordt telkens bekeken welke partner belangrijk is om bij de kerngroep te betrekken of welke organisatie is geschikt om een onderdeel uit te voeren.
Trots op	Er is meer actie om laaggeletterden te vinden o.a. via de 'Voel je goed' groepen, zelfredzaamheidsgroepen en Leren en Werken in de Zorg in Haarlem en de Stap-In groepen, 'voor hetzelfde geld'-groepen en empowerment in een nabijgelegen gemeente.
Belangrijke les	Niet beginnen met het werven van ambassadeurs, maar eerst werven van laaggeletterden NT1 en kijken waar zij behoefte aan hebben.
Droom	Een vaste groep taalambassadeurs beschikbaar hebben die verschillende organisaties kunnen adviseren over duidelijke taal en optreden als 'het gezicht van Haarlem' en mogelijke NT1'ers daardoor kunnen overtuigen.
Volgende stap	Het Basisvaardigheden Netwerk Zuid Kennemerland kan de start geven om te komen tot een samenhangend plan, met diverse partijen, dat ervoor zorgt dat Haarlem en mogelijk nog andere buurgemeenten, voor het terugdringen van laaggeletterdheid en inwoners die het nodig hebben perspectief geeft op een toekomst waarin zij goed kunnen participeren.

INNOVATIEKAMER HENGELO

Projectleiding vanuit	Wijkkracht Hengelo
Leden (taal)netwerk	Gemeente, bibliotheek, Taalpunt, ROC, Welzijn, Stichting L&S, schoonmaakbedrijven, reïntegratiebedrijven en woningcorporatie.
Doelgroep	Specifiek gericht op jongeren, NT-doelgroep: later wel verbreed en ook NT-2 doelgroep.
Aantal bij start	0
Aantal geworven	5
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining en specifiek voor de rol als tester
Thuisbasis	Nog niet geborgd
Werving	Onder andere via- via (oa bestaande netwerken Taalpunt), met bijeenkomsten en met filmpjes.
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak (de andere rollen in de toekomst ook)
Opdrachtgevers	Gemeente
Waardering	Vrijwilligersvergoeding en presentjes, betaald vanuit de gemeente (opdrachtgever)
Financiële borging	Nog geen structurele financiering.
Borging	Er wordt een ambitiedocument gemaakt om de borging en wat daarvoor nodig is te agenderen. De taken en rollen van de coördinator en begeleider moeten helder zijn; en de uren structureel gefinancierd om voor meer resultaat en continuïteit te zorgen. Het idee is dat er meer middelen komen voor de aanpak en uitvoering als er beleid aan ten grondslag ligt.
Trots op	Er is meer bekendheid over taalambassadeurs en het wordt opgenomen in het beleid. Er is meer samenwerking en uitwisseling in de regio.
Belangrijke les	Leg de lat niet te hoog, bijvoorbeeld in het te specifiek maken van je doelgroep. Dit kan je mogelijkheden beperken en veel energie kosten.
Droom	Dat er meer laaggeletterden zijn bereikt door de inzet van taalambassadeurs en er minder taboe op laaggeletterdheid berust.
Volgende stap	De werkwijze opnemen in het ambitiedocument dat gemaakt wordt, met een duidelijk opdracht voor de nieuwe coördinatie van het Taalpunt om de methode in te blijven zetten en uit te breiden.

INNOVATIEKAMER MEIERIJSTAD

Projectleiding vanuit	Gemeente Meierijstad
Leden (taal)netwerk	Gemeente, Bibliotheek, Taalhuis, ROC, Welzijn, Stichting L&S, Sociale werkvoorziening.
Doelgroep	Divers, met specifieke wens voor werknemers
Aantal bij start	0
Aantal geworven	6
Trainingen	Nog niet opgeleid
Thuisbasis	Welzijnsorganisatie (voor begeleiding)
Werving	Via bijeenkomsten en het stakeholdernetwerk van het taalhuis
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeente
Waardering	Met waardebonnen, betaald vanuit de gemeente. In de toekomst graag willen kijken naar structurele beloning in de vorm van geld.
Financiële borging	Vanuit de gemeente zijn uren en geld vrij gemaakt voor de begeleiding (vanuit welzijn), doorontwikkeling programma (inhuur externe), coördinatie (beleidsmedewerker) en gezamenlijke inbedding.
Borging	Budget gereserveerd binnen gemeente. Samenwerkingsverband via Taalhuis, meer samenwerking in ontwikkeling. Daardoor is de inzet van ervaringsdeskundigen duurzaam gewaarborgd is in de gemeente.
Trots op	Er is binnen de innovatiekamer gewerkt aan potentieel heel veel rendement voor de organisatie. Die stap had anders waarschijnlijk veel langer geduurd. De innovatiekamer gaat doorwerken tot binnen de organisatie.
Belangrijke les	Zorg dat je aangehaakt blijft bij de doelgroep en ze regelmatig bij elkaar brengt.
Droom	Dat de ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid ambassadeurs worden voor onze gemeente. Voor het testpanel, en om de doelgroep NT1 beter te kunnen bereiken en in te zetten voor de verbreding van de vindplaatsen. Zij mogen hét gezicht worden van ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid in Meierijstad!
Volgende stap	Doorgaan met het testpanel en activiteiten. Daarbij werken aan netwerkuitbreiding en daarmee onze vindplaatsen verruimen en het vergroten van het bewustzijn van laaggeletterdheid, samen met de ervaringsdeskundigen.

INNOVATIEKAMER NIERPATIËNTENVERENIGING NEDERLAND

Projectleiding vanuit	Nierpatiëntenvereniging Nederland (NVN)
Leden (taal)netwerk	Patiëntenfederatie, Regionale Nierpatiënten Verenigingen, Welzijn, Ziekenhuizen, Bibliotheek, Taalhuis/Taalpunt en meer.
Doelgroep	Specifiek gericht op volwassen laaggeletterden en mensen met een migratieachtergrond. Mensen met een nierziekte, naasten van mensen met een nierziekte en nierdonoren.
Aantal bij start	0
Aantal geworven	2, (miv 2022 5 vrijwilligers in de Patiënt Adviesraad Taal)
Trainingen	Nee
Thuisbasis	Nierpatiëntenvereniging Nederland (NVN)
Werving	Advertenties en/of nieuwsberichten met filmpjes, mentoring, social media
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Team Patiënten Informatie en Ondersteuning. Inzet is intern bij NVN en bij de Nierstichting.
Waardering	Waardering in de vorm van een presentje, gratis activiteiten en trainingen, vrijgesteld in werktijd. Betaald vanuit de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	Inclusiviteit is nu een belangrijk speerpunt in het beleid van NVN. Hier zijn voldoende middelen en uren voor vrijgemaakt om echt een stap te kunnen zetten.
Borging	Het netwerk wordt verder uitgebouwd, zowel met maatschappelijk werkers en verpleegkundigen als met bijvoorbeeld bibliotheken. Door de activiteiten die we hebben ondernomen is zowel intern als binnen ons netwerk het draagvlak voor inzet op dit vlak enorm toegenomen.
Trots op	Er zijn twee vrijwilligers geworven die ook al aan de slag zijn en die het ook leuk vinden. Het thema staat intern hoog op de agenda en is vanaf 2022 ook een van de speerpunten van de NVN.
Belangrijke les	Mensen kun je het beste bereiken via mensen die direct met ze in contact staan. In ons geval zijn dat vaak zorgverleners. Wij zullen daar dus zeker gebruik van blijven maken in de toekomst.
Droom	Dat wij als vereniging de groep laaggeletterden bereiken en kunnen ondersteunen, om ervoor te zorgen dat ontwikkelingen binnen de nefrologie en de ziekenhuizen, bijvoorbeeld rondom digitale zorg, ook aansluit bij hun mogelijkheden en behoeften.
Volgende stap	In 2022 gaat een collega heel actief met dit thema en onze visie daarop aan de slag. We blijven werken aan het vormen van een actieve groep vrijwilligers en zullen met hen samen de details van het beleid uitwerken.

INNOVATIEKAMER PURMEREND

Projectleiding vanuit	Bibliotheek Waterland
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Taalhuis/taalpunt, GGD, Stichting L&S, NLplein, Ivio opleidingen, Fiolet Taaltrainingen, Vluchtelingenwerk, Clup Welzijn.
Doelgroep	Volwassen laaggeletterden, laaggeletterden NT1, laagtaalvaardige ouders, mensen met een migratieachtergrond, laaggeletterde werknemers.
Aantal bij start	1
Aantal geworven	9
Trainingen	Ja, basistraining en module tester.
Thuisbasis	NL plein in de bibliotheek Purmerend
Werving	Advertenties en nieuwsberichten, mentoring, via-via, filmpje via social media verspreid.
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeente Purmerend, Werkom
Waardering	Via waardebonnen en waardering in de vorm van een presentje. Betaald door de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	De begeleiding door de docent en de coördinator van het NLplein wordt gefinancierd vanuit WEB-gelden. De rol van de coördinator valt onder aanpak laaggeletterdheid met financiering vanuit de WEB-gelden.
Borging	Boring in regionaal plan van aanpak Laaggeletterdheid (tot en met 2024) en de actieve Taalketen Purmerend: Gemeente Purmerend, NLplein, Ivio opleidingen, Fiolet Taaltrainingen, Vluchtelingenwerk, Clup Welzijn en Stichting L&S. Werkom is soms aanwezig bij het taalketenoverleg.
Trots op	Doordat beleidsmedewerkers in gesprek gingen met lokale ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid ontstond er een gevoel van urgentie. De taalambassadeurs vertelden waar zij in hun eigen gemeente allemaal tegenaan lopen, waar zij de drempels ervaren.
Belangrijke les	De inzet van ervaringsdeskundigen is heel waardevol. Vooral als je aan henzelf vraagt wat zij willen en hoe zij dingen zien. Betrek ze bij je plannen en vraag hun feedback.
Droom	Dat veel meer mensen taalambassadeur willen worden in Purmerend e.o. en dat ook deelnemers van de Oudercafés van Bibliotheek Waterland de training willen volgen en tester of voorlichter willen worden.
Volgende stap	Financiering zoeken om deelnemers van de oudercafés deel te laten nemen aan de training voor taalambassadeurs. Taalambassadeurs inzetten voor de regionale bewustwordingscampagne laaggeletterdheid. De samenwerking met Werkom opstarten.

INNOVATIEKAMER STADSREGIO PARKSTAD

Projectleiding vanuit	Vista College
Leden (taal)netwerk	Bondgenootschap Geletterdheid Parkstad (BGP) met daarin bibliotheek, gemeente, ROC, Taalhuis/taalpunt, CBS, ABC en meer.
Doelgroep	Divers, met specifieke aandacht voor het werven van jongeren.
Aantal bij start	7
Aantal geworven	8
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining.
Thuisbasis	Vista College, met maandelijkse bijeenkomsten met alle taalambassadeurs, docent en begeleider.
Werving	Bijeenkomsten, mentoring, via-via.
Inzet in rollen	<input checked="" type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Bedrijven (WML, CBS), zorginstellingen (Zuyderland), gemeente (inkomensconsulenten en schuldhulpverleners), stichting MEE (leespanel), scholen (VISTA), camouflage projecten (Leren Samen met je Kind, Letterliefde 2.0), stichting Lezen en Schrijven.
Waardering	Via waardebonnen, waardering in de vorm van een presentje, vrijgesteld in werktijd. Structureel betaald vanuit een organisatie of de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	De maandelijkse bijeenkomsten van de taalambassadeurs worden gefinancierd vanuit het formele budget van de WEB. De begeleiding van de taalambassadeur wordt gefinancierd uit het non-formele budget van de WEB. Vista is uitvoerder van de WEB in Zuid-Limburg.
Borging	Er zijn samenwerkingen met opdrachtgevers die blijven voortbestaan zolang er vraag naar is. De inzet van taalambassadeurs is opgenomen in de jaarplannen van lokale gemeente en in de samenwerkingsovereenkomst van de leden van het BGB.
Trots op	Er is een lokale structuur en werkwijze ontwikkeld waarbij de ervaringsdeskundige in verschillende rollen regelmatig worden ingezet, met aandacht voor hoe hen hiervoor materieel en immaterieel te waarderen.
Belangrijke les	Betrek de bestaande groep taalambassadeurs bij de werving en blijf gebruik maken van je netwerk. Koppel de ervaren en minder ervaren taalambassadeurs aan elkaar.
Droom	Dat ze bewustwording rondom laaggeletterdheid zo groot is, dat de taalambassadeurs niet meer nodig zijn.
Volgende stap	Het zou mooi zijn om nog een taalambassadeur van onder de 18 aan de groep te mogen toevoegen. Tevens hebben de taalambassadeurs aangegeven om te willen werken aan hun eigen verhaal.

INNOVATIEKAMER REGIO RIVIERENLAND

Projectleiding vanuit	Bibliotheek Rivierenland
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeente, ROC, Welzijn, (Digi-)Taal-/Leerhuis, Leerwerkloket en meer.
Doelgroep	Divers
Aantal bij start	4
Aantal geworven	5
Trainingen	Gedeeltelijk, basistraining.
Thuisbasis	De regionale ondersteuning van de Taalambassadeurs wordt gedaan door Bibliotheek Rivierenland. De lokale ondersteuning van de Taalambassadeurs wordt gedaan door de lokale (Digi-)Taal-/Leerhuizen en Leerpunten.
Werving	Bijeenkomsten, via-via, flyers, posters en Taalmeidenvlog
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input checked="" type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input checked="" type="checkbox"/> inspraak
Opdrachtgevers	Gemeenten, woningbouwcoöperatie, Werkzaak Rivierenland en het Leerwerkloket.
Waardering	Via waardebonnen, vrijwilligersvergoeding, waardering in de vorm van een presentje. Structureel betaald door de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	Voor 2022 is er geld voor begeleiding en de inzet van Taalambassadeurs (potje voor vergoedingen, uitjes etc.)
Borging	Er is een Rivierenlands Taalakkoord waar de gemeenten gezamenlijk de regie op voeren. Daarnaast zijn er lokale samenwerkingsverbanden rondom de (Digi-)Taal/Leerhuizen. De Bibliotheek is onderdeel van deze netwerken.
Trots op	Het werven van 5 nieuwe Taalambassadeurs, waarvan 4 getraind. Er ligt een uitgewerkte werkwijze (procesbeschrijving) voor Rivierenland en het werken met Taalambassadeurs is opgenomen in het aanvalsplan laaggeletterdheid van de regio. En supertrots zijn we op de Taalmeidenvlog!
Belangrijke les	Het begeleiden van de Taalambassadeurs gaat niet vanzelf. Hier is echt tijd en aandacht voor nodig van iemand die de Taalambassadeurs oprecht snapt.
Droom	Dat er in iedere regio een innovatiekamer is met een mooie groep Taalambassadeurs. Zij zijn wat ons betreft onmisbaar in de aanpak van laaggeletterdheid.
Volgende stap	We hopen in 2022 een nieuwe groep Taalambassadeurs te vinden en op te leiden. En vooral de bestaande groep lekker vaak in te zetten bij de gemeenten en andere organisaties.

INNOVATIEKAMER WALCHEREN

Projectleiding vanuit	Taalhuis Walcheren
Leden (taal)netwerk	Bibliotheek, gemeenten, ROC, Taalhuis, Welzijn en meer.
Doelgroep	Specifiek gericht op: volwassen laaggeletterden, laaggeletterden NT1, laaggeletterde werknemers.
Aantal bij start	3
Aantal geworven	0
Trainingen	Nee
Thuisbasis	Bep Huijbregtse (vrijwillige coördinator St. ABC) zorgt voor begeleiding en een thuisbasis.
Werving	Bijeenkomsten. En er is gesproken met de opzichters van de buitendiensten gemeenten (Vlissingen, Veere en Middelburg).
Inzet in rollen	<input type="checkbox"/> werver <input type="checkbox"/> voorlichter <input checked="" type="checkbox"/> tester <input type="checkbox"/> inspraak <input checked="" type="checkbox"/> geen specifieke rol
Opdrachtgevers	Gemeente Vlissingen, Woningcorporatie (Woongoed), Waterbedrijf Evides.
Waardering	Vrijgesteld in werktijd. Betaald door de opdrachtgever van de activiteit.
Financiële borging	De financiële voortzetting van het netwerk is geborgd: uitvoer ligt bij Taalhuis Walcheren.
Borging	Met het partnernetwerk van Taalhuis Walcheren blijft samenwerking voortbestaan. Er is een Zeeuws regioplan aanpak laaggeletterdheid ontwikkeld (start uitvoer in 2022). Daarin wordt speciaal ingezet op vinden en opleiden van NT1-ers. Echter de innovatiekamer/borging van taalambassadeurs is niet expliciet hierin opgenomen. Het is wel in voorgesprekken van het regioplan meegenomen. Het belang van aanpak laaggeletterdheid (met nadruk op NT1ers) staat nu wel op de kaart.
Trots op	Er zijn nu warme contacten met de opzichters buitendienst gelegd.
Belangrijke les	Ons geduld zal beloond worden. Doordat we behoedzaam de route via de ambtenaren hebben uitgezet, is er draagvlak binnen de gemeenten ontstaan om aan de slag te gaan met het bijscholen van laagtaalvaardige werknemers. Onze tip is dan ook om ambtenaren volwasseneneducatie hierin mee te nemen.
Droom	Wij hopen met de innovatiekamer het taboe van laaggeletterdheid te kunnen doorbreken en dat er over een jaar 10 taalambassadeurs in Zeeland zijn!
Volgende stap	Het plan van aanpak gaan we uitvoeren zodra het mogelijk is. Daarnaast blijven er nauwe contacten tussen het Taalhuis Walcheren en afdeling ABC Zeeland bestaan, waardoor we samen de NT1-ers kunnen bereiken, opleiden en als ervaringsdeskundigen kunnen inzetten.

