



## **Werken met taal**

### **Bestrijding van laaggeletterdheid door sectoren en bedrijven**

Eindrapport

Een onderzoek in opdracht van de Stichting van de Arbeid

Suzanne Bouma

Lennart de Ruig

Projectnummer: B3734

Zoetermeer, 14 oktober 2010

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Research voor Beleid. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Research voor Beleid. Research voor Beleid aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

## Voorwoord

In het Convenant Laaggeletterdheid is afgesproken het aantal werkende laaggeletterden terug te dringen van circa 420.000 tot maximaal 168.000 in 2015. Om de resultaten van de inspanningen te kunnen evalueren, vinden de ondertekenaars van het Convenant het van belang om de voortgang van de activiteiten te monitoren.

De Stichting van de Arbeid heeft Research voor Beleid gevraagd een kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de inspanningen die landelijke sociale partners, sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid onder werkenden aan te pakken. Dit rapport doet verslag van de resultaten van het onderzoek.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie van de Stichting van de Arbeid bestaande uit Isabel Coenen (FNV vakcentrale), Cecile Lambregts (secretariaat Stichting van de Arbeid), Jannie Mooren (secretariaat Stichting van de Arbeid), Chiel Renique (VNO-NCW/MKB Nederland) en Ilse Zandbergen (Stichting Lezen en Schrijven).

Wij willen de begeleidingscommissie bedanken voor hun nuttige input en begeleiding. Ook willen wij op deze plaats alle respondenten bij bedrijven en sectorale organisaties bedanken die aan het onderzoek hebben meegedaan.

*Lennart de Ruig*  
*Suzanne Bouma*  
*Onderzoeksteam Research voor Beleid*



# Inhoudsopgave

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| 1         | Inleiding                                  | 11 |
| 1.1       | Achtergrond                                | 11 |
| 1.2       | Doelstelling en onderzoeksvragen           | 12 |
| 1.3       | Onderzoeksopzet- en verantwoording         | 13 |
| 1.4       | Leeswijzer                                 | 15 |
| 2         | Laaggeletterdheid                          | 17 |
| 2.1       | Definitie van geletterdheid                | 17 |
| 2.2       | Wanneer er sprake is van laaggeletterdheid | 18 |
| 2.3       | Definitie en doelgroep van het onderzoek   | 19 |
| 2.4       | Laaggeletterde werknemers: waar te vinden? | 20 |
| 2.5       | Belang aanpak laaggeletterdheid            | 21 |
| 2.6       | Laaggeletterdheid: hoe aan te pakken?      | 22 |
| 3         | Landelijk beeld                            | 25 |
| 3.1       | Actoren en aanpak                          | 25 |
| 3.2       | Resultaten van de landelijke aanpak        | 28 |
| 3.3       | Conclusie                                  | 32 |
| 4         | Sectoren                                   | 33 |
| 4.1       | Actoren en beleid                          | 33 |
| 4.2       | Sectorale aanpak                           | 34 |
| 4.3       | Geen of individuele initiatieven           | 39 |
| 4.4       | Conclusie                                  | 43 |
| 5         | Bedrijven                                  | 45 |
| 5.1       | Selectie van bedrijven                     | 45 |
| 5.2       | Term laaggeletterdheid                     | 46 |
| 5.3       | Aanvang: reden en initiatief               | 47 |
| 5.4       | Aanpak: methoden en financiering           | 48 |
| 5.5       | Resultaten                                 | 54 |
| 5.6       | Succesfactoren                             | 59 |
| 5.7       | Conclusie                                  | 61 |
| 6         | Conclusies en overwegingen voor beleid     | 63 |
| 6.1       | Conclusies                                 | 63 |
| 6.2       | Overwegingen voor beleid                   | 65 |
|           | Literatuurlijst                            | 69 |
| Bijlage 1 | Overzicht geraadpleegde organisaties       | 71 |
| Bijlage 2 | Convenant Laaggeletterdheid                | 73 |
| Bijlage 3 | IALS niveauverdeling                       | 77 |
| Bijlage 4 | Voorbeeld cao-afspraak                     | 79 |



# Samenvatting

## Achtergrond van het onderzoek

De Stichting van de Arbeid heeft in september 2007 samen met de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Jeugd en Gezin (J&G) het 'Convenant Laaggeletterdheid' ondertekend.<sup>1</sup> In het Convenant is afgesproken het aantal werkende laaggeletterden met 60 procent terug te dringen, van 420.000 naar 168.000. Daarnaast is afgesproken dat de Stichting van de Arbeid, via decentrale partijen, bedrijven oproept om in eigen bedrijf laaggeletterden op te sporen. Ook beveelt de Stichting van de Arbeid de cao-partijen aan om laaggeletterde werknemers te stimuleren tot het volgen van een opleiding en dit via cao-afspraken en inzet van O&O-fondsen te ondersteunen.

De Stichting van de Arbeid is verantwoordelijk voor het monitoren van de inspanningen die sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid te bestrijden. Research voor Beleid kreeg opdracht een kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de inspanningen die centrale sociale partners, sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid onder werkenden aan te pakken. Het onderzoek bestond uit de volgende activiteiten:

- raadpleging cao-database;
- literatuuronderzoek;
- interviews met centrale sociale partners en andere landelijk opererende partijen;
- interviews met decentrale sociale partners in een selectie van acht sectoren;
- interviews met werkgevers en werknemers in vijf geselecteerde organisaties.

Het Convenant Laaggeletterdheid en het bijbehorende Uitvoeringsplan bevatten geen expliciete definitie van het begrip laaggeletterdheid of een precieze omschrijving van het geletterdheidsniveau waarop laaggeletterden functioneren. Er is daarom gekozen in het onderzoek geen definitie te hanteren, maar te bestuderen welke definities worden gehanteerd in welke context en door welke actoren.

## Landelijk beeld en sectorale aanpak

Raadpleging van de cao-database leert dat er ten tijde van het onderzoek in negen cao's afspraken stonden die direct of indirect met laaggeletterdheid te maken hebben. De sectoren waarbinnen deze afspraken vallen zijn de uitzendbranche, schoonmaak- en glazenwassersbranches, (af)bouw, voedingsmiddelenindustrie en groothandel. Zeker 620.000 werknemers vallen onder deze cao-afspraken.

Tegelijkertijd blijkt dat de bestrijding van laaggeletterdheid door sociale partners vaak vastloopt. Veel sectoren zien de noodzaak niet in van de bestrijding van laaggeletterdheid

---

<sup>1</sup> Voluit: 'Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid. Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven 2007 - 2015'. Zie bijlage 2.

en verwijzen naar individuele bedrijven die laaggeletterdheid op bedrijfsniveau zouden moeten aanpakken. Sommige sectorale organisaties hebben op eigen initiatief en op kleine schaal getracht laaggeletterdheid te bestrijden maar zijn daarin onvoldoende geslaagd omdat de aanpak niet door de hele sector werd gedragen. Te concluderen valt dat de landelijke aanpak – waarbij via decentrale partijen geprobeerd wordt laaggeletterdheid te bestrijden – tot nu toe te weinig heeft opgeleverd. Het is niet te verwachten dat de doelstelling met de huidige aanpak wordt behaald.

De overkoepelende reden waarom er vaak geen sectorale aanpak van laaggeletterdheid ontstaat, is dat niemand zich probleemeigenaar voelt. Dit kan te maken hebben met het taboe dat op het onderwerp rust. Werkgevers erkennen niet graag dat hun werknemers moeite hebben met lezen en schrijven en werknemers erkennen niet graag dat zij zelf laaggeletterd zijn. Daardoor krijgen sociale partners geen duidelijk beeld van de omvang en aard van de problemen. Dit maakt het lastiger om laaggeletterde werknemers op sectoraal niveau te lokaliseren en te motiveren een opleiding te volgen.

Ondanks het betrekkelijk lage rendement van het Convenant tot nu toe zijn er ook hoopvolle resultaten te melden. Van acht nader onderzochte sectoren zijn er in vijf sectoren concrete afspraken gemaakt over het verbeteren van de taalvaardigheden van werknemers. Het betreft de bouw, schoonmaak- en glazenwassersbranche, uitzendbranche, vleessector en metaalsector. In deze sectoren is er in de meeste gevallen wél een probleemeigenaar. Bovendien weten enkele van deze sectoren de bestrijding van laaggeletterdheid te koppelen aan een ander belang. In de metaalsector bijvoorbeeld is de sectorale aanpak gericht op het verbeteren van de veiligheid op de werkvloer. De uitzendbranche heeft er alle belang bij om inzetbare krachten aan te leveren.

Een opvallend onderzoeksresultaat is dat sectoren zich vooral richten op niet-Nederlandstalige werknemers. De kern van de aanpak bestaat vaak uit het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van deze groep. Hoewel dit een eerste stap op weg is naar de bestrijding van laaggeletterdheid, leidt dit nog niet tot een verbetering van de *lees- en schrijfvaardigheden* van werknemers. Bovendien blijven Nederlandstalige werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven door deze aanpak grotendeels buiten beeld. Bestrijding van ongeletterdheid heeft echter meer prioriteit omdat het tot nog meer problemen op de werkvloer leidt.

## **Individuele bedrijven**

Op het niveau van individuele bedrijven is te zien dat de aanleiding voor het bestrijden van laaggeletterdheid kan ontstaan op de werkvloer én op sectorniveau. Van de vijf onderzochte bedrijven hebben er vier op eigen initiatief laaggeletterdheid aangepakt. Aanleiding bij deze bedrijven waren klachten op de werkvloer over de spreekvaardigheid van niet-Nederlandstalige werknemers of klachten over de lees- en schrijfvaardigheden en de communicatieve vaardigheden van werknemers in het algemeen. Eén van de onderzochte bedrijven neemt deel aan een pilot die door de sectororganisaties is opgezet.

Tussen de bedrijven zijn verschillen te zien in de doelgroep laaggeletterden. Twee bedrijven richtten zich in eerste instantie op het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van niet-Nederlandstaligen en stuitten later op het probleem van laaggeletterdheid. Bij deze bedrijven bestaat de doelgroep uit werknemers van allochtone afkomst.



De andere drie bedrijven richten zich, naast communicatieve vaardigheden, specifiek op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden. Hierdoor wordt de gehele doelgroep laaggeletterde werknemers bereikt.

Ook bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden, krijgen te maken met knelpunten. Voor bedrijven is het erg lastig om een goed inzicht te krijgen in het totaal aantal laaggeletterden. Ondanks alle aandacht blijft laaggeletterdheid bij sommige werknemers met schaamte omgeven. Daarnaast zijn niet alle werknemers bereid aan taalcursussen deel te nemen, mede omdat ze hiervoor in sommige gevallen eigen tijd moet investeren. Opvallend is verder dat de onderzochte bedrijven geen informatie inwinnen over de eventuele beschikbaarheid van een financiële compensatie vanuit sectororganisaties.

De kern van de aanpak van de vijf onderzochte bedrijven bestaat uit het aanbieden van taalopleidingen. De opleidingen worden op verschillende manieren ingevuld. Succesfactoren zijn het aanbieden van een opleiding op de werkvloer, binnen werktijd en afgestemd op de werknemers en het bedrijf. Doordat de taalopleidingen op verschillende manieren worden ingevuld, verschillen de resultaten van elkaar. Gemeenschappelijke resultaten zijn dat werknemers meer zelfvertrouwen hebben, mondiger zijn en instructies beter begrijpen, waardoor de zelfredzaamheid toeneemt. Sommige bedrijven zien dat de werksfeer is verbeterd. Voor werkgevers leiden deze resultaten tot een grotere veiligheid op de werkvloer en een betere inzetbaarheid en productiviteit van werknemers.

## **Overwegingen voor beleid**

Uit het onderzoek komt naar voren dat laaggeletterdheid door veel sectororganisaties niet als een probleem wordt ervaren. Als dat wel zou gebeuren, is de kans groter dat er zich een probleemeigenaar meldt en het thema op de agenda van sociale partners komt. Het onderzoek laat ook zien dat sommige individuele bedrijven spontaan laaggeletterdheid gaan bestrijden als gevolg van problemen op de werkvloer. Dit pleit ervoor de landelijke aanpak langs twee lijnen in te richten:

- Lijn 1: stimuleren van het probleemeigenaarschap van decentrale sociale partners. Sectoren zouden meer bewust gemaakt kunnen worden van de aard en omvang van de problematiek, van de baten van bestrijding van laaggeletterdheid en van de risico's van laaggeletterdheid. Ook valt te overwegen een term te hanteren die minder negatieve associaties oproept dan 'laaggeletterdheid'.
- Lijn 2: direct aanspreken van individuele bedrijven en werknemers. Als ook individuele bedrijven en werknemers worden benaderd, wordt het bereik van het Convenant vergroot. Te denken valt aan het adviseren van bedrijven hoe laaggeletterden zijn op te sporen en te scholen. Ook zouden laagdrempelige massa- en multimediale middelen vaker kunnen worden ingezet om werknemers direct aan te spreken.

De Stichting van de Arbeid kan overwegen op basis van de bovenstaande suggesties en de uitwerking daarvan in hoofdstuk 6 van dit rapport het Uitvoeringsplan bij het Convenant te herzien en hernieuwde aanbevelingen aan decentrale partijen en bedrijven op te stellen.



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

Een aanzienlijke groep Nederlanders heeft moeite met lezen en schrijven. Deze mensen kunnen worden aangeduid als laaggeletterd. Een internationaal onderzoek dat eind jaren negentig is uitgevoerd laat zien dat iets meer dan tien procent van de volwassen Nederlandse bevolking moeite heeft met lezen en schrijven.<sup>1</sup> Omgerekend betreft het 1,5 miljoen Nederlanders. Ongeveer dertig procent van de laaggeletterden werkt. Dit komt neer op circa 420.000 werknemers.<sup>2</sup> Deze groep kan problemen ondervinden op het werk en niet goed meekomen in de kenniseconomie.

Voor een structurele aanpak van laaggeletterdheid in de samenleving en in het bedrijfsleven hebben de Stichting van de Arbeid en de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Jeugd en Gezin (J&G) in september 2007 het 'Convenant Laaggeletterdheid' ondertekend.<sup>3</sup> In het Convenant is afgesproken het aantal werkende laaggeletterden met 60 procent terug te dringen, van 420.000 naar 168.000. Het Convenant is te beschouwen als een belangrijke aanvulling op het 'Aanvalsplan laaggeletterdheid 2005-2010'<sup>4</sup> van het ministerie van OCW, maar staat op zichzelf.<sup>5</sup>

Om de doelen te behalen is er een Uitvoeringsplan<sup>6</sup> opgesteld waarin concrete maatregelen zijn opgenomen die de overheid en de Stichting van de Arbeid dienen te nemen. Het Uitvoeringsplan is gericht op preventie en terugdringing van laaggeletterdheid. Binnen het onderdeel preventie stelt de overheid zich ten doel ervoor te zorgen dat na 2011 geen nieuwe laaggeletterde leerlingen het onderwijs verlaten en/of de arbeidsmarkt instromen.<sup>7</sup> Bij het terugdringen van laaggeletterdheid bij volwassenen dragen de convenantpartijen gezamenlijk de verantwoordelijkheid. De overheid heeft een speciale verantwoordelijkheid voor werkloze en niet-werkende laaggeletterden, terwijl de werkgevers- en werknemersorganisaties en de overheid samen verantwoordelijkheid dragen voor het bijscholen van werkende laaggeletterden.<sup>8</sup>

---

<sup>1</sup> OECD (1995 en 1997), *International Adult Literacy Survey*.

<sup>2</sup> Smit, A., E. Bohnenn en A. Hazelzet (2006), *Laaggeletterdheid in het werk*, Stichting Lezen & Schrijven.

<sup>3</sup> Voluit: 'Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid. Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven 2007 - 2015'. Zie bijlage 2.

<sup>4</sup> Voluit: 'Aanvalsplan 2006-2010 "Van A tot Z betrokken"'.  
<sup>5</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 2. Het Aanvalsplan en het Convenant verschillen onder andere in looptijd, ambitie en het aantal betrokken partijen, dat bij het Convenant hoger is dan het Aanvalsplan. Het Uitvoeringsplan is te vinden op:

[http://www.stvda.nl/~media/files/stvda/parlementaire%20informatie/beroepsonderwijs\\_scholing/laaggeletterdheid/20080204\\_uitvoeringsplan.ashx](http://www.stvda.nl/~media/files/stvda/parlementaire%20informatie/beroepsonderwijs_scholing/laaggeletterdheid/20080204_uitvoeringsplan.ashx).

<sup>6</sup> Voluit: 'Uitvoeringsplan bij het convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid over structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en bedrijfsleven.'

<sup>7</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 4.

<sup>8</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 8.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

De Stichting van de Arbeid is verantwoordelijk voor het monitoren van de inspanningen die sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid te bestrijden. Research voor Beleid heeft opdracht gekregen een kwalitatief onderzoek uit te voeren naar de inspanningen die landelijke sociale partners, sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid onder werkenden aan te pakken. Voorafgaand aan het onderzoek waren er indicaties dat laaggeletterdheid niet op grote schaal wordt bestreden. Een kwantitatieve monitor onder een groot aantal bedrijven zou daardoor niet efficiënt zijn. Daarom heeft de Stichting van de Arbeid gekozen voor een kwalitatief onderzoek.

Het onderstaande kader geeft een overzicht van de twee doelstellingen van het onderzoek:

### **Doelstelling van het onderzoek:**

- Verkrijgen van inzicht in de stand van zaken van de aanpak van laaggeletterdheid in sectoren en bedrijven en de resultaten daarvan.
- Bruikbare informatie leveren over goede praktijken, die de Stichting van de Arbeid kan gebruiken om de komende jaren te verspreiden.

Het onderzoek is gericht op drie analyseniveaus: landelijk beeld, sectorale aanpak en beleid in individuele bedrijven. De onderzoeksvragen zijn gericht op de initiatieven die op alle drie niveaus worden genomen:

### **Landelijk beeld**

1. In hoeveel van de in 2008 en 2009 geldende ondernemings- en bedrijfstak-cao's zijn afspraken gemaakt over de aanpak van laaggeletterdheid, ondermeer via de inzet van O&O-fondsen?
2. In hoeverre zijn er verschillen te zien tussen recent afgesloten cao's en cao's die langer geleden zijn afgesloten?
3. In hoeveel cao's is men begonnen met de uitvoering van de afspraken?
4. Op welke sectoren hebben de bovengenoemde cao's betrekking?
5. Op hoeveel werkgevers en werknemers hebben de bovengenoemde cao's betrekking?
6. Welk type afspraken is gemaakt?
7. In welke sectoren, waar relatief veel laaggeletterdheid is te verwachten, zijn nog geen cao-afspraken gemaakt?

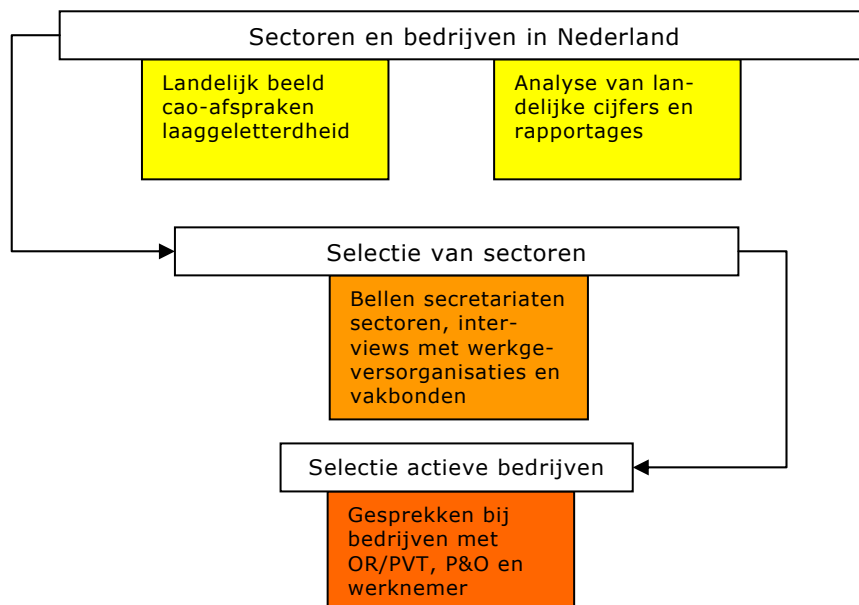
### **Sectorale aanpak en beleid in individuele bedrijven**

8. Klopt het dat er in de te onderzoeken sectoren aanwijzingen zijn dat er veel laaggeletterden werken?
9. Tegen welke problemen lopen de betrokkenen aan werkgevers- en werknemerszijde aan bij de opsporing van laaggeletterdheid en het op de agenda zetten van het thema? Hoe lossen zij deze problemen op?
10. Welk beeld hebben werkgevers in deze sectoren van het aantal laaggeletterden in hun bedrijf of instelling? Differentiëren werkgevers laaggeletterden in categorieën, zoals dyslectici, allochtonen, arbeidsmigranten, 'gewone' laaggeletterden, etc.?
11. Welke perceptie hebben bedrijven van de individuele problemen van laaggeletterden en de problemen door laaggeletterdheid op het werk?
12. Op welke wijze zetten deze bedrijven laaggeletterdheid op de kaart?
13. Wat was de aanleiding of het motief om laaggeletterdheid op de kaart te zetten?
14. Welke resultaten zijn in deze bedrijven geboekt?

### 1.3 Onderzoeksofzet- en verantwoording

Het onderzoek heeft een trechtersvorm. Eerst is er een landelijk beeld verkregen. Uit het landelijke beeld zijn sectoren geselecteerd die mogelijk aandacht aan het thema besteden. Uit die groep zijn vervolgens bedrijven geselecteerd die als goed voorbeeld kunnen dienen. Figuur 1.1 geeft een grafisch overzicht van het onderzoek.<sup>1</sup>

**Figuur 1.1** Onderzoek op hoofdlijnen



#### Fase 1: Landelijk beeld

Teneinde cao-afspraken over laaggeletterdheid te lokaliseren is de cao-database van SDU geraadpleegd.<sup>2</sup> De mogelijkheid bestaat dat sectoren ook zonder cao-afspraken laaggeletterdheid aanpakken. Door middel van een analyse van cijfers gepubliceerd in onderzoeksrapporten en interviews met Stichting Lezen & Schrijven en CINOP<sup>3</sup> is een overzicht verkregen van sectoren waar een vergrote kans is op laaggeletterde werknemers en waar mogelijk een plan van aanpak is opgesteld.

#### Fase 2: Sectorale aanpak

Vervolgens is op basis van onderstaande criteria een selectie gemaakt van acht actieve sectoren.

- In de sectoren zijn bedrijven actief (geweest) met de aanpak van laaggeletterdheid.
- De kenmerken van bedrijven variëren tussen de sectoren (wat betreft activiteiten en omvang).

<sup>1</sup> In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de organisaties die in fase 1, 2 en 3 deel hebben genomen aan het onderzoek.

<sup>2</sup> [www.caoweb.nl](http://www.caoweb.nl) Laatst bekeken op 16-07-2010.

<sup>3</sup> Interviews gehouden op 26-03-2010 (Stichting Lezen & Schrijven) en 06-04-2010 (CINOP).

- De sectoren variëren in de wijze van invoering van een aanpak van laaggeletterdheid (vanuit sociale partners of vanuit individuele werkgevers en werknemers).
- De sectoren laten een dwarsdoorsnede zien in de fase van de aanpak (bespreekbaar maken, opsporen, cursus aanbieden, evalueren).

De selectie is voorgelegd aan de begeleidingscommissie van de Stichting van de Arbeid die het onderzoek begeleidde. Na goedkeuring zijn de belangrijkste organisaties van sociale partners binnen de sectoren op een rij gezet. Via cao-secretariaten is er contact gelegd met personen binnen de organisaties die meer informatie konden geven over een (eventuele) aanpak van laaggeletterdheid. Wanneer de informatie beperkt was omdat er (bijna) geen sprake was van een sectorale aanpak, zijn de contactpersonen telefonisch of via de mail gevraagd om een toelichting. Met de andere contactpersonen zijn op locatie *face-to-face* interviews afgenomen. Tevens is aan alle contactpersonen van de organisaties binnen de sectoren gevraagd bedrijven te noemen waarvan zij wisten dat deze actief zijn in het bestrijden van laaggeletterdheid.<sup>1</sup>

### **Fase 3: Beleid in individuele bedrijven**

Op basis van informatie afkomstig van de contactpersonen binnen de sectoren, interviews met Stichting Lezen & Schrijven en CINOP en drie telefonische interviews met (particuliere) opleiders<sup>2</sup> is een lijst opgesteld van 60 bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden. Vervolgens is in overleg met de begeleidingscommissie van de Stichting van de Arbeid een selectie gemaakt van vijf bedrijven die kunnen dienen als goed voorbeeld.

Tussen de bedrijven is zoveel mogelijk variëteit aangebracht in:

- omvang van het bedrijf;
- sector;
- kenmerken van werknemers (opleidingsniveau, etniciteit);
- startdatum van de aanpak van laaggeletterdheid;
- initiatiefnemer.

Binnen de vijf bedrijven is er gesproken met de initiatiefnemer en de procesbegeleider van de aanpak (veelal dezelfde persoon). Bij vier van de vijf bedrijven is er tevens gesproken met werknemers die een taal cursus volgden of net hadden afgerond. Bij vier bedrijven is het interview op locatie afgenomen. Met het vijfde bedrijf is later in het onderzoek contact gelegd, waardoor de noodzaak zich voordeed de interviews telefonisch af te leggen.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> De interviews met organisaties binnen de sectoren zijn gehouden tussen 22-04-2010 en 23-06-2010.

<sup>2</sup> Interviews gehouden op: 30-03-2010 (ROC Midden Nederland), 01-04-2010 (Taalvakwerk) en 07-04-2010 (Albeda College Rotterdam).

<sup>3</sup> De interviews bij de vijf bedrijven zijn gehouden tussen 17-06-2010 en 24-06-2010.

## 1.4 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk schetst hoofdstuk 2 de achtergronden van de bestrijding van laaggeletterdheid. Hoofdstuk 3 geeft een beeld van de landelijke actoren die betrokken zijn bij de uitvoering van het Convenant Laaggeletterdheid. Ook laat het hoofdstuk zien welke activiteiten de actoren hebben uitgevoerd en welke resultaten zijn bereikt. Hoofdstuk 4 gaat in op de aanpak van laaggeletterdheid op sectorniveau. Van acht sectoren wordt een beeld geschetst van de actoren, de activiteiten en de resultaten. Hoofdstuk 5 bevat de bevindingen van de vijf casestudies bij bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden. Hierbij wordt ingegaan op knelpunten en succesfactoren. Op basis van deze bevindingen en literatuurstudie worden goede praktijken weergegeven. De hoofdstukken drie, vier en vijf worden ieder afgesloten met een korte conclusie van de inspanningen die per niveau geleverd worden om laaggeletterdheid op de werkvloer te bestrijden. Hoofdstuk 6 bevat de overkoepelende conclusie van het onderzoek en sluit af met enkele overwegingen voor beleid.





## 2 Laaggeletterdheid

### 2.1 Definitie van geletterdheid

De term 'laaggeletterd' wordt sinds enkele jaren gebruikt als vervanging van de termen analfabeet, semi-analfabeet en functioneel analfabeet. Het begrip duidt op de gradaties van geletterdheid die een persoon kan hebben. Er zijn verschillende referentiekaders in omloop waarmee het geletterdheidsniveau van individuen is te meten. De International Adult Literacy Survey (IALS), tussen 1994 en 1998 uitgevoerd door de OESO<sup>1</sup>, is een internationale standaard. Bij de opzet van het IALS-onderzoek is gekozen voor een brede definitie van 'geletterdheid':

#### **Geletterdheid<sup>2</sup>:**

'De vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, om persoonlijke doelstellingen te bereiken en de persoonlijke kennis en kunde te ontwikkelen.'

In het IALS-onderzoek worden drie domeinen van geletterdheid onderscheiden<sup>3</sup>:

- Proza-geletterdheid: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om informatie te begrijpen en te gebruiken uit teksten.
- Documentgeletterdheid: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om informatie te vinden en te gebruiken in diverse 'geconcentreerde' tekstvormen.
- Kwantitatieve geletterdheid: de kennis en vaardigheden die nodig zijn om losse of opeenvolgende rekenkundige bewerkingen uit te voeren op getallen, die veelal zijn ingebed in teksten.

Geletterdheid is volgens de definitie van Houtkoop een vaardigheid in lezen, schrijven en rekenen. Deze definitie is overgenomen in het Convenant Laaggeletterdheid:

#### **'Geletterdheid' in Convenant Laaggeletterdheid:**

'In aanmerking nemende dat: Lezen, schrijven en rekenen basisvoorwaarden zijn voor elk individu om te kunnen functioneren in de samenleving en op de arbeidsmarkt, om goed en adequaat te kunnen (en durven) participeren en om zichzelf te kunnen ontwikkelen.'

<sup>1</sup> Bron: <http://www.statcan.ca/english/Dli/Data/Ftp/ials/ials1994-96-98.htm>.

<sup>2</sup> Afkomstig uit: Houtkoop, W (1999), *Basisvaardigheden in Nederland*, 24. Vrij vertaald uit: OECD (1995 en 1997), *International Adult Literacy Survey*.

<sup>3</sup> Idem.

## 2.2 Wanneer er sprake is van laaggeletterdheid

Geletterdheid wordt in het IALS-onderzoek ingedeeld in vijf niveaus. Globaal is de indeling als volgt<sup>1</sup>:

| Niveau | Vaardigheden  |
|--------|---|
| 1      | Het kunnen vinden van de benodigde informatie in een simpele tekst.   |
| 2      | Het bovenstaande, maar er kunnen verscheidene afleiders in de tekst staan, of de lezer moet zelf eenvoudige gevolgen trekken. |
| 3      | Het kunnen combineren en integreren van verschillende typen informatie in een tekst.  |
| 4      | Het kunnen vergelijken van verschillende aspecten of het kunnen geven van meer dan één antwoord.                              |
| 5      | Al het bovenstaande, maar er zijn meerdere afleiders in een tekst en de lezer moet ingewikkelder conclusies kunnen trekken.   |

Het Convenant Laaggeletterdheid geeft geen definitie van het niveau waarop er sprake is van 'laaggeletterdheid'. Het Uitvoeringsplan maakt het volgende onderscheid tussen analfaabeet/ongeletterde en laaggeletterde/functioneel analfaabeet<sup>2</sup>:

'Iemand is ongeletterd of analfaabeet als deze persoon helemaal niet kan lezen en schrijven en dit ook nooit heeft geleerd. Een laaggeletterde of functioneel analfaabeet is iemand die onvoldoende kan lezen en schrijven – en vaak ook onvoldoende rekenen – om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties en in situaties van studie en werk.'

Of iemand te laaggeletterd is om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties is onderhevig aan eisen vanuit dezelfde samenleving op het gebied van basisvaardigheden. In het IALS-onderzoek wordt niet expliciet een norm genoemd voor het niveau van geletterdheid waarop er niet meer effectief gefunctioneerd kan worden. Wel wordt niveau 3 beschouwd als het geletterdheidsniveau dat nodig is om in de kenniseconomie en de moderne westerse samenleving adequaat te functioneren. Volwassenen op niveau 2 lopen risico problemen te ondervinden als de samenleving hogere eisen gaat stellen. Op niveau 1 en 2 bevond zich tijdens het IALS-onderzoek 37,4% van de Nederlandse bevolking.<sup>3</sup>

De term 'laaggeletterd' wordt in vele publicaties gelijkgesteld aan niveau 1, waar volgens het IALS-onderzoek 10,3% van de volwassen Nederlandse bevolking onder valt. Dit percentage en het bijbehorende aantal van 1,5 miljoen volwassen laaggeletterden is opgenomen in het Convenant Laaggeletterdheid en bijbehorende Uitvoeringsplan. Tot de doelgroep behoren zowel autochtone als allochtone Nederlanders. Volgens het IALS-onderzoek betreft het ongeveer één miljoen autochtonen en een half miljoen allochtonen. Daarbij kan de definitie van laaggeletterdheid echter bij de allochtone bevolking voor verwarring zorgen omdat het zowel betrekking kan hebben op laaggeletterdheid in de eigen taal als op laaggeletterdheid in de Nederlandse taal.

<sup>1</sup> In bijlage 3 worden de eerste drie niveaus toegelicht.

<sup>2</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 2.

<sup>3</sup> Nederlandse TaalUnie (2004), *Laaggeletterdheid in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*, 9-10.

In de steekproef van het IALS-onderzoek hebben respondenten deelgenomen die de Nederlandse taal voldoende machtig waren om de vragenlijst te beantwoorden.<sup>1</sup> Onder de half miljoen allochtone laaggeletterden vallen daarom de allochtonen voor wie het Nederlands niet de eerste taal is, maar die het Nederlands al voldoende beheersen om de vragen te kunnen begrijpen en beantwoorden.<sup>2</sup>

### 2.3 Definitie en doelgroep van het onderzoek

Het Convenant Laaggeletterdheid en het Uitvoeringsplan bevatten geen expliciete definitie van het begrip laaggeletterdheid of een precieze omschrijving van het geletterdheidsniveau waarop laaggeletterden functioneren. Wel bevat het 'Woord vooraf' bij het Uitvoeringsplan de eerder aangehaalde omschrijving van een laaggeletterde die voor definitie kan door- gaan.<sup>3</sup>

Het ontbreken van een duidelijke definitie van het begrip laaggeletterdheid en, in het bijzonder, het ontbreken van een heldere omschrijving van de kenmerken van de doelgroep laaggeletterden leidt ertoe dat er ruimte ontstaat voor eigen interpretatie. Dat geldt zowel voor het onderhavige onderzoek als voor sectoren en individuele bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden.

Er is ruwweg een 'smalle' en een 'ruime' interpretatie mogelijk. In de smalle interpretatie heeft laaggeletterdheid betrekking op onvoldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen. De doelgroep bestaat uit werknemers die wel de Nederlandse taal kunnen spreken en verstaan, maar moeite hebben met lezen en schrijven en daarbij op of onder niveau 1 van geletterdheid functioneren. Het IALS-onderzoek hanteert deze definitie van de doelgroep.

In de ruime interpretatie heeft laaggeletterdheid betrekking op onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal in brede zin: spreken, verstaan, lezen, schrijven en rekenen. De doelgroep bestaat zowel uit werknemers die moeite hebben met het spreken en verstaan van de Nederlandse taal als uit werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven en daarbij op of onder niveau 1 van geletterdheid functioneren. Zoals uit de volgende hoofdstukken zal blijken, bestaat de doelgroep in geval van de ruime interpretatie vooral uit allochtonen.

De keuze voor de definitie en doelgroep is zeer bepalend voor de beoordeling van de mate waarin de activiteiten van sectoren en individuele bedrijven bijdragen aan het bestrijden van laaggeletterdheid. Als het onderzoek uitgaat van de smalle interpretatie, dragen strikt genomen alleen activiteiten gericht op de lees- en schrijfvaardigheden van werknemers bij aan de bestrijding van laaggeletterdheid. Gebruik van de brede interpretatie in het onderzoek leidt ertoe dat ook activiteiten gericht op het spreken en verstaan van de Nederlandse taal zijn te beschouwen als laaggeletterdheidsbestrijding. Op basis van de bovenstaande overwegingen is besloten in het onderzoek geen specifieke definitie te hanteren en doel-

<sup>1</sup> Houtkoop, W (1999), *Basisvaardigheden in Nederland*, 53-54.

<sup>2</sup> CINOP (2009), *Voortgangsrapportage Aanvalsplan Laaggeletterdheid over het jaar 2008*, 35.

<sup>3</sup> "Een laaggeletterde of functioneel analfabeet is iemand die onvoldoende kan lezen en schrijven – en vaak ook onvoldoende rekenen – om effectief te kunnen handelen in persoonlijke en maatschappelijke situaties en in situaties van studie en werk."

groep te omschrijven, maar te bestuderen welke keuzes worden gemaakt in welke context en door welke actoren.

## 2.4 Laaggeletterde werknemers: waar te vinden?

Bij het nader bestuderen<sup>1</sup> van de groep laaggeletterden blijkt dat, logischerwijs, bepaalde groepen meer kans hebben laaggeletterd te zijn dan andere. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan laagopgeleiden, ouderen (voor wie het in hun jeugd niet vanzelfsprekend was dat zij na de basisschool nog verder onderwijs zouden volgen, zeker bij vrouwen), niet-westerse allochtonen en hun kinderen (waarbij opnieuw vooral vrouwen vaker laaggeletterd zijn) en mensen met een (arbeids)beperking van lichamelijke of verstandelijke origine.

In bepaalde bedrijfstakken komt laaggeletterdheid vaker voor dan het landelijke gemiddelde. In tabel 1.1 zijn zes bedrijfstakken opgenomen waar relatief veel laaggeletterden werken.

**Tabel 1.1** Bedrijfstak – niveau 1 geletterdheid

| Bedrijfstak                       | Proza | Document | Kwantitatief |
|-----------------------------------|-------|----------|--------------|
| Agrarisch                         | 14,5% | 10,5%    | 9,2%         |
| Bouwnijverheid                    | 12,4% | 12,4%    | 13,4%        |
| Industrie                         | 8,7%  | 5,5%     | 5,5%         |
| Elektriciteit, gas en water       | 7,7%  | 7,7%     | 7,7%         |
| Groothandel en detailhandel       | 7,3%  | 5,5%     | 6,4%         |
| Transport, opslag en communicatie | 6,1%  | 5,1%     | 4,0%         |
| Alle werkenden                    | 6,1%  | 5,2%     | 5,6%         |

Bron: *Stil vermogen 2006*

Tabel 1.1 laat zien dat er bedrijfstakken zijn met een groter aandeel laaggeletterde werknemers, zoals de agrarische bedrijfstak en de bouw. Laaggeletterdheid concentreert zich met name in beroepen waarvoor relatief weinig taalgerichte scholing nodig is. In onderstaande tabel zijn enkele beroepen en het percentage laaggeletterden uitgelicht.

**Tabel 1.2** Beroep – niveau 1 geletterdheid

| Beroepen                          | Proza | Document | Kwantitatief |
|-----------------------------------|-------|----------|--------------|
| Elementaire beroepen <sup>2</sup> | 18,2% | 17,4%    | 19,7%        |
| Agrarische- en visserijwerkers    | 17,1% | 17,1%    | 20,0%        |
| Machinewerkers                    | 16,5% | 12,4%    | 11,6%        |
| Ambachtswerkers                   | 9,2%  | 8,1%     | 8,6%         |
| Winkel en marktverkopers          | 8,3%  | 7,4%     | 7,8%         |
| Alle werkenden                    | 6,1%  | 5,2%     | 5,6%         |

Bron: *Stil vermogen 2006*

<sup>1</sup> Groot & Van den Brink (2006), *“Stil Vermogen, een onderzoek naar de maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid.”*, Stichting Lezen & Schrijven.

<sup>2</sup> Elementaire beroepen zijn volgens de Standaard Beroepenclassificatie 1992 (SBC 1992) de beroepen op het laagste niveau van de classificatie. Daarbij valt te denken aan: hulparbeider tuinbouw/groen- en terreinverzorging/akkerbouw/veeteelt, reinigingsdienstarbeider, schoonmaker machines/gebouwen/ installaties/producten, productiemedewerker industrie, vakkenvuller winkel, bezorger/koerier, bewaker/wachter en postsorteerder.

Tabel 1.2 laat zien dat onder de elementaire beroepen, machinewerkers en agrarische- en visserijwerkers het percentage laaggeletterdheid voor alle drie de domeinen veel hoger dan gemiddeld ligt.

## 2.5 Belang aanpak laaggeletterdheid

Het belang van geletterdheid is door de jaren heen groter geworden. Vanaf de jaren twintig van de vorige eeuw dienden volwassenen 'begrijpend' te kunnen lezen en sinds midden jaren zeventig dook de term 'functionele geletterdheid' op in de literatuur. De laatste decennia is er opnieuw sprake van een verbreding van het eisenpakket. De eisen aan het lees- en schrijfniveau zijn een lange tijd voor de massa laag en voor de elite hoog geweest. De huidige norm is hoge geletterdheid voor iedereen.<sup>1</sup>

Daarnaast is er in de afgelopen decennia een verandering opgetreden in het gebruik van geschreven taal. Enerzijds zetten de elektronische media aan tot minder lezen en schrijven. Anderzijds hebben e-mail en sms het mondelinge telefoonverkeer deels overgenomen. Belangrijker nog is dat in steeds meer beroepsvelden de computer gebruikt wordt om bijvoorbeeld logboeken bij te houden en bestellingen in te voeren.<sup>2</sup>

### Wie heeft belang bij bestrijding van laaggeletterdheid?

Voor een laaggeletterde *werknemer* is veel informatie niet toegankelijk en zijn verschillende vormen van communiceren niet mogelijk. Laaggeletterdheid kan leiden tot afhankelijkheid van anderen (partners, familie, vrienden, collega's) en het participeren in een beperkte sociale omgeving.<sup>3</sup> Daardoor kan de werknemer moeite hebben zich zelfstandig te ontwikkelen en zijn of haar persoonlijke doelen te bereiken. Om deze reden is het aanpakken van laaggeletterdheid voor de werknemer van persoonlijk belang.

*Bedrijven* ondervinden een toegenomen druk op rendement en innovatievermogen. Het kennisniveau van het bedrijf kan een belangrijk concurrentiemiddel zijn. Voor een bedrijf is het tegengaan van laaggeletterdheid om deze reden van belang. Uit onderzoek blijkt dat, naast het op peil houden van het kennisniveau, de aanpak van laaggeletterdheid nog meer voordelen met zich meebrengt<sup>4</sup>:

- toename in kwaliteit van het afgeleverde werk;
- daling van klachten vanaf werknemers;
- daling ziekteverzuim;
- toename motivatie van werknemers om te werken/studeren;
- flexibelere inzetbaarheid van werknemers;
- stijging verantwoordelijkheidsgevoel;
- toename in overdracht aangeleerde en vervaardigde kennis;
- toename van de veiligheid.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Nederlandse Taalunie (2004), *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid* 7 en 8.

<sup>2</sup> Nederlandse Taalunie (2004), *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*, 8 en 9.

<sup>3</sup> Idem, 11.

<sup>4</sup> Smit, A., E. Bohnenn en A. Hazelzet (2006), *"Laaggeletterd in het werk"*, Stichting Lezen & Schrijven

<sup>5</sup> Zie: P. Lindthout (2009), *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar? Een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen*.

Het IALS-onderzoek wijst daarnaast op een samenhang tussen laaggeletterdheid en participatie op de arbeidsmarkt. Ten tijde van dit onderzoek (1997) functioneerde ongeveer 43% van de werklozen op niveau 1 of 2 van geletterdheid, tegenover ongeveer 37% van de gehele volwassen Nederlandse bevolking. Een direct verband is niet te leggen, maar laaggeletterdheid kan een (goede) positie op de arbeidsmarkt in de weg staan. Wanneer arbeidsparticipatie voor iedere volwassene het perspectief moet zijn, is het percentage laaggeletterden zorgwekkend.<sup>1</sup> Uit onderzoek blijkt daarnaast dat het omgekeerde ook van toepassing is: het niet participeren op de arbeidsmarkt geeft het risico de lees- en schrijfvaardigheden niet te kunnen onderhouden of ontwikkelen.<sup>2</sup>

## 2.6 Laaggeletterdheid: hoe aan te pakken?

Door middel van het Convenant Laaggeletterdheid en het bijbehorende Uitvoeringsplan hopen sociale partners en overheid de belangrijkste actoren te bereiken en te motiveren om laaggeletterdheid op de werkvloer aan te pakken. Het Uitvoeringsplan onderscheidt drie fasen om laaggeletterdheid onder werkenden op te lossen.<sup>3</sup>

### **Aanpak laaggeletterdheid Uitvoeringsplan:**

- 1 Opsporen: laaggeletterden moeten eerst worden geïdentificeerd.
- 2 Activeren: mensen waarvan is vastgesteld dat ze laaggeletterd zijn, moeten worden gestimuleerd om een cursus lezen en schrijven te gaan volgen.
- 3 Faciliteren: overheid en werkgevers- en werknemersorganisaties moeten laaggeletterden, die besloten hebben dat ze iets aan hun beperkte taalvaardigheden willen gaan doen, ook de mogelijkheid bieden om dit daadwerkelijk voor elkaar te krijgen.

Bovenstaande fasen zijn in principe voor alle niveaus (landelijk beeld, sectorale aanpak, beleid in individuele bedrijven) inzetbaar, zij het in een andere vorm. In de aanpak van laaggeletterdheid zijn, conform de drie fasen, verschillende methoden te onderscheiden. Te denken valt aan:

- laaggeletterdheid bekendheid geven en bespreekbaar maken;
- interne en externe communicatie aanpassen;
- ontdekken en onderzoeken van laaggeletterdheid;
- medewerkers trainen in het opsporen van laaggeletterdheid;
- aanbieden en subsidiëren van taalcursussen;
- lezen en schrijven onderdeel maken van de vakopleidingen;
- evalueren van de aanpak en resultaten;
- verspreiden van goede praktijken;
- verankeren in beleid/cao.

In de volgende hoofdstukken zal naar voren komen welke methoden toegepast en uitgevoerd worden. Hieronder volgt al een korte toelichting op het aanbieden en subsidiëren van cursussen. De reden hiervoor is dat de taalcursussen verschillende vormen kunnen aannemen en niet altijd de gehele doelgroep van laaggeletterden bereiken.

<sup>1</sup> Nederlandse Taalunie (2004), *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*, 11.

<sup>2</sup> Verhasselt, E. (2002), *Literacy Rules. Flanders and the Netherlands in the International Adult Literacy Survey*, 30.

<sup>3</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 8.

### Aanbieden en subsidiëren van taalcursussen

Taalcursussen kunnen op verschillende wijzen aangeboden en gesubsidieerd worden. Hieronder volgt een schematisch overzicht van drie verschillende cursussen waarin taal een belangrijke rol speelt: cursussen voor laaggeletterden, cursussen 'Nederlands op de werkvloer' en inburgeringscursussen. Per cursus is weergegeven wat de doelgroep, de inhoud en het te behalen eindniveau zijn en wie de subsidieverstrekkers zijn. Duidelijk wordt dat er een mate van overlap is. Er is ook te zien dat de inburgeringscursussen en 'Nederlands op de werkvloer' niet de gehele doelgroep van laaggeletterden omvatten, omdat ze (veelal) gericht zijn op allochtone doelgroepen. In de aanpak van laaggeletterdheid van werkenden moet rekening gehouden worden met deze verschillen.

**Schema 2.1** Overzicht cursussen

|                     | Aanbod voor laaggeletterden  | Nederlands op de werkvloer, niet gericht op laaggeletterdheid of inburgering   | Inburgeringscursussen   |
|---------------------|--|--|---|
| <b>Voor wie?</b>    | Mensen die onvoldoende kunnen lezen en schrijven (of rekenen) om goed te functioneren in de maatschappij.  | Werknemers die het Nederlands onvoldoende beheersen om (goed) te functioneren in hun bedrijf. Van origine bedoeld voor werknemers uit westerse en niet-westerse etnische minderheden.  | Mensen die moeten inburgeren of die vrijwillig willen deelnemen aan de inburgeringscursussen.   |
| <b>Inhoud</b>       | Taalcursussen: lezen en schrijven. Eventueel aangevuld met andere vaardigheden.  | Taalcursussen: spreken, luisteren, schrijven en lezen.   | Cursussen taal (spreken, luisteren, lezen, schrijven) en kennis van de Nederlandse maatschappij.  |
| <b>Eindniveau</b>   | Inhoud cursussen en eindniveau afhankelijk van wat iemand nodig heeft om goed te functioneren in de maatschappij.  | Inhoud en het taalniveau dat bereikt moet worden zijn afhankelijk van wat er nodig is voor die groep werknemers binnen dat bedrijf. Er hoeft dus geen officieel taalniveau (bijvoorbeeld A1, of A2) bereikt te worden. Alleen als het bedrijf dat niveau noodzakelijk vindt. | Nieuwkomers: mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid op niveau A2.<br>Oudkomers: A2 voor mondelinge vaardigheden en A1 voor schriftelijke vaardigheden.   |
| <b>Financiering</b> | Kosten cursus:<br>- Overheid: kosten tot MBO-2 niveau<br>Verletkosten en kosten opsporen en toeleiden van cursisten:<br>- via cao-overleg<br>- werkgever | Kosten van de cursus:<br>- via cao-overleg<br>- werkgever<br>- gemeente: educatiegelden (voor werknemers in een sociaal-economische achterstandspositie)<br>Verletkosten, kosten opsporen en toeleiden van cursisten:<br>- werkgever<br>- O&O-fonds                          | Inburgering wordt gefinancierd door de overheid. Inburgeraars betalen vaak zelf ook een deel van de kosten. Veelal is er ook een regeling (vaak via gemeenten). De overheid zal de taalcoaches voor inburgeraars faciliteren. |

Bron: FNV (2008), "Begrijpen is het meest bijzondere woord" 11.





## 3 Landelijk beeld

Het doel van het onderzoek is de voortgang van de uitvoering van het Convenant Laaggeletterdheid te monitoren en een kwalitatief beeld te geven van inspanningen die sectoren en bedrijven leveren om laaggeletterdheid aan te pakken. In dit hoofdstuk wordt kort ingegaan op de werkwijze en activiteiten van actoren op landelijk niveau (3.1). Daarnaast wordt dieper ingegaan op de resultaten van de aanpak (3.2).

### 3.1 Actoren en aanpak

In het Convenant Laaggeletterdheid en het bijbehorende Uitvoeringsplan staat vermeld dat de werkgevers- en werknemersorganisaties en de overheid samen verantwoordelijkheid dragen voor het bijscholen van werkende laaggeletterden.<sup>1</sup> Stichting Lezen & Schrijven kan de sociale partners hierbij ondersteunen. In dit hoofdstuk wordt een onderscheid gemaakt tussen de aanpak van de landelijke sociale partners en de ondersteunende organisaties.

#### 3.1.1 Sociale partners

De Stichting van de Arbeid is het landelijk overlegorgaan van werkgeversorganisaties en vakbonden en medeondertekenaar van het Convenant Laaggeletterdheid. De maatregelen van de Stichting van de Arbeid zijn gericht op het inventariseren, verspreiden en evalueren van de bestaande aanpak van laaggeletterdheid en het motiveren en aansturen van andere partijen om een aanpak van laaggeletterdheid op te stellen. Het onderstaande kader vat de belangrijkste maatregelen samen:

##### **Maatregelen Stichting van de Arbeid:**

- maakt een inventarisatie van bedrijven die laaggeletterden opsporen en draagt zorg voor de verspreiding van goede praktijken;
- beveelt cao-partijen aan om laaggeletterde werknemers te stimuleren tot het volgen van een opleiding en dit via cao-afspraken en inzet van O&O-fondsen te ondersteunen;
- moedigt samen met de overheid laaggeletterden op een inspirerende wijze aan de opleidingskansen die hen worden geboden optimaal te benutten;
- stelt een aanbeveling op waarin zij cao-partijen oproept om de eventuele verletkosten op decentraal niveau te regelen.

In het motiveren en aansturen van andere partijen richt de Stichting van de Arbeid zich op landelijke en decentrale sociale partners, individuele bedrijven en instellingen.

De landelijke werknemers- en werkgeversorganisaties zetten zich in om laaggeletterdheid onder werknemers te bestrijden. Dit doen ze onder andere door het onderwerp bekend te laten worden bij hun achterban. Daarnaast voeren ze zelfstandig of gezamenlijk projecten uit.

---

<sup>1</sup> Zie: Uitvoeringsplan, 8.

Hieronder staan puntsgewijs de activiteiten weergegeven die de Stichting van de Arbeid en de landelijke werknemers- en werkgeversorganisaties uitgevoerd hebben ten aanzien van de aanpak laaggeletterdheid:

- In maart 2007 heeft de Stichting de aanbeveling 'Toekomst voor laaggeletterden, een opdracht voor het bedrijfsleven' uitgebracht, met als doel de bewustwording van werkgevers en werknemers te vergroten waar het gaat om de herkenning van laaggeletterdheid. Hierin is een stappenplan opgenomen om laaggeletterdheid in het bedrijfsleven aan te pakken.<sup>1</sup>
- In januari 2008 heeft de Stichting van de Arbeid decentrale cao-partijen opgeroepen om cao-afspraken te maken over de aanpak van laaggeletterdheid. Hiervoor heeft de Stichting een voorbeeld cao-tekst opgesteld.<sup>2</sup>
- In juli 2008 heeft de Stichting van de Arbeid aanbevelingen opgesteld om gelden uit O&O-fondsen in te zetten voor functiegerichte en loopbaangerichte scholing.<sup>3</sup>
- Naar aanleiding van het Najaarsoverleg 2008 tussen kabinet en sociale partners heeft de Stichting van de Arbeid in juni 2009 het werkdocument 'Leren loont' opgesteld over de bevordering van scholing van werkenden. Hierin staan aanbevelingen en voorstellen aan het onderwijsveld, decentrale cao-partijen, bedrijven, overheid, O&O-fondsen en kenniscentra die bijdragen aan een verbetering van de inzetbaarheid van werknemers met behulp van scholing. Zoals scholing in de basisvaardigheden lezen, schrijven en rekenen.<sup>4</sup>
- Het project 'Nederlands op de Werkvloer', dat in 2007 door de FNV gestart is, heeft in 2008 en 2009 een vervolg gekregen.<sup>5</sup> In dit project staan taalcursussen centraal die gericht zijn op de mondelinge en/of schriftelijke communicatie tussen werknemers onderling en tussen werknemers en werkgevers. Het project is door het ministerie van SZW gekozen als één van de van de tien beste praktijken op het gebied van arbeidsveiligheid voor buitenlandse werknemers.
- In april 2010 is de taalscan gepresenteerd, die in opdracht van FNV, VNO-NCW en MKB-Nederland is ontwikkeld. Met deze taalscan kan op eenvoudige wijze worden gekeken of een medewerker moeite heeft met mondelinge en/of schriftelijke taalvaardigheid.<sup>6</sup>

### 3.1.2 Ondersteuning

Stichting Lezen & Schrijven ondersteunt de convenantpartijen in de bestrijding van laaggeletterdheid onder werkenden. De Stichting heeft als taak bedrijven bewust te maken van de mogelijke problemen van laaggeletterdheid en ze te informeren hoe laaggeletterdheid op de werkvloer is aan te pakken.

In de aanpak van laaggeletterdheid richt Stichting Lezen & Schrijven zich op het opsporen en scholen van laaggeletterden en het toegankelijk maken van de geschreven taal. Aan het

---

<sup>1</sup> Stichting van de Arbeid (2007), *Toekomst voor laaggeletterden*.

<sup>2</sup> Zie bijlage 4.

<sup>3</sup> Stichting van de Arbeid (2008), *Aanbevelingen ter realisatie van de Participatie-afspraken, de inzet van gelden uit sector-/O&O-fondsen en niet aan (sector)fonds gebonden ondernemingen*.

<sup>4</sup> Stichting van de Arbeid (2009), *Leren loont*.

<sup>5</sup> Zoals in hoofdstuk 2 (schema 2.1) is weergegeven is 'Nederlands op de Werkvloer' niet specifiek gericht op het oplossen van laaggeletterdheid, maar kan wel (een deel van) de doelgroep laaggeletterden bereiken. Daarnaast wordt het project ook genoemd in de monitor uitgebracht door Stichting van de Arbeid (*monitor aanpak laaggeletterdheid in bedrijven 2008-2009* (16-02-2010), 3).

<sup>6</sup> Voor meer informatie en het downloaden van de taalscan zie de websites [www.vno-ncw.nl](http://www.vno-ncw.nl), [www.fnv.nl](http://www.fnv.nl)

opsporen en scholen van laaggeletterden gaan nog enkele stappen vooraf. Eén van de stappen is bekendheid geven aan laaggeletterdheid via de media of andere uitingsvormen. Een voorbeeld is de jaarlijks terugkerende 'Week van de Alfabetisering'. Een andere stap is het uitvoeren van onderzoek naar laaggeletterdheid om nieuwe inzichten te verkrijgen in oorzaken en gevolgen.<sup>1</sup> Daarnaast heeft Stichting Lezen & Schrijven verschillende instrumenten ontwikkeld om laaggeletterde werknemers op te sporen, zoals de herkenningwijzers en de 'E-learningmodule'.<sup>2</sup> In 2005 ontwikkelde Stichting Lezen & Schrijven, dankzij een donatie van VNO-NCW, het informatiepakket 'Taalkracht voor bedrijven'.<sup>3</sup> Aan de hand van dit pakket kunnen werkgevers zelf aan de slag met de bestrijding van laaggeletterdheid op hun werkvloer.

Naast bovenstaande activiteiten probeert Stichting Lezen & Schrijven, in samenwerking met CINOP, het bedrijfsleven te activeren om laaggeletterdheid aan te pakken. Deze pro-actieve aanpak is in 2005 van start gegaan en is gericht op het benaderen van individuele bedrijven. Om meer focus aan te brengen is de aanpak in samenwerking met de Stichting van de Arbeid vanaf 2008 gewijzigd in de zogenaamde 'brancheaanpak'. Daarvoor is gekozen omdat het, gezien de capaciteit van beide organisaties, te intensief was om bedrijven individueel te benaderen. De brancheaanpak richt zich op twaalf branches waar laaggeletterdheid relatief veel voorkomt. Daarnaast begeleiden de organisaties vooraf geselecteerde grote bedrijven. Het onderstaande kader vat de aanpak samen.

**Brancheaanpak:**

- Het benaderen van verschillende organisaties binnen de branche (vakbonden, werkgeversorganisaties, O&O-fondsen, kenniscentra).
- Lees- en schrijfvaardigheden onderdeel maken van de branche-cao en van het reguliere opleidingsaanbod. Eventueel gecombineerd met een vakopleiding.
- Benaderen van, bij voorkeur, drie grote bedrijven binnen de branche om concrete afspraken te maken over de aanpak van laaggeletterdheid en het verspreiden van 'good practices' binnen de branche.
- Opstellen en begeleiden van een korte termijn aanpak (communicatietraject met als resultaat het starten van lees- en schrijf cursussen op de werkvloer) in combinatie met een langere/structurele aanpak (verankering in de cao en HR-beleid).

De volgende sectoren zijn in overleg met sociale partners geselecteerd:

- sociale werkvoorziening;
- schoonmaak;
- transport en logistiek;
- uitzendbranche;
- bouw;
- thuiszorg;
- catering;
- schilders- en onderhoudsbranche (zelf toenadering gezocht);
- installatietechniek;

<sup>1</sup> Voorbeelden van onderzoek in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven: Nyenrode (2004), *Kenniseconomie en laaggeletterdheid*, TNO (2006), *Laaggeletterdheid in het werk* en UvA (2006), *Maatschappelijke kosten van laaggeletterdheid*.

<sup>2</sup> Meer informatie via [www.lezenenschrijven.nl/nl/wat-doen-wij/activiteiten/](http://www.lezenenschrijven.nl/nl/wat-doen-wij/activiteiten/).

<sup>3</sup> [www.taalwerkt.nl](http://www.taalwerkt.nl)

- groen;
- re-integratie;
- zzp'ers.

De sectoren die Stichting Lezen & Schrijven en CINOP benaderen, overlappen met de top vijf van beroepsklassen waarin zich relatief veel beoefenaars op niveau 1 van geletterdheid bevinden (zie paragraaf 2.3: Agrarisch, Bouwnijverheid, Transport). Er zijn echter beroepsklassen die (gedeeltelijk) buiten de selectie van sectoren vallen, zoals de beroepsklassen 'industrie', 'groothandel en detailhandel' en 'elektriciteit, gas en water'. Stichting Lezen & Schrijven geeft in een interview aan dat er in de sectoren tuinbouw en voedingsindustrie mogelijk veel laaggeletterde werknemers werken, maar dat de capaciteit op dit moment ontbreekt voor het benaderen van meer sectoren.

### **3.2 Resultaten van de landelijke aanpak**

Op landelijk niveau hebben de actoren een gedeelde intentie de sectoren aan te sporen het onderwerp laaggeletterdheid op de agenda te zetten. Eén van de aanbevelingen van de Stichting van de Arbeid is het maken van cao-afspraken over laaggeletterdheid. Om de resultaten van de acties van de landelijke actoren in beeld te krijgen, is gekeken naar recent gemaakte cao-afspraken: in welke sectoren en/of branches is de aanpak van laaggeletterdheid op de werkvloer opgenomen?

#### **3.2.1 Cao-scan**

In schema 3.1 op de volgende pagina zijn de resultaten weergegeven van de cao-scan. De cao-scan is uitgevoerd op de cao-databank van SDU. Gebruikte zoektermen zijn: 'laaggeletterd(heid)', 'analfabetisme', 'analfabeten', 'lezen', 'schrijven', 'taalachterstand(en)', 'rekenachterstand(en)', 'taalvaardig(heid)' taal cursus(sen)', 'Nederlands + cursus', 'Nederlands + werkvloer' en 'anderstalig + cursus'.

**Schema 3.1** Resultaten cao-scan (laatst bekeken 16-06-2010)

| Zoekterm               | Ondertekenaars  | Sector/branche                      | Klasse                     | ingangsdatum en einddatum                     | Ca. aantal medewerkers                               | Afspraak  |
|------------------------|---|-------------------------------------|----------------------------|---|--|---|
| Laaggeletterdheid      | ABU, FNV Bondgenoten, De Unie, CNV Dienstenbond, LBV                                  | Uitzendbranche                      | Overig                     | 2009 – 2014                                   | 370 bedrijven. 438.000 uitzendkrachten. <sup>1</sup> | cao-partijen willen zich daarbij de komende jaren richten op: (...) Bestrijden van on- en laaggeletterdheid onder werkenden.  |
| Taalvaardigheid        | RALTEX, Netex, Federatie Textielbeheer Nederland, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond  | Textielverzorging                   | Schoonmaak                 | 10-11-2009 tot algemene verbindingsverklaring | 10.000   | Het O&O-Fonds heeft ten doel het bevorderen van scholing van werknemers (...) Het O&O-Fonds tracht dit doel te bereiken door het geheel of gedeeltelijk financieren van kosten voortvloeiende uit de volgende activiteiten: de ontwikkeling en actualisering van opleidingen en cursussen gericht op (...) Verbetering van Nederlandse taalvaardigheid op de werkvloer.                   |
| Nederlands + werkvloer | OSB, FNV Bondgenoten, CNV Vakmensen   | Schoonmaak- en glazenwassersbranche | Schoonmaak                 | 1-12-2009 t/m 31-12-2010                      | 155.000 werknemers in 3.500 bedrijven <sup>2</sup>   | Indien het voor het behalen van de in lid 1 genoemde opleiding voor de werknemer noodzakelijk is de Nederlandse taal te leren, wordt dit door de werkgever gefaciliteerd. (...) NEDERLANDS OP DE WERKVLOER<br>Voor werknemers voor wie, voorafgaand aan de vakopleiding een cursus Nederlands op de werkvloer nodig is, geldt onderstaande bijdrage in de opleidingskosten per werknemer. |
| Nederlands + werkvloer | Centrale Organisatie voor de Vleessector, FNV Bondgenoten, CNV Bedrijvenbond, De Unie | Vleessector                         | Voedingsmiddelen industrie | 28-1-2010 tot algemene verbindingsverklaring  | 14.000 <sup>3</sup>                                  | De cursus 'Nederlands op de werkvloer' zal een integraal onderdeel moeten vormen van het opleidingsaanbod. De werkgever is verplicht de cursus aan te bieden.   |

<sup>1</sup> Via [www.abu.nl](http://www.abu.nl). Brancheorganisatie 60% van de uitzendbranche. Via uitzendbranche jaarlijks 730.000 werkzaam. 60% is 438.000 uitzendkrachten.

<sup>2</sup> Via <http://www.ras.nl/cao>.

<sup>3</sup> Via [http://www.fnvbondgenoten.nl/branches\\_bedrijven/branches/industrie/voedingsindustrie/vleesverwerkende\\_industrie/](http://www.fnvbondgenoten.nl/branches_bedrijven/branches/industrie/voedingsindustrie/vleesverwerkende_industrie/) 10.000 werknemers in vleesverwerkings-industrie en 4.000 in vleeswarenindustrie.

| Zoekterm               | Ondertekenaar  | Afdeling                               | Sector                    | ingangsdatum en einddatum                  | Ca. aantal medewerkers   | Wat voor afspraak   |
|------------------------|--|--|---------------------------|--|--------------------------|---|
| Nederlands + Werkvloer | VNV, FNV Bondgenoten, CNV Vakmensen, De Unie                     | Vleeswarenindustrie                    | Voedingsmiddelenindustrie | 1-4-2009 t/m 31-3-2010<br>Principeakkoord  | 4.000                    | Voor scholing, EVC, employability en cursus Nederlands worden extra middelen vanuit het Fonds Collectieve Belangen voor de Vleeswarenindustrie ingezet. (...)Uit deze pot wordt in ieder geval gefinancierd: (...) cursus Nederlands op de werkvloer. |
| Taalcursus             | Fosag, FNV Bouw, CNV Hout en Bouw                                | Schilders-, afwerkings- en glasbedrijf | Bouw                      | 1-3-2009 t/m 1-3-2011                      | ?                        | Voor buitenlandse werknemers: zal zijn medewerking verlenen ter zake van het volgen van een taalcursus: bevorderen dat deze werknemer(s) de Nederlandse taal gaat (gaan) leren.   |
| Taalcursus             | NOA, FNV Afbouw & Onderhoud, CNV Vakmensen                       | Afbouw                                 | Bouw                      | 1-1-2008 t/m 31-12-2009                    | 1.700 leden <sup>1</sup> | Voor buitenlandse werknemers: het verdient aanbeveling dat de werkgever medewerking geeft aan: Taalcursus, dat deze werknemer(s) door middel van een taalcursus de Nederlandse taal gaat(n) leren.  |
| Taalcursus             | OSB, FNV Bondgenoten, CNV Vakmensen                              | Schoonmaak- en glazenwassersbranche    | Schoonmaak                | 1-1-2010 t/m 31-12-2011<br>Principeakkoord | 155.000                  | Schoonmakers die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen krijgen Nederlandse les, gedeeltelijk tijdens werktijd. Schoonmakers die met succes een Nederlandse taalcursus doorlopen in hun eigen tijd, krijgen € 750 uit het scholingsfonds.       |
| Cursus Nederlands      | IGMA (IGMA is een handelsnaam van Cargill B.V.), FNV Bondgenoten | Groothandel                            | Handel                    | 1-4-2007 t/m 31-3-2009                     | 2.300 <sup>2</sup>       | Maatregelen in dit verband kunnen zijn het laten organiseren van een cursus Nederlands, alsmede het begeleiden van buitenlandse werknemers die integratieproblemen ondervinden.   |

<sup>1</sup> Via [http://www.noa.nl/nl/1/5/meer\\_weten\\_over\\_noa.aspx](http://www.noa.nl/nl/1/5/meer_weten_over_noa.aspx).

<sup>2</sup> Via <http://www.cargill.nl/netherlands/nl/home/index.jsp>.

Op basis van de cao-scan is te zien dat er in negen cao's afspraken staan die direct of indirect met laaggeletterdheid te maken hebben. De sectoren waarbinnen deze afspraken vallen zijn: uitzendbranche, schoonmaak- en glazenwassersbranches, (af)bouw, voedingsmiddelenindustrie en groothandel. In vergelijking met de tabellen uit paragraaf 2.3 zijn er in de laatste vier sectoren procentueel meer laaggeletterden dan het landelijke gemiddelde. De uitzendbureaus zijn niet opgenomen in de tabel in hoofdstuk 2, omdat de werknemers (hier: uitzendkrachten) zich in verschillende sectoren bevinden. Opvallend is dat de agrarische sector<sup>1</sup>, die relatief de meeste laaggeletterde werknemers telt, nog geen afspraken over laaggeletterdheid heeft opgenomen in de cao.<sup>2</sup>

Er is één cao die het voorbeeld van de Stichting van de Arbeid heeft overgenomen en de term 'laaggeletterdheid' gebruikt in de afspraak. Dit is een cao van de uitzendbranche. Deze branche bestaat uit ongeveer 370 uitzendbureaus en telt omgerekend 438.000 uitzendkrachten. In de cao wordt gesproken over het 'bestrijden van on- en laaggeletterdheid onder werkenden'. Welk type afspraken en methoden hiervoor ingezet worden, wordt uit de cao niet duidelijk. In de volgende hoofdstukken wordt ingegaan op de uitvoering van de cao-afspraken.

De andere afspraken betreffen taalcursussen 'Nederlands op de Werkvloer' en taalcursussen voor anderstaligen. De cao's hebben een grote spreiding in het aantal werknemers dat onder de cao-afpraak valt. Dit loopt van een bereik van 2.300 werknemers tot 155.000. Daarbij valt op dat de cao's afgesloten voor 2009 spreken van 'taalcursus' of 'cursus Nederlands voor buitenlandse werknemers' en de cao's afgesloten vanaf 2009 de term 'Nederlands op de Werkvloer' gebruiken.

#### **Resultaat cao-scan**

- Negen cao's bevatten afspraken die direct of indirect met laaggeletterdheid te maken hebben. De sectoren waarbinnen deze afspraken vallen zijn: uitzendbranche, schoonmaak- en glazenwassersbranches, (af)bouw, voedingsmiddelenindustrie en groothandel. Zeker 620.000 werknemers vallen onder deze cao-afspraken.
- Eén cao (uitzendbranche) spreekt specifiek over een aanpak van 'laaggeletterdheid'. De cao bereikt ongeveer 438.000 werknemers. Vier cao's zijn gericht op het aanbieden van de cursus 'Nederlands op de Werkvloer' (afgesloten na 2009) en de overige vier cao's spreken over het aanbieden van taalcursussen voor buitenlandse werknemers (afgesloten vóór 2009).
- Na afloop van de cao-scan is tijdens het schrijven van dit rapport nog een cao afgesloten waarin afspraken staan over bestrijding van laaggeletterdheid, de cao van Flora Holland.

<sup>1</sup> Bekeken cao's: 'Colland cao', 'bedrijfsverzorgingsdiensten voor land- en tuinbouw', 'bos en natuur', 'dierhouderij', 'glastuinbouw', 'groenvoerdrogerijen', 'landbouwwerktuigen exploiterende ondernemingen', 'open teelten', 'paddestoelen', 'rundveeverbetering', 'tuinzaadbedrijven' en 'varkensverbetering in Nederland',

<sup>2</sup> In de meerderheid van de agrarische cao's is wel een algemene benadering opgenomen van het vergroten van basisvaardigheden: "cursussen dienen gericht te zijn op het behouden dan wel vergroten van de kennis en vaardigheden van werknemers die nodig zijn om in de huidige en toekomstige arbeidsorganisatie op veranderingen te kunnen reageren en anticiperen".

Dat er in andere cao's geen afspraken zijn opgenomen om (direct of indirect) laaggeletterdheid te bestrijden, betekent niet per definitie dat deze sectoren laaggeletterdheid niet aanpakken. In het volgende hoofdstuk worden acht sectoren nader onderzocht op een eventuele aanpak van laaggeletterdheid. De acht sectoren overlappen met de sectoren uit de cao-scan en de selectie van Stichting Lezen & Schrijven en CINOP. Om te zien of er zonder cao-afspraken ook een aanpak van laaggeletterdheid kan ontstaan, zijn er ook sectoren geselecteerd die buiten de cao-scan vallen.

### **3.3 Conclusie**

Dit hoofdstuk laat zien dat er in negen sectoren afspraken zijn gemaakt over het verbeteren van de taalvaardigheid van werknemers. De cao's spreken over het aanbieden van cursussen 'Nederlands op de Werkvloer' of taalcursussen voor buitenlandse werknemers. Hieruit valt te concluderen dat er door branches en sectoren een voorzichtig begin wordt gemaakt met de bestrijding van laaggeletterdheid. Daarnaast kan geconcludeerd worden dat de nadruk ligt op cursussen voor buitenlandse werknemers en 'Nederlands op de Werkvloer', waardoor autochtonen die wel Nederlands spreken op de werkvloer, maar moeite hebben met lezen en schrijven in mindere mate worden bereikt.



## 4 Sectoren

Het activeren en stimuleren van decentrale partijen is een belangrijke taak van de landelijke actoren. De gedachte is dat de decentrale partijen de aanpak binnen de sector overnemen, verspreiden en inzetten bij bedrijven. Dit hoofdstuk gaat in op de wijze waarop sectoren het onderwerp laaggeletterdheid op de agenda zetten. In hoeverre 'landt' het onderwerp laaggeletterdheid binnen de sectoren? Daarnaast wordt ingegaan op de vraag of er een sectorale aanpak van laaggeletterdheid is ontstaan zonder cao-afspraken.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op een niet-willekeurige selectie van acht sectoren:

- schoonmaak;
- voedingsindustrie;
- uitzendbranche;
- bouw;
- transport en logistiek;
- zorg;
- metaal;
- groen.

De sociale werkvoorziening is niet opgenomen omdat er al veel informatie beschikbaar is over de aanpak van laaggeletterdheid.<sup>1</sup> Binnen de eerste vier genoemde sectoren zijn cao-afspraken gemaakt over het aanbieden van taalcurssussen. In dit hoofdstuk wordt beschreven welke type afspraken over laaggeletterdheid daaruit voortgekomen zijn en wat de afspraken in de praktijk opleveren. De andere vier sectoren hebben geen cao-afspraken over taalcurssussen. In dit hoofdstuk wordt beschreven of er een sectorale aanpak is ontstaan zonder cao-afspraken. De sectoren overlappen grotendeels met de selectie van sectoren van Stichting Lezen & Schrijven en CINOP. In dit hoofdstuk komt naar voren hoe hun aanpak heeft doorgewerkt. De voedingsindustrie is toegevoegd om te kijken of er, buiten de selectie van Stichting Lezen & Schrijven en CINOP, initiatieven zijn om laaggeletterdheid te bestrijden. Binnen deze sector zijn de deelsectoren 'vlees', 'zuivel' en 'zoetwaren' benaderd.

### 4.1 Actoren en beleid

Om een compleet beeld te krijgen van de aanpak van laaggeletterdheid binnen de sectoren is contact opgenomen met:

- werkgeversorganisaties;
- werknemersorganisaties;
- brancheorganisaties;
- O&O-fondsen;
- kenniscentra<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Mager, D., P. Bolhuis en M. Engelen, *Laaggeletterdheid in de sociale werkvoorziening*, Zoetermeer 2008. SBCM, *Een wereld van verschil. Aanpak laaggeletterdheid in de SW*, 2009.

<sup>2</sup> Zie bijlage 1 voor de benaderde organisaties binnen de acht sectoren.

De gesprekken met deze organisaties hebben enkele algemene bevindingen opgeleverd. De eerste bevinding is dat de term 'laaggeletterdheid' binnen de organisaties (zowel O&O-fondsen, kenniscentra als sociale partners) soms onbekend is en vaak breed wordt geïnterpreteerd (zie paragraaf 2.3 voor een omschrijving van de brede interpretatie). In de praktijk zien veel organisaties laaggeletterdheid als een beperking in de spreek- en luistervaardigheden. Door de onbekendheid en brede insteek van het thema is het lastig om binnen de organisaties de juiste persoon te spreken te krijgen die informatie kan verlenen over laaggeletterdheid en een (eventuele) aanpak.

Een tweede overkoepelende bevinding is dat de organisaties (zowel O&O-fondsen, kenniscentra als sociale partners) geen totaalbeeld hebben van de aanpak van laaggeletterdheid binnen de eigen sector. Veelal wordt er verwezen naar andere organisaties of contactpersonen, die vervolgens weer terugverwijzen. De contactpersonen kunnen veelal namen noemen van bedrijven die laaggeletterdheid op hun eigen werkvloer bestrijden, maar kunnen niet met zekerheid stellen of dit een compleet beeld geeft van aanpak binnen de gehele sector. De mogelijkheid bestaat dat binnen de sector bedrijven op eigen initiatief laaggeletterdheid aanpakken, maar buiten beeld blijven bij de koepelorganisaties.

In overeenstemming met de eerstgenoemde bevinding is dat een eventuele sectoraanpak vooral gericht is op het bevorderen van de spreek- en luistervaardigheden van werknemers. Binnen vijf van de acht onderzochte sectoren is sprake van een sectorale aanpak. Vier daarvan bestrijden laaggeletterdheid indirect door taalcursussen aan te bieden die niet gericht zijn op, maar wel kort aandacht besteden aan lezen en schrijven. De andere sector heeft een aanpak specifiek gericht op het bevorderen van de lees- en schrijfvaardigheden onder zowel allochtone als autochtone werknemers.

Om te ontdekken waarom er al dan niet een sectorale aanpak laaggeletterdheid tot stand komt, wordt in de volgende paragrafen ingegaan op de aangedragen redenen. Er wordt een onderverdeling gemaakt in sectoren waar er een sectorale aanpak bestaat (paragraaf 4.2) en sectoren waarin er geen of individuele initiatieven zijn gevonden (paragraaf 4.3).

In dit hoofdstuk wordt soms gesproken over organisaties zonder die nader te specificeren. Dat komt omdat er vaak in verschillende sectoren verschillende organisaties bij de bestrijding van laaggeletterdheid betrokken zijn. In de ene sector kan dat een werknemersorganisatie zijn, in de andere een brancheorganisatie of kenniscentrum.

## **4.2 Sectorale aanpak**

Binnen de geselecteerde sectoren hebben de bouw, schoonmaak, uitzendbranche en vleessectoren cao-afspraken gemaakt waarin het aanbieden van taalcursussen is opgenomen. Daarnaast zijn er onlangs in de metaal initiatieven genomen om de taalvaardigheid van werknemers te bevorderen. In deze paragraaf komt naar voren dat de initiatieven sectorbreed gedragen worden.

In de volgende subparagrafen wordt een onderscheid gemaakt tussen de initiatieven die gericht zijn op laaggeletterdheid in brede zin (zowel de lees- en schrijfvaardigheden als de spreek- en luistervaardigheden bevorderen) en laaggeletterdheid in smalle zin (het bevorderen van de lees- en schrijfvaardigheden).

#### 4.2.1 Laaggeletterdheid in brede zin

De metaal, bouw, schoonmaak en de vleessector ondernemen initiatieven om de taalvaardigheden van werknemers te bevorderen. Deze initiatieven worden sectorbreed gedragen. De metaalsector heeft het project '5x beter', waar taalcurssussen een onderdeel van uit (kunnen) maken. De bouwsector kent de opleiding 'Beter Nederlands in de bouw'. De schoonmaaksector heeft onlangs een principeakkoord afgesloten waarbij een taaltraject een verplicht karakter krijgt. De vleessector biedt, zoals ook opgenomen in de cao, cursussen 'Nederlands op de Werkvloer.'

##### Laaggeletterdheid bestrijden als middel

Gemeenschappelijk in de initiatieven in deze sectoren is dat ze niet specifiek gericht zijn op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden van werknemers, maar indirect hieraan wel een bijdrage kunnen leveren.

De *metaalsector* is via de aanvliegrouete 'veiligheid' bezig om laaggeletterdheid binnen de sector te bestrijden. Het project '5x beter' is gericht op de verbeteringen van de arbeidsomstandigheden, waarvan één aspect de fysieke veiligheid is. Omdat recente studies aantonen dat werknemers van buitenlandse origine, flexwerkers en jongeren relatief vaker een ongeluk hebben of veroorzaken, is er binnen '5x beter' een deelproject opgestart voor 'nieuwkomers' (nieuwe mensen op de werkvloer). Tijdens het project stuitte men op nieuwe werknemers die de Nederlandse taal niet spreken en hierdoor ook de veiligheidsinstructies niet begrijpen. Het bedrijf 'Paul Werkt' heeft vervolgens een toolkit ontwikkeld om binnen de bedrijven met anderstalige werknemers beslissingen te maken over de communicatie. Bijvoorbeeld: moeten de veiligheidsregels vertaald worden? Als de werknemer in zijn of haar eigen taal niet kan lezen, wordt er dan een tolk ingehuurd of wordt de werknemer opgeleid in het leren lezen en schrijven? De keuze is aan de bedrijven. Wanneer een bedrijf kiest werknemers een cursus aan te bieden, is het bedrijf bezig laaggeletterdheid te bestrijden.

Enkele bedrijven in de *bouwsector* hebben in 2008 meegedaan aan het project 'Nederlands op de Werkvloer'. Dit project richt zich op de bestrijding van laaggeletterdheid in brede zin bij met name niet-westerse allochtonen. Daarnaast hebben werkgevers- en werknemersorganisaties in 2009 besloten de opleiding 'Beter Nederlands in de bouw' in de catalogus van het scholingsfonds op te nemen. Dat wil zeggen dat bouw-cao-werkgevers een vaste bijdrage krijgen in de cursus-, verlet- en reiskosten voor de dagen waarop werknemers de cursussen volgen. Ook deze cursus is meer gericht op meertaligheid op de werkvloer dan op het aanpakken van laaggeletterdheid. De brochure voor de opleiding vermeldt:

'Inmiddels is de bouw bijna een internationale bedrijfstak geworden. Met veel verschillende talen op de werkvloer liggen misverstanden en onveilige situaties snel op de loer.'<sup>1</sup>

De opleiding is daarom niet specifiek gericht op het bestrijden van laaggeletterdheid, maar het bevorderen van de lees- en schrijfvaardigheid is wel één van de resultaten die de opleiding biedt. Bedrijven die de opleiding aanvragen doen dit om verschillende redenen. De

<sup>1</sup> TopTaal, *Beter Nederlands in de bouw*, 3. Zie ook: [http://www.toptaal.nl/toptaal/images/pdf/TopTaal\\_taaltraining\\_Beter\\_Nederlands\\_in\\_de\\_bouw.pdf](http://www.toptaal.nl/toptaal/images/pdf/TopTaal_taaltraining_Beter_Nederlands_in_de_bouw.pdf)

voornaamste reden is verbetering van de veiligheid op de werkvloer. Andere redenen zijn: verbeteren van de sfeer en communicatie op de werkvloer en het binden van personeel.

Een nieuwe ontwikkeling in de *schoonmaak- en glazenwassersbranche* is het onlangs afgesloten principeakkoord, waarin afspraken over taal cursussen zijn opgenomen. Nieuw in dit akkoord is dat werkgevers verplicht zijn taal cursussen aan te bieden en dat daarvoor financiële middelen beschikbaar zijn gesteld. Eerst voert de sector een pilot uit in de regio Arnhem. Deze pilot is medegefinancierd door het ministerie van VROM. Ook in deze pilot wordt de nadruk gelegd op het vergroten van de spreek- en taalvaardigheid. Het einddoel na het volgen van de cursus is A2-niveau. Het eindniveau waarop de cursisten moeten lezen en schrijven is minimaal niveau A1. Overigens is er bij dat niveau nog altijd sprake van laaggeletterdheid. In de cao-tekst is daarnaast opgenomen dat laaggeletterden op het laagste niveau niet binnen de doelgroep vallen:

'Iedere werknemer die onvoldoende de Nederlandse taal beheerst om de basis (vak)opleiding te kunnen volgen, maar die wel gealfabetiseerd is (in woord en geschrift een taal beheerst).'<sup>1</sup>

De *vleessector* heeft in de cao de cursus 'Nederlands op de Werkvloer' opgenomen. In de praktijk is deze cursus gericht op werknemers met een anderstalige achtergrond. Autochtone werknemers hebben ook recht op deze cursus, maar het is volgens de werkgeversorganisatie de vraag of deze cursus hiervoor geschikt is:

'De opleiding is vooral gericht op het begrijpen en enigszins spreken van het Nederlands, niet zozeer op lees- en schrijfvaardigheden.'

Bij de bestrijding van laaggeletterdheid zijn de initiatieven in de metaal, bouw, schoonmaak en vlees gericht op andere invalshoeken: veiligheid, soepele communicatie, et cetera. In alle initiatieven ligt de nadruk op laaggeletterden die de Nederlandse spreektaal niet (voldoende) vaardig zijn. Hierdoor wordt niet de gehele doelgroep, die voor tweederde uit autochtone Nederlanders bestaat, bereikt.<sup>2</sup>

### **Versnipperde initiatieven laaggeletterdheid - knelpunten**

In de bouw, schoonmaak en vlees zijn daarnaast enkele initiatieven te onderscheiden die op laaggeletterdheid in smalle zin gericht zijn. Bij deze initiatieven is echter geen sprake van een structurele aanpak die sectorbreed gedragen wordt. Daarnaast komen de initiatieven moeilijk van de grond.

In de *bouwsector* hebben werkgevers- en werknemersorganisaties in 2009 via het kenniscentrum Fundeon het initiatief genomen om, in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven, een herkenningwijzer speciaal voor de bouwnijverheid te ontwikkelen. Deze is verspreid door werknemersorganisaties op bouwplaatsen en door werkgeversorganisaties onder bedrijven. De verwachting is dat bedrijven en/of werknemers hiermee aan de slag gaan en gelokaliseerde laaggeletterde werknemers zich bij het landelijke meldpunt aanmelden

<sup>1</sup> Bron: <http://www.ras.nl/content/files/principeakkoord%20en%20loontabellen%202010.pdf>.

<sup>2</sup> Het Convenant Laaggeletterdheid spreekt over 1,5 miljoen laaggeletterden onder de volwassen Nederlandse bevolking. Volgens het IALS-onderzoek betreft het ongeveer één miljoen autochtonen en een half miljoen allochtonen.

(waarna de werknemers worden doorverwezen naar ROC's). Omdat het landelijke meldpunt geen aanmeldingen registreert, is niet bekend hoeveel individuele werknemers hierop gereageerd hebben. Tevens is het bij werkgevers- en werknemersorganisaties niet bekend hoeveel bedrijven zich hebben aangemeld.

Fundeon richt zich tegenwoordig op het aanpassen van het taalniveau van het lesmateriaal. Particuliere en reguliere opleidingsinstituten hebben hierom gevraagd. Het kenniscentrum ontvangt echter geen feedback van werkgevers. Bouwend Nederland zal het onderwerp laaggeletterdheid tijdens de 'week van de alfabetisering' opnemen in het ledenblad maar verder geen initiatieven ondernemen. De reden is dat men het een taak van individuele werkgevers vindt om laaggeletterden op te sporen en taalcurssussen aan te bieden. FNV Bouw experimenteert op dit moment bij enkele bouwbedrijven met de taalscan om laaggeletterden te lokaliseren. Het aanbieden van cursussen specifiek voor laaggeletterdheid dienen de bedrijven zelf te organiseren. Het leggen van de verantwoordelijkheid bij bedrijven brengt echter enkele knelpunten met zich mee. Hieronder worden de *knelpunten* weergegeven die FNV Bouw lokaliseert:

- Veel bedrijven (met name kleinere) hebben *geen (goed ontwikkeld) personeelsbeleid*.
- Werknemers in de bouw hebben soms *aversie tegen scholing*. Met name laaggeletterden.
- De *economische crisis* leidt ertoe dat bedrijven minder bereid zijn te investeren in personeel.
- Nieuwe werknemers die moeite hebben met de Nederlandse taal (bijvoorbeeld Poolse werknemers) zijn vaak *tijdelijk in dienst*. Zowel werkgevers als werknemers zijn daarvoor niet altijd bereid tijd, moeite en geld te investeren in scholing voor verbetering van de Nederlandse taal.

De *schoonmaak- en glazenwassersbranche* heeft een convenant gesloten over bestrijding van laaggeletterdheid. De uitvoering van het convenant komt moeilijk van de grond. Een contactpersoon binnen een werknemersorganisatie verwoordde het als volgt:

'Er zijn goede afspraken gemaakt, maar de uitvoering is dramatisch.'

De *knelpunten* die werknemersorganisaties opgeven zijn de volgende:

- Niet-Nederlandstalige werknemers zijn gemakkelijker te *lokaliseren*. Het lokaliseren van laaggeletterden is moeilijker.
- Dit komt ook doordat het onderwerp zowel bij werknemers als werkgevers omgeven is door *schaamte*. Sommige bedrijven willen niet dat bekend wordt dat zij laaggeletterden in dienst hebben, vanwege een mogelijke imagobeschadiging.

Door gebrek aan respons hebben enkele organisaties binnen de sector (zoals de werkgeversorganisatie die het Convenant mede heeft ondertekend) het onderwerp laaggeletterdheid van de agenda afgehaald. Hierbij speelde mee dat ze van mening zijn dat de *verantwoordelijkheid uiteindelijk bij de werkgevers en werknemers ligt*. Omdat er in de schoonmaak- en glazenwassersbranche bedrijven zijn die op eigen initiatief laaggeletterdheid aanpakken, wordt er op sectorniveau nauwelijks nog aandacht besteed aan het onderwerp laaggeletterdheid.

De *vleessector* heeft een 'employability budget', waarvan werknemers gebruik kunnen maken om hun arbeidskansen te verbeteren. Het budget kan volgens de werkgeversorganisa-

tie aangewend worden om de lees- en schrijfvaardigheden te verbeteren. In de praktijk zien werkgevers- en werknemersorganisatie dit nog niet gebeuren. De *knelpunten* die daarvoor worden aangedragen, zijn te vergelijken met de knelpunten in de bouw en schoonmaak- en glazenwassersbranche:

- Er is een *schaamte* onder werknemers om zich aan te melden.
- De *weg naar scholing* kennen de werknemers veelal niet.
- Laaggeletterde werknemers zijn *moeilijk te lokaliseren*.

#### **Geen initiatieven specifiek laaggeletterdheid - redenen**

Binnen de *metaalsector* zijn geen initiatieven ondernomen om specifiek laaggeletterdheid aan te pakken. Hiervoor worden de volgende redenen aangedragen:

- Laaggeletterdheid is geen (groot) probleem voor de sector.

'Er komen nagenoeg geen signalen uit de sector over een behoefte laaggeletterdheid aan te pakken.'

'Er is in zeer bescheiden mate sprake van deelname aan cursussen op het terrein van taalvaardigheid. Over 2009/2010 hebben tot nu toe 238 werknemers uit onze sector aan gerelateerde cursussen deelgenomen. Deze zijn echter lang niet allemaal te relateren aan "laaggeletterdheid". Er zijn ook cursussen bij op het terrein van correspondentie en Nederlands voor anderstaligen. Sec gerelateerd aan laaggeletterdheid schatten wij de deelname op ten hoogste 80 cursisten per jaar. Dit komt neer op een aandeel van 0,25% van alle cursisten en van 0,055% van alle werknemers uit onze sector.'

- Het bestrijden van laaggeletterdheid heeft geen hoge prioriteit.

'Niet zozeer laaggeletterdheid maar het verbeteren van vakmanschap en vakspecifieke kwaliteiten zijn knelpunten binnen de sector.'

- Het aanpakken van laaggeletterdheid is niet aan de sectororganisaties.

'We willen zo weinig mogelijk bemoeienis richting de bedrijven. Binnen de bedrijven dienen dit soort zaken goed geregeld te worden.'

#### **4.2.2 Laaggeletterdheid in smalle zin**

Van de vijf sectoren die een sectorale aanpak hebben om de taalvaardigheid onder werknemers te bevorderen, is de uitzendbranche de enige sector waar het beleid gericht is op het bestrijden van laaggeletterdheid in smalle zin. De landelijke sociale partners hebben in het verleden, met ondersteuning van Stichting Lezen & Schrijven, de decentrale werkgeversorganisatie benaderd. Die heeft het onderwerp vervolgens in overleg met de werknemersorganisatie op de agenda gezet. Het O&O-fonds is aangewezen als uitvoeringsorgaan, omdat het een groot bereik heeft in de sector.

Het bestuur van het O&O-fonds vindt het onderwerp zeer belangrijk en heeft het hoog op de agenda gezet. De directeur wil het onderwerp bespreekbaar maken en de aanpak in de sector laten implementeren. Dit gebeurt vooral door voortdurend te communiceren met bedrijven (hier: uitzendbureaus). Daarnaast is er een pilot opgestart met zes uitzendbureaus

waarbij laaggeletterde uitzendkrachten worden gelokaliseerd, gemobiliseerd en toegeleid naar een taalcursus.

In de uitzendbranche is de sectorale aanpak van de grond gekomen door de toewijding van (bestuurders van) het O&O-fonds. Daarmee is *commitment* op bestuurlijk niveau een belangrijke succesfactor bij de bestrijding van laaggeletterdheid. Mogelijk speelt hierbij ook het *commerciële belang* een rol. De uitzendbranche is een naar winst strevende sector die gebaat is bij effectieve en efficiënte plaatsingen van uitzendkrachten. Belangrijk daarbij is de mate waarin inlenende bedrijven tevreden zijn met de vaardigheden van uitzendkrachten. Voor uitzendbureaus is het dus van belang werknemers te kwalificeren en te zorgen voor voldoende persoonlijke ontwikkeling.

Kenmerkend voor de uitzendbranche is dat laaggeletterdheid *erkend wordt als probleem* en er een *probleemeigenaar* is. De werknemers- en werkgeversorganisaties hebben het probleem van laaggeletterdheid erkend en het onderwerp op de agenda gezet. Het O&O-fonds neemt de coördinatie op zich. In het interview schetste het O&O-fonds de omvang van de problematiek als volgt:

'Jaarlijks werken er 730.000 mensen in de flexbranche. Wij gaan uit van de verhoudingen die de Stichting van de Arbeid heeft gegeven: 1 op de 15 werkenden is laaggeletterd. Dat zijn dus op z'n minst 44.000 flexwerkers. Ik denk dat het er binnen de uitzendbranche zelfs nog meer kunnen zijn.'

De aanpak van laaggeletterdheid is bovendien van de grond gekomen door *knelpunten te bestrijden*. Voor het lokaliseren van laaggeletterden is de hulp ingeroepen van Stichting Lezen & Schrijven. Daarbij zijn reeds beschikbare instrumenten ingezet, zoals herkenningwijzers, informatiebrieven<sup>1</sup>, et cetera. In de toekomst wil de uitzendbranche gebruik gaan maken van de taalscan, zodat ook intercedenten flexwerkers kunnen toetsen op laaggeletterdheid.<sup>2</sup> Daarnaast is gekozen om eerst een pilot te draaien onder verschillende uitzendbureaus. De pilot moet inzichtelijk maken welke knelpunten er zijn en hoe deze zijn te vermijden en ook informatie opleveren over goede praktijken die verspreid kunnen worden onder andere uitzendbureaus. Uitzendbureaus kunnen op deze manier worden overtuigd van de het belang van de bestrijding van laaggeletterdheid. Tot slot is het taboe waarmee laaggeletterdheid is omgeven, bestreden door het onderwerp voortdurend te bespreken.

### 4.3 Geen of individuele initiatieven

Binnen de sectoren zorg, transport & logistiek, groen en twee deelsectoren van de voedingsmiddelenindustrie (zoetwaren en zuivel) is geen sectorale aanpak ontstaan om de taalvaardigheid van werknemers te bevorderen. Wel zijn er binnen de sectoren (enkele) organisaties geweest die (in het verleden) op eigen initiatief laaggeletterdheid bestreden. In deze paragraaf wordt er onderscheid gemaakt tussen organisaties die wel initiatieven hebben ondernomen (4.3.1) en organisaties die dit niet hebben gedaan (4.3.2).

<sup>1</sup> Hier wordt in het volgende hoofdstuk uitgebreid op ingegaan.

<sup>2</sup> De flexwerkers worden op dit moment eerst nog doorgestuurd naar het ROC voor een intakegesprek.

Een overkoepelende bevinding voor sectoren waar geen sprake is van een sectorale aanpak, is dat de term laaggeletterdheid in eerste instantie geassocieerd wordt met taalcursussen en, specifiek, taalcursussen voor niet-Nederlandstalige werknemers.

'Ik weet dat er ooit geprobeerd is allochtonen te motiveren voor het chauffeursvak, maar dat is met een zachte dood gestorven.'

'Er wordt hier en daar wel wat ondernomen om Nederlands als tweede taal aan te pakken, maar niets structureels.'

'Soms wordt nog een schakeljaar georganiseerd voor allochtone werknemers, om op voldoende niveau te komen, maar dit is geen core-business.'

Zodra de term 'laaggeletterdheid' in de interviews werd toegelicht, droegen de contactpersonen enkele redenen aan waarom er geen initiatieven zijn genomen om een aanpak op te starten of initiatieven niet (voldoende) van de grond zijn gekomen.

#### 4.3.1 Individuele initiatieven

Binnen de sectoren zorg, transport & logistiek en groen zijn er organisaties die (in het verleden) initiatieven hebben ontplooid omtrent het onderwerp laaggeletterdheid. De belangrijkste methoden die deze organisaties daarbij hebben gehanteerd, zijn: 'bekendheid geven aan het onderwerp' en 'aanpassen interne en/of externe communicatie'. In de deelsectoren zoetwaren en zuivel zijn geen specifieke organisaties (werkgevers-, werknemersorganisaties, O&O-fondsen of kenniscentra) gevonden die initiatieven nemen.

##### **Bekendheid geven aan onderwerp**

De methode 'bekendheid geven aan' wordt veelal alleen ingezet nadat landelijke organisaties zoals Stichting Lezen & Schrijven de sector hebben benaderd. Er zijn veel sectororganisaties die alleen in het verleden aandacht aan laaggeletterdheid hebben besteed (in vak- en/of ledenbladen of op hun internetsite en door het verspreiden van een speciaal ontwikkelde herkenningwijzer). De organisaties zijn er mee gestopt omdat de *respons te klein* was. Wanneer blijkt dat er wel bedrijven zijn die laaggeletterdheid op hun werkvloer willen bestrijden, komt er een cirkelredenering om de hoek kijken. Er is over het onderwerp gecommuniceerd → bedrijven pakken het niet op → wanneer bedrijven het zelf oppakken → hoeven we er ook niet over te communiceren.

De organisaties die nog steeds over het onderwerp laaggeletterdheid communiceren, doen dit tijdens speciale gelegenheden (zoals de week van de alfabetisering). Ook hier heerst de mening dat individuele werkgevers en werknemers het uiteindelijk zelf moeten oppakken.

##### **Aanpassen schriftelijke communicatie**

Enkele sectoren passen de interne en externe communicatie aan. Een voorbeeld is het aanpassen van de informatie over pensioenen en het aanpassen van leerstof in cursussen. Ook worden er op de werkvloer soms symbolen gebruikt in plaats van tekst, zodat zowel niet-Nederlandstalige werknemers als laaggeletterden de boodschap begrijpen. Het aanpassen van de schriftelijke communicatie is maar één zijde van de medaille. Om het aantal laagge-



letterde werknemers omlaag te krijgen, zoals het Convenant Laaggeletterdheid voorstelt, is het ook nodig om taalcurssussen aan te bieden.

#### 4.3.2 Geen initiatieven

In de sectoren zijn er tevens werkgevers- en werknemersorganisaties, O&O-fondsen en kenniscentra die niet bereid zijn laaggeletterdheid aan te pakken. De redenen die aangedragen zijn, zijn te clusteren in de volgende categorieën:

- De organisaties erkennen laaggeletterdheid niet als een probleem binnen de sector.
- De organisaties erkennen laaggeletterdheid niet als een probleem dat groot genoeg is om prioriteit aan te geven.
- De organisaties erkennen laaggeletterdheid als een probleem binnen de sector, maar zijn van mening dat zij niet degenen zijn die het probleem dienen aan te pakken.

Binnen de zorg en transport & logistiek zijn alle redenen aangedragen. Daarnaast zijn er organisaties die zowel de eerste als de laatste reden opvoeren: er is *geen* probleem met laaggeletterdheid en *als* dat probleem er wel is dan is het niet aan ons om het aan te pakken. Hieronder worden de drie aangedragen redenen kort toegelicht en onderbouwd met citaten.

##### **Laaggeletterdheid is geen probleem binnen de sector**

De organisaties die laaggeletterdheid niet als probleem zien in hun sector, hebben hier verschillende argumenten voor. Vaak werd gezegd dat ze geen signalen krijgen van bedrijven en om deze reden aannemen dat er dan geen problemen zijn op de werkvloer. Enkelen voegden daaraan toe dat dit niet per definitie betekent dat er ook *echt* geen probleem is, maar dat het probleem dan nooit groot genoeg kan zijn.

'Die signalen krijgen wij niet binnen van onze leden en er zijn ook geen onderzoeksgegevens over beschikbaar.'

'We horen de fabrieken er niet om vragen, maar dat kan ook zijn omdat we het niet aanwakkeren.'

Een ander aangehaald argument heeft betrekking op de eisen aan vooropleiding die de sector stelt aan nieuwe medewerkers. Die zijn volgens de organisaties hoog genoeg om aan te nemen dat de nieuwe werknemers niet laaggeletterd zijn. Over 'oude' werknemers wordt niet gesproken.

'De opleidingseis voor nieuwe werknemers wordt steeds hoger. Daardoor zijn deze medewerkers niet laaggeletterd.'

Ook zijn er organisaties die weten dat er laaggeletterdheid voorkomt in de sector, maar het niet als probleem ervaren. Bijvoorbeeld omdat de werknemers in hun werkzaamheden niet te maken hebben met lezen en schrijven en laaggeletterdheid hierdoor geen problemen oplevert.

'Laaggeletterdheid komt op de werkvloer voor, zowel bij allochtone als autochtone werknemers. De werknemers doen meestal de eenvoudigste werkzaamheden, waarbij invullen van documenten ter borging van de productie tot een minimum beperkt blijft.'

### **Het probleem van laaggeletterdheid is te klein**

Sommige organisaties ontvangen wel signalen van bedrijven. De signalen vinden ze echter te zwak om te besluiten laaggeletterdheid sectoraal aan te pakken. Laaggeletterdheid heeft om deze reden geen prioriteit. In de argumentatie speelt ook de economische crisis een rol. De middelen (geld en tijd) ontbreken en het is in deze tijd belangrijk de focus op andere typen scholing te leggen, is de redenering.

'Er bereiken ons nagenoeg geen signalen uit de sector over een behoefte op dit terrein.'

### **Aanpak probleem laaggeletterdheid elders**

De organisaties die laaggeletterdheid wel als een probleem binnen de sector erkennen, zijn van mening dat zij niet de aangewezen organisatie zijn om het probleem op te lossen. Hierbij is een onderscheid te maken tussen organisaties. Kenniscentra vangen wel individuele signalen op van werknemers die laaggeletterd zijn maar zetten het onderwerp niet zelf op de agenda. O&O-fondsen verwijzen naar de sociale partners in het bestuur die bepalen wat er op de agenda komt te staan en wijzen ook op het ontbreken van financiële middelen voor O&O-fondsen. De sociale partners verwijzen vervolgens naar de werkvloer: werknemers en werkgevers.

'Wanneer er via een bedrijf het signaal binnenkomt dat een stagiair moeite heeft met lezen schrijven, kunnen we het doorgeven aan de opleider, maar we kunnen zelf geen advies uitbrengen.' (Kenniscentrum)

'In het verleden is het onderwerp op de agenda gezet, maar het bestuur heeft besloten dat het een taak is van de individuele werkgever.' (O&O-fonds)

'Dat is een investering waar niet direct inkomsten tegenover staan.' (O&O-fonds)

'Ik weet dat er bedrijven zijn die op eigen initiatief laaggeletterdheid aanpakken. Als een bedrijf het zelf oppakt, hoeven wij niet meer aan de bel te trekken.' (Werknemersorganisatie)

'Laaggeletterdheid is een erkend maatschappelijk probleem, maar de oplossing ervan moet niet toegewezen worden aan branches. Het dient juist op individuele basis (tussen werkgever en werknemer in bijv. functioneringsgesprek) aangepakt te worden, met aandacht ook voor de persoonlijke omstandigheden en achtergronden van de betrokkene.' (Werkgeversorganisatie)

'We hebben ervoor gekozen de verantwoordelijkheid voor HRM-beleid primair te beleggen bij individuele bedrijven.' (Werkgeversorganisatie)

Kortom: binnen sectoren zien organisaties laaggeletterdheid niet als probleem binnen de sector, of vinden het probleem niet groot genoeg om prioriteit aan te stellen.

#### 4.4 Conclusie

In vijf van de acht onderzochte sectoren is een sectorale aanpak ontstaan om de taalvaardigheid van de werknemers te verbeteren. In vier sectoren is de sectorale aanpak gericht op het bevorderen van de spreek- en luistervaardigheid. Het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van werknemers is te beschouwen als een eerste bijdrage aan het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden. Een beperking van deze aanpak is dat vooral niet-Nederlandstaligen worden bereikt.

In drie van de acht onderzochte sectoren (en twee deelsectoren) is geen sectorale aanpak ontstaan om de taalvaardigheid onder werknemers te bevorderen. Weliswaar zijn er in deze sectoren organisaties geweest die op eigen initiatief en op kleine schaal getracht hebben laaggeletterdheid te bestrijden maar deze initiatieven hebben (nog) geen grote navolging gekregen in de sector. De belangrijkste redenen hiervoor zijn: laaggeletterdheid wordt niet als (groot) probleem erkend; decentrale sociale partners zijn van mening dat zij niet degenen zijn die het probleem dienen aan te pakken.

Uit het onderzoek blijkt dat het niet eenvoudig is een aanpak van de grond te krijgen. De sectorale organisaties stuiten op de volgende knelpunten:

- laaggeletterdheid is met schaamte omgeven, zowel bij werknemers als bij werkgevers;
- laaggeletterden zijn moeilijk te lokaliseren;
- laaggeletterden zijn moeilijk te motiveren een opleiding te volgen.

Bedrijven maken vanwege bovenstaande redenen niet snel een aanvang met de bestrijding van laaggeletterdheid.

De uitzendbranche is de enige onderzochte sector die laaggeletterdheid in smalle zin bestrijdt, dat wil zeggen de lees- en schrijfvaardigheden van werknemers bevordert. Het onderwerp is in deze sector een belangrijk thema geworden vanwege de volgende redenen:

- Er zijn toegewijde bestuurders.
- De sector heeft er een direct commercieel belang bij om werknemers vaardigheden aan te leren.
- Laaggeletterdheid wordt erkend.
- Er is een probleemeigenaar.



## 5 Bedrijven

Dit hoofdstuk gaat nader in op de inspanningen van bedrijven die een aanpak hebben ontwikkeld. Hiertoe is aan verschillende contactpersonen binnen de onderzochte sectoren (sociale partners, O&O-fondsen, kenniscentra) gevraagd bedrijven te noemen die actief zijn in het bestrijden van laaggeletterdheid. Op basis van deze gegevens en interviews met vertegenwoordigers van Stichting Lezen & Schrijven, CINOP en drie particuliere opleiders, ontstond een lijst van 60 bedrijven.<sup>1</sup> Uit deze lijst zijn in overleg met de begeleidingscommissie van de Stichting van de Arbeid die het onderzoek begeleidde vijf bedrijven geselecteerd om nader te bestuderen. Binnen de selectie is spreiding aangebracht in:

- grootte van het bedrijf;
- sector;
- populatie werknemers (opleidingsniveau, etniciteit, et cetera);
- startdatum van de aanpak;
- initiatiefnemer.

### 5.1 Selectie van bedrijven

Hieronder worden de bedrijven geïntroduceerd die geselecteerd zijn.

#### **Thetford B.V.**

Thetford B.V. maakt koelkasten, toiletten en accessoires voor de vrijetijdsmarkt. Thetford is een internationaal bedrijf met ongeveer 600 werknemers. Het hoofdkantoor staat in Etten-Leur en telt 400 werknemers. Tweederde van de werknemers is werkzaam in de productie en eenderde op kantoor. Als gevolg van een forse groei van het bedrijf zijn er Poolse medewerkers aangenomen en Nederlanders met een Marokkaanse, Turkse of andere achtergrond. Op dit moment werken er ongeveer 20 nationaliteiten bij Thetford B.V.

#### **Astra Faam**

Astra Faam locatie Breda maakt onderdeel uit van het Belgische Astra Sweets, een snoepproducent met in totaal circa 420 medewerkers. De geschiedenis van het bedrijf gaat terug tot 1838. Momenteel heeft Astra Faam op de productielocatie Breda 130 werknemers in dienst, waarvan circa 90 in de productie werken. Op de locatie in Breda werken werknemers van verschillende nationaliteiten, zoals Nederlands, Marokkaans, Turks, Portugees, Pools en Iers. Geen enkele niet-Nederlandse nationaliteit is in de meerderheid.

#### **WZH Prinsenhof**

WZH Prinsenhof is een zorginstelling. WZH Prinsenhof is één van dertien locaties van WoonZorgcentra Haaglanden. Op deze locatie werken 315 medewerkers, inclusief 70 medewerkers voor de facilitaire dienst (transport, voedingsdiensten, schoonmaak, restaurant en receptie). Het opleidingsniveau van de werknemers in de verzorging, transport, voedingsdiensten en schoonmaak is relatief laag. De verhouding tussen autochtone en alloch-

---

<sup>1</sup> Deze lijst is niet limitatief.

tone medewerkers is ongeveer 60%-40%. De gemiddelde leeftijd ligt tussen de 40 en 45 jaar en het aantal dienstjaren op gemiddeld 10 jaar.

### **Roteb**

Roteb is een dienstverlenend bedrijf van de gemeente Rotterdam. Oorspronkelijk was Roteb een afvalverwerkingsbedrijf maar in de loop der jaren zijn de activiteiten verbreed: van kwekerij tot fietsenmaker en van kringloop tot inpakwerkzaamheden. Een aantal onderdelen van Roteb is een sw-bedrijf. Bij Roteb werken meer dan 5.000 mensen in vaste dienst, waarvan 1.500 ambtenaar zijn en 2.000 via de Wsw binnenkomen. De verdeling autochtoon en allochtoon is ongeveer evenredig verdeeld. De werknemers die vanuit VSO-scholen doorstromen zijn relatief jong. De vaste medewerkers zijn gemiddeld tussen de 40 en 50 jaar. Er zijn werknemers die lang blijven werken bij Roteb. Vaak zijn dit de medewerkers met een Wsw-indicatie die niet geschikt zijn voor de reguliere arbeidsmarkt. Andere medewerkers stromen door. In 2001 is Roteb begonnen met het bestrijden van laaggeletterdheid op de werkvloer.

### **Tempo-Team**

Tempo-Team is een landelijk opererend uitzendbureau. Binnen de vestigingen zijn er verschillende branches waarbij flexwerkers zich kunnen inschrijven, zoals Logistiek, Food, Industrie, Financiële dienstverlening en Hospitality. Daarnaast is er binnen Tempo-Team een onderscheid tussen o.a. 'uitzenden' en 'Inhouse Services', waarbij uitzenden vergeleken wordt met de normale gang van zaken bij uitzendbureaus (het uitzenden en detacheren voor functies in verschillende vakgebieden en branches) en 'Inhouse Services' het werven en inplannen van pools van flexwerkers voor grote industriële organisaties (in onder andere de branches Food en Logistiek). Dit gebeurt meestal vanuit een inhouse vestiging (een vestiging bij de inlener van het pand). Tempo-Team neemt deel aan de pilot laaggeletterdheid vanuit deze beide diensten. De aanpak van laaggeletterdheid is gericht op de circa 33.000 flexwerkers die dagelijks via Tempo-Team werken.

## **5.2 Term laaggeletterdheid**

Aan de vijf bedrijven zijn vragen gesteld over de aanvang, opzet en ervaringen met de aanpak van laaggeletterdheid. Ook is aan bod gekomen wat de bedrijven onder laaggeletterdheid verstaan. Een eerste constatering hierbij is dat laaggeletterdheid door bedrijven (net als door sectoren) breed wordt opgevat. Niet alleen moeite hebben met lezen en schrijven, maar ook moeite hebben met spreken en luisteren valt bij alle vijf bedrijven onder laaggeletterdheid. Het onderstaande citaat geeft de interpretatie weer die gedragen wordt door alle vijf bedrijven:

'Alles waardoor medewerkers niet bekwaam zijn in taal. Zowel lezen, schrijven als spreken. In combinatie met taalbegrip.'

### 5.3 Aanvang: reden en initiatief

Er is grofweg een tweedeling te onderscheiden in type aanpak:

- Twee bedrijven zijn gestart met een aanpak om de spreek- en luistervaardigheden van medewerkers te verbeteren. Dit leidde uiteindelijk tot het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden.
- Drie bedrijven zijn gestart met het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden in combinatie met het verbeteren van de communicatievaardigheden.

Thetford en Astra Faam hebben veel werknemers met een niet-Nederlandstalige achtergrond. Bij deze bedrijven is de aanpak van laaggeletterdheid vooral gericht op het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden. Het initiatief voor het aanbieden van taalcurssussen is genomen na klachten op de werkvloer. Thetford had te maken met een forse toename van Poolse werknemers. Op de werkvloer voelden autochtone collega's zich buitengesloten doordat de Polen onderling Pools spraken. Daarnaast ondervonden leidinggevenden problemen bij het geven van instructies en het voeren van functioneringsgesprekken. In 2008 heeft de personeelsfunctionaris, die tevens verantwoordelijk was voor het aannemen van de Poolse werknemers, in overleg met de leidinggevenden besloten de problemen aan te pakken. Werknemers kregen communicatiecurssussen. Al snel bleek echter dat enkele werknemers het lezen en schrijven onvoldoende beheersten om de communicatiecurssussen goed te doorlopen.

Astra Faam heeft werknemers van diverse afkomst waarvan geen enkele in de meerderheid is. De klachten op de werkvloer komen overeen met die bij Thetford: de autochtone werknemers klaagden dat ze geen gesprek met hun collega's konden voeren en de leidinggevenden hadden moeite met het geven van instructies. In dit bedrijf heeft de HR-manager het initiatief genomen. In 2008 is het bedrijf begonnen met het opleiden van werknemers tot 'assistent medewerker voedsel en leefomgeving', een speciaal op Astra Faam toegespitste MBO-1 opleiding. Voor enkele werknemers (waaronder ook een autochtone werknemer) bleek het lees- en schrijfniveau van deze opleiding te hoog te zijn. Daarom heeft het bedrijf zich gericht op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden van zijn medewerkers.

WZH Prinsenhof is eind vorig jaar begonnen met het aanpakken van laaggeletterdheid. In dit bedrijf zijn veel allochtonen werkzaam. Zij spreken wel de Nederlandse taal maar veelal niet voldoende om miscommunicatie te voorkomen. Daarnaast ontdekten leidinggevenden dat werknemers problemen hadden met het begrijpen van geschreven teksten, zoals werk-instructies of arbeidscontracten. De locatiemanager, die zelf dyslectisch is en het belangrijk vindt dat zijn werknemers zich ontplooiën, vond het noodzakelijk dat de taalproblemen aangepakt werden.

Roteb is in 2001 gestart met een de aanpak van laaggeletterdheid. In eerste instantie waren de cursussen bedoeld voor de medewerkers met een Wsw-indicatie. Hiervoor heeft de directeur destijds een docent in dienst genomen die speciaal voor deze doelgroep een taalcurssus opstartte, gericht op de werkzaamheden binnen het bedrijf. In de loop der tijd zijn er tevens werknemers zonder Wsw-indicatie gestart met taalcurssussen om (beter) te leren lezen en schrijven en is er een intern opleidingscentrum opgezet waar zes docenten werkzaam zijn. Op dit moment beginnen ook andere (medewerkers van) gemeentelijke diensten zich aan te melden voor een taalcurssus bij het opleidingscentrum.

Vorig jaar is door de uitzendbranche besloten laaggeletterdheid aan te pakken. Tempo-Team liep tegen het probleem van laaggeletterdheid aan doordat de verplichte cursussen niet begrepen werden door enkele flexwerkers. In eerste instantie werd gedacht dat het niveau van de lesstof te hoog was, maar het bleek het lezen op zich te zijn wat problemen opleverde. Tempo-Team is in eerste instantie gestart met een pilot bij de locaties in Den Haag, Rotterdam en Tilburg. Rotterdam en Den Haag waren reeds betrokken bij andere projecten vanuit de gemeente, gericht op maatschappelijk verantwoord bezig zijn. In Tilburg zijn veel 'Inhouse Services' gevestigd. De bedrijven waarin de locaties gevestigd zijn worden gekenmerkt door laaggeschoold werk. De andere vestigingen in Nederland doen sporadisch mee aan de pilot, vooral bij het onder de aandacht brengen van de aanpak van laaggeletterdheid bij flexwerkers. De belangrijkste aangehaalde reden is de economische crisis en de ontstane noodzaak meer te moeten focussen op de output: het plaatsen van flexwerkers.

## **5.4 Aanpak: methoden en financiering**

Voor alle vijf bedrijven geldt dat de voornaamste methode het aanbieden van taalcursussen is. Zoals al aangegeven, kan de insteek van de taalcursussen verschillen. Alle cursussen schenken aandacht aan de lees- en schrijfvaardigheden. Twee bedrijven bieden cursussen aan waarbij de nadruk ligt op het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden. Bij alle bedrijven wordt ook aandacht geschonken aan de wijze waarop werknemers met elkaar spreken. Dit moet uiteindelijk leiden tot meer communicatie op de werkvloer en minder miscommunicatie. De volgende subparagraaf gaat in op de verschillende mogelijkheden om de cursus in te richten en te financieren. Als eerste komt aan bod hoe bedrijven laaggeletterdheid ontdekken en onderzoeken.

### **5.4.1 Ontdekken en onderzoeken van laaggeletterdheid**

Thetford en Astra Faam hebben zich gericht op werknemers die het Nederlands niet (voldoende) vaardig waren. Hierdoor kostte het de twee bedrijven weinig moeite om werknemers voor de taalcursussen te lokaliseren. Voor de drie bedrijven die zich richten op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden is het lastiger werknemers te lokaliseren die moeite hebben met lezen en schrijven. Ze hebben een overeenkomstige methode om laaggeletterden op te sporen:

- 1 Openheid creëren over het onderwerp laaggeletterdheid door het bespreekbaar te maken in het bedrijf.
- 2 De leidinggevenden op de werkvloer de taak toebedelen laaggeletterdheid te lokaliseren.
- 3 Medewerkers toetsen op laaggeletterdheid.

#### **Openheid creëren**

'Vanaf het begin is besloten alles open te gooien, er veel over te communiceren en het hierdoor laagdrempelig te maken.'



Het voorgaande citaat is van het bedrijf WZH Prinsenhof, dat begonnen is met het creëren van openheid. Op deze manier wil het aanmeldingen voor de cursus stimuleren. In eerste instantie waren het vooral collega's die de laaggeletterde over de drempel moesten halen maar dat leidde tot weinig aanmeldingen. Nu is het meer een taak geworden van de leidinggevende (die door deelname aan een workshop opgeleid zijn laaggeletterdheid te herkennen). Hetzelfde geldt voor de andere twee bedrijven. Bij Roteb is te zien dat de meerderheid van de cursusaanmeldingen door mond-tot-mondreclame tot stand is gekomen. Daarnaast maakt het bedrijf gebruik van andere communicatiemiddelen, zoals ambassadeurs die ooit zelf laaggeletterd waren en vertellen over hun ervaringen, en een dvd met opnames van het educatiecentrum.

### **Taak leidinggevende**

Voor de bedrijven Roteb en WZH Prinsenhof is het de taak van de leidinggevende die ook de functioneringsgesprekken met de werknemers afneemt om medewerkers op de hoogte te brengen van de mogelijkheid van het volgen van een cursus. Bij Tempo-Team wijst de intercedent de flexwerker op deze mogelijkheid. Roteb heeft in het begin moeite gehad om alle leidinggevendenden te overtuigen van het belang van de taalcursussen. Door in gesprek te gaan met hen en met een klein groepje al een cursus te beginnen heeft het bedrijf de leidinggevendenden kunnen overtuigen van het belang van de cursus. De andere twee bedrijven hebben de hulp ingeschakeld van Stichting Lezen & Schrijven. WZH Prinsenhof heeft herkenningwijzers verspreid onder de leidinggevendenden om op deze manier laaggeletterdheid op te sporen. Daarnaast kent dit bedrijf veel allochtone werknemers die door de leidinggevendenden werden aangesproken op de mogelijkheid (beter) Nederlands te leren spreken, schrijven en lezen. Stichting Lezen & Schrijven heeft Tempo-Team geadviseerd om, naast het mondeling overbrengen van de mogelijkheid een cursus te volgen, een brief te sturen naar de flexwerkers. Uit ervaring weet Stichting Lezen & Schrijven dat werknemers de brief belangrijk vinden en de brief laten lezen door anderen. De meelezers vernemen dat de medewerker een taalcursus kan volgen om zijn of haar geletterdheid te vergroten en kunnen de werknemer aansporen. Deze methode heeft geleid tot 26 aanmeldingen van de 764 aangeschreven medewerkers.

### **Werknemer toetsen**

Als een leidinggevende het vermoeden heeft dat een werknemer laaggeletterd is, wordt er een intakegesprek georganiseerd waarin de werknemer getoetst wordt op zijn of haar vaardigheden. Dit gesprek kan op het bedrijf zelf plaatsvinden of bij een ROC dat taalcursussen aanbiedt. De bedrijven maken (nog) geen gebruik van de ontwikkelde taalscan. WZH Prinsenhof heeft nog weinig ervaring met het aanpakken van laaggeletterdheid. Op dit moment maakt het bedrijf gebruik van de diensten van een ROC. De taalscan is niet bekend, maar wordt na een toelichting gezien als een nuttig instrument om laaggeletterdheid te lokaliseren.

## **5.4.2 Aanbieden van taalcursussen**

Er zijn verschillende mogelijkheden om taalcursussen in te richten en te financieren. Bedrijven moeten verschillende overwegingen maken, zoals:

- Is de cursus voor de medewerker vrijwillig of verplicht?
- Wordt de cursus aangeboden op de werkvloer of elders?
- Willen we een cursus op maat (specifiek gericht op werkzaamheden op de werkvloer)?
- Hoe willen/kunnen we de cursus financieren?

- Moet de cursus binnen of buiten werktijd aangeboden worden?
- Wie gaat de cursus verzorgen?
- Moeten we verschillende niveaus aanbrengen in de groep cursisten?
- Hoeveel tijd kost een cursus (uren per week en hoeveel weken/maanden)?

De vijf bedrijven beantwoorden de bovenstaande vragen op verschillende manieren. Onderstaand schema laat dit zien.

**Schema 5.1** Inrichten taalaanbod

|            | Vrijwillig of verplicht?          | Op werkvloer? | Maatwerk? | Hoe financieren?                    | Binnen of buiten werktijd? | Wie?                 | Verdelen niveaus?                    | Hoe veel tijd?                       |
|------------|-----------------------------------|---------------|-----------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Thetford   | Verplicht                         | Ja            | Ja        | Zelf                                | Buiten                     | Part. opleider       | 3 niveaus                            | 30 weken<br>2u/p/w                   |
| Astra Faam | Verplicht (indirect) <sup>1</sup> | Ja            | Ja        | Eerst zelf, nu gemeente             | 50/50                      | ROC + Part. opleider | 1 groep                              | 9 maanden<br>1u/p/w                  |
| WZH Prins. | Vrijwillig                        | Ja            | Ja        | Gemeente                            | Buiten                     | ROC                  | 2 niveaus                            | X maanden <sup>2</sup><br>2,5 u p/w  |
| Rotab      | Vrijwillig                        | Ja + Nee      | Ja        | Zelf                                | Binnen                     | Zelf                 | NT1 en NT2 <sup>3</sup> in 5 niveaus | > 1jr ≤ 2jr<br>1 of 2 keer<br>3u/p/w |
| Tempo-Team | Vrijwillig                        | Nee           | Nee       | O&O-fonds<br>Gemeente<br>Tempo-Team | Buiten                     | ROC                  | (nog niet bekend)                    | (nog niet bekend)                    |

Het is niet aan te geven welke cursusinrichting het beste is. Bedrijven zijn niet gelijktijdig begonnen met de cursussen en de insteek (spreken en luisteren en/of lezen en schrijven) verschilt van elkaar. Wel zijn de keuzes van bedrijven bij het inrichten van de cursus nader toe te lichten.

### Vrijwillig of verplicht

De keuze voor het vrijwillig maken of verplicht stellen van de taal cursus heeft gevolgen voor het aantal aanmeldingen. WZH Prinsenhof, Rotab en Tempo-Team hebben gekozen voor de vrijwillige variant en geven aan dat de kans bestaat dat sommige laaggeletterde werknemers zich nog niet hebben gemeld. Als de medewerker het zelf niet noodzakelijk vindt om aan de cursus deel te nemen, zal deze zich ook niet vrijwillig aanmelden. Daarnaast brengt het volgen van een cursus extra inspanningen met zich mee die ook in overweging worden genomen door de werknemer. Belangrijk daarbij is of de cursus binnen of buiten werktijd plaatsvindt (zie hierna).

<sup>1</sup> Dit bedrijf stelt de taal cursus niet verplicht. Echter is het volgen van een MBO-1 opleiding wel verplicht. De werknemers die het Nederlands nog niet voldoende vaardig zijn (lezen en schrijven) zullen eerst de taal cursus moeten volgen.

<sup>2</sup> Het bedrijf heeft nu negen maanden cursus achter de rug. Na een evaluatie zal blijken of er nog behoefte is aan verlenging van de cursustijd.

<sup>3</sup> Daarnaast kent Rotab nog individuele trajecten, voor werknemers die 'niet passen binnen de groep'. Te denken aan een cateringmanager die moeite heeft met het maken van rapporten of een medewerker die door een herseninfarct specifieke begeleiding nodig heeft op het gebied van lezen en schrijven.

Bij Astra Faam is de cursus niet verplicht maar omdat het behalen van een MBO-1 opleiding wel verplicht is, dienen medewerkers te kunnen lezen en schrijven. Er is daarom sprake van een indirecte verplichting. In dit bedrijf is te zien dat de verplichtstelling van de MBO-1 opleiding ook laaggeletterdheid onder autochtone werknemers aan het licht brengt:

'Een medewerker was bang dat hij de opleiding niet zou halen. Hij zei dat het al lang geleden was geweest dat hij naar school was gegaan. Door de MBO-opleiding als reden is de drempel minder hoog geworden. Aanvankelijk voelde hij schroom om als enige tussen buitenlandse werknemers te zitten, maar eenmaal bezig ging het goed. En hij heeft de opleiding gehaald.'

Het (indirect) verplicht stellen kan dus leiden tot een beter bereik van laaggeletterde werknemers maar heeft ook invloed op de motivatie en het enthousiasme voor het deelnemen. Bij Thetford, dat zich kenmerkt door een grote toestroom van Poolse medewerkers, is het volgen van de taal cursus verplicht. Dit geldt voor alle werknemers.<sup>1</sup> In dit bedrijf is te zien dat door de verplichting van het volgen van de cursus de werknemers minder enthousiast zijn de taal te leren. Een cursist verwoordt het als volgt:

'In 2008 heb ik een testexamen gedaan en daaruit bleek dat ik een cursus Nederlands moest volgen. Ik snap niet waarom, misschien was mijn taal niet voldoende. (...) De lerares zegt dat ik vooruit ben gegaan. Ik weet het niet. Ik merk niets. (...) Als het nodig is om een cursus te volgen voor mijn baan, dan zou ik het weer doen. Maar als het niet nodig is dan hoeft het van mij niet.'

De initiatiefnemer van de taal cursussen merkt op dat de ene werknemer meer geleerd heeft dan de ander en dat er op de werkvloer nog steeds groepjes gevormd worden en werknemers in hun eigen taal blijven spreken. Bij de bedrijven waar de taal cursus vrijwillig is, is er meer enthousiasme voor de cursussen. Dit is bij Roteb te zien aan de mond-tot-mondreclame door werknemers. Een ander voorbeeld is WZH Prinsenhof, dat nog maar net begonnen is met de cursussen en op dit moment inventariseert of er een vervolg gaat komen, omdat de cursisten vragen of ze door mogen gaan met de cursus:

'Ik leer veel in de cursus. Grammatica en begrijpend lezen, maar ook dictees en luisteren. Ik wil graag door met de cursus om nog meer te leren.'

### **Binnen of buiten werktijd**

Als werknemers onmisbaar zijn op de werkvloer en er geen middelen zijn om verlies van capaciteit te compenseren, is de keuze snel gemaakt en vindt de cursus buiten werktijd plaats. Het aanbieden van de cursus buiten werktijd heeft echter tot gevolg dat er (mogelijk) minder aanmeldingen zijn voor de cursus. Dit heeft grofweg twee oorzaken:

- De drempel is te hoog om na werktijd nog speciaal naar de cursus te gaan.
- De cursus is niet te combineren met verplichtingen in het privé-leven (zoals gezinsverzorging).

<sup>1</sup> Deze worden dan wel in verschillende niveaus verdeeld: Polen onder 'beginners' en werknemers met Marokkaanse en Turkse achtergrond onder 'gemiddeld' of 'gevorderd'. In het bedrijf bevindt zich ook (ten minste) één autochtone medewerker die volgens de leidinggevende analfabeet is. Deze medewerker ziet dit niet als belemmering van zijn werkzaamheden (facilitaire dienst) en wordt door het bedrijf niet verplicht aan een cursus deel te nemen.

De personeelsadviseur bij WZH Prinsenhof merkt het volgende op:

'Mogelijk is niet iedereen in zicht. Misschien omdat er schaamte is, maar ook vanwege privé-redenen: de cursus niet kunnen combineren met hun privéleven omdat de cursus buiten werktijd is.'

### **Maatwerk**

In schema 5.1 is te zien dat de bedrijven die kiezen voor een cursus op de werkvloer, graag willen dat de cursus toegespitst wordt op de werkzaamheden binnen het bedrijf. Roteb geeft gedeeltelijk cursussen op de werkvloer en heeft een intern opleidingsbedrijf. Volgens dit bedrijf is het bieden van maatwerk van belang bij het wegnemen van schaamte:

'Het is van belang dat het programma relevant is, dat het aansluit op de werkvloer. Als ze iets leren wat direct ook bruikbaar is op de werkvloer groeit het vertrouwen vanzelf.'

### **Op de werkvloer of erbuiten**

Ook de beslissing of de cursus op of buiten de werkvloer plaatsvindt, heeft gevolgen voor het aantal aanmeldingen. Dit heeft enerzijds te maken met de afstand (en de tijd) die afgelegd moet worden om de cursus te volgen. Dit wordt volgens enkele geïnterviewden als extra drempel ervaren. Daarnaast wordt laaggeletterdheid eerder bespreekbaar als gevolg van het aanbieden van de cursus op de werkvloer. De werknemers zien met eigen ogen dat een taal cursus mogelijk is en dat sommige collega's niet schromen daaraan deel te nemen. Roteb:

'Heel veel mensen kennen inmiddels het educatiecentrum. Ze komen vanzelf naar ons toe, hiervoor hoeven we niet veel te doen.'

Een ander voordeel van het aanbieden van een cursus op de werkvloer is een beter overzicht van de resultaten. Tempo-Team meldt individuele flexwerkers aan bij een speciaal voor dit project opgezet meldpunt van de ROC's. Deze extra stap zou ervaren kunnen worden als drempel zich aan te melden. Tot slot zien werknemers de relevantie eerder als de scholing op de werkvloer plaatsvindt.

### **Verdelen in niveaus**

Het verdelen van de groep cursisten in verschillende niveaus heeft niet zozeer invloed op het aantal aanmeldingen, maar heeft volgens de geïnterviewden wel invloed op een succesvolle deelname aan de cursussen. Kleine groepjes, met een overeenkomstig niveau, bevordert de snelheid van het leren. De cursisten kunnen op deze manier zowel klassikaal als individueel benaderd worden. Daarnaast is er sprake van minder schaamte als iedereen op hetzelfde niveau zit. WZH Prinsenhof verdeelt de groep cursisten in twee niveaus. Dit blijkt echter niet voldoende, zoals het volgende citaat uitwijst:

'We horen van de docent dat er een schaamte is binnen de cursus voor het niet-kunnen, maar er waren op dat moment niet meer aanmeldingen om eventueel een derde groep te starten.'

### 5.4.3 Financiering

De bedrijven geven aan dat ze bij de keuzes die ze maken om het taalaanbod in te richten afhankelijk zijn van het beschikbare budget. Worden de lessen binnen of buiten de werktijden gegeven? Op de werkvloer of daarbuiten? Wie schakelen ze in voor het aanbieden van de cursussen? De antwoorden op deze vragen zijn mede afhankelijk van de beschikbare middelen. In de onderstaande alinea's wordt onderscheid gemaakt in verletkosten en cursuskosten.

#### Verletkosten

Verletkosten treden op als medewerkers door het volgen van de cursus binnen werktijd niet productief zijn. Om deze kosten te vermijden hebben Thetford en WZH Prinsenhof gekozen de lessen buiten werktijd te geven en een beroep te doen op de vrije tijd van de werknemers. Beide bedrijven hebben nog niet onderzocht of zij aanspraak kunnen maken op een vergoeding van de verletkosten. WZH Prinsenhof voegt er aan toe dit nogmaals in overweging te nemen.

Ook bij Tempo-Team worden de cursussen buiten werktijd gegeven. Vanuit de werknemer is het een investering in de eigen tijd. Er is feitelijk dus geen sprake van verletkosten. Er zijn wel gedeelde inkomsten doordat een inlener geen vergoeding aan Tempo-Team betaalt als er niet gewerkt wordt door de werknemer. Deze kosten neemt Tempo-Team zelf op zich. Hoe hoog deze kosten zijn, is niet inzichtelijk.

Roteb heeft ervoor gekozen de cursus binnen werktijd aan te bieden. De verletkosten worden tot een minimum gereduceerd door de planning van de werkzaamheden op de cursus af te stemmen. Roteb is een Wsw-bedrijf en heeft om die reden meer geld voor scholing. Door Astra Faam is een andere variant gekozen. Hier vindt een deel van de cursussen binnen werktijd plaats. De verletkosten worden door het bedrijf zelf gefinancierd. Er is door Astra Faam geen navraag gedaan bij sectororganisaties over eventuele vergoedingen van verletkosten.

#### Cursuskosten

Van de vijf geselecteerde bedrijven beschikt alleen Roteb over voldoende middelen en faciliteiten om alle kosten op zich te nemen. In een interview geeft het hoofd van het interne educatiecentrum aan dat dit een belangrijke voorwaarde is om een aanpak van laaggeletterdheid te doen slagen.

'Als je de middelen en de faciliteiten hebt, dan kan je onze aanpak volgen.'

De bedrijven die niet zelf de cursus (kunnen) financieren, richten zich (indirect) tot gemeenten. Door gebruik te maken van het aanbod taalcursussen bij de ROC's, die (veelal) gesubsidieerd worden door de gemeente, of zelf subsidie aan te vragen. Dit jaar gebruikt Astra Faam het 'persoonlijke inburgeringsbudget' om taalcursussen te vergoeden. Dit was dit jaar mogelijk omdat de cursussen dit keer alleen bestaan uit allochtone werknemers. Thetford maakt gebruik van een particuliere opleider en heeft dit zelf bekostigd door gebruik te maken van het studiebudget (3% van de loonsom). WZH Prinsenhof oriënteert zich nog op de financiering. Graag wil het de aanpak uitbreiden naar de andere 12 locaties van WZH, maar dat kan leiden tot afhankelijkheid van gemeentelijke subsidies:

'Er zijn nu ook andere locaties die enthousiast zijn geworden over onze aanpak. Deze locaties bevinden zich weer in andere gemeenten en het blijkt dat elke gemeente weer andere regels heeft met het subsidiëren van cursussen. We zijn dus eerst nog bezig om de financiën op orde te krijgen.'

Tempo-Team is de enige van de vijf onderzochte bedrijven dat zich gedeeltelijk laat ondersteunen door zijn sectororganisatie. Het O&O-fonds bekostigt de kosten van het intakegesprek. De andere bedrijven zijn niet op de hoogte van (eventuele) tegemoetkomingen vanuit de sector. De pilot waaraan Tempo-Team deelneemt, wordt gefinancierd door de gemeente. Dit brengt het risico met zich mee dat de cursussen niet meer kunnen continueren als de subsidiestroom stopt. Dit risico verwoordt het O&O-fonds van de uitzendbranche als volgt:

'Dit is een knelpunt dat nog niet heel erg naar voren komt maar waar we wel bang voor zijn. Graag zien we dat de betaling uit een overheidspotje betaald kan worden. Door tekorten bij de gemeenten scheelt het nu per gemeente of er geld wordt uitgegeven aan ROC's voor taalcursussen.'

## **5.5 Resultaten**

Aan de bedrijven is gevraagd wat de resultaten zijn: is laaggeletterdheid bespreekbaar geworden? Zijn er laaggeletterden opgespoord? Zijn er cursussen aangeboden? Is de interne en/of externe communicatie aangepast? Zijn de resultaten geëvalueerd en verspreid? Is de aanpak verankerd in het beleid (bijvoorbeeld in de cao)? De antwoorden hierop zijn verschillend.

### **5.5.1 Afzonderlijke resultaten**

De bedrijven hebben overeenkomstige en afzonderlijk behaalde resultaten. In het schema 5.2 op de volgende pagina is per bedrijf te zien welke resultaten geboekt zijn.

**Schema 5.2 Afzonderlijke resultaten<sup>1</sup>**

|                   | Onderwerp bespreekbaar gemaakt?   | Is er zicht op het aantal laaggeletterden?  | Zijn er cursussen aangeboden?   | Zijn er cursussen gevolgd?  | Is de interne en/of externe communicatie aangepast?  | Zijn de goede voorbeelden verspreid?   | Is de aanpak opgenomen in de cao? | Zijn de resultaten geëvalueerd en wat zijn de toekomstige plannen?   |
|-------------------|---|---|---|---|--|--|-----------------------------------|--|
| <b>Thetford</b>   | Nee. Het onderwerp laaggeletterdheid wordt niet specifiek bespreekbaar gemaakt. Wel is het aanbieden van taal-cursussen bespreekbaar. | Nee. Het bedrijf is door het aanbieden van de taal-cursussen gestuit op een aantal laaggeletterden. Mogelijk zijn er meer werknemers. | Ja. Taal-cursussen, vooral gericht op 'Nederlands op de werkvloer'. Hierin wordt spreken, lezen en schrijven behandeld. | Ja. Circa 100 werknemers, vrijwel allen allochtoon, hebben een taal-cursus gevolgd. | Ja. In eerste instantie zijn de veiligheidsinstructies vertaald. Daarna heeft het bedrijf gekozen om de taalvaardigheid bij de werknemers aan te pakken. | Nee.   | Nee.                              | Ja. Er is besloten met de taal-cursussen te stoppen. Alle werknemers die de taal-cursus Nederlands nodig hadden zijn getraind. Daarnaast zijn er door de crisis andere prioriteiten. |
| <b>Astra Faam</b> | Nee. Het onderwerp laaggeletterdheid wordt niet besproken. Wel is het aanbieden van taal-cursussen bespreekbaar.                      | Nee. Het bedrijf is door het aanbieden van de taal-cursussen gestuit op een aantal laaggeletterden. Mogelijk zijn er meer werknemers. | Ja. Taal-cursussen, vooral gericht op 'Nederlands op de werkvloer'.   | Ja. 23 van de 90 productie-medewerkers hebben een taal-cursus gevolgd.              | Niet bekend.   | Niet bewust, maar het bedrijf is wel genoemd in nieuwsbrief van de opleider. | Nee.                              | Ja. Voorlopig biedt het bedrijf geen cursussen meer aan. 'Sommigen hebben al vier trajecten achter de rug'. Wellicht in de toekomst, als er weer nieuwe medewerkers bij komen.       |

<sup>1</sup> Resultaten gebaseerd op interviews gehouden tussen 17 en 24 juni.

|            | Onderwerp bespreekbaar gemaakt?  | Is er zicht op het aantal laaggeletterden?  | Zijn er cursussen aangeboden?                                       | Zijn er cursussen gevolgd?  | Is de interne en/of externe communicatie aangepast?  | Zijn de goede voorbeelden verspreid?  | Is het opgenomen in de cao?    | Zijn de resultaten geëvalueerd en wat zijn de toekomstige plannen?  |
|------------|--|---|---|---|--|---|--------------------------------|---|
| WZH Prins. | Ja. Dit is te merken aan nieuwe aanmeldingen via mond-tot-mondreclame en de openheid waarop over het onderwerp binnen het bedrijf gesproken wordt. | Mogelijk niet, omdat werknemers zich nog schamen of de cursus niet kunnen combineren met hun privé-leven.   | Ja. Gericht op lezen en schrijven, en daarnaast beter communiceren. | Ja. Met 2 groepen gestart. In totaal 24 werknemers.   | Ja. Voorheen is geprobeerd de communicatie aan te passen door symbolen te gebruiken. Daarna heeft het bedrijf gekozen om de taalvaardigheid bij de werknemers aan te pakken. | Niet bewust. ETV is op eigen initiatief langsgelopen. Uitzending nog niet in de lucht, maar andere locaties melden zich al.   | Nee.                           | Nog niet, dit volgt deze zomer. Men wil graag doorgaan met het aanbieden van cursussen en het verspreiden van de aanpak naar andere locaties. |
| RotEB      | Ja. Dit is te merken aan nieuwe aanmeldingen via mond-tot-mondreclame en de openheid waarop over het onderwerp binnen het bedrijf gesproken wordt. | De geïnterviewde acht de kans klein dat er binnen RotEB nog laaggeletterden zijn zonder die in het zicht te hebben. Juist door de bespreekbaarheid. | Ja. Gericht op lezen en schrijven, en daarnaast beter communiceren. | Ja. In 2001 begonnen met één klein groepje. Op dit moment 12 groepen (waarvan 1 NT1 en de rest NT2,). | Niet bekend.   | Ja. Intern: o.a. organiseren voorleeswedstrijden, verspreiden dvd. Extern: o.a. campagne Stichting Lezen & Schrijven, deelname boekje SBCM, deelname Rotterdams Bondgenootschap Laaggeletterdheid | Niet bekend bij geïnterviewde. | Ja. Op dezelfde voet verder gaan.   |



|            | Onderwerp bespreekbaar?  | Is er zicht op het aantal laaggeletterden?   | Zijn er cursussen aangeboden?   | Zijn er cursussen gevolgd?  | Is de interne en/of externe communicatie aangepast? | Zijn de goede voorbeelden verspreid?   | Is het opgenomen in de cao? | Zijn de resultaten geëvalueerd en wat zijn de toekomstige plannen?  |
|------------|--|--|---|---|---|--|-----------------------------|---|
| Tempo-Team | Ja en nee. Wel onder de vestigingen van Tempo-Team, maar nog niet geïntegreerd bij de flexwerkers. | Nee. Het opsporen is nog maar net begonnen. Doordat de daadwerkelijke begeleiding van de flexwerkers bij de inleners plaatsvindt is het mogelijk dat laaggeletterdheid niet of laat wordt ontdekt. | Ja. De flexwerkers kunnen via een ROC een cursus volgen. Dit kan individueel, maar ook gezamenlijk. | Ja. Bij O&O-fonds bekende cijfers (voor alle uitzendbureaus in pilot): 17 aanmeldingen in 2009 en 50 in 2010. | Ja. Brieven naar de flexwerkers.                    | Ja. Het O&O-fonds kent een werkgroep waar 10 uitzendbureaus in zitten, hierin worden ervaringen uitgewisseld. Binnen de uitzendbureaus (zoals Tempo-Team) worden goede praktijken verspreid onder vestigingen. | Ja.                         | De pilot wordt nog geëvalueerd. Het onderwerp blijft op de agenda staan en gecommuniceerd. In de toekomst ziet het O&O-fonds graag dat de flexwerkers al voordat ze op zoek zijn naar een baan getest en geschoold worden. Binnen Tempo-Team wordt er gekeken om laaggeletterdheid binnen het MVO beleid op te nemen. Ondertussen zal bij de reeds betrokken vestigingen het onderwerp onder de aandacht blijven. |

### 5.5.2 Overeenkomstige resultaten

Bij elk bedrijf zijn er overeenkomstige resultaten te onderscheiden, zij het in meerdere of mindere mate. De volgende resultaten doen zich voor bij werknemers:

- bevordering van zelfvertrouwen;
- bevordering van de werksfeer;
- bevordering van mondigheid;
- beter begrip van instructies, waardoor sneller/beter/veiliger gewerkt wordt;
- bevordering van zelfredzaamheid.

Deze resultaten leiden ook tot voordelen voor werkgevers, zoals een grotere veiligheid op de werkvloer en betere inzetbaarheid en productiviteit van werknemers.

#### Bevordering van zelfvertrouwen

Voor veel werknemers is het lang geleden dat ze een scholing hebben gekregen. Sommige werknemers hebben negatieve ervaringen met leren. Doordat de taalcursus veelal op maat gesneden is en er ruimte is voor individuele begeleiding, lukt het de cursisten om de taalcursussen te doorlopen. De bedrijven zien dat de werknemers hierdoor meer vertrouwen krijgen in hun eigen kunnen.

'Mensen komen met bibberende knieën een lokaal binnen. Maar als ze merken dat ze zo veel vooruitgang boeken, neemt hun zelfvertrouwen snel toe.'

#### Bevordering van de werksfeer

De onderzochte bedrijven merken dat werknemers door de taalcursussen eerder geneigd zijn Nederlands te spreken, zodat de communicatie op de werkvloer verbetert. Autochtone werknemers vinden dat de werksfeer zodoende wordt bevorderd.

'In de lunchpauzes is er meer en ook beter contact. Er zijn veel nationaliteiten en dan is het wel prettig als men kan praten.'

Ook de cursussen die gericht zijn op het verbeteren van de schrijf- en leesvaardigheid schenken veelal aandacht aan mondelinge communicatie. Het gaat dan vooral om het formuleren van behoeftes.

#### Bevordering van mondigheid

De taalcursussen schenken aandacht aan het stellen van vragen en leren werknemers dat het niet erg is iets niet te begrijpen. Alle onderzochte bedrijven vinden dat de taalcursussen ertoe leiden dat medewerkers mondig worden. Medewerkers durven eerder aan te geven wanneer ze iets niet begrijpen en stellen duidelijker vragen.

'Eigenlijk zegt iedereen verschil te merken. Mensen spreken, lezen en begrijpen meer. Maar mensen zijn ook mondig. Dit is ook iets wat geleerd is tijdens de lessen. Voorheen antwoordden ze misschien alleen met 'nee' als iets niet beviel. Nu wordt ze in lessen geleerd dat als iets gevraagd wordt wat hun niet bevalt, ze moeten uitleggen waarom. De communicatie op de werkvloer gaat nu beter.'

#### Beter begrip instructies

Doordat werknemers de geschreven en ongeschreven instructies beter begrijpen, snappen ze eerder wat er wordt bedoeld. Dit bevordert de snelheid van werken, de kwaliteit van de

werkzaamheden en de veiligheid.

'Beoordelingsgesprekken gaan beter. Ik heb nu het idee dat de werknemers snappen wat er gezegd wordt.'

'Het werk gaat sneller als men geletterd is en mensen worden mondiger en zelfredzamer: men leert vragen te stellen in de les.'

### **Bevordering zelfredzaamheid**

Werknemers krijgen meer vertrouwen, kunnen beter communiceren op de werkvloer, stellen eerder vragen en begrijpen de instructies beter. Hierdoor zijn ze minder afhankelijk van anderen. De taalcurssussen bevorderen zodoende de zelfredzaamheid op het werk en mogelijk ook daarbuiten.

Wat niet genoemd is door de onderzochte bedrijven is dat de resultaten tezamen kunnen leiden tot een grotere inzetbaarheid, productiviteit, kwaliteit en veiligheid.

## **5.6 Succesfactoren**

In deze paragraaf worden de bovenstaande bevindingen gekoppeld aan de bevindingen uit de bestaande literatuur over de aanpak van laaggeletterdheid.<sup>1</sup> In de bestaande literatuur zijn verschillende goede voorbeelden genoemd zoals Coca Cola, CombiWerk en de cursus 'de pasvorm'. Op basis hiervan is een totaaloverzicht van succesfactoren te verkrijgen.

### **5.6.1 Start vanaf de werkvloer**

De gevolgen van laaggeletterdheid doen zich voor op de werkvloer. Om het probleem aan te pakken, dienen laaggeletterde werknemers te worden gelokaliseerd en gemotiveerd om een cursus te volgen. Een succesvol instrument is het *inzetten van leidinggevenden op de werkvloer* (direct leidinggevenden). Zij kunnen laaggeletterden niet alleen eerder lokaliseren doordat ze zich vaak in dezelfde ruimte bevinden, ook kunnen ze laaggeletterden informeren over taalcurssussen. Daarnaast zijn ze 'de ogen' van de directie en de afdeling personeel en organisatie. Direct leidinggevenden kunnen het belang van bestrijding van laaggeletterdheid aankaarten bij de directie.

#### *Rotab*

'Schaamte komt zowel voor bij mensen met een lage als hoge opleiding. Het is belangrijk dat mensen zelf die stap durven zetten. Het moet niet van bovenaf opgelegd worden. (...) Van groot belang is de betrokkenheid van de leidinggevenden. Zij moeten met werknemers spreken en hen overtuigen.'

#### *Coca Cola*

'Leidinggevenden weten veel beter waar hun medewerkers in hun ontwikkeling staan. Zij zijn beter in staat hen te begeleiden en beoordelen.'

<sup>1</sup> Via <http://www.taalkrachtvoorbedrijven.nl/> en SBCM (2009), *Een wereld van verschil. Aanpak laaggeletterdheid in de SW*.

Om de werknemers te motiveren deel te nemen aan een cursus is het van belang dat de *drempel om deel te nemen aan de cursus laag* is. Er zijn enkele voorbeelden gegeven om die drempel te verlagen:

- Het *blijven communiceren* van de mogelijkheid taalcursussen te volgen.
- Zet er een *beloning* tegenover. Dit kan het behalen van een certificaat zijn, maar ook het benadrukken van het belang voor de eigen ontwikkeling.
- Laat de cursus *binnen werktijd* plaatsvinden.
- Biedt de cursus *op de werkvloer* aan.

De laatste twee aspecten vereisen dat het bedrijf over *voldoende middelen en faciliteiten* beschikt of dat het bedrijf weet hoe daar aan te komen.

*WZH Prinsenhof*

'De drempel is bij ons laag, omdat er veel gecommuniceerd wordt over de cursus en de cursus op de werkvloer wordt aangeboden. (...) Graag zouden we de drempel nog meer willen verlagen door de cursus binnen werktijd aan te bieden, maar hier is nog geen subsidie voor gevonden.'

Uiteindelijk dient de aanpak van laaggeletterdheid *onderdeel te worden van de bedrijfsvoering*. Dit houdt in dat nieuwe werknemers bij de entree al op de hoogte worden gesteld van de mogelijkheid taalcursussen te volgen; dat begeleiders en collega's continu letten op tekenen van laaggeletterdheid; dat het bedrijf het thema blijft communiceren via formele (bijvoorbeeld via bedrijfskrant) en informele kanalen (bijvoorbeeld door het organiseren van een voorleeswedstrijd).

### 5.6.2 Voorzie in maatwerk

Bij de inrichting van de cursus blijkt het van belang de cursus *af te stemmen op de werkzaamheden op de werkvloer*.

*Roteb*

'Het is van belang dat het programma relevant is en aansluitend op de werkvloer. Als ze iets leren wat direct bruikbaar is in het werk dan groeit het zelfvertrouwen.'

*CombiWerk*

'Beperk taaltraining niet tot een cursus van een paar uur per week. Dat verbetert de taalvaardigheid slechts mondjesmaat. Het gaat erom dat je de hele dag bezig bent met taal.'

*Coca Cola*

'Neem de praktijk centraal in de les, want dat is wat de deelnemer aanspreekt'

Om de cursus zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van de werknemers en hen op deze manier te enthousiasmeren voor de cursus, is het verstandig *naar de wensen van de werknemers te luisteren*.

*WZH Prinsenhof*

'Bij aanvang van de cursus hebben we gevraagd naar de wensen en doelen van de werknemers. De meesten willen leren lezen en schrijven. Enkeligen wilden de taal ook beter leren spreken. Het doel dat de cursisten opgaven was meestal het volgen van een opleiding.'

Daarnaast is het verstandig de *groepen in te delen in niveaus en klein te houden*. Dit bevordert de individuele aandacht die een docent kan geven aan een laaggeletterde en vermindert de schaamte rondom het niet-kunnen.

*WML*

'Geef onderwijs op verschillende niveaus. Zo bereik je dat mensen altijd op hun niveau bediend kunnen worden.'

Een laatste voorbeeld in het voorzien van maatwerk is het verzinnen van een *pakkende titel voor de cursus*. Zo noemt een zorginstelling de cursus 'zorg voor taal' en een snoepfabriek de cursus 'lekker leren'.

*De pasvorm*

'De cursus is niet "lezen, schrijven en rekenen op de werkvloer" genoemd, want die benaming schrok af, maar bijvoorbeeld "vaardigheden op de werkplek".'

### 5.6.3 Benoem de knelpunten en succesfactoren

Bedrijven hoeven niet zelf het wiel uit te vinden maar kunnen van elkaar leren. Voor bedrijven die net beginnen met de aanpak van laaggeletterdheid is het verstandig contact op te nemen met een gespecialiseerde organisatie, zoals Stichting Lezen & Schrijven. Ook andere bedrijven binnen de regio of sector kunnen een voorbeeld zijn voor bedrijven. Het tegenovergestelde geldt voor bedrijven die al ervaring hebben opgedaan: zij kunnen hun verhaal vertellen aan andere bedrijven, zodat deze het wiel niet meer opnieuw hoeven uit te vinden.

Ook binnen een bedrijf geldt dat het verspreiden van goede praktijken helpt. Beter is het om met één klein groepje cursisten te beginnen. De resultaten zullen op de werkvloer andere werknemers en ook leidinggevenden overtuigen van het nut van de cursus.

*Roteb*

'We zijn begonnen met één groepje en één docent en hebben nu 13 groepen en 6 docenten. Dit komt doordat iedereen op de werkvloer de vooruitgang zag van het eerste groepje cursisten. Daarna is het een olievlek geweest die zich heeft verspreid. (...) Het is eerst zien, dan geloven.'

*BGS*

'Mond-tot-mondreclame is de beste reclame.'

## 5.7 Conclusie

Op het niveau van individuele bedrijven is te zien dat de aanleiding voor het bestrijden van laaggeletterdheid kan ontstaan op de werkvloer én op sectorniveau. Van de vijf onderzochte bedrijven hebben er vier op eigen initiatief laaggeletterdheid aangepakt. Aanleiding bij deze bedrijven waren klachten op de werkvloer over de spreekvaardigheid van niet-Nederlandstalige werknemers of klachten over de lees- en schrijfvaardigheden en de communicatieve vaardigheden van werknemers in het algemeen. Eén van de onderzochte bedrijven neemt deel aan een pilot die door de sectororganisaties is opgezet.

Tussen de bedrijven zijn verschillen te zien in de doelgroep. Twee bedrijven richtten zich in eerste instantie op het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van niet-Nederlandstaligen en stuitten later op het probleem van laaggeletterdheid. Bij deze bedrijven bestaat de doelgroep uit werknemers van allochtone afkomst. De andere drie bedrijven richten zich, naast communicatieve vaardigheden, specifiek op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden. Hierdoor wordt de gehele doelgroep laaggeletterde werknemers bereikt.

Ook bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden, krijgen te maken met knelpunten. Voor bedrijven is het erg lastig om een goed inzicht te krijgen in het totaal aantal laaggeletterden. Ondanks alle aandacht blijft laaggeletterdheid bij sommige werknemers met schaamte omgeven. Daarnaast zijn niet alle werknemers bereid aan taalcursussen deel te nemen, mede omdat ze hiervoor in sommige gevallen eigen tijd moet investeren. Opvallend is verder dat de onderzochte bedrijven geen informatie inwinnen over de eventuele beschikbaarheid van een financiële compensatie vanuit sectororganisaties.

De kern van de aanpak van de vijf onderzochte bedrijven bestaat uit het aanbieden van taalopleidingen. De opleidingen worden op verschillende manieren ingevuld. Succesfactoren zijn het aanbieden van een opleiding op de werkvloer, binnen werktijd en afgestemd op de werknemers en het bedrijf (maatwerk). Daarnaast is het cruciaal dat er binnen het bedrijf een probleemeigenaar is en dat de voortgang van de aanpak getoond wordt.

Doordat de taalopleidingen op verschillende manieren worden ingevuld verschillen de resultaten van elkaar. Gemeenschappelijke resultaten zijn dat werknemers meer zelfvertrouwen hebben, mondiger zijn en instructies beter begrijpen, waardoor de zelfredzaamheid toeneemt. Sommige bedrijven zien dat de werksfeer is verbeterd. Voor werkgevers leiden deze resultaten tot een grotere veiligheid op de werkvloer en een betere inzetbaarheid en productiviteit van werknemers.

## 6 Conclusies en overwegingen voor beleid

### 6.1 Conclusies

#### 6.1.1 Landelijk beeld en sectorale aanpak

In het Convenant is afgesproken het aantal werkende laaggeletterden met 60 procent terug te dringen, van 420.000 naar 168.000. Ook is afgesproken dat de Stichting van de Arbeid, via decentrale partijen, bedrijven oproept om in eigen bedrijf laaggeletterden op te sporen. Daarnaast beveelt de Stichting van de Arbeid de cao-partijen aan om laaggeletterde werknemers te stimuleren tot het volgen van een opleiding en dit via cao-afspraken en inzet van O&O-fondsen te ondersteunen.

Via een uitgevoerde cao-scan is te zien dat er ten tijde van het onderzoek in negen cao's afspraken zijn opgenomen om de taalvaardigheid van werknemers te verbeteren. De negen cao's vallen onder de sectoren uitzendbranche, schoonmaak- en glazenwassersbranche, voedingsmiddelenindustrie, bouw en groothandel. Zeker 620.000 werknemers vallen onder deze cao-afspraken.

Tegelijkertijd blijkt dat de bestrijding van laaggeletterdheid door sociale partners vaak vastloopt. Veel sectoren zien de noodzaak niet in van de bestrijding van laaggeletterdheid en verwijzen naar individuele bedrijven die laaggeletterdheid op bedrijfsniveau zouden moeten aanpakken. Sommige sectorale organisaties hebben op eigen initiatief en op kleine schaal getracht laaggeletterdheid te bestrijden maar zijn daarin onvoldoende geslaagd omdat de aanpak niet door de hele sector werd gedragen. Te concluderen valt dat de landelijke aanpak – waarbij via decentrale partijen geprobeerd wordt laaggeletterdheid te bestrijden – tot nu toe te weinig heeft opgeleverd. Het is niet te verwachten dat de doelstelling met de huidige aanpak wordt behaald.

De overkoepelende reden waarom er vaak geen sectorale aanpak van laaggeletterdheid ontstaat, is dat niemand zich probleemeigenaar voelt. Dit kan te maken hebben met het taboe dat op het onderwerp rust. Werkgevers erkennen niet graag dat hun werknemers moeite hebben met lezen en schrijven en werknemers erkennen niet graag dat zij zelf laaggeletterd zijn. Daardoor krijgen sociale partners geen duidelijk beeld van de omvang en aard van de problemen. Dit maakt het lastiger om laaggeletterde werknemers op sectoraal niveau te lokaliseren en te motiveren een opleiding te volgen.

Ondanks het betrekkelijk lage rendement van het Convenant tot nu toe zijn er ook hoopvolle resultaten te melden. Van acht nader onderzochte sectoren zijn er in vijf sectoren afspraken gemaakt over het verbeteren van de taalvaardigheden van werknemers. Het betreft de bouw, schoonmaak- en glazenwassersbranche, uitzendbranche, vlessector en metaalsector. In deze sectoren is er in de meeste gevallen wél een probleemeigenaar. Bovendien weten enkele van deze sectoren de bestrijding van laaggeletterdheid te koppelen aan een ander belang. In de metaalsector bijvoorbeeld is de sectorale aanpak gericht op het

verbeteren van de veiligheid op de werkvloer. De uitzendbranche heeft er alle belang bij om inzetbare krachten aan te leveren.

Opvallend is dat sectoren zich vooral richten op werknemers waarvan Nederlands niet de moedertaal is. De kern van de aanpak bestaat vaak uit het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van niet-Nederlandstalige werknemers. Hoewel dit een eerste stap op weg is naar de bestrijding van laaggeletterdheid, leidt dit nog niet tot een verbetering van de *lees- en schrijfvaardigheden* van werknemers. Bovendien blijven Nederlandstalige werknemers die moeite hebben met lezen en schrijven door deze aanpak grotendeels buiten beeld. Bestrijding van ongeletterdheid heeft echter meer prioriteit omdat het tot nog meer problemen op de werkvloer leidt.

### **6.1.2 Individuele bedrijven**

Op het niveau van individuele bedrijven is te zien dat de aanleiding voor het bestrijden van laaggeletterdheid kan ontstaan op de werkvloer én op sectorniveau. Van de vijf onderzochte bedrijven hebben er vier op eigen initiatief laaggeletterdheid aangepakt. Aanleiding bij deze bedrijven waren klachten op de werkvloer over de spreekvaardigheid van niet-Nederlandstalige werknemers of klachten over de lees- en schrijfvaardigheden en de communicatieve vaardigheden van werknemers in het algemeen. Eén van de onderzochte bedrijven neemt deel aan een pilot die door de sectororganisaties is opgezet.

Tussen de bedrijven zijn verschillen te zien in de doelgroep laaggeletterden. Twee bedrijven richtten zich in eerste instantie op het verbeteren van de spreek- en luistervaardigheden van niet-Nederlandstaligen en stuitten later op het probleem van laaggeletterdheid. Bij deze bedrijven bestaat de doelgroep uit werknemers van allochtone afkomst. De andere drie bedrijven richten zich, naast communicatieve vaardigheden, specifiek op het verbeteren van de lees- en schrijfvaardigheden. Hierdoor wordt de gehele doelgroep laaggeletterde werknemers bereikt.

Ook bedrijven die laaggeletterdheid bestrijden, krijgen te maken met knelpunten. Voor bedrijven is het erg lastig om een goed inzicht te krijgen in het totaal aantal laaggeletterden. Ondanks alle aandacht blijft laaggeletterdheid bij sommige werknemers met schaamte omgeven. Daarnaast zijn niet alle werknemers bereid aan taalcursussen deel te nemen, mede omdat ze hiervoor in sommige gevallen eigen tijd moet investeren. Opvallend is verder dat de onderzochte bedrijven geen informatie inwinnen over de eventuele beschikbaarheid van een financiële compensatie vanuit sectororganisaties.

De kern van de aanpak van de vijf onderzochte bedrijven bestaat uit het aanbieden van taalopleidingen. De opleidingen worden op verschillende manieren ingevuld. Succesfactoren zijn het aanbieden van een opleiding op de werkvloer, binnen werktijd en afgestemd op de werknemers en het bedrijf. Doordat de taalopleidingen op verschillende manieren worden ingevuld, verschillen de resultaten van elkaar. Belangrijke gemeenschappelijke resultaten zijn dat werknemers zelfredzamer, beter inzetbaar en productiever zijn na het volgen van de opleiding.



## 6.2 Overwegingen voor beleid

Uit het onderzoek komt naar voren dat laaggeletterdheid door veel sectororganisaties niet als een probleem wordt ervaren. Als dat wel zou gebeuren, is de kans groter dat er zich een probleemeigenaar meldt en het thema op de agenda van sociale partners komt. Het onderzoek laat ook zien dat sommige individuele bedrijven spontaan laaggeletterdheid gaan bestrijden als gevolg van problemen op de werkvloer. Dit pleit ervoor de landelijke aanpak langs twee lijnen in te richten:

- Lijn 1: stimuleren van het probleemeigenaarschap van decentrale sociale partners.
- Lijn 2: direct aanspreken van individuele bedrijven en werknemers.

Deze twee lijnen vormen de basis voor specifieke aanbevelingen. De Stichting van de Arbeid kan overwegen op basis van de bovenstaande suggesties het Uitvoeringsplan bij het Convenant te herzien en hernieuwde aanbevelingen aan decentrale partijen en bedrijven op te stellen.

### 6.2.1 Lijn 1: decentrale sociale partners

#### Stimuleren van probleemeigenaarschap

Het is cruciaal dat sectoren zich probleemeigenaar gaan voelen. Daarvoor moeten zij het belang gaan inzien van de bestrijding van laaggeletterdheid. Dat belang wordt nu nog niet ingezien omdat het probleem wordt ontkend of niet urgent wordt gevonden. Dit pleit ervoor sectoren meer bewust te maken van de aard en omvang van de problematiek én vooral van de baten van bestrijding van laaggeletterdheid en de risico's.

Bewustwording van de aard en omvang van de problematiek is een eerste stap. Laaggeletterdheid is nu in veel sectoren onzichtbaar en komt derhalve niet snel op de agenda van sociale partners. Als beter bekend zou zijn hoeveel werknemers in de sector problemen hebben met spreken, luisteren, lezen, schrijven en/of rekenen, zou dat helpen bij de bewustwording. Ook is met behulp van deze informatie voor sociale partners veel duidelijker waarop de nadruk van de aanpak moet komen te liggen.

Een tweede stap is het vergroten van het inzicht in de baten van de bestrijding van laaggeletterdheid. Uit het onderzoek valt namelijk te concluderen dat het aanpakken van laaggeletterdheid *an sich* meestal onvoldoende aanspreekt. Er zijn goede voorbeelden te vinden van sectoren en bedrijven die laaggeletterdheid aanpakken als middel in plaats van als doel. Uit deze voorbeelden wordt duidelijk dat de baten veel breder zijn dan alleen de taalvaardigheid van werknemers. Te denken valt aan de veiligheid op de werkvloer, de inzetbaarheid en productiviteit van werknemers, de kwaliteit van de werkzaamheden, et cetera. Deze voorbeelden zijn te beschouwen als *business cases* en kunnen een inspiratie vormen voor andere sectoren. De volgende invalshoeken zijn daarbij denkbaar: arbo, employability, productiviteitsverhoging, kwaliteitsmanagement en professionalisering, organisatie- en strategieverandering, maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Op grond van de ervaringen van de onderzochte sectoren en bedrijven is te verwachten dat sectoren zich eerder probleemeigenaar voelen als er op bestuurlijk niveau *commitment* is en er op kleine schaal zichtbare resultaten worden geboekt. In dit kader valt te overwegen

bestuurders in sectoren persoonlijk te benaderen en te adviseren de bestrijding van laaggeletterdheid eerst in een *pilot* te beproeven.

### **Laaggeletterdheid uit de taboesfeer halen**

De schaamte waarmee laaggeletterdheid is omgeven vormt een belemmering bij het opsporen en stimuleren van laaggeletterden. Ook de ontkenning van de problematiek door sociale partners zal voor een deel samenhangen met deze schaamte. De aanpak van laaggeletterdheid is er dus bij gebaat als er op centraal niveau activiteiten worden ondernomen om laaggeletterdheid uit de taboesfeer te halen. Voor een deel is hiervoor aan te sluiten bij de eerder genoemde suggestie om de baten van laaggeletterdheid meer te benadrukken, maar er zijn ook andere aanknopingspunten.

De term 'laaggeletterdheid' wordt veelal geassocieerd met het ontbreken van vaardigheden. Een term als 'basisvaardigheden' of naar Engels voorbeeld '*life and work skills*' heeft deze negatieve associaties veel minder. Een taal cursus voor volwassenen heet bijvoorbeeld 'De Pasvorm voor volwassenen' om negatieve associaties te beperken. Analoog zouden in de communicatie over laaggeletterdheid vergelijkbare termen gehanteerd kunnen worden.

Om laaggeletterdheid uit de taboesfeer te halen, is het ook van belang dat de problematiek en de resultaten van de aanpak beter zichtbaar worden. Op kleine schaal is te zien dat het verspreiden van succesvolle initiatieven en goede resultaten werknemers, leidinggevendenden, directieleden en sociale partners kan overtuigen dat laaggeletterdheid een probleem is dat opgelost kan worden. Dit onderzoek onderstreept daarmee het belang van het verzamelen van informatie en het voorlichten van de belangrijkste stakeholders. Op sectorniveau valt te denken aan het maken van cao-afspraken over het onderzoeken van laaggeletterdheid, bijvoorbeeld door middel van de taalscan van VNO-NCW, MKB-Nederland en FNV, en het inzetten van ambassadeurs. Het voordeel van de taalscan is dat het onderzoek in een vertrouwde omgeving kan plaatsvinden.

### **Initiatieven beter op elkaar afstemmen**

De bestrijding van laaggeletterdheid vertoont in de praktijk overlap met andere initiatieven die gericht zijn op het bevorderen van de taalvaardigheid, zoals inburgering en het aanbieden van cursussen 'Nederlands op de werkvloer'. Bovendien zijn er veel partijen vanuit een andere invalshoek betrokken bij de aanpak van laaggeletterdheid: gemeenten, het ministerie van OCW, sociale partners, et cetera.

Deze overlap kan ertoe leiden dat de specifieke problematiek van laaggeletterde werknemers in de praktijk naar de achtergrond verdwijnt. Ook leidt deze overlap ertoe dat het voor werkgevers en werknemers lastig is zicht te krijgen op de verschillende mogelijkheden en subsidies voor de doelgroepen. Het valt te overwegen de verschillende initiatieven van de verschillende partijen meer op elkaar af te stemmen.

### **Aandacht schenken aan Nederlandssprekende laaggeletterden**

De term 'laaggeletterdheid' blijkt op sectorniveau vrij onbekend te zijn. In veel gevallen wordt laaggeletterdheid opgevat als moeite hebben met het spreken en luisteren van de Nederlandse taal. Dit leidt ertoe dat vooral niet-Nederlandstalige werknemers doelgroep zijn voor de aanpak. In absolute aantallen overtreft het aantal autochtone laaggeletterden echter het aantal allochtone laaggeletterden. En juist bij de autochtone bevolking blijft

laaggeletterdheid vaak een verborgen probleem. Het valt daarom te overwegen de term 'laaggeletterdheid' in de zin van problemen met lezen en schrijven, meer bekendheid te geven.

### **6.2.2 Lijn 2: individuele bedrijven en werknemers**

Als ook individuele bedrijven en werknemers worden benaderd, wordt het bereik van het Convenant vergroot. Bij het benaderen van individuele bedrijven en werknemers gelden grotendeels dezelfde overwegingen als bij het aanspreken van decentrale sociale partners. Ook op het niveau van de werkvloer dient iemand zich namelijk probleemeigenaar te voelen, kan de bestrijding van laaggeletterdheid worden aangesloten bij programma's rond veiligheid, kwaliteit en dergelijke, moet laaggeletterdheid uit de taboesfeer worden gehaald, et cetera. Daarnaast zijn enkele concrete aanbevelingen te formuleren voor individuele bedrijven en werknemers.

#### **Meer investeren in opsporen**

Laaggeletterdheid is meestal onzichtbaar in bedrijven. Soms zijn de gevolgen van laaggeletterdheid wel zichtbaar, maar durft niemand er iets mee te doen. In de onderzochte bedrijven is een aantal succesvolle elementen gevonden waarmee laaggeletterdheid wel op de agenda kan komen te staan. Dit zijn:

- Openheid creëren over het onderwerp laaggeletterdheid door het bespreekbaar te maken in het bedrijf. Dit kan bijvoorbeeld door het tijdens werkoverleggen of functioneringsgesprekken aan de orde te stellen.
- De leidinggevenden op de werkvloer de taak toebedelen laaggeletterdheid te lokaliseren, omdat de leidinggevenden de werknemers het beste kennen.
- Medewerkers in een vertrouwde omgeving toetsen op laaggeletterdheid.
- Een zeker basisniveau verplicht stellen (bijvoorbeeld een opleiding op mbo-niveau 1), zodat laaggeletterdheid tijdens de scholing aan het licht kan komen.

#### **Laagdrempelige scholing**

Bedrijven maken verschillende keuzes voor de vormgeving van de taalscholing voor laaggeletterde werknemers. Wat de ideale keuze is, hangt af van de context, zoals het opleidingsniveau van werknemers en de werkzaamheden van het bedrijf. Desalniettemin lijken sommige keuzes voor de vormgeving van de taalscholing nastrevenswaardig voor andere bedrijven:

- Een vrijwillige cursus aanbieden. Meestal is de doelgroep niet gewend aan scholing of heeft zelfs aversie tegen scholing. Verplichte cursussen kunnen leiden tot ongemotiveerdheid en daardoor tot magere opbrengsten.
- Scholing onder werktijd, zodat werknemers niet in de knel komen met andere verplichtingen buiten werktijd.
- Kiezen voor maatwerk, zodat de scholing aansluit bij de werkzaamheden in het bedrijf.
- Het blijven communiceren van de mogelijkheid taalcursussen te volgen.
- Zet er een beloning tegenover. Dit kan het behalen van een certificaat zijn, maar ook het benadrukken van het belang voor de eigen ontwikkeling.

**Laagdrempelige middelen inzetten**

Er zijn veel laagdrempelige middelen beschikbaar om werknemers direct aan te spreken en te scholen, zoals ETV.nl, programma's van de nieuwe oproep NTR (voormalig NPS, Teleac en RVU), dvd's voor zelfinstructie zoals op ROC's worden gebruikt, et cetera. Deze middelen worden tot nu toe niet bewust ingezet in het kader van het Convenant Laaggeletterdheid, maar als dat wel zou gebeuren, wordt het bereik van het Convenant sterk vergroot.

# Literatuurlijst

## Geraadpleegde literatuur

- Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid. Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven 2007 – 2015.
- Damme, D. van, L van Poele en E. Verhasselt (1997), *Hoe geletterd/gecijferd is Vlaanderen? Functionele taal- en rekenvaardigheden van Vlamingen in internationaal perspectief*.
- Houtkoop, W. (1999), *Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van Nederland: economische, sociale en educatieve aspecten van de taal- en rekenvaardigheden van de Nederlandse beroepsbevolking*.
- FNV (2008), *Begrijpen is het meest bijzondere woord*.
- Lindthout, P. (2009), *Taalproblemen bij BRZO- en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar? Een verkennend onderzoek naar het raakvlak tussen taalproblemen en zware ongevallen*.
- Nederlandse Taalunie (2004), *Laaggeletterd in de Lage Landen. Hoge prioriteit voor beleid*.
- OECD (1995 en 1997), *International Adult Literacy Survey*.
- SBCM (2009), *Een wereld van verschil. Aanpak laaggeletterdheid in de SW*.
- Stichting Lezen & Schrijven (2006), Smit, A., E. Bohnenn en A. Hazelzet, *Laaggeletterdheid in het werk*,
- Stichting van de Arbeid (2007), *Toekomst voor laaggeletterden*.
- Stichting van de Arbeid (2008), *Aanbevelingen ter realisatie van de Participatieafspraken, de inzet van gelden uit sector-/O&O-fondsen en niet aan (sector)fondsgebonden ondernemingen*.
- Stichting van de Arbeid (2009), *Leren loont*.
- Uitvoeringsplan bij het convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid over structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en bedrijfsleven.
- Verhasselt, E. (2002), *Literacy Rules. Flanders and the Netherlands in the International Adult Literacy Survey*.

## Geraadpleegde internetsites (laatst bekeken 21-7-2010)

- <http://www.5xbeter.nl>
- <http://www.abu.nl>
- [http://www.fnvbondgenoten.nl/branches\\_bedrijven/branches/industrie/voedingsindustrie/vleesverwerkende\\_industrie/](http://www.fnvbondgenoten.nl/branches_bedrijven/branches/industrie/voedingsindustrie/vleesverwerkende_industrie/)
- <http://www.paulwerkt.nl/projecten.html>
- <http://www.ras.nl/cao>
- <http://www.ras.nl/content/files/principeakkoord%20en%20loontabellen%202010.pdf>
- <http://www.statcan.ca/english/Dli/Data/Ftp/ials/ials1994-96-98.htm>
- <http://www.taalkrachtvoorbedrijven.nl>



# Bijlage 1 Overzicht geraadpleegde organisaties

## Organisaties Fase 1

- Stichting Lezen & Schrijven
- Secretariaat Stichting van de Arbeid
- CINOP
- FNV Vakcentrale
- CNV Vakcentrale
- ROC Midden Nederland
- Albeda College Rotterdam
- Taalvakwerk
- VNO-NCW/MKB Nederland

## Organisaties Fase 2

### *Uitzendbranche*

- ABU
- STOOF

### *Bouw*

- FNV Bouw
- Bouwend Nederland
- Savantis
- Fundeon

### *Voedingsmiddelenindustrie*

- FNV Bondgenoten, afd. zoetwaren en vlees
- CNV Vlees en ViS
- COV
- NZO
- SOL
- SVO

### *Transport en Logistiek*

- FNV Bondgenoten, afd. KLM, Havens en distributie
- Transport & Logistiek Nederland
- SOOB
- VTL

### *Schoonmaak*

- FNV Bondgenoten
- CNV Vakmensen
- OSB
- RAS

### *Zorg*

- FNV ABVAKABO
- Actiz
- FAOT
- Calibris

### *Metaal*

- FNV Metaal
- Corus
- FME CWM
- OTIB
- Metaelectro
- OOM
- Kenteq
- Paul Werkt

### *Groen*

- FNV Bondgenoten
- Productschap Tuinbouw
- VHG
- Colland
- Aequor
- Actor

## Organisaties Fase 3

- Thetford B.V.
- Astra Faam
- WZH Prinsenhof
- Roteb
- Tempo-Team





## Bijlage 2 Convenant Laaggeletterdheid

Convenant tussen werkgevers, werknemers en overheid  
Structurele aanpak laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven  
2007 - 2015

### In aanmerking nemende dat:

- lezen, schrijven en rekenen basisvoorwaarden zijn voor elk individu om te kunnen functioneren in de samenleving en op de arbeidsmarkt, om goed en adequaat te kunnen (en durven) participeren en om zichzelf te kunnen ontwikkelen.
- de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt vragen om participatie van groepen die nu nog min of meer aan de kant staan of dreigen aan de kant te komen te staan.
- een geletterde beroepsbevolking essentieel is voor een goed functionerende economie, die voldoende kan concurreren en in kan spelen op toekomstige ontwikkelingen.

### Overwegende dat ondertekenende partijen laaggeletterdheid in de samenleving en het bedrijfsleven willen bestrijden en dat:

- A. de overheid, werkgevers en werknemers elk een eigen verantwoordelijkheid hebben bij het voorkómen én verminderen van laaggeletterdheid.
- B. voor een effectieve, structurele aanpak van laaggeletterdheid nauwe samenwerking is vereist tussen de overheid, werkgevers en werknemers.
- C. laaggeletterdheid alleen structureel kan worden opgelost als tegelijkertijd wordt ingezet op zowel het voorkómen als het verminderen van laaggeletterdheid.
- D. werkgevers en werknemers, conform de aanbeveling van de Stichting van de Arbeid "Toekomst voor laaggeletterden, een opdracht voor het bedrijfsleven" (2007), wordt aanbevolen laaggeletterdheid in het bedrijfsleven aan te pakken en op medezeggenschapsniveau bespreekbaar te maken.
- E. om duurzaam te kunnen participeren in het arbeidsproces een werknemer minimaal in het bezit moet zijn van een startkwalificatie.

### Zijn ondertekenende partijen het volgende overeengekomen:

1. De overheid zal zich optimaal inzetten om ervoor te zorgen dat in 2011 elke leerling die de basisschool verlaat voldoende vaardigheden beheerst op het gebied van lezen, schrijven en rekenen om vervolgonderwijs te kunnen starten. Om te kunnen bepalen of een leerling die de basisschool verlaat voldoende taal- en rekenvaardigheid heeft, zal een duidelijkere beschrijving worden gemaakt van wat leerlingen aan het einde van het basisonderwijs minimaal moeten kennen en kunnen op het gebied van taal en rekenen.
2. De overheid stelt zich als doel om ervoor te zorgen dat na 2011 geen nieuwe laaggeletterde leerlingen het onderwijs verlaten c.q. de arbeidsmarkt instromen. Het streven is om ervoor te zorgen dat vanaf 2011 elke jongere die het onderwijs verlaat c.q. de arbeidsmarkt betreedt, beschikt over voldoende kennis en vaardigheden op het ge-

bied van lezen, schrijven en rekenen om zich te kunnen ontwikkelen binnen het werk en om te functioneren in de samenleving.

3. Doelstelling is om het aantal laaggeletterden (thans circa 1,5 miljoen) terug te brengen met 60% tot maximaal 600.000 laaggeletterden in 2015.  
Om de afname gefaseerd te laten verlopen, wordt ernaar gestreefd om in 2011 circa de helft hiervan te hebben gerealiseerd, zodat het aantal laaggeletterden in 2011 maximaal 1,1 miljoen bedraagt.  
Dit betekent dat de volgende ambitie gehanteerd wordt: het percentage Nederlanders dat moeite heeft met lezen, schrijven of rekenen laten afnemen van 10% naar 4%.
4. De Stichting van de Arbeid en de overheid stellen zich ten doel dat het aantal werkende laaggeletterden (thans circa 420.000) in 2015 is gedaald met 60% tot maximaal 168.000 werkende laaggeletterden.  
Om die afname gefaseerd te laten verlopen, wordt ernaar gestreefd om in 2011 de helft hiervan te hebben gerealiseerd oftewel een daling met 126.000 laaggeletterden, zodat er in 2011 maximaal 294.000 werkende laaggeletterden zijn.
5. a. De Stichting van de Arbeid, werkgevers(organisaties), vakbonden en overheid zullen gezamenlijk bevorderen dat laaggeletterde werkenden worden opgespoord en worden gestimuleerd om hun taal- en rekenproblemen op te lossen. Bedrijven en instellingen worden opgeroepen om de eigen laaggeletterde werknemers op te sporen en hen te stimuleren om een opleiding te volgen. Hierbij is ook een rol weggelegd voor medezeggenschapsorganen.  
b. De Rijksoverheid zal zich inzetten om in samenwerking met het CWI, UWV en gemeenten (o.a. via sociale dienst) werkloze en niet-werkende laaggeletterden op te sporen.  
c. De Rijksoverheid zal gemeenten via het bestuurlijk overleg stimuleren om laaggeletterden op te sporen en afspraken te maken met opleidingsinstituten voor werkende en niet-werkende laaggeletterden.
6. a. De overheid is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid en beschikbaarheid van voldoende opleidingsmogelijkheden voor niet-werkende laaggeletterden. De overheid en sociale partners hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid en beschikbaarheid van voldoende opleidingsmogelijkheden voor laaggeletterde werkenden. Het beschikbaar stellen van opleidingsmogelijkheden op het gebied van geletterdheid is (als basiselement voor startkwalificatie) de verantwoordelijkheid van de overheid; de verletkosten zijn voor rekening van partijen van het bedrijfsleven.  
b. De Stichting van de Arbeid beveelt de CAO-partijen aan om laaggeletterde werknemers te stimuleren tot het volgen van een opleiding en dit via CAO-afspraken en inzet van O&O-fondsen te ondersteunen.  
c. Overheid en Stichting van de Arbeid zullen laaggeletterden op inspirerende wijze aanmoedigen de opleidingskansen die hen worden geboden optimaal te benutten.  
d. De Stichting van de Arbeid stelt een aanbeveling op waarin zij CAO-partijen oproept om de eventuele verletkosten op decentraal niveau te regelen.

7. De ondertekenende partijen zullen gezamenlijk tot verdere uitwerking van het onderhavige convenant komen. OCW heeft hierbij namens de overheid een voortrekkersrol.

De uitwerking zal zich richten op flankerende maatregelen bij en aanscherping van het Laaggeletterdheid 2006 - 2010 *Van A tot Z betrokken*. Onderdeel van de uitwerking is een stappenplan dat de ondertekenende partijen gezamenlijk zullen opstellen en waarin bijvoorbeeld de volgende elementen kunnen worden opgenomen:

- Het opsporen van laaggeletterde werknemers en niet-werkenden (wervingsstrategieën).
- Afspraken maken met deze laaggeletterden en opleidingsinstituten om deze personen geletterd te laten worden (activeringsstrategieën).
- De zorg voor voldoende opleidingslocaties en docenten voor werkende en niet-werkende laaggeletterden en aandacht voor voldoende ontwikkeling van lesmateriaal.
- De wijze van monitoring. De overheid draagt zorg voor continuering van de jaarlijkse voortgangsrapportage laaggeletterdheid. In aanvulling hierop zal de Stichting van de Arbeid de inspanningen en resultaten in bedrijven monitoren.
- Zonodig op basis van nieuwe gedifferentieerde onderzoeksgegevens uit het ALL onderzoek (Adult Literacy and Life Skills project), dat in 2008 beschikbaar komt, vermelde streefwaarden in het onderhavige convenant bijstellen.
- Zonodig wordt in het stappenplan een link gelegd met de werkzaamheden van commissie Meijerink omtrent het opstellen van een duidelijkere beschrijving van wat leerlingen aan het einde van het basisonderwijs minimaal moeten kennen en kunnen op het gebied van taal en rekenen.

8. Ondertekenende partijen zullen indien gewenst een beroep doen op Stichting Lezen & Schrijven als kennis- en informatiecentrum.

Aldus overeengekomen en ondertekend te Den Haag op 11 september 2007

*Stichting van de Arbeid*

B.E.M. Wientjes  
Namens centrale organisaties  
van werkgevers

A.M. Jongerius  
Namens centrale organisaties  
van werknemers

*Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap*

J.M. van Bijsterveldt  
Staatssecretaris

S.A.M. Dijkma  
Staatssecretaris

*Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*

A. Aboutaleb  
Staatssecretaris

*Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*

A. Rouvoet  
Minister van Jeugd en Gezin



## Bijlage 3 IALS niveauverdeling<sup>1</sup>

|                    | Proza  | Document  | Kwantitatief   |
|--------------------|--|---|--|
| Level 1<br>0-225   | In de meeste taken op dit niveau wordt de lezer verzocht om bepaalde informatie in de tekst op te sporen die identiek is aan of synoniem met de informatie uit de opdracht. Als een plausibel, maar verkeerd antwoord in de tekst staat, wijkt het meestal sterk af van de juiste informatie.  | Op dit niveau vereisen de meeste taken van de lezer dat hij informatie kan opsporen door letterlijk gegevens over te nemen. Afleidende informatie, indien aanwezig, bevindt zich niet in de buurt van het correcte antwoord. In bepaalde taken vraagt men de lezer om persoonlijke informatie op een formulier te noteren.  | Hoewel geen enkele kwantitatieve taak in IALS onder de score 225 ligt, blijkt uit ervaring dat zulke taken de lezer vragen om één enkelvoudige en relatief gemakkelijke bewerking uit te voeren (meestal een som), waarbij de getallen reeds op het gegeven document staan en de bewerking reeds is aangegeven of waarbij de getallen worden gegeven en de lezer de bewerking nergens moet gaan zoeken.  |
| Level 2<br>226-275 | Taken op dit niveau vragen de lezer één of meerdere gegevens in de tekst op te sporen, maar er kunnen meerdere 'afleiders' in staan of soms moet de lezer zelf eenvoudige gevolgen trekken. In taken op dit niveau wordt de lezer ook verzocht om twee of meer gegevens te integreren of de informatie te vergelijken en tegenover elkaar te stellen.  | De documenttaken op dit niveau zijn iets meer gevarieerd. Terwijl bij sommige taken nog steeds van de lezer wordt verwacht dat hij op basis van één enkel aspect vergelijkingen maakt, bevatten ze soms al afleidende informatie of vereisen ze eenvoudige conclusies. Bepaalde taken vragen de lezer een formulier in te vullen of gegevens in een document te combineren.   | Bij taken op dit niveau vraagt men de lezer om een enkelvoudige rekenkundige bewerking te maken (meestal een optelling of een aftrekking) waarbij de getallen makkelijk in de tekst of in het document terug te vinden zijn. De soort bewerking die moet worden uitgevoerd, kan makkelijk uit de verwoording van de opgave of uit de opmaak van het tekstmateriaal worden afgeleid (bijv. een stortingsformulier of een bestelbon).  |
| Level 3<br>276-326 | Taken op dit niveau zetten de lezer aan de teksten te doorzoeken op overeenkomstige informatie, die een eenvoudige gevolgtrekking vereist of die aan bepaalde voorwaarden moet voldoen. Soms vraagt men de lezer meerdere stukjes informatie op te sporen die zich in verschillende zinnen of alinea's bevinden en niet in één enkele zin. Het kan ook gebeuren dat men vraagt om informatie uit verschillende alinea's of tekstgedeeltes te vergelijken of tegenover elkaar te stellen. | De taken op dit niveau zijn zeer gevarieerd. Sommige taken vereisen dat de lezer de informatie letterlijk of met een synoniem weergeeft, maar meestal moet hij in zijn vergelijking rekening houden met voorwaardelijke informatie of moet hij met meerdere aspecten van de informatie vergelijken. Andere taken vereisen dan weer dat de lezer de gegevens uit één of meer vormen van gepresenteerde informatie gaat integreren. Nog andere taken vragen de lezer om de gegevens uit een document te combineren om zo meerdere antwoorden te kunnen geven. | Bij taken op dit niveau vraagt men de lezer om een enkelvoudige bewerking te maken. De bewerkingen worden echter meer gevarieerd - op dit niveau vindt men enkele vermenigvuldigingen en delingen. Soms zijn er twee of meer getallen nodig om het probleem op te lossen, en de getallen zijn vaak ingebed in meer ingewikkelde tekstvormen. Omdat meer semantische verbanden worden gelegd zoals 'hoeveel is...' of 'bereken het verschil tussen...', moet de lezer vaak tegenover elkaar te stellen. uit een document te combineren om zo meerdere antwoorden te kunnen geven. |

<sup>1</sup> Bron: Houtkoop, W, *Basisvaardigheden in Nederland. De 'geletterdheid' van Nederland: economische, sociale en educatieve aspecten van de taal- en rekenvaardigheden van de Nederlandse beroepsbevolking* (juni 1999) 27-29.



## Bijlage 4 Voorbeeld cao-afspraken

### Decentrale CAO-partijen spreken het volgende af:

1. Gedurende de looptijd van de CAO zal de werkgever de laaggeletterde werknemer(s) in zijn bedrijf in kaart brengen. Deze werknemers worden vervolgens in de gelegenheid gesteld om hun laaggeletterdheid weg te werken. Hiertoe zullen werkgever en laaggeletterde werknemer(s) contact opnemen met een regionaal opleidingscentrum (roc) in hun regio voor aanmelding voor een adequate opleiding.<sup>1</sup>

Aandachtspunten bij het opsporen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid zijn de volgende:

- De werkgever kan bij het opsporen van laaggeletterdheid onder zijn personeel via Stichting Lezen & Schrijven een beroep doen op testen om taal- en rekenachterstanden vast te stellen.
  - De werkgever zal 'laaggeletterdheid' bij voorkeur tijdens het werkoverleg en/of het functioneringsgesprek aan de orde stellen.
  - De werkgever zal gezamenlijk met de OR/PVT een op het eigen personeel gerichte actie ontwikkelen om hen te stimuleren hun eventuele laaggeletterdheid te melden.
  - De OR/PVT zal laaggeletterdheid bespreekbaar maken op de werkvloer, teneinde laaggeletterde werknemers te stimuleren deel te nemen aan cursussen taalvaardigheid.
2. Werknemers die hun laaggeletterdheid melden, zullen hiervan geen negatieve gevolgen ondervinden in hun arbeidsrelatie.
  3. De werkgever zal regelmatig met zijn OR/PVT de stand van zaken bespreken met betrekking tot de scholing van c.q. het aantal geschoolde laaggeletterden.
  4. Om een goed inzicht te verkrijgen in de voortgang van de uitvoering van het convenant zal de werkgever medewerking verlenen aan (mogelijke) enquêtes over deze uitvoering in het kader van de in het convenant afgesproken monitoring.
  5. Indien er verletkosten zijn, overleggen (CAO-)partijen met het bestuur van het O&O-fonds of voor de bekostiging van de verletkosten van de werknemer voor het volgen van taalcursussen een beroep gedaan kan worden op het sectorale O&O-fonds.

Indien er wel verletkosten zijn en deze niet bij het O&O-fonds in rekening gebracht kunnen worden, zullen (CAO-)partijen overleggen op welke andere wijze de verletkosten betaald zullen worden.

---

<sup>1</sup> De bekostiging van de cursuskosten zijn voor rekening van de overheid.





Research voor Beleid  
Bredewater 26  
Postbus 602  
2700 MG Zoetermeer  
tel: 079 32 22 222  
fax: 079 32 22 212  
e-mail: [info@research.nl](mailto:info@research.nl)  
[www.research.nl](http://www.research.nl)

