

## Tinderen met taal een creatieve aanpak om NT1'ers te bereiken

---

*Laaggeletterde Nederlandstalige volwassenen – de zogenoemde NT1'ers – zijn vaak lastig te bereiken. Terwijl NT2'ers vaak uit zichzelf op zoek gaan naar taallessen, blijft de NT1-doelgroep onder de radar. Juist bij hen zijn de effecten van het volgen van een taaltraining groot. Om professionals in taalhuizen en bibliotheken te ondersteunen bij het vinden en bereiken van deze groep, ontwikkelde Petra Doelen van de Sociale Innovatie Studio de training *Tinderen met Taal*. In het najaar van 2024 organiseerde Cubiss deze training voor een groep Brabantse deelnemers.*

*Het doel: professionals handvatten geven om buiten de gebaande paden te treden en écht in contact te komen met laagtaalvaardige NT1'ers. Het resultaat: een inspirerend leertraject met tastbare inzichten én creatieve experimenten in de praktijk.*

### Aanleiding en opzet

De aanleiding voor de training lag in een gedeelde zorg die Cubiss herhaaldelijk hoorde vanuit het netwerk van Taalhuiscoördinatoren: het bereiken van NT1'ers blijft ingewikkeld. Hoewel sommige taalhuizen inmiddels hun weg hebben gevonden, blijft het voor velen een zoektocht. Daarom werd het programma *Tinderen met Taal* aangeboden. Het traject valt onder het thema Basisvaardigheden, dat sinds dit jaar onderdeel is van de maatschappelijke opgave *Leven lang ontwikkelen*.

De training bestond uit een online intake, een intensieve fysieke trainingsdag op 30 september in Cinecitta in Tilburg, twee online intervisiebijeenkomsten en een afsluitende online sessie. In totaal namen 14 professionals deel, waaronder taalhuiscoördinatoren, beleidsmedewerkers en een taalaanbieder. Naast theorie over gedragsbeïnvloeding en doelgroepbenadering gingen deelnemers ook daadwerkelijk de straat op om het geleerde toe te passen. De training werd verzorgd door Petra Doelen met ondersteuning van Stephanie Verhagen – ervaren trainingsacteur, buurtbemiddelaar en voorheen werkzaam bij de Koninklijke Bibliotheek.

### Leren luisteren en verleiden

Centraal in de training stond de kunst van het luisteren. Niet het eigen aanbod centraal stellen, maar eerst écht contact maken, doorvragen en haakjes ontdekken waarop kan worden aangesloten. Of zoals Petra Doelen het noemt: “Houd de baby in de tas.” Met andere woorden: verleid je gesprekspartner, stel vragen en ontdek hun behoeften, voordat je vertelt wat jouw organisatie te bieden heeft.

De training rustte op een combinatie van vaardigheden die essentieel zijn om NT1'ers te vinden: goed kunnen luisteren, bewust reflecteren, kennis over gedragsbeïnvloeding (nudging), en weten hoe je de aandacht kunt trekken.

Vragen die tijdens de sessies centraal stonden waren onder andere: *Hoe leer ik de doelgroep kennen en hoe bereik ik ze met creativiteit? Hoe houd ik mensen vast? Hoe werk ik effectief samen met andere organisaties? En hoe zet ik mijn tijd zo efficiënt mogelijk in?*

De inzichten die deelnemers opdeden varieerden van anders leren kijken en luisteren tot het toepassen van een iteratieve aanpak (design thinking): aannames testen, bijstellen en in kleine stappen werken aan een aanbod dat aansluit bij de doelgroep. In plaats van te beginnen met een flyer of cursus, leerden zij eerst te vragen: *Als we dit als bibliotheek aanbieden, zou je dan komen?* Zo leerden ze om van gesprekken het vertrekpunt te maken.

Op straat geïnterviewde jongeren gaven bijvoorbeeld aan moeite te hebben met post: “We moeten die brieven vaak aan onze ouders laten lezen.” Ze willen daar best hulp bij – als ze weten dat die hulp bestaat. Zoals Marjan Middelkoop, adviseur bij Cubiss zegt: “Burgers hebben vaak geen idee van het bestaan van taalhuizen en het IDO. Daar kunnen we nog veel winnen.”

### Deelnemers in de praktijk

Ilse van Gerven, coördinator van het Digitaalhuis Cranendonck en Valkenswaard, vertelt enthousiast over het traject. “Wat ik heel sterk vond: de training was niet iets dat zomaar weer wegzakt. Doordat we in duo’s werkten en steeds iets moesten voorbereiden voor de online sessies, móest je aan de slag. De theorie ging daardoor meteen leven. Je werd echt uitgedaagd om in gesprek te gaan met mensen – ook buiten je comfortzone.”

Ook Willeke van der Heijden, taalhuiscoördinator bij Taalhuis Gemert-Bakel, kijkt positief terug. “Voor mij was het een introductie in het werk. De training gaf me niet alleen inspiratie, maar ook concrete tools: begin klein, ga het gesprek aan, en ontdek waar mensen écht tegenaan lopen. Wat ik vooral heb meegenomen: luisteren, haakjes ontdekken en denken vanuit het doel van de doelgroep, niet vanuit je eigen doel.”

De intervisiesessies werkten voor beide deelnemers als een aanmoediging, maar ze vonden ze aan de korte kant. “Slechts 30 minuten. Dat mocht van mij langer”, zegt Ilse. “Ik had liever nog een keer coaching op locatie gehad, want nu had ik weinig zicht op de ideeën van anderen.” Desondanks past Ilse het geleerde volop toe: “Ik ga nu naar andere plekken toe, bijvoorbeeld kringloopwinkels of wijkcentra. Niet wachten tot mensen naar de bieb komen, maar het gesprek opzoeken.”

### Wat heeft het opgeleverd?

De training heeft deelnemers vooral geholpen anders te kijken en luisteren. Ze leerden beter afstemmen op de leefwereld van de ander, haakjes ontdekken, vanuit het perspectief van de doelgroep denken, te onderzoeken en iteratief te werken: ideeën toetsen, bijstellen en opnieuw proberen. Inzichten over gedragsbeïnvloeding, doelgroepdenken en empathisch contact maken worden nu meegenomen in gesprekken met scholen, welzijnsorganisaties en sleutelfiguren in de wijk.

Hoewel het aantal daadwerkelijk bereikte NT1’ers nog beperkt blijft, is de beweging in gang gezet. De deelnemers hebben nieuwe manieren gevonden om in gesprek te komen met de doelgroep, en het bewustzijn binnen hun organisaties groeit. Ook zijn er concrete vervolgstappen gezet, zoals presentaties bij kringloopwinkels, aansluiten bij ouderavonden en samenwerking met dorpsondersteuners.

