

In opdracht van



Ervaringen met de aanpak

Eindrapportage Digitale Overheid, En Nu?!



2016 – 2018

Uitgevoerd door



Colofon

Ervaringen met de aanpak

Eindrapportage Digitale Overheid, En Nu?!

© Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport i.h.k.v. *Tel mee met Taal*

Kaatje Dalderop, Elwine Halewijn, Myrthe Wildeboer

Amsterdam, 1 augustus 2018

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

Deel 1: Inleiding.....	4
Opbouw eindrapportage	5
Deel 2: Opzet experiment	6
2.1. Doelstelling.....	6
2.2. Opzet experiment.....	6
2.3 Projectteam	7
Deel 3: Uitvoering.....	9
3.1. Coachtrainingen	9
3.2. Pilots	10
Pilot 1.....	10
Pilot 2.....	12
Pilot 3.....	15
Pilot 4.....	16
Pilot 5.....	18
Pilot 6.....	21
Pilot 7.....	23
Pilot 8.....	25
Deel 4: Conclusie en producten	28
Conclusies.....	28
Opgeleverde producten	30
Bijlage: Overzicht disseminatieactiviteiten	32

Deel 1: Inleiding

Vanaf 2017 moeten burgers hun zaken met de overheid in principe digitaal regelen. De overheid wijst op het gemak: snel thuis vanaf de bank je zaken regelen. Zij wijst op een verantwoordelijkheid voor alle betrokken partijen: overheid, burger en bedrijfsleven (www.digitaleoverheid.nl). De Nationale Ombudsman heeft echter gewaarschuwd, dat een grote groep burgers niet voldoende digitaal vaardig is, en door de verregaande digitalisering tussen de wal en het schip dreigt te belanden (www.nationaleombudsman.nl).

Het omgaan met de digitale overheid vergt niet alleen digitale vaardigheden, maar ook functionele geletterdheid, taalvaardigheid en soms rekenvaardigheid. Mensen die één of meer basisvaardigheden niet goed onder de knie hebben, kunnen dus problemen krijgen.

Voor het bereiken van deze groep laaggeletterden en het enthousiasmeren voor educatief aanbod, was de omslag naar de Digitale Overheid ook een kans: het is nieuw, het is daarom logisch dat je er niet mee vertrouwd bent. Dat maakt het minder ingewikkeld om die scholingsbehoefte te erkennen.

De scholingsbehoefte die voortkwam uit de omslag naar de digitale overheid was in elk geval een behoefte aan verbetering van digitale vaardigheden. Maar daarnaast kon de vraag achter de vraag ook behoefte aan verbetering van taal- en rekenvaardigheden zijn. Dit zal voor elke leerder anders zijn, en een educatief aanbod zal dus moeten vertrekken vanuit de leervraag van de individuele leerder.

Omdat de wereld, en zeker de digitale wereld sterk aan verandering onderhevig is, zullen leerders niet alleen oplossingen moeten leren voor hier-en-nu-problemen, maar zullen zij vooral ook moeten leren hoe ze toekomstige problemen zelf kunnen oplossen. Ze moeten dus niet alleen hun basisvaardigheden verbeteren, maar ook leren hoe ze deze vaardigheden zelfstandig kunnen onderhouden en up-to-date kunnen houden. Alleen dan is er sprake van duurzame verbetering van basisvaardigheden.

In het kader van de subsidieregeling Tel mee met Taal is daarom tussen medio 2016 en 1 juli 2018 een experiment uitgevoerd met als titel Digitale Overheid, En Nu?! (afgekort tot DOEN?!). Deze rapportage doet verslag van het experiment, waarin een aanpak gericht op leren leren door volwassenen werd uitgewerkt en gepilot.

Het begrip 'coaching'

Coaching is erop gericht dat de leerder de regie neemt over zijn eigen leven en leerproces. Als de leerder de regie gaat voeren over zijn eigen leren, dan betekent dat dat de begeleiders (docenten, vrijwilligers) die regie niet langer voeren. Hun rol verandert: van docent of maatje naar coach.

Een coach helpt de leerder om zijn of haar leervragen te verhelderen, keuzes te maken, lange termijndoelen te stellen, haalbare korte termijndoelen te formuleren, bronnen te vinden, te reflecteren en evalueren. Dat doet de coach bijvoorbeeld door te luisteren, vragen te stellen, te bemoedigen en betrokkenheid te tonen. De coach lost het probleem niet op voor de leerder, maar ondersteunt de leerder bij het realiseren van zijn of haar doelen.

Deze opvatting van het begrip 'coaching' wijkt af van wat er wordt verstaan onder '(taal)coaching' in de educatie. Daar is een taalcoach een vrijwilliger die eens in de week een laaggeletterde en/of een anderstalige helpt met het uitvoeren van en oefenen met allerlei lees-, schrijf of spreektaken en helpt bij het verwerven van het Nederlands. Zij werken vaak vanuit een methodiek. Ook coaches die een rol spelen in digitale methodieken als Klik en Tik of Digibeter zijn vaak aanbodgericht: ze volgen vaak een vast programma.

In DOEN?! ging het niet om oefenen of helpen bij de uitvoering van taken, maar om het helpen bij het ontwikkelen van leervaardigheden. Pas dan zijn mensen in staat om toekomstige leertaken ook zelfstandig aan te pakken.

Opbouw eindrapportage

De eindrapportage is als volgt opgebouwd: In deel 2 wordt de opzet van het experiment beschreven, deel 3 gaat over de uitvoering van het experiment, met daarin een beschrijving van de coachtraining en de pilots. Deel 4 bevat de conclusies die we op basis van de pilots hebben kunnen trekken. Aan het eind van elk hoofdstuk wordt aangegeven welke producten dat onderdeel van het experiment heeft opgeleverd.

Deel 2: Opzet experiment

2.1. Doelstelling

De omslag naar Digitale Overheid kan laaggeletterde mensen in grote problemen brengen. Wie die problemen duurzaam wil aanpakken, moet competenties ontwikkelen voor zelfstandig leren. De wereld verandert immers constant en dat geldt zeker voor digitale communicatie.

Coaching bleek een veelbelovende manier om mensen daarbij te ondersteunen. Uit wetenschappelijk onderzoek naar leren van volwassenen blijkt dat 70% van alle leerervaringen in de praktijk worden opgedaan, 20% van alle leerervaringen ontstaan door coaching en feedback en slechts 10% door formele settings zoals trainingen en opleidingen¹. Een combinatie van leren in de praktijk en coaching is daarom (veel) effectiever dan een cursus. Om een praktijkgerichte aanpak te borgen, stonden de leerbehoefte en leervragen van de leerders centraal en de coach stuurde niet op oplossingen maar op het *oplossingsproces*: dit is van belang voor zowel de ontwikkeling van autonoom leren als voor het werven en motiveren van volwassen leerders.

Doel van DOEN?! was kennisontwikkeling en –deling rond autonoom leren en leren leren bij laaggeletterde leerders die problemen ervaren bij het omgaan met de Digitale Overheid. Voortbordurend op de ervaringen en conclusies van een Erasmus+-project rond autonoom leren², besteedde het experiment expliciet aandacht aan de ontwikkeling van de coachingsvaardigheden van de coach. Op grond van het experiment wilden we een overdraagbare aanpak bieden, aan de hand van een coachtraining, instrumenten voor de coach en een informatieve brochure over de aanpak voor belangstellenden onder beleidsmakers en aanbieders.

2.2. Opzet experiment

Met het experiment wilden we te weten komen of een coachende aanpak inderdaad een manier biedt om volwassenen te helpen competenties te ontwikkelen voor zelfstandig leren en of zij daarmee zelfstandig aan hun digitale vaardigheden kunnen leren werken. Het hart van het experiment werd daarom gevormd door acht pilots met leerders (uit verschillende doelgroepen) en hun coaches. De coaches van de pilots volgden voorafgaand aan het traject een coachtraining.

Van de leerders in het experiment wilden wij weten:

- 1) Wat is het begin- en eindniveau van de digitale vaardigheden?
- 2) Welke competenties zelfstandig leren bezit de leerder aan het begin en aan het eind van het traject en enige tijd na afronding ervan?
- 3) Hoe wordt de coachaanpak beleefd en gewaardeerd?

Van de coaches in het experiment wilden wij weten:

- 1) Hoe wordt de coachtraining beleefd en gewaardeerd? (welke onderdelen zijn vooral leerzaam, wat kan beter);
- 2) Hoe wordt de coachaanpak beleefd en gewaardeerd? (hoe verloopt de coaching in de praktijk, wat werkt goed, doen zich knelpunten voor, welke zijn dat);
- 3) Hoe worden de ontwikkelde materialen en hulpmiddelen beleefd en gewaardeerd? (wat is nuttig en bruikbaar, wat kan beter en hoe);
- 4) Coaching in de praktijk: vertonen de coaches daadwerkelijk coachgedrag?

Verschillende instrumenten zijn ingezet om de pilots te monitoren en zodoende antwoord te kunnen geven op de gestelde vragen. In tabel 1 wordt getoond welke instrumenten werden ingezet om de

¹ C. Beard and P. Wilson (2013), *Experiential Learning. A handbook for education, training and coaching*, London: Kogan Page Limited.

² Autonomous Literacy Learners, Sustainable Results (ALL-SR, 2014-2016).

voortgang van de leerders te monitoren; in tabel 2 ziet u de instrumenten die zijn ontwikkeld om de voortgang van de coaches te monitoren.

Tabel 1. Overzicht onderzoeksinstrumenten voor competenties leerders.

Instrument	Doel	In te zetten
Digimeter	test digitale vaardigheden	• direct bij aanvang van het traject • bij afronding van het traject
Checklist digitale vaardigheden	• zelfbeoordeling digitale vaardigheden • gesprek over leerwensen en -doelen op gang brengen	• bij aanvang van het traject • bij afronding van het traject • tijdens het traject, voor reflectie op voortgang en doelen
Observatie competenties autonoom leren	systematisch observeren van leren leren	• coach observeert de leerders • gedurende het traject
Interviewleidraad	Bevragen van (persoonlijke) meningen en ervaringen	• bij afronding van het traject

Tabel 2. Overzicht onderzoeksinstrumenten voor competenties coaches.

Instrument	Doel	In te zetten
Reflectievragen coachtraining	Reflecteren op de functionaliteit en overdraagbaarheid van de coachtraining	• Na elke trainingsdag
Logboek	Beschrijven van persoonlijke competentieontwikkeling van de coach	• na elke bijeenkomst invullen
Evaluatieformat	Feedback krijgen van de leerders	• op vastgestelde momenten gedurende de pilot • mondeling bespreken (format dient als leidraad)
Interviewleidraad	Bevragen van (persoonlijke) meningen en ervaringen	• gedurende het traject

De monitoring richtte zich dus zowel op de leerders als de coaches. Met behulp van logboeken, de competentietabel die door de coach voor elke leerder werd ingevuld, observaties en interviews, kregen we zicht op de effecten op de *korte termijn* en op de *middellange termijn*. De effecten op de *lange termijn* hebben we getracht te evalueren door enige tijd na de laatste bijeenkomst in gesprek te gaan met de leerders om te zien of zij hun ontwikkelde vaardigheden hebben onderhouden en of zij al zelfstandig lerend hun basisvaardigheden hebben uitgebreid.

2.3 Projectteam

Het experiment werd uitgevoerd door ITTA UvA en Kaatje Dalderop onderwijsadvies in samenwerking met de partners die de pilots uitvoerden: Huis voor Taal Lelystad, ROC Rijn IJssel, ROC Nijmegen, STEP/Stichting Lezen en Schrijven rayon Oost.

Reflectieteam

De verbinding tussen de uitvoerders en de ontwikkelaars/onderzoekers werd geborgd door de inrichting van een reflectieteam. In dit team waren de betrokken uitvoeringspartners vertegenwoordigd. De rol van het reflectieteam was enerzijds aansturing van de uitvoering van de pilots en anderzijds reflectie op het verloop van de pilots, de informatie die uit de monitoring naar voren kwam en de (concept-)producten die werden ontwikkeld.

Begeleidingscommissie

Na elke fase van het project vond er een bijeenkomst met de begeleidingscommissie plaats waarin de projectvoortgang, de tussenproducten en de tussentijdse resultaten besproken werden. De begeleidingscommissie bestond uit Jessica de Jong, (OCW), Janny Brasker (BZK), Willemijn Stockmann (expert basiseducatie), Paulo Moekotte (expert digitale vaardigheden) en Ingrid Stienssen (ambtenaar VE gemeente Zaltbommel).

Deel 3: Uitvoering

In dit deel beschrijven wij de uitvoering van het experiment: de coachtraining en de pilots. Bij die beschrijving gebruiken wij de informatie die we verkregen uit de instrumenten: onze eigen observaties, de reflecties van de coaches op zichzelf en de leerders en de input die we van de leerders kregen. Op deze wijze geven we middels de beschrijvingen al inzicht in de antwoorden op de onderzoeksvragen. In het deel 4 komen we tot een aantal overkoepelende conclusies op basis van de beschrijvingen.

In de praktijk bleken niet alle instrumenten geschikt om de aanpak en de ervaring van de leerders te evalueren. Zo vonden de betreffende coaches van sommige pilots de Digimeter niet zinnig (het was duidelijk dat de leerders überhaupt geen digitale vaardigheden hadden) of zij meenden juist dat het falen op een opgave van de Digimeter niet paste bij de insteek dat de leerders juist moesten ervaren dat ze van alles geleerd hadden). Ook de interviewleidraad voor de gesprekken met de leerders bleek teveel gestoeld te zijn op een formeel gespreksmoment met de leerder. In de praktijk bleek dat de observator veeleer tussendoor, informeel trachtte informatie te verkrijgen van deze of gene leerder.

3.1. Coachtrainingen

Om de coaches voor te bereiden op de pilots, volgden zij vooraf een training. De training diende een dubbel doel: niet alleen had die tot doel om de coaches voor te bereiden op hun rol als coach tijdens de pilots, ook het opleveren van een overdraagbare coachtraining was één van de projectdoelstellingen. Met deze overdraagbare training moeten ook toekomstige coaches kunnen worden getraind, in principe door iedereen met voldoende kennis van zaken om coaches te kunnen trainen.

De training is in de loop van het project drie keer uitgevoerd en bijgesteld. Elke uitvoeringsronde omvatte drie dagen, met tussen de bijeenkomsten ruimte voor 'huiswerk' en reflectie.

Het accent lag in de eerste uitvoeringsronde op 1-op-1-coaching. Deelnemers leerden verschillende coachtechnieken en oefenden aan de hand van eigen casussen. Eigen overtuigingen en belemmeringen stonden centraal. De training werd door sommige deelnemers als nogal confronterend ervaren. Bovendien werd er een groot beroep gedaan op de transfervaardigheden van de aspirant-coaches: het toepassen van coaching in een groep met tien tot vijftien leerders werd maar in beperkte mate geoefend. Coaches waren tevreden over de training maar vonden het wel lastig om de vaardigheden in de praktijk in de groep toe te passen.

In de tweede uitvoeringsronde was er -naast coachtechnieken- meer aandacht voor het werken in groepen, voor het geven van feedback en voor het gebruik van de hulpmiddelen die deel uitmaken van de Toolbox DOEN?! (zie deel 4, paragraaf 'Opgeleverde producten'). De tweede training werd uitgevoerd en beschreven door coachtrainers van het projectteam. Deelnemers waren deels professionals uit de volwasseneneducatie en deels vrijwilligers, en verschilden sterk in voorkennis. Een deel van de deelnemers volgde eerder een coachtraining, terwijl anderen in het geheel geen achtergrond hadden in het begeleiden van leerders. De training werd positief gewaardeerd en de niveauverschillen werden niet als (te) hinderlijk ervaren.

Enige tijd na de uitvoering van de tweede training, aan het eind van 2017, ontstond er bij een van de uitvoeringpartners de behoefte aan nog een derde trainingsronde, dit om nieuwe medewerkers te trainen die betrokken zouden worden bij een vervolgpilot. Omdat een doel van het project was een overdraagbare training te ontwikkelen, is voor deze uitvoeringsronde een externe trainer gezocht: dit gaf ons de gelegenheid de overdraagbaarheid van de training te testen. De externe trainer volgde een opleiding tot beeldcoach.

De overdracht van de training en de toelichting op de projectdoelen vond zorgvuldig plaats. Ook de derde training werd door de deelnemers positief ontvangen. De trainer voegde een opdracht rond het werken met eigen video-opname toe aan de training. Deze opdracht werd overgenomen in het eindproduct. Het werken met een externe trainer gaf ons de bevestiging dat de training daadwerkelijk overdraagbaar was.

3.2. Pilots

De pilots, inclusief de bevindingen van de coaches en de leerders, worden in deze paragraaf beschreven. In de beschrijvingen worden fictieve namen opgevoerd. In totaal zijn er acht pilots uitgevoerd.

Pilot 1

‘Ze komen er wel, maar anders dan we dachten.’

Kenmerken pilot

Organisatie:	Non-formele educatie
Aantal leerders:	16
Achtergrond:	Niet-moedertaalsprekers van het Nederlands
Begeleiding:	Twee getrainde coaches en twee ongetrainde vrijwilligers
Achtergrond coaches:	Vakspecialist Educatie/ Projectmedewerker
Bijeenkomsten:	20 (wekelijks)

Beschrijving pilot

De groep leerders was een reeds bestaande groep binnen deze organisatie, die voor deze pilot in een vervolgtraject werden gezet. Het betrof vrouwen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Een aandachtspunt dat direct naar voren kwam, was het taalniveau van de leerders. Zij waren destijds geworven met het oog op het leren van de Nederlandse taal en niet om digitaal vaardig te worden. Coachvragen gericht op zelfreflectie werden soms niet begrepen en veel uitleg was nodig.

De eerste paar bijeenkomsten werden besteed aan het contact maken met elkaar en het creëren van een veilige leeromgeving. Coach Jessica: *‘We hebben benadrukt dat ook wij, de coaches, nog aan het leren zijn. En dat fouten maken mag.’* De sfeer was open en gezellig en de opkomst was hoog. Het leek een gelegenheid waar de leerders graag kwamen, zo werden er ook af en toe vriendinnen/bekenden meegenomen naar bijeenkomsten.

De coaches namen ruim de tijd om de Checklist Digitale Vaardigheden te behandelen. De checklist werd plenair besproken, zo ook de (nog onbekende) digitale begrippen. Vervolgens besloten de coaches om deze pilot te richten op vier leerdoelen: leren pinnen, leren omgaan met de mobiele telefoon, leren werken met computers en het vergroten van taal- en leesvaardigheden. (Het taalniveau van de leerders bij het laatst genoemde leerdoel was nog onvoldoende om volledig mee te draaien met het programma digitale vaardigheden. Zij deden tijdens de bijeenkomst voornamelijk spreekoefeningen. Deze groep wordt in de beschrijving van deze pilot verder buiten beschouwing gelaten.)

In de bijeenkomsten daarop volgend werd er gewerkt aan het verwerven van de gewenste digitale vaardigheden. Elke bijeenkomst werd de groep opgesplitst in vier kleinere groepen; elke subgroep ging aan de slag met een (digitale) vaardigheid en werd daarbij begeleid door een coach of een vrijwilliger. Bij het werken in de subgroepen was het soms lastig voor de coaches om hun aandacht te verdelen over alle leerders.

De Digimeter is niet ingezet bij deze groep, omdat het taalniveau van de leerders daar nog niet toereikend genoeg voor bleek en/of het duidelijk was dat ze nog onvoldoende digivaardig waren om zelfs maar de Digimeter te 'maken'.

De bijeenkomsten werden altijd gezamenlijk gestart (terugblikken op de vorige keer) en ook weer gezamenlijk afgesloten. Als afsluiting werd er altijd een woordspelletje (gebaseerd op galgje) gespeeld. In het begin namen de coaches hier het voortouw, maar lieten de leiding van het spel steeds meer bij de leerders liggen. Leerders kwamen uiteindelijk zelf met woorden die ze in de bijeenkomsten hadden opgepikt.

Zowel de leerders als de coaches hebben een grote ontwikkelslag gemaakt gedurende de twintig bijeenkomsten. In het begin was nog goed te merken dat de coaches zich verantwoordelijk voelden voor het succes van de leerders. Ze waren oplossingsgericht en deden zelf het voorwerk: het maken van stappenplannen, het uitzoeken van geschikt oefenmateriaal en het bedenken welk huiswerk er gemaakt moet worden. Naarmate de pilot vorderde, zagen we hen meer een coachende houding aannemen: er werden veel open (reflecterende) vragen gesteld en de verantwoordelijkheid werd veel meer bij de leerders gelegd. Er werd in toenemende mate gebruikgemaakt van positieve feedback (*'Ik zie dat je de letters al veel beter kent'*) en positieve aanmoediging (*'Heel goed, probeer maar'*).

Bevindingen coaches

Voor de coaches was het wennen om dingen uit handen te geven en te durven vertrouwen op de persoonlijke ontwikkeling van de leerders. *'Het is voor de leerders ook een omslag, want een aantal komen al langer naar bijeenkomsten en toen werd alles voor hen geregeld. Het gaat dus in babystapjes.'* 'Babystapjes' was de eerste gedachte van de coaches. Ze gaven aan dat ze in het begin wel dachten te weten waar het met de leerders naartoe zou gaan en dat zij hen konden helpen daar te komen. *'Nu bleek in de praktijk dat de leerders, als zij zelf de verantwoordelijkheid krijgen, nog steeds wel tot hetzelfde eindresultaat komen, maar dat de route erheen anders is dan we dachten. Of misschien komen ze toch wel verder dan ik eerst dacht'*, aldus coach Esther.

Maar dat dit inzicht niet vanzelf kwam, bleek wel uit een interview met de coaches. *'Je moet geduld hebben om die coachvaardigheden te leren en eigen te maken. Durf je daarin ook kwetsbaar op te stellen'*, aldus coach Jessica.

Coach Esther: *'Als wij zien dat leerders stappen maken, zoals elkaar op eigen initiatief om hulp vragen of elkaar feedback geven, dan voelt dat als een persoonlijke overwinning.'* Dit kwam ook naar voren in een gesprek tussen een coach en enkele leerders. De coach: *'Er waren twee dames die al veel computervaardigheden hadden geleerd en daar ook goed over konden vertellen. Een derde dame vond het nog wel moeilijk allemaal en gaf aan ook niet thuis te oefenen. Ze kreeg aanmoediging van de andere twee leerders, ze zeiden tegen haar dat het in het begin eng is, maar als je eenmaal bezig bent dat het dan steeds leuker en makkelijker wordt. Zij zagen nu in dat het niet zo eng en moeilijk was en dat ze het zelf ook wel konden.'*

Coach Jessica: *'Wat ik van de coachtraining heb meegenomen, is dat ik meer rust kan pakken en ik heb geleerd de juiste vragen te stellen. Door dieper met de deelnemers in gesprek te gaan en de juiste vragen te stellen, kom je verder. Je merkt dat mensen met een beter taalniveau daarin beter aanspreekbaar zijn. Ik probeer het overal in mijn werk toe te passen en ik merk ook ander gedrag bij leerders in andere groepen.'*

Bevindingen leerders

Leerders lijken nu een beter idee te hebben waar en bij wie ze hulp kunnen krijgen. Tijdens lesobservaties zien we dat ze vaker om hulp durven vragen, ook aan elkaar. Enkele voorbeelden waarin hun groei in zelfvertrouwen, digitale vaardigheden en autonoom leren te zien is:

Zahra gaf – aan het begin van de cursus – aan het erg spannend te vinden om geld uit de muur te halen en pint daarom nooit zelf. Maar ze zou dit wel heel erg graag willen. Ze neemt deze cursus heel erg serieus en is erg bereid om te leren. Twee bijeenkomsten later durft Zahra eigenlijk nog niet te gaan pinnen, maar geeft ze aan haar schoondochter te hebben gevraagd om haar te helpen. Ze neemt zich voor om twee keer per maand te gaan oefenen. Zahra kan steeds duidelijker haar hulpvraag formuleren en weet ook waar ze deze hulp kan vinden. Aan het eind van de pilot blijkt dat ze nu regelmatig gaat pinnen met haar zoon erbij; ze is heel erg blij en haar zoon is trots op haar.

Ibtisam is bij aanvang van de pilot al wat meer digivaardig dan de andere leerders. Ze meldt zich bijvoorbeeld via Whatsapp af voor een bijeenkomst. Ze is heel leergierig en wil maar doorgaan. Ze werkt zo hard door dat ze zelfs soms vergeet haar thee op te drinken. Ze zoekt graag de uitdaging en heeft in de bijeenkomsten hard geoefend om te leren internetbankieren.

Salma toont veel lef om te leren en kan haar eigen problemen aankaarten. Ze geeft aan te willen leren werken met de laptop, ondanks dat ze minder goed kan lezen en schrijven. Uiteindelijk schuift ze ook aan bij de subgroep die oefent met de mobiele telefoon. Ze laat aan de rest zien wat ze allemaal al kan. Salma gebruikt heel actief Whatsapp, maar ze ontvangt alleen gesproken berichten. Ze probeert zelfstandig uit te zoeken hoe ze foto's moet maken met de smartphone.

Aischa en Jamila zijn twee zussen; Aischa stelde zich in het begin heel afhankelijk op. Ze heeft wel een duidelijke leerwens: zelfstandig op de laptop kunnen werken en geen hulp meer nodig te hebben van haar kinderen. Aischa vindt het erg moeilijk om acties te plannen en haar onzekerheid belemmert haar om zelf aan de slag te gaan. De bijeenkomsten en de coaching lijken haar (zelf)vertrouwen te geven en drie weken later heeft ze voor het eerst gewerkt zonder haar zus Jamila. Meer zelfvertrouwen lijkt hier de belangrijkste opbrengst.

Maryams leervraag was: meer kunnen met haar smartphone. En dat heeft ze bereikt! Maryam was actief aan het leren en heeft een groot doorzettingsvermogen. Het contact begon 'veilig': reageren op Whatsapp-berichten van de coach en foto's sturen naar de coach. Daarnaast heeft ze ook pictogrammen ontdekt en geleerd hoe ze die mee kan sturen in een bericht. Ook heeft een nieuw contact weten toe te voegen op haar telefoon. De kers op de taart is: Maryam heeft een familieapp aangemaakt. Ze krijgt leuke reacties van haar dochter. Ze is heel enthousiast!

Pilot 2

'Vergelijk het met een fietspad: je gaat niet alleen rechtdoor, maar je zigzagt van links naar rechts.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Non-formele educatie
Aantal leerders:	10 (drie leerders uit pilot 1)
Achtergrond:	Niet-moedertaalsprekers van het Nederlands
Begeleiding:	Vier getrainde coaches (twee hebben twee coachtrainingen gevolgd)
Achtergrond coaches:	Vakspecialist Educatie/ Docent Nederlandse taal/ Projectmedewerkers
Bijeenkomsten:	20 (wekelijks)

Beschrijving pilot

Pilot 2 werd bij dezelfde organisatie uitgevoerd als pilot 1. Voor de tweede pilot is besloten om gericht(er) leerders te werven die willen werken aan hun digitale vaardigheden, rekening houdend met een minimaal taalniveau. Uit pilot 1 bleek dat door een te laag taalniveau er niet optimaal gecoacht kon worden. Drie leerders waren zo enthousiast en gemotiveerd geworden door de eerste pilot, dat zij ook deel hebben genomen aan de tweede pilot. De groep was verder gemengd: mannen en vrouwen, jongere en wat oudere leerders, extraverte en teruggetrokken mensen. Zo zat Eymen in het begin met zijn capuchon op, maakte weinig oogcontact en had ogenschijnlijk weinig zelfvertrouwen.

De bijeenkomsten hadden een vast patroon: terugkijken, uitvoeren en vooruitblikken. Ook in de tweede pilot namen de coaches veel tijd voor het bespreken van de Checklist Digitale Vaardigheden; leerdoelen werden in een groepsetting geformuleerd. Leerders bleken moeite te hebben met het taalniveau van de checklist. Al snel werd de term 'digitale vaardigheden' vereenvoudigd naar 'leren werken met de computer'. Dat gaven de leerders vervolgens aan te willen leren. Een aantal van hen gaf ook schoorvoetend aan dat ze geen enkele ervaring met een computer hadden: nooit eerder hadden ze een toetsenbord gezien of aangeraakt. De coaches besloten eerst aan de slag te gaan met Klik en Tik om wegwijs te worden in de digitale wereld.

Vanaf de vijfde bijeenkomst werden de leerders uitgenodigd om de computers zelf gebruiksklaar te maken en te zorgen dat de computers connectie maakten met internet. De coaches maakten van deze gelegenheid gebruik om de verantwoordelijkheid bij de leerder te leggen en de leerders alleen te ondersteunen bij het oplossen van problemen (en geen oplossingen aan te dragen): *'Weet je nog hoe we het de vorige keer opgelost hebben?'*, *'Wat heb je nodig om internetverbinding te krijgen?'*

Als input voor de bijeenkomsten bedachten de coaches – soms zelf en soms samen met de groep – reële situaties, zoals: online taarten bestellen bij de Hema, koptelefoons vergelijken op bol.com en inktpatronen zoeken op verschillende websites. Nadat ze situatie was geschetst (*"Het inktpatroon van de printer van coach Dorine bleek gisteren op, kijk hier is de lege doos. Zullen we zoeken naar waar zij nieuwe kan bestellen?"*), gingen de leerders actief aan de slag. Zij moesten zelf naar oplossingen gaan zoeken in plaats van dat deze door de coaches werden aangereikt. Een voorbeeld van een werkvorm waarin dit goed te zien was:

Leerders zaten in een halve cirkel voor een groot LCD-scherm, dat bediend werd door een draadloos toetsenbord. De coaches vroegen aan de deelnemers om de stappen van vorige keer (het opzoeken van een koptelefoon) te herhalen. Een leerder wist nog naar welke website ze gingen en typte "www.bol.nl" in. Maar de leerder kwam niet op de gewenste website uit. Een andere leerder begreep wat er niet goed ging: de leerder had ".nl" ingetypt in plaats van ".com". De coaches stimuleerde de tweede leerder om zijn suggestie (bol.com) te proberen. Al samenwerkend en met behulp van een draadloos toetsenbord dat doorgegeven kon worden, kwamen de leerders op dezelfde koptelefoon uit als vorige keer. De coaches namen hier een puur ondersteunende rol aan.

Deze coachende omgeving heeft zijn vruchten afgeworpen bij Eymen. In de laatste bijeenkomst was hij diegene die op elke vraag wel een antwoord wist en andere leerders hielp. Hij was volledig uit zijn schulp gekropen en oefende met de computer in zijn vrije tijd waar hij maar kon.

Bevindingen coaches

Twee van de vier coaches hebben inmiddels twee coachtrainingen gevolgd. Coach Esther: *'De eerste training was veel theorie; in de tweede training was het meer praktijk. Terugkijken met filmpjes van eigen coachgesprekken was heel erg leerzaam.'* Barbara, die pas voorafgaand aan de tweede pilot de coachtraining had gevolgd: *'Ik zie echt een verschil met pilot 1 en 2. Bij pilot 1 was ik echt iemand die dingen wilde voordoen en zo mensen wilde helpen.'*

Voorafgaand aan deze pilot hadden de coaches (ook geïnspireerd door de coachtrainingen) leervragen voor zichzelf geformuleerd. Coach Esther: *‘Ik wilde minder oplossingsgericht worden. Eerst dacht ik vaak: wat moet ik nu doen? Maar nu bedenk ik steeds vaker: nee, dat moet de leerder doen. Ik probeer het meer terug te leggen. Een mooi voorbeeld hiervan is: er was een leerder die graag Facebook op haar telefoon wilde zetten. Eerst heb ik even geholpen door hier en hier op te klikken. Toen bedacht ik me dat ik dat natuurlijk niet zelf moet doen. Toen heb ik haar de telefoon teruggegeven en gevraagd waar ze denkt dat ze de informatie zal vinden. En zo zijn we er samen doorheen gegaan. Je gaat het coachen dus steeds meer gebruiken; het is een bewustwordingsproces.’* Coach Jessica vult aan: *‘Eerst waren we ‘onbewust en onbekwaam’, nu wordt het steeds meer ‘bewust en bekwaam’.’*

Coach Esther: *‘Stiltes laten vallen is er nog zo een. We leren nu dat we die stiltes niet per se op hoeven te vullen: stiltes mogen ook plaatsvinden.’*

Gedurende de pilot zijn er veel leerders afgevallen wegens privé omstandigheden. Coach Jessica: *‘Ze moeten voor deze pilot veel doen, veel meer dan bij een normale (taal)cursus. Dus als er iets anders gebeurt, wat veel tijd vraagt, is deze ‘digi-cursus’ vaak het eerste dat afvalt.’* Desondanks bleven er een zestal leerders over, die enorm gemotiveerd waren. De leergierigheid groeit. *‘Je moet soms echt zeggen dat ze moeten stoppen, anders blijven ze uren achter de computer zitten.’*

Coach Esther: *‘We zien nu ook bewustwording bij de leerders, dat ze meer kunnen dan ze denken. Dat levert zelfvertrouwen, ze durven meer aan elkaar te vragen, geven het toetsenbord door als ze het even niet weten. Zelf ervaar ik minder druk om stappen alvast in gang te zetten met een leerder. Eerst zorgden we er altijd voor dat alle computers alvast klaar stonden om mee aan de slag te gaan. Dit blijkt helemaal niet nodig. Leerders volgen hun eigen proces en ze zetten hun eigen stappen.’*

‘En soms meer stappen dan je denkt’, vult coach Jessica aan, *‘Eymen is hier een voorbeeld van. Hij ging van een schuchtere jongen naar een van de meest gemotiveerde deelnemers.’*

De coaches lijken zich comfortabel te voelen in hun rol als coach. Er wordt vaak “probeer het maar” gebruikt. De leerders worden uitgedaagd om zelf uit te vinden wat er gebeurt. Coach Jessica geeft aan dat haar houding ten opzichte van de leerders is veranderd: *‘Je neemt veel meer de tijd voor leerders. Bij bijvoorbeeld een één-op-één gesprek kun je er veel beter achter komen waarom iemand iets niet doet of niet kan.’* Een metafoor: *‘Ik vergelijk het met een fietspad. Je gaat niet alleen rechtdoor, maar je zigzagt van links naar rechts.’*

Bevindingen leerders

De leerders gaven aan het prettig te vinden om zowel plenair als individueel te werken. Ook het werken met praktische zaken als online prijzen vergelijken en online spullen bestellen, werpt zijn vruchten af. Een leerder: *‘De week nadat we hebben geleerd iets te bestellen, heb ik een friteuse besteld!’* Andere voorbeelden waarbij groei in digitale vaardigheden én zelfvertrouwen te zien is:

Bibi wilde zoveel mogelijk leren. Tijdens de bijeenkomsten doet ze goed haar best en geeft ze vaak antwoorden. Ze vond het moeilijk om thuis verder te oefenen wanneer ze iets niet begreep. Ondanks haar aarzeling heeft ze thuis 42 keer ingelogd op oefenen.nl. Ze is zelfs op zoek gegaan naar onderwerpen die zij belangrijk vindt voor haar persoonlijke ontwikkeling en waar haar interesse ligt. Ze geeft aan het meest te leren van herhalen.

Fajah wilde graag leren typen, mailen en internetten. Na twee maanden actief deelnemen tijdens de bijeenkomsten en door thuis te oefenen, heeft Fajah haar eerste e-mail verstuurd. Tijdens gezamenlijk activiteiten, antwoordt ze soms nog wat aarzelend, maar na aansporing en hulp van mede-leerders, doet ze het uiteindelijk met veel zelfvertrouwen en een grote glimlach.

De groep heeft een appgroep aangemaakt, die heel actief gebruikt wordt. Dit lijkt voor de leerders een laagdrempelig manier om met elkaar te communiceren. Zo stuurt Laila een appje om zich af te

melden voor de bijeenkomst en vraagt Soufian via de app wat 'geregistreerd' betekent. Het leren ging ook na de bijeenkomsten nog door.

Pilot 3

'In het algemeen sluit de aanpak goed aan bij de doelgroep.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Formele educatie
Aantal leerders:	12
Achtergrond:	11 moedertaalsprekers van het Nederlands en 1 niet-moedertaalspreker (mondeling B1)
Leeftijd leerders:	Meesten zijn ouderen, twee wat jonger (in de veertig)
Begeleiding:	Een getrainde coach en een ongetrainde vrijwilliger
Achtergrond coach:	Docent basiseducatie met coachervaring
Bijeenkomsten:	20 (de laatste weken met toenemende intervallen)

Beschrijving pilot

De niveaus in deze groep wisselen sterk. De leerders die zonder digitale basisvaardigheid aan het traject begonnen, werken met Klik en Tik. Twee van deze leerders durven bij aanvang nauwelijks zelfstandig een toets in te drukken en eisen de aandacht van de assistent volledig op. Later in het traject gaat dat wel beter en formuleren de beginnende leerders ook andere leervragen. Eén van hen schaft een tablet aan en wil weten hoe ze daarmee kan werken. Een andere leerder ontdekt dat er op Pinterest veel te vinden is over haar hobby en ziet ineens waarom de computer ook leuk kan zijn. Leerders werken veel in tweetallen samen aan een gezamenlijk leerdoel.

De coach begeleidt de leerders coachend en heeft veel aandacht voor het groepsproces. Ze geeft aan dat de deelnemers voor elkaar veel kunnen betekenen als het gaat om het ontwikkelen van een lerende houding en zelfvertrouwen.

De groep werkt met het Weekplan, dat bij aanvang en aan het eind van de sessies wordt besproken, vaak plenair, soms in subgroepen. Het valt op dat leerders de coachvragen overnemen en zich dus kennelijk eigen maken: ze vragen elkaar bijvoorbeeld ook naar de aanpak en complimenteren elkaar met de stappen die gezet worden. Leerders geven elkaar feedback en tips.

De groep is zeer hecht. Mensen vertrouwen elkaar en wisselen veel informatie uit. De meeste leerders lijken te genieten van de uitwisseling, het sociale aspect van de bijeenkomsten wordt belangrijk gevonden.

Bevindingen coaches

De coach gelooft erg in een coachende aanpak, waarmee ze al voor haar deelname aan de pilots ervaring opdeed. Ze geeft aan dat ze haar coachvaardigheden in de loop van de pilots wel heeft versterkt en nog meer alert is op de vraag: moet ik wel helpen? Kan ik een stap terug doen? Ze geeft aan dat ze door het project nog bewuster is gaan coachen, en dat dat ook invloed heeft op de andere lessen die ze geeft.

De coach zag bij alle leerders vooruitgang, zowel in digitale vaardigheden als het op gebied van zelfstandig leren. Dit bleek zowel in als buiten de bijeenkomsten. Leerders regelden maatjes om mee te oefenen, schaften een pc of tablet aan, regelden een contract met een helpdesk, gaven bij hun kinderen duidelijker aan wat voor hulp ze konden gebruiken, bezochten workshops rondom computer.

Belangrijk was ook de vooruitgang in zelfvertrouwen: dit uit zich bijvoorbeeld in het durven vragen als je iets niet weet: doordat ze een aantal dingen wel kunnen, durven ze ook eerder een vraag te stellen over wat ze niet weten. Een deelnemer gaf dit expliciet aan. Anderen beaamden dit.

De rol van de groep was groot. De groep werd in de loop van de tijd vrij hecht, er waren verschillende deelnemers die samen hun vaardigheden oefenden door naar elkaar te mailen en te appen. De coach benadrukt dat dat altijd vrijwillig moet en met wederzijdse toestemming. Tijdens één van de laatste bijeenkomsten zochten twee leerders samen uit hoe ze iets moesten oplossen, ze gingen daarvoor ook kijken naar de instellingen van de computer en zochten informatie op via Google. Deelnemers geven expliciet aan dat ze zich gesteund voelen door de samenwerking. Zo zei één van de leerders tegen een medeleerder: *'Doordat jij zei: 'Ik begrijp dat het voor jou moeilijk is', voelde ik me veel beter'.*

Een deel van de leerders ging actief gebruiken maken van online diensten, zowel met behulp van DigiD als bijvoorbeeld online betalen.

Sluit coaching goed aan bij het leren van laagopgeleiden? *'Vragen over hoe ze iets aanpakken, pakken ze goed op. Door te stimuleren om zelfstandig dingen aan te pakken, kunnen ze nu zelf hun strategie bepalen. Ik nodig ze uit om hun kracht in te zetten in nieuwe situaties. Ze zijn niet gewend om voor zichzelf op te komen. Het is misschien ook een generatiekwestie: de wat jongere leerders waren daarin steviger. In het algemeen sluit de aanpak goed aan bij de doelgroep.'*

Bevindingen leerders

De leerders die we spreken zijn heel tevreden over het traject. Ze geven aan dat ze veel meer zelfvertrouwen hebben gekregen. Ze zijn zich ook duidelijk bewust van hun eigen rol in het leren en hun eigen verantwoordelijkheid. Zo zegt één van hen: *'Je moet steeds thuis oefenen, anders vergeet je het weer.'* Twintig weken vonden ze kort, maar ze zeggen ook dat ze nu zelfstandig verder kunnen. Sommige leerders geven aan dat het Weekplan hen heeft geholpen om voortgang te zien.

Eén van hen regelde dat hij tegen betaling computerhulp kon krijgen bij een winkel in zijn buurt. Zo is er een vangnet voor als dat nodig is. Een andere leerder regelt haar zaken bij online diensten zoals het nutsbedrijf nu zelfstandig. Zij geeft aan dat ze het heel belangrijk vindt dat er meer mogelijkheden komen om digitale vaardigheden te leren. Ze kent veel mensen die ook een cursus nodig hebben, terwijl het aanbod bij de organisatie na deze pilot weer ophoudt. Ze zegt dat de gemeente en de overheid te gemakkelijk denken over het vermogen van burgers om hun zaken online te regelen.

Pilot 4

'Leren kost tijd.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Formele educatie
Aantal leerders:	12
Achtergrond:	'NT-anderhalf' leerders (niet-moedertaalsprekers van het Nederlands, maar deze taal wel al langere tijd intensief gebruiken)
Begeleiding:	Een getrainde coach en een ongetrainde vrijwilliger
Achtergrond coach:	Docent volwasseneneducatie
Bijeenkomsten:	12 (wekelijks)

Beschrijving pilot

Deelname van de mensen die door het UWV waren gestuurd, kleurden deze groep. Deze deelnemers hadden vaak zeer weinig of geen digitale vaardigheden, maar in tegenstelling tot deelnemers in andere pilots met hetzelfde (lage) niveau, konden ze niet rustig beginnen met een appje of een mailtje: het omgaan met de digitale overheid, in het bijzonder met de website van het UWV, was noodzaak. Opvallend was de kloof tussen de digitale vaardigheden én digitale kennis van deze deelnemers en de eisen waaraan zij moesten voldoen. Zo was er een leerder die graag een account aan wilde maken, ze had gehoord dat dat belangrijk was. Maar waarvoor of waarvan ze een account wilde hebben, wat ze ermee dacht te doen en wat een account eigenlijk is, daar bleek ze nauwelijks een idee van te hebben. Ook was er een leerder die aangaf dat zij haar post van het UWV ergens op internet moest vinden. Het UWV had laten weten dat het belangrijk was dat ze die post las en erop reageerde. Maar haar kennis was ontoereikend om die mededeling echt te kunnen begrijpen, met uitzondering van dat ze 'iets' moest vinden en begrijpen. Het concept van een digitale berichtenbox ging haar ver boven de pet. Weer andere leerders dachten met de computer te kunnen onderhandelen over hun mailadres of wachtwoord. Een fout mailadres? Is dat erg? *'Dat begrijpt ie toch wel?'*

Een aantal leerders in deze groep had geen beschikking over een eigen computer en veel leerders hadden financiële problemen. Het gebruiken van computers in de bibliotheek, waarvoor een vergoeding moet worden betaald, was bijvoorbeeld geen optie. Een leerders fietste elke week tien kilometer omdat ze dan bij het UWV gedurende een half uur de computer gratis kon gebruiken.

Mooi was het moment waarop een leerder een groot nieuw inzicht verwerft: *Als je een probleem hebt, dan kun je dat aan de computer vertellen. En dan krijg je een antwoord!* Ze had die dag voor het eerst met Google gewerkt en opgezocht hoe ze thuis haar router aan en uit kon zetten.

Bevindingen coaches

De coach ging aanvankelijk wat aarzelend van start. Er waren opstartproblemen rond de hard- en software op de locatie. Het werken vanuit de eigen leerdoelen van de leerders was even wennen. Na de wat rommelige start heeft de coach het traject als positief ervaren. Na de eerste bijeenkomst(en) gingen leerders meer en meer aan de slag met de eigen doelen. De coach vindt dat de aanpak goed past bij deze doelgroep: *'Ze verschillen qua leerdoel en qua niveau en het is goed dat ze aan die dingen kunnen werken die ze het hardst nodig hebben.'*

De meest opvallende leerwinst in deze groep was zelfvertrouwen. De leerders zijn niet meer zo bang voor de computer, al is werken met de DigID voor veel leerders nog steeds angstaanjagend. Alle leerders zijn vaardiger geworden met het toetsenbord. Ze begrijpen ook beter de rol van wachtwoorden en de noodzaak van correct spellen daarvan.

De coach typeert zichzelf als 'geen groepsmens' maar toch ontstond in de loop van twaalf weken wel een echte groep. Herkenning was belangrijk: zien dat je niet de enige bent die het niet kan. Deelnemers kwamen letterlijk naar elkaar toe: de eerste keren zaten ze verspreid door het lokaal, later fysiek steeds dichter bij elkaar. Ze gaven elkaar tips en werkten soms (spontaan) samen.

De coach heeft de coachtraining als een nuttige voorbereiding ervaren maar vroeg zich in eerste instantie wel af of haar eigen digitale vaardigheden toereikend waren.

Uiteindelijk beoordeelt ze haar digitale vaardigheden wel als toereikend, het was alleen moeilijk om vanuit de schoolcomputer met het eigen mailadres te werken. Wat ze nog wel zou willen zien in de training is een concreet plan voor de eerste bijeenkomst: waar begin je mee?

In de sessies is gebruik gemaakt van het Weekplan. Dit hielp de leerders met kiezen, focussen, commitment. *'Hardop zeggen wat je gaat doen is belangrijk'*, aldus de coaches.

Bevindingen leerders

Leerders hadden veel behoefte aan gesprek. De bijeenkomsten begonnen met praten over de afgelopen week en de doelen voor de bijeenkomst. Dat delen was ook belangrijk voor de groepsbinding. Leerders gaven geregeld aan dat ze de uitwisseling heel fijn vonden.

Verder gaven ze aan dat ze het belangrijk vinden dat er meer mogelijkheden zijn om digitale vaardigheden te leren. Na deze korte cursus in het kader van de pilot, houdt het weer op. Maar 'ze', de overheid, vindt dat we dit allemaal moeten kunnen. Dan is het ook belangrijk dat we dat ergens kunnen leren en dat gaat echt niet zomaar één twee drie. Ze benadrukken: leren kost tijd. Ook benadrukt een deel van de leerders dat ze de kosten, de aanschaf van een computer of de kosten voor het gebruik van de computer in de bibliotheek, niet zelf kunnen dragen.

In het algemeen geven leerders aan dat ze zich minder angstig voelen rond het computergebruik. Een leerder heeft tijdens het traject een eigen laptop aangeschaft en kan nu thuis ook oefenen. Enkele anderen weten beter waar ze hulp kunnen krijgen. Leerders hebben na twaalf weken het gevoel dat ze een stap hebben gezet maar voor een aantal van hen is het nog lang niet klaar. Hoe verder?

Pilot 5

'Ze zijn verder gekomen en ze kunnen verder.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Formele educatie
Aantal leerders:	11
Achtergrond:	Tien moedertaalsprekers Nederlands, één niet-moedertaalspreker
Leeftijd leerders:	Leerders zijn boven de veertig, met enkele uitzonderingen
Begeleiding:	Een getrainde coach en een ongetrainde vrijwilliger
Achtergrond coach:	Docent basiseducatie
Bijeenkomsten:	20 (de laatste weken met toenemende intervallen)

Beschrijving pilot

Tijdens de eerste observatie maakt de groep een heel stille indruk, er wordt geconcentreerd gewerkt en relatief weinig gesproken, de coach begeleidt de leerders individueel. Er vinden tijdens deze eerste bijeenkomst geen groeps gesprekken plaats. De opbouw van de bijeenkomst is als volgt:

- 1 Deelnemers vullen hun Weekplan in. Hierin kijken ze terug op wat ze in de afgelopen week hebben gedaan en stellen ze een leerdoel voor tijdens de bijeenkomst.
- 2 De docent reikt een thema aan met daaraan verbonden een kleine opdracht, zoals een afspraak maken bij de gemeente. Leerders werken hieraan individueel of met hulp van elkaar.
- 3 Leerders werken individueel aan hun eigen leerdoelen.
- 4 Leerders kijken met behulp van de reflectievragen in het Weekplan terug op de bijeenkomst en stellen een doel voor de komende week.

De coach geeft aan dat zij het groepsdeel noodzakelijk vindt omdat een deel van de leerders geen idee heeft wat je zoal kunt doen op de computer: *'Ik heb het idee dat veel leerders met dezelfde dingen zitten, en ook dat je soms iets moet aanbieden om weer nieuwe vragen op te roepen. Veel leerders hebben geen idee wat er allemaal kan. De thema's komen voort uit de intake. Daar hebben we met behulp van de checklist digitale vaardigheden bekeken wat de leerwensen zijn. Wat ik aanbiedt, is wat bij veel leerders terugkwam als leervraag.'*

Wat de lesopbouw betreft experimenteert de coach in de loop van het traject met andere vormen. Zo wordt af en toe in een groepsgebesprek over de reflectievragen in het weekplan gesproken, en ook probeert de coach een werkvorm uit waarin dit gesprek in kleine subgroepen plaatsvindt aan de hand van een gespreksleidraad peer coaching. Ook zet zij een stap terug in het groepsgewijze deel van de sessie (onderdeel 2 in het lijstje hierboven) en nodigt zij leerders uit om in tweetallen een onderwerp, waarover zij een leervraag hebben, voor te bereiden en te presenteren. Zo houden leerders presentaties over Seniorweb, het bureaublad, sociale media, DigiD en Google, alle thema's die door hen zijn aangedragen en voorbereid.

Bevindingen coaches

De pilotorganisatie waar de coach werkt, is al langer geïnteresseerd in een coachende aanpak en heeft deze tot op zekere hoogte geïmplementeerd. Differentiëren, uitgaan van de leerdoelen van leerders en zelfstandig werken zijn de coach niet vreemd. Ook gaf ze eerder cursussen digitale vaardigheden, deze waren echter georganiseerd rond een programma.

Over het doel van de aanpak zegt ze: *'Doel is voor mij dat de leerders zelf uit de voeten kunnen met de computer en weten wanneer ze hulp moeten inroepen. De eerste stap is voor mij dat de basis er is. Of het vertrouwen, het plezier. De volgende stap is zelfredzaamheid. Vertrouwen en plezier zijn voorwaardelijk. Ik zie dat zich dat nu begint te ontwikkelen.'*

Het gebruik van het Weekplan is één van de zaken die de aanpak van DOEN?! onderscheidt van de aanpak in haar andere lessen. Door het Weekplan zijn leerders zich bewuster van wat ze doen. Ze werken gericht aan kleinere leervragen. Deze groep komt opvallend makkelijk tot een leervraag.

Cursisten hebben niet expliciet op de aanpak gereageerd, ze gingen er gemakkelijk in mee. De aanpak sluit goed aan bij deze groep, op één leerder na die er wel wat meer moeite mee heeft, zij heeft zeer beperkte leervaardigheden, werkt niet zelfstandig en heeft veel steun nodig. Ze kan wel wat lezen en schrijven.

Halverwege het traject heeft de coach met alle leerders een individueel coachgesprek gevoerd. De coach vond het lastig om hier tijd voor vrij te maken, terwijl de andere leerders intussen individueel moesten werken, maar de coachgesprekken waren wel heel nuttig en de leerders vonden het volgens de coaches ook fijn. In dit gesprek heeft de coach gebruik gemaakt van het trapje (waar ben je nu en waar wil je heen) en gefocust om het 'macroproces': wat wil je in dit traject bereiken. Het verschil met de coachgesprekken aan de computer, is dat die meestal gaan over de leeractiviteit van dat moment, bijvoorbeeld het inloggen met DigiD. De leerder loopt vast en de coach loodst de leerder over of om het obstakel heen. Het is nuttig en belangrijk om op beide niveaus te blijven coachen.

Het werken met de presentaties door leerders is zowel de leerders als de coach ook goed bevallen. Deze werkvorm is pas geïntroduceerd toen het traject al een aantal weken gevorderd was. De leerders kozen zelf over welk thema ze een presentatie wilden houden en het tweetal ging zelfstandig op zoek naar informatie. De meeste leerders vonden het oké om iets te presenteren, één tweetal vindt dat echter heel spannend en koos ervoor op de eigen plaats te blijven zitten in plaats van 'voor de klas'. Dat was verder geen probleem. Het was een positieve ervaring voor het zelfvertrouwen van leerders, leerders ontdekten dat je door onderzoek ergens komt. Ook viel op dat het tweetal dat intensiever had samengewerkt, elkaar later ook meer bleef opzoeken. De presentaties werkten verbinden.

Het werken met de instrumenten heeft de coach als positief ervaren. Het Weekplan zorgde zoals gezegd voor focus, het Observatie-instrument autonoom leren maakt, aldus de coach dat ik bewuster aan de les begin. Ook het logboek voor coaches wordt door deze coach gewaardeerd: *'Als je meteen opschrijft wat er gebeurt en waar je mee verder wilt, dan vergeet je het niet. Het houdt me scherper.'*

Over de ontwikkeling van het autonoom leren zegt de coach na enkele weken: *‘Dat vind ik nog moeilijk om te zeggen. Ze lossen wel problemen op. Een leerder met een sterke weerstand tegen computers, krijgt er nu ook meer lol in. Een deelnemer die vandaag niet kon komen, meldde zich via de mail af. Ik zie in elk geval dat ze er allemaal mee bezig zijn. De digitale vaardigheden gaan vooruit. Voor de zelfstandigheid vind ik dat lastiger om te zien.’*

Aan het eind van het traject geeft ze aan dat de mate waarin de leerders zich het metacognitieve proces eigen hebben gemaakt (en dus zelfstandig doelen kunnen stellen, een aanpak kiezen en het proces monitoren) ook van leerder tot leerder verschilt. Ze realiseert zich dat er een verschil kan zijn tussen wat leerders kunnen doen en wat ze expliciet benoemen. Je reflectie helder formuleren kan ook nog wel lastig zijn. Maar tijdens de terugkomdag na enkele weken was er bijvoorbeeld een leerder die online een vliegticket had geboekt. Dit had ze niet geoefend tijdens het traject. Het was een indicatie dat zij in staat was om haar vaardigheden verder uit te breiden en ook nieuwe dingen te gaan doen. Tot aan de terugkomdag, een maand na de laatste bijeenkomst, waren alle leerders op de computer blijven werken. De coach hierover: *‘Ze zijn verder gekomen, en ze kunnen verder.’* Een leerder stroomde door naar een taalgroep. Alle leerders keken aan het eind van het traject ook waar ze heen konden als ze hulp nodig hadden.

Bevindingen leerders

De leerders vullen aan het begin en eind van het traject de checklist digitale vaardigheden in. Omdat een deel van de leerders voortijdig uitviel, is de eindmeting niet compleet. De leerders die zowel bij het begin als eind van het traject de checklist invulden, ervaren allen dat zij vooruit gegaan zijn.

Zo geeft Yan bij aanvang aan dat hij wil leren internetten, dat hij meer wil leren over computerveiligheid en dat hij wil leren omgaan met de digitale overheid. Hij geeft ook aan dat hij al beschikt over een behoorlijk aantal vaardigheden, zoals het gebruik van zijn pinpas, e-mail en zijn telefoon. Bij afronding van het traject is er nog maar een beperkt aantal leerwensen over: het opslaan van e-mail in mappen, en het begrijpen van de post op MijnOverheid. De andere leerdoelen zijn bereikt.

Yolanda wil diverse functies van haar mobiele telefoon leren gebruiken en meer leren over computerveiligheid en de digitale overheid. Ze bereikt haar leerdoelen deels: enkele functies van de telefoon wil ze ook na afloop van het traject nog beter leren kennen, maar op het gebied van computerveiligheid en digitale overheid heeft zij het één en ander geleerd en veel van haar doelen bereikt. Ook zij geeft aan dat ze de post op MijnOverheid nu wel kan vinden maar dat ze die nog beter wil leren begrijpen.

Joke wil bij aanvang ongeveer alles leren, en geeft aan het eind van het traject aan dat ze de functies van haar telefoon nu kent, de basisfuncties van de computer kan gebruiken, informatie kan zoeken via internet en met de digitale overheid kan omgaan. Ze is nu veel selectiever in wat ze nog wil leren en vinkt maar een enkele resterend leerdoel aan. Ze heeft dus kennelijk niet alleen haar digitale vaardigheden uitgebreid maar ook een beter beeld van wat ze op dit moment in haar leven wel en niet nodig heeft.

Paul heeft vooral geleerd om informatie te zoeken op internet en om bij een e-mail een bijlage mee te sturen. Omgaan met de digitale overheid staat ook bij afronding van het traject nog op zijn lijstje met leerdoelen.

De leerders houden tijdens het traject het Weekplan bij, en hoewel we deze ingevulde instrumenten als persoonlijk eigendom van de leerders beschouwden, werden ze door deze coach wel ingeleverd en geven ze eigenlijk een heel leuke inkijk in de processen van leerders en hun reflecties op het proces.

Zo geeft Paul in een van zijn terugblikken op de afgelopen week aan dat hij heeft geoefend met sociale media en Google. Op de vraag 'Wat ging goed?' antwoordt hij: Niet alles (beter kijken). Hij is trots op 'dat ik aardig wat leer' en zou er de volgende keer 'meer tijd aan besteden'. Het geeft aan dat de leerder aardig in de gaten heeft wat hem helpt en waar de schoen wringt. Maar hij ziet ook dat hij leert en vooruit gaat.

Niet alle leerders zijn makkelijk tevreden met hun eigen prestaties. Zo geeft Liesbeth wekenlang aan dat wat ze wil niet lukt. *'Ik ben niet trots op mij'*. Maar haar lat ligt ook hoog: ze geeft aan pas tevreden te zijn als het haar zelfstandig lukt. Er is wel hulp beschikbaar thuis: *'Mijn zoon af en toe, maar dan heeft hij gauw geen zin meer.'*

Dat de hulptroepen thuis niet altijd echt helpen, vertellen meerdere leerders. Kinderen zijn ongeduldig of te snel of ze veranderen van alles aan je computer zodat je er niks meer van snapt.

Leerders verschillen in hoe hoog ze de lat leggen. Een mooie lat zoals Gerda die formuleert als antwoord op de vraag "Wanneer ben je tevreden?" is: *'Als ik begrijp wat ik doe.'* Ze had die week informatie opgezocht op ns.nl, 9292.nl en spoorvoordeel.nl en geeft aan dat dat lukte *'doordat ik het begreep'*. Ze geeft hiermee aan dat omgaan met de computer niet is: een serie toetsen na elkaar indrukken, maar dat het begrip vergt van waar je mee bezig bent.

Pilot 6

'Het is heel normaal als je het niet direct begrijpt.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Formele educatie
Aantal leerders:	10
Achtergrond:	Moedertaalsprekers van het Nederlands
Leeftijd leerders:	Allen zijn 65+, met uitzondering van één leerder, die is in de veertig
Begeleiding:	Een getrainde coach en een vrijwilliger die haar coachvaardigheden 'on the job' ontwikkelde tijdens ruim 50 bijeenkomsten in het kader van de pilots.
Achtergrond coach:	Docent basiseducatie
Bijeenkomsten:	12 (wekelijks)

Beschrijving pilot

In deze groep valt de sterke verbondenheid van de leerders op. Omdat dit de tweede groep is die door deze coach wordt begeleid, en ook haar vorige groep een sterke binding kende, letten we er bij een lesobservatie op welk gedrag bij de coach zou kunnen bijdragen aan dat groepsgevoel dat leerders overduidelijk ervaren. Wat opviel:

- Er is veel ruimte (en dus ook tijd) voor het samen uitwisselen van de leeractiviteiten en -ervaringen in de afgelopen week.
- Op deze activiteiten wordt door de coach steeds positief gereageerd: *'Dat is heel knap', 'Een mooie stap'*. Daarbij benoemt ze ook de voortgang in het leerproces: *'Je hebt het eerst met en toen zonder hulp gedaan', 'Je gaat vooruit'*. Ook als iets niet is gelukt blijft ze positief: *'Daar leer je van', 'Wat heb je geleerd?', 'Hoe ga je het de volgende keer aanpakken?'*
- Er wordt positief gereageerd op het vragen van hulp: zo was er een leerder die iets op een USB-stick wilde zetten. Dat lukte niet. Hij riep de hulp van zijn kleinzoon in, toen lukte het wel. De coach benadert dit als een succeservaring: hebt het met hulp toch weer kunnen oplossen. We helpen elkaar.

- Leerders worden uitgenodigd hun mijlpalen met de groep te delen. Zo vertelde één van de leerders voor aanvang van de bijeenkomst al aan de coach dat hij een laptop had gekocht. Ze vroeg hem dit ook groep te vertellen.
- Er is veel ruimte voor het verhaal van leerders die vastlopen. Een van de leerders vertelt dat wat ze probeerde niet was gelukt, ze raakte data kwijt (de mailadressen van groepsgenoten) en de computer ging kapot. Ze geeft aan dat ze erg gefrustreerd is. De coach geeft haar ruimte voor haar verhaal en gaat in op het omgaan met stress: wat doe je dan? Werkt dat? De leerder zegt dat ze het liefst alleen nog op haar telefoon zou werken maar ook daar ging iets mis, ze kan haar saldo niet meer zien in de app van haar bank. De coach vraagt de groep om tips voor deze leerder. Veel leerders geven aan dat het bij hen ook geregeld misgaat. En wat de leerder te doen staat is duidelijk: hulp vragen bij je bank. De coach geeft aan dat de bank daarvoor is, en medeleerders geven aan dat het heel normaal is als je het niet direct begrijpt en dat je het dan gewoon nog een keer moet vragen. De groep is het erover eens: je moet voor jezelf opkomen en je bent heus niet de enige die het moeilijk vindt.

Het zijn dit soort momenten die helder de meerwaarde van het leren in groepen laten zien. De steun van de hoogopgeleide coach, zal waarschijnlijk nooit zoveel impact hebben als de steun van de groepsgenoten die precies dezelfde struggle doormaken in de digitale wereld.

Bevindingen coaches

De coach vond het een leuke groep, heel anders dan de vorige. De leerders hebben onderling heel veel geoefend met mailen en zijn van plan daar ook mee door te gaan. Ze stelden elkaar ook vragen via de mail: hoe doe je x en waar vindt je y? Leerders met koudwatervrees werden over de streep getrokken door vragen die ze van anderen kregen, ze moesten antwoorden en zo moesten ze wel beginnen. Sommige leerders waren ook bewust actief in het mobiliseren van de medeleerders. Zo noteert de coach ongeveer vijf weken na aanvang van het traject: *‘Meneer stuurt verschillende mails met opdrachten naar medecursisten. Stelt vragen en vraagt om een reactie.’*

Twaalf weken is wel erg kort. Een paar leerders zijn na afloop doorverwezen naar een voorziening elders in de stad, er waren echter ook leerders die buiten Nijmegen woonden en voor hen was een vervolg niet mogelijk.

Wat alle leerders ontwikkeld hebben, is vooral lef, ze durven meer. Ze zijn minder bang om fouten te maken, durven meer te experimenteren. Veel leerders weten beter waar ze terecht kunnen als ze vastlopen.

Wat we goed kennen van laaggeletterden met taalvragen zagen we hier bij sommige leerders ook: schaamte voor het 'gebrek' aan digitale vaardigheden. Eén leerder gaf aan dat hij het fijn vond om niet in zijn eigen woonplaats les te krijgen: hier kende niemand hem.

Na haar ervaringen in haar eerste pilotgroep vond de coach het nu makkelijker om los te laten. Het blijft echter zoeken naar wat leerders nodig hebben, hoeveel zelfstandigheid kunnen ze opbrengen, wanneer is het toch goed om te helpen? De coach geeft aan dat het begeleiden van de pilots DOEN?! ook invloed hebben op de begeleiding van haar andere groepen, ze is meer coachend gaan werken. Dat vindt ze een leuke ontwikkeling.

Bevindingen leerders

Leerders zijn enthousiast over het traject, ze vinden het zinvol én gezellig. Veel leerders vonden het te kort.

De leerders geven via de Checklist Digitale Vaardigheden aan dat ze beter hebben leren mailen, daarin zijn ze eensgezind. Slechts twee leerders geven aan dat ze stappen hebben gezet in het

omgaan met de digitale overheid. Van de leerders die zeggen er niet mee om te kunnen gaan, geven echter ook maar twee leerders aan dit nog wel te willen leren. In deze groep zijn meerdere leerders wel selectiever in het stellen van hun doelen: als je iets niet kunt, betekent dat niet automatisch dat je het wilt leren. Bij meerdere indicatoren worden beide vakjes 'Kan ik/ wil ik leren' leeg gelaten.

Bij een lesbezoek krijgen we de vraag of de cursussen na deze ronde nog wel doorgaan en moeten we zeggen van niet: het is een tijdelijk project. De leerders reageren fel: het is heel belangrijk. *'Wij willen wel leren omgaan met de digitale overheid, maar dat gaat niet vanzelf!'*

Pilot 7

'Al pratend ontdekt de leerder zijn route.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Non-formele educatie
Aantal leerders:	12
Achtergrond:	Negen moedertaalsprekers van het Nederlands, drie tweedetaalsprekers
Begeleiding:	Twee getrainde coaches en een ongetrainde vrijwilliger
Achtergrond coach:	Vrijwilligers
Bijeenkomsten:	20

Beschrijving pilot

Bij aanvang van de bijeenkomsten gaan de leerders gaan direct individueel aan de slag. De leerders nemen zelf een laptop, sluiten een muis aan, steken de stekker in het stopcontact en starten de computer op. Er is geen groepsmoment en geen gezamenlijke reflectie op de afgelopen week.

Leerders die vastlopen roepen hulp van de coach in.

Kees wil inloggen in Google. Dat lukt niet. Hij roept zijn coach. De coach vraagt: Wat wil je doen? Kees zegt dat hij 'verder wil in zijn ruimte en verder met waar hij mee bezig is'. De coach probeert te begrijpen wat hij bedoelt, geeft dat ook aan. Kees vertelt uitgebreid. De coach laat hem uitspreken, zegt af en toe 'ja ja'. Vat dan samen: Je wilt naar je G-mail. Je probeert het nu via de Google zoekfunctie. Kees vervolgt zijn lange uiteenzetting over wat hij heeft geprobeerd. Tijdens het vertellen zie je dat het kwartje bij hem valt: hij moet het om een andere manier proberen. Dan lukt het. Opvallend is dat deze coach weinig praat. Hij luistert, laat de leerder praten. Al pratend ontdekt de leerder zijn route.

Kees is een interessante leerder om te observeren, hij denkt hardop, wat maakt dat we een beetje in zijn hoofd kunnen kijken. Zo vertelt hij dat de indeling van het beeldscherm thuis anders is. Zegt vervolgens: *'Als ik goed geoefend heb, kan ik van drie één maken.'* Na wat doorvragen blijkt dat Kees drie oude afgedankte laptops heeft die hij in de loop van de tijd heeft gekregen, allemaal mankeren ze iets, maar hij denkt dat als hij de sterke elementen combineert, hij er één werkend apparaat van kan maken. Ook praat hij over wachtwoorden: ze moeten aan allerlei eisen voldoen maar hij, Kees, kan geen speciale tekens typen, dus *'ik dwing ze gewoon om mijn wachtwoord te accepteren.'* Hij lijkt te denken dat de servers gevoelig zijn voor zijn vasthoudendheid.

Het scheiden van hoofd- en bijzaken is lastig voor Kees. Ook geeft hij blijk van een niet altijd juist beeld van de digitale werkelijkheid, zoals dat vasthoudendheid helpt als je niet wilt voldoen aan de eisen die aan een wachtwoord worden gesteld. De breedsprakige en vaak wat warrige wijze van het formuleren van zijn reflecties heeft Kees gemeen met veel laaggeletterde leerders.

In deze pilot zien we een wisselend niveau van coaching bij de vrijwilligers. Het is voor alle coaches lastig om zuinig te zijn met het geven van concrete aanwijzingen van het type: klik maar hier.

Twee van de drie coaches komen geregeld wel echt tot coaching.

Su stelt een vraag over hoe iets moet. Wat de vraag concreet was, krijgen we tijdens de observatie niet mee. Haar coach geeft aan dat zij het antwoord ook niet weet en adviseert haar op YouTube te kijken. Na het bekijken van een tutorial kan Su weer verder. Ze merkt op dat ze niet wist dat je op YouTube zulke informatie kan vinden.

Su's buurvrouw kijkt mee en wil ook wel wat meer van YouTube weten. De dames raken in gesprek en zoeken samen informatie over hun hobby's. Ze vinden filmpjes waarmee je Spaans kunt leren en iets over bloemen. Dat je dergelijke informatie kunt vinden op Youtube is een eye-opener.

Hier geeft de coach weliswaar een tip (Kijk op YouTube), maar ze lost niet het probleem van de leerder op. Bovendien ontdekken de leerders hiermee de mogelijkheden van YouTube. Ze hadden hier geen idee van, dus ze zouden deze bron anders niet geraadpleegd hebben.

Eén van de coaches heeft duidelijk meer moeite met de coachende rol. Hij blijft vrijwel uitsluitend suggesties doen en concrete aanwijzingen geven. Hij sluit daarin ook niet altijd aan bij de vraag van de leerder, mist in het gesprek met de leerder de momenten waarop er aandacht zou kunnen worden besteed aan een succes, een vraag zou kunnen worden gesteld over de aanpak, etc.

Gerrie vertelt ook dat ze de afgelopen week voor het eerst internetbankieren heeft gebruikt. Dat ging goed. De coach gaat hier niet op in maar zegt: het ziekenfonds heeft ook een website waarop je kunt kijken wat ze betaald hebben.

Bevindingen coaches

Van de drie coaches volgden twee de training. De coaches besloten zelf dat ze aan de training mee wilden doen, nadat de pilotorganisatie besloten had aan het project DOEN?! mee te willen doen. Van de twee coaches die de training volgden, was er één erg enthousiast. Zij verdiepte zich verder in coaching, reflecteerde op het verschil met haar werkwijze voor de pilot, toen ze lessen voorbereide waarbij de leerders samen dezelfde stappen doorliepen. Ze vroeg om feedback op haar aanpak, waarna we 'coaching on the job' uitprobeerden. Het reflectiegesprek dat hierop volgde, maakte duidelijk hoe belangrijk de rol van waarneming is in coaching, een aspect dat misschien veel meer training vraagt dan we in drie dagen konden bieden. Op de cruciale momenten in het gesprek konden we eigenlijk niet goed praten, omdat we (coach en projectbegeleider) het gebeuren verschillend waarnamen.

Pat plant een reis via de reisplanner. Ze heeft familie in Den Haag en wil weten hoe ze de reisplanner gebruikt om haar bezoeken aan de familie niet op de bonnefooi te hoeven afleggen. Ze is hier in vorige bijeenkomsten ook al mee bezig geweest. Ze geeft aan dat ze die herhaling nodig heeft omdat ze het anders allemaal weer vergeet. Ook noteert ze al haar stappen gedetailleerd, zodat ze het terug kan zoeken.

De coach interpreteert de situatie als volgt: ze is nu wel heel lang bezig met hetzelfde onderwerp. En dat ze alles opschrijft laat zien dat ze denkt dat ze morgen in de trein kan stappen en dat de tijden dan hetzelfde zijn als vandaag. Maar dat is niet perse het geval. Dus ze zit op het verkeerde spoor. Ik moet haar helpen om een stappenplan te maken. En ze moet ook eens ergens anders heen reizen. Ze geeft de opdracht een reis naar Utrecht te plannen. Ze hoort niet dat de leerder meteen zegt: nee, niet Utrecht, Den Haag.

Onze waarneming is dat de leerder hier heel goed aangeeft wat ze nodig heeft: langzaam, kleine stappen, strategieën om te zorgen dat ik het niet vergeet, en een reisdoel dat aansluit bij haar leven.

Het punt in een coach-de-coachgesprek is vervolgens, dat je wel kunt vaststellen dat je de situatie verschillend waarneemt, maar dat daarmee niet gezegd is dat één van de observaties klopt. Terwijl het gedrag dat je als coach kiest, wel direct samenhangt met de interpretatie van het gedrag van de leerder.

Het was in deze pilot wel wat lastiger om in gesprek te raken met de coaches. Omdat deze op vrijwillige basis werken en de begeleiding van leerders combineren met hun andere bezigheden, konden we niet teveel van hun tijd vragen.

Bevindingen leerders

De bijeenkomsten kennen geen gezamenlijke start of afsluiting door middel van een groepsgesprek, maar er wordt wel samen koffie gedronken. Het valt op hoe graag mensen hun verhaal vertellen. De sociale functie lijkt heel belangrijk.

Verschillende leerders praten over de aanpak:

Een leerder vertelt dat ze wat later dan de rest startte. En dat ze zelf mocht zeggen wat ze wilde leren. *'Ik was bang want die anderen waren al langer bezig en waren dus verder dan ik. Maar toen hoorde ik dat ik zelf mag zeggen wat ik wil leren. Dat vond ik heel geruststellend.'*

Een andere leerder zegt dat ze speciaal voor deze les van de andere kant van de stad komt gefietst, zo'n zes kilometer, omdat ze het fijn vindt dat ze aan haar eigen leervragen mag werken.

Een leerder werkt niet alleen aan haar computervaardigheden, daarvoor komt ze wekelijks naar de bibliotheek, maar leert ook werken met haar smartphone. Ze geeft aan dat ze dat laatste samen met haar zus doet, met wie ze voor dat doel wekelijks samenkomt. Het laat mooi zien hoe de leerder de beide leerprojecten scheidt en voor beide projecten support heeft georganiseerd.

Dat het vertrekken vanuit de eigen leervragen door deze groep gewaardeerd wordt, kan misschien ook worden afgeleid uit het feit dat de groep groeide gedurende de looptijd van het traject, terwijl er geen actieve werving plaatsvond. Dat lijkt erop te wijzen dat mensen positief en enthousiast praten over de bijeenkomsten en misschien burens of kennissen meebrengen.

Pilot 8

'Eerst moesten we steeds dingen leren die we niet interessant vonden.'

Kenmerken pilot

Organisatie:	Non-formele educatie
Aantal leerders:	10
Achtergrond:	Overwegend moedertaalsprekers van het Nederlands, enkele tweedetaalsprekers
Begeleiding:	Drie getrainde coaches en een ongetrainde vrijwilliger
Achtergrond coach:	Vrijwilligers
Bijeenkomsten:	20

Beschrijving pilot

Alle leerders hebben de basis onder de knie, ze nemen zelf een laptop en sluiten die aan. Ze weten waar ze aan willen werken en gaan aan de slag. Wie vastloopt, roept de coach.

Fatima wil leren internetbankieren. Ze weet dat ze daarvoor privacygevoelige informatie gebruikt. Ze heeft er vorige week ook aan gewerkt, samen met één van de coaches. Een andere coach biedt haar hulp aan, maar Fatima stuurt haar weg: bankieren is privé, en dat doet ze graag met een vaste coach.

De coaches laten geregeld echt coachgedrag zien.

Koos heeft een sinterklaasgedicht gemaakt, maar nu is hij het kwijt. De coach reageert: het zou mooi zijn als je het zelf terugvindt. Ze neemt hier het probleem niet over en reikt ook geen strategie aan. De boodschap is: denk eerst maar eens na over wat je zou kunnen doen.

Netty struggelt met haar wachtwoord, ze heeft het fout ingetypt. De coach relativeert: *'Je moest eens weten hoe vaak ik het fout doe. Maakt niks uit, gewoon nog een keer proberen.'* Ze geeft hiermee aan dat fouten maken heel normaal is en dat het vaak wel goedkomt als je het nog eens probeert.

Gert geeft aan dat hij een bepaald programma wil leren. De coach kent het programma niet maar laat Gert vertellen. Wat is het voor een programma, wat ga je ermee doen? Gert vertelt uitgebreid, de coach luistert. De coach heeft in dit geval helemaal geen inhoudelijk kennis maar realiseert zich dat haar bijdrage aan het leren van Gert kan zijn: luisteren naar zijn verhaal, reageren op wat hij zegt. Gert weet wat hij wil, de coach toont haar betrokkenheid.

Andere strategieën die de coaches gebruiken zijn:

- Vragen stellen: Als je een mail wilt verwijderen, wat kun je dan doen?
- Een hypothese bedenken: Stel dat je een mail beantwoord hebt.....
- De fout benoemen: Waar jij je in vergist ...
- Aanmoedigen: Goed idee, probeer maar!
- Complimenten geven: Mooi dat je dit hebt ontdekt.
- Succes vieren: High five!
- Doel van de aanpak in herinnering brengen: *Het is de bedoeling dat wij ons overbodig maken!*

Daarnaast worden er ook strategieën gebruikt of interventies gedaan die niet direct coachend van aard zijn:

- Over mogelijkheden vertellen (je kunt je naam typen maar je kunt ook een automatische handtekening instellen)
- Eén van de coaches probeert geregeld om het begrip van de digitale wereld te vergroten door een vergelijking te maken met de fysieke wereld. *Als jij iets wilt versturen (en foto in dit geval) dan moet dat op je computer staan. Als ik jou een cadeautje wil geven, moet ik eerst een cadeautje kopen.*
- Voordoen: Je kunt het ook zo doen.

De groep werkt niet met het weekplan, maar de checklist digitale vaardigheden speelde wel een rol in de (globale) planning van de leerders. Alle leerders vullen bij aanvang van het traject de checklist in, en geven daarbij ook hun prioriteiten aan. Zo schrijft Dini in de kantlijn van haar checklist:

- 1 Zoeken op internet of uitzending gemist
- 2 reageren op mail van instanties
- 3 DigID
- 4 Foto's mappen (hobby)

Emmy plant liever niet te ver vooruit. Ze schrijft op haar formulier:

- 1 E-mail + veilig. Daarna verder kijken.

Het valt op dat de coaches hier, één op één begeleidend, van de ene leerder naar de andere rennen, terwijl dat niet in alle groepen het geval is. Na een eerste lesbezoek adviseren we, om de leerders meer te laten samenwerken zodat ze samen kunnen proberen hun probleem op te lossen. Hoewel er duidelijk wel gereflecteerd wordt, lijken de leerders hier toch een erg sterk beroep te doen op de ondersteuning van de coaches. Voor zover we konden nagaan heeft dit niet tot een veranderende aanpak geleid, maar ook hier was het moeilijk om in contact te blijven met de vrijwillige coaches, van wie weinig extra inzet gevraagd kon worden.

Bevindingen coaches

De coaches zijn positief over aanpak, die alle ruimte biedt voor de eigen vragen van de leerders. Ze vinden het soms lastig dat ze hun aandacht over de leerders moeten verdelen en dat leerders wel eens even moeten wachten. De leerders hebben daar echter wel begrip voor en vinden het geen probleem.

De coaches denken dat veel leerders het leuk zouden vinden om af en toe iets klassikaals te doen. Het zou ze ook de gelegenheid geven om nieuwe dingen te leren waar ze zelf niet zo snel aan zouden denken.

De coaches zien vooruitgang bij de deelnemers, op het gebied van digitale vaardigheden en op het gebied van zelfstandig leren. Zo schrijft de coach op 17 november op het Observatie-instrument Autonomoos leren over Amina: *'Stelt specifieke vragen na zelf te hebben gekeken/nagedacht. Om iets te controleren of als ze ergens niet uitkomt.'*

Twee maanden ervoor was de hulpvraag globaler: *'Ze heeft een nieuwe telefoon en wil hierbij hulp.'*

Over de zelfstandigheid van Joke zegt één van de coaches: *'Zit verbetering in: doordat ze zowel in de les als thuis heeft geoefend heeft ze wat meer vertrouwen en kan ze nu zelfstandig een e-mail versturen. Ook gaf ze deze les aan, na eerst geholpen te zijn toen ze even in de stress schoot, dat ze daarna zelf verder zou gaan en het wel weer zelf aan zou geven als ze hulp nodig had'*

Bevindingen leerders

Tijdens de pauze van een lesbezoek zegt één van de leerders: *'Eerst hadden we groepsles en toen moesten we steeds dingen leren die we niet interessant vonden, omdat iemand anders in de groep dat wel nodig had. Dus dat was niks. En als ze iets voordoen dan gaat het meestal toch te snel. Het moet heel langzaam want anders onthoud ik het toch niet.'* Wat ze nu doet vindt ze veel fijner, al moet ze wel eens even wachten op hulp.'

Deel 4: Conclusie en producten

Conclusies

Op basis van de coachtrainingen en de pilots komen we tot de volgende conclusies:

1. In de pilots bereikten we ruim 90 deelnemers met beperkte digitale vaardigheden. De meeste van hen waren wat ouder, veel hadden met een groot aantal problemen te maken, zoals gezondheidsproblemen en financiële problemen. Alle leerders gaven aan dat zij graag wilden leren omgaan met de computer en zouden willen kunnen voldoen aan de eisen die de overheid aan digitale vaardigheden stelt. Maar veel leerders benadrukken dat dat tijd kost, dat ze het niet zonder ondersteuning kunnen en dat er te licht wordt gedacht over het leerproces dat nodig is. Een deel van de leerders geeft aan dat de kosten die gemoeid gaan met de aanschaf van een computer en het abonnement op internet voor hen niet te dragen zijn.
2. Het bleek in dit project redelijk eenvoudig om Nederlandssprekende leerders te bereiken, anders dan bij een taalgericht aanbod, waarvoor werving vaak een probleem is. Toch werd ook rond het 'gebrek aan' digitale vaardigheden schaamte ervaren en typeerden veel leerders zichzelf als 'dom'.
3. Leerders bleken zeer te spreken over de aanpak. Het feit dat zij zelf hun leervragen konden formuleren, dat zij werkten aan hun eigen leerdoelen was voor veel van de deelnemers en 'verademing' ten opzichte van standaard trajecten met een vastgesteld curriculum.
4. Een coachende benadering draagt blijkens dit experiment sterk bij aan het bevorderen van competenties voor autonoom leren en vertrouwen in eigen kunnen. Een coachhouding, open vragen en regelmatige feedback op het proces geeft de leerder inzicht in eigen handelen en vertrouwen in eigen kunnen. Belangrijke elementen in de begeleiding lijken in elk geval het vieren van successen en het waarderen (en samen zien) van kleine stappen die de leerder maakt in het autonome leren. In die zin is het niet anders dan een regulier volwasseneneducatietraject waarin kleine stappen de norm zijn. In deze aanpak betreffen de stappen echter niet alleen het leerdoel ('met de computer om kunnen gaan') maar juist ook expliciet het zelfstandig leren leren.
5. Leerders gingen ook vooruit in digitale vaardigheden. Ten eerste werd de angst voor de computer bij alle leerders duidelijk minder. Dit sluit dicht aan bij het vorige punt, het vertrouwen in het eigen kunnen. Ten tweede formuleerden leerders intuïtief leerdoelen die voor hen haalbaar waren. Wie nog nooit met de computer had gewerkt, gaf eerder aan te willen leren mailen of informatie zoeken op internet, leerders die de basisvaardigheden beheersten, verdiepten zich eerder in internetbankieren, het werken met de DigiD en de Digitale Overheid. Op elk van de leerdoelen die mensen formuleerden, boekten zij vooruitgang – al was het alleen al dat zij de betreffende site wisten te vinden, maar vaak leerden zij veel meer dan dat en konden zij na enige tijd daadwerkelijk zelfstandig de taken uitvoeren die zij zich als leerdoel hadden gesteld.
6. Drie dagen coachtraining biedt een *start* voor het ontwikkelen van coachvaardigheden. Uit de praktijk blijkt dat werken en leren tegelijkertijd het meest effectief werkt. Een beginnend coach moet de tijd en de rust nemen om de coachvaardigheden eigen te maken en veel oefenen. Dat betekent dat in het begin van het leerproces van de coach er nog niet zoveel 'echt' coachgedrag te zien zou kunnen zijn. Coaches doen er goed aan zich dat te realiseren. Reflectie op persoonlijk beeldmateriaal (bijvoorbeeld gesprekken uit de eigen praktijk) als onderdeel van het leerproces werd door de betreffende coaches met nadruk genoemd als belangrijk leermiddel.

7. Leren coachen blijkt een heel persoonlijk proces, waar een aspirant coach open voor moet staan. De coaches die daarvoor te vinden zijn, blijken zonder uitzondering enthousiast over de effecten van hun eigen veranderde gedrag als begeleider van de leerder - die zich dan 'vanzelf' ook anders gaat gedragen. Coaches blijken de coachcompetenties ook zonder 'pilot' of 'experiment' te zijn gaan benutten. Ontwikkelde coachcompetenties lijken dus een wezenlijke verandering teweeg te brengen in de benadering van leerders.
8. Coaches groeien al doende. Een aantal competenties kunnen we benoemen als basaal:
 - Het kunnen reflecteren op het eigen gedrag.
 - Procesgerichte (open) vragen en feedback kunnen geven.
 - Oprechte interesse in de leerder, nieuwsgierig naar de manier waarop hij zijn weg zoekt.
 - De verantwoordelijkheid bij de leerder kunnen laten; op de handen kunnen zitten, niet direct het leerdoel invullen of 'de' oplossing aandragen.

Andere competenties, zoals het via 'levensgesprekken' doordringen tot de beweegredenen van de leerder en de kernkwaliteiten van de leerder te leren kennen, vergen wat meer gevorderde vaardigheden. Leren coachen hoeft dan ook niet meteen op alle competenties gericht te zijn en kan in het begin vooral focussen op het vergroten van die basale competenties (aangedreven door het vermogen tot zelfreflectie) en in de loop van de tijd uitbreiden.
9. Bij het leren coachen is het voor de meeste mensen belangrijk af te leren te snel met eigen doelen, oplossingen en sturing te komen, zie ook bovenstaand leerpunt. Het is echter ook niet zo dat de coach nooit oplossingen mag aandragen. Zeker in het begin van het leerproces kan het juist van belang zijn om leerders niet te lang te laten 'aanmodderen' – dat kan funest zijn voor de motivatie. Twee richtlijnen om daarbij toch in een coachende rol te blijven:
 - Ga pas over tot meer sturing, wanneer je de leerder voldoende ruimte hebt gegeven om zelf een leerdoel, oplossing of actie te bedenken. Wees niet te snel!
 - Respecteer ook bij het geven van handreikingen, oplossingen of sturing de autonomie van de leerder, door niet te zeggen 'hoe het moet', maar *suggesties* te bieden.
10. Coachen kan één op één of groepsgewijs. In dit experiment bleek groepsgewijze coaching een duidelijke meerwaarde te hebben. Leerders stimuleren elkaar, vullen elkaar aan, vinden in elkaar een rolmodel, herkennen zichzelf in de twijfels en de zoektocht van de ander. Het groepsproces binnen een traject met coachende begeleiding neemt een deel van de rol van de coach over. Een mooi voorbeeld van facilitering van het groepsleren was het draadloze toetsenbord dat verbonden was met de laptop en beamer, waardoor deelnemers plenair op eenvoudige wijze met elkaar 'op de computer' konden werken, bespreken wat zij deden en het toetsenbord van elkaar overnemen. Zo werd het hele proces eigendom van de groep als geheel. Opvallend is ook dat de deelnemers de coachende houding overnemen en elkaar gaan coachen: ze stellen elkaar vragen over aanpak en resultaat, complimenteren elkaar met successen etc.
11. De coachende aanpak kan op verschillende manieren georganiseerd worden: één op één of in groepen. Zoals in de bovenstaande leerpunt geformuleerd is, bleek het groepsproces van grote waarde te zijn. Dat wil niet zeggen dat één op één-coaching niet geschikt is als organisatievorm, maar wel dat het benutten van de groep meegenomen kan worden wanneer dat kan: in elk geval in het gezamenlijk opstarten van de bijeenkomst, het evalueren van ondernomen acties (in of buiten de bijeenkomst) en het modelleren van handelingen (door de coach of een van de leerders).
12. Omdat in coaching het gesprek centraal staat, is het belangrijk te noemen dat taal een aandachtspunt is bij coaching. Het kunnen verwoorden van eigen doelen en persoonlijke reflectie in een tweede taal bleek lastig. De mate van beheersing van de Nederlandse taal heeft een effect

op de interactie tussen coach en leerder. Coaches kunnen in dit soort gevallen meer gebruikmaken van visueel materiaal. Ook is het een optie om gebruik te maken van de eigen taal van de gecoachte.

13. De relatie tussen coach en leerder moet voor beide partijen duidelijk zijn: wat is de rol van de coach, wat verwacht de coach van de leerder, wat mag de leerder van de coach verwachten. Dit moet liefst vóór de start van het begeleidingstraject aangegeven c.q. besproken moeten worden.
14. In de pilots werden trajecten uitgevoerd met lengtes variërend van 12 tot 20 weken. 12 weken lijkt te kort te zijn om de gemiddelde leerder te helpen zelfstandig te leren. Een traject van 20 weken is vanuit het oogpunt van digitale vaardigheden ook kort voor leerders die niet zo digitaal vaardig zijn en waarvan de overheid verwacht dat zij zelfredzaam zullen worden om met de Digitale Overheid uit de voeten te kunnen. De meeste leerders hebben heel concrete leerdoelen dicht bij de dagelijkse werkelijkheid (pinzen, omgaan met de mobiel, de weg vinden op internet, maar de post lezen op MijnOverheid is nog wel een brug verder dan waar leerders na 20 weken zitten. De overheid doet er goed aan zich dit te realiseren en bij overheidsdiensten te allen tijde voorzieningen te bieden voor de ondersteuning van deze groep gebruikers.

Opgeleverde producten

Het project leverde overdraagbare, publiek toegankelijke producten op. De meeste van deze producten zijn getest en bijgesteld naar aanleiding van de pilots, terwijl een aantal producten naderhand zijn toegevoegd. De volgende producten zijn opgeleverd en geplaatst op www.itta.uva.nl/projecten/digitale-overheid-en-nu-doen-57 :

- (De opzet, achtergrondinformatie, werkvormen en beeldmateriaal voor) een coachtraining van drie hele dagen, inclusief beeldmateriaal van 1-op-1 coachgesprekken.
- Beeldmateriaal waarin met semi-acteurs fragmenten van coachgesprekken getoond worden. (Dit beeldmateriaal maakt onderdeel uit van de training, maar kan ook los gebruikt worden bijvoorbeeld om bij de werving van coaches de aspirant-coaches een beeld te geven van wat een coachende aanpak behelst)
- Een toolbox voor coaches, met daarin:
 - Een toelichting op de instrumenten in de toolbox.
 - Checklist digitale vaardigheden, waarmee de ervaring met ('kan ik al'), de leerwensen en de vorderingen in het leren met de leerder besproken kunnen worden.
 - Weekplan (beknopt), waarmee de leerder zijn acties kan plannen en uitgenodigd wordt om erop te reflecteren. Coaches gaven aan dat het weekplan leerders helpt te focussen.
 - Weekplan (met plaatjes), idem voor minder taalvaardige of lees- en schrijfvaardige deelnemers.
 - Gespreksleidraad voor coachgesprekken met leerders, met daarin een gespreksaanpak die de leerder helpt zijn benodigde stappen concreet te maken en te evalueren.
 - Observatie competenties autonoom leren, door de coach te gebruiken in de monitoring van de voortgang van de leerder op het gebied van leren. Het observatieinstrument hielp de coaches naar eigen zeggen zich te blijven richten op de ontwikkeling van autonoom leren.
 - Logboek eigen coachcompetenties coach, dat de coach uitnodigt kritisch naar zijn eigen handelen te kijken en verbeterpunten te benoemen. Het bleek bij de evaluatie met de coaches een waardevol instrument voor de ontwikkeling van de eigen coachvaardigheden.

- Groeimodel coachcompetenties, bedoeld om coaches zicht te geven op de belangrijkste 'clusters' van coachvaardigheden waaraan zij gaandeweg stapsgewijs of volgtijdelijk kunnen werken.
- Brochure over leren leren door volwassenen, voor coördinatoren, docenten en beleidsmakers.

Bijlage: Overzicht disseminatieactiviteiten

Activiteit	Onderwerp	Datum
Projectpagina op de website van het ITTA	Informatie over het project DOEN?!	8 maart 2017
Nieuwsbericht op de website van Tel mee met Taal	Informatie over en voortgang van het project DOEN?!	Maart 2017
Digitaal nieuwsbericht in nieuwsbrief ITTA	Handleiding voor coachen van laaggeletterden	Juni 2017
Workshop op de (educatie) docentendag van de gemeente Amsterdam		Juni 2017 September 2018
Workshop op de studiedag van de Mbo Taalacademie	Woordenschatverwerving in het mbo door middel van autonome leerstrategieën	19 mei 2017
Workshop op de conferentie van de BVNT2	Concrete handvatten voor coaching	20 mei 2017
Gesprek met projectassistent Armoedebestrijding gemeente Amsterdam	Digitale vaardigheden en belang van autonoom leren	
Workshops (2x twee parallelle sessies) op de Studiedag Taal voor het Leven	Concrete handvatten voor coaching ○ Eerste ronde workshops: 10 deelnemers (sessie 1) + 16 deelnemers (sessie 2) ○ Tweede ronde workshop: 16 deelnemers (sessie 1) + 16 deelnemers (sessie 2)	9 september 2017
Deelname aan co-creatiesessie 'Digitale inclusie' van gemeente Amsterdam	Digitale vaardigheden en laagopgeleiden	14 september 2017
Workshop op het Lescongres	Concrete handvatten voor coaching	7 oktober 2017
Informatie verzorgd voor de app van TmmT voor het TmmT-Congres		20 november 2017
Informerend gesprek met Digisterker	De aanpak zoals ontwikkeld in DOEN?! en mogelijke bruikbaarheid voor Digisterker	21 december 2017
Artikel in tijdschrift LES	Autonoom leren	Januari 2018
Workshops (twee rondes) bij de Digi Challenge: een initiatief van de Armoedebestrijding Gemeente Amsterdam	Lesgeven aan laagopgeleiden volwassenen	6 maart 2018
Workshop op Landelijke trainersbijeenkomst Stichting Lezen en Schrijven	Zelfstandig leren met behulp van coaching	24 april 2018
Workshop op de conferentie van de BVNT2	Peer-coaching Zelfstandig leren met behulp van coaching	26 mei 2018
Artikel in tijdschrift Language Issues	Inburgeren in Nederland en autonoom leren	Moet nog verschijnen

Presentaties, overleggen en mondelinge toelichting bij • Welzijn Lelystad • Gemeente Lelystad, • Team Educatie FlevoMeer Bibliotheek, • Kennisatelier • Gemeente Lelystad (beleidsmedewerker)	Informeren over project DOEN?!	Meerdere momenten
Informerende gesprekken met Triade	Leerders werven voor de pilot	Meerdere momenten
Informerende gesprekken met • Festival van het Leren, • Coördinatoren en medewerkers Huis voor Taal, • Flevomeer Bibliotheek • Maatschappelijke Dienstverlening	Informeren over project DOEN?!	Meerdere momenten
Kennisatelier bij De Nieuwe Bibliotheek (gemeente Almere)	Informeren over project DOEN?!	
Bijeenkomst bij Living Labs/ UWV (gemeente Almere)	Informeren over project DOEN?!	
Reguliere overleggen bij • Gemeente Dronten, • Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland • Coördinatoren en medewerkers van Huis voor Taal (gemeente Dronten) • Welzijn Zeewolde • Gemeente Zeewolde (beleidsmedewerker) • FMB Medewerkers Huis voor Taal (gemeente Zeewolde) • Gemeente Noordoostpolder (beleidsmedewerker) • Carrefour (welzijnsorganisatie) • ROC Friese Poort • Gemeente Urk (beleidsmedewerker) • Caritas (Welzijnsorganisatie)	Verschillende gemeenten Informeren over project DOEN?!	Meerdere momenten
Informerende gesprekken met • Stichting Lezen en Schrijven • Platform Learn for Life	Informeren over project DOEN?!	Meerdere momenten
Presentatie en mondelinge toelichting in een overleg in de gemeente Nijmegen met partners rondom thema laaggeletterdheid in Dukenburg.	Informeren van teamleiders Stip, Educatiespecialist Bibliotheek Gelderland Zuid, gezondheidsmakelaar GGD, HAN en regio St lezen en schrijven en sociale	Voorjaar 2017

	wijkteam (6 personen, flyers uitgedeeld)	
Overleg binnen de gemeente Groesbeek Noord, met partners als Woningbouwvereniging, GGD, Sociaal Wijkteam, Basisschool	Informeren over project DOEN?! (6 personen)	Voorjaar 2017
Gesprek met iemand die betrokken was bij de digitalisering van de gemeente (Nijmegen)		Voorjaar 2017
Gesprek met alle Educatie groepen van ROC Nijmegen	Informeren over project DOEN?!	Voorjaar 2017
Gesprekken met medewerkers van informatiepunten (Tandemmedewerkers , Stip Oud west/ Hatert/ Nieuw West/ dukenburg (informatie punten in de wijk)	Informeren over project DOEN?!	Voorjaar en najaar 2017
Rapportage voor de gemeente Nijmegen	Informeren over project DOEN?!	April/ mei 2018
Presentatie tijdens bijeenkomst van Bondgenootschap van Nijmegen en regio	Informeren over project DOEN?! (ca. 40 instellingen, organisaties en 3 beleidsambtenaren van de gemeente Beuningen, Nijmegen en Groesbeek aanwezig in gemeente Beuningen)	November 2016
Krantenartikel in de Brug	Informeren over project DOEN?! (Dit is een huis aan huisblad en komt bij 112.700 mensen in Nijmegen en de regio)	25 januari 2017
Krantenartikel in de Brug	Informeren over project DOEN?!	Najaar 2017
Advertentie in krant de Brug	Informeren over project DOEN?!	16 januari 2018
Artikel op website ROC Nijmegen	Informeren over project DOEN?!	Februari 2017
Affiches en flyers verspreid onder diverse locaties in Nijmegen: • Schoolgebouwen • Wijkcentra in Oud-West, Nieuw-West, Dukenburg, Hatert, Ooij, Berg en dal, Wijchen en Beuningen • Bibliotheken		Voorjaar 2017 Najaar 2017 Januari 2018
Flyers uitgedeeld aan medewerkers van sociaal wijkteams en Stips (informatiepunten)	Mensen wijzen op de mogelijkheden van het project DOEN?!	Meerdere momenten
Workshop op studiedag van Stichting Lezen en Schrijven/ Learn for Life/ Huizen voor Taal van Flevomeer Bibliotheek	Aanpak van autonoom leren, concrete handvatten voor coaching	27 september 2018
Workshop op Tel mee met Taal festival	Zelfstandig leren leren: ervaringen van de deelnemers	19 november 2018