GEMEENTE ENSCHEDE

VOORTGANGSRAPPORTAGE 2021-2022

UITVOERINGSPROGRAMMA LAAGGELETTERDHEID 2021-2025

OKTOBER 2022



ENSCHEDE

INHOUDSOPGAVE

AANLEIDING 3

1.0 SAMENVATTING 4

2.0 IEDEREEN EEN STERKE START 5

2.1 De jeugd heeft de toekomst 5
2.1.1 Zo vroeg mogelijk beginnen 5
2.1.2 Extra steun waar nodig en versterken ketenbenadering 6
2.1.3 De Twentse Belofte & het Jongeren Actieteam 9
2.2 Nieuwe Nederlanders op weg helpen 10

3.0 WERKEN AAN BASISVAARDIGHEDEN 12

3.1 Volwasseneneducatie 12
3.1.1 Het bereik vergroten 12
3.1.2 Denken vanuit de inwoner en meer NT1'ers bereiken 14
3.1.3 Kwaliteitsbewaking en -bevordering 15
3.1.4 Verbeteren van de ketenaanpak 18
3.2 Ontwikkeling van vakkrachten 19
3.2.1 Entree- en vakopleidingen 19
3.2.2 Werkgeversbenadering 21
3.2.3 Sociale werkvoorziening DCW en Detacheringen 21

4.0 IEDEREEN KAN MEEDOEN 23

4.1 Een warm ontvangst 23
4.1.1 Wijkteams en Wijkwijzers 24
4.2 Gemeentelijke communicatie 25
4.2.1 Direct Duidelijk 25
4.2.2 Pilot digipanel 26
4.2.3 Ondersteunen via video 26
4.2.4 Informatiepunt digitale overheid 27
4.3 Geldzaken op orde 27
4.4 Goede gezondheid 28
4.5 Enschede studentenstad 28

AANLEIDING

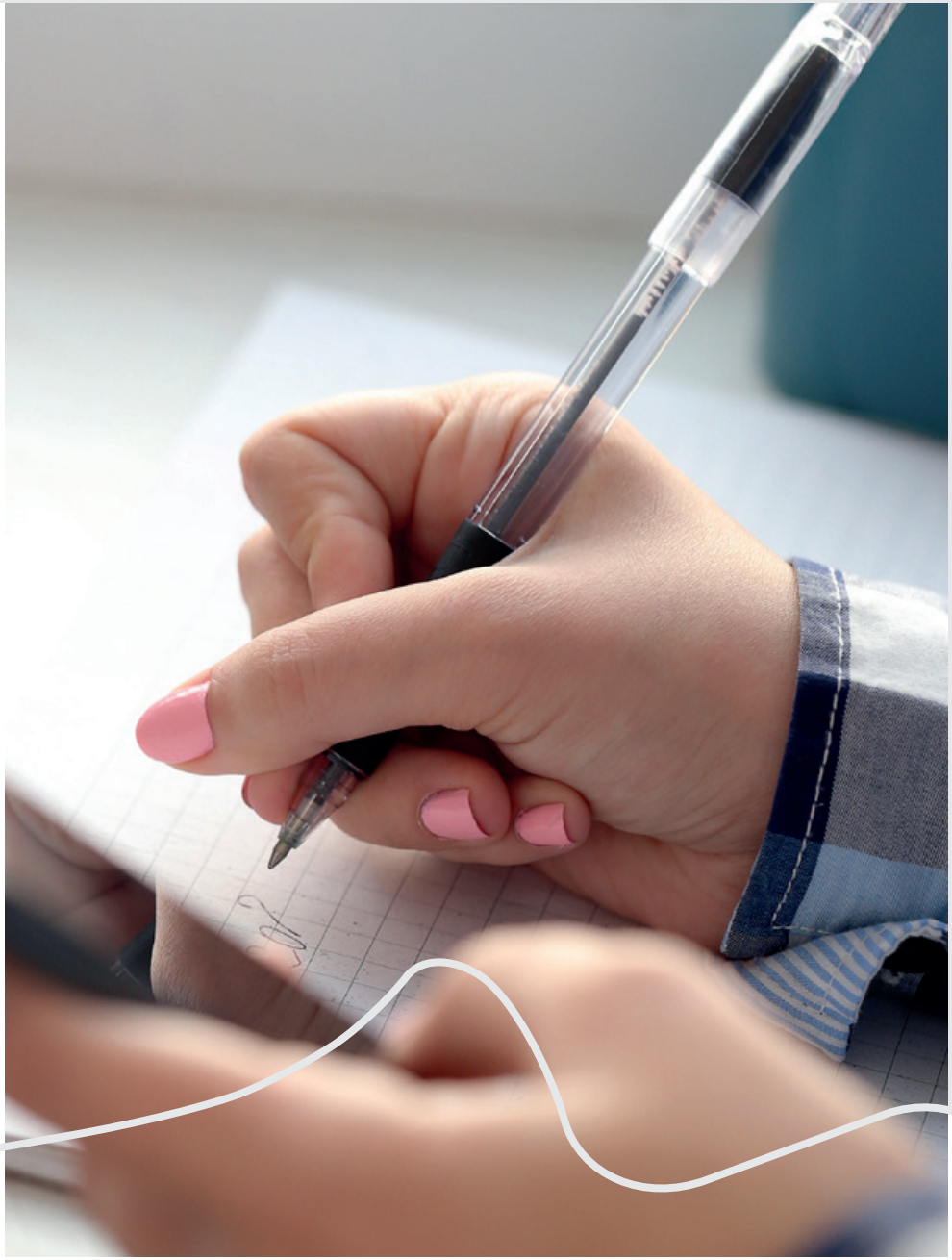
Voldoende basisvaardigheden lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden zijn noodzakelijk om mee te kunnen doen in onze veranderende samenleving.

De aanpak van laaggeletterdheid raakt meerdere beleidsterreinen en vraagt om een integrale aanpak. De gemeenteraad nam daarom op 1 februari 2021 een initiatiefvoorstel aan om een uitvoeringsprogramma laaggeletterdheid te ontwikkelen. Dit resulteerde in het meerjarige Uitvoeringsprogramma laaggeletterdheid 2021-2025 "Samen optrekken" dat in september 2021 met unanimiteit door de Raad is vastgesteld.

UITGANGSPUNTEN RAADSINITIATIEF LAAGGELETTERDHEID

- Taal als bindmiddel van de samenleving en daarbij aanpak laaggeletterdheid met hoge prioriteit.
- De ketenaanpak en gezinsaanpak centraal.
- De integrale aanpak zoveel mogelijk budgetneutraal door te voeren.
- Over de uitvoering van het plan jaarlijks te rapporteren aan de Raad.

Met de eerste voortgangsrapportage van het uitvoeringsprogramma maken wij de stand van zaken over 2021 en de eerste helft van 2022 inzichtelijk. De in 2021 opgestelde doelstellingen en indicatoren (KPI's) staan hierbij centraal.



SAMENVATTING

Deze voortgangsrapportage biedt inzicht op de inzet en resultaten van de aanpak laaggeletterdheid gedurende de afgelopen anderhalf jaar.

DEFINITIE LAAGGELETTERDHEID

Ongeveer 24% van de volwassen inwoners in Enschede heeft onvoldoende basisvaardigheden om goed mee te kunnen (blijven) doen in onze veranderende samenleving. Zij hebben moeite met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. Volgens de definitie van het Ministerie van OCW zijn mensen tot het niveau 2F/B2 laaggeletterd. Dit niveau staat gelijk aan ongeveer het eindniveau vmbo of MBO-2/3.

De resultaten in 2021 worden, evenals in 2020, in hoge mate bepaald door de corona-maatregelen. Hierdoor namen ongeveer 40% minder inwoners deel aan taalactiviteiten dan vóór de coronacrisis. Juist de doelgroep laaggeletterden is gebaat bij persoonlijk contact dat toen minder kon worden geboden. Voor een aantal vrijwilligers gold dat zij moeite had met de plotseling vereiste digitale werkvormen, naast de gezondheidsrisico's waar voornamelijk oudere vrijwilligers mee te maken kregen. Gelukkig konden de coronamaat-regelen begin 2022 worden afgebouwd, waarna we het activiteitenaanbod samen met onze partners weer volop in uitvoering brachten. Inmiddels liggen we goed op schema om eind 2022 qua aantallen weer op of zelfs boven de situatie van vóór de coronacrisis te komen.

Het uitvoeringsprogramma helpt om het thema laaggeletterdheid bij de verschillende beleidsterreinen op de agenda te zetten. Hierdoor waren we in staat om de afgelopen periode inhoudelijke en financiële dwarsverbindingen te leggen.

De komende tijd gaan we met volle kracht door op de ingeslagen weg. Vanwege de sterk gestegen kosten voor levensonderhoud, onder andere voor energie, krijgen naar verwachting meer inwoners te maken met financiële problemen. Vanuit het beleidsveld 'Rondkomen met je inkomen' blijven we inzetten op ondersteuning met een breed palet aan voorzieningen. En meer specifiek heeft uw Raad recentelijk besloten tot de instelling van een Noodfonds. In ons gehele ondersteuningsaanbod houden we rekening met laaggeletterdheid door in te zetten op laagdrempelige toegang, eenvoudig schriftelijk taalgebruik (Direct Duidelijk) en verwijzen we waar dit kansen biedt door naar het aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen.

WAT WE MET ONZE AANPAK WILLEN BEREIKEN

- Een integrale aanpak organiseren, waar ook in omliggende beleidsterreinen en organisaties aandacht bestaat voor laaggeletterdheid.
- Een ketenaanpak waarin verschillende organisaties samenwerken om de inwoners de best mogelijke hulp aan te bieden.
- Het bereik van onze preventieve activiteiten en educatieactiviteiten vergroten.
- Een warm ontvangst voor laaggeletterden bij belangrijke dienstverlenende instanties.

In hoofdstuk 2 laten we zien hoe we laaggeletterdheid zoveel mogelijk voorkomen door kinderen, jongeren en nieuwkomers te helpen bij de ontwikkeling van hun basisvaardigheden. In hoofdstuk 3 gaan we dieper in op hoe laaggeletterden hun basisvaardigheden kunnen verbeteren. In hoofdstuk 4 geven we weer hoe we drempels wegnemen zodat inwoners makkelijker mee kunnen doen.

IEDEREEN EEN STERKE START

Voorkomen is beter dan genezen, is een bekend gezegde. We moeten dus voorkomen dat onze jongeren onvoldoende geletterd het onderwijs verlaten. Ook moeten we zorgen dat statushouders hun inburgeringstraject met voldoende taalniveau afronden. Zo kunnen ook zij meedoen in de samenleving en op de arbeidsmarkt.

2.1 DE JEUGD HEEFT DE TOEKOMST

Het voorkomen van laaggeletterdheid begint met het voorkomen dat kinderen laaggeletterd het onderwijs verlaten. En dat begint er mee dat kinderen een goede start in het basisonderwijs maken. Daarop richt de voorschoolse educatie zich.

2.1.1 ZO VROEG MOGELIJK BEGINNEN

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: Het gebruik van de VVE door geïndiceerde kinderen in 2025 verhogen tot 85%.

KPI: Percentage geïndiceerde kinderen dat gestart is met de VVE.

KPI: Aantal aangeboden kennissessies aan pedagogisch medewerkers van IKC's.

In het Uitvoeringsprogramma laaggeletterdheid 2021-2025 – en ook in de Strategie kansengelijkheid – stelden we ons ten doel het bereik van de voorschoolse educatie te verhogen.

GEÏNDICEERDE KINDEREN DIE GESTART ZIJN MET DE VVE (PEILDATUM 1 JANUARI)

	2020	2021	2022	STREEFWAARDE 2025
Percentage	74,7%	74,0%	72,2%	85,0%

We zien dat het percentage geïndiceerde peuters dat op tweejarige leeftijd – of later – is gestart met voorschoolse educatie gedaald is van 74,7% in 2020 naar 72,2% in 2022 (peildatum 1 januari). Het bereik ligt daarmee nog duidelijk onder de streefwaarde van 85%. Als we kijken naar het percentage ingeschreven – maar nog niet gestarte – peuters is het beeld iets positiever, met een bescheiden toename van 83,1% naar 83,7% (streefwaarde 90%).

Het effect van recente ingrepen is in bovenstaande cijfers nog niet goed zichtbaar. Dit voorjaar kwamen acties gereed om de informatievoorziening over voorschoolse educatie – en daarmee hopelijk ook het gebruik ervan – te verbeteren. In maart 2022 startten we met nieuw informatiemateriaal richting ouders. Consultatiebureaus gebruiken deze materialen nu in hun voorlichting aan ouders. In de folders wordt niet meer de benaming 'voorschoolse educatie' gebruikt, maar de aanduiding 'peutergroep'. Ouders waarvan het kind ondanks een indicatie niet staat ingeschreven voor de peutergroep ontvangen een telefoontje en een herinneringskaart van de GGD. Er is nu een website beschikbaar met uitleg over de peutergroep en een portaal met praktische informatie over lezen en taalontwikkeling bij kinderen. De folders zijn ook beschikbaar gemaakt in een aantal andere talen.



INVESTEREN IN KWALITEIT: KENNISSESSIES VOOR PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

In het uitvoeringsprogramma stelden we ook dat we de kwaliteit van de voorschoolse educatie willen verhogen. Dit betekent dat we trainingen faciliteren voor pedagogisch medewerkers.

AANGEBODEN KENNISSESSIES AAN PEDAGOGISCH MEDEWERKERS VAN IKC'S

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	9	37	32

In 2020 verviel een groot deel van de kennissessies vanwege de coronacrisis. In 2021 zijn de sessies in digitale vorm weer opgepakt. En in het voorjaar van 2022 vonden al 16 sessies plaats voor in totaal 227 pedagogisch medewerkers.

We blijven langs deze weg investeren in de kwaliteit van medewerkers, gefinancierd vanuit het Onderwijsachterstandenbudget. Vanaf het voorjaar van 2022 is het aanbod geïntegreerd in het digitale scholingsplein van de Enschedese onderwijsbesturen. Dat past bij de samenwerking en doorgaande lijn die we tussen kinderopvang en onderwijs als doel hebben.

2.1.2

EXTRA STEUN WAAR NODIG EN VERSTERKEN KETENBENADERING

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We betrekken de taalontwikkeling van ouders bij de taalontwikkeling van hun kinderen. Dit doen we door het gebruik van gezinsgerichte instrumenten uit te breiden.

KPI: Aantal gebruikers VoorleesExpress.

KPI: Aantal gebruikers Ei van Columbus.

VOORLEESEXPRESS

De VoorleesExpress had het de afgelopen coronajaren moeilijk. Bezoeken aan huis konden minder of niet plaatsvinden. Ook had de coronacrisis invloed op de beschikbaarheid van vrijwilligers.

GEBRUIKERS VOORLEESEXPRESS

	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	26	12

In 2021 maakten 26 gezinnen gebruik van de VoorleesExpress. In de eerste helft van 2022 ging het om een aantal van 12. Bibliotheek Enschede voert de regie op uitvoering van de VoorleesExpress en zet nu vol in om de activiteiten weer op gang te krijgen.

> JE MOET NIET ALLEEN OOG HEBBEN VOOR HET VOORLEZEN, MAAR HET VOORLEZEN AANGRIJPEN OM DE HELE KETEN TE ONDERSTEUNEN.
>
> Cees Terlouw – Vrijwilliger VoorleesExpress



HET EI VAN COLUMBUS

Het 'Ei van Columbus' is een aanpak waarbij de taalontwikkeling van ouders verbonden wordt aan de taalontwikkeling van de kinderen. Ouders van kinderen op IKC Bastion en IOK De Globe kunnen hier gebruik van maken. De aanpak richt zich in het bijzonder op ouders van kinderen met een VVE-indicatie in de peutergroep en in groep 1 of 2 van de basisschool. Ouders leren onder leiding van een NT2-docent dezelfde woorden als hun kinderen. Ze leren bovendien hoe zij met hun kinderen die woorden kunnen oefenen en daarmee hun taal verder kunnen vergroten.

GEBRUIKERS EI VAN COLUMBUS

	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	35	41

Het aantal gebruikers van het Ei van Columbus is redelijk stabiel, waarbij de deelnemers-groep op IKC Bastion iets minder gevuld is (10 à 15 ouders) dan op IOK De Globe. Op de laatste school ligt het aantal gebruikers vaak rond de 25, in het voorjaar van 2022 zelfs op 30. De aanpak op IKC Bastion gaat uit van een tweejarig traject. Op IOK De Globe gaat het om een eenjarig traject. Leerlingen van IOK De Globe stromen normaal gesproken na één jaar door naar een reguliere basisschool.

Het Huis voor Taal en Meedoen startte een project op om via scholen ouders te benaderen voor trainingen in basisvaardigheden. Een eerste pilot op de Bomansschool is dusdanig goed bevallen dat we de betrokken partijen (Bibliotheek Enschede, Alifa en M-Pact) de mogelijkheid bieden dit op 5 extra scholen te organiseren. We vinden dit belangrijk, omdat een rijke(re) taalomgeving thuis ook de taalontwikkeling van het kind ten goede komt.



BIBLIOTHEEK OP SCHOOL

Met behulp van extra middelen in het kader van het Nationaal Programma Onderwijs (NPO) maakten we het afgelopen jaar een flinke slag met de uitrol van de Bibliotheek op School. 27 Enschedese basisscholen en 3 scholen in het voortgezet onderwijs beschikken inmiddels over een eigen bibliotheek met een actuele boekenvoorraad. Bibliotheek Enschede biedt begeleiding en lees-gerelateerde activiteiten aan.

Bibliotheek Enschede startte daarnaast bij twee kinderopvanglocaties met Boekstart. De bibliotheek verzorgt een collectie en ondersteunt pedagogisch medewerkers met het bevorderen van leesplezier en het verzorgen van (voorlees)activiteiten voor kinderen.

Diverse scholen organiseerden het afgelopen jaar met NPO-subsidie extra trainingen voor hun leerkrachten om het leesonderwijs te verbeteren.

2.1.3 DE TWENTSE BELOFTE & HET JONGEREN ACTIETEAM

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We willen dat zo weinig mogelijk jongeren het onderwijs verlaten voordat zij een startkwalificatie hebben behaald. In 2023/2024 streven we binnen de regio Twente naar een percentage van maximaal 1,6%.

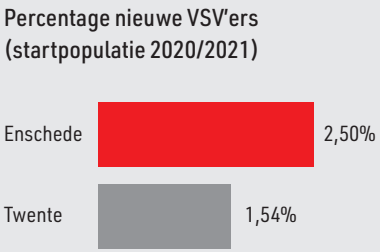
KPI: Aantal jongeren dat het onderwijs verlaat zonder startkwalificatie.

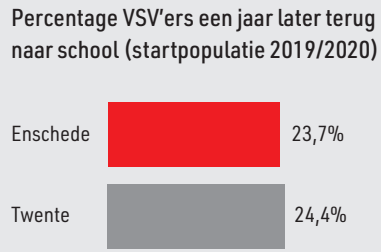
Doel: De komende jaren verhogen we in Twente het percentage jongeren zonder startkwalificatie dat we terug naar school begeleiden tot 30%.

KPI: Percentage jongeren zonder startkwalificatie dat we terug begeleiden naar school.

Het is van groot belang dat jongeren hun schoolperiode met een erkend diploma afronden en school niet voortijdig verlaten. Het diploma vormt weer de basis voor een vervolgopleiding (een Leven Lang Ontwikkelen).

In Twente streven we naar een percentage van maximaal 1,6% voortijdig schoolverlaters (VSV'ers) in 2023/2024, wat overeenkomt met de landelijke doelstelling. Gebaseerd op de cijfers van het schooljaar 2020-2021 ligt het percentage in Twente op 1,54%. Het landelijke percentage ligt op 1,84%.





De definitieve cijfers over het schooljaar 2021-2022 laten nog even op zich wachten. In oktober 2022 stelt DUO pas een bestand beschikbaar om de definitieve rapportage op te kunnen maken.

De voorlopige cijfers laten echter zien dat de VSV-cijfers flink stijgen. Op het VO stijgen de cijfers zelfs tot boven het landelijk gemiddelde. Er worden diverse factoren voor deze stijging genoemd. Jongeren lopen door een gebrek aan mentaal welbevinden sneller vast. Ook is er sprake van een verminderde motivatie als gevolg van de coronacrisis. Daar ligt dus een behoorlijke uitdaging die we met onder andere de inzet van jongerencoaches volop oppakken.

> ALS JONGERENCOACHES RICHTEN WE ONS OP SCHOOL OF WERK, MAAR KIJKEN WE OOK NAAR STABILITEIT OP ALLE ANDERE LEEFGEBIEDEN.
>
> Renske Koeslag-Put – Jongerencoach



Halverwege 2022 ligt het percentage jongeren dat een jaar eerder stopte en weer terug naar school gaat op 25%. Het streven is om dit percentage te verhogen naar 30%. De meest recente cijfers laten echter nog geen stijging zien. Ook daar ligt dus nog een uitdaging.

2.2 NIEUWE NEDERLANDERS OP WEG HELPEN

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We verbeteren het rendement van het inburgeringstraject op taal en participatie.

KPI: Aantal door het Regieteam Integratie begeleide statushouders.

Bij inburgering en integratie is taal bij uitstek het bindmiddel voor nieuwkomers met de voor hen nieuwe samenleving. We zetten daarbij in op de ketenbenadering. Dat wil zeggen dat we participatie versterken naast en door betere taalvaardigheid. Een effectieve inburgering gericht op participatie draagt bij aan het voorkomen van laaggeletterdheid. Het doel is dat inburgeringsplichtigen zo snel mogelijk meedoen in Nederland, het liefst via betaald werk.

DOOR HET REGIETEAM INTEGRATIE BEGELEIDE STATUSHOUDERS

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	560	774	578

Het Regieteam Integratie begeleidde in 2021 774 statushouders. Dat zijn er, vanwege nareizende gezinsherenigers, meer dan de oorspronkelijk verwachtte 600 voor 2021. Door de coronacrisis was gezinshereniging in 2020 praktisch gezien onmogelijk, waardoor in 2021 sprake was van een na-ijleffect. In de eerste helft van 2022 begeleidde het Regieteam Integratie 578 statushouders.

Het Regieteam Integratie is ook specifiek bezig met de begeleiding naar werk. In 2021 stroomden 50 statushouders van een uitkering uit naar betaald werk, 17 naar een voltijd studie met studiefinanciering en 18 statushouders startten met parttime werk in combinatie met een gedeeltelijke uitkering. In de eerste helft van 2022 stroomden 21 statushouders uit naar betaald werk, 13 naar een voltijd studie met studiefinanciering en 31 statushouders startten met parttime werk in combinatie met een gedeeltelijke uitkering. De uitstroom ligt in de eerste helft van 2022 iets lager voor wat betreft de volledige uitstroom uit de uitkering, omdat minder inburgeraars aan het einde van hun inburgeringstraject zitten. Deze groep is nog niet toe aan bemiddeling naar fulltime werk. De inburgeraars die dat wel zijn profiteren van de grote vraag naar werknemers op de huidige arbeidsmarkt.

Aan het einde van het inburgeringstraject beoordeelt het Regieteam Integratie of de nieuwe Nederlander een hoger taalniveau kan bereiken door een vervolgtraject onder het educatiebudget (WEB) aan te bieden.

Op verzoek van het Rijk zetten we in de eerste helft van 2022 het vliegveld Twente in als locatie voor noodopvang van asielzoekers. M-Pact verzorgde met hulp van vrijwilligers bij de noodopvang 12 taalontmoetingsgroepen als open inloopactiviteit voor 2100 bezoekers. Het ging gemiddeld om 84 deelnemers per week.



> HET IS VOOR MIJ ERG BELANGRIJK DE NEDERLANDSE TAAL GOED TE LEREN. MIJN KENNIS VAN DE NEDERLANDSE TAAL IS DE SLEUTEL OM DEUREN VOOR MIJ EN MIJN GEZIN IN NEDERLAND TE KUNNEN OPENEN.
>
> Anwar Kouri – Statushouder

WERKEN AAN BASISVAARDIGHEDEN

Ook na een minder goede start moeten laaggeletterden de kans hebben het beste uit zichzelf te halen. Door cursussen en oefening kunnen zij hun zelfredzaamheid vergroten. Daarnaast kunnen zij basisvaardigheden versterken door mee te doen in (vrijwilligers)werk, sport of cultuur.

3.1 VOLWASSENENEDUCATIE

Verschillende partners werken in Enschede samen om voldoende laagdrempelig (cursus)aanbod voor taal en andere basisvaardigheden aan te bieden. We noemen dit aanbod 'Volwasseneneducatie'. De vaste partners van de Enschedese Taalsamenwerking zijn ROC van Twente, Alifa, Bibliotheek Enschede, M-Pact, SIVE, Power, Leerwerkloket Twente en Stichting Lezen en Schrijven. Zoals de BAS in haar advisering destijds ook al noemde, kunnen de behoeften van inwoners nogal verschillen. Daarom bieden we samen met onze partners een mix aan van formeel en non-formeel educatieaanbod. Zo sluiten we aan bij zoveel mogelijk verschillende behoeftes.

De partners brengen eigen activiteiten in en stemmen die inhoudelijk op elkaar af. Daarnaast legt de Taalsamenwerking verbindingen met andere partijen in de stad om de toeleiding en doorverwijzing van deelnemers te bevorderen. Het aanbod van die partijen nemen we mee in deze voortgangsrapportage.

3.1.1 HET BEREIK VERGROTEN

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: Per 2022 herstellen van het aantal deelnemers aan het educatieaanbod zoals voor COVID-19. Daarna organiseren we een jaarlijkse groei van 10%.
Doel: Het Huis voor Taal en Meedoen vergroot haar bereik en toegankelijkheid voor de doelgroep.
KPI: Totaal aantal deelnemers Huis voor Taal en Meedoen.

In 2019, het laatste jaar vóór de coronacrisis, namen 2022 deelnemers en bezoekers deel aan het aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen. De coronamaatregelen hadden een grote impact op de werving en deelname van laaggeletterde inwoners, waardoor het aantal deelnemers en bezoekers in 2020 met 37% daalde naar 1.271.

DEELNEMERS EN BEZOEKERS HUIS VOOR TAAL EN MEEDOEN

	2019	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal deelnemers cursussen	1541	1087	1180	955
Aantal bezoekers inloopactiviteiten	481	184	486	992
TOTAAL	**2022**	**1271**	**1666**	**1947**

Ook in 2021 zijn de effecten van corona nog duidelijk zichtbaar, maar door aanpassing aan de nieuwe situatie is sprake van een licht herstel en namen 1.180 deelnemers deel aan cursusactiviteiten en 486 bezoekers aan de open inloopactiviteiten Praathuis en Taalcafé. De opwaartse lijn zet zich versterkt door in de eerste helft van 2022 doordat de coronamaatregelen in januari 2022 werden afgebouwd. De doelstelling voor 2022 om weer het aantal deelnemers van vóór de coronacrisis te bereiken komt hiermee binnen handbereik.

De groei van de open inloopactiviteiten van het Praathuis en het Taalcafé is vooral het gevolg van een andere manier van tellen. Vanaf 2021 wordt namelijk het aantal bezoekers bijgehouden in plaats van het aantal unieke bezoekers, waarbij in het laatste geval een bezoeker die een vorige bijeenkomst heeft bijgewoond niet meetelt in het aantal. De inloopactiviteiten, die inwoners op eigen initiatief kunnen bezoeken om de taal te oefenen en te verbeteren, zijn laagdrempelig. Ze worden niet alleen in het centrum van de stad aangeboden, maar ook in de wijken. Zo vond in de Week van lezen en schrijven in september 2022 de opening plaats van Praathuis Noord van Alifa op 't Achtervoort. Het open inloopaanbod is een goede eerste stap om met de taal aan de slag te gaan, maar inwoners benutten dit aanbod ook voor extra taaltraining naast een gestructureerde taalcursus. Vanuit de ketengedachte bevorderen we samen met onze partners de toeleiding naar een vervolgcursus/opleiding.

Voor een gedetailleerd overzicht van de deelname aan het cursusaanbod van de verschillende taalpartners over 2021 en de eerste helft van 2022 verwijzen we naar de website van het Huis voor Taal en Meedoen.

De deelname aan het cursusaanbod, waar deelnemers een compleet programma van meerdere weken volgen, groeide ten opzichte van 2020 flink. Vooral naar de formele taalgroepen bij het ROC van Twente was eind 2021 en in de eerste helft van 2022 veel vraag. Zittende deelnemers deden als gevolg van de coronacrisis langer over hun traject, terwijl tegelijkertijd de nieuwe – door corona uitgestelde – instroom goed op gang kwam. Eind 2021 deden we met succes een beroep op vrijvallende EU-middelen en konden we het Twentse educatiebudget (WEB) voor 2022 met € 0,2 miljoen uitbreiden om eventuele wachtlijsten te voorkomen. Het vinden van nieuwe gekwalificeerde docenten is in deze tijd van schaarste aan onderwijspersoneel een constant aandachtspunt.

Door de oorlog in Oekraïne kwam vanuit de instroom van Oekraïense vluchtelingen in de eerste helft van 2022 een nieuwe taalvraag naar voren. Hierop speelde NuTwente snel in met georganiseerde taallessen voor Oekraïners met 3 groepen (45 deelnemers) en het ROC van Twente met 1 groep (18 deelnemers). Tot de zomer van 2022 betreft het in Enschede vooral Oekraïners die door particulieren worden opgevangen. Stichting Noaberschap Ukraine-Twente (NuTwente) zorgt voor gastgezinnen, helpt bij praktische zaken en biedt taalcursussen aan. Vanaf de zomer van 2022 is in Enschede met de Noordmolen een grootschaliger opvanglocatie voor Oekraïners geopend. Binnenkort zal ook de locatie Tesinkweide ingericht zijn, waardoor de vraag naar taalcursussen de komende tijd verder zal toenemen. Doordat veel Oekraïners snel aan het werk willen, kunnen we als gemeente extra taaltrajecten financieren met behulp van middelen vanuit het Regionaal Mobiliteitsteam (RMT-middelen).

3.1.2 DENKEN VANUIT DE INWONER EN MEER NT1'ERS BEREIKEN

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We gaan de aantrekkingskracht voor NT1-deelnemers van het educatieaanbod vergroten en laten daarmee het aantal NT1-deelnemers binnen het aanbod groeien. We streven eind 2021 naar 50 NT1'ers en daarna jaarlijks 20% erbij.

KPI: Aantal NT1- versus NT2-deelnemers binnen het Huis voor Taal en Meedoen.

Laaggeletterdheid moet ook op een goede manier bespreekbaar worden gemaakt. Zoals de BAS ook onderstreept, geldt dat passend aanbod nodig is om meer inwoners te motiveren en laaggeletterdheid uit de taboesfeer te halen. Dit is belangrijk voor alle laaggeletterden, maar met name voor NT1-deelnemers.

NT1-DEELNEMERS BINNEN HET HUIS VOOR TAAL EN MEEDOEN

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	58	76	47

De afgelopen was een toename te zien van het aantal NT1-deelnemers en behaalden we het streefcijfer voor 2021 van 50 ruimschoots. Vooral digitale vaardigheden en gezondheid zijn thema's die NT1-deelnemers aanspreken.

Consulenten en werkzoekendenbegeleiders die veel contact hebben met laaggeletterden kregen een training om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken. Ook namen we de intakeprocedure onder de loep en voerden we vragen in die kunnen duiden op laaggeletterdheid (bijvoorbeeld: post openen, eigen netwerk). Voor toeleiding vanuit het RAP-bestand maakten we in de eerste helft van 2022 een start met een verlengde intake van 5 dagdelen onder de titel 'OpStap' om mensen in brede zin te activeren, waarbij laaggeletterdheid specifieke aandacht krijgt. De financiering vindt vanuit het participatiebudget plaats. Inmiddels hebben 2 groepen hun traject afgerond. De ervaringen zijn positief. Een consulent uit het RAP-team intern functioneert als ambassadeur voor het thema laaggeletterdheid. Hierdoor zijn de lijnen kort en is het nemen van de vervolgstap na OpStap veiliggesteld. Ook voor de andere teams biedt deze manier van werken kansen, die we in de komende maanden uitwerken.

Rijksmuseum Twenthe/De Museumfabriek ontwikkelde in samenwerking met het Language Centre van de Universiteit Twente het programma BeeldTaal. Rondleidingen in het Rijksmuseum worden voor taalgroepen gecombineerd met lesbrieven over taalontwikkeling en burgerschap. Afgelopen jaar voerde het museum in samenwerking met het Budak College en M-Pact een aantal pilots uit. Deelnemers aan de taalklassen bezochten het museum en deden mee aan een interactieve NT2-rondleiding. Het museumbezoek werd in de klas voorbereid aan de hand van toegespitst lesmateriaal en na afloop volgde in de klas een nabespreking aan de hand van opdrachten. Deelnemers beoordeelden de rondleiding gemiddeld met een 8,6. In het najaar van 2022 biedt het museum het programma regulier aan.



3.1.3

KWALITEITSBEWAKING EN -BEVORDERING

Het is belangrijk dat betrokken professionals en vrijwilligers voldoende gekwalificeerd zijn om cursussen te geven. Bij het formele aanbod zorgt het ROC van Twente ervoor dat docenten voldoende gekwalificeerd zijn. Bij het non-formele aanbod gaat het om taalvrijwilligers die een basistraining kregen en door middel van vervolgbijeenkomsten over een breed aantal onderwerpen hun kennis op peil houden. Het Huis voor Taal en Meedoen verzorgt deze trainingen in samenwerking met M-Pact en Stichting Lezen en Schrijven.

DOOR HET HUIS VOOR TAAL EN MEEDOEN GETRAINDE TAALVRIJWILLIGERS

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	162	175	70



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de onderwerpen en het aantal taalvrijwilligers dat in 2021 één of meerdere trainingen vanuit het Huis voor Taal en Meedoen volgde.

TRANINGSAANBOD VOOR TAALVRIJWILLIGERS 2021	DEELNAME AANTAL TAALVRIJWILLIGERS
Basistraining taalvrijwilligers	32
Online taalcoaching	94
Interculturele competenties	7
SpreekTaal	11
Taalcoaching in groepen	5
ZOOM Hoe werkt het	5
Videobellen via WhatsApp	5
Spreekvaardigheid – Oefenen met Nederlandse klanken	30
Voorlichting ROC van Twente over doorverwijzing naar formeel aanbod	12
Intervisie taalvrijwilligers	17
Netwerkbijeenkomst taalvrijwilligers en deelnemers	29
TOTAAL	**247, waarvan 175 uit Enschede en 72 uit de regio**

Het Huis voor Taal en Meedoen doorliep het landelijke audit- en certificeringstraject. Hierbij wordt gekeken of taalhuizen voldoen aan landelijke kwaliteitsnormen en toekomstbesteding zijn. In de periode 2020-2023 moeten alle Taalhuizen in Nederland worden gecertificeerd. Inmiddels zijn 35 van de ruim 200 taalhuizen gecertificeerd, waaronder sinds kort ook het Huis voor Taal en Meedoen in Enschede. De certificaatuitreiking was onderdeel van de feestelijke afsluiting van de Week van lezen en schrijven in september 2022.



RESULTAATMETING

Het ROC van Twente voert bij het formele educatieaanbod twee keer per jaar niveautoetsen uit. Zo kan het de voortgang van deelnemers aan taalcursussen bijhouden. In het raamcontract met het ROC van Twente spraken we af dat 70% of meer van de deelnemers met hun taaltraject een niveaustijging realiseert. De toetsresultaten over de eerste helft van 2022 komen in het derde kwartaal beschikbaar.

TOETSRESULTATEN DEELNEMERS FORMELE EDUCATIEAANBOD ROC VAN TWENTE

	2019	2020	2021
Lezen	79%	66%	63%
Luisteren	84%	72%	55%
Schrijven	79%	69%	61%
Spreken	82%	62%	66%

De scores over het jaar 2020 en 2021 liggen onder de prestatie-indicatornorm van 70%. Dat is lager dan de scores in 2019 en de jaren daarvoor. De oorzaak hiervan is corona. Voor 2022 is de verwachting dat de norm van 70% weer wordt behaald.

Minstens zo belangrijk als de scores op de taaltoetsen is de mate waarin het lukt om mensen beter mee te laten doen in de Enschedese samenleving. Om hiervan een beeld te krijgen is een onderzoeker gevraagd een zogenoemde sociale inclusiemeting uit te voeren. Prof. dr. Maurice de Greef voerde in 2021 voor het formele educatieaanbod van het ROC van Twente een sociale inclusiemeting uit. Deze meting geeft inzicht in wat het educatieaanbod doet voor de maatschappelijke positie van deelnemers.

NATIONALE TAALVAARDIGHEDEN 2021 VERGELEKEN MET TWEE ANDERE REGIO'S

	TAALTRAJECTEN ROC VAN TWENTE 2021	REGIO A	REGIO B
Percentage deelnemers met toename in Nationale Taalvaardigheden	78,6%	68,8%	66,4%

De Greef concludeert dat het aantal deelnemers dat haar taal verbetert en een betere plek in de samenleving en arbeidsmarkt krijgt, goed is in vergelijking met andere trajecten uit het land. Bij de trajecten 'Scoren met gezondheid' ervaren deelnemers een betere gezondheid. Na deelname aan het leertraject ervaren deelnemers ook beter te gaan functioneren op verschillende levensdomeinen.

Vanaf het najaar van 2022 kunnen ook de non-formele aanbieders gebruik maken van de sociale inclusiemeting. Dit zal in Twente stapsgewijs plaatsvinden, waarbij Enschede een start maakt door de meting toe te passen bij taalactiviteiten van Alifa, M-Pact en Power.



3.1.4

VERBETEREN VAN DE KETENAANPAK

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We verbeteren de ketenaanpak en samenwerking binnen het Huis voor Taal en Meedoen.

KPI: Aantal deelnemers dat gelijktijdig bij meerdere partners activiteiten volgt.

Als we het hebben over de ketenaanpak bij volwasseneneducatie gaat het om de combinatie van taalontwikkeling en participatie.

DEELNEMERS TAALTRAJECT ROC VAN TWENTE ACTIEF IN WERK, VRIJWILLIGERSWERK, MET TAALCOACH OF IN VERENIGING

	2019	2020	2021	2022 Q1+Q2
Werk	19	21	30	49
Vrijwilligerswerk	36	27	7	17
Taalcoach	30	16	23	16
Vereniging	29	9	2	18
Totaal	114	73	62	100
Unieke deelnemers	77	59	54	80



Foto: ROC van Twente

In 2021 waren 54 educatiedeelnemers van het ROC van Twente naast hun taaltraject actief in (vrijwilligers)werk, met een taalcoach of als lid van een vereniging. Deze dwarsverbanden zijn belangrijk omdat deelnemers hierdoor de taal intensief gebruiken en hun netwerk vergroten. Dit aantal is vanwege de coronacrisis lager dan daarvoor (77 in 2019). In de eerste helft van 2022 steeg het aantal unieke deelnemers naar 80. Daarmee ligt de coronadip gelukkig achter ons.

3.2 ONTWIKKELING VAN VAKKRACHTEN

Ruim de helft van onze laaggeletterde inwoners heeft een betaalde baan. Werkgevers spelen een belangrijke rol bij het versterken van de arbeidsmarktpositie van laaggeletterde medewerkers. Zij kunnen het gesprek aangaan met hun medewerkers om basisvaardigheden (verder) te ontwikkelen.

3.2.1 ENTREE- EN VAKOPLEIDINGEN

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

KPI: Aantal Enschedese deelnemers Entree-opleidingen gericht op het behalen van een startkwalificatie.

KPI: Aantal adviesgesprekken dat Leerwerkloket Twente voerde met Enschedese kandidaten over basisvaardigheden en vakscholing.

KPI: Aantal toegewezen Enschedese aanvragen Twents Fonds voor Vakmanschap.

ENTREE-OPLEIDINGEN

Inwoners kunnen hun basisvaardigheden onder andere verhogen door vakscholing te volgen, waarmee zij toewerken naar een startkwalificatie op de arbeidsmarkt. De Entree-opleidingen vervullen hierbij een belangrijke rol vanwege de lage toegangseis en functioneren als schakel tussen het educatieaanbod en beroepsopleidingen op niveau 2 en hoger. Hierdoor vormen ze de opstap naar een MBO-2/3 niveau van lezen en schrijven en daarmee naar geletterdheid.

ENSCHEDESE DEELNEMERS ENTREE-OPLEIDINGEN GERICHT OP HET BEHALEN VAN EEN STARTKWALIFICATIE

	2020-2021	2021-2022
Aantal ROC van Twente	155	160
Aantal Zone.college	8	7

De slagingspercentages bij de Entree-opleiding zijn hoog. Datzelfde geldt voor de uitstroom naar werk of vervolg beroepsopleiding. Zo slaagt bij de Entree-opleiding voor anderstalige (jong)volwassenen van het ROC van Twente 81% en stroomt 73% uit naar betaald werk of naar een vervolg beroepsopleiding richting startkwalificatie.



VAKOPLEIDINGEN

Beroepsopleidingen tot startkwalificatieniveau zijn voor werkenden en werkzoekenden toegankelijk via Leerwerkloket Twente. Ook adviseert Leerwerkloket Twente over de financiering van de opleidingen, waaronder de inzet van landelijke subsidieregelingen (Tel mee met Taal, SLIM-regeling), het Twents Fonds voor Vakmanschap en de re-integratiemiddelen van de gemeente of het UWV. SLIM staat voor Stimuleringsregeling leren en ontwikkelen in mkb-ondernemingen.

ADVIESGESPREKKEN DIE LEERWERKLOKET TWENTE VOERDE MET ENSCHEDESE KANDIDATEN OVER BASISVAARDIGHEDEN EN VAKSCHOLING

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	152	137	75

In 2021 voerde Leerwerkloket Twente 274 adviesgesprekken met Enschedese kandidaten. Bij ongeveer de helft van de adviesgesprekken gaat het om een advies op het gebied van basisvaardigheden en vakopleidingen tot het niveau van startkwalificatie, ofwel 137 adviesgesprekken. Voor de eerste helft 2022 lag het aantal met 75 op een iets hoger niveau.

Het Twents Fonds voor Vakmanschap biedt inwoners van Twente een scholingscheque aan voor om-, bij- of herscholing in een vakrichting tot maximaal MBO-4 niveau.

TOEGEWEZEN ENSCHEDESE AANVRAGEN TWENTS FONDS VOOR VAKMANSCHAP

	2020	2021	2022 Q1 + Q2
Aantal	200	150	66

De aanvragen in de eerste helft 2022 lopen achter bij de verwachtingen. Mogelijk speelt hier het effect dat de arbeidsmarkt elke kracht kan gebruiken en dat hierdoor (bij) scholing in de verdrukking komt. In het najaar probeert het Twents Fonds voor Vakmanschap met een campagne het aantal aanvragen te verhogen.



3.2.2 WERKGEVERSBENADERING

De werkgeversdienstverlening van het Werkplein probeert de personeelsbehoefte van werkgevers zoveel mogelijk te laten aansluiten bij de (ontwikkel)mogelijkheden van de werkzoekenden. Samen met werkgevers worden innovatieve oplossingen gezocht om de kloof tussen vraag en aanbod te overbruggen. Zo zijn in de ouderenzorg nieuwe functies gekomen voor zogenaamde 'aandachtsbanen', zoals medewerker mooie dag en medewerker woonplezier. Hierdoor worden schaarse hoger opgeleide zorgmedewerkers ontlast en komen mensen in de zorg aan het werk die anders niet hadden kunnen instromen.

Leerwerkloket Twente heeft met een groot aantal werkgevers in Twente contact, onder andere via adviesgesprekken, voorlichtingsbijeenkomsten en webinars. In 2021 breidde Leerwerkloket Twente de dienstverlening voor werkgevers met 83 nieuwe werkgevers uit, waarvan ongeveer een kwart uit Enschede. In de adviesgesprekken raakt Leerwerkloket Twente het onderwerp basisvaardigheden altijd als thema aan.

3.2.3 SOCIALE WERKVOORZIENING DCW EN DETACHERINGEN

De sociale werkvoorziening DCW (Beschut Bedrijf) en Detacheringen is een voorbeeld van een werkgever met een actief beleid voor het verhogen van basisvaardigheden van medewerkers. Het bedrijf voert samen met het ROC van Twente een taaltraject voor medewerkers uit om naar B1-niveau te komen. Het afgelopen schooljaar namen 14 medewerkers hieraan deel, waarvan 4 NT1-deelnemers. De deelnemers krijgen op hun eigen niveau taal aangeboden. Tijdens het traject gaat de professional na of een vervolgtraject haalbaar is. Zo volgden 3 medewerkers een Entree-opleiding, waarvan 2 afkomstig uit de taalgroep. Voor het komende schooljaar gaat het om 4 medewerkers die een Entree- of niveau 2 opleiding gaan doen.



In samenwerking met Bibliotheek Enschede werkt de sociale werkvoorziening aan het verbeteren van digitale vaardigheden. In 2022 namen 11 medewerkers deel aan Swoesj, die op locatie bij de DCW werd gegeven. De cursus slaat goed aan bij de NT1-groep, want 6 NT1-medewerkers en 5 NT2-medewerkers volgden deze. Daarnaast volgden 12 medewerkers de cursus Klik en Tik, die bij Bibliotheek Enschede werd gegeven. In september 2022 start een groep van 13 medewerkers met Digisterker.

Medewerkers ervaren dat leren leuk is en voor iedereen toegankelijk. Hiervoor organiseert het sociaal werkbedrijf jaarlijks in oktober de Sterk aan het werk kennisweek. Met een laptop gaan deelnemers aan de slag met zogenaamde 'leersnacks' van ongeveer een half uur tot maximaal een uur. Op het menu staan: Digitale vaardigheden, Prettig samenwerken, Gezond en veilig werken, Geld en Rekenen en Taal en Cultuur. Op deze wijze maken medewerkers op een leuke en laagdrempelige manier kennis met wat de mogelijkheden op het gebied van basisvaardigheden zijn. Om kennis van medewerkers te vergroten en vaardigheden te versterken geeft de sociale werkvoorziening, ook na de Sterk aan het werk kennisweek, interne workshops over eigen regie, groeien, gezondheid en werkplezier. Thema's als (digitale) zelfredzaamheid, samenwerken, sociale veiligheid, assertiviteit en taal & rekenen komen aan bod. De DCW leidde voor de workshops 10 collega's via een 'Train de trainer-traject' op tot volwaardig trainer.



DE DCW LEIDDE VOOR DE WORKSHOPS 10 COLLEGA'S VIA EEN 'TRAIN DE TRAINER-TRAJECT' OP TOT VOLWAARDIG TRAINER.

IEDEREEN KAN MEEDOEN

We vinden het belangrijk dat iedereen goed mee kan doen in de maatschappij en toegang heeft tot onze gemeentelijke informatie en organisatie.

Organisaties die diensten aanbieden op het gebied van werk, geld, gezondheid en gezin moeten kennis hebben van laaggeletterdheid. In het contact met een laaggeletterde inwoner kunnen zij dan de juiste hulp bieden.

4.1 EEN WARM ONTVANGST

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: Het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid is onderdeel van de werkwijze van onze professionals.

KPI: Aantal aangeboden trainingen over laaggeletterdheid.

Veel laaggeletterde inwoners maken gebruik van gemeentelijke diensten en komen langs bij onze balies. Dat geldt ook voor andere hulpverlenende organisaties in de stad. We ondersteunen professionals en vrijwilligers zodat zij onze inwoners goed kunnen ondersteunen en met een 'warme overdracht' kunnen begeleiden naar het Huis voor Taal en Meedoen. Dat doen we met trainingen. De vraag naar dit soort trainingen was groot. Daarom leidden we de afgelopen tijd vijf medewerkers van onze taalpartners op om deze trainingen te kunnen geven bij de gemeente en onze partners.

Medewerkers van teams Werk & Inkomen volgden in 2021 de training 'Het herkennen van en omgaan met laaggeletterdheid'. Het gaat hier om Werkzoekendenbegeleiders, RAP, Handhaving en Claimbeoordeling. In de eerste helft van 2022 konden zij deelnemen aan voorlichtingen over en rondleidingen binnen het Huis voor Taal en Meedoen en het escapespel 'Kruip in de huid van een laaggeletterde'. Met Werkzoekendenbegeleiders is nagedacht over de vragen die bij de intake aan werkzoekenden worden gesteld om laaggeletterdheid eerder in beeld te krijgen. Hierdoor zijn vragen over het openen van de post en het hebben van een netwerk toegevoegd aan de standaardvragenlijsten.

30 andere medewerkers, waaronder baliemedewerkers en collega's van het Klant Contact Centrum (KCC), volgden in de eerste helft van 2022 de training 'Het herkennen van en omgaan met laaggeletterdheid'. In het najaar van 2022 organiseren we opnieuw twee trainingen. Zo zorgen we ervoor dat, met het oog op verloop in het personeelsbestand, kennis binnen teams op peil blijft. We herhalen trainingen jaarlijks.

Dankzij deze trainingen groeit het bewustzijn over laaggeletterdheid binnen de gemeentelijke organisatie. Als gemeente willen wij naast inwoners staan. Wanneer zij daar voor open staan, bieden wij hen kansen en mogelijkheden om stappen te zetten.

4.1.1 WIJKTEAMS EN WIJKWIJZERS

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: Er is bij alle Wijkteams en Wijkwijzers kennis over laaggeletterdheid en het (educatie)aanbod voor laaggeletterden.

Doel: We integreren het aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen in het overzicht van het totaalaanbod bekend bij de Wijkwijzers.

KPI: Aantal getrainde vrijwilligers Wijkteams.

KPI: Aantal verzorgde trainingen bij de Wijkteams.



Zowel de Wijkteams als de Wijkwijzers zijn een breed aanspreekpunt voor inwoners die vragen hebben, of zich melden met sociaal-maatschappelijke problemen. Inwoners verwachten een totaalplan voor hun problemen (Wijkteams) of een antwoord op hun brede vragen (Wijkwijzers). Wijkwijzers verwijzen als een soort routekaart naar alle belangrijke activiteiten in de omgeving. Het herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden maakt hier onderdeel van uit.

- 13 Wijkwijzervrijwilligers volgden in 2021 de training 'Herkennen en doorverwijzen laaggeletterdheid'.
- Het activiteitenoverzicht van het Huis voor Taal en Meedoen is opgenomen in het standaardoverzicht van de Wijkwijzers.
- Wijkteams en Wijkwijzers kunnen gebruik maken van de activiteitenformats op de website van het Huis voor Taal en Meedoen. Hiermee kunnen inwoners naar een passende activiteit verwezen worden om aan basisvaardigheden te werken.
- In het (digitale) informatiesysteem van de Wijkwijzer is een pagina 'Taal' opgenomen. We houden deze pagina up-to-date.
- Wijkteams en Wijkwijzers houden in hun communicatie en dienstverlening rekening met laaggeletterdheid. Dit betekent bijvoorbeeld goede openingstijden en telefonische bereikbaarheid en een Direct Duidelijk – schrijfstijl.

4.2 GEMEENTELIJKE COMMUNICATIE

Als gemeente willen we informatie richting inwoners zo toegankelijk mogelijk maken. We bieden verschillende kanalen aan voor onze diensten, namelijk digitaal, telefonisch en fysiek. Zo kunnen inwoners zelf kiezen hoe ze contact met ons willen hebben. We laten de mix van kanalen goed op elkaar aansluiten.

4.2.1 DIRECT DUIDELIJK

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We maken via het Direct Duidelijk-project onze communicatie begrijpelijker voor inwoners.

KPI: Aantal herschreven documenten volgens de Direct Duidelijk-standaard.

KPI: Aantal getrainde medewerkers.

KPI: Dekkingsgraad van de aangestelde taalcoaches.



HERSCHRIJVEN DOCUMENTEN

Sinds de start van het project zijn we bezig met het herschrijven van alle brieven, mails en webpagina's.

HERSCHREVEN DOCUMENTEN VOLGENS DE DIRECT DUIDELIJK-STANDAARD

	AANTAL	PERCENTAGE
Herschreven brieven en mails	974	70%
Herschreven webteksten	354	80%

Tot nu toe (her)schreven we 974 van de 1.388 brieven en mails volgens de richtlijnen van Direct Duidelijk. Dit is ongeveer 70% van alle te herschrijven brieven en mails. Het totaal aantal te herschrijven brieven blijft toenemen doordat er nog steeds nieuwe brieven naar voren komen. Nu ook de interne afdelingen meedoen met Direct Duidelijk komen er ook vanuit die afdelingen extra brieven en mails bij. Daarnaast (her)schreven we 354 webpagina's volgens de nieuwe koers van de website en daarmee Direct Duidelijk. Van de webteksten is 80% klaar. Op dit moment worden 47 webpagina's herschreven. 41 webpagina's pakken we later op. Het herschrijven van brieven, mails en webpagina's loopt op schema. We verwachten dan ook dat alle communicatie aan inwoners vóór 2023 is aangepast aan Direct Duidelijk.

TRAINEN MEDEWERKERS

Tot nu toe volgden 519 medewerkers een training in Direct Duidelijk schrijven. In het tweede kwartaal van 2022 konden medewerkers naast de standaard Direct Duidelijk trainingen ook maatwerktrainingen volgen in 'Slechtnieuwsberichten schrijven' en 'Persberichten schrijven'. In het najaar van 2022 geeft de projectgroep Direct Duidelijk in samenwerking met de coördinator van het Huis voor Taal en Meedoen het webinar Direct Duidelijk en laaggeletterden.

TAALCOACHES

Wanneer een medewerker getraind is, kan deze ook taalcoach worden. Dit betekent dat diegene collega's kan helpen met het schrijven van duidelijke teksten. Iedere afdeling heeft inmiddels één of meerdere taalcoaches.

4.2.2

PILOT DIGIPANEL

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We verbeteren de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website voor laaggeletterde inwoners.
KPI: Aantal georganiseerde panelsessies.

Online dienstverlening is onmisbaar. Daarom vinden we het belangrijk dat onze website voor alle inwoners goed te gebruiken is. We hebben bijvoorbeeld een voorleesfunctie. Ook bieden we altijd de mogelijkheid aan om te bellen of een afspraak te maken.

We ontwikkelden de afgelopen tijd een nieuwe website. Er bestaat nog geen standaard ideale website voor laaggeletterden. Daarom zijn we een pilot gestart waarbij een panel van laaggeletterde inwoners de website testte om deze toegankelijker te maken voor de doelgroep.

Universiteit Twente ondersteunde in het opzetten en uitvoeren van het onderzoek. Alifa wierf en begeleidde de deelnemers. Na afloop van de 6 sessies bekijken we de totale opbrengst.

4.2.3

ONDERSTEUNEN VIA VIDEO

Gebruik maken van video's kan helpen om een boodschap goed over te brengen. Ook de BAS gaf eerder al aan hier kansen te zien. We zijn daarom een pilot gestart om inwoners in de bijstand vaker te informeren via video. Onderdeel van deze pilot zijn 6 video's over onderwerpen op het gebied van Werk & Inkomen. Doel is om te kijken of we op deze manier onder andere laaggeletterde inwoners beter kunnen bereiken met informatie die hen helpt. Inmiddels zijn 4 video's klaar. De eerste video ging over de kaders van de participatiewet, oftewel rechten en plichten in de bijstand. We riepen inwoners met een bijstandsuitkering op om veranderingen in hun inkomsten en leven te bespreken met hun contactpersoon bij de gemeente. Deze veranderingen kunnen namelijk van invloed zijn op de hoogte van de uitkering. Met de tweede video over kansberoepen informeerden we inwoners over beroepen waar veel werkgelegenheid in is. In de derde en vierde video stonden de thema's 50-plussers aan het werk en Oekraïners aan het werk centraal. De laatste twee video's binnen de pilot publiceren we in het najaar van 2022. De pilot is tot dusver succesvol en daarom onderzoeken we de mogelijkheden om hier in 2023 mee verder te gaan.

4.2.4 INFORMATIEPUNT DIGITALE OVERHEID

Bibliotheken in heel Nederland werken samen aan een programma digitale inclusie. Dit doen zij samen met uitvoeringsorganisaties van de overheid zoals de Belastingdienst en het UWV. Het idee is ook hier dat niemand (digitaal) mag worden buitengesloten van essentiële diensten. De nieuwste schakel in dit programma is het 'Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)'. Hier kunnen mensen op afspraak bij vrijwilligers die professionele hulp bieden terecht met vragen over de digitale dienstverlening van de overheid, bijvoorbeeld het aanvragen van huurtoeslag of het gebruik van de CoronaCheck-app.

Op 1 september 2021 opende het IDO in de centrale bibliotheek. Al snel bleek het IDO dusdanig succesvol dat op 1 november 2021 een tweede locatie gestart is in stadsdeel Zuid. Vanaf 1 mei 2022 is het aantal locaties uitgebreid met Stadsveld en Glanerbrug.

In 2021 bezochten 320 inwoners het IDO. 90% van de vragen van inwoners waren corona-gerelateerd. Veel van hen hadden vragen over het gebruik van DigiD. In de eerste helft van 2022 ging het om een bezoekersaantal van 146. 81 vragen waren corona-gerelateerd, terwijl 26 vragen over de Belastingdienst gingen en 8 over de CBR-gezondheidsverklaring. De 5 inwoners met vragen over de energietoeslag verwezen we door naar de Wijkwijzer. Verder ontving het IDO vragen over de SVB-bank, het UWV en de zorgverzekering. Er vindt reguliere afstemming plaats tussen de Bibliotheek en de gemeente Enschede zodat signalen die het IDO opvangt over knelpunten in onze dienstverlening opgepakt kunnen worden. In het kader van de ketensamenwerking verwijst het IDO inwoners door naar aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen.

4.3 GELDZAKEN OP ORDE

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: We versterken de wederzijdse verbondenheid tussen onze taalactiviteiten en activiteiten gericht op ondersteuning bij geldzaken.
KPI: Aantal verzorgde trainingen over het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid bij financiële ketenpartners.

Laaggeletterden hebben een grotere kans om (tijdelijk) in armoede te leven dan andere mensen. Daarnaast hebben inwoners die moeite hebben met lezen of rekenen vaker te maken met schuldenproblematiek. Er moet dus een goede aansluiting zijn tussen hulp bij het ontwikkelen van basisvaardigheden en hulp bij armoede en schulden. We informeren inwoners daarom actiever en laagdrempeliger over beschikbare hulp. Dit helpt laaggeletterde inwoners beter de weg naar de juiste hulpverlening te vinden. In het najaar van 2021 verzorgden we een voorlichting over laaggeletterdheid en geldzaken voor partnerorganisaties binnen de Schuldenvrijroute. Dit helpt om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken en inwoners naar de juiste specialisten te begeleiden. We deelden hierbij verschillende werkboeken en tools ontwikkeld door kennisplatform Stichting Lezen en Schrijven met partnerorganisaties. Hiermee voorkomen we dat partner-organisaties producten en diensten dubbel ontwikkelen. De Wijkwijzers vervullen hier een belangrijke functie als spin in het web. Ook de samenwerking binnen de Enschedese Schuldenvrijroute draagt hieraan bij. Vanwege de sterk gestegen kosten voor levensonderhoud, onder andere energie, krijgen naar verwachting meer inwoners te maken met financiële problemen. Vanuit het beleidsveld 'Rond-komen met je inkomen' blijven we inzetten op ondersteuning met ons brede palet aan voorzieningen. En meer specifiek heeft uw Raad recentelijk besloten tot de instelling van een Noodfonds.

4.4 GOEDE GEZONDHEID

WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Doel: Inwoners kunnen voldoende steun krijgen om geen gezondheidsproblemen te ontwikkelen als gevolg van laaggeletterdheid.

KPI: Aantal verzorgde trainingen binnen de gezondheidszorg.

We zien een duidelijke link tussen laaggeletterdheid en gezondheid. Laaggeletterde inwoners met minder gezondheidsvaardigheden zijn kwetsbaar. De afgelopen tijd stond de gezondheidszorg onder druk. De focus lag op het verzorgen van coronapatiënten. Nu de druk wat is afgenomen, komt er tijd en ruimte om samen met collega's die zich bezig houden met het thema gezondheid laaggeletterdheid bij patiënten te herkennen en passende hulp aan te bieden.

Als gemeente ondersteunen we inwoners bij een gezonde leefstijl. We bieden verschillende programma's aan om op een laagdrempelige manier te werken aan een gezondere leefstijl. Dit zijn bijvoorbeeld Scoren met Gezondheid, Bewegen Werkt, Lifegoals en Supporter van Elkaar. Deze programma's zijn voor laaggeletterden goed toegankelijk, omdat het accent ligt op mondelinge informatie en dingen samen doen. Samen met Sportaal en Menzis voerden we de gecombineerde leefstijlinterventie (GLI) in. Sinds kort heeft ieder stadsdeel een leefstijlportaal. In het najaar van 2022 opent een nieuw leefstijlportaal in het MST en organiseert de gemeente in elk stadsdeel een bijeenkomst voor huisartsen, praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, diëtisten en podologen om doorverwijzen richting GLI's te verbeteren. Tijdens deze bijeenkomsten maken we ook het thema laaggeletterdheid bespreekbaar.



In het najaar van 2022 start Digisterker samen met Bibliotheek Enschede en het MST met een pilot DigiVitaler om mensen te helpen met de digitale medische wereld. Medewerkers van het MST volgen een training in de bibliotheek over het herkennen van laaggeletterdheid en het doorverwijzen van laaggeletterde inwoners. In het voorjaar van 2023 start een vergelijkbare pilot met huisartsenpraktijken.

4.5 ENSCHEDE STUDENTENSTAD

Internationale studenten zijn niet verplicht om de Nederlandse taal te leren. Toch liggen bij hen dezelfde gevaren op de loer als bij andere laaggeletterden. De Universiteit Twente en Saxion Hogeschool bieden daarom verschillende taalcursussen aan en organiseren regelmatig taalcafés.

De afgelopen tijd ondernamen we als gemeente de volgende drie concrete acties om ervoor te zorgen dat internationale studenten hun weg in de Nederlandse samenleving goed weten te vinden:

- Het promoten van Engelse vertalingen van websites van woningcorporaties. Hierover voeren we regelmatig gesprekken met Domijn, De Veste, SJHT en de Woonplaats.
- Het ontwikkelen van toolkits voor bedrijven om hen te helpen hun deuren te openen voor internationale alumni.
- Het voorlichten van internationale studenten over hun rechten op onze algemene voorzieningen.