

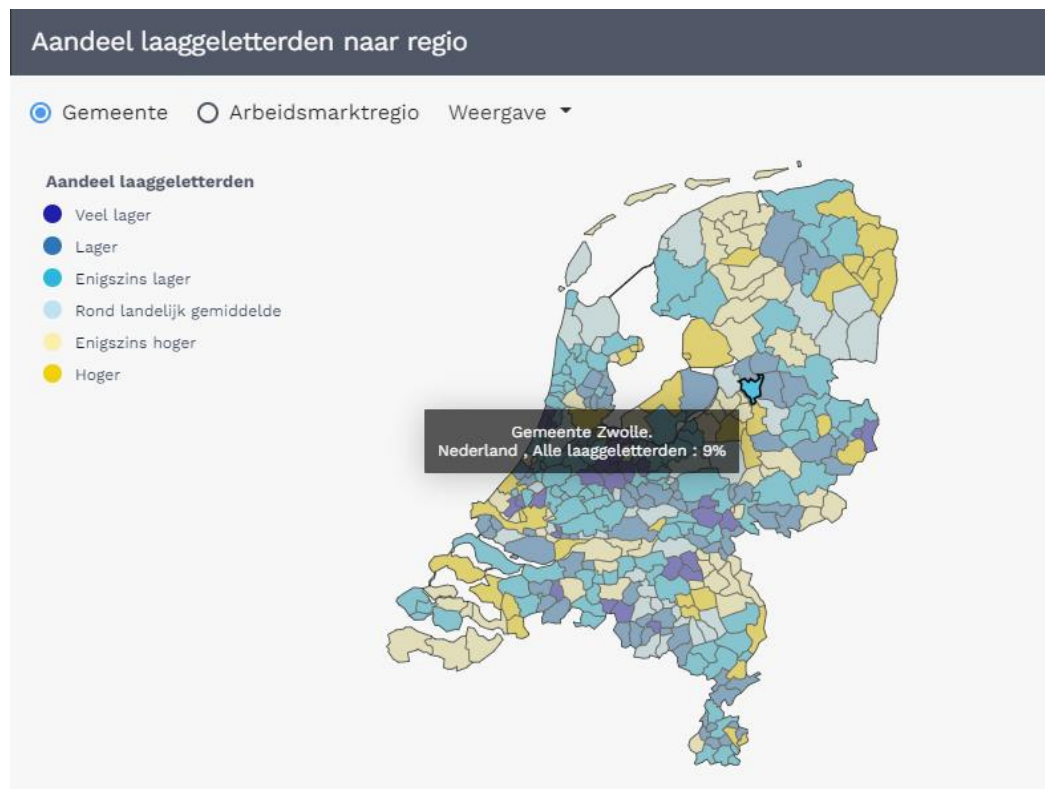
Voortgangsrapportage meerjarenplan laaggeletterdheid 2018-2022

In december 2017 heeft de gemeenteraad het meerjarenplan laaggeletterdheid vastgesteld. Doel van het beleid is dat inwoners van Zwolle die niet goed kunnen lezen, schrijven, rekenen en/of digitaal niet zo vaardig zijn te helpen hun vaardigheid te verbeteren. Inmiddels gebruiken we het woord 'basisvaardigheden' steeds vaker om het geheel te benoemen. In deze rapportage worden de begrippen een beetje door elkaar gebruikt... In Zwolle is 9% van de inwoners laaggeletterd (in Nederland 12%, inwoners tussen 16 en 65 jaar).

Als basisvaardigheden ontbreken, kan dat invloed hebben op de manier waarop inwoners kunnen meedoen in Zwolle. Het voorlezen van je (klein-)kind is lastig, net als het lezen van een bijsluiter. Maar ook doorontwikkeling op het werk kan moeilijker zijn.

De aanpak basisvaardigheden wordt vanuit het Rijk gefinancierd via de WEB-gelden. Het is een onderdeel van de Wet educatie beroepsonderwijs. Lokaal doen we daar nog extra geld bij omdat het een belangrijk thema is.

Doelgroep is de inwoner van 18 jaar of ouder die niet verplicht is tot inburgering en een te laag taalniveau heeft om mee te doen in de samenleving. De aanpak bestaat grofweg uit formeel onderwijs (taalles met een diploma) en non-formele taalondersteuning (taalles zonder diploma of andere ondersteuning).



www.geletterdheidinzicht.nl

In het meerjarenplan zijn een aantal doelen opgenomen. Hieronder worden ze genoemd en beschrijven we de voortgang.

1. *We zetten extra in op het herkennen, opsporen en verwijzen van inwoners met een taalachterstand in basisvaardigheden.*

Het overgrote deel van onze inzet richt zich op taal. Daar maken we verschil in NT1 (inwoners met Nederlands als moedertaal) en NT2 (inwoners met een andere moedertaal). Daarnaast is het ook van belang in welke mate personen hebben leren lezen en schrijven. Bij NT2 speelt mee in welke taal de inwoner heeft leren lezen en schrijven ('anders gealfabetiseerd').

De doelgroep NT2 is ruimschoots vertegenwoordigd als het gaat om taal leren. Na de inburgering kunnen zij via de aanpak laaggeletterdheid aanvullend taal leren. Zij melden zich vaak zelf of komen via een instantie bij het Taalpunt terecht. De barrière om zich te melden is bij deze doelgroep laag. Het is logisch dat ze de taal niet kennen, omdat ze nieuw zijn in Nederland. En ze zijn gemotiveerd om de nieuwe taal te leren beheersen.

De doelgroep NT1 meldt zich haast niet zelf. De schroom om te moeten zeggen dat lezen en schrijven moeite kost is groot. Sommigen zien het als voldongen feit en hebben manieren gevonden om het gebrek aan taal te compenseren. Ze gaan met moeilijke brieven naar de buurvrouw bijvoorbeeld.

Van de 57 intakegesprekken die het Taalpunt heeft gevoerd in het eerste half jaar van 2021 (135 in heel 2020), waren er maar 3 NT1-er. Daarnaast zijn nog wel 2 NT1-ers van een bouwbedrijf in begeleiding bij het Taalpunt. Deze twee werknemers willen doorgroeien binnen het bedrijf. Hun basisvaardigheden zijn daarvoor nu niet voldoende. Daar wordt via het Taalpunt aan gewerkt. Een voorbeeld dat navolging verdient. Het Taalpunt gaat daarom met regelmaat naar bedrijven om het onderwerp (lage) basisvaardigheden te bespreken.

Het herkennen, ondersteunen en verwijzen heeft onze volle aandacht. Het Taalpunt is daarbij de spil in het geheel. Het is ondergebracht bij de Stadkamer. De twee taalpuntcoördinatoren van het Taalpunt kennen het taalaanbod in Zwolle als geen ander. Vanuit gemeente of andere instanties wordt via het Taalpunt passende ondersteuning gezocht.

Vele vrijwilligers van het Taalpunt (evenals vrijwilligers van bijvoorbeeld 't Gilde en Travers) helpen onze inwoners met het verbeteren van hun basisvaardigheden. We hebben in Zwolle afgesproken dat alle vrijwilligers een taaltraining volgen via het Taalpunt, zodat ze beter toegerust de inwoner kunnen helpen. Het Taalpunt biedt allerlei ondersteunend (les-)materiaal dat de vrijwilliger kan gebruiken. In het eerste halfjaar van 2021 zijn 53 nieuwe vrijwilligers opgeleid (48 in heel 2020).

We kunnen lijnen binnen onze eigen organisatie beter gebruiken om inwoners te bereiken. Logische vindplaatsen zijn de afdeling inkomensondersteuning (onder andere schuldhelpverlening), de sociale wijkteams en Tiem. Vanuit de aanpak laaggeletterdheid willen we de taalmeter afnemen bij inwoners die een uitkering aanvragen. We bekijken waar in het proces dat kan.

De consultants van de wijkteams spreken ook veel inwoners. We merken dat het thema basisvaardigheden niet altijd aan bod komt. Daar zit dus potentie als het gaat om herkennen en verwijzen. De consultants bespreken veel verschillende onderwerpen met inwoners. We bekijken dan hoe het thema praktisch aan bod kan komen, waarbij een inwoner 'snel' wordt doorverwezen als het vermoeden van lage basisvaardigheden bestaat. Na de doorverwijzing kan de situatie nader worden onderzocht. Zie ook onder 4.

Via Tiem vindt re-integratie plaats. Taal is een belangrijk onderdeel met betrekking tot werk. Met een deel van de Koolmeesgelden willen we inwoners die via Tiem worden begeleid testen op hun basisvaardigheden en een zo nodig een aanbod doen om de vaardigheden te verbeteren. Voor de SW-medewerkers bestaat deze aanpak al. Zij worden getest en krijgen een leeraanbod als dat nodig is. Hiervoor ontvangen we subsidie vanuit het landelijke programma Tel Mee Met Taal.

Daar waar nodig bespreekt het WSP (werkgevers servicepunt) met (toekomstige) werkgevers het niveau van basisvaardigheden van een (toekomstige) werknemer. Al werkende leren kan een mogelijkheid zijn, door bijvoorbeeld een buddy te koppelen aan de persoon. Deze collega kent de situatie en kan helpen om voor het werk noodzakelijke basisvaardigheden onder de knie te krijgen. Deze aanpak wordt via de provincie gefinancierd.

Samenwerking

Zoals hierboven beschreven werken we samen met anderen om inwoners met lage basisvaardigheden te herkennen en verwijzen. Op verschillende plaatsen werken we samen aan het herkennen van de problematiek. Dat doen we onder andere via het PACT tegen laaggeletterdheid. Op initiatief van DeltaWonen¹ hebben 17 organisaties zich in 2019 verbonden aan het doel om laaggeletterdheid aan te pakken. Door de eigen communicatie helder en simpel te maken, maar ook in te zetten op herkennen en verwijzen van mensen waar zij contact mee hebben.

Naast de 17 organisaties in het PACT, proberen we ook andere bedrijven te bereiken in de aanpak basisvaardigheden. Het Taalpunt geeft met regelmaat voorlichting en kijkt met bedrijven hoe basisvaardigheden onderdeel kunnen zijn van persoonlijke ontwikkeling van werknemers.

De aanpak basisvaardigheden richt zich op het verbeteren van basisvaardigheden. Een andere kant van dat verhaal is dat informatie ook toegankelijk moet zijn. Moeilijke brieven en ingewikkelde websites helpen niet mee als basisvaardigheden niet optimaal

¹ Bekijk een filmpje over 5 jaar aanpak laaggeletterdheid door DeltaWonen: [Laaggeletterdheid - deltaWonen](#)

zijn. Binnen de gemeente werkt het Versimpelteam aan duidelijke teksten in al onze communicatie. En we doen mee met het landelijke initiatief Direct Duidelijk.



ondertekenen van de Direct Duidelijk Deal in juli 2021

www.directduidelijk.nl

Vanuit de afdeling dienstverlening is er aandacht voor inwoners met lage basisvaardigheden. Contact met de gemeente gaat vaker digitaal. Onze website moet dus helder zijn ingericht. En we bieden hulplijnen voor inwoners die het niet lukt om hun weg te vinden. Binnen onze organisatie is er dus overleg tussen de afdelingen en teams om enerzijds informatie goed over te brengen en anderzijds de inwoner die zich meldt een aanbod voor ondersteuning te doen.

Wij laten ons ondersteunen door de landelijke stichting Lezen & Schrijven. Zij zijn experts op het gebied en ondersteunen onze gehele arbeidsmarktregio voor 24 uur per week met advies. De kosten hiervan worden door het Rijk gedragen.

Via Lezen & Schrijven is dit jaar een cursus gegeven aan kraamhulpen in de regio. Zij zijn getraind in het herkennen van laaggeletterdheid. Een praktische vaardigheid om in te zetten als ze bij (nieuwe) ouders thuis komen.

Verderop nog meer over samenwerking met de Hogeschool Windesheim.

2. Bij ondersteuning staat de vraag van de burger centraal. Die ondersteuning heeft het doel om zelfredzaamheid en participatie te vergroten.

Een individueel traject staat centraal. Inwoners krijgen een intake. Op basis van taalniveau en behoeften van de inwoner wordt gekeken wat passend is. Taalles volgen in een klas is niet voor iedereen geschikt. Dan is taal leren op een andere manier ook mogelijk; bijvoorbeeld via een taalstage of een taalbuddy. In de stad zijn verschillende activiteiten waarbij taal kan worden geleerd, onder andere via 't Gilde en Travers.



www.gildezwolle.nl/taalcafe

3. *We blijven jaarlijks krachtig inzetten op volwasseneneducatie: we streven jaarlijks naar 80 formele trajecten en 200 non-formele trajecten.*

Wat betreft de aantallen trajecten halen we de streefgetallen. De formele trajecten betreft taallessen via Deltion en Landstede. In 2020 en 2021 zijn er verschillende taalklassen met verschillende taalniveaus waar ongeveer 120 deelnemers les volgen (gedurende het jaar zijn er aan- en afmeldingen, waardoor aantal verschilt). Naast de reguliere taallessen, is er ook een pilot voor hoogopgeleide nieuwkomers. Zij krijgen extra ondersteuning via extra taallessen en ondersteuning door werkgevers, om hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Wij zetten hiervoor onder andere werkgevers in die zaken doen met de gemeente. Zij hebben een SROI-verplichting, wat betekent dat zij mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt helpen. Dat is een groep van 18 personen.

Het Taalpunt komt in 2021 naar verwachting uit op 140 non-formele trajecten. Daarnaast wordt via 't Gilde en Travers ondersteuning geboden. Schatting is dat dit in 2021 zo'n 40 tot 50 trajecten zullen zijn. Een goede score in het toch moeizame coronajaar.

4. *We zetten extra in op het voorkomen van achterstand in basisvaardigheden in de leeftijd van 0 tot 18 jaar. Daarbij verwijzen we actief ook de ouders van kinderen met een achterstand.*

De preventieve kant, het voorkomen dat er een nieuwe generatie inwoners met lage basisvaardigheden ontstaat, is namelijk voornamelijk vastgelegd in het onderwijskansenbeleid (voorheen onderwijsachterstandenbeleid). En is natuurlijk een taak van het onderwijs om onze kinderen goede basisvaardigheden te leren. Het onderwijskansenbeleid in Zwolle is gericht op het peuters en kinderen met (een risico op) een leerachterstand. Doel is dat ze gebruik maken van de voorschoolse voorzieningen en zich binnen het (voorschoolse) onderwijs zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen. Ander doel is dat ouders zo goed mogelijk betrokken zijn en ouders thuis ook stimulerende activiteiten doen. Hierbij is het van belang dat we kijken of ouders over voldoende basisvaardigheden en er dus samenwerking is tussen het onderwijskansenbeleid en het beleid basisvaardigheden.

In dit kader wordt door hogeschool Windesheim (lectoraat Gezonde Samenleving) ook onderzoek gedaan naar intergenerationele overdracht van beperkte basisvaardigheden. In het Wijklab Zwolle Zuid wordt gekeken naar oorzaken en oplossingen voor dit probleem. Vanuit hogeschool Windesheim is ook het leernetwerk laaggeletterdheid & armoede gestart². Doel daarvan is om gelijke kansen te bevorderen.

² [presentatie leernetwerk laaggeletterdheid en armoede](#)

Wat uit het wijklab en het leernetwerk naar voren komt is dat studenten en professionals niet altijd de juiste handvatten hebben om het onderwerp laaggeletterdheid ter sprake te brengen en inwoners actief door te verwijzen. Een zekere handelingsverlegenheid blijkt ook uit de praktijkverhalen.

Er wordt een (landelijke) subsidie aangevraagd voor een onderzoek van twee jaar, met als doel (toekomstige) Hbo-professionals de juiste kennis en kunde mee te geven om het laaggeletterdheid integraal op te pakken.

Vanuit de sociale wijkteams en afdeling inkomensondersteuning doen we actief mee in de verschillende initiatieven van het lectoraat Gezondheid Samenleving van hogeschool Windesheim.



bericht op LinkedIn i.v.m. start Wijklab Zuid

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:share:6842394046594338816/>

5. *We gaan de effecten van ondersteuning in basisvaardigheden meten en daarvoor een monitor ontwikkelen.*

Binnen de regionale samenwerking starten we samen een monitor op. We zijn op dit moment aan het opstarten, zodat we vanaf 2022 een goede monitor hebben. We gaan daarvoor de Monitor Volwasseneneducatie³ gebruiken. Een monitor ontwikkeld door professor Maurice de Greef (Unesco leerstoelhouder volwasseneneducatie en onderzoeker). De monitor onderzoekt of mensen beter functioneren in het dagelijks leven dankzij de taalondersteuning (formeel en/of non-formeel).

Financiële middelen

Overzicht van het lokale budget en verdeling daarvan m.b.t. basisvaardigheden per jaar.

Uitkering Rijk Wet educatie beroepsonderwijs (Web)	€ 362.105,-
Extra uitkering Rijk laaggeletterdheid (t/m 2024)	€ 112.000,-
Extra lokaal budget door gemeenteraad beschikbaar gesteld	€ 79.335,- +
Totaal budget 2021	€ 441.552,-
Het budget wordt besteed aan	
Subsidie Stadkamer (Taalpunt Zwolle, non-formeel taal leren)	€ 175.000,-
Taallessen via ROC Deltion en Landstede	€ 175.000,-
Inhuur consulent educatie om lokale aanpak te versterken	€ 90.000,- +
Totaal uitgaven 2021	€ 440.000,-

Naast budget om basisvaardigheden van volwassenen te verbeteren, is er ook budget voor preventie. De Stadkamer ontvangt subsidie voor 'media en taaleducatie', waaronder bijvoorbeeld Boekstart, de Voorleesexpress en Alle Zwolse Kinderen Lezen vallen. Voor dat laatste krijgt € 150.000,- per jaar extra subsidie. Doel van het programma is het leesplezier onder kinderen te vergroten. Meer lezen leidt tot een betere geletterdheid. De preventieve activiteiten (gericht op kinderen) maken onderdeel uit van het onderwijskansenbeleid in Zwolle.

³ www.monitorvolwasseneneducatie.com

Digitale vaardigheden

Gebruik van computer en mobiele telefoon zijn haast onmisbaar tegenwoordig. Niet alleen voor persoonlijk contact en informatie, maar ook voor diensten. Contact met bedrijven en gemeenten gaan veelal via email of chatprogramma's. Informatie zoals een jaarrekening van de energieleverancier download je via een persoonlijke pagina op internet.

We hebben dit jaar onderzocht hoe digitaal vaardig de inwoners van Zwolle zijn. Een aantal cijfers:

- 94% van de inwoners gebruikt dagelijks internet. Vaak via tablet of mobiele telefoon.
- 2% gebruikt internet nooit en regelt zaken persoonlijk.
- 33% van de inwoners geeft aan in enige mate moeite te hebben met het doen van aanvragen of het maken van afspraken via internet. Als we kijken naar deze groep zijn het vaker ouderen en lager opgeleiden. Ook een behoorlijke groep hoger opgeleiden geeft aan moeite te hebben met zakelijk internetgebruik. Deze mensen vragen vaak hulp van mensen in hun omgeving als ze iets moeten doen op internet.
- 12% van de hierboven genoemd groep die moeite heeft met zakelijk internetgebruik is bereid om tijd vrij te maken en meer te leren over internetgebruik.
- 8% van de inwoners wil een cursus volgen.

Redelijk wat inwoners kennen ondersteuningsmogelijkheden zoals student aan huis, seniorweb, de training digisterker of de cursus Klik & Tik. Dat ze het kennen wil echter nog niet zeggen dat ze er ook gebruik van maken.

Inwoners willen graag direct geholpen worden door telefonische hulp via de organisatie waar ze zaken mee doen (bv. belastingtelefoon of via 14038 als het om de gemeente gaat).

In Zwolle zijn er verschillende aanbieders die cursussen, maar ook 1-op-1 hulp aanbieden voor het verbeteren van digitale vaardigheden. Het gaat dan om het gebruik van de computer (het apparaat), het gebruiken van computerprogramma's (Word, email) en het digitaal doen van je administratie (inschrijven bij instanties, digitaal energierekening inkijken, aanvragen DigiD). Een overzicht staat op www.digitaalvaardigzwolle.nl. Via Wijz is er specifiek aandacht voor digitale vaardigheden van ouderen.

Voor de komende jaren kijken we hoe we onze eigen dienstverlening kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld: direct hulp bieden als mensen ergens op Zwolle.nl niet verder komen. Ook ICT-systemen worden verbeterd, zodat inwoners makkelijker informatie kunnen krijgen en medewerkers van de gemeente zien waar iemand bekend is in de organisatie en beter kunnen doorverwijzen.

Verder kijken we naar verdere verbetering van de cursussen die er zijn en willen we meer mensen verleiden een cursus te volgen.