



**Samenwerking levert resultaat op voor deelnemers
educatie**

Lianne Knobel en Ina den Hollander

Dit artikel maakt deel uit van de reeks artikelen *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren*. Deze reeks is bestemd voor iedereen die betrokken is bij de volwasseneneducatie, bijvoorbeeld docenten/begeleiders, beleidsmakers, onderzoekers en vrijwilligers. De verschillende artikelen geven informatie over de relevante thema's binnen de volwasseneneducatie, beschrijven de richting waarin de visie hierop zich ontwikkelt en leveren verhelderende voorbeelden.

Lianne Knobel

Lianne Knobel is sinds 2009 werkzaam bij de Nieuwe Veste in Breda als accountmanager, een culturele instelling in Breda waar de bibliotheek en het Centrum voor Kunsten zijn gecombineerd. Al sinds 2012 houdt ze zich bezig met Leven Lang Leren, laaggeletterdheid en digitale inclusie voor de doelgroep volwassenen in Breda en de regio West-Brabant vanuit de bibliotheek, samen met meer dan 30 andere partners. Lianne neemt deel aan landelijke en internationale netwerken en projecten rondom volwasseneneducatie en basisvaardigheden. Ze is ambassadeur van EPALE.

Ina den Hollander

Ina den Hollander is expert volwasseneneducatie en basisvaardigheden. Ze werkte 12 jaar bij CINOP als adviseur. Van daaruit was ze betrokken bij het Aanvalsplan Laaggeletterdheid van 2006 t/m 2012. Daarna was ze o.a. projectmanager Standaarden en Eindtermen ve, medeauteur van het Raamwerk Docent Basisvaardigheden en van de Toolkit Vrijwilligersmodel NT1. Sinds 2017 werkt ze vanuit haar eigen bureau.

Samenwerking levert resultaat op voor deelnemers educatie

In de laatste decennia is een tendens naar brede samenwerking in de aanpak van laaggeletterdheid waar te nemen. Overal ontstaan bondgenootschappen, allianties en convenanten van gemeenten, educatie, welzijn, vrijwilligersorganisaties, bibliotheken, woningcorporaties, werkgevers en vele andere organisaties. Vooral vanaf 2015 ontstaat er een breed aanbod van formele en non-formele educatie: er worden meer deelnemers bereikt en de inzet van vrijwilligers neemt toe.

In dit artikel onderzoeken Lianne Knobel en Ina den Hollander de vraag wat die samenwerking oplevert vanuit het perspectief van de deelnemers. In hoeverre profiteren zij daadwerkelijk van een breed aanbod dat aansluit bij hun leervragen, van de kwaliteit van het onderwijs en de toegankelijkheid van onderwijsvoorzieningen en overheidscommunicatie? Samenwerking is immers geen doel op zich; het gaat erom dat deelnemers zich kunnen ontwikkelen en zich beter kunnen redden in de samenleving.

De auteurs onderzoeken deze vraag vanuit het voorbeeld van samenwerking in de arbeidsmarktregio West-Brabant. Het artikel beschrijft kort de context in de regio waarbinnen de samenwerking gestalte krijgt. Door middel van interviews met betrokkenen wordt in kaart gebracht wat de samenwerking oplevert voor de deelnemers en voor de kwaliteit van de educatie.

Samenwerking levert resultaat op voor deelnemers educatie

De ontwikkeling naar brede samenwerking in de aanpak van laaggeletterdheid is zowel lokaal als regionaal waarneembaar. Overal zijn bondgenootschappen, allianties en convenanten ontstaan, waarin gemeenten, educatie, vrijwilligersorganisaties, bibliotheken zich committeren aan een brede aanpak van laaggeletterdheid. Ook woningcorporaties, huisartsen, het UWV, instellingen voor gezondheidszorg, voedselbanken, welzijnsorganisaties en andere organisaties in het sociaal domein sluiten aan. Daarnaast worden overal initiatieven genomen om ook werkgevers te betrekken, overigens met nogal wisselend succes. De Rijksoverheid zet extra in op brede samenwerking door de experimenten met de aanpak Taal voor het Leven (van 2012 tot 2015 in 6 pilotregio's en in de periode na 2015 in alle gemeenten en arbeidsmarktregio's)¹ en de Taalakkoorden voor werkgevers.²

Met name vanaf 2015 is te zien dat deze samenwerking niet beperkt blijft tot het uitspreken van intenties maar in steeds meer gemeenten en regio's concretere vormen aanneemt. Onderdeel van de lokale aanpak is bijna overal het inrichten van Taalhuizen en Taalpunten, er komt naast formeel aanbod ook non-formeel aanbod dat wordt verzorgd door bibliotheken, welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties en er wordt ingezet op het bereiken van meer deelnemers, het werven en trainen van vrijwilligers en op overheidscommunicatie in begrijpelijke taal.

De belangrijkste vraag is uiteraard niet hoeveel handtekeningen onder een convenant staan of hoeveel organisaties zich aansluiten bij een bondgenootschap of alliantie, maar of die samenwerking resultaat oplevert voor de doelgroep, of ze nu wel of niet deelnemen aan trajecten.

In dit artikel ligt daarbij de focus op Nederlandssprekenden.

De volgende vragen staan hierbij centraal:

- Past het aanbod beter dan voorheen bij de leervragen van de deelnemers?
- Zorgt de samenwerking voor meer en breder aanbod?
- Krijgen meer deelnemers via werving en intake een passend aanbod?
- Is het aanbod beter toegankelijk voor alle doelgroepen?
- Zorgt de samenwerking ervoor dat overheden beter toegankelijk zijn voor alle burgers (laagdrempelige toegang tot allerlei voorzieningen door heldere communicatie, bijvoorbeeld procedures in begrijpelijke taal)?

Ten slotte is het van belang te kijken naar de impact op langere termijn als het gaat om sociale inclusie: ervaren deelnemers daadwerkelijk vooruitgang, vinden ze zelf dat ze beter functioneren in het persoonlijk en maatschappelijk leven en op de arbeidsmarkt? De impactmeting sociale inclusie is wel gestart maar door de coro-

nacrisis is men er niet in geslaagd in 2020 een tweede meting uit te voeren. Deze vraag kan dan ook helaas niet meegenomen worden in het kader van dit artikel.

1. De regionale context: West-Brabant

Voorgeschiedenis

Samenwerking kent in de arbeidsmarktregio West-Brabant een lange geschiedenis. Naast ambtelijk overleg tussen de gemeenten wordt al in 2007 door het roc en de gemeenten³ een overeenkomst voor de aanpak van laaggeletterdheid gesloten met de notitie 'Gewoon doen'. In 2013 sluiten de bibliotheken zich hierbij aan.

Van 2014 tot 2017 komt er een nieuw convenant voor de regio, de 'West-Brabantse samenwerking tegen laaggeletterdheid'. De taalaanbieders in Breda werken dan al samen in BredaTaal, onder aansturing van Breda Actief, de plaatselijke vrijwilligersorganisatie. In 2015 wordt de regio een Taal-voor-het-Levenregio.

Het aantal partners is in de loop van de jaren sterk uitgebreid. In alle gemeenten nemen in ieder geval de gemeenten, de bibliotheken (er zijn 5 bibliotheekorganisaties in de regio actief) en de roc's (ROC West-Brabant, onderdeel Curio en het Da Vinci College) deel.

Van lokaal naar regionaal

In Breda is in 2017 het Taalplan opgesteld, waarin is ingezet op een versterking van de rol van het Taalhuis, maar ook op het werken aan de toegankelijkheid van gemeentelijke communicatie en voor-

zieningen. Hiermee was al gestart voor organisaties in de gezondheidszorg (zie verder paragraaf 2.2)

Op basis van het taalplan van Breda is nu volgens eenzelfde format een plan opgesteld voor de hele arbeidsmarktregio voor de beleidsperiode 2020-2024 met de titel 'Dromen, Durven, Doen!'. Elke gemeente vertaalt de gezamenlijke plannen en ambities naar een eigen lokale aanpak. Zo wordt aan de ene kant recht gedaan aan de specifieke lokale context van elke gemeente afzonderlijk en aan de andere kant worden de krachten gebundeld. Dat leidt tot meer efficiency en het benutten van elkaars kennis en ervaringen.

Dromen, Durven, Doen!

Het regionale plan⁴ formuleert 2 hoofddoelen:

- De basis op orde
- Meer mensen bereiken

De basis op orde

Met de doelstelling 'de basis op orde' wil men een visie ontwikkelen op wat een basisvoorziening voor volwasseneneducatie waarin de deelnemer met zijn of haar leervraag centraal staat, moet inhouden. Daarbij komen onderwerpen aan de orde als doelgroepen, vraag en aanbod, inhoud en kwaliteit van het aanbod en de verdeling tussen formeel en non-formeel aanbod. Ook kostprijs, tijdsduur, locaties, werving van deelnemers uit de doelgroep



Nederlandssprekenden, vrijwilligers en de rol van de taalhuizen in elke gemeente zijn onderwerp van gezamenlijke beleidsontwikkeling.

In organisatorisch opzicht komt de regie op de totale aanpak te liggen bij de gemeentelijke beleidsadviseurs, het voormalige WEB-overleg, tegenwoordig het Ambtelijk Overleg Regionale Aanpak Laaggeletterdheid. Voor de aansturing van de uitvoering is het regioteam Aanpak Laaggeletterdheid gevormd. Dit bestaat uit de centrumgemeente Breda, 1 andere gemeente en Stichting Lezen en Schrijven. Zij zetten voor de ondersteuning een adviseur in vanuit het LOP, het landelijk ondersteuningsprogramma dat gefinancierd wordt door het programma Tel mee met Taal vanuit de Rijksoverheid. Per thema worden andere gemeenten uitgenodigd aan te sluiten. Verder is in het najaar van 2020 een onafhankelijke Taalnetwerk regiocoördinator aangesteld om de samenwerking tussen de taalhuizen te structureren en te verbeteren en samen met roc en bibliotheken te kijken naar de onderlinge afstemming van het aanbod van het taalnetwerk.

Meer mensen bereiken

In de doelstellingen van het beleidsplan komen zaken aan de orde als toegankelijkheid van de educatieve voorzieningen en taalhuizen, doelgroepenanalyse, werving (met focus op Nederlandssprekenden), verbinding naar het sociaal domein op thema's als gezondheid, schulden en armoede, registratie van deelnemers, communicatie en campagnes.

Er wordt actief beleid gevoerd om ook werkgevers te betrekken bij

aanpak en werving en voor versterking van het digitale aanbod en de inzet van het taalpanel om mee te denken over beleid, aanbod en eenvoudig communiceren.

2. Resultaten van de samenwerking

Vooraf

In alle gesprekken wordt duidelijk dat een brede samenwerking niet vanzelf leidt tot resultaat. Eigenlijk, zo zeggen bijna alle betrokkenen, begint de samenwerking nu pas echt vruchten af te werpen voor de doelgroep. Het duurt een tijdje voor organisaties elkaar goed kennen, weten wat ieders expertise is en hoe die het beste kan worden benut. Een lokale of regionale samenwerking rond educatie en laaggeletterdheid start niet vanuit het niets, maar bouwt voort op een bestaande context waarin verschillende partners al een bepaalde positie innamen. Waar het roc in het verleden de enige aanbieder was op het gebied van volwasseneneducatie kwamen daar in het begin van deze eeuw de particuliere aanbieders bij voor Inburgering en na 2015 ook voor de uitvoering van de WEB. De WEB-gelden kunnen vanaf 2015 ook worden ingezet voor aanbod vanuit bibliotheken, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties e.a. Behalve docenten worden ook vrijwilligers actief. De regie vanuit de arbeidsmarktregio's, die ook in 2015 zijn intrede doet, bepaalt dat ook gemeenten onderling moeten samenwerken en een regionaal educatief plan moeten opstellen.

Logisch dat in zo'n situatie aanbieders, docenten en vrijwilligers, gemeenten en andere instellingen elkaar moeten leren vinden, elkaar

moeten leren vertrouwen en zich opnieuw moeten positioneren in een deels nieuw speelveld. Daar hoorde in het verleden soms wantrouwen bij, angst voor concurrentie, verlies van positie en van zelfstandigheid in het nemen van beslissingen.

Belangrijk is, zo stelt Lianne Knobel, dat we allemaal werken aan hetzelfde doel: een betere plek voor deelnemers in de samenleving, dat we van elkaar leren en erkennen dat we elk onze eigen expertise hebben.

Concurrentie tussen aanbieders en andere betrokkenen betekent automatisch verlies voor de deelnemers. Lianne Knobel

Het nieuwe ambitieuze plan met de veelzeggende titel 'Dromen, Durven, Doen!', maar ook het enthousiasme van de geïnterviewden en de vele leuke voorbeelden die ze aandragen laten zien dat de samenwerking nu inderdaad resultaat begint op te leveren, zowel voor deelnemers als voor andere betrokkenen.

Terminologie

In het vervolg van dit artikel komen herhaaldelijk begrippen terug die niet altijd eenduidig worden geïnterpreteerd. Zo wordt een aantal definities dat in de WEB wordt gehanteerd in veel gemeenten anders gebruikt. Het is daarom goed om hier kort aan te geven welke definities in de West-Brabantse samenwerking worden gehanteerd.

Formeel aanbod

In de WEB wordt hieronder alleen aanbod verstaan dat opleidt tot een diploma en dat onder toezicht staat van de Onderwijsinspectie⁵. In de West-Brabantse samenwerking wordt dit breder gedefinieerd als alle aanbod dat is gericht op niveauverhoging en gebaseerd op de wettelijke kaders binnen de WEB, of dit nu wel of niet wordt afgesloten met een officieel diploma. Hierbij gaat het om de niveaus Instroom, 1F en 2F Nederlandse taal voor de doelgroep Nederlandssprekenden, A1, A2 en B1 voor Nederlands voor anderstaligen, de niveaus Instroom, 1F en 2F voor rekenen en de niveaus Instroom, niveau 1 en niveau 2 voor digitale vaardigheden. Het aanbod dat niet gericht is op het behalen van een diploma kan wel worden afgesloten met een certificaat of deelcertificaat. Dit type aanbod wordt uitgevoerd door professionele docenten, al dan niet ondersteund door vrijwilligers.⁶

Non-formeel aanbod

In de WEB wordt hieronder alle aanbod verstaan dat niet opleidt tot een diploma en waarvoor de gemeente moet toezien op kwaliteit, of het nu wordt uitgevoerd door professionals of door vrijwilligers. In de context van de regio West-Brabant wordt onder non-formeel aanbod alleen het aanbod gerekend dat wordt uitgevoerd door aanbieders zoals bibliotheken, vrijwilligersorganisaties, welzijnsinstellingen etc. Zij werken met vrijwilligers en niet met professionele docenten. In dit artikel geldt de definitie van de regio.

2.1 Samenwerking en de kwaliteit van het aanbod

Het taalaanbod voor deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden wordt hoofdzakelijk uitgevoerd door het roc. Als het gaat om non-formeel taalaanbod bij bibliotheken en vrijwilligersorganisaties geldt dat deze deelnemers nog maar mondjesmaat worden bereikt. Voor digitale vaardigheden ligt dat genuanceerder. Ook

deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden nemen, zij het in beperkte mate, deel aan het non-formele aanbod digitale vaardigheden van de bibliotheken. Het gaat hier vooral om ouderen.

De ambitie in het nieuwe beleidsplan Dromen, Durven, Doen! is om kritisch te kijken naar welke doelgroepen men wil bedienen en of het huidige aanbod daarvoor passend is en van voldoende kwaliteit. Samenwerking in de zin dat daadwerkelijk samen met gemeenten en alle aanbieders wordt gekeken welk cursusaanbod nodig is voor de verschillende doelgroepen en door wie dat het beste kan worden uitgevoerd, is nog in ontwikkeling. Niettemin worden hierin wel stappen gezet:

- Roc's en bibliotheken gaan hun aanbod op elkaar afstemmen en een eerste experiment met doorstroom van roc naar bibliotheek is in gang gezet (zie het voorbeeld hieronder).
- De kwaliteit van het non-formele aanbod is geborgd door docenten van het roc in te zetten voor de training en begeleiding van vrijwilligers. Inmiddels zijn dat zo'n 150 vrijwilligers in de hele regio.
- Met name richting deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden wordt weer meer ingezet op aanbod in de wijk en op andere plaatsen, dicht bij de deelnemers.

Diana Vogelzang, docent basisvaardigheden bij Curio, geeft aan dat door de inzet van professionals bij de Taalhuizen en bij aanbieders zoals bibliotheken en vrijwilligersorganisaties zeker een kwaliteits-slag is gemaakt.

Wil je ook meer weten over digitale zaken?

Heb je vragen over WhatsApp? Wil je meer weten over een Android telefoon? Heb je vragen over het onthouden van wachtwoorden?

Schrijf je in voor ons online Digicafé!

Iedere twee weken organiseert het Taalhuis samen met Seniorweb een online Digicafé.

Data en onderwerpen:
 Maandag 25 januari: De digitale wachtwoordenkuis
 Maandag 8 februari: Hoe werkt WhatsApp op een Android telefoon?
 Maandag 22 februari: Hoe werkt WhatsApp op een Iphone?
 Maandag 8 maart: Online lezen op een tablet of smartphone
 Maandag 22 maart: Basiskennis van een Android-telefoon

De bijeenkomsten starten altijd om 14:00 uur.

Aanmelden
 - Stuur een e-mail naar Info@taalhuisbreda.nl
 - Bel of stuur een (spraak)bericht naar 06 52813807
Vermeld de datum of het onderwerp waar je je voor wilt inschrijven

Taalhuis Breda SENIORWEB NIEUWE VESTE
www.taalhuisbreda.nl

Hieronder volgen de concrete verbeterlagen die uit de samenwerking zijn voortgevloeid.

Aanbod dat beter aansluit op de leervraag

Door afspraken tussen formele en non-formele aanbieders kun je stellen dat deelnemers steeds beter bediend worden door verbreding van het aanbod. Zo wordt ingezet op het uitbreiden en versterken van non-formeel aanbod in de vorm van workshops, oefengroepen en korte trajecten die inspelen op specifieke leervragen. Soms in kleine groepen en soms individueel. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de leervragen uit de methodiek van KLASSE!⁷. Dat kan gaan om aanbod dat zorgt voor een extra steuntje in de rug bij problemen rond het gebruik van een smartphone, het gebruik van bepaalde apps voor het openbaar vervoer of de coronamelder, het online maken van afspraken met de huisarts, het gebruik van een DigiD of het begrijpen van informatie over gezondheid en voeding.

voorbeeld

De Taalklas volwassenen

In samenwerking met INOS, de koepelorganisatie van katholieke basisscholen in Breda, is laagdrempelig aanbod gecreëerd op basisscholen. Terwijl de kinderen les volgen kunnen ouders deelnemen aan cursussen die op de school worden gegeven. Momenteel draaien er 12 groepen. Was dat in het begin vooral gericht op anderstaligen, nu wordt ook geworven onder Nederlandssprekenden en met succes: er zijn genoeg aanmeldingen voor 2 groepen. In verband met de coronamaatregelen wordt met de directie van de scholen overlegd wanneer ze kunnen starten.

voorbeeld

Jolanda was door haar inzet als taalambassadeur bekend bij Taalhuis Breda. Doordat zij aan de slag is gegaan als taalambassadeur heeft ze zich op vele punten sterk ontwikkeld. Haar mening over leesbaarheid van bijvoorbeeld folders, websites en bewegwijzering doet er toe. Ze wil nu voor zichzelf aan de slag met een hele specifieke leerwens: zelfstandig reizen met het openbaar vervoer. Een algemeen leertraject past haar daarom niet. Ze wil vooraf de route kunnen opzoeken, kijken op welk spoor de trein vertrekt en hoe laat. Ze wil zelf haar kaartje kopen en gebruik kunnen maken van de apps op haar smartphone voor de trein en het ov. Praktische zaken dus waardoor ze zelfstandig dingen kan doen en regelen. Door de inzet van vrijwilligers kon het taalhuis ondersteuning aanbieden in een 1 op 1 setting. Zie hieronder het resultaat op Facebook!



Gelukt! Alweer een overwinning voor Jolanda. Omdat ze moeite heeft met lezen en schrijven, is reizen met de trein voor haar een hele opgave. Vincent wil haar graag helpen. Hij gaat 3 of 4 keer samen met Jolanda op pad. Vandaag was de 1e keer. Beiden vonden het een heel leuke ervaring. Lijkt jou dat ook leuk? Meld je aan: taalpanel@nieuweveste.nl. <https://www.facebook.com/Taalpanelbreda/>

Betere aansluiting van formeel naar non-formeel aanbod

Aan de verblijfsduur van deelnemers op het roc zijn al sinds jaren beperkingen gesteld, momenteel is dat in de regio West-Brabant 3 jaar. Toch willen ook veel deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden vaak blijven deelnemen om hun vaardigheden te onderhouden of omdat ze nog specifieke leervragen hebben, zoals bijvoorbeeld het werken met de smartphone. In de samenwerking

tussen het taalhuis, de bibliotheek en het roc is nu afgesproken dat deelnemers waarvan het roc constateert dat ze hun 'cognitief leerplafond' in de formele educatie hebben bereikt, een vervolg krijgen binnen het non-formele aanbod van de bibliotheek. Om dit goed te laten verlopen is een stappenplan opgesteld voor een warme overdracht. Zo wordt al tijdens het traject op het roc de match gemaakt met een vrijwilliger van het taalhuis. De docenten van het roc trainen deze vrijwilligers in het werken met de doelgroep Nederlandssprekenden en blijven deze vrijwilligers ook ondersteunen.

Ook is door betere samenwerking tussen de bibliotheek en het roc een oplossing gevonden voor de wachtlijst op het roc die in coronatijd is ontstaan. Omdat 160 deelnemers niet meteen kunnen starten nu de lesgroepen kleiner zijn door de 1,5 meter maatregel kunnen deelnemers minder snel geplaatst worden. Om hen toch te kunnen bedienen bieden de bibliotheken nu een opvangtraject aan voor deze zogenaamde 'wachtkamer groep'.

Brede bekendheid van ieders expertise zorgt voor meer kwaliteit

voorbeeld

De sociale werkvoorziening in de regio Roosendaal gaat werknemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden ondersteunen op het gebied van basisvaardigheden. Daarvoor willen ze vrijwilligers inzetten vanuit het eigen bedrijf. Doordat organisaties elkaar via de brede samenwerking van partijen in de regio beter hebben leren kennen, is aan het roc gevraagd om te ondersteunen op inhoud van het aanbod en training en ondersteuning van vrijwilligers.

Door samenwerking leren partners van elkaar en komen nieuwe vragen naar boven

Een van de doelstellingen van het regionale beleid is om meer organisaties en werkgevers te betrekken bij het beleid. De nieuw aangestelde Taalnetwerk regiocoördinator heeft daarin een belangrijke taak. Zo heeft zij alle taalhuizen gevraagd aan te geven waar ze in hun aanpak resultaat hebben geboekt en waar ze trots op zijn. Door deze succesverhalen met elkaar te delen hoeft niet iedereen het wiel zelf uit te vinden.

Daarnaast heeft zij in opdracht van Taalhuis Breda contact gelegd met het Bredase bedrijfsleven om nieuwe doelgroepen te bereiken en te kijken wat er speelt bij deze organisaties op het gebied van laaggeletterdheid. Een groot aantal organisaties, waaronder banken en woningcorporaties, is hiervoor in Breda benaderd en met resultaat.

- Banken ervaren dat hun klanten problemen hebben met digitalisering, en ook bijvoorbeeld met het gebruik van Engelstalige pinautomaten. De banken in Breda hebben beloofd hier aandacht aan te geven.
- Ook woningcorporaties ervaren dat taal vaak een barrière is voor huurders. Zij ervaren problemen als het gaat om het lezen van brieven of mails of informatie over hoe de woning bij vertrek moet worden opgeleverd. Het niet goed begrijpen van dit soort informatie kan leiden tot huurachterstanden of kosten voor huurders als de woning niet volgens de richtlijnen wordt opgeleverd. Behalve het trainen van de klantmedewerkers en het toegankelijker maken van de communicatie ligt er nu een vraag of er een educatief traject, specifiek gericht op deze leervragen,

in company kan worden aangeboden aan huurders. Ook is het huurcontract in begrijpelijke taal toegevoegd als bijlage aan het huurcontract.

voorbeeld

In een wijk in het centrum van **Breda** is door samenwerking tussen de sociaal beheerder van woningcorporatie Alwel, welzijnswerk, ondersteuners van het taalpanel en het roc het initiatief ontstaan voor het maken van een wijkkrant voor en door laaggeletterden. De huismeester van een aantal flats in de wijk stimuleerde de bewoners mee te doen op koffieochtenden georganiseerd door het taalhuis waarbij op een laagdrempelige manier contact is gelegd en gekeken is naar eventuele leerwensen. Na enkele leuke kennismakingsochtenden gaven de bewoners aan waar ze tegenaan lopen in het dagelijks leven door het missen van bepaalde basisvaardigheden. Het idee kwam op om samen een bewonersblad te maken met en voor bewoners. De Wijkkrant Middellaan kent inmiddels al meerdere edities. Het maken versterkt niet alleen de taalvaardigheden maar heeft ook grote invloed op het zelfvertrouwen van de betrokken bewoners en zorgt voor meer saamhorigheid in de wijk.



Bewoners Middellaan maken glossy over hun eigen straat. BREDA - De saamhorigheid onder de bewoners van de Middellaan is zo groot, dat ze nu samen een tijdschrift uitbrengen. Maandag verschijnt de eerste versie van de glossy Typisch Middellaan die ook goed leesbaar is voor laaggeletterden. Rob Musters 05-09-20, 09:00
Bron: BN DeStem

voorbeeld

Ook in andere regio's zijn veel volwassenen, met name in wijken met een lage sociaaleconomische status (SES) vaak tot leren te verleiden via activiteiten die een positief effect hebben op hun eigen leven en dat van hun gezin.⁸

Afspraken maken over wie welk aanbod uitvoert

Wat ook helpt in de samenwerking is dat duidelijk is afgesproken wie wat doet. Kijkend vanuit wie welke doelgroepen het beste kan bedienen met relevant aanbod is inmiddels een aantal vaste uitgangspunten geformuleerd. Voor de doelgroep Nederlandssprekenden betekent dit:

- Analfabeten gaan altijd naar het roc zodat specifieke deskundigheid op het gebied van alfabetisering gewaarborgd is.
- Nederlandssprekenden met een licht verstandelijke beperking die langzaam leren krijgen een traject bij Prago⁹.
- Het aanbod digitale vaardigheden wordt uitgevoerd door de bibliotheken.
- Formele trajecten gericht op niveauverhoging en/of het behalen van certificaten worden uitgevoerd door professionele onderwijsorganisaties zoals het roc.
- Non-formeel aanbod, gericht op het inspelen op korte praktische leervragen ('ik wil WhatsApp kunnen gebruiken op mijn smartphone' of 'ik wil een advertentie kunnen plaatsen op Marktplaats'), wordt uitgevoerd door aanbieders die werken met vrijwilligers, zoals bibliotheken en vrijwilligersorganisaties.

2.2 Breda Eenvoudig

Een andere vraag die in dit artikel centraal staat, is de vraag of samenwerking lokaal of regionaal ervoor kan zorgen dat communicatie en voorzieningen van gemeenten en maatschappelijke organisaties toegankelijker worden. De gemeente Breda heeft al in 2017 ingezet op brede inspraak van burgers op allerlei beleidsterreinen door het instellen van beleidstafels en Breda was pilotgemeente in een project van Vereniging ABC rond inspraak van laaggeletterden. Ook was er al langere tijd een regionaal netwerk actief: 'Laaggeletterdheid in de Zorg'. In het beleidsplan van 2019 - 2021 van de gemeente is besloten dit uit te breiden naar gemeentelijke diensten, maatschappelijke organisaties en werkgevers. Daarbij is gekozen voor 2 speerpunten: Breda Eenvoudig en Breda Toegankelijk. Breda Toegankelijk draait vooral om de fysieke toegankelijkheid van instanties en openbare voorzieningen, Breda Eenvoudig gaat over communicatie.

Breda Eenvoudig heeft 3 speerpunten:

Eenvoudig Nederlands

Het doel is dat in Breda iedereen, of het nu gaat om overheid, organisaties en bedrijven zoveel mogelijk op B1 niveau communiceert met burgers of klanten. Hiervoor is een werkgroep met taalambassadeurs en partnerorganisaties opgericht die regelmatig bij elkaar komt. De ontwikkeling van een schrijfwijzer op B1 is daarvan o.a. het resultaat. https://zorgvoorelkaarbreda.nl/files/uploads/Schrijfwijzer_-_Begrijpelijk_schrijven_voor_iedereen_-_versie_01_-_webversie.pdf

Altijd een mens aan de telefoon

Veel deelnemers en ambassadeurs hebben aangegeven moeite te hebben met bereikbaarheid van de gemeentelijke en andere overheidsdiensten, maatschappelijke organisaties etc. Keuzemenu's worden vaak als verwarrend ervaren en daarom is er grote behoefte aan de optie een 'mens' aan de lijn te krijgen. Dit is natuurlijk niet meteen te realiseren, maar veel gemeentelijke diensten en ook bijvoorbeeld het ziekenhuis en andere organisaties in de zorg hebben dit al ingevoerd.

Taalpanel

Om dit alles tot stand te brengen is in de regio de afspraak dat men niet spreekt óver laaggeletterden maar samenwerkt mét laaggeletterden. Dit doet men door het samenstellen van een taalpanel waarin diverse ervaringsdeskundigen (oud-laaggeletterden) zitten, de ondersteuners van deze ervaringsdeskundigen en een door de gemeente betaalde coördinator.

Deze ervaringsdeskundigen/taalambassadeurs hebben de volgende taken:

- Eigen verhaal en ervaringen te vertellen (bewustwording)
- Testen van folders, websites en looproutes
- Motiveren en inspireren van laagopgeleide werknemers
- Praten en meedenken met organisaties

De coördinator van het taalpanel zorgt voor de planning, het organiseren van de ondersteuning en regelt deskundigheidsbevordering. Een indruk van de vele activiteiten van het taalpanel, zoals het meewerken aan de publiekscampagne 'Huh, wat bedoelt u?', het maken

van korte filmpjes over belangrijke zaken zoals de persconferenties van het kabinet over de coronamaatregelen of hoe je kunt beeldbellen met de huisarts vind je op de Facebookpagina van het Taalpanel (<https://www.facebook.com/Taalpanelbreda/>).

Ook wil men de ervaringsdeskundigen inzetten bij de werving van Nederlandssprekenden.

Campagne Huh

De publiekscampagne 'Huh, wat bedoelt u?' heeft als doel om de schaamte weg te nemen van volwassenen als ze iets niet begrijpen. De campagne stimuleert iedereen om anderen er actief op te attenderen dat taalgebruik vaak onnodig ingewikkeld is. Het motto van de campagne: "Als we elkaar niet snappen, dan gaat het mis. Durf daarom vaker 'Huh' te zeggen. Zo begrijpen we elkaar eenvoudig." Op de website van de campagne worden de doelstellingen uitgelegd, kun je je middels een formulier aansluiten, coach worden en vind je actiematerialen van de campagne.
<https://huhwatbedoeltu.nl/>



2.3 Samenwerking docenten en vrijwilligers

Een andere vorm van samenwerking is die tussen docenten en vrijwilligers. Inzet van vrijwilligers vindt vooral plaats op het gebied van NT2. De inzet van vrijwilligers die werken met deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden is nog heel beperkt, ook in West-Brabant. Duidelijk is dat vrijwilligers daar ook echt voor moeten kiezen: niet elke vrijwilliger die ingezet wordt voor trajecten voor anderstaligen wil dit ook voor trajecten met de doelgroep Nederlandssprekenden. In de Tool Vrijwilligersmodel NT1 wordt uitgelegd waarom inzet van vrijwilligers bij trajecten voor de doelgroep Nederlandssprekenden een specifieke aanpak vergt en altijd onder begeleiding of regie van een professionele docent moet gebeuren.¹⁰

Tot nu toe nemen vooral oudere deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden deel aan het non-formele aanbod in de bibliotheken onder begeleiding van vrijwilligers. Vrijwilligers zijn daar tot nu toe niet specifiek voor getraind.

Samenwerking tussen docenten en vrijwilligers levert meerwaarde op als het gaat om de kwaliteit van de educatie voor deelnemers.

Die samenwerking ziet er als volgt uit:

- De training van vrijwilligers wordt uitgevoerd door docenten van het roc.
- Elk taalhuis heeft een docent-ondersteuner vanuit het roc waar vrijwilligers met alle vragen terecht kunnen. Deze docenten hebben een uitgebreid takenpakket:
 - Het geven van trainingen

- Het beantwoorden van taalvragen van vrijwilligers over materiaal, werkvormen etc.
- Het ontwikkelen van workshops bij herhaling van een bepaalde vraag van vrijwilligers
- Het observeren van lessen of bijeenkomsten van vrijwilligers om daarop met vrijwilligers te kunnen reflecteren
- Toetsing

De meerwaarde van deze samenwerking in de taalhuizen wordt ook door andere partners gezien. Zo gaat de sociale werkvoorziening in Roosendaal de eigen werknemers helpen bij het verwerven van basisvaardigheden door het inzetten van collega-vrijwilligers als begeleiders. Het roc is benaderd om deze vrijwilligers te trainen en begeleiden.

Vrijwilligers online

Omdat fysieke trainingsbijeenkomsten en aanwezigheid van professionals in het taalhuis niet altijd tot de mogelijkheden behoort, is een online spreekuur ingericht voor vrijwilligers uit de hele regio. Zo kunnen zij toch met hun vragen bij professionals terecht.

In Roosendaal zijn specifiek vrijwilligers geworven die online deelnemers kunnen begeleiden, als dit nodig is. Dat vereist echter specifieke vaardigheden. Het roc heeft voor 2 groepen daarom 3 online trainingsbijeenkomsten ontwikkeld, gericht op vaardigheden en werkvormen waarmee deelnemers online begeleid kunnen worden. De vrijwilligers ervaren het effect van die werkvormen aan den lijve, omdat de docent voor hun training dezelfde werkvormen inzet.

Samenwerking betekent meer efficiëntie

In het kader van de verbeterde samenwerking wordt bijvoorbeeld ingezet op regionaal aanbod van trainingen voor vrijwilligers. Niet per taalhuis of per gemeente, maar regionaal georganiseerd. In de praktijk komt dit erop neer dat trainingen vaker en efficiënter kunnen worden aangeboden. Elke vrijwilliger kan deelnemen aan elke training in de regio. Resultaat: vrijwilligers kunnen sneller worden ingezet en deelnemers kunnen sneller starten. Ontschotting tussen aanbieders komt hiermee nu echt op gang. Naast de basistraining van Stichting Lezen en Schrijven is ook een specifieke training opgezet voor vrijwilligers die deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden begeleiden.

2.4 Andere vormen van samenwerking

Naast de vormen van samenwerking zoals hierboven besproken rond aanbod, eenvoudige communicatie, tussen docenten en vrijwilligers, wordt er uiteraard ook samengewerkt op andere terreinen zoals toegankelijkheid van het aanbod, intake en doorverwijzing en werving. Een belangrijk element is daarbij de intensivering van de regionale samenwerking die is ingezet voor de beleidsperiode 2021 - 2024. Door een gezamenlijk trainingsaanbod voor vrijwilligers, een regionale website die het aanbod moet gaan ontsluiten, gezamenlijke campagnes en door elkaars expertise te benutten bij het opzetten van procedures en handleidingen voor intake wordt efficiënter gewerkt en verbetert de kwaliteit. Deelnemers hebben hier op indirecte wijze profijt van.

Toegankelijk aanbod

Toegankelijkheid gaat niet alleen over inhoud, maar ook over locatie en geld. Een grote centrale bibliotheek zoals in Breda is niet voor iedereen aantrekkelijk en schrikt juist deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden af. Zij worden dan meestal ook niet gevraagd om naar het taalhuis te komen maar krijgen eerst een (telefonische) afspraak met de coördinator van het taalhuis. Vervolgens worden ze meestal direct doorgestuurd naar het roc. In het beleidsplan wordt daarom ingezet op meer voorzieningen en aanbod in de buurt of in de wijk en niet alleen op een centrale locatie.

De eigen bijdrage voor het formele aanbod wordt afgeschaft om de financiële drempel te slechten.

Werving van deelnemers en vrijwilligers

Voor de werving wordt niet alleen ingezet op meer samenwerking en het benaderen van alle partners, maar er wordt ook gekeken of partners zelf een bijdrage kunnen leveren aan bewustwording en werving.

De reeds lang bestaande samenwerking met het UWV zorgt voor aanmelding van deelnemers. Al eerder is de samenwerking met de basisscholen benoemd. Ook zij dragen bij door informatie over het taalhuis en het aanbod op te nemen in hun nieuwsbrief voor ouders. Die lezen vaak niet de krant of nieuws op sociale media, maar wel informatie afkomstig van de school van hun kinderen. Woningbouwcorporaties in Breda dragen bij aan de werving door in hun magazines verhalen te publiceren van huurders die succesvol een traject hebben gevolgd.

In het nieuwe beleidsplan is veel aandacht voor werving van de doelgroep Nederlandssprekenden, ook weer dicht bij de mensen: in buurten, op markten, bij de voedselbank en op seniorenbeurzen. Daarnaast wordt ook ingezet op het werven van vrijwilligers die deze doelgroep willen begeleiden.

Rol taalambassadeurs in de werving

Nieuw is dat ook de taalambassadeurs van het taalpanel worden ingezet voor de werving. Dan moeten er natuurlijk wel taalambassadeurs zijn! Vanaf het moment dat roc's niet meer mochten werven of netwerkdocenten konden inzetten, is de structuur waarbij uit deelnemersgroepen taalambassadeurs werden geworven, weggefallen. Zij gingen samen met de begeleidende docenten voorlichting geven in buurthuizen e.d. Nu worden in Breda de leden van het taalpanel ingezet om bij groepen deelnemers te vertellen over hun werk als ambassadeur en om nieuwe ambassadeurs te werven. Maar het kan ook omgekeerd: de bibliotheek in Roosendaal is op het roc geweest om voorlichting te geven en ambassadeurs te werven.

Social media

Het publiceren op Facebook van korte filmpjes van taalambassadeurs of deelnemers wordt steeds meer onderdeel van de werving, evenals het aankondigen van korte trajecten (zie het voorbeeld van Jolanda op pagina 9).

Conclusies

Kijkend naar de voorbeelden in paragraaf 2 kunnen we stellen dat samenwerking zeker resultaat kan opleveren voor deelnemers. In het algemeen blijkt uit de gesprekken dat iedereen de meerwaarde van samenwerking inziet, zowel tussen de verschillende aanbieders onderling en tussen docenten en vrijwilligers als met partners in het sociaal domein of tussen gemeenten onderling in de arbeidsmarkt-regio.

Duidelijk is wel dat samenwerking een aanloop nodig heeft, dat er vertrouwen nodig is en duidelijkheid over ieders positie. Het algemene gevoel is dat de samenwerking nu dan ook echt resultaten begint op te leveren. Dat zie je terug in het nieuwe beleidsplan, het aanstellen van een Taalnetwerk regiocoördinator, het afstemmen van het aanbod door roc en bibliotheken, het samenwerken om meer deelnemers en taalambassadeurs te werven en het ontwikkelen van een regionale website (www.taalwestbrabant.nl).

Belangrijk uitgangspunt is dat een succesvolle samenwerking ervoor zorgt dat minder vanuit eigen doelstellingen wordt gedacht maar meer vanuit wat het beste is voor de deelnemer.

*Samenwerking gaat niet vanzelf, is hard werken, maar als het lukt betekent dat automatisch winst voor de deelnemers. **Lianne Knobel***

Wat daarbij helpt, is dat zich steeds duidelijker aftekent wie wat doet, op basis van expertise en ervaring. Het roc bijvoorbeeld zet in op non-formeel aanbod gericht op niveauverhoging, niet alleen voor analfabeten, maar ook voor jongere deelnemers uit de doelgroep Nederlandssprekenden richting werk. Andere belangrijke taken zijn het inzetten van de kennis en ervaring van het roc om te ondersteunen bij het ontwikkelen van non-formeel aanbod (zie het voorbeeld van de sociale werkvoorziening), het ontwikkelen en uitvoeren van trainingen voor vrijwilligers en het blijven ondersteunen van vrijwilligers.

Als het gaat om de verhoging van de kwaliteit van het aanbod en de afstemming over wie wat doet, is er inmiddels heel wat bereikt, maar er moeten volgens de geïnterviewden nog wel stappen worden gezet. Voorbeelden als het traject waarbij deelnemers van het formele aanbod op het roc kunnen overstappen naar een non-formeel traject bij de bibliotheek middels een warme overdracht geven aan dat men op de goede weg is.

Het nut van regionale samenwerking (o.a. stroomlijning van aanbod, processen, een regiowebsite en de inzet van een taalnetwerk regiocoördinator die de taalhuizen ondersteunt, levert ook winst op. Dit is indirecte winst voor de deelnemers, want het benutten van elkaars kennis en ervaring, samenwerken en efficiënter zijn, vertaalt zich uiteindelijk in meer en beter aanbod. Het taalhuis heeft hierin een belangrijke rol.

Er valt ook nog een heleboel te winnen: samenwerking is een dynamisch proces waar altijd weer iets aan te verbeteren valt. Tijdens

het schrijven van dit artikel en het interviewen van betrokkenen werden al een paar ideeën geboren. Het aanbod digitale vaardigheden wordt uitgevoerd door non-formele aanbieders. Het roe deed dit in het verleden en heeft op dat terrein veel expertise. Het zou kunnen ondersteunen bij het ontwikkelen van materialen voor deelnemers die niet meteen kunnen instappen in de programma's van *Klik & Tik*¹¹ omdat dit te veel vaardigheden vergt. Veel van deze deelnemers hebben vooral een heel concrete vraag: kunnen mailen, kunnen appen, een advertentie op Marktplaats kunnen zetten. Het roe met al haar ervaring met analfabeten en mensen met een leerplafond zou hier ook het programma voor kunnen helpen schrijven.

Ten slotte een woord van dank voor Lidy Hampsink voor het kritisch meelezen van het artikel en het aandragen van extra informatie over het project 'Scoren in de wijk', die is verwerkt in noot 9 bij dit artikel.

Dankwoord

Voor het schrijven van dit artikel zijn we te rade gegaan bij verschillende betrokkenen bij de aanpak van laaggeletterdheid in de regio West-Brabant. Door hen te interviewen kregen we een beter beeld van wat samenwerking in de praktijk van alle alledag betekent. De weerslag van de interviews in dit artikel hebben we met hen gedeeld en soms hebben ze daarbij correcties aangebracht en nadere toelichting gegeven. Zonder hun inbreng hadden we niet zoveel concrete informatie boven tafel kunnen krijgen. We willen daarom de volgende personen hartelijk danken voor hun bijdrage:

- Rinske Faas, coördinator van het Taalhuis in Breda
- Irene Lodewick, Taalnetwerk Coördinator Regio West-Brabant
- Diana Vogelzang, docent Basiseducatie en NT2 en Taalconsulent, Curio, basiseducatie/NT2
- Cynthia Neger, docent NT2, Curio, basiseducatie/NT2

Noten

1. Slim samenwerken loont, Uitbreiden en versnellen. Resultaten Taal voor het Leven na twee jaar in de regio 2013 en 2014 (2015). Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
2. Het Taalakkoord Werkgevers richt zich op werkgevers om hen te motiveren bij te dragen aan de taalvaardigheid van hun medewerkers. Bijvoorbeeld door taal op de werkvloer bespreekbaar te maken en medewerkers te scholen. Binnen het taalakkoord kunnen werkgevers ondersteund worden en worden kennis en ervaringen gedeeld. Het Taalakkoord Werkgevers wordt uitgevoerd door de Leerwerkloketten en is een initiatief van het ministerie van SZW. Voor meer informatie: <https://www.taalakkoord.nl/>
3. De centrumgemeente van de Regio West-Brabant is Breda. De regio kent vier middelgrote gemeenten: Oosterhout, Etten-Leur, Roosendaal en Bergen op Zoom en verder een aantal kleinere gemeenten: Moerdijk, Rucphen, Zundert, Halderberge, Woensdrecht, Zun-Altena, Steenbergen, Drimmelen en Geertruidenberg.
4. Het regionale beleidsplan met de titel Dromen, Durven, Doen! geldt voor de periode 2020-2024.
5. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0032543/2020-11-25>
6. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0032543/2020-11-25>
7. Zie voor informatie over KLASSE! de website <https://www.ikwildatleren.nl>. Zie ook M. Janssen-de Goede (2019). De doelgroep in beeld, Werving van Nederlandssprekende laaggeletterde volwassenen. Onderdeel van de artikelenreeks Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren. Onder (eind)redactie van E. Bohnenn, I. den Hollander, R. Thijssen en B. Vaske. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl.
8. Op 16 maart 2021 organiseerde de Unesco Leerstoel Volwasseneneducatie een kennissessie rond het onderwerp werving van deelnemers NT1. Hier werden de uitkomsten van een internationaal onderzoek gepresenteerd, waaraan voor Nederland werd deelgenomen door Maastricht University, Kohnstamm Instituut en de UNESCO Leerstoel Volwasseneneducatie van de Vrije Universiteit Brussel. Op basis van het communicatiemodel van Berlo werd gepleit voor een andere benadering waarbij via het zogenaamde Halo-effect deelnemers indirect, via een andere gunstige ervaring bij partners, interesse krijgen in het volgen van educatie. Als voorbeeld werd het project 'Scoren in de wijk' genoemd van FC Twente. Voor de doelgroep gezinnen met een lage SES (sociaaleconomische status) en multi-problematiek gezinnen, waaronder veel laaggeletterden, wordt een integrale, wijkgerichte, gezinsaanpak uitgerold gericht op inclusie, armoede en gezondheid. Ouders en kinderen krijgen samen, dicht bij huis, activiteiten aangeboden (sport, spel, cultuur, uitjes, koken). Daarnaast zijn er workshops voor ouders en is er groepsgewijs of individueel ondersteuning op maat. Daarbij komen ook problemen op het gebied van taal en digitale vaardigheden aan bod. Kern van het succes is dat gezinnen verleid worden met positieve activiteiten, daarbij werken aan het gezinsgevoel, zelfvertrouwen opbouwen, regie krijgen op hun eigen leven en zo aan hun eigen vaardigheden werken om zich beter te redden in de maatschappij. Voor meer informatie zie de presentaties van de kennissessie. <https://monitorvolwasseneneducatie.com/kennissessies/>
9. Stichting Prago (Praktisch Gericht Onderwijs) biedt praktische lessen basiseducatie voor deelnemers die moeite hebben met leren. <https://sites.google.com/prago.nl/home/welkom>
10. Den Hollander, I. en Elderenbosch, M. (2019). Toolkit Vrijwilligers bij NT1-trajecten: model van rollen en competenties. Amsterdam, ITTA UvA.
11. https://oefenen.nl/programma/serie/klik_en_tik

COLOFON

De artikelenserie *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren* is een initiatief van Ella Bohnenn, Ina den Hollander en Ben Vaske.

Dit artikel is mogelijk gemaakt door bijdragen van Stichting Dioraphte en Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl.

Projectgroep

Ben Vaske, Ella Bohnenn en Ina den Hollander

Auteur

Lianne Knobel en Ina den Hollander

Eindredactie

Riet Thijssen

Vormgeving

Mevrouw van Mulken

Te citeren als

Lianne Knobel en Ina den Hollander, *Samenwerking levert resultaat op voor deelnemers educatie*. Onderdeel van artikelenserie *Leren in de educatie, Lesgeven, begeleiden en faciliteren*.

Onder (eind)redactie van E. Bohnenn, I. den Hollander, R. Thijssen en B. Vaske. Den Haag: Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl, 2020.

Door het downloaden van dit artikel gaat u akkoord met de licentievoorwaarden zoals vermeld in de Disclaimer op www.oefenen.nl.

© 2021 Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl/Lianne Knobel en Ina den Hollander

Stichting Expertisecentrum Oefenen.nl

Koninginnegracht 15

2514 AB DEN HAAG

070 762 2 762

info@oefenen.nl

