

“Samen optrekken”

Uitvoeringsprogramma laaggeletterdheid
2021-2025



Aanleiding

Er is steeds meer aandacht voor laaggeletterdheid. Basisvaardigheden lezen, schrijven, rekenen, en digitale vaardigheden zijn noodzakelijke voorwaarden om mee te kunnen blijven doen in onze veranderende samenleving. De aanpak van laaggeletterdheid raakt meerdere beleidsterreinen vandaar dat een integrale aanpak nodig is.

De wereld verandert, soms pijlsnel zoals in deze coronatijd pijnlijk duidelijk wordt. Veranderingen bieden kansen en uitdagingen. Voor laaggeletterden kunnen zulke veranderingen grote gevolgen hebben. Hoe moet je thuiswerken of online winkelen wanneer je de computer niet kunt bedienen? En hoe weet je nog wat waar is over corona als de informatie moeilijk is en steeds verandert?

In Enschede is laaggeletterdheid een belangrijk onderwerp. We moeten er vanuit gaan dat er veel mensen mee worstelen. In Twente zijn we koploper. Het zou in Enschede om 24% van de inwoners gaan¹. Daar is ons textielverleden in terug te zien: we zijn van oudsher een stad met veel praktische arbeiders en een grote aantrekkingskracht voor migranten. Ook landelijk staan we in de top 3.

Vanuit lokale partners en de politiek is al jaren de wil om laaggeletterdheid en de bijkomende problemen terug te dringen. De gemeenteraad vroeg het College daarom in 2021 om met een plan te komen.

In Twente kijken we naar elkaar om, helpen we elkaar, stimuleren wij elkaar en werken we met elkaar. Dit past in onze traditie van noaberschap. Ook voor onze Enschedese aanpak van laaggeletterdheid geldt: Samen optrekken!

Wat wordt er van ons gevraagd?

De gemeenteraad nam op 1 februari 2021 een initiatiefvoorstel aan. Dat draagt het college op om een uitvoeringsplan laaggeletterdheid te ontwikkelen. Dat plan moet voldoen aan de volgende uitgangspunten:

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

Inhoudsopgave

Aanleiding	—2
1. Inleiding	—4
1.1 Wat is laaggeletterdheid?	—4
1.2 De leefwereld van de laaggeletterde	—4
1.3 Wat gaan we doen?	—5
2. Iedereen een sterke start	—8
2.1 De jeugd heeft de toekomst	—8
2.1.2 Zo vroeg mogelijk beginnen	
2.1.3 Extra steun waar nodig	
2.1.4 De ketenbenadering versterken	
2.1.5 De Twentse Belofte & het jongeren actieteam	
2.2 Nieuwe Nederlanders op weg helpen	—14
2.2.2 Het belang van participatie	
2.2.3 Nieuwe instrumenten testen	
3. Werken aan basisvaardigheden	—16
3.1 Volwassenen-educatie	—16
3.1.2 Het bereik vergroten	
3.1.3 Kwaliteitsbewaking en -bevordering	
3.1.4 Verbeteren van de ketenaanpak	
3.2 Ontwikkeling van vakkrachten	—23
3.2.2 Entree en vakopleidingen	
3.2.3 Werkgeversbenadering	
3.2.4 Sociale werkvoorziening DCW	
4. Iedereen kan meedoen	—26
4.1 Een warm ontvangst	—26
4.1.2 Wijkteams en Wijkwijzers	
4.2 Gemeentelijke communicatie	—28
4.2.2 Direct Duidelijk	
4.2.3 Pilot digipanel	
4.2.4 Ondersteunen via video	
4.2.5 Chatten in plaats van zoeken	
4.2.6 Informatiepunt digitale overheid	
4.3 Geldzaken op orde	—31
4.4 Goede gezondheid	—32
4.5 Enschede studentenstad	—32
5. Doelstellingen & indicatoren	—34
Bijlagen	—37
Bijlage 1 - Overzicht activiteiten Huis voor Taal en meedoen	—37
Bijlage 2 - Matrix dekking aanbod Huis voor Taal en Meedoen	—38
Bijlage 3 - Verschil Direct Duidelijk en voorschriften laaggeletterdheid	—41
Bronnenlijst	—43

1. Inleiding

1.1 Wat is laaggeletterdheid?

Laaggeletterdheid is een overkoepelende term voor volwassenen die grote moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben laaggeletterden ook moeite met digitale vaardigheden. We spreken daarom in plaats van laaggeletterdheid ook over problemen met de basisvaardigheden. In Nederland gaat het om ongeveer 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder. We hebben het dan over 1 op de 6 Nederlanders². In Enschede gaat het naar schatting over 24% van de inwoners^{1 5}.

Volgens de definitie van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) zijn mensen tot het niveau 2F laaggeletterd. Dit niveau is ongeveer gelijk aan het eindniveau van het VMBO of MBO niveau2/3. Volwassenen met een taal- en/of rekenniveau onder 2F zijn dus onvoldoende geletterd of laaggeletterd. Voor personen die Nederlands als tweede taal leren, wordt een andere schaal gehanteerd. Hier gaat het dan om niveau B1. De bijgevoegde tabel geeft een overzicht van de schalen.

Wanneer we in Enschede spreken over laaggeletterdheid spreken we over inwoners die een taalniveau hebben lager dan 2F/B2. Zij hebben daardoor moeite met lezen, schrijven, rekenen, of digitale vaardigheden.

Taal is een bindmiddel van de maatschappij. Laaggeletterdheid belemmert mensen om mee te doen in de maatschappij. Deze groep kan moeite hebben om

zelfstandig toeslagen aan te vragen, formulieren in te vullen, te reizen met het openbaar vervoer, kinderen met hun schoolwerk te helpen, informatie te begrijpen over hun gezondheid, of hun eigen geldzaken (online) te regelen. Laaggeletterde ouders kunnen moeite hebben om hun kinderen te helpen tijdens de schoolperiode. Daardoor is de kans groot dat laaggeletterdheid wordt doorgegeven naar toekomstige generaties³. Laaggeletterdheid kan ook de aanleiding zijn voor het ontstaan van verschillende andere problemen op het gebied van werk, geld, gezondheid, en gezin⁴. Wanneer deze problemen ontstaan, kan het de maatschappij veel geld kosten. Laaggeletterdheid aanpakken loont dus voor de mensen zelf, maar is ook een investering die zich terug betaald.

Binnen laaggeletterdheid bestaat er een onderscheid tussen 'mild' en 'sterk' laaggeletterd. Ruim de helft van de laaggeletterden in Enschede (58%) valt in de categorie 'mild' laaggeletterd¹. Dit onderscheid is van belang. Mild laaggeletterden kunnen namelijk een hoger niveau van geletterdheid bereiken dan sterk laaggeletterden. Door trainingen kan vaak een verbetering van geletterdheid bereikt worden tot wel 1 opleidingsniveau. Een deel van de groep kan zich dus via training ontwikkelen tot een startkwalificatie en daarmee een stevige positie in de maatschappij bereiken. Voor een ander deel is het mee kunnen doen in de maatschappij het hoogst haalbare doel.

1.2 De leefwereld van de laaggeletterde

Laaggeletterdheid raakt een zeer diverse groep mensen. Wanneer er over taalvaardigheden gesproken wordt, denkt men snel aan mensen met een migratieachtergrond die Nederlands als tweede taal hebben geleerd. Deze groep duiden we in vaktaal aan als NT2. Het klopt dat er taalproblemen zijn in deze groep. Maar ook mensen die Nederlands als moedertaal hebben (NT1) worstelen soms met taalproblemen. Ongeveer

65% van de laaggeletterden in Nederland valt in de groep NT1⁵. Laaggeletterdheid kan er voor beide groepen anders uit zien. Ook worden beiden door andere dingen gemotiveerd om alsnog aan hun vaardigheden te werken. Verder zien we dat oudere mensen, mensen die minder onderwijs hebben gehad (bijvoorbeeld alleen basisonderwijs), mensen met een praktisch(e) opleiding of beroep, en langdurig werklozen oververtegenwoordigd zijn onder laaggeletterden^{3 6}.

Laaggeletterde inwoners zijn niet hulpeloos. Ongeveer de helft, 57% om precies te zijn, heeft een betaalde baan⁴. Meestal doen deze mensen werk waar ze maar beperkt hoeven te lezen, schrijven, rekenen of te werken met een computer. Sectoren als industrie, bouw, zorg, welzijn, horeca en detailhandel zijn erg in trek bij laaggeletterden⁴. Door daarnaast gebruik te maken van hun creativiteit en netwerk weten laaggeletterden zich vaak lange tijd prima te redden. Voor sommigen vormt het zelfs helemaal nooit een probleem. Toch bestaat de kans op problemen. Vooral als de bekende wereld snel verandert. Bijvoorbeeld als er veranderingen op het werk plaatsvinden, nieuwe ontwikkelingen in de samenleving worden ingevoerd (internetbankieren, digitale overheid, OV-chipkaart etc.), de gezinssituatie wijzigt, of de gezondheidssituatie verandert waardoor contact met de medische wereld belangrijk wordt. Het is daarom toch belangrijk om inwoners te helpen hun positie te versterken. Ook moet laaggeletterdheid zo veel mogelijk worden teruggedrongen, om het niet van ouder op kind door te geven³. Waar thuis weinig aandacht is voor taalvaardigheden, of ouders hun kinderen onvoldoende kunnen ondersteunen in de ontwikkeling, hebben kinderen meer kans om (ook) laaggeletterd te worden. In zulke gevallen hebben ouders misschien al hun weg gevonden, maar bestaat de kans dat de kinderen alsnog in de problemen raken.

In veel gevallen gaat laaggeletterdheid niet alleen over taalvaardigheden in de vorm van lezen en schrijven, maar ook over rekenen of digitale vaardigheden^{3 7}. In 2016 had 22% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder moeite met hun digitale vaardigheden⁷. Binnen de groep van laaggeletterden is de kans op problemen met digitale vaardigheden 3 keer hoger dan bij geletterde mensen⁷. Deze situatie ontstaat omdat mensen taalvaardigheden nodig hebben om digitale vaardigheden voldoende te ontwikkelen⁷.

1.3 Wat gaan we doen?

In de komende hoofdstukken presenteren we wat we gaan doen om tot 2025 tot een samenhangende en effectieve aanpak te komen.

Concreet willen we met onze aanpak het volgende 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 en educatieve activiteiten vergroten.
- Een warm ontvangst voor laaggeletterden bij belangrijke dienstverlenende instanties.

We zijn ons ervan bewust dat we laaggeletterdheid niet kunnen oplossen. Wel willen we zo veel mogelijk mensen de kans geven hun basisvaardigheden te ontwikkelen. Zodat ook zij zo veel mogelijk zonder problemen zelfstandig kunnen functioneren. Ook willen we zorgen dat iemands niveau van geletterdheid minder snel tot verdere problemen leidt.

Om deze dingen te bereiken gaan we aan de slag op met 3 interventielijnen:

- We gaan laaggeletterdheid zoveel mogelijk voorkomen. Dit doen we door onze jeugd en onze nieuwe inwoners zo goed mogelijk te helpen bij de ontwikkeling van hun basisvaardigheden. Hiermee geven we zoveel mogelijk inwoners de beste kansen in de samenleving. Dit staat in [hoofdstuk 2](#).
- We bieden laaggeletterden goede mogelijkheden om alsnog aan hun basisvaardigheden te werken. Hiermee kunnen mensen hun zelfstandigheid en zelfvertrouwen verhogen. Dit staat in [hoofdstuk 3](#).
- We gaan aan de slag om problemen in het dagelijks leven als gevolg van laaggeletterdheid te minimaliseren. We nemen zo veel mogelijk drempels weg om zo toch mee te kunnen doen. Zo geven we mensen een waardig bestaan, ook als vaardigheden verhogen niet (meer) lukt. Dit staat in [hoofdstuk 4](#).

We willen in onze aanpak dus ondersteuning bieden aan inwoners in alle fases van hun leven. We proberen

eerst laaggeletterdheid te voorkomen, dan weg te werken, en ten slotte te deproblematiseren. Zo bieden we iedereen zo veel mogelijk vrijheid om de regie op hun eigen leven te voeren. Het stimuleren van participatie loopt hier als rode draad doorheen.

Integrale blik

Binnen deze 3 lijnen houden we rekening met de thema's waar laaggeletterden de meeste problemen ervaren. Dat zijn werk, geld, gezin en gezondheid. We pakken het onderwerp hiermee breed aan. Samen met onze partners in Enschede en in Twente voeren we een breed scala van activiteiten uit om laaggeletterdheid te voorkomen, te verminderen, en minder als een beperking te laten voelen. Daar zijn we al mee bezig. Door al deze activiteiten zichtbaar te maken in dit plan kunnen verbindingen tot stand komen die wellicht nog niet ten volle worden benut. We willen toe naar een integrale werkwijze waar meerdere partijen samenwerken om mensen te stimuleren zich zo ver mogelijk te ontwikkelen, en anders goed op te vangen. Vanwege de integrale aanpak verwijzen we regelmatig naar andere beleidsstukken die dieper op een onderwerp in kunnen gaan.

In het voorliggende uitvoeringsprogramma hebben we geprobeerd ontwikkelingen op zo veel mogelijk gebieden samen te brengen. Er zijn nog veel mooie initiatieven die niet volledig beschreven zijn. Deze zijn niet vergeten, en worden erg gewaardeerd. Ook bestaat er de kans dat er binnen de stadsdelen of bij samenwerkingspartners - geïnspireerd door het uitvoeringsprogramma of spontaan - nog aanvullende initiatieven ontstaan.

Financiën

In de afgelopen jaren zijn verschillende beleidsterreinen en organisaties direct of indirect aan de slag geweest met het onderwerp. Het gaat hier om de inzet van een breed scala aan budgetten. Van onderwijsachterstandenbudget tot cultuurbudget. Daarnaast hebben organisaties ook nog de beschikking over geld dat zij direct van de Rijksoverheid of via landelijke fondsen of subsidies krijgen. Zo heeft bijvoorbeeld het Rijk recentelijk nog 8,5 miljard euro vrijgemaakt voor scholen voor het wegwerken van onderwijsachterstanden.

Binnen de bestaande budgetten zien wij ruimte om nog extra in te zetten. Dit doen we door vanuit de hele keten

naar participatie een afweging te maken waar de inzet het beste tot zijn recht komt. Door het onderwerp breder onder de aandacht te brengen en meer samen te werken gaan we winst behalen. Het belang voor extra inzet kan ontstaan door ons eigen succes. Er kunnen wachtlijsten ontstaan voor preventieve of educatieve activiteiten. Ook kan het extra onder de aandacht brengen van het onderwerp leiden tot waardevolle projecten waar eerder nog niet aan gedacht was.

Proces

Met dit uitvoeringsprogramma hebben we het spits afgebeten in het betrekken van de nieuwe '*Bewoners Adviesraad Sociaal*' (BAS). Dit is een groep van 18 inwoners die advies geven over onderwerpen uit het Sociaal Domein van de gemeente bij het ontwikkelen van beleid. Zij hebben in enkele weken met verschillende organisaties en stadsgenoten gesproken over laaggeletterdheid. Enkel hadden zelf ervaring met instrumenten die onderdeel zijn van dit uitvoeringsprogramma. In de onderbouwing van de verschillende onderdelen verwijzen we dan ook naar de adviezen van de BAS.

Bijhouden van succes

We willen kunnen bijhouden of we succes boeken met onze inzet. Dat zien we niet terug in landelijke onderzoekscijfers van het aantal laaggeletterden in Enschede. Deze zijn namelijk gebaseerd op een schatting door middel van inwonersprofielen. Het aandeel personen met bijvoorbeeld een praktische opleiding, migratie-achtergrond, of oudere leeftijd bepalen het percentage in zulke onderzoeken. Om toch grip te houden op de voortgang, bouwen we hiervoor controlemechanismen in. We hanteren doelstellingen en indicatoren (zogenaamde KPI's) die we jaarlijks evalueren. Daarnaast onderbouwen we bij ieder onderwerp in het uitvoeringsprogramma waarom dit bijdraagt aan de aanpak van laaggeletterdheid.

In [hoofdstuk 5](#) van dit uitvoeringsprogramma geven we een overzicht van alle doelstellingen en indicatoren. Dit is onze kapstok voor een jaarlijkse evaluatie. We vullen de evaluatie aan met een duiding van de resultaten, en voortgang op de thema's waar nu nog geen doelstellingen of indicatoren voor vastgesteld zijn. Waar nodig stellen we het uitvoeringsplan bij. We delen de jaarlijkse evaluatie met de gemeenteraad.

2. 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

Waarom doen we dit?

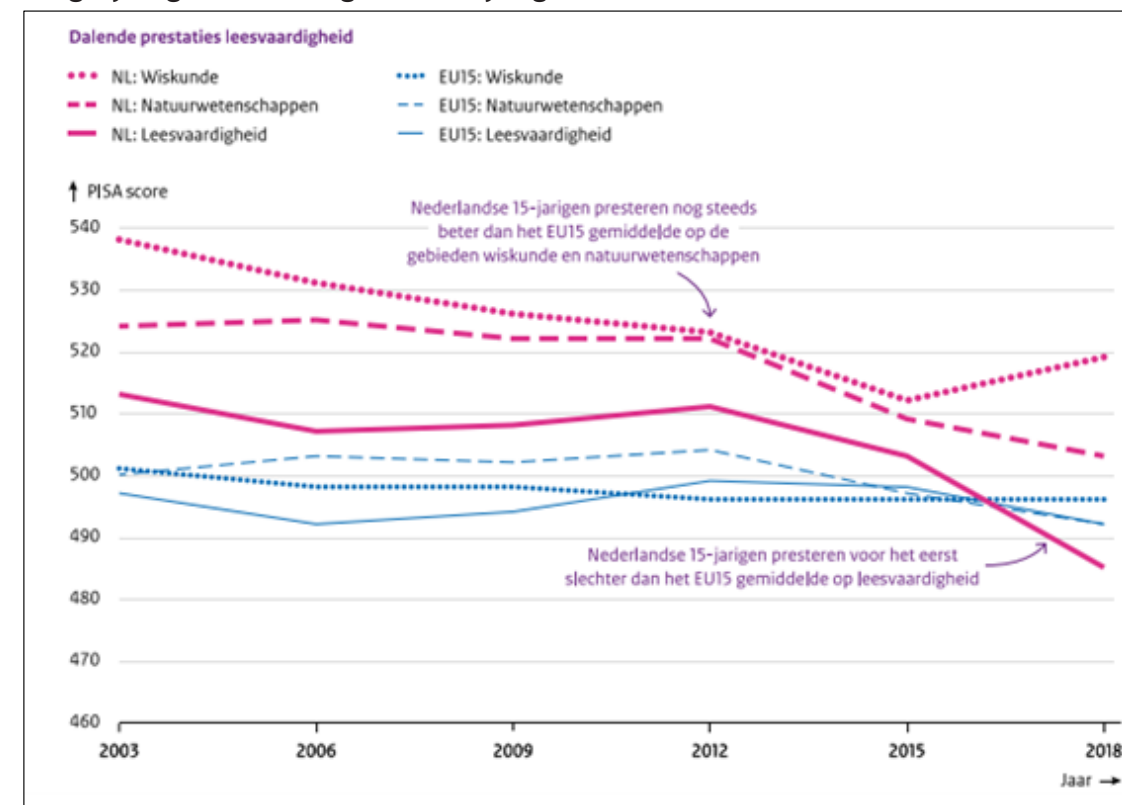
Het zoveel mogelijk verminderen van laaggeletterdheid begint met het voorkomen dat kinderen laaggeletterd het onderwijs verlaten. Ook de BAS ziet dit als een hoge prioriteit. In 2020 stelde de Inspectie van het Onderwijs de Staat van het Onderwijs 2020 op⁸. Daarin uitte ze haar zorgen over de afnemende leesvaardigheid van Nederlandse 15-jarige leerlingen, afgezet tegen het Europese gemiddelde (afbeelding rechts boven). Wanneer we kijken naar de resultaten van Enschedese leerlingen, zien we dat de prestaties op het vlak van begrijpend lezen onder het Nederlandse gemiddelde (de blauwe stippellijn) liggen (afbeelding rechts onder).

Voor de volledigheid: uit dezelfde opgestelde monitor blijkt dat de prestaties van Enschedese leerlingen op het vlak van technisch lezen en spelling respectievelijk “ruim boven” en “boven” het landelijk gemiddelde liggen. Ook bij taal en rekenen voor kleuters wordt in Enschede volgens de monitor “ruim boven” het landelijk gemiddelde gepresteerd.

In de Staat van het Onderwijs 2021 bevestigt de Inspectie van het Onderwijs de aanhoudende zorg over (begrijpend) lezen⁹. Zij voegen daaraan toe dat leerlingen in groep 8 de landelijk gestelde streefniveaus voor schrijven en rekenen niet halen. De Inspectie schrijft dat 73% van de leerlingen uit groep 8 niveau 1F voor schrijven behaalt, terwijl het streefpercentage 85% is. En 28% beheerst het niveau 2F, terwijl het streefpercentage 65% is. Een

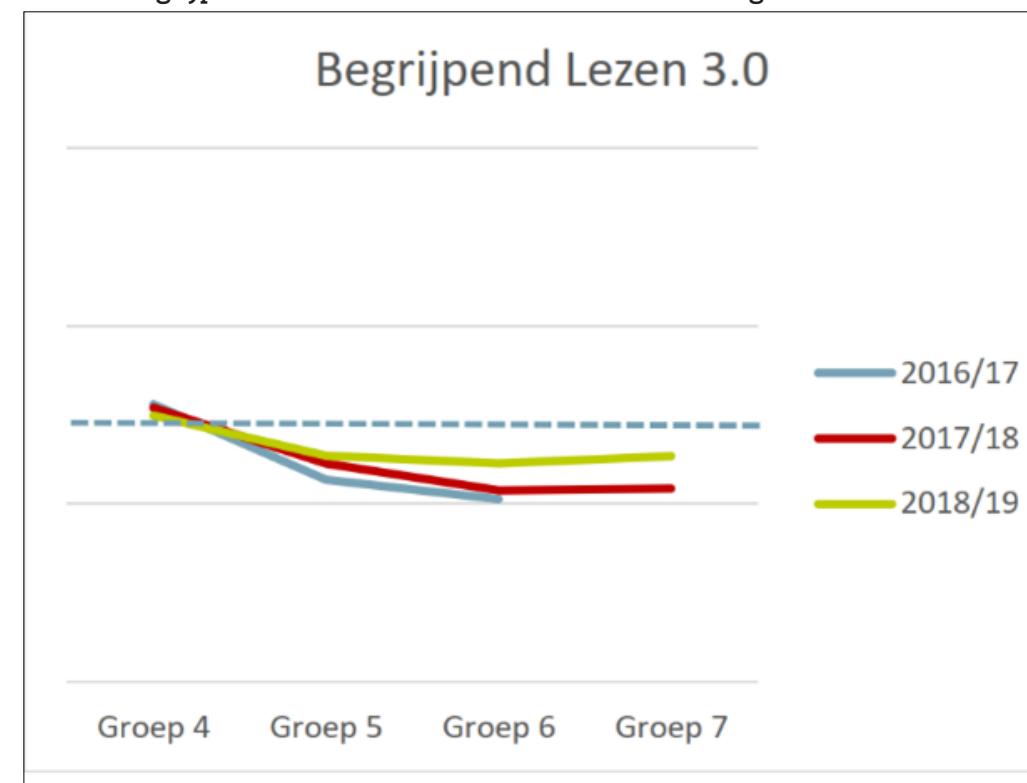
vergelijking met de Enschedese situatie is lastig. De cijfers van de Inspectie zijn namelijk gebaseerd op een specifieke steekproef. Daarnaast is schrijfvaardigheid geen onderdeel van de reguliere eindtoets. Meer dan 90% van de Enschedese leerlingen in groep 8 behaalt minimaal niveau 1F voor zowel taalverzorging (spelling, interpunctie en gebruik van hoofdletters) als lezen. Meer dan 75% behaalt niveau 2F/1S voor lezen, en ongeveer 45% van de leerlingen behaalt dit niveau ook voor taalverzorging.

Vergelijking basisvaardigheden 15-jarigen Nederland versus EU



Bron: Staat van het Onderwijs 2020, Inspectie van het Onderwijs

Niveau begrijpend lezen Enschedese basisschoolleerlingen



Bron: Monitor taal- en rekenprestaties in Enschede 2018/2019, Oberon

Er is dus voldoende aanleiding om in Enschede vroegtijdig te investeren in het voorkomen van laaggeletterdheid in de taalontwikkeling bij kinderen. In de vastgestelde strategie kansengelijkheid zijn hier al ambities voor geformuleerd. Namelijk:

1. zo vroeg mogelijk beginnen (voorschoolse educatie);
2. extra steun waar nodig;
3. versterken van de ketenbenadering.

2.1.2 Zo vroeg mogelijk beginnen

Aandacht voor taalontwikkeling begint al bij - of zelfs voor - de geboorte. Bij verloskundigenpraktijken kunnen we de informatie over het belang van voorlezen al onder de aandacht brengen. En de Bibliotheek ontwikkelt Boekstart waarmee op het consultatiebureau ouders en professionals bewust gemaakt worden van de waarde van (voor)lezen.

Peuters kunnen vanaf de leeftijd van 2 jaar al gebruik maken van een voorschoolse voorziening. Ieder kind kan hier dankzij gemeentelijke subsidie of kinderopvangtoeslag tegen een redelijk tarief 8 uur per week gebruik van maken. Peuters met een risico op een taalachterstand kunnen nog 8 uur extra per week gebruik maken van de peuteropvang. Zonder extra kosten voor de ouders. Juist voor die kinderen is voorschoolse educatie met het oog op een goede start op de basisschool belangrijk. Nog niet alle ouders maken gebruik van het aanbod. Van alle 2- en 3-jarige peuters met een risico op taalachterstand ("VVE-geïndiceerd") maakt ruim 74% gebruik van het voorschoolse aanbod. Een deel van de niet-gebruikers is overigens al wel ingeschreven bij een kinderopvanglocatie. Namelijk 85% van de 2- en 3-jarige VVE-geïndiceerde peuters is ingeschreven. In de strategie kansengelijkheid staat dat we het bereik willen vergroten naar 85% deelname en 90% inschrijving in 2024. Dit willen we bereiken door:

- betere informatievoorziening aan ouders, in samenwerking met de GGD en kinderopvangorganisaties;
- de inzet van ambassadeurs uit doelgroepen;
- en betere monitoring.

We blijven ook investeren in de kwaliteit van de voorschoolse educatie. We doen dit door samen met de kinderopvangorganisaties en onderwijsbesturen kennissessies aan te bieden voor pedagogisch

Wat willen we bereiken?

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

KPI: Percentage geïndiceerde kinderen dat gebruik maakt van de VVE.

KPI: Aantal kennissessie aangeboden aan pedagogische medewerkers van IKC's.

medewerkers. Deze sessies gaan bijvoorbeeld over omgaan met opvallend gedrag, executieve functies voor peuters en kleuters en diversiteit in opvoedingsstijlen. We monitoren het aantal georganiseerde kennissessies en het aantal deelnemers.

2.1.3 Extra steun waar nodig

In de strategie kansengelijkheid hebben we al een aantal initiatieven beschreven die in meer algemene zin bedoeld zijn om extra ondersteuning te bieden op locaties waar relatief veel kinderen zijn met een (risico op een) taalachterstand. Genoemd zijn:

- extra budget voor peuterspeelzalen met een hoog aandeel VVE-geïndiceerde kinderen;
- de inzet van pedagogisch medewerkers in groepen 1 en 2 op sommige scholen;
- de organisatie van zomerscholen, en;
- het aangaan van een partnerschap met het Jeugdeducatiefonds.

Extra steun betekent ook dat we zorg dragen voor deskundigheidsbevordering op het gebied van lezen en tweetaligheid. Daarnaast stimuleren we de invoering van het concept de *'Bibliotheek op School'*.

Het concept de Bibliotheek op School is nu nog maar op een paar scholen beschikbaar, maar verdient het om op veel meer scholen toegepast te worden. De Bibliotheek op School gaat niet alleen over een passende collectie boeken. Het gaat ook over monitoring van leesplezier, het actief werken aan (voor)leesbeleid en het organiseren van activiteiten, bijvoorbeeld voor ouders. In 2020 waren er 5 Enschedese basisscholen met een

Bibliotheek op School. We willen dat uitbreiden met 10 extra scholen per jaar. Ook vanuit het VO is belangstelling voor het concept. Voor de kinderopvang is er *'Boekstart in de kinderopvang'*. Ook dat verdient een bredere toepassing,

Op het gebied van deskundigheidsbevordering rondom lezen zijn we al gestart met een (digitale) *'Markt voor Leesplezier'*. Op die markt werden diverse vormen van ondersteuning gepresenteerd die scholen kunnen helpen om het leesplezier bij leerlingen te vergroten. Afhankelijk van de behoefte en ervaringen, willen we dit een structureel onderdeel laten zijn van het Onderwijsachterstandenbeleid. In de subsidiëring gaan we uit van ongelijk investeren om meer gelijkheid te bereiken. Scholen met een hoge CBS-weging krijgen een hogere subsidie dan scholen met een lage CBS-weging. De CBS-weging wordt gebaseerd op de populatie van de school en het risico op onderwijsachterstanden.

We stimuleren ook het gebruik van de gesubsidieerde onderwijsbegeleiding. Daarbij plaatsen we de kanttekening dat deze onderwijsbegeleiding vaak veel breder is dan het verbeteren van de taalvaardigheid. De Raad heeft bij vaststelling van de strategie kansengelijkheid een motie aangenomen. Daarin werd ons gevraagd om te verkennen hoe zoveel mogelijk aanvragen toegekend kunnen worden. Het gebruik van onderwijsbegeleiding is in de loop der tijd toegenomen, maar mag in de toekomst nog verder groeien. Het College komt hier in de loop van 2021 met een voorstel voor.

2.1.4 Versterken van de ketenbenadering

Kinderen brengen maar een beperkt deel van de dag door op school of de kinderopvang. Het is daarom belangrijk dat ouders hun kind(eren) ook thuis stimuleren en ondersteunen in de ontwikkeling van hun basisvaardigheden. Om ouders daarin te helpen zijn er verschillende instrumenten:

- VVE Thuis;
- de Voorleesexpress;
- het Ei van Columbus.

Er zijn daarnaast nog diverse andere activiteiten zoals Spel aan Huis van Alifa. Dat is enigszins vergelijkbaar met de Voorleesexpress, maar richt zich meer op spelen

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.

in plaats van voorlezen.

'VVE Thuis' is sinds 2020 een vast onderdeel van het Enschedese aanbod in voorschoolse educatie. Ouders krijgen in een aantal sessies uitleg over voorschoolse activiteiten en hoe zij daarbij kunnen helpen. De sessies hebben telkens een bepaald thema. De ouders krijgen materialen en suggesties mee en worden gestimuleerd om activiteiten met hun kinderen te ondernemen. VVE Thuis kan ook in de onderbouw van het basisonderwijs worden gebruikt.

De *'Voorleesexpress'* zorgt er voor dat kinderen van 2 tot 8 jaar extra aandacht krijgen. Een vrijwilliger bezoekt gedurende een periode van 20 weken een gezin om samen met de ouders voor te lezen en taalspelletjes te gaan doen. Door corona is de uitvoering van de Voorleesexpress de afgelopen periode gehinderd. We hopen dat de uitvoering zo snel mogelijk weer opgepakt kan worden. We zullen het aanbod van de Voorleesexpress extra onder de aandacht brengen van scholen en kinderopvang met de bedoeling het gebruik zo mogelijk en nodig uit te breiden boven de min of meer reguliere 50 gezinnen die nu jaarlijks worden bediend.

Op 2 scholen met veel anderstalige ouders gebruiken we al langere tijd de aanpak *'Ei van Columbus'*. Anderstalige ouders krijgen in kleine groepjes Nederlandse les op school. De ouders leren daarmee de taal parallel aan hun kind en kunnen daardoor ook hun kind beter begeleiden. Dit aanbod bestaat bij IOK De Globe en bij de Windroos. Op beide locaties kunnen per jaar 20 ouders meedoen.

Ten slotte gaan we ook medewerkers van scholen en kinderopvanglocaties trainen in het herkennen en

bespreekbaar maken van laaggeletterdheid bij ouders. Hoe we dit aanpakken staat beschreven in [hoofdstuk 4.1](#).

2.1.5 De Twentse Belofte & het jongeren actieteam

Het is van groot belang dat jongeren hun schoolperiode met een erkend diploma afronden en niet voortijdig de school verlaten. Laaggeletterdheid wordt uiteindelijk ook gedefinieerd in termen van een behaald diploma-niveau. Het diploma vormt vaak ook weer de basis voor een vervolgopleiding (“*een leven lang leren*”).

Het Rijk wil dat alle jongeren in Nederland van 12 tot 23 jaar zonder startkwalificatie goed worden ondersteund. Voor Twente is dit uitgewerkt in De Nieuwe Twentse Belofte 2020 – 2024, waarin concreet op de 3 landelijke ambities voor 2024 wordt ingegaan:

- ▶ aantal nieuwe voortijdig schoolverlaters (VSV-ers) terugbrengen (20.000 in heel Nederland);
- ▶ percentage VSV-ers verhogen dat na 1 jaar weer terug op school of aan het werk is;
- ▶ en het ondersteunen van jongeren voor wie de overstap naar vervolgonderwijs en/of arbeidsmarkt extra lastig is door hun achtergrond en dus meer risico lopen.

Met de ‘*Twentse Belofte*’ zijn schoolverlaters goed in beeld en is de samenwerking in Enschede en Twente goed georganiseerd. Er is 1 arbeidsmarktregio, 1 jeugdzorgregio, 1 veiligheidsregio en het onderwijs is ook als 1 partner georganiseerd.

De landelijke ambitie is als volgt naar vertaald:

- ▶ Het aantal VSV-ers is al jaren relatief laag (nu 1,6%) en dat willen we, ondanks verminderde financiële middelen, zo houden. In Twente streven we naar 1,6% in 2023/2024, wat overeenkomt met de landelijke doelstelling.
- ▶ Nu gaat 25% van de jongeren die een jaar eerder stopten weer terug naar school. De afgelopen 2 jaar hebben de scholen en gemeentes een aanpak ontwikkeld om meer jongeren te motiveren om weer naar school te gaan. De komende jaren verwachten we als effect daarvan dat het percentage jongeren dat weer naar school gaat stijgt naar 30%.

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 binnen de regio Twente naar een percentage van maximaal 1,6%.

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

DOEL: Alle jongeren uit VSO, PRO, en Entree onderwijs die stoppen met school voordat ze een diploma behalen zijn per 1 oktober 2021 bekend bij de gemeente.

KPI: Aantal jongeren dat het onderwijs verlaat zonder startkwalificatie.

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

- ▶ Over het aantal jongeren, dat een jaar later weer aan het werk is, valt met de huidige coronacrisis lastig een realistische inschatting te maken. De coronacrisis raakt de arbeidsmarktpositie van jongeren. Als inschatting houden we de cijfers van de afgelopen jaren aan.
- ▶ Voor de laatste ambitie van het Rijk kijken we liever naar de manier waarop we jongeren uit VSO, PRO en Entree ondersteunen, in plaats van naar een percentage of een aantal. We willen dat op 1 oktober 2021 alle jongeren van het VSO, PRO en Entree, als ze stoppen met school, bekend zijn bij de gemeente. Ook willen we dat er contact is met deze jongeren en hun ouders over de vervolgstappen. De komende tijd voegen we aan deze basisdoelstelling aanvullende doelstellingen toe. De maatschappelijke positie van deze groep wordt eerst goed gemonitord.

Daarnaast geldt dat Twente op een aantal punten een grotere ambitie heeft:

- ▶ We richten ons ook op jongeren tussen de 23 en 27 jaar. Dit past in de lijn van het IBO en de kabinetsreactie daarop. De VSV-middelen zetten we hier niet voor in, maar we kijken naar de

- instrumenten van de participatiewet.
- ▶ We kijken niet alleen of ze terug naar school gaan, maar ook of ze een diploma halen. Om school echt af te maken is blijvende ondersteuning van school en gemeente nodig (een coach op meerdere leefgebieden). Daarom hebben we een langere periode nodig om te bepalen of die aanpak succesvol is.
- ▶ We richten ons ook op jongeren die langer dan 1 jaar geleden voortijdig van school zijn gegaan.
- ▶ We bekijken tot slot de optelsom van terug naar school en terug naar werk. Op die manier blijven we aandacht houden voor de jongeren die maatschappelijk uitvallen. In Twente ligt dat percentage relatief hoog en dat willen we absoluut verlagen.

In 2019 en 2020 heeft het LeerWerkLoket samen met de 14 Twentse gemeentes 300 jongeren in beeld. Het gaat om jongeren die toen tussen de 18 en 27 jaar waren. Ze hadden geen uitkering, verdienden meer dan €300,- en hadden geen startkwalificatie. Ruim 75 van deze jongeren en hun werkgevers zijn gesproken. Opvallend was dat de meeste werkgevers geen beeld hadden bij het begrip ‘*startkwalificatie*’, maar dat zij

zeker wilden bijdragen aan het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van de jongeren. Het valt op dat de kwetsbaarheid van deze groep jongeren minder groot was dan vooraf gedacht. Een deel van de jongeren doet dit als een tussenjaar, of zoekt de mogelijkheid om de bijbaan om te zetten in een volledige baan. De jongeren die wel een opleidingstraject zijn ingegaan kiezen voor VAVO, BBL of maatwerktrajecten.

Jongeren Actieteam

In Enschede worden jongeren zonder startkwalificatie besproken in het ‘*Jogeren Actieteam*’. Dit is een multidisciplinair overleg onder leiding van het RMC. Het RMC is het regionale meld- en coördinatiepunt voor voortijdig schoolverlaters. Hiermee is het onderdeel van de afdeling Leerplicht van de gemeente Enschede. Binnen het Jongeren Actieteam wordt bepaald wie het beste de coach kan worden van de jongere. Het overleg schat in op welke leefgebieden de jongere problemen ervaart. Is de afstand tot school of werk niet heel groot, dan komt de begeleiding bij RMC of gemeentelijke werkzoekendebegeleider. Is de afstand groter en zijn er problemen op meerdere leefgebieden, dan kan een

Budgetten preventie laaggeletterdheid jeugd 2021

Activiteit	Bedrag	Budget
VVE arrangementen	€4,2 miljoen	Onderwijs Achterstanden Budget
Extra inzet pedagogisch medewerkers in groepen 1 en 2 van het basisonderwijs	€175.000	Onderwijs Achterstanden Budget
Zomerscholen	€100.000	Onderwijs Achterstanden Budget
Bijdrage aan het Jeugdeducatiefonds	€18.000	Onderwijs Achterstanden Budget
De Bibliotheek op School / bevordering Leesplezier	€250.000	Onderwijs Achterstanden Budget
VVE Thuis	€75.000	Onderwijs Achterstanden Budget
Voorleesexpress en Voorleesdagen	€25.000	Onderwijs Achterstanden Budget
Ei van Columbus	€50.000	Onderwijs Achterstanden Budget
RMC-taken	€275.000	Regionaal budget RMC
Maatregelen vroegtijdig school verlaters	€121.000	Regionaal budget Vroegtijdig Schoolverlaters

Wijkcoach of jongerencoach begeleiden. De jongerencoach is bedoeld voor jongeren waarvan we denken dat die school af kunnen maken en/of aan het werk te gaan, maar daar nu nog teveel problemen voor hebben. De jongerencoach onderscheidt zich van andere medewerkers doordat deze een breed beeld heeft van de jongere én doordat hij de vaste contactpersoon blijft. Ook als de jongere tijdelijk een traject volgt bij andere medewerkers of organisaties. De vaste contactpersoon blijft actief contact zoeken, heeft persoonlijke aandacht en houdt regie over het geheel aan ondersteuning op alle leefgebieden. Dit blijft totdat de jongere dat zelf kan of tot deze 27 jaar wordt. De jongerencoach kan afwijken van de strenge uitvoering van regels, en zo voor een doorbraak zorgen bij de jongere. De toekomst van de jongere staat daarbij centraal.

In september 2019 is de eerste jongerencoach gestart, in juni 2020 de tweede. We zijn nu aan het werven voor meerdere jongerencoaches.

► *Nadere achtergrondinformatie is te vinden in de strategie kansengelijkheid en de Twentse Belofte.*

2.2 Nieuwe Nederlanders op weg helpen

Bij inburgering en integratie is taal bij uitstek het bindmiddel voor nieuwkomers met de voor hen nieuwe samenleving. Wij zetten daarbij in op de ketenbenadering. Dat wil zeggen het versterken van participatie 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, liefst via betaald werk. Als gemeente zijn wij blij met de invoering van de nieuwe Wet Inburgering per 1 januari 2022. Daarbij komt de regie op inburgering weer bij de gemeentes te liggen. Wij zijn samen met de andere Twentse gemeentes volop bezig met de voorbereidingen op de nieuwe wet. Met de nieuwe wet verwachten we dat de inburgering effectiever wordt. Hierdoor sluiten meer nieuwe inwoners dit traject af met voldoende taalvaardigheden. Vooruitlopend op de invoering van de wet pakken we in Enschede al zoveel mogelijk de regie op de

Wat willen we bereiken?

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

KPI: Aantal statushouders begeleid door het Regieteam Integratie.

inburgering. Dit doen we met het *'Regieteam Integratie'*. Zij begeleiden nieuwe inwoners die hier als statushouder zijn. Vanuit het Regieteam Integratie werden, in 2020 560 statushouders begeleid. We verwachten dat dit er in 2021 ongeveer 600 zullen zijn. Tijdens het inburgeringstraject stimuleren wij dat mensen naast formeel taalonderwijs nog andere activiteiten ondernemen. Bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of het gebruiken van andere oefenmogelijkheden met de taal. Van de medewerkers bij het Regieteam Integratie zijn er 2 specifiek bezig met de begeleiding naar werk. Dit is succesvol. In 2020 zijn 36 statushouders van een uitkering overgegaan op betaald werk, 28 zijn met part-time werk gestart in combinatie met een gedeeltelijke uitkering, en 13 zijn begonnen met een voltijd studie.

Tenslotte beoordeelt het Regieteam of de nieuwe Nederlander een hoger taalniveau kan bereiken dan binnen het inburgeringstraject kan worden aangeboden. Daarvoor kan een vervolgtraject onder het educatiebudget (*'WEB'*) worden ingezet. Zo bieden we iedereen de ontwikkeling die past bij diens vaardigheden en ambitie.

2.2.2 Het belang van participatie

Voor de maatschappelijke begeleiding werken we samen met Vluchtelingenwerk Oost-Nederland en M-Pact om de nieuwe Nederlanders wegwijs te maken in onze Enschedese samenleving. We stimuleren participatie zo snel mogelijk nadat duidelijk wordt dat iemand een leven gaat opbouwen in Enschede. Dit gebeurt met het programma *'Doe Mee in Enschede'*. Door dit programma hebben 115 deelnemers in 2020 de landelijke participatieverklaring kunnen ondertekenen. Daarnaast tekenden 60 niet-uitkeringsgerechtigden ook de participatieverklaring na het volgen van een verkort

programma.

In de afgelopen periode hebben we mooie ideeën en initiatieven gezien van werkgevers die zich willen inzetten voor nieuwe Nederlanders. In de periode tot 2025 willen we de motivatie en energie van deze werkgevers benutten. En hiermee vooral andere werkgevers inspireren om te kijken naar mogelijkheden voor taal- en werkstages en betaalde werkplekken voor nieuwe Nederlanders. Hierbij zoeken we de samenwerking met de taalscholen. Die kunnen mogelijk op locatie lesgeven en scholing in vaktaal geven.

2.2.3 Nieuwe instrumenten testen

We voeren samen met de Twentse gemeentes 3 pilots uit om nieuwe instrumenten en werkwijzen uit te testen. Dit doen we in het kader van de *'Veranderopgave Inburgering'*, en in voorbereiding op het nieuwe inburgeringsstelsel. In Enschede voeren we de pilot uit voor de Z-route. De Z-route is bedoeld voor mensen die binnen het inburgeringstraject niet het taalniveau B1 of A2 kunnen halen. Om ervoor te zorgen dat ze mee kunnen doen in de samenleving, zetten we in op het aanleren van praktijkgerichte taalkennis. De nadruk wordt gelegd op participatie. De route bevat veel inzet op het doen van vrijwilligerswerk, praktische themalessen, en sport activiteiten met een talige component. De taallessen vinden bij het ROC van Twente plaats. De praktische componenten worden begeleid door M-Pact en Sportaal.

Enschede doet van november 2019 tot juli 2021 mee aan een landelijk onderzoek naar de bevordering van de arbeidsmarktpositie van niet-westerse migranten. Het gaat om mensen die na hun inburgeringstraject niet goed mee zijn gekomen op de arbeidsmarkt (*'lange afstand tot de arbeidsmarkt'*). We willen kennis ontwikkelen over hoe we deze groep beter kunnen helpen. Dat is belangrijk om laaggeletterdheid aan te pakken, omdat in dit geval participatie ook de taalvaardigheden van deze inwoners kan verbeteren. Het Rijk heeft hiervoor €250.000,- beschikbaar gesteld voor de uitvoering van het onderzoek.

In het onderzoek worden langdurig bijstandsgerechtigden met een niet-westerse migratieachtergrond begeleid door middel van een

intensief traject richting werk of andere vormen van participatie. Aan dit onderzoek doen 120 mensen mee die in Enschede-Noord wonen. Er zijn 2 onderdelen van de werkwijze binnen dit onderzoek die afwijken van de normale aanpak in Enschede. Ten eerste wordt er op wijkniveau samengewerkt met meerdere relevante professionals. Ten tweede onderhoudt de begeleider meer contact met de inwoner. De deelnemers krijgen minimaal vier keer per jaar een gesprek met hun begeleider. Dit is intensiever in vergelijking met de reguliere aanpak voor bijstandsgerechtigden met een lange afstand tot de arbeidsmarkt, waarbij de norm is dat deze personen eenmaal per jaar bezoek krijgen van een consulent.

Het onderzoek heeft ons al laten zien dat deze doelgroep nog speciale taal ondersteuning nodig heeft. We zijn alvast met een initiatief gestart om hier iets aan te doen. In mei 2021 zijn 11 deelnemers gestart met een maatwerk-taalgroep gericht op werk. Dit traject wordt verzorgd door het ROC van Twente in samenwerking met M-Pact en wordt gefinancierd vanuit de WEB. De taallessen van het ROC worden aangevuld met vakgerichte praktijkmodules en M-Pact is in dit traject verantwoordelijk voor de maatschappelijke participatie. Dit programma voorziet in een behoefte aan maatwerktrajecten richting taal en participatie.

De overige bevindingen gaan we samenbrengen met die van andere gemeentes die mee doen aan het onderzoek. Op basis van alle resultaten gaan we evalueren hoe we in de toekomst omgaan met deze doelgroep.

► *Met ingang van 2022 gaat de nieuwe wet inburgering in, waarbij de regie bij de gemeente komt te liggen. Over de implementatie daarvan wordt de Raad in het najaar 2021 geïnformeerd. Indicatoren die hieruit voortkomen kunnen in het overzicht van dit uitvoeringsprogramma worden opgenomen.*

3. Werken aan basisvaardigheden

In het ideale geval krijgt iedereen in een Enschede een goede start. Maar ook na een minder goede start moeten mensen de kans hebben het beste uit zichzelf te halen. Ook laaggeletterden. Door cursussen en oefening kunnen zij hun zelfredzaamheid vergroten. Ook kunnen basisvaardigen versterkt worden door te participeren, bijvoorbeeld als werknemer.

3.1 Volwassenen-educatie

Waarom doen we dit?

Onderzoek laat zien dat het deelnemen aan cursussen of oefentrajecten gericht op laaggeletterdheid een waardevolle bijdrage levert aan de zelfredzaamheid van de doelgroep¹⁰. De afbeelding rechts laat zien dat de effecten zowel terug te zien zijn in de taalvaardigheden van de deelnemers, als ook op andere levensgebieden. Onderzoek onder deelnemers bij het ROC van Twente laat ook lokaal goede resultaten zien op sociale inclusie¹¹. Daarom zorgen we in Enschede voor voldoende aanbod voor laaggeletterden om zich te ontwikkelen.

We werken met verschillende partijen samen aan voldoende laagdrempelig (cursus)aanbod voor taal en andere basisvaardigheden. We noemen dit aanbod 'volwasseneneducatie'. De vaste partners zijn ROC van Twente, Alifa, De Bibliotheek, M-Pact, SIVE, Power, het LeerWerkLoket en Stichting Lezen & Schrijven. Samen

Financiële middelen Taalsamenwerking 2021

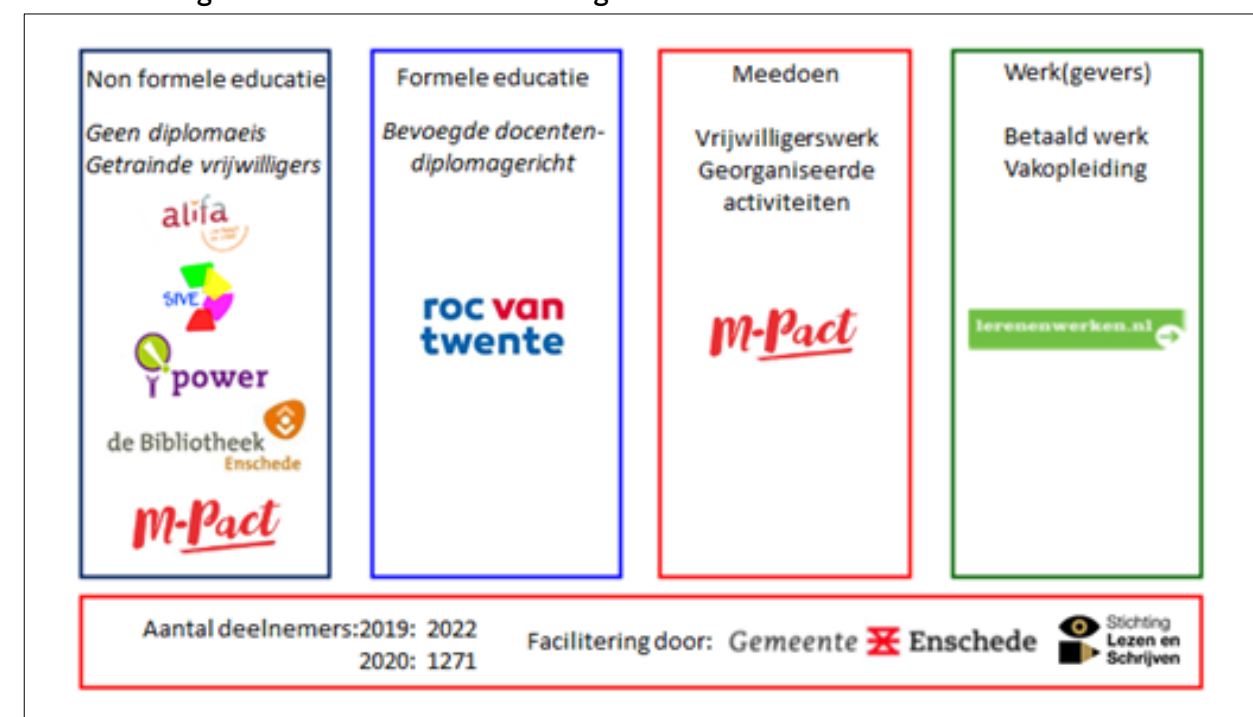
Taalpartner	Bedrag	Budget
Alifa	€69.000	Participatiebudget
De Bibliotheek	Onderdeel van €2.980.000	Cultuurbudget
M-Pact	€171.000	Participatiebudget, budget Asiel & Integratie, Decentralisatieuitkering Twente
Power	Onderdeel van €117.000	Wijkteams
ROC van Twente	€833.000	WEB-budget
SIVE	Onderdeel van €53.000	Participatiebudget

met deze partijen vormen we de Taalsamenwerking. Zo werken we aan een ketenbenadering.

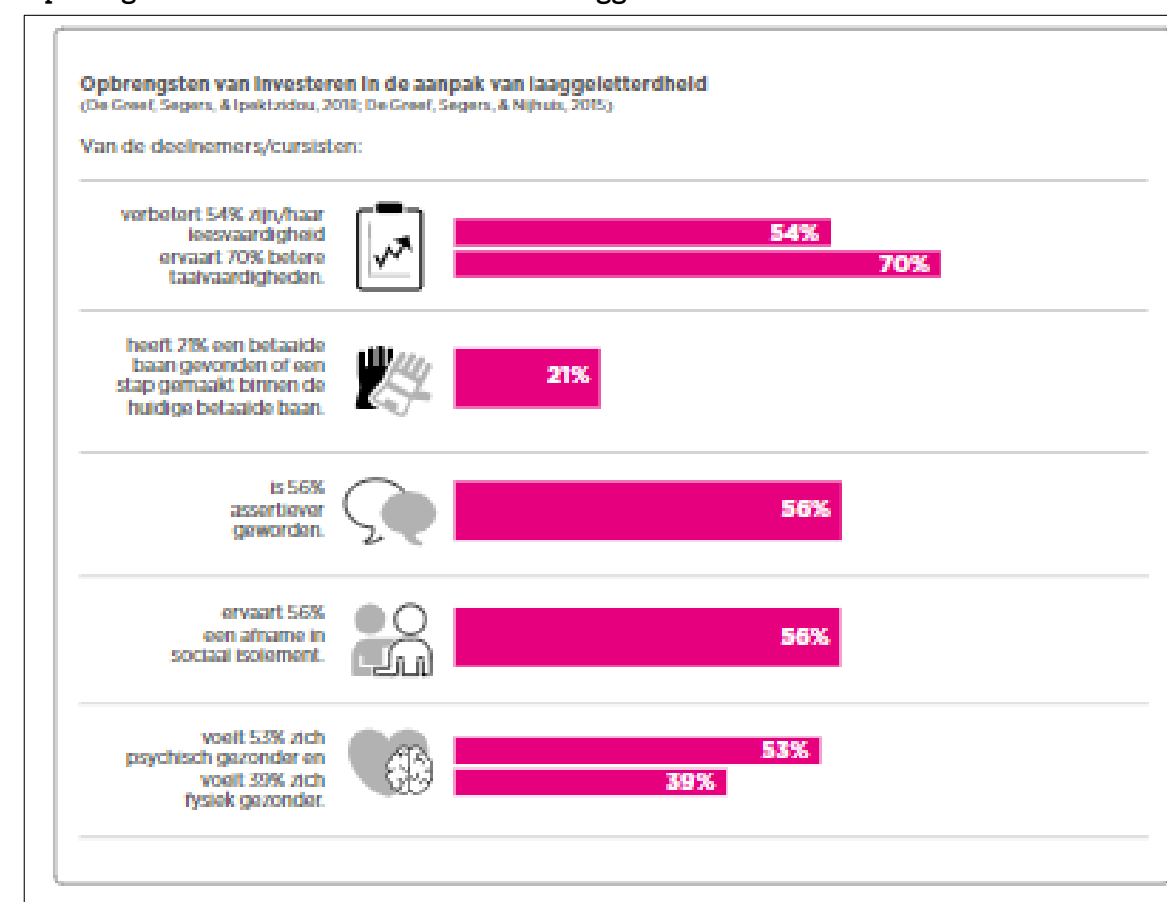
De Taalsamenwerking is sinds 2019 naar buiten toe bekend als Het Huis voor Taal en Meedoen. Dit is een fysiek loket in de centrale Bibliotheek Enschede. Hier kunnen inwoners zonder afspraak terecht met vragen over het ontwikkelen van basisvaardigheden. Het Huis van Taal en Meedoen is 5 dagen per week open tussen 10.00 en 17.00 uur. Een vrijwilliger of professional van 1 van de aangesloten organisaties staat deze inwoners te woord. Het Huis voor Taal en Meedoen is de Enschedese variant van een taalpunt of taalhuis.

Binnen de Taalsamenwerking hebben we 'formeel educatieaanbod' en 'non-formeel educatieaanbod'. Formeel educatieaanbod gaat om cursussen die gegeven worden door gekwalificeerde vakdocenten. Ze vinden vooral plaats in groepsverband. Deelnemers doen hiervoor examen en halen een diploma. Binnen het formele onderwijs kan er gemakkelijker een doorlopende leerlijn gerealiseerd worden vanaf alfabetisering tot en met MBO-opleidingen. In Twente zetten we tot en met 2024 alle beschikbare educatiemiddelen uit de Wet Educatie en Beroepsonderwijs in bij het ROC van Twente. Hiertoe is in 2018 het alleenrecht gevestigd met de verordening 'Uitsluitend Recht Wet Educatie en Beroepsonderwijs'.

Taakverdeling binnen de Taalsamenwerking



Opbrengsten educatieve cursussen voor laaggeletterden



Bron: Factsheet Laaggeletterdheid in Nederland, Stichting Lezen & Schrijven

Non-formeel educatieaanbod is laagdrempelig aanbod dat gegeven wordt door getrainde vrijwilligers. De activiteiten vinden plaats in kleine groepen of 1-op-1. Ook kunnen ze plaatsvinden in laagdrempelige locaties in de wijk. Lesmaterialen worden door Stichting Lezen & Schrijven gratis beschikbaar gesteld. De BAS heeft duidelijk gemaakt dat de behoeften van inwoners nogal kunnen verschillen. De ene inwoner hecht waarde aan diploma's en de doorlopende leerlijn. De andere inwoner geeft aan dat een schoolse omgeving weerstand oproept door negatieve schoolervaringen. Daarom bieden we een mix aan van formeel en non-formeel educatieaanbod. Zo sluiten we aan bij zoveel mogelijk verschillende behoeftes.

We investeren veel in educatie. Daarmee bereiken we dat inwoners bijna het totale aanbod gratis kunnen gebruiken. In [bijlage 1](#) geven we een totaal overzicht van activiteiten die op dit moment worden aangeboden. In de rest van hoofdstuk 3.1 vertellen we hoe we de Taalsamenwerking verder gaan ontwikkelen. We hebben hierbij 3 hoofdlijnen, elk met gerichte acties daaronder:

1. Het bereik vergroten;
2. kwaliteitsbewaking en -bevordering;
3. het verbeteren van de ketenaanpak.

3.1.2 Het bereik vergroten

We kunnen laaggeletterdheid beter terugdringen als we weten welke inwoners hiermee worstelen. En hoe we hen bereiken en motiveren. Sinds 2018 worden de aantallen deelnemers bij de verschillende taalpartners centraal bijgehouden. In 2018 waren er 1.774 deelnemers, en in 2019 steeg dit naar 2.022. Helaas

Groei aantal deelnemers Huis voor Taal en Meedoen

Jaar	Aantal deelnemers Huis voor Taal & Meedoen
2018	1.774
2019	2.022
2020	1.271
2021	1.300 (verwacht)
2022	2.020
2023	2.220
2024	2.440

Wat willen we bereiken?

DOEL: Per 2022 herstellen van het aantal deelnemers aan het educatie aanbod 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.

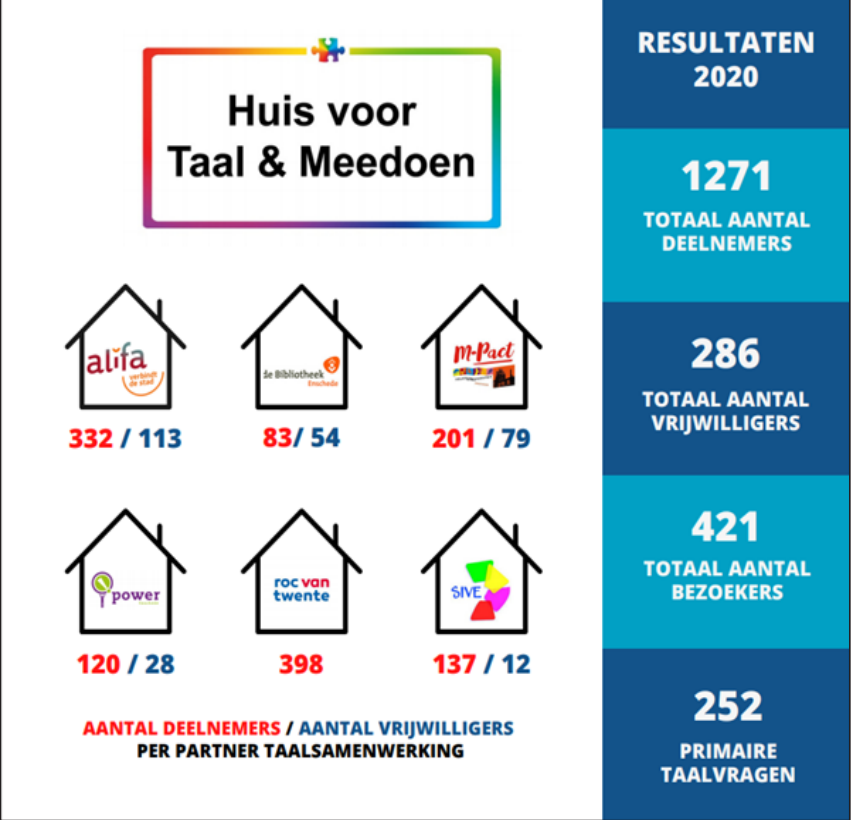
zien we in 2020 het aantal deelnemers door COVID-19 dalen naar 1.271. In 2021 laten we zoveel mogelijk activiteiten doorgaan. We verwachten vanaf 2022 weer op het niveau van 2019 uit te komen. Daarna werken we aan een jaarlijkse groei van 10% van het aantal deelnemers.

Om deze groei te behalen gaan we het volgende doen:

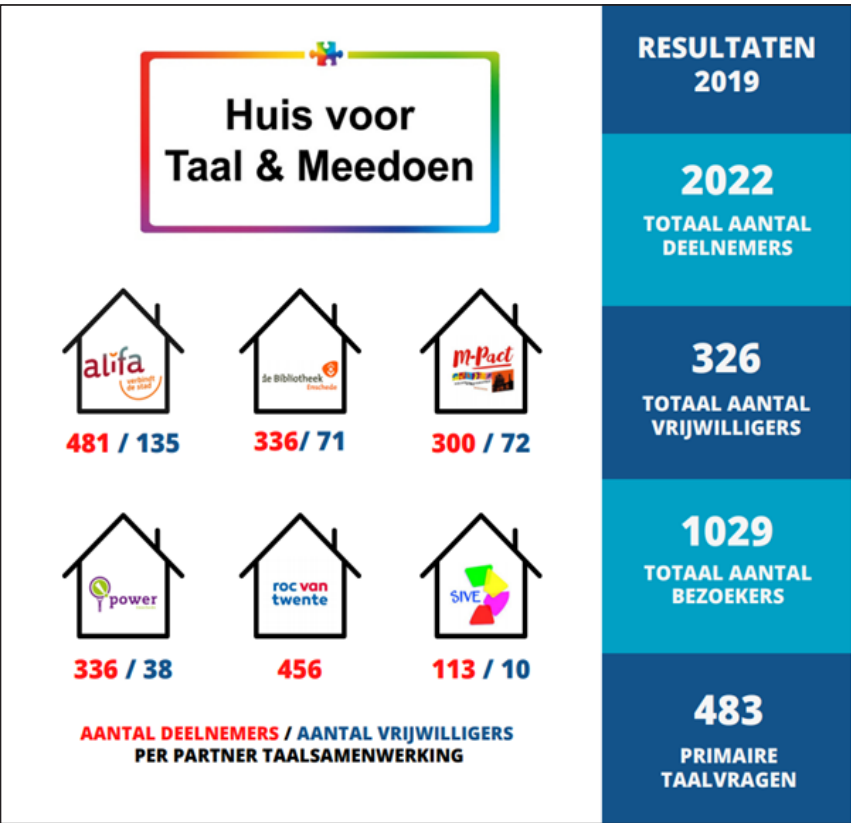
- ▶ promotie van het Huis van Taal en Meedoen;
- ▶ uitgaan van wat deelnemers aanspreekt, en zo meer NT1-deelnemers aantrekken;
- ▶ het relatienetwerk vergroten en versterken (zie [hoofdstuk 2.1.4](#) en [hoofdstuk 4](#));
- ▶ er voor zorgen dat activiteiten voldoende bereikbaar en zichtbaar zijn . Hierbij kijken we of het aanbod en het loket laagdrempelig genoeg zijn voor inwoners van de hele stad. Als het nodig is gaan we activiteiten aanbieden op meer locaties.

We lichten enkele van deze acties hierna nader toe.

Resultaten Huis voor Taal en Meedoen 2019



Resultaten Huis voor Taal en Meedoen 2020



Promotie van het Huis voor Taal en Meedoen

Mensen kunnen pas gebruik maken van het educatieaanbod als ze weten dat het bestaat. De BAS heeft aangegeven dat hier nog winst te behalen is. De volgende acties lopen:

- ▶ Er is een gezamenlijke Facebook-pagina gestart, waar we de komende tijd een gezamenlijke communicatiestrategie voor ontwikkelen.
- ▶ We ontwikkelen een gezamenlijke website, waar we het totale aanbod laten zien. We zorgen er voor dat deze website gebruiksvriendelijk is voor laaggeletterde inwoners.
- ▶ We hebben een promotiefilm laten maken. We kijken of we dit willen en moeten aanvullen met meer nieuw filmmateriaal.
- ▶ We ontwikkelen flyers en posters die we laten aansluiten op de behoeften van de doelgroep. Deze kunnen dan verspreid worden bij bijvoorbeeld Wijkwyzers, supermarkten en huisartsenposten.
- ▶ We gaan een deel van de informatie over het Huis voor Taal en Meedoen in andere talen aanbieden om de toegankelijkheid voor NT2-ers te vergroten.
- ▶ We maken gebruik van ervaringsdeskundigen om de informatie over het aanbod goed over te brengen.

Denken vanuit de inwoner en meer NT1-ers bereiken

Veel laaggeletterden hebben een weg gevonden om zich te redden, en zien laaggeletterdheid niet als een groot probleem. Sommigen schamen zich, en hebben geen behoefte om “ontmaskerd” te worden als laaggeletterde. Toch zijn laaggeletterden kwetsbaar als de wereld om hen heen verandert. Op die momenten is er behoefte aan hulp. Dat is hét moment om in gesprek te gaan over het verbeteren van basisvaardigheden. Een goede timing is dus belangrijk voor het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Die doet zich voor wanneer:

- Iemand toe is aan een volgende stap;
- de omgeving verandert waardoor geletterdheid een knelpunt wordt;
- samen aan de slag wordt gegaan in een veilige omgeving.

Laaggeletterdheid moet ook op een goede manier bespreekbaar worden gemaakt. Door het onderwerp uit

Wat willen we bereiken?

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

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

de taboesfeer te halen, wordt de drempel om er iets aan te doen lager. Dit gaan we doen door met het aanbod meer aan te sluiten bij de leefwereld en interesses van de inwoners. De BAS onderstreept dat passend aanbod nodig is om meer mensen te motiveren en het taboe te doorbreken. Dit is belangrijk voor alle laaggeletterden, maar vooral voor NT1-deelnemers.

We voeren de volgende acties uit:

- ▶ Bij de intake van het Huis voor Taal en Meedoen gebruiken we de methodiek ‘*Wat wil ik leren en doen?*’. We bekijken de vraag achter de vraag, en kijken hoe de verschillende partners daarin een rol kunnen vervullen. Zo zetten we al snel de eerste stap, en waar mogelijk meerdere stappen tegelijkertijd.
- ▶ We bieden meer praktische cursussen aan. Dit past beter bij de NT1-deelnemers. Goede voorbeelden zijn Swoesj en Scoren met Gezondheid. Net als praktijklessen in combinatie met vaktaal voor techniek, zorg en dienstverlening, of horeca en logistiek.
- ▶ De Taalsamenwerking zet in op minimaal 50 NT1-deelnemers bij het einde van 2021.
- ▶ We trainen vrijwilligers en professionals binnen andere werkvelden die veel contact hebben met laaggeletterden om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken (zie [hoofdstuk 4](#)).

3.1.3 Kwaliteitsbewaking en -bevordering

De opdracht van zowel de gemeenteraad als de BAS is

- ▶ duidelijk: zorg dat alle betrokken professionals en vrijwilligers voldoende gekwalificeerd zijn om goede cursussen te geven.

De komende jaren gaan we daarom het volgende doen:

- ▶ We zorgen voor een goede training van de vrijwilligers die het non-formele aanbod verzorgen.
- ▶ We gaan resultaten beter monitoren en klanttevredenheid bijhouden.
- ▶ Het Huis voor Taal en Meedoen doorloopt het landelijke audit- en certificeringstraject. Dit traject zorgt ervoor dat een taalhuis aan landelijke kwaliteitsnormen voldoet.

Goed getrainde vrijwilligers

De formele educatie wordt gegeven door gekwalificeerde vakdocenten. Bij de non-formele educatie wordt gewerkt met ‘*taalvrijwilligers*’ die een basistraining hebben gekregen. Daarnaast bieden we de taalvrijwilligers intervisiebijeenkomsten aan om hun kennis en kunde op peil te houden of te verbeteren. Het aanbod van basistrainingen en intervisiebijeenkomsten wordt verzorgd door M-Pact in samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven. Het standaard scholingsprogramma bevat de volgende elementen:

- ▶ Basietraining Stichting Lezen & Schrijven;
- ▶ motiverende gesprekstechnieken;
- ▶ klantgericht werken;
- ▶ omgaan met agressie en geweld.

Om kwaliteitsverlies te voorkomen door COVID-19 is er inmiddels een digitaal alternatief voor de basistraining. Daarnaast zijn er in 2020 aanvullende digitale intervisiebijeenkomsten georganiseerd met de volgende onderwerpen:

- ▶ taalcoaching op afstand;
- ▶ taal in de praktijk;
- ▶ SpreekTaal methode;

Wat willen we bereiken?

DOEL: We zorgen voor voldoende kwaliteit en deskundigheid onder taalvrijwilligers bij non-formele trajecten.

KPI: Aantal vrijwilligers die de basistraining gevolgd hebben.

- ▶ webinar interculturelecompetenties.

Stichting Lezen & Schrijven biedt daarnaast gratis lesmateriaal aan speciaal voor laaggeletterden. Alle partners kunnen dit in hun cursussen gebruiken. Het Huis voor Taal en Meedoen werkt aan een digitale bibliotheek waar materialen met elkaar gedeeld kunnen worden. Zo bewaken we ook de kwaliteit van de materialen die door de taalvrijwilligers gebruikt worden.

We gaan de komende jaren door met het trainen en ontwikkelen van alle taalvrijwilligers.

Resultaatmeting & klanttevredenheid

We willen weten wat het resultaat is van de activiteiten. Ook willen we weten wat de deelnemers van de activiteiten vinden. Binnen de formele educatie houden we de resultaten bij door niveautoetsen aan het begin en aan het einde van de cursus af te nemen. Hierdoor weten we hoeveel vooruitgang er via de activiteiten geboekt wordt.

Verder willen we ook bijhouden wat het educatie aanbod doet voor de maatschappelijke positie van deelnemers. Denk hierbij aan de afbeelding aan het begin van het hoofdstuk. We willen daarom de Sociale Inclusie Meting van Maurice de Greef stapsgewijs invoeren. We beginnen bij het formele educatieaanbod.

Daarnaast gaat het Huis voor Taal en Meedoen een

Wat willen we bereiken?

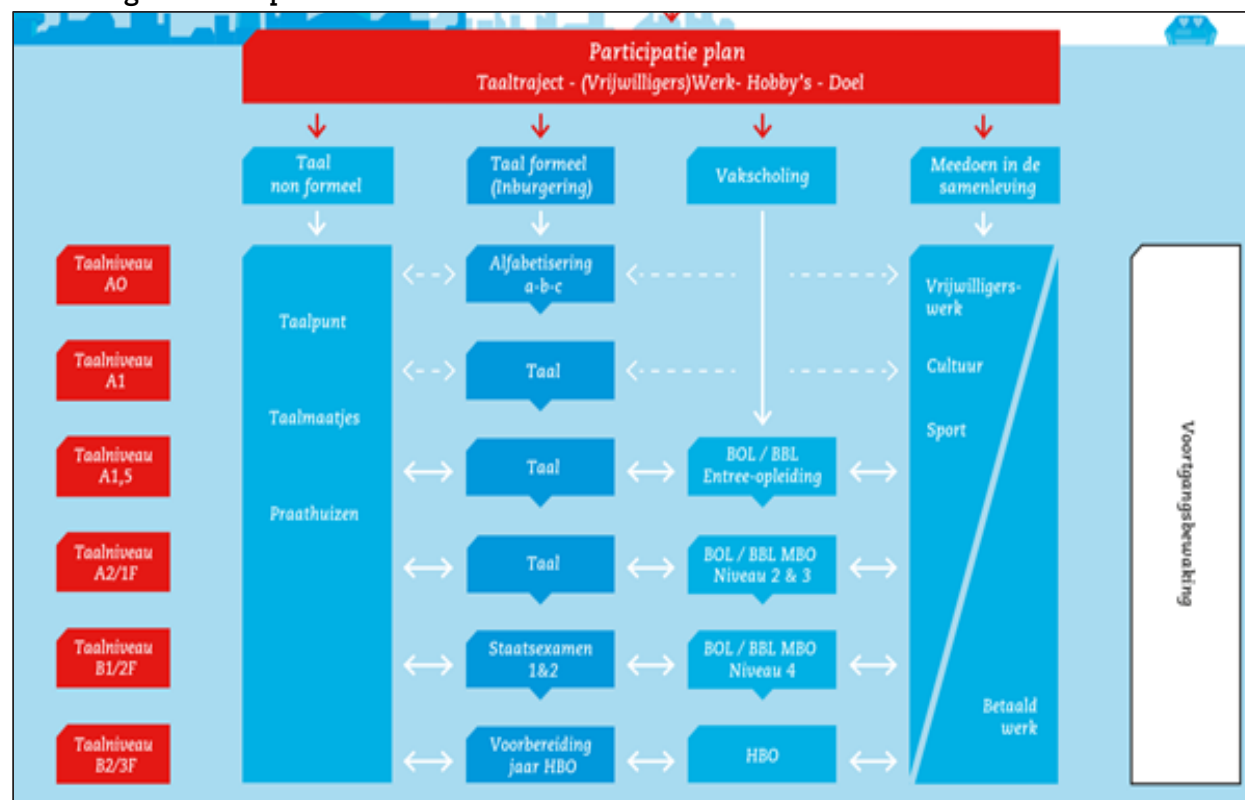
DOEL: We hebben grip op de effectiviteit en kwaliteit van de beschikbare educatieve activiteiten. Voor het formele onderwijs verlangen we dat 70% van de taaldeelnemers bij het afronden één of meer niveaustijgingen heeft gerealiseerd.

KPI: Scores op de Sociale Inclusie Meting

KPI: Scores op klanttevredenheidsonderzoek

KPI: Resultaten niveautoetsen van deelnemers ROC.

Inrichting ketenaanpak Huis voor Taal



methodiek ontwikkelen voor kwaliteitsbewaking en het bijhouden van klanttevredenheid.

Ten slotte willen we erachter komen of er combinaties van trajecten te maken zijn die heel effectief zijn. Dat onderzoeken we door deelnemers te volgen tijdens verschillende trajecten die zij doorlopen. We hopen zo combinaties van cursussen en trainingen te ontdekken die elkaar versterken in het resultaat. Dit kunnen we dan weer meenemen in onze adviezen aan andere deelnemers. We zijn hier in 2020 aan begonnen. Contact kon toen alleen digitaal en telefonisch plaatsvinden. De komende jaren werken we dit verder uit.

3.1.4 Verbeteren van de ketenaanpak

Als we het hebben over de ketenaanpak bij volwasseneducatie gaat het om de combinatie van taalontwikkeling en participatie. Ook hebben we het dan over de doorstroom van deelnemers naar een neven- of vervolgtraject bij 1 van de partners. We zijn hiermee al begonnen. Zo zijn in 2019 bijvoorbeeld 77 educatiedeelnemers van het ROC naast hun taaltraject

ook actief waren in (vrijwilligers)werk, met een Taalcoach of als lid van een vereniging.

We blijven de ketenaanpak verbeteren door de volgende acties:

- We maken het totaalaanbod binnen het Huis voor Taal en Meedoen inzichtelijk voor alle betrokkenen en andere organisaties in de stad. Vervolgens stemmen we activiteiten beter op elkaar af.
- We organiseren samen kennissessies die geïnteresseerden helpen zich te verdiepen in laaggeletterdheid. Deze sessies promoten het onderlinge gesprek over de rolverdeling.
- We vragen onszelf doorlopend af of onze samenwerking optimaal is, en welke partijen er op welke manier deel van uit moeten maken.

Inzichtelijk maken en coördineren aanbod

We vinden het belangrijk om het aanbod van alle partijen goed op elkaar af te stemmen. Daarvoor is een overzicht van het totaalaanbod nodig. Die staat op [de website van M-Pact](#). Deze gegevens worden elk half jaar uitgewerkt. Zodra de gezamenlijke website klaar is, presenteren we daar het totaalaanbod.

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.

KPI: Aantal deelnemers dat na afloop van een activiteit nog een vervolgtraject oppakt bij een andere partner.

KPI: Aantal uitkeringsgerechtigde deelnemers dat na afloop van een activiteit (vrijwilligers)werk vindt.

KPI: Jaarlijks aantal door het Huis van Taal en Meedoen georganiseerde kennissessies.

De partners zijn op dit moment het aanbod beter op elkaar af aan het stemmen. Daarvoor is een overzichtsmatrix in ontwikkeling. Die laat zien welk aanbod zich richt op welke thema's (zie [bijlage 2](#)). De komende jaren kijken we hoe we voor elk thema het juiste aanbod krijgen. Daarbij kijken we ook naar activiteiten die buiten de Taalsamenwerking worden aangeboden.

Ten slotte hebben we een formulier gemaakt die over elke activiteit verteld. Ook geeft het aan wat de doelgroep van de activiteit is. Deze formulieren worden ook centraal bijgehouden en elk halfjaar bijgewerkt. Dit helpt vrijwilligers en professionals binnen en buiten de Taalsamenwerking inwoners naar de juiste activiteit te begeleiden.

3.2 Ontwikkeling van vakkrachten

Waarom doen we dit?

We weten dat ruim de helft van de laaggeletterden een betaalde baan heeft. Daarom is het belangrijk om ook arbeidsmatige ontwikkeling aan te bieden. Ze verbeteren hun basisvaardigheden, maar de insteek is een beroepsopleiding of cursus op het werk. We sluiten zo aan bij de leefwereld van deze inwoners, en helpen hen direct hun arbeidsmarktpositie te versterken. Werkgevers spelen daarbij een grote rol. Zij kunnen het gesprek aangaan met hun medewerkers. Ook moeten zij hun medewerkers ruimte en middelen geven om zichzelf te ontwikkelen. Ook de BAS onderschrijft het belang hiervan.

3.2.2 Entree en vakopleidingen

Basisvaardigheden kunnen ook worden verhoogd doordat vakscholing wordt gevolgd, waarmee toegewerkt wordt naar een startkwalificatie op de arbeidsmarkt. De 'Entree-opleiding' vervult hierbij een belangrijke rol vanwege de lage toegangseis. Entree-opleidingen van het ROC van Twente zijn ook een belangrijke schakel tussen het educatieaanbod en beroepsopleidingen. Deelnemers aan de Entree-opleidingen behalen goede resultaten als we kijken naar hun vervolgopleiding en kansen op de arbeidsmarkt. In het schooljaar 2020-2021 volgen 155 volwassen deelnemers vanuit Enschede een Entree-opleiding. Daarvan zijn 17 deelnemers vanuit het educatieaanbod doorgestroomd. Resultaten vanuit voorgaande jaren laten zien dat ongeveer 80% het diploma behaalt en daarna 75% uitstroomt naar betaald werk en/of een vervolgberoepsopleiding op niveau 2 of hoger. De Entree-opleiding is dus een belangrijke springplank naar niveau 2. Dat is het gewenste niveau van geletterdheid. Ook nemen de kansen op de arbeidsmarkt aantoonbaar toe door de Entree-opleidingen.

Beroepsopleidingen en vakmodules dragen ook bij aan

het verminderen van laaggeletterdheid. Het voordeel is dat de geleerde taal en andere basisvaardigheden direct worden toegepast op het werk. En dus dagelijks worden gebruikt. Beroepsopleidingen tot startkwalificatieniveau zijn voor werkenden en werkzoekenden toegankelijk via het LeerWerkLoket Twente. De opleidingen kunnen worden betaald vanuit het Twents Fonds voor Vakmanschap of de gemeentelijke reïntegratiemiddelen. Het LeerWerkLoket maakt vanaf 2018 onderdeel uit van de Taalsamenwerking. Het is het geaccrediteerde loket voor de uitgifte van de scholingscheques van het Twents Fonds voor Vakmanschap. Ook voor deelnemers die basisvaardigheden willen ontwikkelen kan de scholingscheque worden ingezet.

Wat willen we bereiken?

KPI: Aantal Enschedese deelnemers entreeopleidingen en modules vakopleiding gericht op het behalen van een startkwalificatie.

KPI: Aantal toegewezen Enschedese aanvragen Twents Fonds voor Vakmanschap.

3.2.3 Werkgeversbenadering

Werkende laaggeletterden kunnen kwetsbaar zijn wanneer hun werkgever gaat reorganiseren, vertrekt uit de omgeving, of wanneer het economisch slecht gaat. Om te voorkomen dat goede praktische arbeidskrachten buiten spel komen te staan, is het van belang dat werkgevers laaggeletterdheid in hun organisatie herkennen. Zij kunnen hun medewerkers dan helpen stappen te zetten. Dat is goed voor de medewerkers, maar ook voor het bedrijf. Zij krijgen er tenslotte sterkere arbeidskrachten voor terug. Aandacht besteden aan basisvaardigheden op de werkvloer is ook in het belang van de werkgever. Medewerkers werken veiliger, de productiviteit gaat omhoog en er worden minder fouten gemaakt¹⁴. Werkgevers die de taalvaardigheid van hun werknemers verbeteren kunnen gebruik maken van landelijke subsidieregelingen. Bijvoorbeeld 'Tel mee met Taal' en de Subsidieregeling 'Leren en Ontwikkelen in het

Wat willen we bereiken?

KPI: Aantal gesprekken dat het LWL gevoerd heeft met Enschedese werkgevers over basisvaardigheden en vakscholing.

KPI: Aantal Enschedese bedrijven aangesloten bij het Taalakkoord werkgevers.

midden- en kleinbedrijf en grootbedrijven uit de sectoren landbouw, horeca en recreatie (SLIM-regeling). Ook faciliteert het Rijk werkgevers die hun personeelsleden helpen een startkwalificatie te behalen. Dit doet het Rijk door een tegemoetkoming in de scholingskosten via de 'Beroepsbegeleidende leerweg' (BBL). In Twente kunnen werknemers via het LeerWerkLoket ook een beroep doen op de scholingscheque van het Twents Fonds voor Vakmanschap.

Om bij te dragen aan dit doel zetten we in Twente het LeerWerkLoket in. Het LeerWerkLoket Twente is een samenwerkingsverband van het ROC van Twente, het UWV Werkbedrijf en de 14 Twentse gemeentes. De dienstverlening bestaat uit een aantal kerntaken, waarbij aandacht voor basisvaardigheden deel uitmaakt van de reguliere dienstverlening. Adviseurs van het LeerWerkLoket ondersteunen werkgevers in Twente die vragen hebben over scholing en duurzame inzetbaarheid van hun personeel. Behalve de brede ontwikkelingsvraag spreken de adviseurs met werkgevers over hoe belangrijk het is dat werknemers beschikken over voldoende basisvaardigheden (taal, rekenen en digitale vaardigheden).

Vanaf 2018 voert het LeerWerkLoket een ministeriële opdracht uit in het kader van de uitvoering van het 'Taalakkoord Werkgevers'. Wanneer een werkgever actief met basisvaardigheden aan de slag gaat, kan deze zich aansluiten bij het Taalakkoord Werkgevers. Daarmee treedt de werkgever op als ambassadeur. Inmiddels hebben 6 Enschedese bedrijven zich bij het Taalakkoord werkgevers aangesloten (Livio, InPerson, DCW, Onderhoud Enschede, Asito, en Farwick). We verwachten dat dit aantal toeneemt.

Ten slotte gaat het LeerWerkLoket de komende periode ook als ambassadeur aan de slag met het project 'Taal werk! Op de werkvloer'. Dit project is er op gericht om laaggeletterdheid onder werknemers eerder inzichtelijk

te krijgen, en de werknemers eerder een passend taaltraject aan te kunnen bieden. Het doel is om zo ook laaggeletterdheid structureel onder de aandacht van de werkgever te brengen en te houden.

3.2.4 Sociale werkvoorziening DCW

De DCW voert samen met het ROC van Twente een taaltraject uit om van taalniveau A0 naar B1 te komen. Dit is voor zowel NT1- als NT2-deelnemers, en wordt op locatie aangeboden. Dit wordt betaald vanuit de WEB-middelen. De deelnemers krijgen op hun eigen niveau taal aangeboden. Op dit moment onderzoeken we of er behoefte is aan aanbod op het gebied van:

- ▶ digitale vaardigheden;
- ▶ rekenvaardigheden;
- ▶ toeslagen/ budgetteren;
- ▶ of praktijklessen Techniek, Zorg en Logistiek/ Horeca.

De trainingen kunnen gecombineerd worden met het taaltraject als extra dagdeel. Maar ze kunnen ook zelfstandig aangeboden worden. Tijdens het traject wordt er gekeken of een vervolgtraject, bijvoorbeeld richting Entree BBL, haalbaar is. De deelnemersaantallen worden opgenomen in de deelnemersaantallen binnen het Huis voor Taal en Meedoen.

▶ [Het uitvoeringsprogramma Enschedese Arbeidsmarkt Aanpak geeft meer achtergrondinformatie over wat we doen om inwoners goede kansen op de lokale arbeidsmarkt te bieden.](#)

4. Iedereen kan meedoen

In de vorige hoofdstukken hebben we laten zien wat we willen doen om geletterdheid te bevorderen. Maar uiteindelijk is één ding het allerbelangrijkste: goed mee kunnen doen in de maatschappij. We zijn ons ervan bewust dat niet iedereen een hoog niveau van geletterdheid kan halen. En ook dat niet iedereen de behoefte heeft om met educatie hun vaardigheden verder te ontwikkelen.

Waarom doen we dit?

We willen een inclusieve stad zijn. We vinden het daarom belangrijk dat iedereen goed mee kan doen. We willen dat de belangrijkste organisaties toegankelijk zijn, en dat inwoners daar op een warm ontvangst kunnen rekenen. Gevolgen van laaggeletterdheid tonen zich vaak via problemen met werk, geld, gezondheid, en gezin⁴. Daar zien wij zelf ook het onderwerp burgerschap als onderdeel van. Laaggeletterde inwoners moeten dezelfde rechten en plichten kunnen uitoefenen als geletterde inwoners. Dit betekent dat wij aandacht moeten hebben voor de toegankelijkheid van onze 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. Zowel de gemeenteraad als de BAS hebben aangegeven dat we toegankelijk met inwoners moeten communiceren. In het volgende hoofdstuk vertellen we hoe we hiermee van bezig gaan.

4.1 Een warm ontvangst

We weten dat we veel laaggeletterde inwoners aan onze balies krijgen. Dat geldt ook voor andere hulpverlenende organisaties in de stad. Toch wordt laaggeletterdheid er lang niet altijd herkend en besproken. In 2020 is er in Hengelo onderzoek gedaan bij een schuldhulpverleningsorganisatie om te kijken hoe dit komt. Het blijkt dat zowel professionals en

vrijwilligers te weinig kennis hebben over laaggeletterdheid om het te herkennen¹². Ook werd duidelijk dat men niet wist welke hulp beschikbaar was voor laaggeletterde cliënten. Laat staan hoe dit het leven van de cliënt kan verbeteren. Dat laatste is belangrijk, omdat professionals waarde hechten aan de uitkomsten voor hun cliënt¹². We willen de komende tijd in Enschede werken aan het ondersteunen van professionals en vrijwilligers op het herkennen van laaggeletterdheid, en het kennen van de mogelijkheden tot hulp.

Hiervoor moeten professionals en vrijwilligers eerst de signalen leren herkennen. In de afbeelding rechts worden een aantal uitspraken genoemd. Wanneer iemand de signalen herkent, moeten ze vervolgens weten hoe ze hiermee omgaan. Dit kan ter plekke door de laaggeletterde inwoner goed te ondersteunen met bijvoorbeeld goede gesprekstechnieken. Daarnaast kan de laaggeletterdheid op een passende manier bespreekbaar gemaakt worden bij de inwoner. De inwoner kan dan naar het Huis voor Taal en Meedoen worden begeleid, waar nodig met een “*warme overdracht*”. Hierbij is het van belang om niet het begrip laaggeletterdheid centraal te stellen, maar wat er te

Wat willen we bereiken?

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

KPI: Aantal trainingen aangeboden over laaggeletterdheid.

KPI: Aantal doorverwijzingen naar het Huis voor Taal en Meedoen tot standgekomen.

winen valt bij het zetten van (kleine) stappen die de basisvaardigheden, weerbaarheid en meedoen in de maatschappij vergroten.

We gaan professionals en vrijwilligers in onze eigen organisatie en daarbuiten bij deze taak ondersteunen. Dat doen we met trainingen. Die worden gegeven door medewerkers van onze taalpartners. De vraag naar dit soort trainingen groeit. Daarom zorgen we ervoor dat meer mensen opgeleid worden om deze trainingen te kunnen geven. Daarnaast helpen we het onderwerp bespreekbaar te maken. Dat doen we door het onderdeel te laten zijn in onze werkwijzen. Bijvoorbeeld bij onze werkzoekendenbegeleiders. Zij hebben een werkblad waar werkzoekenden kunnen aangeven aan welke thema's ze willen werken. Het onderwerp ‘*begrijpen en lezen van de post*’ is daar aan toegevoegd. Ook maken we afspraken over hoe inwoners vanuit de ene dienst terechtkomen bij passend educatie aanbod, of vanuit het Huis van Taal en Meedoen naar andere hulpverlening. Ten slotte gaan we aan de slag met het behouden van de resultaten die we al behaald hebben. Bijvoorbeeld door af te spreken trainingen jaarlijks te herhalen. De BAS heeft aangegeven dat deze stap zeker niet mag worden overgeslagen, omdat kennis anders wegzakt.

Er worden al stappen genomen met onze professionals die mensen in de bijstand helpen. Dit was een belangrijk beginpunt, omdat we uit onderzoek weten dat er binnen deze groep veel mensen laaggeletterd zijn. Laaggeletterden zijn namelijk 3 keer zo vaak afhankelijk van een uitkering¹⁰. Onder werklozen kampt 11% van de

recent werklozen en 25% van de langdurig werklozen met laaggeletterdheid¹⁰. De eerste voorlichting is geweest, en deze is goed ontvangen.

We gaan de komende tijd ook aan de slag met het trainen van andere professionals binnen onze organisatie. Dit zijn onder andere publieksdienstverleners zoals baliemedewerkers en collega's van het Klant Contact Centrum. Zij zijn vaak het eerste aanspreekpunt, zeker als iets onduidelijk is voor de inwoner. Ook onze professionals en vrijwilligers binnen de Wijkteams en Wijkwijzers zijn een belangrijke schakel. Daar komen we onder de volgende kop op terug.

Daarnaast willen we ook andere belangrijke organisaties in de stad op deze manier trainen. Denk bijvoorbeeld aan personeel van scholen en kinderopvangorganisaties. Hier hebben we al afspraken over gemaakt. Deze afspraken willen we ook maken met organisaties die inwoners helpen met geldzaken en de gezondheidszorg (zie [4.3](#) en [4.4](#)).

4.1.2 Wijkteams en Wijkwijzers

We gaan hier dieper in op de aanpak voor Wijkteams en Wijkwijzers. Deze hebben namelijk een bijzondere rol, en vragen daarmee nog aanvullende stappen. Zowel de Wijkteams als de Wijkwijzers zijn een breed

Veel voorkomende uitspraken om laaggeletterdheid te verbergen



■ 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 zijn ook een soort routekaart naar alle belangrijke activiteiten in de omgeving. Daarnaast worden kleine hulpvragen ook ter plekke beantwoord. Bijvoorbeeld hulp bij het invullen van een formulier. Om de inwoners zo goed mogelijk te helpen moet laaggeletterdheid herkend worden als deel van het probleem van de inwoner. Ook moet de professional of vrijwilliger weten waar inwoners met dit probleem terecht kunnen. We gaan hier op de volgende manieren mee aan de slag:

- ▶ Wijkteammedewerkers krijgen een training zoals in het vorige sub-hoofdstuk besproken.
- ▶ Wijkwijzer vrijwilligers krijgen in hun basistraining (wordt uitgevoerd door M-Pact) standaard een onderdeel over laaggeletterdheid. Vrijwilligers die hun basistraining al hebben afgerond kunnen losse modules volgen over dit onderwerp.
- ▶ We gaan het activiteitenoverzicht van het Huis voor Taal en Meedoen opnemen in het standaardoverzicht van de Wijkwijzers op bijvoorbeeld de gemeentelijke website.
- ▶ We wijzen Wijkteams en Wijkwijzers op de activiteitenformats op de website van de Taalsamenwerking. Zo kunnen zij de inwoner naar een passende activiteit verwijzen.
- ▶ Er wordt in de communicatie en dienstverlening van Wijkwijzers en Wijkteams rekening gehouden met laaggeletterdheid. Dit betekent bijvoorbeeld goede openingstijden en telefonische bereikbaarheid, en een Direct Duidelijk - schrijfstijl.

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 vrijwilligers Wijkteams getraind.

KPI: Aantal trainingen verzorgd bij de Wijkteams.

4.2 Gemeentelijke communicatie

Waarom doen we dit?

We willen dat inwoners goed mee kunnen doen. Daarvoor moeten we als gemeente eerst naar onszelf kijken. Omdat wij als overheid een voorbeeldfunctie hebben, maar ook omdat we dat als plicht zien voor onszelf. Veel contact tussen overheid en inwoners gaat tenslotte over zaken waar inwoners recht op hebben, of zaken waar inwoners een verplichting hebben. Dit moet zo laagdrempelig mogelijk zijn. We weten dat er veel mensen zijn die moeite blijven houden met ambtelijke taal of digitale vaardigheden. Zojuist hebben we verteld hoe we ervoor gaan zorgen dat medewerkers die inwoners spreken hier goed mee om kunnen gaan. Nu gaan we er op in hoe we informatie richting inwoners zo toegankelijk mogelijk gaan maken.

Toegankelijkheid van informatie is altijd belangrijk. We houden daarbij rekening met de grote diversiteit aan inwoners in onze stad. Niemand is hetzelfde. Daarom hebben we daar al afspraken over gemaakt. Een aantal daarvan staan bijvoorbeeld in onze dienstverleningsvisie. Daarin staat dat we verschillende kanalen aanbieden voor onze diensten. Namelijk digitaal, telefonisch, en fysiek. Zo kunnen inwoners zo veel mogelijk zelf kiezen hoe ze contact met ons willen hebben. Onze visie daarop is *'digitaal waar het kan, en persoonlijk waar het moet'*. Daarnaast zijn we begonnen met de *'omnichannel methodiek'* van de VNG. Eerder beheerden en vulden we onze kanalen apart van elkaar in. Met de omnichannel methodiek laten we een mix van kanalen goed op elkaar aansluiten. Dit past bij de verwachting van de inwoner. Of die nu iets opzoekt op de website, een brief leest, belt of langskomt; voor de inwoner zijn we 'de gemeente', niet een verzameling losse diensten. Met deze aanpak willen we dat inwoners bij ons vinden wat ze zoeken, op elk gewenst moment.

We hebben gekeken naar welke concrete verbeteringen we de komende tijd kunnen doorvoeren voor laaggeletterde inwoners. Daarnaast zijn er

denkrichtingen die we gaan uitwerken. We verwachten dat hierdoor op den duur onze ambities hoger kunnen worden dan de middelen die er nu voor zijn. We gaan met de bestaande middelen aan de slag, en kunnen vanaf 2022 aangeven welke eventuele aanvullende middelen wenselijk zijn.

4.2.2 Direct Duidelijk

De gemeente Enschede heeft in 2019 de *'Direct Duidelijk Deal'* ondertekend. Daarin beloven we dat we heldere taal gebruiken in onze schriftelijke communicatie aan inwoners. Bijvoorbeeld in brieven.

Taalniveau B1 is hiervoor de basis. Ongeveer 80% van de Nederlanders begrijpt dit taalniveau. Via lezerspanels hebben inwoners geholpen om deze basis verder te ontwikkelen. De uitnodiging aan inwoners om mee te denken over onze brieven blijft open staan. Daarnaast is er gewerkt aan een tekststructuur die leesbaarheid bevordert. De stijlvoorschriften zijn onze schrijfspraken vastgelegd in de Enschedese Schrijfwijzer. Deze is in het voorjaar van 2021 vernieuwd en beschikbaar gesteld aan alle medewerkers. Deze schrijfspraken zijn verwerkt in de Briefschrijfttraining die alle medewerkers via de Enschedese School kunnen volgen.

Sinds de start van het project zijn we bezig alle brieven en webteksten te herschrijven. Tot nu toe zijn er 1.000 documenten herschreven of geschreven volgens de richtlijnen van Direct Duidelijk. Dit is ongeveer 30% van alle documenten. De bedoeling is dat alle communicatie aan inwoners voor 2023 is herschreven.

Tot nu toe zijn ongeveer 140 medewerkers getraind in Direct Duidelijk schrijven. Wanneer een medewerker getraind is, kan deze ook taalcoach worden. Dit betekent dat de medewerker collega's kan helpen met het schrijven van duidelijke teksten. Iedere afdeling krijgt een taalcoach.

Direct Duidelijk heeft als uitgangspunt taalniveau B1. Dat is hoger dan het taalniveau van laaggeletterden. Dit is namelijk A2/1F. Een verschil tussen de taalniveaus van Direct Duidelijk en laaggeletterdheid staat in [bijlage 3](#). Het taalniveau is niet precies hetzelfde, maar we komen er wel bij in de buurt. Daarnaast draagt Direct Duidelijk bij aan bewustwording bij medewerkers rondom de functie van taal als bindmiddel. Volgens de richtlijnen van Direct Duidelijk staat in elke brief een

Wat willen we bereiken?

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

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

KPI: Aantal medewerkers getraind.

KPI: Dekkingsgraad van de aangestelde taalcoaches.

kopje *'Heeft u nog vragen?'*. Daaronder staan duidelijke contactgegevens. Zo kunnen inwoners makkelijk contact opnemen als iets niet duidelijk is. Door ook onze telefonisten goed te trainen (zie [4.1](#)), kunnen mensen straks rekenen op de juiste hulp bij hun vragen. We blijven onze brieven daarom schrijven op taalniveau B1. Wel blijven we scherp op communicatie die ook met de Direct Duidelijk standaard veel vragen blijft oproepen. Daar kunnen we over gaan op alternatieven, bijvoorbeeld beeldbrieven of basisniveau 1F.

Daarnaast gaan we ook beoordelen hoe we Direct Duidelijk kunnen toepassen in beleidsstukken en bestuursvoorstellen. Deze moeten voor raadsleden en andere geïnteresseerden begrijpelijk en leesbaar zijn. Dat draagt bij aan transparantie en toegankelijkheid over hoe de gemeente werkt. We moeten hier een goede afweging maken tussen het taalniveau, de noodzaak voor het bespreken van technische en complexe informatie, en vastgelegde opmaak zoals de gemeentelijke huisstijl.

4.2.3 Pilot digipanel

Een belangrijk deel van de gemeentelijke dienstverlening en informatieverstrekking gebeurt via de website van de gemeente. Steeds meer zaken kunnen online geregeld worden. Sinds COVID-19 is nog duidelijker geworden dat online dienstverlening onmisbaar is. We vinden het daarom belangrijk dat onze website goed te gebruiken is door alle inwoners, ook laaggeletterden. We hebben bijvoorbeeld een voorleesfunctie. Ook wordt de mogelijkheid altijd

▀ aangeboden om te bellen of een afspraak te maken.

We ontwikkelen dit jaar een nieuwe website. Daarbij gaan we nog een stap verder. Het taalniveau van de teksten moet passend zijn, maar ook moet de structuur begrijpelijk zijn. De informatie moet overzichtelijk zijn, en invulvelden eenduidig. Er bestaat nog geen standaard ideale website voor laaggeletterden. In het Rekenkamerrapport 'de digitale snelweg naar de gemeente' uit 2019 werd daarom nadrukkelijk geadviseerd laaggeletterde inwoners te betrekken bij de online dienstverlening¹⁵. Daarom gaan we een pilot starten waarbij een panel van laaggeletterde inwoners de website test.

De pilot bestaat uit 6 sessies. Elke sessie bestaat uit 5 laaggeletterde inwoners. De inwoner krijgt een opdracht uit te voeren op onze website. We bespreken dan met ze wat ze bij het uitvoeren daarvan merken. Zo kijken we welke verbeteringen er aangebracht kunnen worden. De Universiteit Twente ondersteunt in het opzetten en uitvoeren van het onderzoek. Alifa werft en begeleidt de deelnemers. Na de 6 sessies bekijken we de opbrengst. Levert het een belangrijke bijdrage aan een betere website, dan willen we dit soort sessies vaker organiseren. Niet alleen met laaggeletterden, maar ook met andere inwoners.

▀ Wat willen we bereiken?

DOEL: We verbeteren de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website voor laaggeletterde inwoners.

KPI: Aantal georganiseerde panelsessies.

4.2.4 Ondersteunen via video

We willen beter gebruik maken van video's om een boodschap te vertellen. Ook de BAS ziet hier kansen. We zoeken nog naar de beste manier om dit te doen. We hebben gezien dat videoboodschappen het bereik vergroten. Bijvoorbeeld in onze digitale nieuwsbrieven aan bijstandsgerechtigden en in onze promotiecampagne voor 'Rondkomen met je Inkomen'. Daarentegen zijn er ook inwoners die deze vorm van

communicatie onprettig vinden, of slecht kunnen gebruiken. Ook zijn we vanuit de Rijksoverheid gebonden aan 'DigiToegankelijkheidseisen'. Deze stellen eisen aan de toegankelijkheid van video's. Zo moet er namelijk een ondertiteling of transcriptie bij de video zijn. Daarnaast is een video een relatief dure manier om informatie over te brengen. We gaan de komende tijd de afweging maken welke boodschappen het best via video verteld kunnen worden. En welke boodschappen het beste op andere manier verspreid kunnen worden. Ook beoordelen we of er via landelijke platformen, bijvoorbeeld Stichting Lezen & Schrijven, al video's bestaan die we kunnen gebruiken bij algemene diensten. Bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort. Deze afwegingen maken we onder andere tijdens de ontwikkeling van de nieuwe website.

4.2.5 Chatten in plaats van zoeken

Andere gemeentes ontwikkelen chatopties om mensen digitaal sneller de juiste informatie aan te bieden. Er worden verschillende varianten ingezet. Bijvoorbeeld chatbots, live chats, of een WhatsApp chat. Deze opties zouden kunnen bijdragen aan de inclusie van inwoners met verminderde digitale- of taalvaardigheden. Pagina's met tekst doorzoeken vraagt namelijk veel van je digitale en taalvaardigheden. Veel makkelijker is het om je vragen te stellen in een kanaal dat direct het juiste resultaat aanbiedt. Er wordt op dit moment buiten onze gemeente onderzoek gedaan naar hoe dit laaggeletterde inwoners precies kan helpen. We volgen de ontwikkelingen. Op basis van de lessen van andere gemeentes maken wij de afweging of en welke variant wij in willen zetten. Bemannen van een chat vraagt extra personeel, en het ontwikkelen van een functionele chatbot is een investering. We nemen deze afweging mee bij de omnichannel aanpak.

4.2.6 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, en op initiatief van de Rijksoverheid. Het idee is ook hier dat niemand

▀ (digitaal) mag worden buitengesloten van essentiële diensten. De nieuwste schakel in dit programma is het oprichten van een 'Informatiepunt Digitale Overheid'. Hier kunnen mensen terecht met vragen over zaken met overheidsinstanties waar ze zelf niet uitkomen, bijvoorbeeld het aanvragen van huurtoeslag. In Enschede worden voor de zomer van 2021 de medewerkers van de bibliotheek getraind. Vanaf september 2021 gaat het informatiepunt open. Vanzelfsprekend werken we hier samen met het Huis voor Taal en Meedoen. Er wordt ook een landelijke campagne opgezet om bekendheid te geven aan de informatiepunten. Dit is een mooie aanvulling op onze eigen dienstverlening. Inwoners kunnen hier namelijk ook terecht voor hulp bij contact met andere overheden waar wij anders geen invloed op hebben.

4.3 Geldzaken op orde

▀ Waarom doen we dit?

Uit onderzoek is gebleken dat laaggeletterden een grotere kans hebben om (tijdelijk) in armoede te leven dan andere mensen⁴. Daarnaast bestaat er een relatie tussen laaggeletterdheid en schuldenproblematiek⁴. Onder de personen die bij schuldhelpverlening terecht komen zijn mensen die moeite hebben met lezen of rekenen oververtegenwoordigd⁴. Dit is interessant, omdat er tegelijkertijd is vastgesteld is dat laaggeletterden vaak op eigen kracht de weg naar schuldhelpverlening niet kunnen vinden⁴.

Er moet dus een goede aansluiting zijn tussen hulp bij het ontwikkelen van basisvaardigheden, en hulp bij armoede en schulden. We hebben nieuw beleid vastgesteld voor dit laatste thema. Vanuit het thema Rondkomen met je Inkomen worden inwoners proactiever en laagdrempeliger geïnformeerd over beschikbare hulp. Denk hierbij aan een communicatiecampagne met informatieve filmpjes, of aan het inzetten van slimme advertenties. Dit helpt laaggeletterde inwoners beter de weg naar de juiste hulpverlening te vinden.

Er zijn ook een aantal netwerkbijeenkomsten geweest

▀ Wat willen we bereiken?

DOEL: We versterken de wederzijdse verbondenheid tussen onze taalactiviteiten en activiteiten gericht op ondersteuning bij geldzaken.

KPI: Aantal trainingen op het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid verzorgd bij financiële ketenpartners.

KPI: Aantal bekende trajecten / faciliteiten waar hulp geboden wordt bij de financiële administratie en het ontwikkelen van financiële vaardigheden.

van organisaties die een rol spelen bij armoede en schuldhelpverlening. Hierbij is ook het thema laaggeletterdheid aan bod gekomen. De komende jaren gaan we de banden aanhalen tussen organisaties die bezig zijn met armoede, schuldhelpverlening en laaggeletterdheid. Naast de inzet die we bij [hoofdstuk 4.1](#) hebben genoemd, moeten we zorgen dat er bij deze organisaties voldoende kennis is van elkaars aanbod. Dit helpt om inwoners naar de juiste specialisten te begeleiden. Ook voorkomt het dat er dingen dubbel ontwikkeld worden. De Wijkwijzers vervullen hier een belangrijke functie als spin in het web. Ook de samenwerking binnen de Enschedese Schuldenvrij-route kan hier aan bijdragen.

Op dit moment wordt er via verschillende kanalen hulp aangeboden bij geldzaken. Laaggeletterden kunnen hier ook gebruik van maken. Er wordt hulp geboden bij het begrijpen en invullen van formulieren via de Power Centra, Alifa en het Formulieren Adviespunt van het Diaconaal Platform Enschede. Daarnaast bieden Alifa, Humanitas, en Diaconaal Platform ook hulp bij het op orde brengen en houden van de financiële administratie. Hulp bij budgetteren wordt aangeboden door onder andere het Leger des Heils, Alifa, en Power. Voor een deel zien we dat de activiteiten binnen dezelfde organisaties worden aangeboden die deelnemen in de Taalsamenwerking. We gaan deze organisaties aanspreken op het belang van goede kennisuitwisseling ook binnen eigen organisatie.

▸ *Achtergrond informatie over dit onderwerp is terug te vinden in de [kadernota Rondkomen met je Inkomen](#).*

4.4 Goede gezondheid

Waarom doen we dit?

Uit onderzoek is gebleken dat laaggeletterden een slechtere gezondheid ervaren dan anderen, en daarnaast ook een lagere feitelijke gezondheid hebben⁴. Ook hebben ze verminderde gezondheidsvaardigheden. Dat wil zeggen dat ze minder weten van verschillende ziekten, meer moeite hebben medicatie en zelfzorg goed toe te passen, en vaker een beroep doen op een huisarts of ziekenhuis¹⁰. Dit laat het belang zien van voldoende ondersteuning aan laaggeletterden rondom gezondheid.

Er liggen op dit gebied kansen die we de komende tijd gaan benutten. Dit komt pas echt goed tot zijn recht na COVID-19. We vinden het op dit moment niet gepast om binnen de gezondheidszorg aandacht te vragen voor nieuwe onderwerpen.

Wel kunnen we verder gaan met het ondersteunen bij een gezonde leefstijl. Daar zijn we als gemeente al mee bezig. 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, Life Goals, en Supporter van Elkaar. Laaggeletterden hoeven hierbij geen schriftelijke informatie te verwerken om toch de boodschap te begrijpen.

Daarnaast is door de gemeente, Sportaal, en Menzis de gecombineerde leefstijlinterventie ingevoerd. Binnen dit project kan een inwoner gratis gebruik maken van een Beweegmakelaar. Deze Beweegmakelaar kan de inwoner helpen om gezonder te leven. Deze persoon kijkt met een brede blik naar de situatie en kan dus ook laaggeletterdheid herkennen.

In de toekomst gaan we huisartsen en medici trainingen aanbieden om laaggeletterdheid te herkennen en ermee om te gaan (zie [4.1](#)). Het aanbieden van beeldende informatie kan hierbij een goede stap¹⁰. Ook heeft de Stichting Digisterker het programma DigiVitaler

Wat willen we bereiken?

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

KPI: Aantal trainingen verzorgd binnen de gezondheidszorg.

KPI: Aantal deelnemers aan verschillende activiteiten ter ondersteuning van een gezonde leefstijl.

KPI: Aantal deelnemers DigiVitaler.

opgericht. Dit programma helpt mensen om te gaan met de digitale medische wereld. De bibliotheek in Almelo heeft vanuit dit programma workshops gemaakt samen met Ziekenhuis Almelo en een huisartsenpraktijk. In 2022 volgt de Bibliotheek Enschede dit voorbeeld.

Ten slotte houden we nauw contact met beleidsmakers op het gebied van gezondheid en sport. Zo kunnen we samen optrekken in het aanpakken van verdere kansen.

▷ *Binnenkort verschijnt het nieuwe Sportakkoord. Hierin wordt nog meer informatie verschaft over wat we doen om inwoners in staat te stellen zo gezond mogelijk te leven.*

4.5 Enschede studentenstad

In Enschede hebben wij in vergelijking met andere Twentse gemeentes ook nog een unieke doelgroep: de snelgroeiende groep buitenlandse (PHD) studenten. Er zijn de afgelopen jaren steeds meer Engelssprekende studenten in Enschede komen wonen. Dat komt onder andere door het internationaliseringsbeleid van de Universiteit Twente en Saxion Hogeschool. Deze studenten vormen een speciale NT2-groep. Bij aankomst spreken de meeste van hen niet of nauwelijks Nederlands. Zij hebben geen verplichting de taal te leren. Een deel van die studenten wil ook niet lang in Nederland blijven. Hierdoor gaat een aanzienlijk deel van de groep niet aan de slag met het leren van goed Nederlands. Wel liggen bij hen dezelfde gevaren op de

loer als bij andere laaggeletterden.

De Universiteit Twente heeft verschillende taalcurricula en een taalcafé. Saxion heeft taalcurricula voor internationale studenten (A1 en A2 niveau) met de mogelijkheid tot aanvullende lessen over de Nederlandse cultuur. Daarnaast bieden ze ook taalcurricula ter voorbereiding op het Nederlands staatsexamen, zoals geldt binnen het inburgeringstraject. De onderwijsinstellingen zijn verantwoordelijk voor ondersteuning van deze studenten. Via verschillende methoden proberen zij de internationale studenten een goede start te geven en hulp te bieden bij het begrijpen van de Nederlandse maatschappij. Toch gaat door een combinatie van taalbarrières, culturele verschillen, en het ontbreken van een netwerk bij aankomst niet altijd alles soepel.

Sommige studenten weten hun weg in de Nederlandse samenleving niet goed te vinden. Dat wordt pas duidelijk als het te laat is. We praten de komende tijd met de onderwijsinstellingen om te kijken of we elkaar kunnen ondersteunen. Dit doen we samen met de afdeling studentenbeleid. We willen dat internationale studenten weten dat ook zij recht hebben op onze algemene voorzieningen om hulp te krijgen. Het gaat hier bijvoorbeeld over de meerwaarde van Wijkwijzers om de weg naar specialistische hulpverlening te kunnen vinden. Of de functie van de Formulierenbrigade om belangrijke formulieren te helpen begrijpen. Dit gaan we in de bestaande informatiekkanalen naar deze doelgroep beter communiceren. We hebben inmiddels geïnventariseerd welke kanalen dat zijn.

Vanuit studentenbeleid wordt de komende tijd ook aan het probleem gewerkt met meerdere concrete acties, bijvoorbeeld:

- ▶ Het promoten van Engelse vertalingen van websites van woningcorporaties.
- ▶ Het maken van een overzicht van faciliteiten en activiteiten in de stad voor internationale studenten.
- ▶ Het ontwikkelen van toolkits voor bedrijven om hen te helpen hun deuren te openen voor internationale alumni.
- ▶ Het aanspreken van bedrijven op de mogelijkheden om taalcurricula aan te bieden aan internationale alumni. Zo kunnen ze hen als talent binnenhalen.

We werken samen met studentenbeleid om te zorgen dat het aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen en het LeerWerkLoket worden meegenomen in het verder ontwikkelen van deze activiteiten.

▷ *Meer weten over wat de gemeente doet om instroom van internationale studenten in goede banen te leiden? Let dan op de komst van het Welcoming City beleid!*

5. Doelstellingen & indicatoren

Hieronder geven we een overzicht van alle doelstellingen die we gedurende dit uitvoeringsprogramma hebben opgesteld. Daarnaast geven we ook een overzicht van alle indicatoren (KPI's). Voor indicatoren die we reeds bijhouden geven we de stand van zaken uit 2020 direct weer. De indicatoren die we kunnen weergeven vanaf 2022 staan apart weergegeven. De indicatoren worden door de verschillende betrokken beleidsterreinen en uitvoerende partijen bijgehouden. We gaan deze doelstellingen en indicatoren gebruiken voor onze jaarlijkse evaluatie.

Wat willen we bereiken?

Iedereen een goede start:

- ▶ Het gebruik van de VVE door geïndiceerde kinderen in 2025 verhogen tot 85%.
- ▶ We betrekken de taalontwikkeling van ouders bij de taalontwikkeling van hun kinderen. Dit doen we door het gebruik van gezinsgerichte instrumenten uit te breiden.
- ▶ We willen dat zo weinig mogelijk jongeren het onderwijs verlaten voordat zij een startkwalificatie hebben behaald. In 2023/2024 streven binnen de regio Twente naar een percentage van maximaal 1,6%.
- ▶ De komende jaren verhogen we in Twente het percentage jongeren zonder startkwalificatie dat we terug naar school begeleiden tot 30%.
- ▶ Alle jongeren uit VSO, PRO, en Entree onderwijs die stoppen met school voordat ze een diploma behalen zijn per 1 oktober 2021 bekend bij de gemeente.
- ▶ We verbeteren het rendement van het inburgeringstraject op taal en participatie.

Werken aan je vaardigheden:

- ▶ Per 2022 herstellen van het aantal deelnemers aan het educatie aanbod zoals voor COVID-19. Daarna organiseren we een jaarlijkse groei van 10%.
- ▶ Het Huis voor Taal en Meedoen vergroot haar bereik en toegankelijkheid voor de doelgroep.
- ▶ We zorgen voor voldoende kwaliteit en deskundigheid onder taalvrijwilligers bij non-formele trajecten.
- ▶ We gaan de aantrekkingskracht voor NT1-deelnemers van het educatieaanbod vergroten en laten daarmee het aandeel NT1-deelnemers binnen het aanbod groeien. We streven eind 2021 naar 50 NT1-ers in en daarna jaarlijks 20% erbij.
- ▶ We zorgen voor voldoende kwaliteit en deskundigheid onder taalvrijwilligers bij non-formele trajecten.
- ▶ We hebben grip op de effectiviteit en kwaliteit van de beschikbare educatieve activiteiten. Voor het formele onderwijs verlangen we dat 70% van de taaldeelnemers bij het afronden één of meer niveaustijgingen heeft gerealiseerd.
- ▶ We verbeteren de ketenaanpak en samenwerking binnen het Huis voor Taal en Meedoen.

Iedereen kan meedoen:

- ▶ Het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid wordt onderdeel van de werkwijze van onze professionals.
- ▶ Er is bij alle Wijkteams en Wijkwijzers kennis over laaggeletterdheid en het (educatie) aanbod voor laaggeletterden.
- ▶ We integreren het aanbod van het Huis voor Taal en Meedoen in het overzicht van het totaalaanbod bekend bij de Wijkwijzers.
- ▶ We gaan inwoners tegemoet komen via het vereenvoudigen van onze communicatie via het Direct Duidelijk-project.
- ▶ We verbeteren de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website voor laaggeletterde inwoners.
- ▶ We versterken de wederzijdse verbondenheid tussen onze taalparnters en en activiteit gericht op ondersteuning bij geldzaken.
- ▶ Inwoners kunnen voldoende steun krijgen om geen gezondheidsproblemen te ontwikkelen als gevolg van laaggeletterdheid.

Prestatie indicatoren 2021

Gebruik VVE 74%	Kennissessies IKCs 20	Gebruikers VoorleesExpress 50	Gebruikers Ei van Columbus 35
Jongeren terug naar school 25%	Capaciteit Regieteam 590	Deelnemers HvTem 1271	Kennissessies van HvTeM 1
Taalvrijwilligers getraind 120	Gesprekken LWL 4	Werkgevers aangesloten bij Taalakkkoord 6	Gebruikers Twents Fonds 315

Aantal deelnemers entree-
opleidingen en vak modules

155

Aantal
herschreven
documenten

1000

Medewerkers
getraind Direct
Duidelijk

140

Digipanel
sessies

0

Bekende
financiële
trajecten

9

Prestatie indicatoren vanaf 2022

NT1
deelnemers
HvTeM

> 1 niveau-
stijging
formele
educatie

Scores
Sociale
Inclusie
Meting

Klant-
tevreden-
heidsscore

Jongeren
zonder
start-
kwalificatie

Aantal
combi
trajecten
HvTeM

Aantal
schakel-
trajecten
HvTeM

Via HvTeM
start
(vrijwilligers)
werk

Aantal
Wijkwijzer
vrijwilligers
getraind

Aantal
trainingen
over laag-
geletterdheid

Dekkings-
graad
taalcoaches

Aantal
deelnemers
gezondheids-
interventies

Bijlagen

Bijlage 1 - Overzicht activiteiten Huis voor Taal en Meedoen 2021

Alifa

- Lees- en schrijfhuis, 2 locaties
- Praathuis, 2 locaties
- Spel aan Huis
- Taal op Maat, groepen en individuele trajecten
- Twentse Cameraatjes
- Trainen en voorlichten herkennen en bespreken laaggeletterdheid

De Bibliotheek Enschede

- Huisvesting Huis voor Taal en Meedoen
- De Bibliotheek op School
- Voorleesexpress
- BoekStart
- Thuis taal
- Swoesj
- Cursussen digitale vaardigheden (e.g. Klik en Tik, Digisterker)
- Informatiepunt Digitale Overheid
- Vanaf 2022: DigiVitaler

M-Pact

- Professionalisering Huis voor Taal en Meedoen
- "Doe Mee in Enschede" - Ondersteuning participatieverklaringstraject inburgeraars, 6 groepen
- "Doe Mee in Enschede intervisie", 4 groepen
- "Enschedese Vrouwen met Ambitie" / "Eigen Kracht", 6 groepen
- Commerciële taalcursussen Volksuniversiteit
- Trainen taalvrijwilligers en vrijwilligers Wijkwijzers

Power

- Non-formeel taal onderwijs
- Computerlessen
- Formulierenhulp
- Hulp met budgetteren

ROC van Twente

- Formele taallessen, 8 groepen (niveaus A0 t/m B2)
- Formele taallessen DCW
- Assessment / Intake, Toetsing, Taalschoolwerkplan
- Open Leer Centrum
- Formele educatie digitale vaardigheden, 5 groepen
- "Doe Mee" - Taallessen NT2 met nadruk op participatie, 2 groepen
- Praktijlessen met vaktaal, 3 werkelden
- "Scoren met Gezondheid"- Taal richting gezondheid, 13 groepen
- Aanvullende modules financiële vaardigheden, digitale wereld, voorzieningen in de stad

SIVE

- Non-formele taallessen voor hoger opgeleide vrouwen (NT2)
- "Taalontmoeting" - oefenen spreekvaardigheden NT2.

Bijlage 2 - Matrix dekking aanbod Huis voor Taal en Meedoen

Organiserende partij	Activiteit gericht op		
	Lezen	Schrijven	Spoken
Alifa	- Taal op Maat - Lees- en Schrijfhuis	- Taal op Maat - Lees- en Schrijfhuis	- Taal op Maat - Praathuis - Twentse Cameraadjes
Bibliotheek Enschede	- Leesclub NT1 - Thuistaal - BoekStart - Voorleesexpress	- Thuistaal - Voorleesexpress	- Leesclub NT1 - Thuistaal - BoekStart - Voorleesexpress
M-Pact	- Dutch for absolute beginners - Dutch for beginners	- Dutch for absolute beginners - Dutch for beginners	- Dutch for absolute beginners - Dutch for beginners
Power	- Taaltafels - Taalles Power	- Taalles Power	- Taaltafels - Taalles Power
ROC van Twente	- Formeel taalaanbod van alfa t/m B2	- Formeel taalaanbod van alfa t/m B2	
SIVE	- Taalles voor hoger opgeleide vrouwen	- Taalles voor hoger opgeleide vrouwen	- Taalles voor hoger opgeleide vrouwen
	12 activiteiten	9 activiteiten	12 activiteiten

Organiserende partij	Activiteit gericht op		
	Rekenen	Financiën	Digitale vaardigheden
Alifa		- Thuisadministratie - Belasting invulhulp - Persoonlijk budgetadvies	- BAAS-trainingen
Bibliotheek Enschede			- Digisterker - Klik en Tik - Swoesj - Ipad en Iphone beginnerscursus - Windows 10 basiscursus - Windows 10 vervolgcursus
M-Pact			
Power		- Taaltafels - Hulp bij formulieren - Grip op je geld	- Computerles
ROC van Twente	- Rekenles	- Financiën	- Digitale vaardigheden basis - Digitale vaardigheden diplomatraject
SIVE			
	1 activiteit	7 activiteiten	10 activiteiten

Organiserende partij	Activiteit gericht op		
	Meedoen	Vrijwilligerswerk	Werk
Alifa	- Gezelschap - Ontmoetingsgroepen - Jongereninformatiepunt - Jeugdsoos - Stap in bezoek	- Taalvrijwilligers Alifa - Vrijwilligers Alifa	
Bibliotheek Enschede			
M-Pact	- Enschedese Vrouwen met Ambitie - Doe Mee (statushouders)	- Enschedese Vrouwen met Ambitie - Vacaturebank M-Pact / bemiddeling naar vrijwilligerswerk	- Enschedese Vrouwen met Ambitie - Doe Mee (statushouders)
Power	- Power faciliteiten algemeen		- Taaltafels - Sollicitatiehulp - Power faciliteiten algemeen
ROC van Twente	- Doe Mee!		- Praktijkles zorg & dienstverlening - Praktijkles techniek - Praktijkles horeca - Praktijkles logistiek
SIVE	- Groet en Ontmoet - Handwerkgroep - Inspirerende Ontmoeting	- Taalvrijwilligers SIVE - Kantoorvrijwilligers SIVE - Vrijwilligers SIVE anders	- Kijk wat ik Kan
	12 activiteiten	7 activiteiten	10 activiteiten

Organiserende partij	Activiteit gericht op	
	Gezondheid	Gezin
Alifa	- Alzheimer Café - Alzheimer Theehuis	- Thema cursussen gericht op gezinnen met kinderen <3 jaar - Triple P - Spel Aan Huis - Ontmoetingsgroepen voor gezinnen
Bibliotheek Enschede		- Thuistaal - BoekStart - Voorleesexpress
M-Pact	- Enschedese Vrouwen met Ambitie - Doe Mee (statushouders)	
Power	- Hulp bij formulieren - Taaltafels	
ROC van Twente	- Scoren met Gezondheid - Sport en Gezondheid - EHBO cursussen	
SIVE		
	9 activiteiten	7 activiteiten

Bijlage 3 - Verschil Direct Duidelijk en voorschriften laaggeletterdheid

Afwijkingen en overeenkomsten schrijfinstructies A2 t.o.v. B1

	A2 Factsheet eenvoudige taal voor laaggeletterden (Stichting Lezen & Schrijven) 2021	B1 Enschedese Schrijfwijzer Direct Duidelijk communiceren 2021
Tekststructuur	- Kernboodschap(pen) van de tekst bovenaan in tekst en elke alinea - Gebruik korte (vraag) kernzinkoppen, vetgedrukt - Max. 5 alinea's in een tekst - Per alinea max. 2-10 zinnen - Aantal woorden per zin max 10 - Gebruik opsommingstekens	- Idem; kernboodschap(pen) meteen na inleiding, gevolgd door onderbouwing en slot - Idem; Gebruik korte (vraag) kernzinkoppen, vetgedrukt - Maximale alinea's onbekend - Per alinea max. 9 zinnen - Aantal woorden per zin 10-15 - Idem; gebruik opsommingstekens
Vorm	- Lettertype: minimaal 12 punts, met ruimte en schreefloos - Regelafstand 1.5 minimaal - Kleur: zwarte letters op wit papier - Belangrijke of nieuwe informatie vetgedrukt - Zinnen onder elkaar, links uitlijnen en telkens op nieuwe regel	- Lettertype: 10 punts schreefloos - Regelafstand onbekend - Belangrijke informatie in kernzinkop dikgedrukt, anders niet - Alleen kernzinkop vetgedrukt - Zinnen links uitlijnen. Geen instructies over nieuwe regels per zin.
Tekstinhoud	- Stel eenvoudige vragen die aangeven wat de lezer nodig heeft (in de kernzinkop, persoonlijk aanspreken) - Alleen informatie wat nodig is - Niet teveel informatie: liever niet meer dan drie onderwerpen bieden - Herhaal belangrijkste informatie nog een keer - Geef de contactgegevens	- Idem; op vriendelijke wijze kernboodschappen eventueel de vorm van een vraag geven - Idem; alleen informatie wat nodig is, één boodschap per zin. - Idem; niet teveel informatie. - Max aantal onderwerpen onbekend - In slot samenvatten (niet concreet de onderwerpen), terugblikken, en contact voor de toekomst geven - Idem; geef de contactgegevens (in het slot)
Beeld	- Foto's werken beter dan tekeningen - Concrete beelden gebruiken - Eventueel pictogrammen voor vaste onderwerpen (telefoon voor telefoonnummer) - Géén grafieken en stroomdiagrammen	- Er wordt nog geen beeld gebruikt / niet noodzakelijk voor B1 niveau
Zinsbouw	- Onderwerp, persoonsvorm, lijdend voorwerp - Schrijf actieve zinnen - Houdt werkwoorden bij elkaar en bij het onderwerp - Geen tangconstructies, geen samengestelde zinnen - Geen nominalisaties (dus niet van een werkwoord een zelfstandig naamwoord maken)	- Er wordt nog geen beeld gebruikt / niet noodzakelijk voor B1 niveau
Woorden	- Alledaagse woorden, - geen vaktaal of vakjargon - Geen synoniemen gebruiken - Alleen van eenduidige betekenis - Voorkom leenwoorden met niet- Nederlandse opbouw (cadeau) - Geen uitdrukkingen of figuurlijk taalgebruik - Schrijf getallen in cijfers - Opletten met afkortingen	- idem; schrijven in spreektaal - vaktaal alleen voor vakgenoten - idem: getallen in cijfers - datum als 'zondag 16 mei 2021', tijd in cijfers, bedragen met euroteken en cijfer, mobiele nummers in groepjes van twee cijfers - idem; afkortingen voorkomen, anders voluit en tussen haakjes erna de afkortingen

▼ Tekst al op B1 niveau volgens de Direct Duidelijk Schrijfwijzer aanpassen naar A2

	A2 Factsheet eenvoudige taal voor laaggeletterden (Stichting Lezen & Schrijven) 2021
Tekststructuur	1. Baken de tekst af tot 5 alinea's met maximaal 10 zinnen per alinea. 2. Reduceer de zin tot maximaal 10 woorden per zin. 3. Vetgedrukte kernzinkoppen (in vraagvorm) gebruiken voor elke alinea. 4. Kernboodschap altijd bovenaan.
Vorm	5. Vergroot het lettertype van Arial 10 naar Arial 12 met 1.5 regelafstand. 6. Belangrijke / nieuwe informatie vetgedrukt maken 7. Zinnen links uitlijnen en nieuwe zin op nieuwe regel 8. Kleuren vermijden: alleen zwart op wit
Beeld	9. Keuze maken of beeld je beeld wilt gaan gebruiken ter verduidelijking van de tekst. Zo ja: kale, concrete foto's gebruiken, pictogrammen alleen voor vaste onderwerpen. Géén grafieken/tabellen/diagrammen!
Zinsbouw	Volgens instructies B1 al toegankelijk voor A2, wel extra aandacht voor 10. Actieve constructie: 'onderwerp – doet – iets', geen hulpwerkwoorden! 11. Géén nominalisaties maken
Woorden	12. Alleen woorden met eenduidige betekenis 13. Voorkom leenwoorden met niet Nederlandse opbouw 14. Geen uitdrukkingen, idiomen, figuurlijk taalgebruik

▼ Bronnenlijst

- 1: Geletterdheid Inzicht.nl (2019). *Aandeel laaggeletterden naar regio*. Opgehaald 24 mei 2021 via: <https://geletterdheidinzicht.nl/>
- 2: Algemene Rekenkamer (2016). *Aanpak van laaggeletterdheid*. Opgehaald 22 mei 2021 via: <https://www.rekenkamer.nl/publicaties/rapporten/2016/04/20/aanpak-van-laaggeletterdheid>
- 3: Stichting Lezen & Schrijven, Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA), & Maastricht University (2016). *Regionale spreiding van geletterdheid in Nederland*. Opgehaald 24 mei 201 via: https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-09/Regionale_spreiding_van_geletterdheid_in_NL.pdf
- 4: Stichting Lezen & Schrijven (2018). *Laaggeletterdheid in Nederland*. Opgehaald 4 maart 2021 via: <https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/Factsheet%20Laaggeletterdheid%20in%20Nederland.pdf>
- 5: Rijksoverheid (2020). *Aanpak laaggeletterdheid*. Opgehaald 2 mei 2021 via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/taal-rekenen-digitale-vaardigheden/aanpak-laaggeletterdheid>
- 6: Buisman, M. & Houtkoop, W. (2014). *Laaggeletterdheid in kaart*. Opgehaald 4 maart 2021 via: <https://ecbo.nl/onderzoek/publicatie/laaggeletterdheid-in-kaart/>
- 7: Stichting Lezen & Schrijven (2018). *Digitale vaardigheden en laaggeletterdheid*. Opgehaald 26 maart 2021 via: <https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/Factsheet%20digitale%20vaardigheden.pdf>
- 8: Inspectie van het Onderwijs (2020). *De Staat van het Onderwijs 2020*. Opgehaald 22 mei 2021 via: <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2020/04/22/staat-van-het-onderwijs-2020>
- 9: Inspectie van het Onderwijs (2021). *De Staat van het Onderwijs 2021*. Opgehaald 22 mei 2021 via: <https://www.onderwijsinspectie.nl/documenten/rapporten/2021/04/14/de-staat-van-het-onderwijs-2021>
- 10: Stichting Lezen & Schrijven (2018). *Feiten & Cijfers Laaggeletterdheid*. Opgehaald 4 maart 2021 via: https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/2018_SLS_Literatuurstudie_FeitenCijfers_interactief_DEF.pdf
- 11: De Greef, M. (2017). *Deelname aan educatietrajecten van het ROC van Twente zorgt voor een betere plek in de samenleving en op de arbeidsmarkt*. Opgehaald 22 mei 2021 via: <https://openarchivaris.nl/blob/91/c3/577d1145db29aa357a0c3f8c6136.pdf>
- 12: Van der Geest, H. (2020). *Het signaleren van laaggeletterdheid in de schuldhulpverlening*. Opgehaald 22 mei 2021 via: http://essay.utwente.nl/82270/1/VandeGeest_MA_BMS.pdf
- 13: Stichting Lezen & Schrijven, ROA, & Maastricht University (2019). *Spreiding van laaggeletterdheid*. Opgehaald 24 mei 2021 via: https://www.lezenenschrijven.nl/sites/default/files/2020-08/2019_Rapport_Spreiding_laaggeletterdheid-webversie_DEF.pdf
- 14: Rekenkamercommissie Gemeente Enschede (2019). *De digitale snelweg naar de gemeente*. Opgehaald 24 mei 2021 via: https://privacy-web.nl/wp-content/uploads/po_assets/560120.pdf

Colofon

Dit is een uitgave van de gemeente Enschede.

Vragen?

Bel met het secretariaat van de afdeling
Strategie en Beleid van het programma
Economie, Werk en Onderwijs. Telefoon: 053
481 51 21.

Omslagfoto

Annie Spratt via Unsplash

© Mei 2021, gemeente Enschede