

UWV Noord-Holland-Noord

UWV-adviseurs zijn getraind, een Taalpunt is geopend in het UWV-gebouw en laaggeletterden en niet-digivaardige klanten zijn 'gevonden' en doorverwezen. Hoe deden zij dat?

Dat dezen zij door mensen uit te nodigen die niet (goed) gebruikmaken van de digitale dienstverlening van het UWV en ze door te verwijzen naar een van de Taalhuizen of het Taalpunt in huis. De Taalpuntmedewerker zet waar nodig de Taalmeter of Digimeter in en verwijst door naar (digi)taal aanbod in de buurt.

Wat levert het op?

- Samenwerking met Taalhuizen, bibliotheken en Stichting Lezen & Schrijven.
- Tijdens de pilot (vier maanden) zijn van de 140 uitgenodigde klanten 90 mensen verschenen, hebben 66 een advies willen ontvangen en werken 25 klanten aan hun (digi)taalvaardigheden. 75% hiervan hebben Nederlands als moedertaal.
- Na de pilot zijn in acht maanden 266 UWV-klanten doorverwezen. 108 naar een digitaal traject, 58 naar een taaltraject en 43 naar allebei. Nabellen na drie maanden wijst uit dat (per 1 juni) 62% is gestart en 38% (nog) niet.

Succesfactoren

- De UWV-adviseurs zijn goed getraind om laaggeletterdheid te herkennen en door te verwijzen. Ze volgen ieder jaar een herhaling van de training.
- De combinatie van de wekelijkse gesprekken van UWV-adviseur met niet-digivaardige klanten en de directe vervolgspraken bij het Taalpunt. Het nabellen vergroot de opkomst.
- Het (digi)taalaanbod van alle betrokken organisaties in Noord-Holland-Noord is goed in kaart gebracht en voor iedereen beschikbaar.

Uitdagingen

- Het traject om laaggeletterden te vinden, met name met een Nederlandstalige achtergrond, is intensief, mede omdat deze mensen hun taalachterstand verbergen. Je hebt menskracht nodig en een structurele, duurzame aanpak.
- Aan het werken met de Taalmeter of de Digimeter kunnen door interne ict-beveiliging technische uitdagingen verbonden zijn in verband met privacy.
- Voor structurele doorverwijzing heb je de expertise van alle betrokken partijen nodig, een duidelijke rolverdeling en vertrouwen in elkaar.

De volgende stappen

- Meer mensen verleiden, met name ook mensen met Nederlands als moedertaal, om hun basisvaardigheden te verbeteren en kans op werk te vergroten.
- In samenwerking met bibliotheken: klanten in drie maanden digivaardig maken met 'Werkmap-ready', workshops Klik&Tik, Digisterker, Werkmap en Werk.nl.
- Uitbreiding tijdens Taalpunt voor bezoekers, gemeente en klanten sociale dienst.
- Schuldhulpverlening en Werkgeversservicepunt bij de aanpak betrekken.