Groningen

Sindsdien weten steeds meer wijkbewoners het Taalhuis te vinden. Een pilot met een nieuwe aanpak door het wijkteam moet de toeloop nog groter maken.

Toeleiders zijn mensen die laaggeletterden vinden en doorverwijzen naar een plek waar zij hulp kunnen krijgen. Ze spelen een grote rol als het gaat om het bereiken van mensen die problemen hebben met taal, rekenen en digitale vaardigheden. Deze groep is namelijk niet zo gemakkelijk op het eerste gezicht te herkennen en maakt niet makkelijk de stap naar onderwijs. Simone van Leusden werkt vanuit het Alfa-college (unit Educatie & Inburgering) als coördinator van het Taalhuis in de Oosterparkwijk, een van de vier Taalhuizen die de stad Groningen rijk is. “Vanuit het Taalhuis heb ik zelf niet de contacten met deze mensen. Maar ik weet dat het WIJ-team - het sociale wijkteam - die wel heeft. Dit is een team van beroepskrachten en vrijwilligers met allerlei verschillende achtergronden, zoals jeugdwerk, ouderenzorg, buurtwerk, hulpverlening en/of gezinsondersteuning. Ik dacht: bij hen moet ik zijn.”

Contact met werkgroep armoede

Van Leusden zocht contact met Nathalie van de Garde, voorzitter van de werkgroep armoede en financiële problematiek in het WIJ-team Oosterparkwijk. “Ik had een onderzoek gelezen waaruit een relatie tussen laaggeletterdheid en armoede bleek. Dus die werkgroep leek me de beste ingang. Onze doelen bleken overeen te komen, zoals mensen zelfredzamer maken, zorgen dat ze zelf meer de regie kunnen nemen in hun leven, dat ze beter participeren in de wijk. Dat was mooi om te ontdekken, dat we allemaal hetzelfde willen.” Van de Garde: “Nadat Simone ons bewuster had gemaakt van laaggeletterdheid en hoe mensen dat vaak weten te verbergen, zijn we er meer op gaan letten. En nu zien we inderdaad dat bij bijna alle mensen die wij tegenkomen met financiële problemen een vorm van laaggeletterdheid een rol speelt. Daardoor kunnen mensen bijvoorbeeld niet aan hun pensioen komen, of begrijpen ze belastingen niet goed, of hebben ze problemen met het aanvragen van toeslagen. Als we dat boven tafel weten te krijgen, kunnen we mensen motiveren om er zelf iets aan te doen. Wij vinden dat belangrijk, anders blijf je altijd de hulppost waar mensen naartoe moeten omdat ze het zelf niet redden.”

Vragen stellen

Van Leusden begon met het interviewen van een aantal mensen uit de werkgroep. “Ik wilde weten wat ze meemaken, waar ze tegenaan lopen, hoe ze het Taalhuis zien. Maar ook wat ze nodig hadden om laaggeletterdheid te kunnen herkennen en het gesprek erover aan te gaan. En hoe dit zou passen in hun eigen werkwijze. Want je kunt niet zo maar zeggen: ‘Ga maar even laaggeletterden screenen en doorverwijzen’. Je moet wel investeren in hun kennis en kunde.” Van de Garde: “Vervolgens heeft Simone ons een training ‘Herkennen en doorverwijzen’ van de Stichting Lezen en Schrijven gegeven. We hebben daarna samen bedacht dat we tijdens een gesprek met mensen gaan vragen of ze hun naam, adres, e-mailadres en de vraag waar het gesprek over gaat in kernwoorden op willen schrijven. Als dat ingewikkeld blijkt of iemand kan dat niet, of er is geen e-mailadres - misschien is er dan ook geen computer - dan stellen we vier verdiepingsvragen. Dat zijn vragen als: ‘hoe vaak vraagt u hulp bij het lezen van brieven en het invullen van formulieren?’” Van Leusden: “We hebben de vragen die in de training worden aangereikt – die worden contextgerichte vragen genoemd - als uitgangspunt genomen. De vragen kun je inhoudelijk een beetje bijstellen, zodat ze passen bij jouw situatie en jouw doelgroep. Wij denken dat deze vragen goed in een consult in te passen zijn. Als dan naar voren komt dat iemand bepaalde dingen heel lastig vindt, dan bespreken we of hij daar iets aan wil doen.”

Motiverende gesprekstechniek

Van de Garde weet dat mensen motiveren om iets aan hun problemen met taal te doen nog niet zo eenvoudig is. “Veel mensen hebben zich al neergelegd bij hun situatie. Ze redden zich al jaren prima zo. Voor lastige dingen hebben ze een bekende - of ze zeggen dat wij daar toch voor zijn. De Stichting Lezen en Schrijven heeft ons een training motiverende gespreksvoering aangeboden. Echt een cadeautje! Het was een fantastische training. We hebben natuurlijk allemaal al eens gesprekstechnieken geleerd, maar dit was toch net even anders. We leerden hoe we vooral de ander zelf aan het woord konden laten, waardoor die persoon uit zichzelf bepaalde conclusies trekt. Wij zijn toch snel geneigd om in de oplossingen te schieten - ‘Dan ga je toch naar het Taalhuis’ - terwijl dat eigenlijk vanuit de mensen zelf moet komen. We hebben nu een dagdeel geoefend met deze techniek, en dat moeten we zeker blijven doen. Dit is iets wat we heel graag onder de knie willen krijgen.”

Aanpak gemakkelijk over te nemen

De nieuwe aanpak wordt getest in een pilot van een half jaar. “We doen dit met alle veertien mensen uit onze werkgroep,” vertelt Van de Garde. “En met nog een aantal andere collega’s die veel bewoners zien. Als straks blijkt dat hierdoor nog meer mensen

zich aanmelden bij het Taalhuis, dan willen we dit met het hele team gaan doen.” Van Leusden monitort en stuurt bij. Het experiment dient als een praktijkgericht onderzoek voor haar master Pedagogiek, die ze naast haar werk volgt. “Om deze aanpak helemaal met een sociaal wijkteam op te zetten, is natuurlijk wel intensief. Maar ik denk dat als wij de aanpak op een gegeven moment geoptimaliseerd hebben, het voor andere teams vrij gemakkelijk is om het - misschien met wat kleine aanpassingen - over te nemen.”

Breder trekken

Beleidsmedewerker Sietske Pronk van de gemeente Groningen omarmt het initiatief in de Oosterparkwijk. “In de ontwikkeling van mensen is taalvaardigheid heel belangrijk. Dat speelt op allerlei vlakken; kinderen opvoeden, een baan vinden, meedoen in de maatschappij. Het aanpakken van laaggeletterdheid maakt deel uit van ons armoedebeleid, maar we nemen het ook op andere beleidsterreinen mee als aandachtpunt. Wat nu speelt is de vraag hoe we deze aanpak breder kunnen trekken, naar de andere Taalhuizen en WIJ-teams in Groningen. Ook zij moeten elkaar gaan vinden. Want het Taalhuis Oosterpark loopt als een trein, en dan zijn ze nog niet eens aan de pilot begonnen. Ik weet zeker dat dit komt door het goede onderlinge contact.” Van Leusden is het daar volledig mee eens. “Als ik geen verbinding heb met de wijk of met de mensen, dan komt er ook niemand naar het Taalhuis.”