



Samenvatting Signaleren laaggeletterdheid door sociale (wijk)teams

Kwalitatief onderzoek naar handelingsverlegenheid

Colofon

Dit onderzoek is in opdracht van Stichting Lezen & Schrijven uitgevoerd door bureau Wending.

Deze publicatie is onderdeel van het ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven. Dit programma wordt aangeboden door Stichting Lezen & Schrijven en gefinancierd door de Rijksoverheid.

lezenenschrijven.nl

Mei 2017 © Stichting Lezen & Schrijven

Samenvatting

In het rapport 'Taal als Middel' (Labyrinth, mei 2016) is geconcludeerd dat (sociale) wijkteams een belangrijke potentiële vindplaats zijn om laaggeletterden te signaleren, maar dat het gemeenten nog onvoldoende lukt om deze vindplaats te benutten. Als reden wordt genoemd dat professionals van wijkteams handelingsverlegen zijn. Stichting Lezen & Schrijven heeft vervolgens aan bureau Wending gevraagd een verdiepend onderzoek te verrichten naar de oorzaken van deze handelingsverlegenheid en naar oplossingsrichtingen. Aan dit kwalitatieve onderzoek hebben wijkteams deelgenomen die al zijn gestart met het signaleren van laaggeletterdheid en twee overkoepelende landelijke organisaties (in totaal 25 mensen).

Handelingsverlegenheid: oorzaken

Geïnterviewden herkennen dat er handelingsverlegenheid bestaat bij professionals van wijkteams. De meest gehoorde oorzaken zijn:

- Cliënten komen met acute en omvangrijke problemen. Het is voor professionals niet altijd gemakkelijk om de relatie met laaggeletterdheid te leggen (meest genoemd).
- Laaggeletterdheid staat bij professionals onvoldoende op het netvlies.
- Wijkteams worstelen met hun nieuwe rol om mensen zelfredzamer te maken. Cliënten motiveren om hun taalniveau te verbeteren, is hier een onderdeel van.
- Hulpverleners zijn bang dat het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid spanning op de relatie zet. Vooral bij autochtone cliënten bestaat schaamte.
- Ander vakgebied: onvoldoende kennis over de leerbaarheid van cliënten.
- Het aan de orde stellen van laaggeletterdheid en het motiveren van mensen is onvoldoende doorvertaald naar de werkwijze van wijkteams.
- De vrees voor verzwaring van de werkdruk.
- Het is niet duidelijk naar wie laaggeletterden moeten worden doorverwezen.

Oplossingsrichtingen

Geïnterviewden hebben aangegeven wat zij nodig vinden om deze handelingsverlegenheid om te zetten in handelingskracht. De gewenste aanpak bestaat volgens respondenten uit:

- **Veranderaanpak: leren van de praktijkervaringen**

Aansluiten op wijkteams die aan de slag willen met het integreren van laaggeletterdheid binnen hun aanpak. Met deze wijkteams ervaring opdoen en dit verbreden binnen de regio, zodat teams van elkaar leren en ervaringen kunnen uitwisselen.

- **Organiseren binnen het sociale wijkteam**

Aansluiten op de manier van organiseren die sociale wijkteams hebben ontwikkeld om thema's te agenderen en onderdeel te maken van de werkwijze. Dit betekent: stimuleren dat er binnen de teams contactpersonen laaggeletterdheid zijn, regelmatig een verfrissing organiseren, leren van praktijkervaringen en teamgerichte werkvormen gebruiken.

- **Urgentie creëren: nodig voor korte en lange termijn**
Zicht geven op de relatie tussen de problemen van cliënten en de aanpak van laaggeletterdheid. Daarnaast is gewenst om het signaleren van laaggeletterdheid op te nemen in de opdracht van gemeenten aan wijkteams.
- **Leercommunities opzetten**
Regionale leercommunities opzetten voor contactpersonen. Een combinatie van nieuwe thema's en informatie aanreiken, best practises uitwisselen en actuele vragen en wensen in kaart brengen. Geïnterviewden hebben nu al praktijkoplossingen ontwikkeld voor: het integreren van laaggeletterdheid in de intake, het organiseren van een Taalpunt/taalvrijwilligers bij het wijkteam en intervisie met professionals over casuïstiek. Het is wenselijk om minimaal twee keer per jaar regionaal bijeenkomsten te houden, praktijkoplossingen te monitoren en leerervaringen systematisch bijeen te brengen.
- **Agenderen en positioneren**
Om laaggeletterdheid op het netvlies te krijgen, is nodig dat het onderwerp regelmatig in teamverband wordt geagendeerd via de contactpersonen. Belangrijk is dat laaggeletterdheid niet wordt gepositioneerd als geïsoleerd onderwerp, maar in samenhang met het werk van het wijkteam en de problemen van cliënten.
- **Doorvertaling naar werkwijze sociale wijkteams**
Workshops 'Herkennen en Signaleren' organiseren voor het gehele team. Daarbij kan worden voortgebouwd op de bestaande workshop 'Herkennen en Doorverwijzen' van Stichting Lezen & Schrijven, eventueel in combinatie met de e-learning Laaggeletterdheid signaleren voor sociale wijkteams (onderdeel van de online leeromgeving van Movisie, www.movisieacademie.nl). Daarnaast is het van belang dat laaggeletterdheid is ingebed in bestaande structuren, zoals intervisie en teamoverleg, en is geïntegreerd in de trainingen in motiverende gesprekstechnieken die medewerkers volgen.
- **Rol afbakenen**
De geïnterviewden vinden het afnemen van de Taalmeter geen taak die bij wijkteams moet worden belegd, maar bij derden: het Taalpunt/taalvrijwilligers. Als rol van het sociale wijkteam zien zij wel: laaggeletterdheid signaleren, het onderwerp bespreekbaar maken en mensen stimuleren om meer zelfstandig te worden. Ook heeft het wijkteam de regie in het proces van ondersteuning van cliënten met een hulpvraag.
- **Doorverwijzen**
Voorwaarde voor een succesvolle aanpak van laaggeletterdheid vanuit het wijkteam is een goed functionerende lokale taalinfrastructuur. De samenwerking en rolverdeling tussen de wijkteams en het Taalhuis/Taalpunt wordt zodanig belegd dat er weinig overdrachtmomenten zijn.
- **Rol schuldhulpverlening**
Bij organisaties die zich bezighouden met schuldhulpverlening is het gewenst dat het signaleren van laaggeletterdheid onderdeel wordt van de intake en aanpak. Zij worden betrokken in de regionale leercommunities die worden opgezet.

Gewenste rol van Stichting Lezen & Schrijven

De geïnterviewden vinden dat Stichting Lezen & Schrijven een rol moet spelen in het agenderen van laaggeletterdheid bij sociale wijkteams en organisaties waarmee zij samenwerken, zoals de schuldhulpverlening. Daarnaast zorgt de

stichting voor het up-to-date houden van kennis en het inzichtelijk maken van aanpakken die goed werken in de praktijk. De stichting moet hierin samenwerken met (landelijke) organisaties die betrokken zijn bij de professionalisering van wijkteams en met de wetenschap. Door intensief samen te werken met professionals in regionale leercommunities ontstaat een netwerk waarin wordt geleerd, kennis wordt ontsloten en uitwisseling plaatsvindt.

Advies

Het kwalitatieve onderzoek is gehouden in een periode waarin de sociale wijkteams nog in de opbouwfase zitten en veel nog niet is uitgekristalliseerd. Het is daarom aan te bevelen om de onderzoeksresultaten te gebruiken als input om het gesprek aan te gaan met een bredere groep wijkteams. Dit kan meteen het startpunt vormen voor de opzet van een lerende community.

Reactie Stichting Lezen & Schrijven op het onderzoek

Stichting Lezen & Schrijven benut de uitkomsten van dit onderzoek om een plan van aanpak te maken om wijkteams beter te ondersteunen bij de aanpak van laaggeletterdheid, samen met relevante externe partners.

Stichting Lezen & Schrijven

Adres: Parkstraat 105, 2514 JH Den Haag

Telefoon: 070 302 2660