

# Structureel screenen in Arnhem

## Praktijkvoorbeeld bij de interventie Structureel screenen

### 1 Algemene informatie

In 2019 is gestart met de aanpak van laaggeletterdheid bij Werk & Inkomen (W&I) in Arnhem. Bij deze aanpak waren verschillende partijen betrokken. Naast Stichting Lezen en Schrijven ook: Rijn IJssel (roc), de WEB-ambtenaar van Arnhem, een Taalambassadeur van ABC, aanbieders, en een trainingsacteur van bureau Hetsen & Visschers. En de manager van Werk & Inkomen.

### 2 De situatie voor de interventie

Een Arnhems fonds stelde aan het roc budget beschikbaar om laaggeletterdheid aan te pakken. De inzet moest ten goede komen aan mensen die een bijstandsuitkering aanvragen. Voor deze pilot leverde het roc voor twee dagdelen per week een docent aan het Werkplein.

Deze docenten werden taalexperts genoemd.

Binnen afdeling W&I zou een reorganisatie plaatsvinden waarin alle consulenten regisseur zouden worden. Consulenten met rechtmatigheidsgesprekken en consulenten met doelmatigheidsgesprekken gingen allen hetzelfde type gesprek voeren met de inwoners. Kern was dat gekeken werd naar hoe de gemeente de inwoner het beste kan helpen. De inwoner stond centraal. De manager greep dit moment aan om de aanpak van laaggeletterdheid te implementeren.

### 3 Beschrijf het verloop van de interventie

Er werd een projectplan opgesteld en een projectteam samengesteld die de uitvoering intern op zich zou nemen. Er liepen twee trajecten naast elkaar:

- Een pilot waarin voorafgaand aan de aanvraag voor een bijstandsuitkering een Taalmeter werd afgenomen. De uitkomst kon dan besproken worden vóór het gesprek met de consulent.
- De structurele inbedding van signalen laaggeletterdheid in de gesprekken die de consulenten voerden met inwoners. Dit screenen kon aan de hand van de Taalmeter of door middel van contextgerichte vragen.

#### Training en workshop



- Consulenten hebben de Presentatie Aanpak Laaggeletterdheid gekregen. Zij maakten kennis met een Taalambassadeur, de taalexperts die op het Werkplein rondliepen (en naar wie ze konden doorverwijzen) en een enkele aanbieder.
- In een andere workshop kwam de registratie in het systeem van de gemeente naar voren, bespraken we de inzet van de Taalmeter en formuleerden we aan de hand van twee hand-outs contextgerichte vragen. Consulenten konden kiezen welke screening ze wilden inzetten afhankelijk van hun eigen voorkeur of passend bij de inwoner. Onder begeleiding van een trainingsacteur van Hetsen & Visschers werd vervolgens het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid geoefend. Deze oefeningen bleken zeer zinvol en leerzaam te zijn.

Alle consulenten kregen [een digitaal instructieboekje](#) met daarin opgenomen de uitkomsten van contextgerichte vragen die ze zelf hadden geformuleerd.

## 4 De situatie na de uitvoering van de interventie

### Pilot

De aanvraag voor een bijstandsuitkering bleek niet het beste moment te zijn om te onderzoeken of mensen over de juiste basisvaardigheden beschikken. De inwoners krijgen in dat gesprek al heel veel informatie. De screening op basisvaardigheden is dan te veel.

### Reorganisatie en corona

Een aantal consulenten had de opgedane kennis toegepast, signaleerde laaggeletterdheid en stuurde de betreffende mensen door naar de taalexperts. De reorganisatie was intens (consulenten werden regisseur en er was een beweging van gesprekken in het centrum naar gesprekken in de wijken) zodat de aanpak van laaggeletterdheid op een lager pitje is gezet. Daarna kwam Corona die ervoor zorgde dat de gesprekken anders gevoerd werden.

Quote van regisseur, ambassadeur laaggeletterdheid

*'Het is een lang en soms moeilijk proces geweest, maar door volhouden en inzet/interventies vanuit diverse hoeken/functies vanuit de organisatie is het toch gelukt iets neer te zetten, waardoor er steeds meer aandacht ontstaat voor laaggeletterdheid.'*

### Succesfactoren

- De samenstelling van een intern projectteam om de aanpak van laaggeletterdheid goed op te pakken.
- De manager heeft het moment van verandering in de organisatie aangegrepen om de aanpak van laaggeletterdheid in te bedden.



- De inzet en doorzettingsvermogen van een aantal consultants. Zij treden op als ambassadeur.
- De oefening van gesprekstechnieken met een trainingsacteur.
- De aanwezigheid van voldoende divers passend aanbod voor de NT1'ers.

### **Hoe verder**

Nu iedereen weer goed op zijn plek zit, is er een nieuw plan van aanpak opgesteld met concrete resultaatafspraken in 2021. Deze resultaatafspraken zijn opgenomen in het brede plan [Vaardig Arnhem 2021-2022](#). Regisseurs wordt gevraagd hoe het gaat met het signaleren en doorverwijzen van mensen met lage basisvaardigheden. Wat hebben de regisseurs eventueel nog nodig? Nieuwe regisseurs worden getraind. Tijdens teamoverleggen komt het onderwerp regelmatig terug op de agenda. Op deze manier gaat de aanpak van laaggeletterdheid als vanzelfsprekend deel uitmaken van de gesprekken die de regisseurs voeren. Want, hoe beter je weet wat iemand kan, hoe beter je de inwoner kan helpen. Zo staan de regisseurs erin. Daarnaast blijven ambassadeurs in nieuwe initiatieven alert op aanpak laaggeletterdheid.