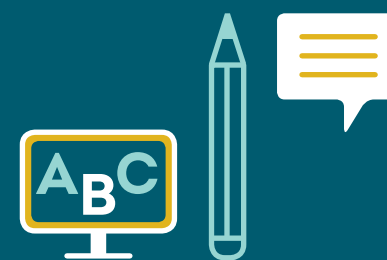


Werkinstructie



---

# AANPAK VAN LAAGGELETTERDHEID

# DOELSTELLING

---

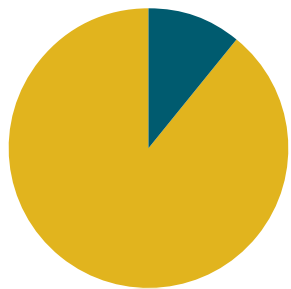
Samen met diverse andere organisaties, zoals Scalabor en Rozet, **zoveel mogelijk laaggeletterde inwoners van Arnhem vinden en activeren om aan hun basisvaardigheden te werken, zodat ze zelfredzamer worden** en (nog) beter mee kunnen doen in de samenleving.

Aan het einde van dit project maakt het herkennen, screenen en doorverwijzen deel uit van de werkwijze van alle consulenten.

# WAAROM?

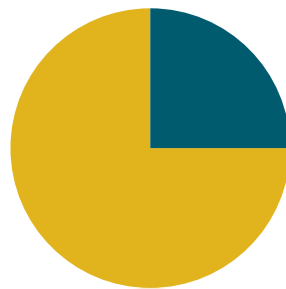
---

In Arnhem heeft **8-11% van de beroepsbevolking** moeite met de basisvaardigheden. Dat komt neer op tussen **8.000-10.500** volwassen inwoners **onder de 65 jaar**.



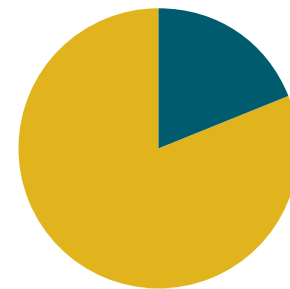
**11%**

van de recent  
werklozen is  
laaggeletterd



**25%**

van de langdurig  
werklozen is  
laaggeletterd



**19%**

van deelnemers aan  
taalbegeleiding vond  
een betaalde baan of  
maakte een stap in de  
huidige betaalde baan

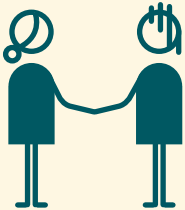
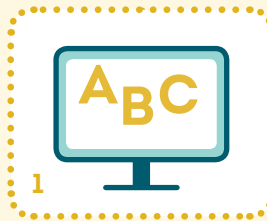
# SCREENING • Schematische weergave

VANAF  
2020

Nieuwe aanvraag  
Participatiewet

SCREENING  
door begeleider Taalmeter

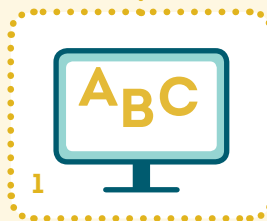
1 Taalmeter



'Zittend bestand'

SCREENING  
door consulent werk/inkomen

1 Taalmeter  
2 Contextgerichte vragen



doorverwijzing bij laag taalniveau

VERVOLGGESPREK  
Wat wil je leren?  
Gesprek door taalexpert

AANBOD  
Formeel  
Non-formeel



doorverwijzing bij laag taalniveau

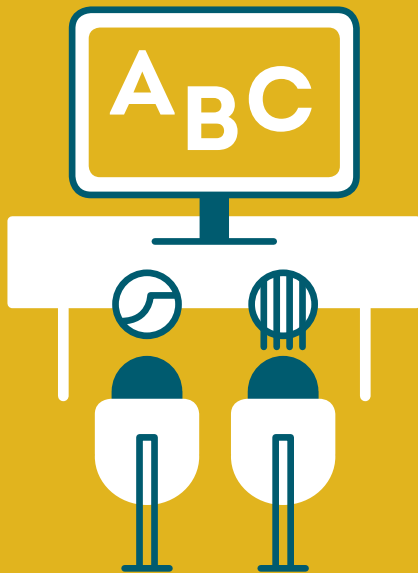
REGISTRATIE

- Suite
- Szeebra



# SCREENEN • Twee manieren om te screenen

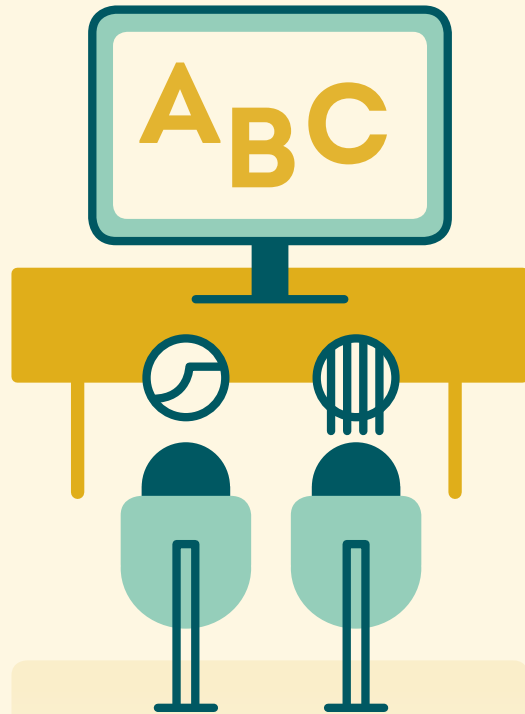
1 • Inzet van de Taalmeter



2 • Inzet van Contextgerichte vragen



# 1 • INZET VAN DE TAALMETER



Je introduceert de taalmeter door te zeggen dat het standaard is bij een gesprek om de taalmeter in te vullen. Daarmee kun je de inwoner beter begeleiden bij het vinden van een baan of bij het volgen van een training. De taalmeter laat zien wat je kan. De uitslag verschijnt meteen, zodat daarna het gesprek verder gevoerd kan worden.

Ga naar  en log in. Vul samen met de inwoner de gegevens in. Als de inwoner zelf geen e-mailadres heeft, laat je het open. Vul in ieder geval bij 'e-mail consulent' jouw e-mailadres in. Dan komt de uitslag ook bij jou in de e-mail.

LOG IN

WACHTWOORD

Klik door op taalmeter **1F of 2F**. En daarna op **Start de taalmeter**.

Als iemand smoesjes verzint of aangeeft de Taalmeter niet te kunnen invullen, zegt dat al genoeg. Bespaar hem /haar dan een slechte ervaring. Je kunt dan meteen het gesprek voeren om deze persoon te motiveren iets met de basisvaardigheden te doen.

# 1 • INZET VAN DE TAALMETER

## Wanneer 1F, wanneer 2F

Om deze Taalmeters te kunnen inzetten, moet de deelnemer iets kunnen lezen en schrijven in het Nederlands. Voor anderstaligen geldt dat zij minimaal Nederlands moeten kunnen luisteren en spreken op niveau A2.

Uit onderzoek is gebleken dat veel mensen met een mbo 4-diploma op zak toch laaggeletterd kunnen zijn en niet altijd de Taalmeter 2F voldoende afronden. Het is daarom aan te raden om ook bij hen de Taalmeter 2F af te nemen. Ook al is het officiële (wettelijk vastgelegde) eindniveau op mbo4 voor Nederlands 3F. Vóór 2015 was Nederlands geen eindexamenvak op het mbo. Leerlingen die voor 2015 een mbo-diploma hebben behaald, hebben dus geen examen gedaan in het vak Nederlands.

**Basisschool  
in Nederland**

Paar jaar middelbare school

=  
=

1F

Vmbo  
MBO1  
MBO2  
MBO3  
MBO4

=  
=

2F

**Basisschool  
niet in  
Nederland  
maar spreken/  
luisteren mini-  
maal op A2**

t/m MBO4  
Staatsexamen B1  
of hoger in het  
Nederlands

=  
=

1F

=  
=

2F

## 2 • CONTEXTGERICHTE VRAGEN



Contextgerichte vragen zijn bedoeld om te achterhalen of iemand moeite heeft met lezen en/of schrijven. De vragen zijn afgestemd op de situatie waarin de consulent en inwoner elkaar spreken. Hierin kunnen verschillende vaardigheden aan bod komen, zoals lezen, schrijven, werken met de computer en rekenen.

Je kan vragen stellen aan de hand van 'verklikkers'. Bijvoorbeeld een inwoner die een formulier niet heeft ingevuld of niet meeleest van het beeldscherm naar het gesprek. In **de bijlagen** vind je voorbeelden van verklikkers en hoe je deze kan inzetten.

De fase van normaliseren is heel belangrijk. De inwoner wordt gerustgesteld. Je wint aan vertrouwen. Dat is de basis om vervolgens de vragen te stellen die toewerken of ze moeite hebben met taal, rekenen of digitale vaardigheden. Daar heb je soms meerdere vragen voor nodig. Als je zover bent, vraag je of je informatie mag geven over passend aanbod en probeer je de inwoner door te verwijzen.

Op welke signalen moet je alert zijn?

Hoe kun je vliegenvlug normaliseren?

Welke open vraag kun je dan stellen?

Wat kan je zeggen of vragen om tot een doorverwijzing te komen?

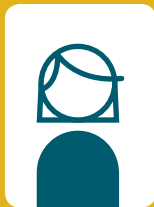


# DOORVERWIJZEN

Op het werkplein zijn twee taalexperts aanwezig. We noemen ze taalexpert, om het niet te 'schools' te laten klinken voor de inwoner. Deze taalexperts hebben kennis van al het aanbod in Arnhem. Ze onderzoeken waar de behoefte van de inwoner ligt en kijken welk aanbod het best aansluit op de behoefte. Dat kan zowel formeel als non-formeel aanbod zijn.



[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
**Dinsdag: 9.00-12.00 uur**



[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
**Donderdag: 9.00-12.00 uur**

## Twee manieren om 'warm' door te verwijzen:

- **Samen met de inwoner naar de taalexpert lopen.** Dit kan dus op dinsdag- en donderdagochtend.
- Vraag aan de inwoner of je **zijn/haar telefoonnummer mag doorgeven** aan de taalexperts [Redacted]. Je mailt dan het telefoonnummer naar [Redacted] met het verzoek een afspraak te maken. Geef de mail het onderwerp 'vervolggesprek Taalmeter'.
- Eventueel kan je de taalexperts ook rechtstreeks bellen. Houd er hierbij wel rekening mee dat zij ook lesgeven en dus vaak niet bereikbaar zijn. Voicemail inspreken is prima, maar mailen is beter.

## 'Koud' doorverwijzen

Wil de inwoner (nog) geen afspraak met de taalexpert, geef dan een **bellijn kaartje** (oftewel visitekaartje laaggeletterdheid) mee.

De inwoner kan er dan nog eens rustig over nadenken en eventueel op een later moment alsnog een afspraak maken. **De bellijn is een landelijk nummer dat altijd opgenomen wordt.** Ze verwijzen daar door naar de lokale partner. Voor Arnhem komt het bij Rijn IJssel terecht.

# REGISTRATIE

De uitkomsten naar aanleiding van de contextgerichte vragen registreert de consulent in de notities van **Suite**.

Het taalniveau wordt ook door betreffende consulent in **Szeebra** genoteerd.

### Taalvaardigheid

**Taal** Nederlands


**Spreeken** [Maak een keuze] ▼



**Schrijven** [Maak een keuze] ▼

**Moedertaal**

Ja

Nee


 Verwijderen

 Annuleren  Opslaan

*Als lezen en of schrijven redelijk of lager is dan krijg je het volgende vervolgscherm.*

### Taal, Wet Taaleis en inburgering

**Heeft u tenminste 8 jaar Nederlands onderwijs gevolgd?**  Ja  Nee

**Is uw taalniveau gelijk aan of hoger dan 2F/B1?**  Ja  Nee  Onbekend 

**Is uw taalniveau een belemmering voor werk?**  Ja  Nee  Onbekend

# AANBOD

---

**Als consulent hoef je niet rechtstreeks door te verwijzen naar passend aanbod, daarvoor zijn de taalexperts. Voor het gesprek met de inwoner is het toch handig om globaal te weten wat er is.**

## Formeel aanbod

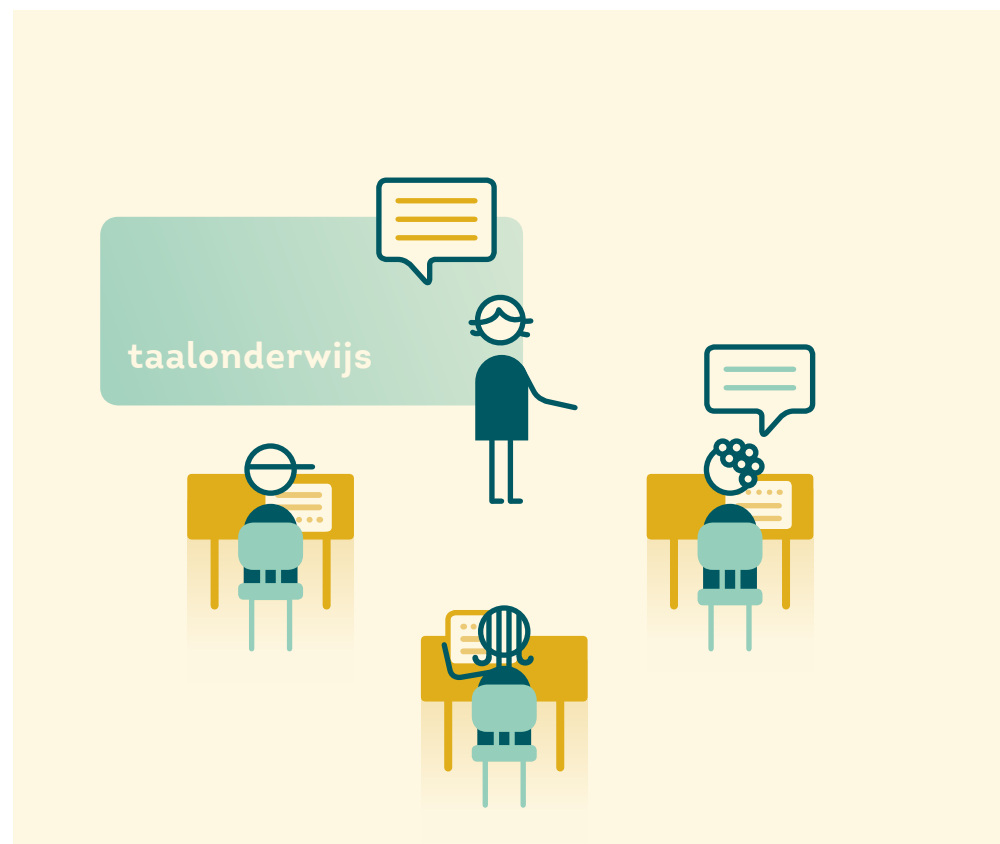
Het formele onderwijs biedt kwalitatief hoogstaande educatie-trajecten, er is een sterke focus op niveauverhoging en lessen worden gegeven door betaalde beroepskrachten, eventueel met ondersteuning van vrijwilligers.

Formeel onderwijs wordt in Arnhem aangeboden door Rijn IJssel en IVIO. Er zijn trajecten op verschillende taalniveaus. Rijn IJssel heeft lesgroepen voor deelnemers met Nederlands als moedertaal (NT1).

## Non-formeel aanbod

Non-formeel onderwijs is vaak meer laagdrempelig, er wordt vaker gebruik gemaakt van vrijwilligers en meer ingezet op themagericht onderwijs. Non-formele educatie is een belangrijke schakel in het bereiken van de doelgroep; het kan een eerste, veilige, stap bieden voor iemand die aan zijn vaardigheden wil werken.

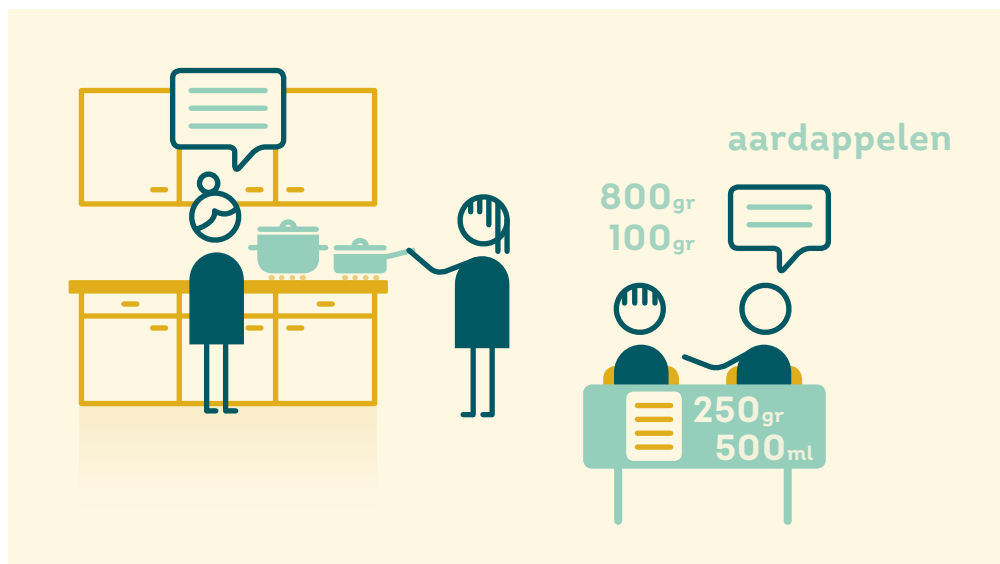
Non-formele educatie kan ook worden ingezet naast een traject binnen het formele onderwijs, bijvoorbeeld een taalmaatje waarmee de inwoner kan oefenen als aanvulling. Of erná, om te voorkomen dat het taalniveau na het afronden van een traject bij Rijn IJssel of IVIO weer wegzakt.



# AANBOD

## Voorbeelden van non-formele educatie in Arnhem:

- Koken binnen je budget, de deelnemer werkt ondertussen aan basisvaardigheden door recepten uit te schrijven en om te rekenen, etiketten lezen, boodschappenlijst maken etc. door o.a. Vitanos
- (Ver)kopen via Marktplaats – deelnemers leren werken met marktplaats. Tegelijkertijd is het een laagdrempelige manier om vanuit het contact met de inwoner en het vertrouwen dat wordt opgebouwd, verder te kijken naar leerbehoeftes van de inwoner. Door DigiSlim.



- Taalmaatjes, NT2 én NT1, door Vrijwilligerscentrale Arnhem
- Leeskring, samen Nederlandse teksten en boeken bespreken. Door Rozet
- Taalkring, beter leren spreken en luisteren. Door Rozet
- Taallessen voor inwoners met een psychische en sociale kwetsbaarheid. Veel persoonlijk contact en maatwerk. Door TaalOase.
- Uitspraakles voor anderstaligen, door Rijnstad
- Trajecten gericht op digitale vaardigheden
  - Klik en Tik; de eerste stappen leren in het werken met de computer en internet
  - DigiSterker; leren werken met de digitale overheid (belastingaangifte, DigiD, etc)
  - DigiTaalpunt; inloopspreekuur
  - Trajecten voor het ontwikkelen van digitale vaardigheden worden aangeboden door o.a. Rozet, DigiSlim en TaalOase.

**Begin 2020 gaat er een platform online waarop het volledige en actuele aanbod te vinden is.**

# PROJECTGROEP

Wil je iets melden of vragen, mail dan naar:

[Redacted]

Of neem rechtstreeks contact op met een van de leden van de projectgroep.

## Projectgroep

[Redacted]  
[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]

[Redacted]  
[Redacted]

# CONTEXTGERICHTE VRAGEN • Bijlagen

## VERKLIKKER



# LEZEN

## BEELDSCHERM / FORMULIER SAMEN DOORLOPEN

### Op welke signalen moet je alert zijn?

- Ik kan niet meelesen, bril vergeten.
- Letters te klein, ik kan het niet lezen.
- Niet kijken naar beeldscherm/formulier.
- Valt niet op als er iets verkeerd is getypt wordt.
- Snel zeggen dat ze het begrijpen.
- Te snel ondertekenen, zonder dat ze het hebben kunnen lezen.
- Als je een brief laat zien, ontdekken dat de ogen niet lezen.

### Hoe kun je vliegensvlug normaliseren

- Benoemen wat je ziet.
- Ik zie dat u niet meekijkt, dit komt vaker voor bij mensen die hier komen.
- Aangeven dat je het zelf ook moeilijk vindt.
- Neem de tijd om te lezen.
- Het is niet erg dat u het niet begrijpt.

### Welke open vraag kun je dan stellen?

- Hoe vindt u het om zelf de vragen te lezen?
- Wat vindt u lastig in het lezen van dit scherm?
- Onderzoekende vragen stellen over ervaringen met lezen bij andere instanties.
- Hoe komt het dat u niet meekijkt?
- Welke woorden begrijpt u niet?
- Op welke manier kijkt u naar vacatures?
- Kunt u aangeven wat u lastig vindt?
- Hoe kan ik u helpen zodat u wel mee kunt kijken/lezen?
- Wat heeft u nodig om het zelf te kunnen doen?
- Heeft u misschien moeite met lezen?

### Wat kan je zeggen/vragen om tot een doorverwijzing te komen?

Mag ik u wat informatie geven over het onderhouden van het lezen?



# ONDERSTEUNING BIJ GESPREK

## BUDDY/ INFORMATIE VOOR DE INWONER INVULLEN, OPSCHRIJVEN, MAILEN, ETC.

### Op welke signalen moet je alert zijn?

- Inwoner laat buddy het woord voeren en laat buddy ook alles lezen.
- Inwoner zoekt steeds bevestiging bij de buddy.
- Ik doe dat thuis wel.
- Ik weet niet hoe dat moet.
- Ik heb geen computer/internet/tablet.
- Op mijn telefoon lukt dat niet.
- Ik heb thuis iemand die kan helpen.

### Hoe kun je vliegensvlug normaliseren

- Het komt heel vaak voor dat er een 'buddy' mee komt.
- Twee horen en weten meer dan één.
- Dat is ook lastig, vooral die ambtelijke taal.
- Het is ook ingewikkeld, zeker omdat je tegenwoordig zoveel digitaal moet doen.
- Goed dat u iemand heeft meegenomen om u te ondersteunen.

### Welke open vraag kun je dan stellen?

- Neemt u altijd iemand mee?
- Hoe doet u dat bij andere instanties?
- Kunt u aangeven waarom u een begeleider mee neemt?
- Snapt u zelf waarom u hier bent?
- Vindt u het moeilijk om formulieren in te vullen?
- Kunt u zich redden met lezen en schrijven?
- Wat vindt u hier lastig aan?
- Waarom wilt u dat ik dat doe?
- Heeft u moeite met digitale vaardigheden?
- Hoe heeft u die afspraak gemaakt en de gegevens ingevuld?

### Wat kan je zeggen/vragen om tot een doorverwijzing te komen?

U kunt best zeggen dat u het moeilijk vindt om te lezen of schrijven, dan kan ik u misschien helpen.





# DIGITALE VAARDIGHEDEN

## INFORMATIE NIET DIGITAAL AANLEVEREN

### Op welke signalen moet je alert zijn?

- Op ander tijdstip komen of helemaal niet.
- (Gevraagde) stukken niet mee.
- Uitnodigingsbrief niet (goed) gelezen.
- De inwoner heeft alles geprint en op papier langs gebracht of meegebracht.

### Hoe kun je vliegensvlug normaliseren

- Gelukkig hebben we nu 1,5 uur en kunnen we het samen invullen.
- Gebeurt wel vaker.
- Zullen we samen even naar kijken, samen inloggen.
- Szeebra scherm: 'neemt u even de tijd om het door te lezen'.

## Welke open vraag kun je dan stellen?

- Heeft u een computer? Waarvoor gebruikt u de computer?
- Hoe maakt u gebruik van uw Digi-D?
- Ik merk dat u gespannen bent, hoe komt dit?
- Waarom heeft u de stukken niet mee?
- Heeft u dit vaker?
- Wat vond u van de brief? Wat heeft u ervan begrepen?
- Hoe regelt u uw zaken online?

## Wat kan je zeggen/vragen om tot een doorverwijzing te komen?

Loopt u wel vaker tegen online formulieren aan?  
Zou u dat willen kunnen?  
Mag ik u daar wat wat informatie over geven?



# SCHRIJVEN

## INWONER SCHRIJFT NIETS OP

### Op welke signalen moet je alert zijn?

- Ontwijkend gedrag als je vraagt om iets op te schrijven of in te vullen op de computer.
- Zeggen dat ze het liever thuis invullen.
- Reacties als: Ik onthoud het wel, bril niet bij me, ik heb een lelijk handschrift.
- Inwoner vult de competentietest niet in.

### Hoe kun je vliegenvlug normaliseren

- Mensen schrijven tegenwoordig niet meer zo veel, veel gaat digitaal.
- Best lastig he, om zoveel afspraken goed in beeld te houden.
- Met een computer werken is voor veel mensen nog lastig.

## Welke open vraag kun je dan stellen?

- Hoe organiseert u uw agenda?
- Hoe vindt u het om te schrijven?
- Hoe vindt u het om met de computer om te gaan?
- Wat vindt u lastig aan het invullen van een formulier?
- Hoe gaat het maken van een CV u af?

## Wat kan je zeggen/vragen om tot een doorverwijzing te komen?

Zijn er vaker situaties waarbij u ervaart dat schrijven lastig is?  
Weet u dat u daar ondersteuning bij kunt krijgen?  
Mag ik u daar wat over vertellen?

Zal ik u in contact brengen met een taalexpert die weet wat er allemaal op dit vlak in Arnhem is?



# ALGEMENE CONTEXTGERICHTE VRAGEN

## Op welke signalen moet je alert zijn?

- BZ: problemen bijhouden administratie.
- Terugkerende excuses.
- Sneller praten/zweten.
- Bril niet bij me/ik doe het thuis wel.
- Kunt u het voor me doen?
- Ongeïnteresseerdheid veinzen.

## Hoe kun je vliegenvlug normaliseren

- Inwoner geruststellen.
- Gedrag relativeren.
- Benoemen dat inwoner niet de enige is met dit gedrag.
- Je kunt op de houding letten van de inwoner en dit benoemen.
- Veel mensen hebben hierbij hulp nodig.

## Welke open vraag kun je dan stellen?

- Hoe doet u dit bij andere instanties?
- Hoe doet u de administratie?
- BZ: doet u zelf OB aangifte?
- BZ: mooi ondernemingsplan, heeft u hulp gehad?
- Loopt u tegen dingen aan in het dagelijks leven?
- Helpt iemand u?
- Hoe gaat het met het betalen van de vaste lasten?

## Wat kan je zeggen/vragen om tot een doorverwijzing te komen?

- Heeft u moeite met lezen en schrijven?
- Waarmee zou u geholpen zijn?

---

## COLOFON

Gemeente Arnhem • Cluster Werk & Inkomen  
december 2019

