

Stappenplan: Structureel screenen op basisvaardigheden

Onder inwoners in de bijstand



Wat is screenen op basisvaardigheden?

Professionals, zoals klantmanagers, ontmoeten tijdens hun dienstverlening inwoners die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. Zij vragen dan niet altijd naar die basisvaardigheden. Bijvoorbeeld omdat de inwoner verbaal sterk is of het goed weet te verbergen. Of omdat de professional onbekend is met laaggeletterdheid.

Een screeningsinstrument is een hulpmiddel om hier doorheen te prikken. Het laat in korte tijd zien of iemand misschien moeite heeft met een van de basisvaardigheden. Juist bij NT1'ers. Screenen helpt professionals om het gesprek over basisvaardigheden aan te gaan. En inwoners door te verwijzen naar een passende cursus.

Hoe integreer je screenen in de werkzaamheden? Dit stappenplan is voor iedereen die aan de slag wil met screenen op basisvaardigheden onder inwoners in de bijstand. Bijvoorbeeld klantmanagers en beleidsadviseurs van de Participatiewet.

Stap 1:

Passend cursusaanbod in de buurt.

Stap 2:

Bepaal welke inwoners in de bijstand je screent op basisvaardigheden.

Stap 3:

Bepaal met welk instrument en op welk moment je screent.

Stap 4:

Inwoners informeren.

Stap 5:

Bespreek de uitslag en verwijs door.

Stap 6:

Leg uitslagen vast.

Stap 7:

Houd de focus op laaggeletterdheid.

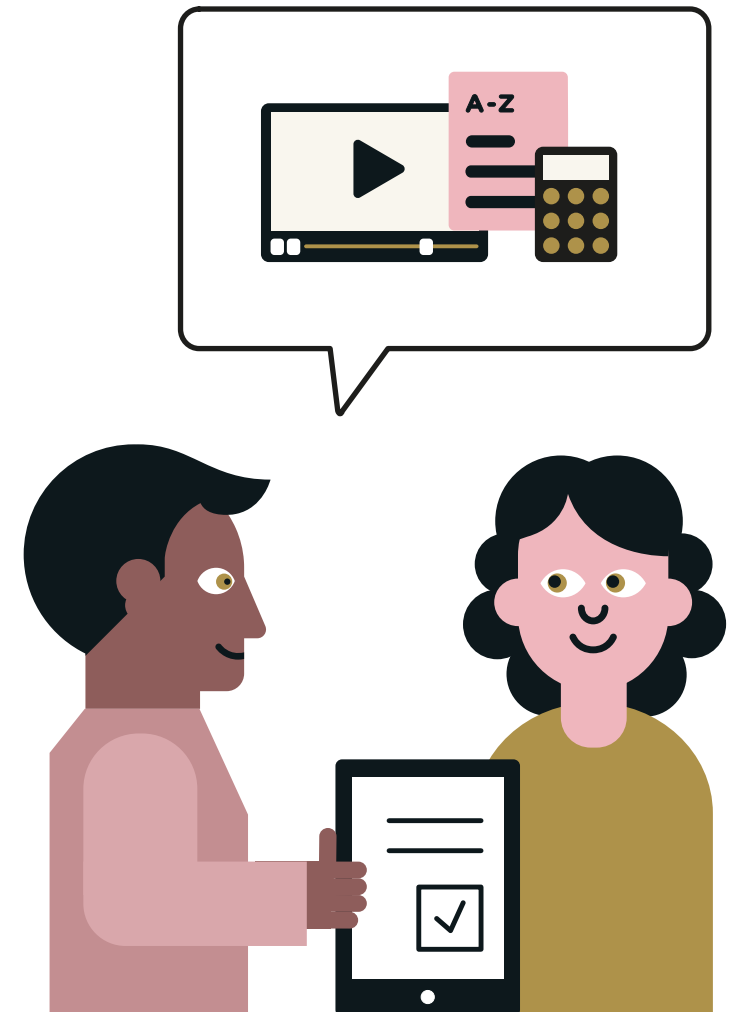
Waarom screenen onder inwoners in de bijstand?

Mensen die laaggeletterd zijn, zijn 3 keer vaker afhankelijk van een bijstandsuitkering dan mensen die niet laaggeletterd zijn. Ook zijn ze vaker langer afhankelijk van de bijstand.¹ Vaak hebben ze meer moeite met het zoeken en vinden van werk.^{2,3} Uit onderzoek blijkt dat laaggeletterdheid de maatschappij €117 miljoen kost aan extra bijstandsuitkeringen.²

Het volgen van een cursus levert een deelnemer veel op:



Het is dus de moeite waard om inwoners in de bijstand te screenen op hun basisvaardigheden. Het is een goede manier om mensen met Nederlands als eerste taal (NT1'er) te bereiken. Hier lees je hoe je dat kunt doen. Zodat je inwoners die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden kunt doorverwijzen naar een passende cursus in de buurt. Dat vergroot hun kans op werk en/of deelname aan de samenleving.



1

Stap 1

Passend cursusaanbod in de buurt

Bekijk of er in de buurt passend cursusaanbod is op het gebied van basisvaardigheden, specifiek voor mensen die Nederlands spreken. En start daarna met screenen. Zodat inwoners die je doorverwijst meteen kunnen beginnen met leren. Is er onvoldoende cursusaanbod? Zorg dan eerst dat dat er komt. De beleidsambtenaar die verantwoordelijk is voor de aanpak basisvaardigheden is verantwoordelijk voor het cursusaanbod. Bespreek dit daarom met hem.



Tips van klantmanagers Werk en Inkomen

Beleidsambtenaar die verantwoordelijk is voor de aanpak basisvaardigheden portefeuille is verantwoordelijk voor het cursusaanbod. Bespreek deze tip daarom met hem.

- Zorg voor zo concreet mogelijk cursusaanbod. Veel inwoners hebben wel behoefte aan een kookcursus of een cursus om het schoolsysteem van de kinderen beter te begrijpen, maar niet aan een algemene cursus lezen en schrijven.
- Verbreed het cursusaanbod met digitale vaardigheden. Een aparte cursus, of een combinatie van digitale vaardigheden en lezen en schrijven. Daar is veel vraag naar. En NT1'ers die moeite hebben met lezen en schrijven schamen zich hier vaak voor. Die schaamte is minder als het gaat om beperkte digitale vaardigheden. Door je daarop te richten krijg je inwoners makkelijker mee.

1

Stap 2

Bepaal welke inwoners in de bijstand je screent op basisvaardigheden

2

Wij adviseren om inwoners te selecteren op basis van:

- Hoogst afgeronde opleiding: screen iedereen met als hoogst afgeronde opleiding:
 - geen basisschool
 - basisschool
 - mavo of vmbo
 - lbo
 - havo
 - mbo2
 - mbo3
 - mbo4
- NT1-achtergrond: screen iedereen met Nederlands als eerste taal. Of mensen die het Nederlands later hebben geleerd en goed of voldoende spreken.
- Inburgeringsplicht: screen iedereen die **geen** inburgeringsplicht heeft.

Kijk voordat je iemand screent altijd ook naar de belastbaarheid. Is hij mentaal en fysiek in staat om de screening uit te voeren of een cursus te volgen? Of zijn er andere uitdagingen die eerst aandacht nodig hebben?

3

4

5

6

7

Tips van Klantmanagers Werk en Inkomen

Meer manieren om te bepalen welke mensen in de bijstand je screent op basisvaardigheden:

- Startkwalificatie. Screen iedereen die geen startkwalificatie heeft. Een startkwalificatie is een havo- of vwo-diploma of een mbo-diploma op niveau 2 of hoger. Maar let op: ook mensen die wel een startkwalificatie hebben, kunnen laaggeletterd zijn.
- Screen iedereen die bijstand aanvraagt. Mensen die voldoen aan de Wet Taaleis (1F), kunnen wél laaggeletterd zijn. Want wie onder niveau 2F scoort, is laaggeletterd.
- Als een inwoner (in bijvoorbeeld een gesprek of vragenlijst) zelf aangeeft moeite te hebben met de basisvaardigheden.
- Twijfel je of iemand moeite heeft met bepaalde basisvaardigheden? Screen dan altijd.
- Deze gegevens staan vaak in het klantsysteem. In de praktijk is dit niet altijd up-to-date. Daarom komt er niet altijd met één druk op de knop een selectie uit het systeem. De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven adviseert hoe je hiermee om kunt gaan.

1

Stap 3

Bepaal met welk instrument en op welk moment je screent

2

**Je weet nu wie je moet screenen. Wie gaat dat doen?
En met welk instrument en op welk moment?**

3

Wie?

Vaak voert de Klantmanager Werk en Inkomen de screening uit. Train daarom alle klantmanagers in het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid. En in hoe ze het gesprek over screenen met inwoners aangaan.

4

Welk instrument?

We adviseren om alle inwoners met hetzelfde instrument te screenen op basisvaardigheden. Je kunt bijvoorbeeld onze **Basismeters** (digitaal), **Taalverkenners** (op papier) en/of **contextgerichte vragen** (mondeling) gebruiken. Meer informatie lees je op www.basismeters.nl.

5

6

7

Wanneer?

Je kunt individueel of in een groep screenen. Screenen kan tijdens een regulier gesprek of een aparte afspraak. Sommige gemeenten roepen om de paar weken of maanden een groep inwoners tegelijkertijd op voor screening. Dat is een zogeheten **Basismeterdag**.

Tips van Klantmanagers Werk en Inkomen

- Je kunt beginnen met in één keer screenen van het zittende bestand. En vervolgens de nieuwe aanmeldingen screenen op een vaste dag in de maand.
- De ene gemeente verplicht inwoners om naar de afspraak te komen (in het geval van een Basismeterdag). De andere gemeente doet dat niet. Denk hier vooraf over na.
- De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven kan je helpen met het opstellen van een projectplan.
- Bespreek moeite met de basisvaardigheden bij voorkeur tijdens een aparte afspraak (op een Basismeterdag). Dat maakt het makkelijker om hier rustig het gesprek over aan te gaan.
- De nieuwe instroom is vaak erg bezig met de uitkering en heeft daarom minder aandacht is voor het verbeteren van de basisvaardigheden. Kom er dus op terug als iemand even is 'geland' in de uitkering.

Laat je inspireren door deze praktijkvoorbeelden:

- **Kennisessie** Nederlandssprekende inwoners in de bijstand screenen op laaggeletterdheid: een integrale aanpak.
- **Hoe bereik je NT1'ers** met een uitkering in Amsterdam Zuidoost?

1

Stap 4

Inwoners informeren

2

De ervaring leert dat de gesprekken beter verlopen wanneer je de inwoners goed informeert.

3

Screen je tijdens een regulier gesprek?

Laat dit van tevoren weten aan de inwoner.

4

Screen je tijdens een aparte Basismeterdag?

Stuur de inwoner een duidelijke uitnodiging: een brief of kaart. Met als afzender de eigen klantmanager. Bel een keer na. En stuur een dag van tevoren een berichtje.

5

6

7



Tip van Klantmanagers Werk en Inkomen

Schrijf in de uitnodiging dat de inwoner verwacht wordt. En dat hij moet bellen als hij niet kan. De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven kan voorbeelden laten zien van uitnodigingen. Informeer ook andere betrokkenen. Denk aan het Buurtteam, de teamleider of de wethouder.

1

Stap 5

Bespreek de uitslag en verwijs door

2

3

4

5

6

7

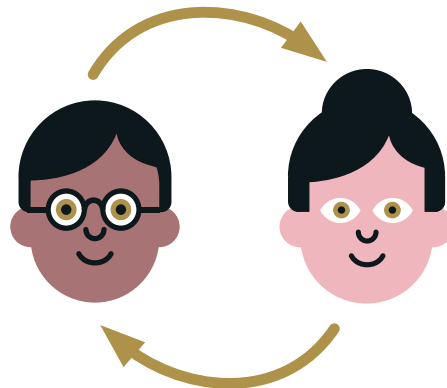
Het doel van screenen op basisvaardigheden is inwoners de kans geven om te leren en verbeteren waar zij behoefte aan hebben.

Gesprek

De belangrijkste stap is daarom de uitslag van de screening bespreken met de inwoner. En hem daarna doorverwijzen naar cursusaanbod. Vaak is dit de klantmanager zelf, vanwege de vertrouwelijke relatie. Maar het kan ook samen met de taalhuiscoördinator of taaldocent zijn.

Training

Belangrijk is dat hij is getraind in het bespreken van de uitslag, specifiek gericht op de Nederlandssprekende inwoner. Doorvragen naar verlangens en problemen is hierin heel belangrijk. En doorverwijzen naar een passende cursus.



Tips van Klantmanagers Werk en Inkomen

- Het screeningsinstrument moet verwerkt worden in de dagelijkse werkzaamheden van klantmanagers.
- Screen je het zittende bestand? Dan spreek je veel inwoners tegelijk en krijg je goed inzicht in de leervraag. Dit is een mooie kans om samen met het Taalhuis of taalaanbieders te kijken of zij een cursus op maat kunnen aanbieden.
- Zorg dat de taalaanbieder aanwezig is bij de Basismeterdag. Dan kan hij meteen meer vertellen over de cursus en de intake doen. Een warme doorverwijzing!

Voorbeelden uit de praktijk:

- Cursus gericht op gezondheidsvaardigheden
- Schrijven van een CV en sollicitatiebrief
- Combinatiecursus van digitale vaardigheden en lezen en schrijven

1

Stap 6

Leg uitslagen vast

2

3

4

5

6

7

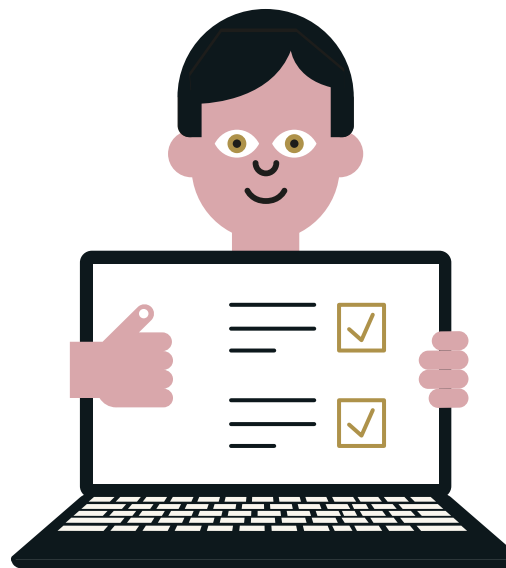
Als een inwoner is gescreend, is het belangrijk dat de uitslag wordt vastgelegd. Want laaggeletterdheid moet je onder de aandacht van inwoners blijven brengen. En als een inwoner moeite heeft met basisvaardigheden, is het goed om daar rekening mee te houden.

Veel gemeenten werken met Suite4Werk of Civision. Richt de werkprocessen rond laaggeletterdheid goed in. Belangrijke informatie om op te nemen:

- Is de inwoner aangemeld voor screening op basisvaardigheden?
- Heeft de inwoner moeite met lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden en/of spreken?
- Als de inwoner moeite heeft met basisvaardigheden:
 - Op welke manier belemmert dit hem in zijn dagelijks functioneren?
 - Is hij doorverwezen naar cursusaanbod?
 - Is hij aangemeld voor cursusaanbod?
 - Krijgt de klantmanager een terugkoppeling van de cursusaanbieder?

Op basis van deze informatie kun je rapportages maken. Bijvoorbeeld over:

- Hoeveel inwoners in totaal zijn aangemeld voor screening.
- Hoeveel inwoners in totaal zijn aangemeld voor een passende cursus.



Tips van Klantmanagers Werk en Inkomen

Zorg ervoor dat in het systeem staat of een inwoner deelneemt aan een cursus.

Daarvoor heb je ook terugkoppeling van de cursusaanbieder nodig. Vaak helpt het daarbij om:

- De cursusaanbieder een rol te geven in de werving van NT1'ers.
- In de overeenkomst met de cursusaanbieder afspraken te maken over de terugkoppeling.

1

Stap 7

Houd de focus op laaggeletterdheid

Klantmanagers moeten vaak veel informatie ophalen bij inwoners. Ook spreken ze veel inwoners op een dag. Daardoor bestaat de kans dat laaggeletterdheid minder aandacht krijgt.

Het is daarom belangrijk dat de focus op laaggeletterdheid blijft. Dat bereik je door:

- Klantmanagers regelmatig te trainen in het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid.
- Structureel screenen op basisvaardigheden op te nemen in het gemeentelijk beleid. Bij voorkeur een integraal beleid vanuit werk en inkomen én volwasseneneducatie. Dat maakt het ook makkelijker om een opdracht aan het team of een uitvoeringsorganisatie te geven. En natuurlijk om middelen vrij te maken.
- De manager op dit onderwerp te laten meekijken.
- Binnen het team van klantmanagers één of meerdere aandachtsfunctionaris(sen) laaggeletterdheid te benoemen. Zorg dat de Taalhuiscoördinator af en toe bij het overleg van de aandachtsfunctionarissen aansluit.
- Te zorgen voor een geautomatiseerd systeem waarin informatie over laaggeletterdheid moet worden opgenomen.
- Praktisch te bekijken wat nodig is en wat werkt.

Tip van Klantmanagers Werk en Inkomen

Laat inwoners als onderdeel van de cursus een kaartje schrijven naar de persoon die hem heeft aangemeld. Dat motiveert om vaker inwoners door te verwijzen.



Een checklist of systeem als hulpmiddel

Als je met een inwoner in gesprek gaat, moet je vaak veel informatie ophalen. Een checklist of goed ingericht systeem helpt om erachter te komen of een inwoner misschien laaggeletterd is. En dus gescreend moet worden.

Tips die hierbij kunnen helpen:

- Voeg verplichte vragen toe. Bijvoorbeeld:
 - Wat is de hoogst afgeronde opleiding van de inwoner?
 - Heeft de inwoner een startkwalificatie?
 - Heeft de inwoner werkervaring en Nederlands als eerste taal?
Zo nee: is de inwoner aanspreekbaar in het Nederlands?
En hoeft hij niet (meer) in te burgeren?
 - Hoe gaat het met lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden? Thuis of op het werk?
- Zorg dat er bij het aanvinken van bepaalde risicocriteria automatisch een signaal wordt gegeven dat je moet doorvragen.
Of dat je moet screenen.
- Zorg dat je in het systeem kunt filteren op de risicocriteria, zodat je kunt zien of inwoners die al in de bijstand zitten mogelijk laaggeletterd zijn.

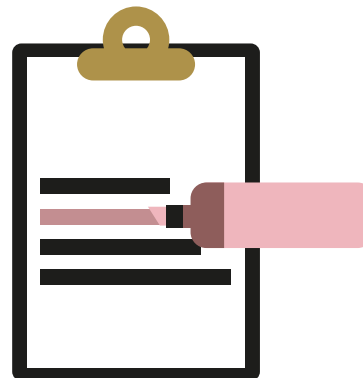
Tips van Klantmanagers Werk en Inkomen

Inwoners die een uitkering aanvragen, vullen vaak vooraf een vragenlijst in. Hier kun je ook contextgerichte vragen aan toevoegen. Dat zijn vragen die je in een bepaalde context kunt stellen, om te bepalen of er misschien sprake is van laaggeletterdheid. Bijvoorbeeld:

- Op internet staat veel informatie over de bijstandsuitkering. Zoekt u zelf informatie op internet of helpt iemand u daarbij?
- Wat vond u van de brief? Wat heeft u ervan begrepen?
- Wat vindt u lastig aan het lezen van de tekst op dit scherm?
- Wat vindt u lastig aan het invullen van een formulier?

Controleer dan wel altijd of de inwoner de vragenlijst alleen of met hulp heeft ingevuld.

De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven kan je adviseren over contextgerichte vragen in het kader van de Participatiewet.



Meer informatie

Wil je meer weten over structureel screenen op basisvaardigheden onder inwoners in de bijstand? Of wil je weten hoe Stichting Lezen en Schrijven hierbij kan ondersteunen?

Neem dan contact op met onze adviseur Annemijn Poot via:
basismeters@lezenenschrijven.nl.

Voor meer algemene informatie over laaggeletterdheid neem je contact met ons op via:

☎ 070 - 302 26 60

✉ **info@lezenenschrijven.nl**

We maakten dit kennisblad voor klantmanagers, adviseurs werk en participatie en voor beleidsambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de aanpak basisvaardigheden. Ben je vanuit een andere functie of organisatie geïnteresseerd in structureel screenen? Dan kun je de informatie in dit kennisblad natuurlijk ook gebruiken.

Met klantmanager bedoelen we ook: consulenten, klantbegeleider, casemanager, jobcoach, etcetera.

Overal waar we hij of hem schrijven, bedoelen we *álle* mensen.

 Literatuurlijst: Zie kennisblad Laaggeletterdheid in Nederland.
www.lezenenschrijven.nl/literatuurlijst

Een samenleving waarin iedereen meedoet

In Nederland hebben 3 miljoen mensen van 16 tot en met 75 jaar moeite met lezen, schrijven of rekenen. Daardoor hebben ze ook vaak moeite met een computer of een smartphone. Dat heeft veel gevolgen. Een baan vinden, gezond leven en grip hebben op je geldzaken is dan lastiger. Wij zetten ons ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen. Daarom maken we laaggeletterdheid onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek. Dat doen we met advies en campagnes. We ondersteunen gemeenten bij beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. En we ondersteunen organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.