

# ‘Een vaardig Arnhem’



Aanpak  
laaggeletterdheid  
2021/2022



# ‘Een vaardig Arnhem’

## Aanpak laaggeletterdheid 2021/2022

Het verhaal van Patricia	3
Inleiding	4
1 Waar hebben we de afgelopen jaren op ingezet?	5
2 Wat is er aan de hand?	6
3 Ambities: wat willen we bereiken?	7
4 De Kern van de aanpak	9
4.1 Werk: succesvol op de arbeidsmarkt	11
4.2 Geld: een schuldenvrije toekomst	13
4.3 Gezin: eentaalrijke thuisomgeving	15
4.4 Gezondheid: een gezonde leefstijl	17
4.5 Jongeren/ jongvolwassenen	18
5 Van vindplaats naar aanbod	19
6 De gemeente is toegankelijk	22
7 De context	23
8 Monitoring en kwaliteitsborging	25
9 Communicatie	26
10 Risico's	27
11 Financiën	28
Bijlage 1	29



# Het verhaal van Patricia

Mijn naam is Patricia, ik ben 35 jaar en heb een dochtertje van 3 jaar. Ik woon in Arnhem Presikhaaf en volg sinds kort lessen bij ROC RijnIjssel. Ik heb moeite met begrijpend lezen en schrijven, maar hopelijk niet meer voor lang!

“Vroeger schaamde ik me, nu niet meer. Want iedereen heeft toch zijn eigen kwaliteiten?”

Al lange tijd loop ik tegen een aantal dingen aan, waardoor ik de stap heb gezet weer naar school te gaan:

- Door lichamelijke klachten ben ik afgekeurd en kan ik niet meer aan de slag als kapster. Daarom loop ik nu bij het UWV. Ik wil wel graag werken, maar dat lukt nu dus niet. Ik kan niet echt fysiek werk doen en voor veel ander werk moet je goed kunnen lezen en schrijven.
- Ik heb geen schulden, maar ik vind het wel moeilijk om mijn geldzaken te regelen. Dan betaal ik een rekening per ongeluk 2 keer terwijl ik hem allang had betaald. Vooral de brieven vind ik moeilijk en dan laat ik de envelop soms maar gewoon dicht.
- Ook brieven van het ziekenhuis, waar ik veel naar toe moet, zijn vaak lastig. Door de moeilijke woorden die erin staan, begrijp ik niet wat er van me gevraagd wordt. Soms mis ik dan een afspraak.

Vroeger op school zetten ze me voor schut dat ik niet kon lezen, maar ik probeerde het echt wel. Op een gegeven moment heb ik het maar opgegeven. Op de kappersschool heb ik uiteindelijk mijn examen mondeling mogen afleggen. Ik haalde een 8 want ik wist alles. Maar op papier kon ik de vragen niet goed lezen en kreeg ik mijn antwoorden niet goed opgeschreven.

## Een steuntje in de rug kan het verschil maken.

Patricia schaamt zich er niet meer voor dat ze lezen en schrijven moeilijk vindt. Dat dit laaggeletterdheid heet, wist ze niet. Vroeger schaamde ze zich er wel voor. Er zijn nog erg veel mensen, vooral met Nederlands als moedertaal, die zich schamen en er niet goed over durven te praten.

Patricia zet nu, op haar 35e, de stap om weer te leren. Ze wil haar kind kunnen helpen met (voor)lezen en school, en voorkomen dat zij dezelfde problemen krijgt. Maar, zegt ze, misschien had ze er al veel eerder wat aan willen doen. Als ze hier al eerder de kans voor had gekregen. Als professionals bij haar hadden aangekaart dat het mogelijk is om te leren lezen en schrijven, ook als je volwassen bent!

Patricia heeft zelf aangegeven bij de wijkcoach dat ze hulp wil bij lezen en schrijven. Maar dit durft lang niet iedereen. Ook zij die het niet durven vragen kunnen misschien wel wat hulp gebruiken en willen dit ook eigenlijk wel. Zij hebben iemand nodig die het herkent, het bespreekbaar maakt en helpt die stap te zetten. Daarom is het zo van belang dat professionals op de plekken waar de doelgroep komt de juiste vragen stellen, er open over durven spreken en weten waar ze terecht kunnen voor hulp.

# Inleiding

*We nemen u graag mee in de Aanpak laaggeletterdheid 2021/2022 in Arnhem. Deze is tot stand gekomen in samenwerking met het Kernteam Laaggeletterdheid Arnhem<sup>1</sup>. Wij zetten ons als kernteam gezamenlijk in voor de ambities. De aanpak laat zien hoe we onze inwoners de komende jaren gaan ondersteunen naar 'Een vaardig Arnhem'.*

## Een vaardig Arnhem – waar hebben we het dan over?

In Arnhem willen we dat elke inwoner zichzelf kan redden en mee kan doen. Dit is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Meer dan ooit verloopt communicatie via geschreven en digitale middelen. Je hebt hiervoor basisvaardigheden nodig die voor een deel van onze inwoners erg lastig zijn. Het schrijven van een sollicitatiebrief, internetbankieren, of een bijsluiter lezen. In Arnhem heeft een groep van ongeveer 8%<sup>2</sup> moeite met deze onmisbare basisvaardigheden. Dat gaat om ruim 10.000 inwoners. Dit wordt ook wel 'laaggeletterdheid' genoemd. Laaggeletterd zijn betekent niet dat je analfabeet bent. Het houdt in dat je moeite hebt op een bepaald niveau te lezen, schrijven, rekenen of met digitale vaardigheden. Je beheerst bepaalde basisvaardigheden niet voldoende om goed mee te kunnen doen in het dagelijks leven.

### Wethouder Hans de Vroome

"We staan er in het dagelijks leven niet vaak bij stil hoe belangrijk het is om goed te kunnen lezen en schrijven. We scannen even snel het nieuws, lezen een appje, een advertentie op het bord bij de supermarkt, een brief van de gemeente, enzovoort. Wie goed kan lezen vindt dat vanzelfsprekend. Wie niet goed kan lezen probeert dat vaak te camoufleren en gaat bepaalde situaties vermijden. Er is schaamte en taboe. Dit leidt ertoe dat mensen aan de kant staan en niet volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. We zien ook dat juist de mensen die het nodig hebben, de weg soms niet kunnen vinden in de veelheid aan aanbod van hulp.

Bijvoorbeeld bij het vinden van werk, bij financiële problemen of bij het aanvragen van toeslagen. Daarom is het van groot belang om te investeren in de basisvaardigheden van onze inwoners en tegelijkertijd in het bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Laaggeletterdheid heeft raakvlakken met het sociaal domein in de volle breedte. Onze aanpak is dan ook niet in één nieuw programma gegoten, maar zoekt aansluiting bij het bestaande. Denk aan doorbraak naar werk, meedoen in Arnhem, programma voor- en voerschoolse educatie. Daar vinden we de inwoners die we willen en kunnen helpen. En, laten we eerlijk zijn, ook mensen die prima kunnen lezen hebben soms moeite met de ambtelijke taal die wij als gemeente soms gebruiken. Daarom was het ook de hoogste tijd om aan te sluiten bij de Direct Duidelijk Deal. "

<sup>1</sup> Gemeente Arnhem, Rijn IJssel, Rijnstad, Rozet Arnhem, Stichting Lezen en Schrijven, Stichting PAS,

<sup>2</sup> <https://geletterdheidinzicht.nl/>

# 1 Waar hebben we de afgelopen jaren op ingezet?

In Arnhem zijn in de afgelopen jaren al diverse stappen gezet voor de aanpak van laaggeletterdheid. Uit het regionale 'Bondgenootschap voor Geletterdheid' ontstond in 2017 een lokaal kernteam laaggeletterdheid. Gevormd door partners in de stad die betrokken zijn en zich hard willen maken voor de inwoners die moeite hebben met taal-, reken- en digitale vaardigheden.

Het plan 'Arnhem Geletterd' van het kernteam, heeft in 2018 de basis gelegd voor de aanpak van laaggeletterdheid. Sindsdien is de aandacht voor het onderwerp gegroeid. Professionals zijn voorgelicht en getraind om laaggeletterdheid beter te signaleren. Er is nieuw aanbod ontwikkeld en meer samenwerking ontstaan tussen aanbieders.

In het bijzonder:

1. **Pilot Taalmeter:** In 2019 is een pilot gestart waarbij een taalmeter<sup>3</sup> werd ingezet door consultants op het werkplein. Binnen Werk & Inkomen zijn afspraken gemaakt zodat het screenen op laaggeletterdheid bij inwoners onderdeel wordt van het werkproces..
2. **Schulden/armoede:** In de schulden en armoede uitvoeringagenda's van 2020 zijn acties opgenomen, met als doel extra ondersteuning van laaggeletterden.
3. **Innovatiekamer:** in 2020 is het project 'de innovatiekamer' van start gegaan waarin ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid worden aangetrokken. Dit draagt bij aan de inspraak van de doelgroep.
4. **100% Geletterd:** Begin 2018 is het netwerk Arnhem 100% Geletterd ontstaan om samen met betrokken organisaties en bedrijven, de strijd tegen laaggeletterdheid in Arnhem aan te gaan. Jaarlijks organiseren we twee thema conferenties om professionals te informeren en activeren.
5. **Aanbiedersoverleg:** in 2019 zijn we gestart met een lokaal overleg voor aanbieders die trajecten en activiteiten bieden op het gebied van basisvaardigheden. Het heeft ervoor gezorgd dat de aanbieders in Arnhem elkaar en elkaars aanbod beter kennen. Dit draagt bij aan de onderlinge doorverwijzing van deelnemers naar passend aanbod.
6. **Camouflage cursussen:** Er is verschillend toeleidend aanbod ontwikkeld. Dit zijn cursussen met een specifieke vraag of thema, waarin basisvaardigheden een belangrijke rol spelen. Voorbeelden zijn Koken binnen je budget (naast het koken aandacht voor rekenen en lezen) en (Ver)kopen via Marktplaats (het verkopen van je eigen spullen door een goede advertentie te maken). Vanuit dit aanbod worden deelnemers doorverwezen naar passend vervolgaanbod.
7. **Overbruggingsgroepen:** In 2020 zijn de wachtlijsten binnen het formele onderwijs<sup>4</sup> opgelopen. Daarom zijn er tijdelijke lesgroepen opgezet in samenwerking met vier non-formele educatie aanbieders. In het laatste kwartaal van 2020 kregen 80 deelnemers de kans om aan de slag te gaan met hun Nederlandse taalvaardigheid totdat ze terecht kunnen bij een formele aanbieder.

2020 is ook het jaar waarin **het coronavirus** de wereld op zijn kop zet. Dit heeft invloed op de aanpak van laaggeletterdheid in Arnhem. Verschillende aanbieders moesten trajecten (tijdelijk) stopzetten en voor een deel van de doelgroep was doorgaan vanuit huis moeilijk. Er is door aanbieders hard gewerkt om ook deze groep te helpen door aanpassingen te maken. Zo werd er lesmateriaal via de post verstuurd. Vrijwilligers hielden contact via telefoon met de deelnemers. Een aantal aanbieders kon een andere doelgroep helpen, doordat online les juist een uitkomst bleek.

---

<sup>3</sup> De Taalmeter is een online hulpmiddel dat een indicatie geeft of iemand educatie nodig heeft. Het is een vragenlijst die ingevuld wordt door de inwoner.

<sup>4</sup> Formeel: 'intentionele en systematische educatie binnen een school/professionele onderwijsorganisatie'. Educatie die wordt afgesloten met een diploma dat erkend is.  
Non formeel: Georganiseerd leren, doelgericht maar misschien minder gestructureerd en systematisch in vergelijking met formeel leren. De omgeving is daarbij niet per se ontworpen als leeromgeving. Bijvoorbeeld de bibliotheek of wijkcentrum.

## 2 Wat is er aan de hand?

### Laaggeletterdheid in Arnhem

Van de inwoners in Arnhem tussen de 16 en 65 jaar is naar schatting 8%<sup>5</sup> laaggeletterd. Als dit percentage ook geldt voor de 65-plussers, dan betekent dit dat ruim 10.000 Arnhemmers laaggeletterd zijn. Meer dan de helft heeft Nederlands als moedertaal.

Het percentage is gebaseerd op onderzoeken in binnen- en buitenland, gecombineerd met gegevens over Arnhem van CBS. In deze onderzoeken is gekeken naar inwoners van 16 tot 65 jaar. Er zijn geen onderzoeksgegevens bekend over 65-plussers, maar de verwachting is dat het percentage laaggeletterden in deze leeftijdsgroep stijgt.<sup>6</sup>

### Impact van educatietrajecten voor de inwoner

Uit de impactmeting in onze eigen regio Midden Gelderland uit 2019 blijken mooie resultaten. Inwoners die deelnemen aan een educatietraject kunnen na afloop beter lezen, schrijven, rekenen of zijn digitaal vaardiger geworden. Daarnaast vergroot het hun kansen op de arbeidsmarkt. En ervaren zij een betere positie in de samenleving. Het deelnemen aan educatietrajecten zorgt ervoor dat iemand:

1. Zelfredzamer is
2. Sociaal actiever is
3. Betere kansen op de arbeidsmarkt krijgt
4. Meer deelneemt aan natuur- en sportactiviteiten



<sup>5</sup> Geletterdheidinzicht.nl, CINOP-ecbo, ROA en Etil, januari 2020

<sup>6</sup> Regionale spreiding van laaggeletterdheid in Nederland, Stichting Lezen en Schrijven, mei 2016

### 3 Ambities: wat willen we bereiken?

De resultaten die we in de vorige jaren hebben bereikt moedigen ons aan om verder te gaan met de aanpak van laaggeletterdheid in Arnhem. We zullen daarom doelen aanscherpen en ambities verleggen.

**Visie:** Onze samenleving verandert en de kloof tussen mensen die wel en mensen die niet kunnen meedoen wordt groter. Als meer mensen beter kunnen lezen, schrijven, rekenen en beter op de computer zijn, dan is de beweging naar werk, naar meedoen, naar gezondheid, naar welvaart makkelijker te maken. Het beschikken over deze basisvaardigheden zorgt voor een inclusieve samenleving en maakt het leven van de Arnhemmer kansrijk en betekenisvol.

**Missie:** We willen dat iedere Arnhemmer zelfredzaam is en kan meedoen in de samenleving. Daarom willen we educatietrajecten op maat bieden. Of je nu moeite hebt met formulieren invullen, een app gebruiken, solliciteren of grip krijgen op je betaalrekening. We willen deze inwoners vinden en ondersteunen met aanbod waar zij basisvaardigheden ontwikkelen waar zij behoefte aan hebben. Zo krijgen mensen zelf de regie (weer) in handen.

#### Doelstellingen: waar zetten we ons voor in? In 2021/2022:<sup>7</sup>

1. Verdubbelen we het aantal inwoners met Nederlands als moedertaal (NT1ers) dat gebruik maakt van ons aanbod;
2. Hebben we de aanpak laaggeletterdheid structureel ingebed binnen beleidsterreinen in het sociale domein: schulden en armoede, participatie, onderwijsachterstanden, vroegtijdig schoolverlaten en gezondheid;
  - 2.1 Is de aanpak laaggeletterdheid opgenomen in de beleidsplannen binnen het sociale domein;
  - 2.2 Zijn er binnen vier levensdomeinen: Geld, Gezin, Werk en Gezondheid (nieuwe) vindplaatsen structureel ingericht;
  - 2.3 Verwijzen professionals op vindplaatsen structureel door naar aanbod via een taalexpert<sup>8</sup>;
3. Is het aanbod vraaggericht en sluit het aan bij de behoefte van de inwoner;
4. Hebben we inzicht in het effect van onze aanpak en wie we bereiken (de deelnemer);
5. Worden ervaringsdeskundigen structureel ingezet. Voor het onder de aandacht brengen van laaggeletterdheid en voor het adviseren over en toetsen van beleid;
6. Is onze eigen dienstverlening toegankelijk ingericht en communiceren we in begrijpelijke taal.

<sup>7</sup> Deze doelen sluiten aan op de gestelde doelen in het regionale meerjarig programma (2021-2024) Midden-Gelderland en de visie van de rijksoverheid.

<sup>8</sup> Voor een uitleg van de rol van taalexpert zie hs: 5.

## Doelgroep: voor wie zijn we er?

Met onze inzet en het educatieaanbod willen we inwoners van Arnhem bereiken die onvoldoende mee kunnen doen in de samenleving doordat zij moeite hebben met taal, rekenen of het gebruik van de computer. Dat kunnen inwoners zijn voor wie Nederlands de taal is waarmee ze zijn opgegroeid, en ook inwoners die op latere leeftijd Nederlands leerden.

We richten ons vooral op de inwoners die minder kansrijk zijn door hun positie in de samenleving. Mensen die ons aanbod het hardst nodig hebben krijgen voorrang. We geven voorrang aan:

1. Inwoners met een uitkering --> Om duurzaam aan het werk te gaan
2. Inwoners die leven in armoede of met schulden --> Om financieel zelfredzaam te worden
3. Ouders met (jonge) kinderen --> Om de cyclus van generatieoverdracht te doorbreken
4. Jongvolwassenen zonder startkwalificatie --> Om gelijke kansen te krijgen voor een succesvolle toekomst

## NT1

We hebben in Arnhem extra aandacht voor laaggeletterden met Nederlands als moedertaal (NT1). Zij vormen zo'n 55% van de doelgroep laaggeletterden. Maar in de educatietrajecten zien we hen op dit moment nauwelijks terug: ongeveer 15% van de deelnemers in het educatieaanbod in Arnhem heeft Nederlands als moedertaal.

Van ervaringsdeskundigen weten we dat deze groep laaggeletterden het vaak erg moeilijk vinden om om hulp te vragen. Zij schamen zich, denk dat ze de enige zijn en weten soms ook niet dat er mogelijkheden zijn om op latere leeftijd beter te leren lezen, schrijven en rekenen. Ook medewerkers van maatschappelijke organisaties zijn zich er bij inwoners met Nederlands als eerste taal minder goed van bewust dat deze persoon misschien wel laaggeletterd is. Daarom geven we in onze aanpak extra aandacht aan deze doelgroep, zodat zij ook vaker de weg naar ondersteuning en educatietrajecten weten te vinden.

### *Het verschil tussen volwasseneneducatie en inburgering*

Het educatieaanbod waarover in dit plan wordt gesproken, wordt gefinancierd met middelen die gemeenten van de rijksoverheid krijgen. Dit is vastgelegd in de Wet Educatie- en Beroepsonderwijs. In die wet is bepaald dat de trajecten beschikbaar zijn voor inwoners van 18 jaar en ouder die niet inburgeringsplichtig zijn. Inwoners die wel inburgeringsplichtig zijn, kunnen een inburgeringstraject volgen. Dat wordt gefinancierd vanuit een ander budget.

Inwoners die Nederlands als tweede taal hebben, maar geen inburgeringsplicht (meer) hebben, zijn bijvoorbeeld mensen die zijn geboren in Europa, die al lang in Nederland wonen of inwoners die het inburgeringsexamen op het laagst mogelijke niveau hebben behaald en het taalniveau verder willen verhogen.



## 4 De Kern van de aanpak

### Verbinding met het sociaal domein

We willen een 'integrale' aanpak in Arnhem. Dit houdt simpelweg in dat we tegelijk op verschillende beleidsterreinen inzetten. Maar wel zorgen dat het met elkaar samenhangt. Door deze verbinding te leggen helpen we de inwoner beter: we ondersteunen inwoners namelijk daar waar ze al in beeld zijn. Bijvoorbeeld bij de sociale wijkteams, Werk en Inkomen of in de schulddienstverlening.

De aanpak laaggeletterdheid draagt ook bij aan succes binnen andere 'levensdomeinen' voor de inwoner. Bijvoorbeeld de afname van mensen die leven van een uitkering, het voorkomen van (terugval in) schulden, het bestrijden van overgewicht en het voorkomen van schoolachterstanden. We versterken elkaar. Daarom zetten we in de komende jaren extra in op **de structurele verbinding met andere beleidsterreinen binnen het sociale domein**.

We zetten in op **4 levensdomeinen: Werk, Geld, Gezin en Gezondheid**. Geletterd zijn heeft namelijk invloed op de mate van succes, het krijgen van kansen en zelfredzaamheid binnen deze domeinen. Dit kan niet allemaal tegelijk. Daarom knippen we het in haalbare stukken. Elk domein heeft zijn eigen plan van aanpak en tijdspad.



### Hoe bereiken we dit?

Om deze doelen te bereiken houden we vast aan vier basisregels:

1. **Bekendheid en bewustwording:** bespreekbaar maken van laaggeletterdheid en taboes doorbreken;
2. **Signalering en toeleiding:** professionals kunnen signalen herkennen en weten hoe ze inwoners kunnen toeleiden naar aanbod;
3. **Aanbod:** vraaggericht en passend voor de inwoner;
4. **Monitoring:** de effectiviteit van onze aanpak evalueren.

We hebben alle vier de onderdelen nodig om inwoners te bereiken en hen goed te kunnen ondersteunen. Deze basisregels houden we altijd in het oog in onze aanpak en geven een richting aan hoe we onze doelen bereiken. In de aanpak 2018-2019 hebben we bovengenoemde 'actielijnen' opgezet. Hier houden we aan vast. We zien dit nu als basis om de verbinding in het sociale domein vast te houden.

## Betrekken van ervaringsdeskundigen

Een belangrijke voorwaarde voor onze aanpak is dat deze aansluit bij de behoefte van de laaggeletterde inwoner. Om dit te weten te komen moeten we de doelgroep spreken. Een structurele inspraak en betrokkenheid van ervaringsdeskundigen, dat willen we in Arnhem. Want, wie kan er beter vertellen wat werkt dan de mensen die zelf laaggeletterd zijn of waren?

Arnhem heeft zich aangesloten bij het landelijke project 'duurzame inzet lokale ervaringsdeskundigen laaggeletterdheid'. Hiervoor zijn landelijk 14 Innovatiekamers ontstaan, waarvan een in Arnhem. Deze 'innovatiekamer' stelt zich als doel om nieuwe ervaringsdeskundigen te vinden en op te leiden. In september 2020 zijn we begonnen met het werven van ervaringsdeskundigen. En de eerste 'hoofdpersonen' hebben ook inspraak gehad in dit plan.

In Arnhem staat hierbij het verbinden met de levensdomeinen centraal. Zo wordt er vraaggericht gezocht naar ervaringsdeskundigen die aansluiten bij de doelgroep. Bijvoorbeeld: een ervaringsdeskundige die laaggeletterd was én in de schulden zat of in armoede leefde, laaggeletterd was én (jonge) kinderen heeft, laaggeletterd was én een uitkering had, enzovoorts. Zo laten we zien dat elke laaggeletterde anders is en kunnen anderen zich makkelijker in hen herkennen.

Deze ervaringsdeskundigen kunnen door de Gemeente Arnhem, partnerorganisaties en overige geïnteresseerde organisaties worden ingezet voor:

- het geven van presentaties over bewustwording/taboe doorbreking
- het meedoen in testpanels om communicatie-uitingen leesbaar en toegankelijker te maken
- het meedenken en praten over beleid

## 4.1 Werk: Succesvol op de arbeidsmarkt

*“Een sollicitatiebrief kunnen schrijven, de veiligheidsinstructies op het werk snappen”*

Het beheersen van basisvaardigheden vergroot de kansen van werkzoekenden en werknemers. Het is voor mensen die goed kunnen lezen en schrijven bijvoorbeeld makkelijker om op internet te zoeken naar vacatures en om sollicitatiebrieven te schrijven. Maar ook op het werk zelf is lezen en schrijven onmisbaar, bijvoorbeeld om werkinstructies en veiligheidsvoorschriften te lezen.

**Waarom?**  
Laaggeletterden zijn drie keer zo vaak afhankelijk van een uitkering als niet-laaggeletterden.

In Arnhem is de doorstroom van uitkering naar betaald werk het uitgangspunt. We zijn er voor de inwoner die wordt belemmerd om goed te functioneren in een betaalde baan. Wanneer een inwoner ‘geletterd’ is maakt dit de kans op succes op de arbeidsmarkt groter.

Ook zijn er veel werkenden laaggeletterd, soms ook zonder dat collega’s dit weten. Zij missen bijvoorbeeld vaardigheden om (digitale) ontwikkelingen bij te benen of veilig te werken. Vooral wanneer de werkzaamheden ingewikkelder worden. Voor deze doelgroep zijn we er ook.

**Uitgangspunt: We ondersteunen inwoners die moeite hebben met basisvaardigheden en daardoor moeilijker een baan kunnen vinden of in een baan blijven. Zodat zij een duurzame plek krijgen op de arbeidsmarkt.**

**Met wie werken we samen:**

- **Werk & Inkomen (W&I):** Een vindplaats waar we de doelgroep die recent werkloos is geworden, maar ook langdurig werklozen bereiken. Regisseurs passen het herkennen, bespreekbaar maken en doorverwijzen structureel toe in het werk. De beheersing en ontwikkeling van basisvaardigheden wordt in de stappen die worden gezet om inwoners toe te leiden naar werk meegenomen.
- **Leer Werk Loket:** De verbindende factor met het werkveld: de werkgevers. Zijn landelijk aanjager van het ‘taalakkoord werkgevers’. Daarnaast is het Leerwerkloket ook een vindplaats. Werkgevers kunnen hier terecht voor vragen over basisvaardigheden, taal op de werkvloer, taalaanbod en financiële regelingen.
- **Scalabor: ‘Taal op de werkvloer’:** Het arbeidsontwikkelbedrijf in Arnhem. Hier is aandacht voor de doelgroep door educatieaanbod voor medewerkers naast werk.
- **Werkgevers met een gemeentelijke aanbesteding: ‘Social Return on Investment’ (SROI):** Wanneer een organisatie of bedrijf een gemeentelijke aanbesteding krijgt, hebben zij een Social Return verplichting. Werkgevers kunnen dit invullen door bijvoorbeeld laaggeletterde werknemers educatieaanbod te laten volgen om vaardigheden te ontwikkelen naast het werk. Bijvoorbeeld in de sectoren logistiek, schoonmaak, transport en groen.

**Perspectief:** In 2021 ligt de focus om onze aanpak binnen W&I en Scalabor ‘in te bedden’. Het krijgt een plek in de werkwijze van professionals en wordt vanzelfsprekend. De aansluiting op werkgevers is op kleine schaal via SROI en door het stimuleren van het ‘taalakkoord werkgevers’. We kiezen ervoor om eerst in te zetten op de plekken waar we als gemeente het meeste invloed hebben.

Voor 2022 stellen we als doel dat **alle inwoners met een uitkering<sup>9</sup> standaard worden gescreend op laaggeletterdheid en op een juiste wijze doorverwezen naar passend aanbod**. Daarnaast verkennen we in 2022 uitbreiding van het netwerk. Door bijvoorbeeld bewustzijn te vergroten bij professionals binnen Activerend Werk en een samenwerking met het UWV aan te gaan.

<sup>9</sup> Dit zijn inwoners die een nieuwe aanvraag doen, maar ook het ‘zittende bestand’

## Vindplaats uitgelicht: Werk & Inkomen

Bij W&I wordt gewerkt met twee instrumenten om te screenen of inwoners laaggeletterd zijn. Namelijk door inzet van de taalmeter of met contextgerichte vragen.

- De Taalmeter is een online hulpmiddel dat een indicatie geeft of iemand educatie nodig heeft. Het duurt maximaal 15 minuten om af te nemen. Dit wordt bijvoorbeeld bij een intake bij W&I gedaan.
- Contextgerichte vragen zijn bedoeld om te onderzoeken of iemand moeite heeft met lezen en/of schrijven. De vragen zijn gericht op de situatie waarin de regisseur en inwoner elkaar spreken. Vragen stellen kan aan de hand van 'verklikkers'. Bijvoorbeeld een inwoner die zegt zijn bril niet bij zich te hebben, een formulier niet heeft ingevuld of niet meeleest van het beeldscherm.

Werk		Resultaat 2021
	Doel	
<b>Bewustwording</b>	Professionals die werken met inwoners met een afstand tot de arbeidsmarkt (regisseurs W&I, wijkcoaches, trajectbegeleiders.) zijn zich bewust van het belang van geletterd zijn voor succesvol meedoen op de arbeidsmarkt. Meer werkgevers zijn zich bewust van: het belang van geletterde werknemers en de mogelijkheden om werknemers te scholen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle regisseurs binnen W&amp;I zijn voorgelicht over laaggeletterdheid.</li> <li>• Ieder gebiedsteam binnen W&amp;I heeft een aandachtfunctionaris laaggeletterdheid aangesteld.</li> <li>• 2 werkgevers hebben zich aangesloten bij het taalakkoord werkgevers.</li> <li>• 2 werkgevers hebben via SROI taal op de werkvloer aangepakt.</li> </ul>
<b>Signalering en toeleiding</b>	Alle regisseurs van afdeling Werk & Inkomen weten wat laaggeletterdheid is, waar deze laaggeletterden tegenaan lopen, wat de gevolgen zijn en hoe je deze inwoners kan signaleren en doorverwijzen naar passend aanbod.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle regisseurs zijn getraind in het signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen van laaggeletterden.</li> <li>• Regisseurs registreren bij een intake standaard of een inwoner voldoet aan het minimum taalniveau.</li> <li>• Regisseurs zetten bij herkennen van laaggeletterdheid altijd ofwel de taalmeter of contextgericht vragen in als screening.</li> </ul>
<b>Aanbod</b>	Er is vraaggericht aanbod beschikbaar aansluitend op de behoefte van de laaggeletterde inwoner met een uitkering wat helpt kansen te vergroten op de arbeidsmarkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is ten minste één educatietraject waarin basisvaardigheden wordt gecombineerd met participatie / arbeidsmarkt.</li> <li>• Taaltrajecten op de werkvloer bij Scalabor hebben een vaste plek.</li> </ul>

## 4.2 Geld: een schuldenvrije toekomst

*“Zelf mijn geldzaken regelen, mobiel kunnen bankieren”*

Voor veel mensen is het bijhouden van financiële zaken een grote uitdaging. Het begrijpen van rekeningen, bijhouden van de basisadministratie en aanvragen van toeslagen zijn niet makkelijk. Voor laaggeletterden is dit al helemaal ingewikkeld. Basisvaardigheden zijn van groot belang voor het behouden van een stabiele, financiële situatie. Het brengt veel extra zorgen mee wanneer iemand financiële problemen heeft én laaggeletterd is. Zij hebben extra veel moeite om (zelfstandig) uit de financiële problemen te komen.

### Waarom?

De helft van de mensen die te maken hebben met financiële problemen heeft waarschijnlijk ook moeite met lezen, maar liefst 50,3%.<sup>1</sup>

Onder inwoners die zich melden bij schuldhulpverlening zijn opvallend veel mensen die moeite hebben met lezen en schrijven en rekenen. Als we deze mensen helpen met het verbeteren van hun basisvaardigheden, draagt dat bij aan het verminderen van armoede en problemen met schulden.

Mensen die schulden hebben, ervaren vaak veel stress. Het oplossen van de schulden is van essentieel belang voordat zij bezig kunnen met andere leervragen. De prioriteit ligt daarom bij het volgen van een schulddienstverlening traject, hierbij is aandacht voor laaggeletterdheid en extra ondersteuning. Wanneer deze lasten wat zijn weggefallen geven we de laaggeletterde inwoner de kans financieel vaardig te worden door passend educatieaanbod.

**Uitgangspunt: We ondersteunen de inwoner in het ontwikkelen van vaardigheden om financieel zelfredzaam te worden en (terugval in) schulden te voorkomen.<sup>10</sup>**

### Met wie werken we samen:

- **Rijnstad:** Helpen inwoners bij praktische vragen over geldzaken. Lid van het kernteam laaggeletterdheid.
- **PLANgroep:** Aanbieder van schulddienstverlening trajecten in Arnhem.
- **Sociale Wijkteams:** De sociale wijkteams zijn in Arnhem de regiehouder wanneer inwoners financiële problemen hebben. Zij bieden persoonlijke begeleiding aan de inwoners.

**Perspectief:** In 2021 zetten we in op bewustwording en training van professionals bij Rijnstad, de Sociale Wijkteams en PLANgroep. Een belangrijke voorwaarde om onze inwoners te bereiken zijn duidelijke afspraken tussen de betrokken partijen. Op deze plekken komen inwoners binnen met financiële vragen of problemen. Hierbij is afstemming nodig over hoe we de laaggeletterde inwoner toeleiden naar passend aanbod. Voor 2022 stellen we als doel dat: **alle inwoners met schulden worden gescreend op laaggeletterdheid en krijgen laaggeletterde inwoners met schulden extra ondersteuning op weg naar financiële zelfredzaamheid.**

### Vindplaats uitgelicht: het geldloket

Op ten minste 5 plekken in de wijken van Arnhem komt een ‘geldloket’. Hier kan de inwoner terecht voor alle financiële vragen met één makkelijke ingang. Zo wordt er meer integraal omgegaan met financiële hulpvragen van de inwoner.

Deze plekken worden opgezet door onze partner Rijnstad. Het is een belangrijke ingang voor inwoners die niet financieel zelfredzaam zijn. En dus ook een belangrijke plek om laaggeletterdheid te signaleren. Professionals en vrijwilligers bij de geldloketten zullen dan ook getraind worden in het signaleren en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.

<sup>10</sup> We sluiten hierbij aan op de gestelde doelen in de armoede en schulddienstverlening agenda's 2020

Geld		
	Doel	Resultaat 2021
<b>Bewustwording</b>	Professionals die werken met inwoners met schuldenproblematiek of in armoede (medewerkers geldloket, wijkcoaches, schulddienstverleners) zijn zich bewust van het belang van geletterd zijn om financieel zelfredzaam te worden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle professionals bij Rijnstad, de Sociale Wijkteams en PLANgroep zijn voorgelicht over laaggeletterdheid.</li> </ul>
<b>Signalering en toeleiding</b>	Professionals weten wat laaggeletterdheid is, waar deze laaggeletterden tegenaan lopen, wat de gevolgen zijn en hoe je deze inwoners kan signaleren en doorverwijzen naar passend aanbod.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle professionals en vrijwilligers bij het Geldloket (van Rijnstad) zijn getraind in het signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen van laaggeletterden.</li> <li>• Bij alle inwoners met financiële problemen wordt naast financiële hulpverlening altijd gewezen op de mogelijkheden van aanbod voor het verbeteren van de eigen basisvaardigheden.</li> </ul>
<b>Aanbod</b>	Er is vraaggericht aanbod beschikbaar aansluitend op de behoefte van de laaggeletterde inwoner die leven in armoede of met schuldenproblematiek.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is ten minste één educatietraject waarin basisvaardigheden wordt gecombineerd met financiële zelfredzaamheid.</li> <li>• Op de Gelrepas website worden inwoners aangemoedigd om te werken aan hun basisvaardigheden.</li> </ul>

### 4.3 Gezin: een taalrijke thuisomgeving

(ouders met kinderen van 0-6 jaar)

*“Je kind kunnen voorlezen, plezier hebben in lezen.”*

We investeren in ouders, zodat zij beter in staat zijn om hun kind te volgen en te ondersteunen in hun ontwikkeling. Dit is een win-win situatie. Ouders werken aan hun basisvaardigheden en daarmee worden ook de kansen voor kinderen vergroot. Dat doen we door te werken met kinderen aan hun (liefde voor) taal en door ouders te ondersteunen en erkennen in hun belangrijke rol. We dragen bij aan een taalrijke thuisomgeving.

**Preventie** is een belangrijke basis in het Arnhems coalitieakkoord. We willen er eerder bij zijn. Het ontwikkelen van basisvaardigheden begint al vanaf een jonge leeftijd. De taak om kinderen voldoende vaardig te laten worden ligt bij het onderwijs en het onderwijsachterstandenbeleid. We vinden het belangrijk om te voorkomen dat het kind van vandaag de laaggeletterde van de toekomst wordt en daarom minder kansrijk is. Het betrekken van en samenwerken met ouders staat ook centraal binnen de Aanpak Onderwijs<sup>11</sup>. Daarom trekken we hierin samen op. Hieronder valt voor- en vroegschoolse educatie (VVE). Een kind met een taalachterstand krijgt hiervoor een indicatie. Dit gaat om ongeveer 20% van de Arnhemse kinderen. Het betekent dat een kind extra ondersteuning kan krijgen. Naast het aanbod in de groep is hierin ook de samenwerking met ouders belangrijk. Een taalrijke omgeving thuis steunt kinderen in hun taalontwikkeling. Niet alle ouders weten hoe ze een taalrijke omgeving moeten bieden. Daarom hebben we in Arnhem een wederkerigheidregel voor ouders ingesteld bij een indicatie voor VVE. We vragen de ouder een bijdrage te leveren door zichzelf te versterken. En zo hun kind beter te kunnen helpen. Zo ontstaan vindplaatsen waarin we de laaggeletterde ouder kunnen signaleren en toeleiden naar aanbod waar ze zelf aan hun basisvaardigheden werken.

#### Met wie werken we samen

Een aantal organisaties die werken met en voor kinderen van 0 tot 6 jaar en hun ouders hebben zich in 2018 verzameld in het project Taalrijke Thuisomgeving. Die organisaties zijn: Rozet, VGGM, Rijnstad, Skar, SPA, Partou, Rijnstad, Stichting PAS en de gemeente Arnhem. Het netwerk dat we gevormd hebben is verbeeld in een praatplaat. Deze samenwerking behouden en versterken we in de komende jaren. Het vervolg hiervan is het project ‘Samen voor TAAL in Arnhem’<sup>12</sup>.

**Perspectief:** In 2021 versterken we onze inzet op ouders met kinderen van 0-6 jaar door in te zetten op ouderparticipatie via kindgerichte activiteiten, waaronder wederkerigheid VVE. **In 2022 stellen we als doel dat alle ouders van kinderen met een indicatie VVE worden gescreend op laaggeletterdheid en op een juiste wijze doorverwezen naar passend aanbod.** Daarnaast onderzoeken we of het gewenst is de doelen te verleggen en uit te breiden naar ouders met kinderen van 6-12 jaar.

#### Waarom?

Kinderen met laaggeletterde ouders hebben een grote kans om zelf ook laaggeletterd te worden. 1 op de 4 jongeren onder de 15 jaar loopt het risico om laaggeletterd te worden. Het stimuleren van taal en het vergroten van de betrokkenheid van ouders spelen een belangrijke rol in het schoolsucces van kinderen.

<sup>11</sup> Deze inzet op ouderbetrokkenheid is te lezen in de Aanpak Onderwijs van 7 juli 2020

<sup>12</sup> Dit project bestaat uit twee delen, beiden preventief van aard. Deel 1 is de invoering van de methode Thuis in Taal, waarin pedagogisch medewerkers aan de hand van 7 stappen ouders gaan ondersteunen. Deel 2 is het vergroten van het aantal deelnemers aan de bijeenkomsten voor ouders en kinderen in Rozet (Woordenwinkeltjes).

## Vindplaats uitgelicht: wederkerigheid voor- en vroegschoolse educatie (VVE)

Wanneer een kind in Arnhem een VVE-indicatie krijgt, wordt van ouders een tegenprestatie gevraagd. Dit kan de ouder doen door mee te doen met een programma dat thuis uitgevoerd wordt. Bijvoorbeeld de VoorleesExpress of Spel aan Huis. Of de ouder kan deelnemen in bijeenkomsten in de kinderopvang of bij Rozet. Een voorbeeld hiervan zijn de woordenwinkeltjes.

**Woordenwinkeltjes zijn maandelijkse bijeenkomsten voor peuters en hun ouders.** Ze draaien om een prentenboek. Onder begeleiding van een kunstenaar ervaren peuters en hun ouders hoe leuk het is om met een prentenboek bezig te zijn. Vooral ook om de ouders te laten ervaren hoeveel je met een prentenboek kunt doen. Taal wordt gestimuleerd, doordat ouder en kind met elkaar praten over het prentenboek en tijdens de activiteit.

Hier hebben we plekken ontwikkeld waar ouders met hun kinderen werken aan de (taal)ontwikkeling van het kind. Tegelijk is het een vindplaats waar laaggeletterde ouders gesignaleerd kunnen worden en aangemoedigd ook zelf iets te doen aan hun basisvaardigheden.

Gezin		
	Doel	Resultaat 2021
<b>Bewustwording-</b>	Professionals die werken met ouders van jonge kinderen 0-6 jaar (pedagogisch medewerkers, leerkrachten basisonderwijs, consultatiebureaus, kinderdagverblijven, bibliotheek) zijn zich bewust van het belang van geletterd zijn om je kind te kunnen ondersteunen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ten minste 50% van de professionals bij consultatiebureaus zijn voorgelicht over laaggeletterdheid.</li> <li>• 3 schoolbesturen in Arnhem zijn voorgelicht over laaggeletterdheid en aangemoedigd om hier onder hun leerkrachten (meer) aandacht aan te besteden.</li> <li>• Bij alle partners in het netwerk 'taalrijke thuisomgeving' zijn professionals voorgelicht over laaggeletterdheid.</li> </ul>
<b>Signalering en toeleiding</b>	Professionals weten wat laaggeletterdheid is, waar deze laaggeletterden tegenaan lopen, wat de gevolgen zijn en hoe je deze inwoners kan signaleren en doorverwijzen naar passend aanbod.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle relevante medewerkers van Rozet zijn getraind in het signaleren, bespreekbaar maken en doorverwijzen van laaggeletterden.</li> <li>• Ouders van kinderen met een indicatie VVE worden altijd gewezen op de mogelijkheden van aanbod voor het verbeteren van de eigen basisvaardigheden.</li> </ul>
<b>Aanbod</b>	Er is vraaggericht aanbod beschikbaar aansluitend op de behoefte van de laaggeletterde ouder met jonge kinderen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is ten minste één educatietraject wat aansluit op de vraag die ontstaat bij de doorverwijzing via VVE. Waarin basisvaardigheden wordt gecombineerd met een taalrijke thuisomgeving.</li> </ul>



#### 4.4 Gezondheid: een gezonde leefstijl

*“De afspraakbrief van de dokter en bijsluiter van mijn medicatie kunnen lezen.”*

Laaggeletterden missen vaak de vaardigheden om goed om te gaan met informatie over gezondheid, ziekte en zorg. De gevolgen daarvan voor hun gezondheid zijn groot, bijvoorbeeld als zij hun medicijnen niet op de juiste manier innemen.<sup>13</sup>

We willen in Arnhem gezondheidsrisico's en zorgkosten voor de inwoner beperken. Door de inwoners te ondersteunen gezondheidsvaardigheden te ontwikkelen kunnen zij zelfredzamer en gezonder leven.

Laaggeletterdheid hangt samen met vijf van de zes speerpunten van het Nationaal Preventie Programma van de Rijksoverheid: roken, overgewicht, bewegen, diabetes, depressie. Het werken aan basisvaardigheden heeft een positief effect op de gezondheid. De aanpak van laaggeletterdheid draagt bij aan het bevorderen van een gezonde leefstijl en vermindering van overgewicht. Hierdoor draagt het bij aan de gestelde doelen in gezondheid- en sportbeleid.

#### Waarom?

Laaggeletterden hebben meer kans op een slechtere gezondheid dan mensen die niet laaggeletterd zijn.

**Uitgangspunt: Inwoners ondersteunen die de basisvaardigheden missen om goed om te gaan met informatie over de eigen gezondheid, zodat zij hun gezondheidsvaardigheden kunnen verbeteren.**

In Arnhem is in 2020 het plan 'Gezond en Fit' opgesteld. We sluiten aan op de hierin gestelde ambities en doelen. In 2021 stellen we aangescherpte doelen op. De totstandkoming van de aanpak op dit levensdomein is nog in ontwikkeling.

#### Met wie werken we samen?

We kunnen de doelgroep bereiken via zorgprofessionals. Partijen om te betrekken zijn: Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM) en Sportbedrijf Arnhem (leefstijlcoaches). Huisartsen en ziekenhuizen hebben ook een belangrijke signalerende rol. Hier zetten we niet primair op in. We kiezen ervoor om eerst in te zetten op de plekken waar we als gemeente de meeste invloed hebben als opdrachtgever.

**Perspectief:** De verbinding in dit levensdomein is in een minder ver stadium dan de andere. In 2021 zetten we vooral in op bewustwording binnen het beleidsterrein en van professionals in het werkveld, en het verder ontwikkelen van aanbod gericht op het verbeteren van een gezonde leefstijl en gezondheidsvaardigheden. In het aanbod in Arnhem wordt onder andere ingezet op digitale vaardigheden. Van daaruit zien we ook een ingang om inwoners vaardig te maken in 'e-health'.

<sup>13</sup> Van der Heide & Rademakers (2015) – Laaggeletterdheid en gezondheid: stand van zaken.

## 4.5 Jongeren/ jongvolwassenen

De aanpak laaggeletterdheid richt zich vooral op levensdomeinen en minder op leeftijdscategorie. We vinden het belangrijk om de doelgroep jongeren wel specifiek aandacht te geven.

Jongeren met een onderwijsachterstand of zonder startkwalificatie kunnen de laaggeletterden van de toekomst worden. Dit vinden we zorgwekkend. Daarom zien we het belang in van het bereiken van deze groep in een vroeg stadium. Het vergroten van leesmotivatie en leesplezier onder Nederlandse jongeren kan als middel worden ingezet om problemen met taal op latere leeftijd te helpen voorkomen.

Hier zit een ander tijdsfad aan vast dan bij de andere levensdomeinen. Het is een bijzondere doelgroep waarbij voorheen nog niet de focus heeft gelegen op laaggeletterdheid. Inspraak van de doelgroep is daarom extra belangrijk. We brengen eerst de doelgroep in kaart en bepalen vervolgens samen de koers om ondersteuning in te zetten. We beginnen hiermee in 2021.

Met deze verzamelde input zullen we onze inzet en doelen in 2021 aanscherpen. Belangrijk hierin is ook dat we een structuur opzetten waarin inspraak blijft, en niet een eenmalige actie is aan de voorkant. We sluiten hierin aan op bestaande jongeren-netwerken zodat we het integraal aanpakken.

Dit is volgens ons een voorwaarde om een succesvolle aanpak op deze doelgroep te formuleren. We zorgen op deze manier dat onze aanpak aansluit op de leefwereld van de jongeren.

We sluiten aan op het beleidsterrein vroegtijdig schoolverlaten (vsv).

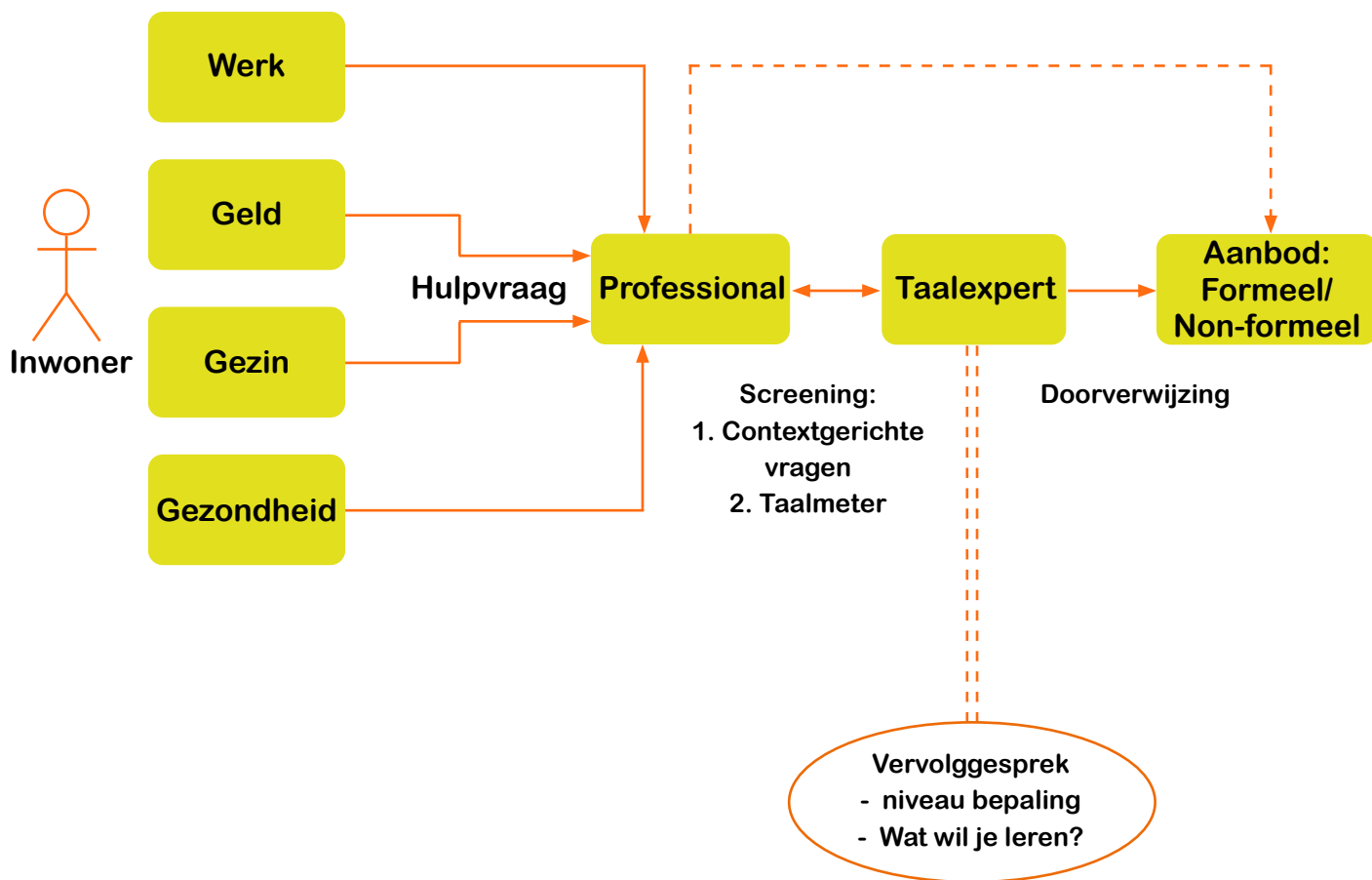
### Perspectief:

- In 2021 gaan we in gesprek met jongeren om behoeftes te verzamelen.  
Hoe doen we dit:
  - In 2021 worden ten minste 2 jongeren panel sessies georganiseerd om een plan van aanpak te vormen.
  - We sluiten aan op het bestaande netwerk. We laten ons adviseren door: het jongerenpanel van VSV, het jongeren-netwerk van de gemeente en Update
  - Dit sluiten we aan op onze eigen ervaringsdeskundigen netwerk laaggeletterdheid
  - In 2022 is er een structuur opgesteld waarin jongeren standaard betrokken worden in het vormen van beleid en passend aanbod gericht op de doelgroep.
- In 2021 worden er via de maatschappelijke diensttijd leesbevorderingsactiviteiten door en voor jongeren opgezet.
- Rozet is samen met de Openbare Bibliotheek Gelderland Zuid (OBGZ) een werkgroep gestart om het leesplezier bij jongeren te bevorderen middels online activiteiten. Denk daarbij aan leesadvies, Woordspelletjes, vlogs, web events, etc.
- Rozet organiseert jaarlijks bewustwordingsbijeenkomsten met professionals die werken met de doelgroep om leesbevordering te stimuleren onder jongeren.
- In 2021 gaan we in gesprek met jongerenwerkers en professionals bij het regionaal bureau leerlingenzaken om bekendheid en bewustwording te vergroten en signalen op te halen.
- Wanneer in 2021 blijkt dat er behoefte is aan gespecialiseerd aanbod gericht op jongvolwassenen (18+) ontwikkelen we dit en zorgen we dat dit in 2022 van start kan gaan.
- De (preventieve) aanpak laaggeletterdheid wordt meegenomen in de integrale aanpak kwetsbare jongeren tot 27 jaar.

**Waarom?**  
Uit rapport van de Onderwijsinspectie blijkt dat een kwart van de Nederlandse jongeren met een leesachterstand van school komt.

# 5 Van vindplaats naar aanbod

Hoe wordt een inwoner via het sociaal domein begeleid naar aanbod?



- Professionals, zoals:**
- Regisseur W&I
  - Trajectbegeleider Scalabor
  - Wijkcoach
  - Schulddienstverlener
  - Consultatiebureau
  - Participatie werker
  - ...

- Aanbieders, zoals:**
- Formeel
  - ROC RijnIJssel
  - IVIO
  - Non-formeel:**
  - TaalOase
  - Rijnstad
  - Digislim
  - ...

## Een fysiek 'thuis'

Binnen Rozet wordt een duidelijke en toegankelijke plek ingericht, waar mensen vragen kunnen stellen over en werken aan hun basisvaardigheden en waar ze elkaar kunnen ontmoeten. Daarmee maken we een plek waar overzicht is voor zowel professionals als inwoners voor informatie en aanbod. Het is voor inwoners en professionals noodzakelijk dat zij ergens fysiek terecht kunnen voor hun vragen naast een digitale plek. Dit is het 'thuis' van de coördinator, de taalexperts en de ervaringsdeskundigen. Zij werken flexibel, in de stad en in de wijk. Dit wordt ook de plek waar zij kunnen samenkomen en uitwisselen.

## Coördinator en inhoudelijk experts

Een goede structuur van doorverwijzing en aanbod is een belangrijke voorwaarde om de verbinding met de andere beleidsterreinen echt effect te laten hebben. Hier moeten professionals in het werkveld in worden ondersteund. Ook is het belangrijk om voortdurend te schakelen tussen vindplaatsen en aanbieders, om ervoor te zorgen dat het aanbod aansluit op de behoefte van de inwoner. In de afgelopen jaren hebben we hier waardevolle ervaring mee opgedaan, onder andere door de inzet van een taalhuis-coördinator en taalexperts. Dit gaan we vanaf 2021 uitbreiden en stedelijk organiseren. Het is van belang dat de verschillende rollen van deze 'spinnen in het web' duidelijk zijn en elkaar versterken. Ze helpen mee aan de kwaliteit van het aanbod, het vinden van inwoners en het toe leiden naar aanbod.

De taken van coördinator en taalexpert worden vanaf 2021 ondergebracht bij organisaties in de stad.

### Rol van de coördinator

De coördinator is de schakel tussen vindplaats en aanbieder, en tussen aanbieders onderling op tactisch/strategisch niveau.

Deze zet zich in voor: een gevarieerd, vraaggericht en gespreid educatieaanbod in Arnhem.

- Stuurt aan op (door)ontwikkeling van het educatieaanbod, waarbij het uitgangspunt is dat dit uitgaat van de vraag van de inwoner/de vindplaatsen
- Heeft een verbindende rol in het netwerk van partijen.

### Rol van de inhoudelijk expert(s)

De taalexpert is de schakel tussen vindplaats en aanbieder op uitvoerend niveau.

Deze zet zich in voor: elke laaggeletterde inwoner op een passend leertraject

- Gericht op de 'individuele' inwoner: wat is de leervraag van de inwoner en welk aanbod past daarbij? Geeft informatie en advies aan vindplaatsen over o.a. signalering en het educatieaanbod (bv wijkteams)

Deze rollen versterken elkaar en zorgen ervoor dat de inwoner vanaf het moment van signalering op de juiste manier ondersteund wordt om de stap te zetten naar ontwikkeling en de kans krijgt dit op de juiste plek te doen.

## Vraaggericht aanbod

We willen dat het aanbod aansluit op de behoefte van onze inwoners. Het aanbod kan op maat gemaakt worden. Hier heeft de taalhuiscoördinator een belangrijke sturende functie. De taalexperts, ervaringsdeskundigen en het kernteam hebben hierin een adviserende rol. Het aanbod is uiteindelijk regionaal georganiseerd. Vanuit de gemeente Arnhem wordt wel tot op zekere hoogte gestuurd op het aanbod, maar dit gaat altijd in afstemming met de regio.

Er is in Arnhem ook regelmatig afstemming tussen aanbieders (formeel en non-formeel aanbod). Hiervoor wordt een maandelijks aanbiedersoverleg georganiseerd door de taalhuiscoördinator. Zo leren aanbieders elkaar beter kennen en samenwerken.

In 2022 is er vraaggericht aanbod gericht op het ontwikkelen van basisvaardigheden, verbonden met:

- Financiële zelfredzaamheid;
  - (Digitale) gezondheidsvaardigheden
  - Het vinden van werk
  - Ouderparticipatie
- en
- Aanbod specifiek gericht op de doelgroep jongeren

Dat aanbod kan bestaan uit toeleidend aanbod (via 'camouflage cursussen') dat aansluit op de levensdomeinen om zo ook NT1 deelnemers te bereiken, bewust te maken en aan te zetten een vervolgstap te zetten richting specifiek aanbod om beter te leren lezen/schrijven.

De formele educatie voeren NT1 ( Rijn IJssel) en NT2 trajecten (IVIO en Rijn IJssel) uit, gericht op niveauverhoging. Non-formele educatie wordt door veel verschillende aanbieders gegeven.

## Digitaal Informatiepunt

Arnhem heeft deelgenomen aan een landelijke pilot om een digitaal platform te ontwikkelen waarop de sociale kaart van een gemeente te vinden is. Hiervoor is een website gebouwd met daarop het overzicht van aanbod op het gebied van basisvaardigheden. Deze website is bruikbaar voor professionals, vrijwilligers en inwoners.

De website gaat in 2021 online.

<https://arnhem.hetinformatiepunt.nl/>

## 6 De gemeente is toegankelijk

We vinden het belangrijk dat alle Arnhemmers kunnen meedoen in de maatschappij. Bovendien hechten we veel waarde aan het gesprek en de samenwerking met inwoners. Heldere communicatie is voor beide zaken onmisbaar.

Het is een van de speerpunten van de gemeente om inclusief en toegankelijk te zijn. Naast het bieden van ondersteuning in het ontwikkelen van vaardigheden willen we het de inwoner ook makkelijker maken. Daarom willen we ervoor zorgen dat onze eigen dienstverlening toegankelijk is en dat we begrijpelijke taal gebruiken.

**Dit doen we door in 2021 van start te gaan met de Direct Duidelijk Deal. Zo maken we het makkelijker om mee te doen in Arnhem.**

De Direct Duidelijk Deal valt onder het programma Inclusie. Trainingen in begrijpelijk communiceren zullen van start gaan bij het team Schulden en Armoede en de afdeling Juridische Zaken. Hierna komen ook de andere afdelingen aan de beurt, waaronder Werk & Inkomen. Want als iedereen helder communiceert maken we onze dienstverlening toegankelijk en inclusiever voor een groter deel van onze inwoners.

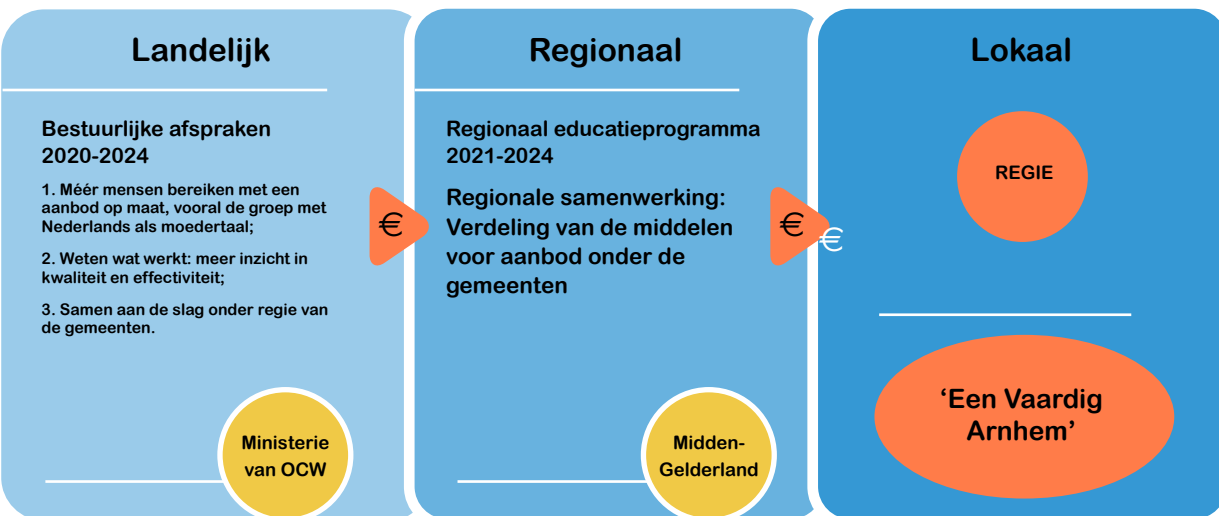
- In 2021 ondertekent de gemeente Arnhem de Direct Duidelijk Deal;
- In 2021 worden medewerkers van de gemeente Arnhem getraind in het helder communiceren;
- Brieven en communicatiemiddelen worden aangepast, op max B1 niveau;

We willen hierin een voorbeeld zijn en vragen onze netwerkpartners om dit voorbeeld te volgen.

### Animatie

Van dit beleidsplan maken we ook een animatie. In een kort en begrijpelijk filmpje vertellen we inwoners en professionals over wat we doen om laaggeletterdheid in Arnhem tegen te gaan.

# 7 De context



## Regionale samenwerking

De gemeente heeft de regierol in de aanpak laaggeletterdheid. Hierin kunnen gemeenten elkaar ondersteunen en versterken. Binnen de arbeidsmarktregio Midden Gelderland is er een regionale samenwerking. Negen gemeentes<sup>14</sup> stellen gezamenlijk doelen op in een regionaal programma. Zo zorgen we dat we op een eenduidige manier te werk gaan.

## Bestuurlijke ambities in Arnhem

Geletterd zijn vergroot de kans op meedoen in de samenleving én op de arbeidsmarkt. We dragen bij om ambities te realiseren in de programma's 'Meedoen in Arnhem' en 'Doorbraak naar werk'.

### Meedoen in Arnhem:

- Arnhemmers met dezelfde talenten hebben dezelfde kansen
- Arnhemmers voelen zich thuis en kunnen meedoen in hun stad
- Arnhemmers zijn gezond en fit

Er is een groeiende kloof tussen mensen die wel en mensen die niet mee kunnen doen in de maatschappij. Deze kloof willen we verkleinen door meer mensen zelfredzaam te maken met onze aanpak. Zo vergroten we de kansen van onze inwoners: in het vinden van een baan, een perspectief op een armoede en/of schuldenvrije toekomst, preventie van schoolachterstand, en een gezonder leven.

### Doorbraak naar werk:

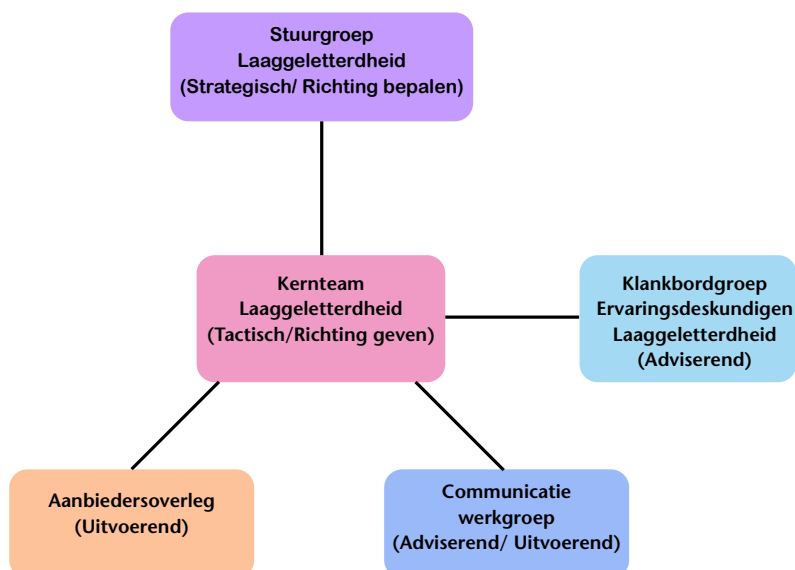
- Hebben er meer Arnhemmers betaald werk
- Zijn er meer Arnhemmers financieel zelfredzamer
- Is er meer passend werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Het vinden en behouden van betaald werk is alleen mogelijk wanneer een inwoner over de vaardigheden beschikt om dit te realiseren. Laaggeletterden missen deze basisvaardigheden. Ze komen sneller in sociaal isolement en doen minder mee in de samenleving. De aanpak laaggeletterdheid kan helpen aan de programmadoelen om meer Arnhemmers financieel zelfredzaam en aan een betaalde baan te krijgen.

Zo maken we een slimme inclusieve markt, waarin je "mensen de vaardigheden geeft om voortdurend mee te kunnen bewegen met de dynamiek van de arbeidsmarkt".

<sup>14</sup> Arnhem, Duiven, Overbetuwe, Lingewaard, Renkum, Rheden, Rozendaal, Westervoort, Zevenaar

## Samenwerkingsstructuur Arnhem



In 2017 is het huidige kernteam opgesteld. Partners in dit kernteam zijn: ROC Rijn IJssel, Stichting Pas, Rijnstad, Rozet en Stichting Lezen & Schrijven.

We willen toe naar een vaste samenwerkingsstructuur op strategisch en tactisch en uitvoeringsniveau

- We stellen een stuurgroep op die twee keer per jaar bijeenkomt.
- Het kernteam zit dicht bij de uitvoering en komt daarom eens per twee maanden samen.

### De rol van de wijken

De aanpak in Arnhem is een stedelijke aanpak. In 2018 is door het kernteam besloten om de wijken Malburgen en Geitenkamp de focus te geven. Deze eerste focus werpt zijn vruchten af. Er is een goede structuur van vraag en aanbod ontstaan. De bekendheid van het probleem is verspreid. In de vernieuwde aanpak blijven Malburgen en Geitenkamp belangrijke wijken. Maar we zien nu ook vraag ontstaan in andere wijken, namelijk De Laar, Elderveld en Elden. De komende jaren gaan we onze focus stedelijk verbreden. Naast de voorkeurswijken, gaan we ons vooral oriënteren op wijken waar vraag ontstaat. Een vertegenwoordiger van de teams leefomgeving zit in het kernteam namens de wijken.



## 8 Monitoring en kwaliteitsborging

Meten is weten! Bereiken we de inwoner? Zijn zij tevreden over het beschikbare aanbod? Dit zijn vragen die we willen kunnen beantwoorden. Zo komen we te weten of wat we doen ook het gewenste effect heeft. Dit bereiken we door onze aanpak te 'monitoren'.

- We willen inzicht in het effect van de inzet van screening en doorverwijzing van inwoners bij signalering van laaggeletterdheid;
- We willen inzicht in ons bereik: hoeveel inwoners bereiken ons aanbod?;
- We willen meer inzicht in de deelnemers van ons aanbod: wie bereiken ons aanbod?;
- We willen inzicht krijgen of ons aanbod aansluit op de behoefte van de inwoner;
- We willen inzicht krijgen of het aanbod daadwerkelijk bijdraagt aan de ontwikkeling van basisvaardigheden;
- We willen inzicht in de impact die trajecten hebben op de sociale inclusie van deelnemers;
- En, we willen inzicht krijgen of we met onze geformuleerde acties ook daadwerkelijk de gewenste resultaten bereiken.

### Hoe monitoren we dit?

We gebruiken verschillende manieren om te meten of we de bovenstaande inzichten bereiken.

- Een regionale onafhankelijke evaluatie van het aanbod: In 2021 levert een onderzoeksbureau een analyse en advies ten aanzien van het regionale aanbod.
- Een regionale impactmonitor van het aanbod: wat levert het op voor de inwoner? Deze jaarlijkse monitor geeft inzicht in het effect van het aanbod op sociale inclusie van deelnemers.
- Registratie: hoe komen onze inwoners bij het aanbod terecht? Wie maakt gebruik van het aanbod?
  - De bellijn basisvaardigheden (en landelijke bellijn) registreren het aantal doorverwijzingen en de vindplaats.
  - Taalexperts registreren het aantal doorverwijzingen, vanuit welke ingang (vindplaats) en bij welk aanbod zij instromen.
  - We sluiten aan bij de regionale ontwikkelingen rondom de registratie van deelnemers. Regionaal wordt gewerkt aan een uniforme registratie. Deze ambitie is ook onderdeel van de landelijke aanpak laaggeletterdheid.
- Het jaarlijks evalueren van doelstellingen in het plan: bereiken we wat we willen?
  - Eind 2021 evalueren we in het kernteam de geformuleerde acties in het actieplan. Acties worden eventueel aangepast om de gestelde resultaten in 2023 te behalen.
- In samenwerking met Rozet zullen we voor 2023 het Taalhuis certificeren. Daarvoor willen we eerst concrete stappen zetten wat betreft de fysieke plek binnen Rozet en een goede aanzet hebben gedaan in de uitwerking van de aanpak laaggeletterdheid 2021-2022.

## 9 Communicatie

Uit het regionale programma: “We willen de drempel om te praten over laaggeletterdheid verlagen. Deels doen we dat door de verbinding met het sociale domein en het toerusten van vindplaatsen op het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid. Daarnaast willen we brede publieke aandacht vragen voor het belang van basisvaardigheden. En voor het feit dat goede beheersing van die vaardigheden niet altijd vanzelfsprekend is.”

In de communicatie uitingen gaan we uit van

- normalisering (je bent niet de enige die hier moeite mee heeft)
- aansluiting op de dagelijkse praktijk (een cv maken, een bijsluiting begrijpen)
- wat het de inwoner oplevert (wat wil je leren?)
- passend aanbod in de buurt (waar kan je terecht?)

We sluiten in Arnhem aan op de uitgangspunten uit het regionale programma.

We hebben in Arnhem een werkgroep communicatie bestaande uit: Gemeente Arnhem, Rozet, Stichting PAS en de taalhuiscoördinator. Zij zijn verantwoordelijk voor de volgende uitgangspunten.

**Doel:** We vergroten bewustwording onder de Arnhemse bevolking, professionals en de gemeentelijke organisatie van het belang van geletterd zijn.

### **Uitgangspunten:**

- We hebben jaarlijks extra aandacht voor laaggeletterdheid tijdens ‘de Week van Lezen en Schrijven’ In Arnhem. Dit vindt plaats tijdens de 2e week van september. Hierbij wordt door de regio een gezamenlijke publieksactie georganiseerd. Hier sluit Arnhem op aan.
- We sluiten aan op het regionale streven: We organiseren ten minste 3 momenten per jaar waarin lokaal aandacht wordt gevraagd voor laaggeletterdheid in Arnhem.
- We koppelen onze uitingen met activiteiten of specifieke momenten gelinkt aan het sociale domein, bijvoorbeeld: week van het geld, banenmarkt, de Kinderboekenweek.
- We sluiten aan op en verbinden onze uitingen aan de campagne van de provincie Gelderland.
- We betrekken ervaringsdeskundigen in de communicatiecampagne.
- Er wordt een communicatie jaarplan 2021 ontwikkeld. Hier geven we een korte toelichting van de doelen en uitingen in 2021. Eind 2021 worden de acties en het bereik geëvalueerd en een vervolgplan opgesteld voor 2022.

# 10 Risico's

In een veranderende samenleving heb je altijd te maken met risico's. We hebben deze risico's daarom alvast op een rijtje gezet zodat we niet verrast worden. Er zijn een aantal risico's waar we rekening mee moeten houden. We beschrijven welke maatregelen we nemen om deze risico's zo veel mogelijk te beperken.

Risico	Maatregelen
<p><b>Coronavirus</b> Terwijl we dit schrijven is er nog veel onzekerheid over de duur van het coronavirus, of er opnieuw maatregelen genomen gaan worden of dat het versoepeld wordt. Dit kan invloed hebben op de educatietrajecten. Of het mogelijk blijft om fysieke bijeenkomsten bij te wonen is onduidelijk. Deelnemers kunnen ook afhaken uit angst.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de 1,5 meter regel is het op sommige locaties nodig grotere lokalen te gebruiken voor groepstrajecten of groepen te verkleinen. Dit kan eventueel extra kosten met zich meebrengen of betekenen dat er minder inwoners kunnen deelnemen.</li> <li>• Aanbieders houden zich aan de richtlijnen opgesteld door de overheid, ze zijn voorbereid op nieuwe maatregelen en hebben scenario's opgesteld.</li> <li>• Aanbieders bieden mogelijkheden voor leren op afstand waar dit kan.</li> <li>• Via het aanbiedersoverleg blijven we op de hoogte en wisselen aanbieders oplossingen en goede voorbeelden met elkaar uit.</li> <li>• De taalhuiscoördinator monitort dit en biedt ondersteuning wanneer aanbieders dit nodig hebben.</li> </ul>
<p><b>NT1ers bereiken het aanbod niet</b> NT1ers vinden het aanbod op het moment nog niet voldoende. Ze worstelen met veel schaamte, en er heerst een taboe. We richten onze aanpak in om deze doelgroep beter te bereiken. Er is het risico dat onze aanpak de doelgroep nog steeds niet inspireert om gebruik te maken van het educatieaanbod.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We spreiden onze inzet en richten op 4 levensdomeinen vindplaatsen in.</li> <li>• We evalueren het bereik aan het einde van 2021 en opnieuw in 2022 en zetten extra in op het levensdomein waar het vinden van NT1ers het meest succesvol is gebleken of we passen onze aanpak aan.</li> <li>• We maken communicatie uitingen gericht op deze doelgroep</li> <li>• Het vergroten van de inzet van ervaringsdeskundigen en taalambassadeurs.</li> </ul>
<p><b>Oplopende wachtlijsten</b> De wachtlijsten voor formeel onderwijs kunnen oplopen als resultaat van een groter bereik onder NT1ers. Dit kan betekenen dat andere (NT2) deelnemers niet direct aan de slag kunnen in formeel onderwijs. Het ziet er niet naar uit dat de rijksmiddelen ruimer worden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de wachtlijsten oplopen kunnen opnieuw overbruggingsgroepen worden ingezet.</li> <li>• Formele aanbieders aanzetten om actiever door te verwijzen naar non-formeel onderwijs wanneer dat passender is dan formeel onderwijs.</li> <li>• Wanneer blijkt dat het vergrote bereik van potentiële deelnemers de beschikbare WEB-budgetten te buiten gaat zullen we andere financiering opties voor mogelijk aanbod verkennen.</li> </ul>
<p><b>Door de prioritering in het aanbod komen sommige doelgroepen niet in aanmerking voor een educatietraject</b> Dit zal vooral invloed hebben op niet-inburgeringplichtige NT2-ers met inkomen<sup>15</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We leggen niet onze volledige focus alleen maar op NT1 maar faciliteren het zodat NT2ers nog steeds zoveel mogelijk kunnen blijven leren.</li> <li>• Vanuit taalexperts is ook bekendheid over betaald aanbod zodat deze inwoners daar naartoe kunnen worden doorverwezen.</li> <li>• Wanneer blijkt dat het vergrote bereik van NT1 deelnemers de beschikbare WEB-budgetten te buiten gaat zullen we andere financiering opties voor mogelijk aanbod verkennen.</li> </ul>

<sup>15</sup> Inburgeraars vallen niet onder dit aanbod, maar onder financiering vanuit de wet inburgering.

# 11 Financiën

## Begroting van de middelen

In Arnhem vinden we de aanpak laaggeletterdheid erg belangrijk. Daarom hebben we naast de middelen voor het educatieaanbod vanaf 2021 jaarlijks € 200.000,- structureel vrijgemaakt voor de aanpak laaggeletterdheid. Hieronder worden de kosten verdeeld als volgt:

€ 50.000,-	Coördinatie
€ 87.000,-	Taalexperits (capaciteit + werkbudget)
€ 10.000,-	Communicatiecampagne: bekendheid en bewustwording
€ 9.000,-	Kosten monitoring
€ 44.000,-	Ontwikkeling projecten (aanvullend aanbod, inzet ervaringsdeskundigen, training & voorlichting)

Het grootste deel van de uitgaven gaan naar het aanbod voor de inwoner. Dit wordt regionaal gefinancierd vanuit WEB<sup>16</sup> gelden. Ieder jaar wordt hier een regionaal plan voor opgesteld. Binnen de regio is er ongeveer € 1,5 miljoen per jaar beschikbaar voor alle educatietrajecten.

De subsidieregeling non-formele educatie is onderdeel van het regionale aanbod. Vanuit Arnhem worden hiervoor ook aanvragen ingediend. In 2020 was er binnen de regeling in totaal € 300.000,- beschikbaar.

## Investering

Vanuit de financiering van de aanpak laaggeletterdheid bieden we inwoners de kans educatieaanbod te volgen om basisvaardigheden eigen te maken. Hierbij investeren we ook in signalering en doorverwijzing door ondersteuning te bieden aan organisaties om zich hierin te ontwikkelen. Dit doen we onder andere door de inzet van de coördinator en taalexperits.

Aan de aanpak wordt ook bijgedragen door organisaties vanuit het sociale domein via de scholing en training van de professionals in het werkveld. En door inzet in het eigen maken van de werkwijze waarbij structureel aandacht voor laaggeletterdheid is.

<sup>16</sup> Wet Educatie en Beroepsonderwijs

# Bijlage 1

2,5 miljoen



in Nederland van 16 jaar en ouder  
moeite met lezen, schrijven en/of rekenen

55% → moedertaal Nederlands

Laaggeletterdheid → kost de maatschappij € 1.13 miljard per jaar

## Werk

23,8% laaggeletterden → afhankelijk van  
9,3% niet-laaggeletterden → een uitkering

Taalproblemen → zijn oorzaak van 1 op de 10 zware ongelukken  
in de procesindustrie

## Geld

19,8% laaggeletterden → kans op ten minste 1 jaar  
9,3% niet-laaggeletterden → onder de armoedegrens

6,2% laaggeletterden → langdurig arm  
2,5% niet-laaggeletterden → (> 3 jaar)

## Gezin

20% ouders → leest niet voor aan kinderen 0-12 jaar

beide ouders laaggeletterd → kind heeft 3x grotere kans later ook  
laaggeletterd te worden

## Gezondheid

48% Nederlanders → beperkte gezondheidsvaardigheden

40% laaggeletterden → omschrijven hun gezondheidstoestand vaker  
10% niet-laaggeletterden → als matig tot slecht

## Jongeren

17,9% van de 15-jarigen → heeft leesniveau waarbij risico is om later  
laaggeletterd te worden

*Werk* (Christoffels et al., 2016). (Lindhout, 2009).

*Geld* (Christoffels et al., 2016).

*Gezin* (Van Eeden & Witte, 2016). (Buisman et al., 2013).

*Gezondheid* (De Greef & Segers, 2016; Rademakers, 2014). (Buisman et al., 2013).

*Jongeren* (Feskens, Kuhlemeier, & Limpens, 2016).

