

Utrecht, 29 oktober 2020

Geachte leden van gemeenteraad, leden van commissie Mens & Samenleving,

Op 3 november a.s. spreekt u in een Raadsinformatiebijeenkomst over het rapport van de Rekenkamer 'Leren om mee te kunnen doen'. Op 12 november a.s. spreekt de commissie M&S vervolgens over het rapport. Als betrokkenen bij het informeel en non-formeel taalaanbod van Utrecht, reageren wij graag op een aantal bevindingen.

### **Algemene reactie**

De Rekenkamer heeft een grondig rapport afgeleverd dat scherpe vragen stelt. Wij beschouwen dat als een steun: het helpt ons kritisch te kijken naar wat we doen en hoe we het doen. De scherpe vragen leiden bij de Rekenkamer tot enkele conclusies en aanbevelingen. Wij hebben daar enkele opmerkingen bij.

#### *Over het bereik van de doelgroep*

Er is een verschil tussen het kennen van de doelgroep en het bereiken ervan. Kennis over de leerbehoeften en leermogelijkheden is geen garantie dat de doelgroep ook geactiveerd kan worden om gebruik te maken van het (als passend ontwikkelde) aanbod. Meer kennis van de doelgroep is zeker welkom, maar geen panacee. Wat voor 3.000 inwoners wel werkt, werkt zeker ook voor meer inwoners, mits het aanbod laagdrempelig(er) en meer in de buurt is en via betere verwijzing en overdracht in beeld komt.

#### *Zicht op resultaten en effecten*

Het non-formele en informele aanbod leunt vooral op meedoen; de motivatie van deelnemers aan het aanbod is vaak een mix van redenen: ontwikkeling, werk, sociaal actiever, zelfredzamer. Naast vaardigheden leren gaat het ook om ontmoeting en sociale interactie. De deelname is wat telt en waar het effect in zit van het aanbod. Een grotere nadruk op meetbare resultaten opent de deur voor meer testen. Dit zou een nadelige ontwikkeling zijn voor de toegankelijkheid van het aanbod.

#### *Nederlandstalige laaggeletterden*

Meer betekenis hebben voor deze doelgroep vergt een strategie met twee sporen:

1. Signaleren en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid: door het vergroten van kennis over laaggeletterdheid bij tal van hulp- en zorgorganisaties waar NT1-ers mogelijkwijs mee in contact zijn.
2. Passend aanbod dat direct of juist indirect (via jeugdgezondheidszorg, via vergroten 'oudervaardigheden' op scholen of via computerles de taal leren) deze doelgroep helpt.

#### *Integrale aanpak*

Een eenduidige, gezamenlijke aanpak draagt ons inziens bij aan het beter bereiken van doelgroepen en vergroten van maatschappelijke effecten. We onderschrijven dit punt daarom zeer.

DigiWIJS<sup>3.0</sup>

GILDE OO UTRECHT



prago

humanitas | Utrecht

de Bibliotheek  
Utrecht

**Concreet denken wij dat de volgende acties prioriteit hebben:**

- Hoe zorgen we gezamenlijk dat we de moeilijk bereikbare doelgroepen bereiken, waaronder NT1-ers? We stellen een NT1-werkatelier voor om gedurende een jaar met onder meer de al lopende pilots en ervaringen elders tot een meerjarige Utrechtse aanpak te komen.
- Op basis van het digiTaalhuis-onderzoek 'klantreis' de doorverwijsfunctie waar nodig en mogelijk verbeteren. Door een goede samenwerking tussen de wegwijzers en bibliotheekmedewerkers is het streven tijdens alle openingstijden van de bibliotheken bezoekers goed te kunnen verwijzen. Daarnaast kunnen we met pilots van 'outreachinge wegwijzers' bewoners bereiken, bijvoorbeeld in projectflats bij renovaties of op basisscholen.
- Gezamenlijke investering in de Ervaringwijzer om het zicht op maatschappelijke effecten te verbreden.
- We stellen voor dat de partners van het digiTaalhuis en andere taalorganisaties en gemeente tot een ontwikkeltraject komen met als doel dat meer beleidsafdelingen MO, VG en W&I hun dienstverlening afstemmen op het non-formele en informele aanbod en vice versa die aanbod beter aangesloten kan worden op behoeften.

In de bijlage lichten we bovenstaande toe.

Vanzelfsprekend zijn we tot een nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,

*Partners digiTaalhuis Utrecht:*

Bibliotheek Utrecht, Mariken van Meer (manager Programmering)

Wij3.0/Digiwijs3.0, Robert Giesberts (bestuurssecretaris)

Taal Doet Meer, Lineke Maat (directeur)

*Mede onderschreven door:*

Humanitas Utrecht, Rosa Draaisma (manager afdeling Utrecht) en Bella van der Linden (bestuurslid)

Het Gilde Utrecht, Gerlofke Hekelaar (directeur) en Hans Marcelis (voorzitter)

Prago Utrecht, Henk Kuiper (directeur)

## BIJLAGE

### Toelichting op de reactie van de digiTaalorganisaties

#### 1. Vooraf

Allereerst willen we kenbaar maken dat we uitgebreid zijn geconsulteerd door de Rekenkamer over ons werk. We hebben een reactie kunnen geven op een aantal conceptteksten en deze is ook verwerkt. We hebben dan ook waardering voor de wijze waarop wij zijn betrokken.

#### 2. Over onze samenwerking met elkaar en gemeente

De samenwerking in Utrecht op het gebied van basisvaardigheden ervaren wij als goed, zowel tussen de gemeente en uitvoerders als tussen de uitvoerders onderling. Dit komt onderlinge doorverwijzing en afstemming tussen formeel, non-formeel en informeel aanbod ten goede. De gemeente is betrokken, betrouwbaar, stimuleert samenwerking en houdt ons scherp.

We werken op unieke wijze samen op stedelijk- en wijkniveau in zeven digiTaalteams/netwerken. In die overleggen participeren de Bibliotheek, buurtteams jeugd & gezin en sociaal, DOCK, Leger des Heils en andere wijkgerichte eerstelijns organisaties, samen met de (digi)taalaanbieders (Prago, NL Educatie, Digiwijs, Taal Doet Meer, buurtwerkkamer, kerken, Villa Vrede en anderen) en de wegwijzer van het digiTaalhuis. Doel is de doelgroep in beeld en op de juiste plek te krijgen. Al vanaf 2016 bouwen we zo aan de infrastructuur digiTaalhuis Utrecht. De basis staat, verbeteringen zijn zeker nog mogelijk.

We hebben uiteraard vanuit onze ervaringen en expertise ideeën om meer betekenis te geven aan onze inzet. We zien hierbij de beperkingen, als gevolg van de gestelde gemeentelijke kaders. Waar de kans zich voordoet maken we gebruik van subsidiemogelijkheden die particuliere fondsen ons bieden. Dit biedt echter alleen lucht voor korte termijndoelen.

#### 3. Doelgroepen

We constateren met elkaar dat het niet eenvoudig is om bepaalde doelgroepen te bereiken. De rekenkamer vestigt hier terecht de aandacht op de NT1-doelgroep Dit is een kwestie van lange adem. Het vraagt een strategie met twee sporen:

1. Signaleren en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid is – zeker bij NT1-ers – niet vanzelfsprekend. Als (digi)taalorganisaties investeren we in het vergroten van kennis over laaggeletterdheid bij tal van hulp- en zorgorganisaties waar NT1'rs mogelijkermits mee in contact zijn. Steeds meer organisaties zien als gevolg al de samenhang met laaggeletterdheid, bijvoorbeeld op het terrein van schuldhulpverlening en hulp bij administratie. In die context wordt aan taal en rekenen gewerkt en steeds vaker worden daarbij (digi)taalorganisaties betrokken. We streven er in dit kader naar om de samenwerking te versterken met het Platform Financieel Vrijwilligers Utrecht.' Dat is een samenwerking van partijen in de stad die vrijwilligers hebben die mensen één-op-één helpen bij hun administratie en financiën (met Humanitas, U Centraal, Schuldhulpmaatje, Tussenvoorziening en Al Amal). Zij zien vaak een combinatie van (digi)taalvragen en financiële/administratieve vragen. Door slim samenwerken kunnen we ons bereik vergroten.

2. Het direct aanspreken en stimuleren en faciliteren van NT1-ers. NT1-ers kunnen nu terecht bij Prago, bij NL Educatie, bij Digiwijs en (ouders met jonge kinderen) bij Taal Doet Meer. De bibliotheek zorgt voor een goede ontvangst en eerste vraagopvang. De wegwijzer in het digiTaalhuis helpt hen op weg. We werken, mede in het kader van de regionale samenwerking rond laaggeletterdheid, aan pilots om NT1-ers te bereiken. We zoeken hiervoor de samenwerking met voorscholen en basisscholen, om ouders met jonge kinderen te bereiken. Door te focussen op deze groep hopen we dubbel effect te behalen: ouders verbeteren hun vaardigheden én kunnen hierdoor beter hun kinderen ondersteunen. Coronamaatregelen hebben onze aanpak vertraagd. We informeren u graag over onze voortgang. Daarbij lijkt het ons zinvol om ook in beeld te brengen wat we kunnen leren van initiatieven elders in het land, bijvoorbeeld via het netwerk van de bibliotheek.

Versterken doorverwijsfunctie in de bibliotheek en daarbuiten: door samenwerking tussen de Wegwijzers en bibliotheekmedewerkers tijdens alle openingstijden van de bibliotheek informatie en advies. Uitgangspunt is het in beeld brengen van de 'klantreis'. Dit houdt in dat we de route die de taal- en digitaalvaarders doorlopen, inclusief het proces rond de Wegwijzer, in kaart brengen en optimaliseren. Met behulp van de klantreis zien we hoe de direct betrokkenen de rol en het effect van de Wegwijzer ervaren en wat de Wegwijzer zelf nodig heeft om zijn of haar rol goed uit te kunnen voeren. We voeren pilots uit met weer outreachende wegwijzers. Coronamaatregelen hebben dit helaas vertraagd. We experimenteren najaar 2020 bijvoorbeeld met een Wegwijzer die in Overvecht in een projectwoning in een renovatieflat spreekuur houdt, in nauwe samenwerking met flatcoaches, die doorverwijzen. Ook verkennen we of Wegwijzers op basisscholen actief kunnen worden. We onderzoeken hoe we samenhang kunnen realiseren tussen de wegwijzersrol en de in 2021 te openen Informatiepunten Digitale Overheid in de bibliotheekvestigingen. We stellen een NT1-werkatelier voor om gedurende een jaar met onder meer de al lopende pilots en ervaringen elders tot een meerjarige Utrechtse aanpak te komen.

Overigens ervaren wij in de praktijk geen zwart-wit onderscheid tussen NT1-ers en NT2-ers. (Denk aan Utrechtse met ouders met een migratieachtergrond, die zelf wel in Utrecht zijn geboren). Wij hanteren graag als uitgangspunt: een passend aanbod voor alle Utrechtse die in het dagelijks leven worden belemmerd door beperkte (digi)taalvaardigheid.

#### *4. Beter inzicht in resultaten en maatschappelijk effect*

We investeren in het meten van de resultaten van ons werk. Het aanbod moet passen bij de persoonlijke drijfveren van deelnemers. En als we daarin slagen zal de deelnemer zelf gemotiveerd zijn en blijven om het aanbod goed te gebruiken. Wat dat de deelnemer oplevert of moet opleveren is verschillend bij het formeel en non/informeel aanbod. Bij het formeel aanbod is er sprake van een test en een certificaat. Bij het non-formele aanbod is er de meting op deelname en (vaak) vooruitgang. Ook hiervoor kan een certificaat uitgereikt worden.

Met de Ervaringswijzer zal een breder zicht ontstaan op wat het de deelnemers in maatschappelijk opzicht oplevert. We willen dan ook graag gezamenlijk investeren in de Ervaringswijzer om het zicht op maatschappelijke effecten te verbreden.

We nodigen u van harte uit om te komen kijken bij de taal- en digitaalactiviteiten in de bibliotheek en daarbuiten. Zodoende kunt u ook van de deelnemers horen wat de impact van dat aanbod is op hun

DigiWIJS 3.0GILDE OO UTRECHTpragohumanitas Utrechtde Bibliotheek Utrecht

dagelijkse leven. We zetten de komende tijd in op het structureel in beeld brengen van die impact. In een werkgroep over registratie en effectmeting doet de bibliotheek met andere taalhuizen uit de provincie verdere ervaring op op dat gebied.

##### *5. Integrale aanpak*

De Rekenkamer signaleert dat er bij de aanpak van laaggeletterdheid onvoldoende sprake van is van een integrale aanpak. Verschillende beleidsafdelingen van de gemeente zouden integraal beleid kunnen voeren op het gebied van de basisvaardigheden, bijvoorbeeld door te werken aan één gezamenlijke aanpak van signalering van laaggeletterdheid en doorverwijzing naar basiseducatie. We herkennen dat hier verbetering mogelijk is: het ontbreekt aan een eenduidige, gezamenlijke aanpak. Zo kan door integrale aandacht voor (digi)taalvaardigheid vanuit de (jeugd)gezondheidszorg vaker laaggeletterdheid worden gesignaleerd. Ook leert ervaring dat diverse doelgroepen gemotiveerd zijn om juist gerelateerd aan gezondheidsvragen te werken aan hun taalvaardigheid (bijvoorbeeld aan de hand van de lesbrieven Gezonde Taal). Ook bij Werk & Inkomen is winst te behalen door werkmatchers meer gebruik te laten maken van het non-formele / informele aanbod.

De infrastructuur van het digiTaalhuis wordt zowel stedelijk als op wijkniveau maar beperkt benut. Om dit te verbeteren stellen we voor dat op bestuurlijk niveau een overleg wordt gepland met de partners van het digiTaalhuis, om te bespreken hoe een eenduidig gezamenlijke aanpak van de afdelingen MO, VG en W&I kan worden ontwikkeld. We stellen voor dat de partners van het digiTaalhuis, andere taalorganisaties en gemeente tot een ontwikkeltraject komen met als doel dat beleidsafdelingen MO, VG en W&I hun dienstverlening meer afstemmen op het non-formele en informele aanbod en vice versa dat dat aanbod beter aangesloten kan worden op behoeften.