



Evaluatie Pilot Coördinatie Taalhuis Steenberg

Bibliotheek Het Markiezaat & Wijzijn Steenberg

1. Aanleiding

De afgelopen jaren zijn de inburgering en de basiseducatie voor volwassenen hard getroffen door bezuinigingen. Voor laaggeletterden is het daarom steeds moeilijker gebleken een passend educatief aanbod te vinden.

Vanuit de motivatie een adequaat educatief aanbod voor de doelgroep in stand te houden, hebben de West-Brabantse bibliotheken en het ROC in 2013 het initiatief genomen voor een gezamenlijke aanpak van de laaggeletterdheid.

Samen met de Stichting Lezen & Schrijven en het ROC heeft Bibliotheek Het Markiezaat zich in de Brabantse Wal gemeentes ingespannen voor de oprichting van Taalhuizen en lokale taalnetwerken.

Ook Steenbergen zijn diverse overleggen gevoerd, omdat ook de raad in Steenbergen laaggeletterdheid diverse malen op de kaart heeft willen zetten.

Bibliotheek Het Markiezaat, ROC Kellebeek, Stichting Lezen & Schrijven en WijZijn Steenbergen hebben de handen ineen geslagen om tot de oprichting van een Taalhuis te komen.

2. De aanvraag

Om de oprichting en de coördinatie van een Taalhuis en het opstarten van een taalnetwerk in Steenbergen te kunnen bekostigen, is namens alle samenwerkingspartners een aanvraag ingediend door WijZijn Traverse Groep. Bij de gemeente Steenbergen is een bedrag van € 10.000,- aangevraagd (eenmalig budget van de gemeenteraad) en ook bij de Stichting Lezen & Schrijven is € 10.000,- aangevraagd (vliegwieltbijdrage) voor het pilotjaar 2018.

Om te komen tot de realisatie van een duurzaam Taalhuis heeft de Stichting Lezen & Schrijven het programma Tel mee met Taal ontwikkeld, waarin negen bouwstenen en vier fases worden omschreven die doorlopen dienen te worden. Deze bouwstenen en fases zijn in de aanvraag opgenomen, als de stappen richting de oprichting van een Taalhuis. Daarnaast is een aantal kortlopende en een aantal langlopende activiteiten opgenomen in de aanvraag, die bijdragen aan de oprichting en aan de verdere voortgang van het Taalhuis.

3. De realisatie van de doorlopen stappen

Onderstaand worden voor de afzonderlijke bouwstenen, fases en activiteiten de behaalde resultaten beschreven.

3.1. Negen bouwstenen

1. Het Taalhuis is een fysieke en herkenbare plek in de stad of het dorp.
2. Het Taalhuis is een samenwerkingsverband van meerdere lokale organisaties met (delen van) het ondersteuningsprogramma Taal voor het Leven.

Op 19 maart 2018 is het Taalhuis Steenbergen officieel geopend in het pand van de Vraagwijzer aan de Fabrieksdijk. De kernpartners hebben gezamenlijk gekozen voor het taalspreekuur, een inloopspreekuur zonder afspraak, bij de Vraagwijzer. De gedachte hierachter was dat de aanwezigheid van verschillende organisaties aldaar de toeloop naar het taalspreekuur zou stimuleren. Immers, veel inwoners van de doelgroep voor (digi-) taalcurssussen bezoeken de Vraagwijzer, en vandaaruit zou het Taalhuis aan herkenbaarheid groeien. In de praktijk is de herkenbaarheid van Het Taalhuis groeiende.

3. Het Taalhuis is opgenomen in een meerjarig beleidsplan met financiële dekking.

Voor het jaar 2018 is in het kader van een pilot in eerste instantie voor één jaar financiële dekking gerealiseerd.

4. In het Taalhuis is het mogelijk om als bezoeker onder begeleiding het recente lokale aanbod te raadplegen. Het Taalhuis draagt zorg voor het actueel houden van het aanbod op Taalzoeker.nl en Digitaalhulpplein.nl.

Dit is gerealiseerd; de taalhuiscoördinator heeft een actueel overzicht van het lokale en regionale (digi-)taalaanbod en bespreekt de mogelijkheden met bezoekers van het spreekuur.

5. Vanuit het Taalhuis wordt er actief gewerkt aan werving en scholing van laaggeletterden.

Een aantal partners verwijzen klanten door naar het Taalhuis/taalspreekuur. Dit gebeurt echter nog mondjesmaat. Er is gedurende het jaar 2018 onvoldoende continuïteit geweest. Zowel geplande als ongeplande veranderingen hebben hieraan bijgedragen: wisseling van personeel en het gelijktijdig ingezette veranderingsproces van de Kwaliteitsimpuls voor het welzijnswerk.

6. In het Taalhuis zijn vrijwilligers actief die (een deel van) de basistraining van Taal voor het Leven hebben gevolgd, afhankelijk van de al aanwezige kennis.

In de bibliotheek zijn in 2018 zeven taalvrijwilligers aan de slag gegaan; zij zijn allen getraind.

7. In het Taalhuis is een basiscollectie van lees-, les- en toetsmaterialen (fysiek en digitaal) voor laaggeletterden beschikbaar om mee te kunnen oefenen.

Er is een actuele boekencollectie aangeschaft geschikt voor deze doelgroep en er zijn allerlei les- en toetsmaterialen beschikbaar.

8. Het Taalhuis verzekert zich van een onderwijskundig specialist voor intakes van cursisten en het helpen van vrijwilligers met didactische vragen.

Er is maandelijks een taalinhoudelijk deskundige van het ROC aanwezig bij het taalspreekuur. Zij werkt intensief samen met de taalhuiscoördinator. De taalinhoudelijk deskundige geeft advies over het bepalen van taalniveaus van startende cursisten, over het gebruik en de mogelijkheden van diverse lesmaterialen en methodes en zij is aanspreekpunt voor de inhoudelijke vragen van de taalvrijwilligers. De taalinhoudelijk deskundige is ook altijd telefonisch bereikbaar voor de taalhuiscoördinator.

9. Het Taalhuis bewaakt de kwaliteit door monitoring van effecten, registratie van aantallen en deelname aan (landelijke) intervisie.

Dit is deels gerealiseerd; de taalhuiscoördinator registreert de bezoekers van het taalspreekuur en houdt bij door wie ze zijn doorverwezen en waar ze gaan beginnen met een cursus of oefengroep. Tevens neemt de taalhuiscoördinator taaltoetsen af bij alle cursisten die starten bij de bibliotheek. Deze gegevens worden doorgegeven aan de Stichting Lezen & Schrijven, die de gegevens van alle taalaanbieders in de regio bijhoudt.

3.2. De vier fases

1. Oriëntatie

Er is een start gemaakt met de opbouw van een netwerk door vanuit de Vraagwijzer verschillende partners bij het Taalhuis te betrekken. Bij de samenstelling van het samenwerkingsverband zijn gemeente, taalaanbieder of docent voor de borging van de taalinhoudelijke expertise, welzijns-/vrijwilligersorganisatie en bibliotheek of andere organisatie met lesruimtes en goede faciliteiten nauw betrokken geweest. Hierbij is de basis voor het activeren en creëren van draagvlak gelegd

2. In oprichting

Er is nog onvoldoende gewerkt aan een plan van aanpak voor de ambities van de toekomst. De inspanningen zijn in 2018 gericht geweest op het inrichten en draaiend krijgen van een Taalhuis. De verschillende rollen zijn weliswaar bij aanvang verdeeld, maar niet uitgewerkt naar wederzijdse verwachtingen. Er is nog geen financiële dekking voor de langere termijn. Er is wel een taalkaart waardoor het taalaanbod in kaart is gebracht.

3. Open

Het taalhuis is geopend, er is een spreekuur, er zijn taalvrijwilligers. Gerichtheid op de kwaliteit en het behoud daarvan is in ontwikkeling.

4. Kwaliteitsborging en doorontwikkeling

In deze fase wordt er blijvend gewerkt aan kwaliteitsbehoud (o.a. de financiële borging) en aan doorontwikkeling. Hierbij staan onder andere verbreding van de dienstverlening en een meer outreachende manier van werken met mobiele taalpunten, verbreding van het netwerk en een doorlopende leerlijn voor diverse doelgroepen centraal. Dit is nog niet gerealiseerd; wel is er een goede basis gelegd in de uitvoering van de voorgaande fases dankzij de pilot. Daarnaast heeft het volgen van de fases inzichten gegeven voor het vervolg van Het Taalhuis en daarbij te ontwikkelen verbeterpunten.

3.3. Bouwstenen en fases geconcretiseerd in activiteiten

In de aanvraag zijn activiteiten voor de korte en middellange termijn opgenomen, waarbij een takenverdeling is gemaakt met een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de partners.

- Medewerkers Vraagwijzer trainen in herkennen en doorverwijzen van laaggeletterden: dit is gerealiseerd in juni 2018.
- Organiseren opening Taalhuis Steenberg: gerealiseerd in maart 2018.
- Uitvoering van twee vrijwilligerstrainingen met acht tot vijftien deelnemers: niet gerealiseerd.
- P.R. inzetten om het Taalhuis bekend te maken bij de Steenberggenaren en het faciliteren en ondersteunen van een taalhuismedewerkerstraining: deels gerealiseerd.

De taalhuiscoördinator heeft op de Fabrieksdijk een eerste introductie en uitleg gegeven tijdens de opening van het Taalhuis op 19 maart 2018. Betrokken coördinator van de Taalvrijwilligers en verschillende medewerkers van de samenwerkingspartners waren hierbij aanwezig.

Vervolgens heeft er in het overleg met de medewerkers van de Vraagwijzer op 26 juni 2018 de training "Herkennen en Doorverwijzen" plaatsgevonden, waarbij het Taalhuis onder de aandacht is gebracht, is toegelicht en diverse vragen zijn beantwoord. Vooraf zijn de Vraagwijzer medewerkers gewezen op het belang van

Het Taalhuis en dus de training, en is er via email en mondelinge toelichting draagvlak gecreëerd.

Er zijn diverse contacten gelegd tussen de Taalhuis coördinator, de coördinator van de taalvrijwilligers (of diens vervanger) om de oprichting en ontwikkeling van Het Taalhuis onder de aandacht te brengen:

- er is contact geweest met de ISD cliëntmanager bij de Vraagwijzer om doorverwijzingen naar het taalspreekuur/het Taalhuis te stimuleren.
- Er zijn diverse contacten geweest tussen de coördinatoren en Steunpunt Mantelzorg en het SWOS. Hierbij is een nadere introductie en toelichting over het Taalhuis gegeven en input voor de nieuwsbrief Mantelzorg gegeven (bereik: 500 nieuwsbriefabonnees).
- Ook bij het TWB Consultatiebureau Steenbergen heeft de coördinator van het Taalhuis een nadere introductie gegeven, de mogelijke rol bij de doorverwijzing besproken en uitgenodigd voor training "herkennen en doorverwijzen". Hetzelfde geldt voor de Vluchtelingenwerk, Logopediepraktijk Steenbergen en GGZZWB - Samen Leven Inloop, en Vluchtelingenwerk; daarbij is tevens gesproken over samenwerking in activiteiten, bijvoorbeeld het Taalcafé.
- Door de komst van een nieuwe manager Welzijn in het kader van de kwaliteitsimpuls is de ontwikkeling van het Taalhuis meegenomen in de gehele ontwikkeling van samenwerking tussen medewerkers op de Vraagwijzer en het bredere netwerk van samenwerkingspartners.

3.4. Specifieke Taken zoals opgenomen in de aanvraag

Coördinatie Taalhuis door Bibliotheek Het Markiezaat (voor 6 uur per week):

- In bibliotheek Steenbergen zijn cursussen georganiseerd: er lopen twee digitale oefengroepen (Klik&Tik en Digi-sterker) en een taal-oefengroep.
- Er zijn intakegesprekken met potentiële deelnemers gehouden met niveaubepaling, zodat er zo goed mogelijk geplaatst kan worden bij het best passende aanbod.
- Cursisten worden doorverwezen naar het best passende aanbod. Punt van aandacht voor 2019 is dat het aanbod binnen de gemeentegrenzen niet groot is. Buiten het formele aanbod van het ROC en het informele aanbod van de bibliotheek is er niets.
- Iedere cursist wordt geregistreerd en getoetst.

Coördinatie taalvrijwilligers door WijZijn Steenbergen (voor 2 uur per week)

- In samenwerking met de coördinator van het Taalhuis is voor de vacaturebank van het Vrijwilligers Informatie Punt een vacaturetekst ontwikkeld en geplaatst. Er is met regelmaat gecontroleerd of er reacties waren op deze vacature, en daar waar mogelijk is er gewezen op de vacature bij potentiële vrijwilligers. Deze manier van werving heeft echter geen nieuwe taalvrijwilligers opgeleverd. Tevens zijn er acties uitgezet om buiten de vacaturebank actief vrijwilligers te werven. Zo is er, naar voorbeeld van gemeente Breda, onderzocht en een aanzet gegeven om via de buurtapp Nextdoor te registreren als organisatie en via deze weg vrijwilligers te vinden. Er is op de Gezondheidsmarkt actief getracht vrijwilligers te werven door middel van het uitdelen van (daartoe ontwikkelde) brochures en het

aanspreken van aanwezige inwoners. Ook op straat, in de buurt van de Vraagwijzer is getracht actief vrijwilligers te werven. Deze verschillende middelen die zijn ingezet voor de werving hebben echter niet geleid tot de mogelijkheid van verdere selectie dus registratie en training van taalvrijwilligers.

- WijZijn Steenbergen maakt via het Algemeen Maatschappelijk Werk gebruik van vrijwilligers, waaronder vrijwilligers met specifieke kennis van en interesse in taal. Zij staan voornamelijk bekend als Taalmaatjes, en hebben aangegeven interesse te hebben in meer specifieke inzet, waarvan het Taalhuis een goede mogelijkheid is. Daarnaast is gedurende 2018 het vrijwilligersbestand van Stichting Vraagwijzer (o.a. Digipunt) en het SWOS (Dienstenloket en ouderenwerk) onderdeel van WijZijn Steenbergen, waardoor is gebleken dat er een groter potentieel is van in te zetten vrijwilligers voor het Taalhuis. De acties die dit mogelijk kunnen maken zijn binnen het kader van de pilot niet haalbaar gebleken. In het kader van de Kwaliteitsimpuls zal de inzet binnen een nieuwe organisatiestructuur kunnen worden gecontinueerd.

4. Verbeter- en aandachtspunten voor de verdere uitrol en uitbouw in 2019

- Goede, voor laaggeletterden begrijpelijke informatievoorziening via alle communicatiekanalen van de gemeente Steenbergen en de betrokken partners is noodzakelijk en zal moeten worden ontwikkeld.
- Hoewel er zorgvuldig is gekozen voor de lokatie van Het Taalhuis binnen de Vraagwijzer, is deze keuze randvoorwaardelijk onvoldoende vormgegeven. Er is onvoldoende eenduidig gecommuniceerd over de voor- en nadelen van de keuze wat betreft tijden, precieze kamer, de behoeften van inwoners en medewerkers. Door een versnelde totstandkoming in maart 2018, is er te weinig aandacht geweest voor het creëren van draagvlak op het praktisch vlak (beschikbaarheid, zichtbaarheid, herkenbaarheid). Alleen inhoudelijk draagvlak is onvoldoende gebleken.
- Doorverwijzing binnen de Vraagwijzer, en in de toekomst binnen alle kernen van de gemeente, moet niet afhankelijk zijn van aanwezigheid en nabijheid van betrokkenen alleen. Er zal in bredere zin moeten worden rekening gehouden met verbinding tussen alle netwerkpartners waardoor laaggeletterdheid op diverse wijzen zal kunnen worden aangepakt.
- De werving van taalvrijwilligers, zowel passief (vacaturebank) als actief, is door wisseling van personeel en de gelijktijdige inzet van de kwaliteitsimpuls onvoldoende constant geweest. Hierdoor is het onvoldoende in te schatten of de vertraging in de werving van vrijwilligers te wijten is aan de ontstane wisselingen en verschillen van werkwijzen, of dat er tot op heden daadwerkelijk onvoldoende potentiële vrijwilligers zijn. Aan de inzet van energie heeft het niet gelegen; daarentegen valt of staat het succes van een samenwerkingsverband met gedeelde en zorgvuldig geplande activiteiten en visie, ook op breder vlak.
- Om de inwoners die behoefte hebben aan taalondersteuning, beter te kunnen helpen is o.a. nodig gebleken:
 - Lange termijn taaltrajecten, waarbij formeel en non-formeel onderwijs in elkaar overlopen of tegelijkertijd ondersteunend aan elkaar worden doorlopen.
 - Uitbreiding taalaanbieders: zowel non-formeel, bijvoorbeeld door Taalmaatjes bij WijZijn Steenbergen en onderwijs in Dinteloord in

combinatie met de Bibliotheek Op School op OBS de Regenboog; als formeel, bijvoorbeeld door werknemers uit de MOE-landen in de glastuinbouw.

- Voor inwoners van Steenbergen is het vaak onmogelijk gebleken zich te verplaatsen buiten de gemeentegrenzen, waardoor op het moment dát er motivatie tot verandering aanwezig is, het gemakkelijker is alsnog door praktische omstandigheden af te haken. Een mogelijke oplossing bestaat in het vinden van vervoer door vrijwilligers en de bekostiging daarvan of alternatieven. Het samenwerkingsverband kan daarnaast onderzoeken welke andere lokaties er binnen de gemeente wél mogelijk zijn. Op den duur kan hier een kerngericht aanbod ontstaan.
- Een algehele versterking van outreachend werven én werken zal ook in het kader van alfabetisering en dus laaggeletterdheid meer mogelijkheden voor inwoners bieden. Hiertoe is het belangrijk dat er nadrukkelijker naar de samenhang tussen problematieken en initiatieven wordt gekeken.