

Jaarverslag DigiTaalhuis Nissewaard 2022

Samen sterk in taal en digitale vaardigheden



Inleiding

Wist je dat Nederland maar liefst 2,5 miljoen laaggeletterden kent, waarvan 2,1 miljoen mensen ook laaggecijferd zijn? Dit zijn mensen met zwakke basisvaardigheden, die moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. Dit aantal dreigt de komende jaren toe te nemen door landelijke ontwikkelingen zoals de toenemende vergrijzing, de toestroom van vluchtelingen en nieuwkomers, de ontleding onder de jeugd en de toenemende kloof in het onderwijs en de maatschappij op het gebied van taalvaardigheid. Een goede beheersing van basisvaardigheden is misschien wel belangrijker dan ooit tevoren.

In dit jaarverslag lees je hoe het DigiTaalhuis Nissewaard zich in 2022 hiervoor heeft ingezet voor de inwoners van Nissewaard.

Waar aanvankelijk (in 2015) de focus lag op het terugdringen van laaggeletterdheid is de maatschappelijke dienstverlening van het DigiTaalhuis in korte tijd uitgebreid. Ook inwoners die digitaal sterker in hun schoenen willen staan kunnen bij ons terecht. Digitale vaardigheden zijn namelijk onmisbaar om mee te kunnen doen in de samenleving.



DigiTaalhuis Nissewaard

Het DigiTaalhuis is een lokaal platform dat bestaat uit de volgende 3 netwerken:

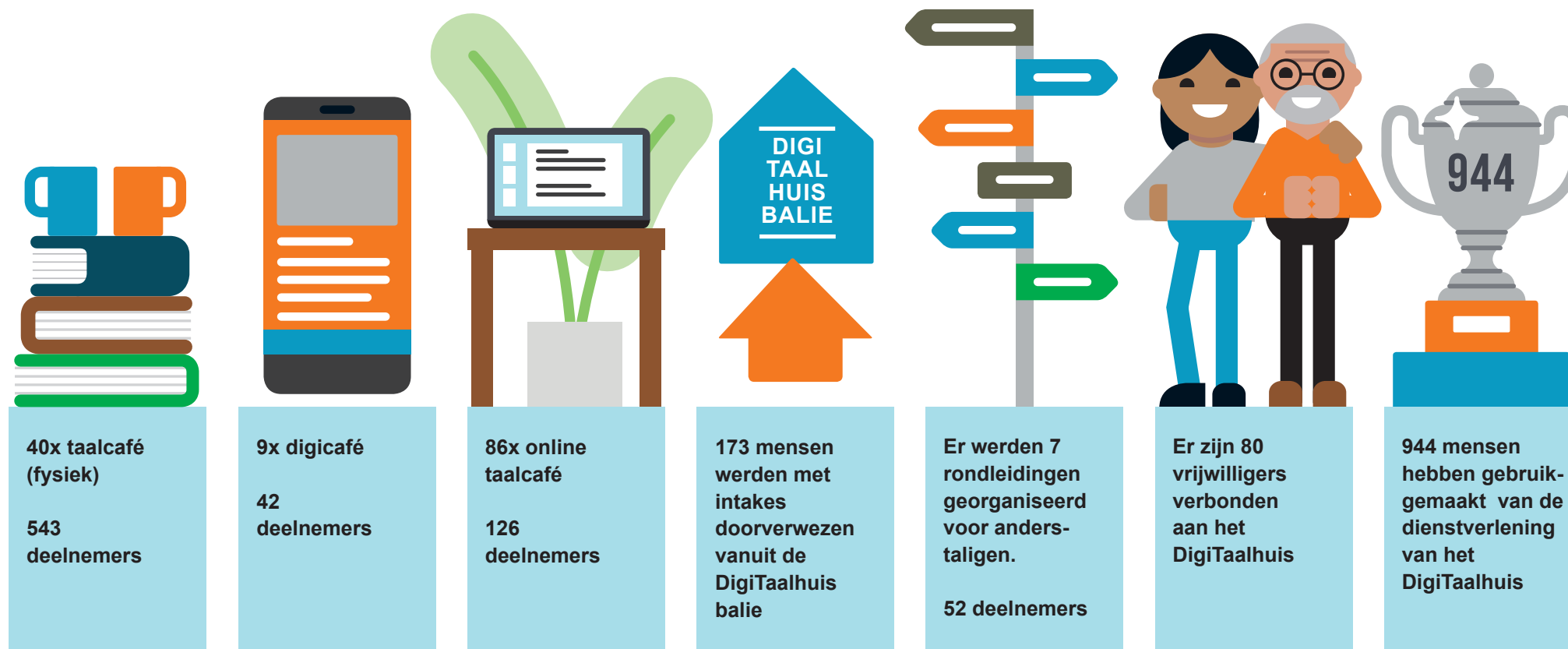
- Netwerk Taal
- Netwerk Digitaal
- Netwerk Taal & Geld

Onder het motto 'Samen sterk in taal en digitale vaardigheden' bundelen we de krachten van verschillende lokale organisaties om zoveel mogelijk inwoners uit Nissewaard te bereiken en helpen. Samen zorgen we voor een breed educatief en cultureel programma met een laagdrempelige en persoonlijke benadering. Waar nodig leveren we maatwerk. Het DigiTaalhuis is in de afgelopen jaren uitgegroeid tot een centrale plek in Nissewaard voor informatie, advies en doorverwijzing.

De doelstelling van DigiTaalhuis Nissewaard luidt: Samen met (taal)organisaties in de gemeente Nissewaard laaggeletterdheid verlagen, participatie stimuleren en zelfredzaamheid van inwoners vergroten door middel van een aanbod gericht op de ontwikkeling van taal, digitale vaardigheden en in de toekomst gecijferdheid.

Dienstverlening 2022

In 2022 zorgden 8 netwerkpartners voor een gevarieerd taal- en computeraanbod in Nissewaard



Het DigiTaalhuis biedt de volgende activiteiten gericht op digitale vaardigheden en taalvaardigheden, zowel in een formele, non-formele als informele vorm:

- Taallessen, taalondersteuning, taalcafé fysiek en online (taalnetwerk)
- Computerlessen, Digicafé (digitale netwerk)
- Taalondersteuning met financiële thema's (netwerk Taal & Geld)
- Taalhuisbalie > spreekuren, intake, warm doorverwijzen, advies collectie voor taalvrijwilligers, taalcursisten en docenten
- Training 'Herkennen & doorverwijzen' bv voor doorverwijzende organisaties zoals huisartsen.



Behaalde resultaten van kerngroep en netwerkpartners

Het DigiTaalhuis heeft zich in 2022 gericht op een zestal doelen. Per gesteld doel worden de resultaten weergegeven.

1. Meetbaarheid

Outcome

Samen met een aantal netwerkpartners is er gekeken naar de kwalitatieve outcome van de maatschappelijke dienstverlening. Wat hebben de cursisten aan de lessen? Wat levert het hen uiteindelijk op? Voldoende beheersing van de Nederlandse taal en computer is een

middel om mee te kunnen doen in de maatschappij. Dit laat zich minder goed meten in cijfers, maar de bovenstaande uitspraken zijn een goed voorbeeld van wat een betere beheersing van deze basisvaardigheden teweeg kan brengen op individueel niveau. Wat hebben de cursisten aan de lessen? Wat levert het hen uiteindelijk op? Voldoende beheersing van de taal en computer is immers een middel om voldoende mee te kunnen doen in de maatschappij. Hierboven staan van de verschillende netwerkpartners uitspraken van hun cursisten:

Transparant instroom- en doorstroomproces

Er is door de netwerkpartners een portfolio ontwikkeld waarin cursisten hun gevolgde lessen en activiteiten kunnen bijhouden. Zo wordt de route die zij afleggen in Nissewaard in kaart gebracht. Hier is in 2022 mee gestart. De cursisten ervaren dit proces nog niet als optimaal. In 2023 wordt besloten of het portfolio aangepast moet worden.

Doorverwijzingen vanuit de balie DigiTaalhuis

De vrijwilligers van de balie worden begeleid en ondersteund door de medewerkster DigiTaalhuis. Zij krijgen elk jaar een training aangeboden zodat hun kennis omtrent doorverwijzing op peil is. In 2022 is er 173 keer doorverwezen. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar toen er 109 keer werd doorverwezen. Dit betreft alleen de doorverwijzing naar het taalaanbod. In 2023 zal ook de doorverwijzing naar de computerlessen worden geregistreerd. Zo ontstaat er een totaaloverzicht.

2. Organisatie

De kerngroep heeft dit jaar een vervolg gemaakt met de meerjarenbegroting, waarin opgenomen wordt om andere financiële bronnen te benaderen voor de financiering van het netwerk. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld banken of bedrijven die maatschappelijke doelen steunen. Deze begroting met bijbehorend plan zal in 2024 zijn afgerond.

3. Communicatie & promotie

Het is belangrijk dat inwoners en organisaties uit Nissewaard op de hoogte zijn van wat het DigiTaalhuis is en wat het hen te bieden heeft. Het vergroten van de bekendheid was ook in 2022 een belangrijke doelstelling. Via verschillende kanalen en middelen is onze boodschap verspreid.

Er is ingezet op het verstevigen van de bestaande samenwerkingen en interne communicatie. Er is bijvoorbeeld een gezamenlijke video ontwikkeld waarin de maatschappelijke dienstverlening wordt toegelicht. Naast de structurele



...



...

overleggen werden de partners door middel van digitale nieuwsbrieven geïnformeerd over het laatste nieuws en lokale ontwikkelingen. Deze hadden een hoge openingspercentage van gemiddeld 50%. Net als voorgaande jaren is er in samenwerking met de kerngroep en alle netwerken een activiteitenprogramma ontwikkeld tijdens de landelijke Week van Lezen en Schrijven. Dit programma is als positief ervaren door de taalcursisten.

Ook zijn er nieuwe samenwerkingen aangegaan en is het bereik hierdoor gegroeid. Samen met Cohaesie en Spijkenisse Medisch Centrum zijn de patiënten geïnformeerd over de mogelijkheid om de cursus DigiVitaler te volgen. Deze cursus gaat over het online regelen van zorgzaken. Daarnaast zijn er meerdere trainingen gegeven, waaronder de training Herkennen en DigiVitaler voor zorggroep Kiek en de verdiepingstraining voor de Rabobank.

Inwoners werden via verschillende on- en offline kanalen op de hoogte gebracht van het DigiTaalhuis. Denk aan advertenties in verschillende bladen, persberichten, folders en flyers. De website www.nissewaardleert.nl werd in 2022 1.095 keer bezocht. Bijzondere (pers)aandacht was er voor de financiële stimulans van Visser& Smit Hanab. Met de sponsoring is een mobiele taalhuisbalie gerealiseerd. In 2023 willen we hiermee laaggeletterdheid op wijkniveau verminderen.

4. Samenwerkingen

Dit jaar zijn 2 nieuwe samenwerkingen ontstaan met Cohaesie en Spijkenisse Medisch Centrum. Ook is de samenwerking met de Rabobank uitgebreid en kreeg de samenwerking met Centrum voor de Kunsten Spijkenisse een vervolg.

Samenwerking Cohaesie en Spijkenisse Medisch Centrum

Door nieuwe ontwikkelingen op digitaal vlak heeft het DigiTaalhuis haar dienstverlening uitgebreid. Als gevolg van de landelijke uitrol van het online patiëntendossier moeten inwoners hun zorg steeds meer zelf online regelen. Dit is niet voor iedereen even makkelijk, bijvoorbeeld omdat inwoners de taal onvoldoende beheersen of over beperkte digitale vaardigheden beschikken. Inwoners die tot deze doelgroep behoren kunnen extra ondersteuning krijgen door taal- en computerlessen te volgen via het DigiTaalhuis. Wie graag wil oefenen met het online patiëntendossier van het ziekenhuis en de huisarts of de online omgeving van de apotheek wil verkennen, kan meedoen aan de gratis training DigiVitaler.

Samenwerking Rabobank

In 2022 heeft de Rabobank computerlessen verzorgd over veiligheid tijdens het online bankieren en phishing via sms, app en de telefoon. Daarnaast werden de medewerkers geïnformeerd over de dienstverlening van het DigiTaalhuis zodat zij klanten op een goede manier kunnen doorverwijzen naar de balie. In 2023 volgt een deel van het personeel ook een uitgebreide training om laaggeletterdheid te leren herkennen.

Samenwerking Centrum voor de Kunsten

Voor de activiteit 'Zing Nederlands met me' heeft Centrum voor de Kunsten Spijkenisse wederom de samenwerking gezocht met het DigiTaalhuis. Deze activiteit is door zowel de taalpartners als de taalcursisten positief ervaren en wordt vervolgd.

5. Certificering

DigiTaalhuizen zijn een belangrijke schakel in de lokale aanpak van laaggeletterdheid. Investeren in de kwaliteit ervan is daarom van groot belang. Sinds 2020 loopt de certificering van DigiTaalhuizen door de Onafhankelijke Certificeringsorganisatie Bibliotheekwerk, Cultuur & Taal (CBCT). De certificering van DigiTaalhuis Nissewaard is aangevraagd voor kwartaal 4 van 2023. De voorbereidingen hiervoor zijn dit jaar gestart.

6. Werving: NT1-ers & werkgevers

Door de bovenstaande ontwikkelingen en nieuwe samenwerkingen is er minder aandacht geweest voor het werven van NT1-ers en werkgevers. Omdat het opzetten en borgen van nieuwe samenwerkingen een grote tijdsinvestering is, wordt deze doelstelling meegenomen naar 2023.

Financiën

Er zijn twee aparte begrotingen, één voor het DigiTaalhuis als netwerk en één voor het DigiTaalhuis in de Bibliotheek. Gemeente Nissewaard is bereid om mee te financieren. De kerngroep werkt aan een meerjarenbegroting waarin wordt opgenomen dat de financiering ook wordt gezocht bij bedrijven en banken die goede doelen steunen. Dit plan is in 2024 gereed.



Kwaliteit

Binnen het DigiTaalhuis werkten formele, non-formele en informele partners samen. Elke organisatie bewaakte haar eigen kwaliteit aan de hand van eventuele wettelijke afspraken. Hierbij kan gedacht worden aan het Keurmerk Inburgering en landelijke examennormen.

Alle taalvrijwilligers uit Nissewaard krijgen de Basistraining taalvrijwilliger aangeboden die gebaseerd is op de training van Stichting Lezen & Schrijven. Deze training is door docenten op maat gemaakt voor Nissewaard. Na het volgen van deze training hebben de taalvrijwilligers voldoende informatie verkregen en praktijkopdrachten gedaan om taalleerders te ondersteunen.

De basistraining is in 2022 twee keer gegeven voor in totaal 17 taalvrijwilligers.

Conclusie 2022 en acties 2023

Het DigiTaalhuis is een belangrijke spin in het web voor iemand die de Nederlandse taal beter willen leren of digitaal sterker in zijn schoenen wil staan. Zowel op persoonlijk niveau voor de taalleerder, als op organisatieniveau voor de samenwerkingspartners, vervult het DigiTaalhuis een belangrijke functie. Het DigiTaalhuis verbindt kennis, mensen en organisaties aan elkaar. Deze netwerkgerichte aanpak zorgt ervoor dat de inwoners van Nissewaard sterker zijn in taal én digitaal steeds meer wegwijs worden. We streven naar sociale en digitale inclusie voor iedereen.

Natuurlijk is er continu aandacht voor het verbeteren van processen. Door de kerngroep en de partners is aan het eind van 2022 een evaluatie ingevuld. Hieruit zijn de volgende actiepunten gekomen voor volgend jaar:

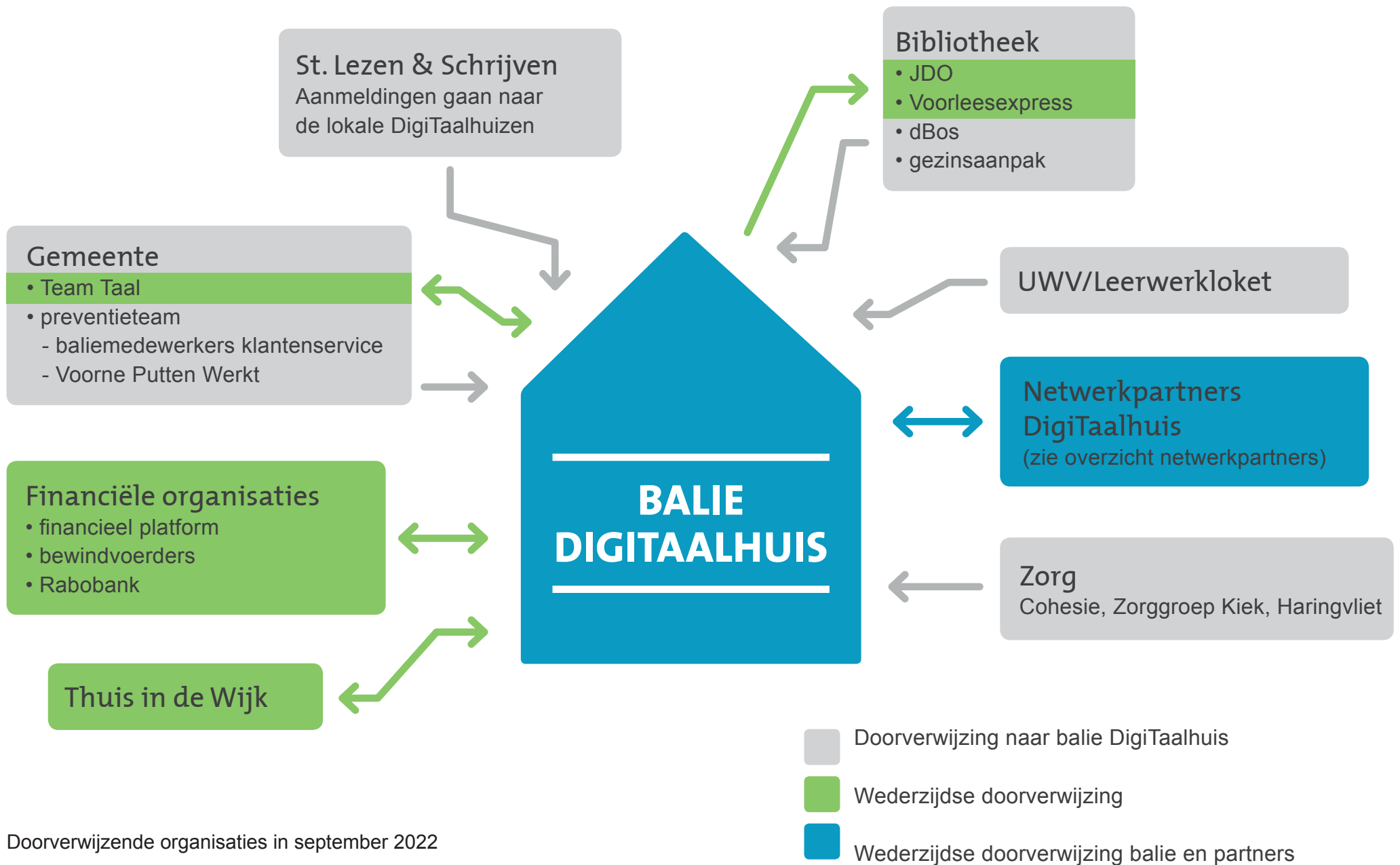
- We bepalen de positionering van het DigiTaalhuis en ontwikkelen een communicatieplan om de zichtbaarheid en bekendheid van het DigiTaalhuis in gemeente Nissewaard te vergroten. Hierdoor neemt het aantal doorverwijzingen toe met 19%.
- Het DigiTaalhuis maakt het effect van haar dienstverlening meer zichtbaar. Er wordt een meetplan ontwikkeld voor de outcome.

- De cursus DigiVitaler wordt 5 keer aangeboden. In samenwerking met Cohesie wordt een start gemaakt met het benaderen van de huisartsen en patiënten.
- In 2023 bereiden we ons voor op de certificering door CBCT in 2024. We zetten in op een verdere professionalisering van het DigiTaalhuis.
- In 2023 worden verdere stappen gezet in de professionalisering van het DigiTaalhuis. Dit draagt bij aan het behalen van de certificering door CBCT in 2024.

Bijlagen

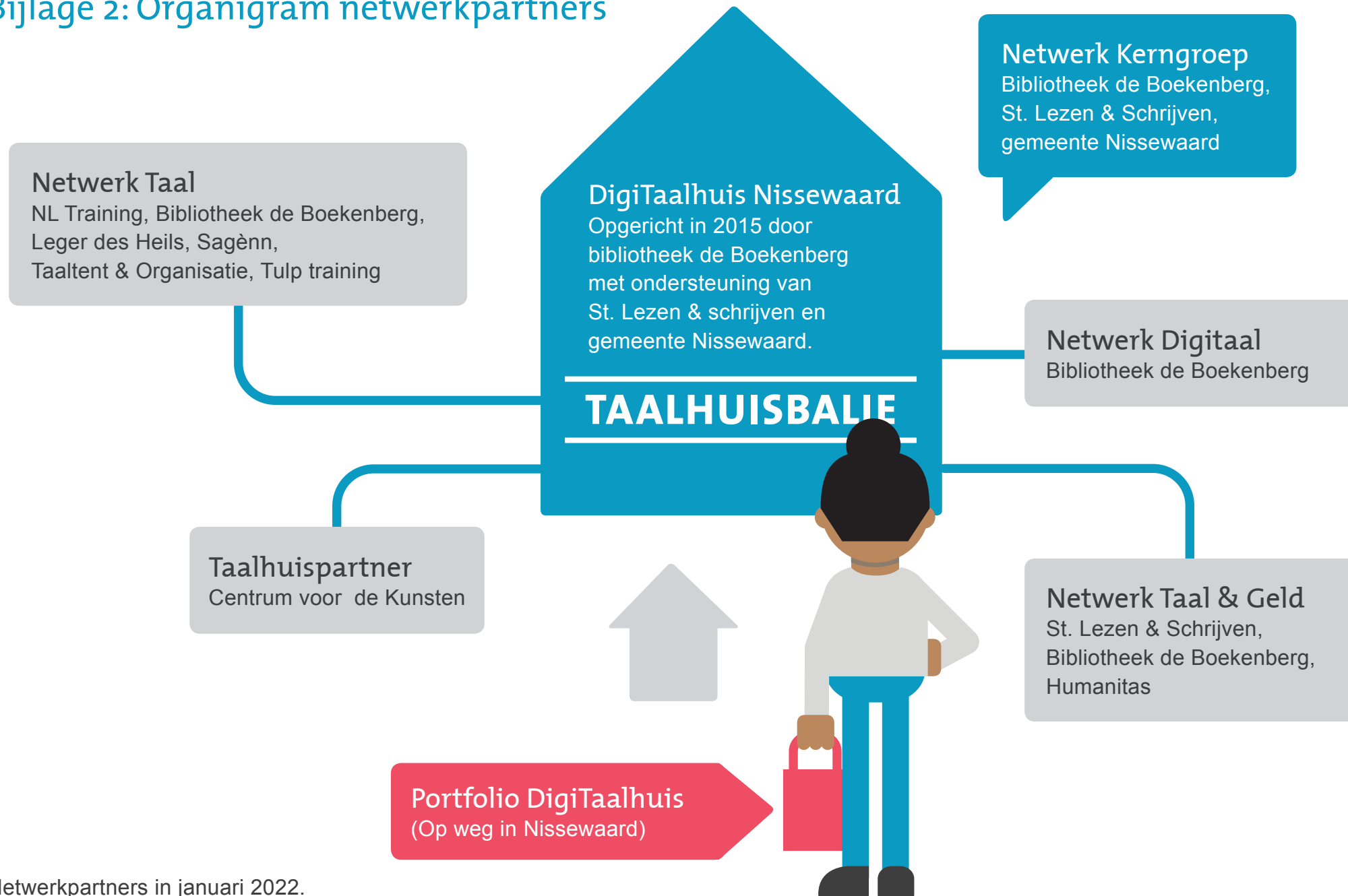
Organigram netwerkpartners en doorverwijzende organisaties.

Bijlage 1: Organigram doorverwijzende organisaties



Doorverwijzende organisaties in september 2022

Bijlage 2: Organigram netwerkpartners



Netwerkpartners in januari 2022.



Redactie: Sandra Letschert
Vormgeving: ProjektC