

Jaarverslag DigiTaalhuis Nissewaard 2023

Samen sterk in taal en digitale vaardigheden



Inleiding

In Nederland beheersen zo'n 2,5 miljoen mensen onvoldoende basisvaardigheden, hiermee bedoelen we taal, digitale vaardigheden en gecijferdheid. Om mee te kunnen doen in de samenleving heb je deze vaardigheden nodig. Je gebruikt ze namelijk elke dag. De kwaliteit van leven en het niveau van basisvaardigheden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden.

Vanaf november waren afleveringen te zien met Loes Luca en Frans Bauer op NPO, waarin zij in gesprek gingen met minder-taalvaardigen

(NT1). Hierdoor werd zichtbaar wat de gevolgen van een lage taalvaardigheid kunnen zijn, zoals eenzaamheid, problemen met werk door het niet kunnen lezen van de straatborden, schaamte, enzovoorts.

Een gebrek aan digitale vaardigheden kan mensen niet alleen op de arbeidsmarkt, maar ook in hun hele functioneren belemmeren. Van de werkenden en werkzoekenden tussen de 15 en 65 jaar beschikt circa 15% niet over basisvaardigheden om online taken te kunnen uitvoeren of om via digitale technologieën te communiceren (Europese Rekenkamer,

2021). De overheid schat zelfs in dat ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders problemen hebben met het werken met digitale apparaten. Vaak is er sprake van een combinatie: wie moeite heeft met taal heeft drie keer zo vaak onvoldoende digitale vaardigheden als anderen (Expertisecentrum Beroepsonderwijs, 2015).

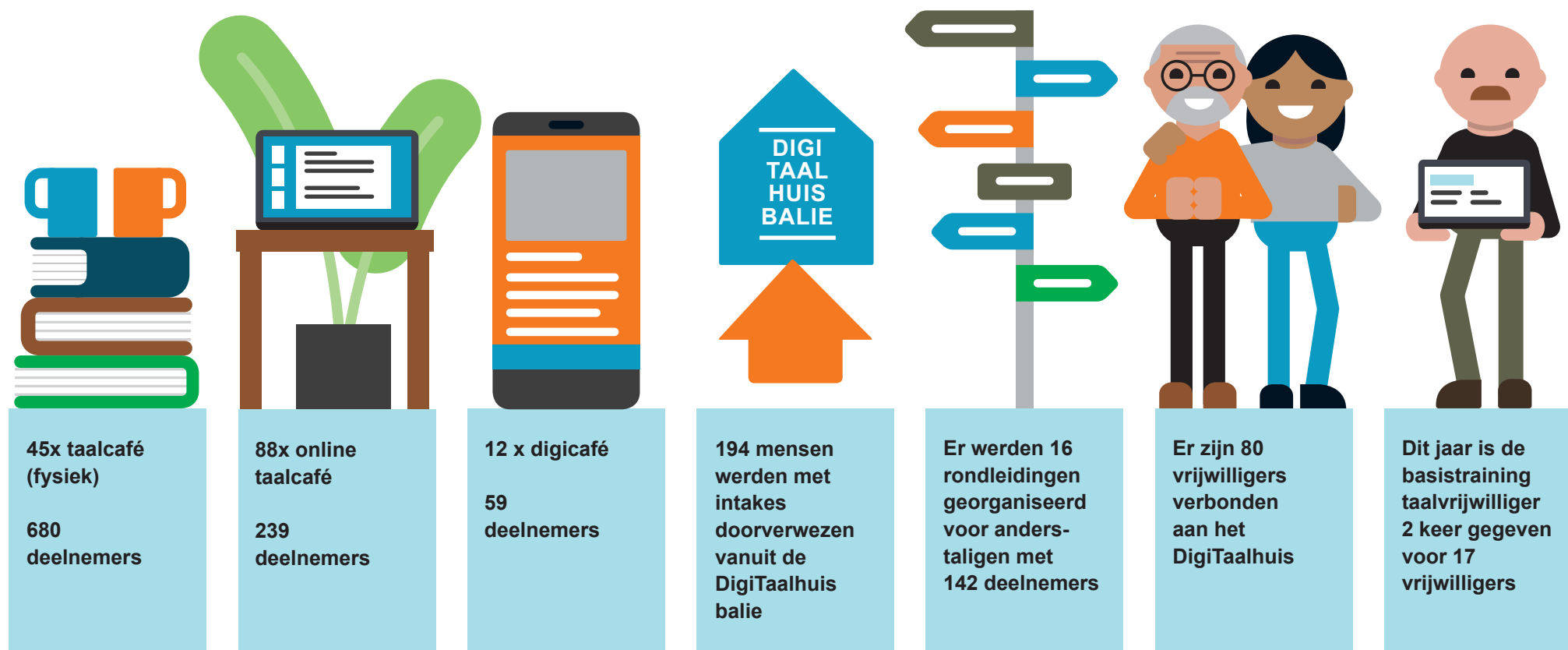
In Nederland zijn naar schatting 2,1 miljoen mensen laaggecijferd. Omgaan met kwantitatieve gegevens - getallen, cijfers, maten, grafieken - is voor hen zo lastig dat het belemmerend is in het dagelijks leven. Het gaat daarbij niet alleen om eerste orde vaardigheden als optellen, aftrekken, delen en vermenigvuldigen, maar met name om tweede orde vaardigheden als redeneren, interpreteren en het hanteren van de situatie. Denk aan het begrijpen van grafieken, het begrijpen van de inname van medicatie, het invullen van formulieren voor de hypotheek. Dit brengt afhankelijkheid van anderen met zich mee, medische risico's en een grotere kans om slachtoffer te worden van oplichting.

Het DigiTaalhuis kan gezien worden als een platform dat bestaat uit de volgende 4 netwerken: Kerngroep, Netwerk Taal, Netwerk Digitaal en Netwerk Taal & Geld. Samen staan we sterk op het gebied van taal- en digitale vaardigheden! Door het bundelen van de krachten kunnen er meer inwoners bereikt en geholpen worden.

Samen met (taal)organisaties in de gemeente Nissewaard (digitale) laaggeletterdheid en laaggecijferdheid verlagen, participatie stimuleren en zelfredzaamheid van inwoners vergroten. Dit doen we door middel van een aanbod gericht op een aanbod gericht op de ontwikkeling van taal, digitale vaardigheden en in de toekomst gecijferdheid.

Dienstverlening 2023

In 2023 zorgden 8 netwerkpartners voor een gevarieerd taal- en computeraanbod in Nissewaard.





Het DigiTaalhuis biedt de volgende activiteiten gericht op digitale vaardigheden en taalvaardigheden (formeel, non-formeel en informeel) aan:

- Taallessen, 1-op-1 taalbegeleiding, 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' voor doorverwijzende organisaties zoals huisartsen, banken.

Het DigiTaalhuis is uniek door:

- Een gezamenlijk aanbod van de netwerkpartners met een breed educatief-cultureel programma
- Unieke samenwerking binnen 4 netwerken
- Laagdrempelige, persoonlijke op-maat benadering
- Eén centrale plek voor informatie, advies en doorverwijzen
- Toeleidfunctie cursisten
- Ketenaanpak laaggeletterdheid (taal & digitaal)

Behaalde resultaten van kerngroep en netwerkpartners

Door de kerngroep en de partners is eind vorig jaar een evaluatie ingevuld. Hieruit zijn de volgende acties gekomen voor dit jaar:

1. Positionering en communicatieplan

Dit jaar is de basis voor het communicatieplan geschreven, zijn partners actief betrokken bij de communicatie en is de LinkedIn-pagina DigiTaalhuis gelanceerd. De positionering staat hoog op de agenda en is uitgebreid beschreven bij het kopje 'Communicatie en Promotie'.

2. Doorstroom van cursisten binnen de netwerken

Op verschillende manieren is gewerkt aan de doorstroming van de cursisten binnen het platform DigiTaalhuis.

Week van Lezen en Schrijven

Dit jaar is de Week van Lezen en Schrijven door de taalpartners, de communicatiemedewerkster en de coördinator breder opgezet. Er is voorafgaand aan de week meer promotie gemaakt dan in voorgaande jaren. De opening was grootschaliger en vond plaats bij taalpartner NLtraining, waarbij alle andere partners actief aanwezig waren. De start trok meer dan 80 bezoekers. Gedurende de hele week vonden er activiteiten plaats bij verschillende leslocaties van taalpartners. Deze

activiteiten trokken elk tussen de 20 en 50 bezoekers. Voorafgaand aan de week hadden de partners en de coördinator een schema opgesteld, zodat cursisten naar de verschillende leslocatie konden gaan. In tegenstelling tot vorig jaar, waarbij cursisten voornamelijk op hun eigen leslocatie bleven, was het doel om cursisten op deze manier kennis te laten maken met andere taalorganisaties en medecursisten. Dit bevorderde de doorstroom.

Tijdens deze week gaven een aantal cursisten aan dat ze vervolgcursussen willen volgen bij partners of graag een combinatie willen maken met bijvoorbeeld het taalcafé. Ze vonden het leuk om andere cursisten te ontmoeten en de activiteiten zijn positief ontvangen. We kijken terug op een geslaagde week, waarin het gestelde doel is behaald.

Portfolio

Dit jaar is besloten om het samen met Stichting Lezen en Schrijven ontwikkelde portfolio, bedoeld om cursisten hun cursusvoortgang te laten bijhouden, stop te zetten vanwege negatieve feedback van gebruikers. Er wordt overwogen het portfolio in de toekomst te vervangen door een app met meetbare resultaten.



3. Outcome

Wat hebben de cursisten aan de lessen? Wat levert het hen uiteindelijk op? Voldoende beheersing van de taal en/of computer is immers een middel om goed mee te kunnen doen in de maatschappij. Bovenstaand een greep uit de reacties van cursisten.

Doorverwijzingen balie DigiTaalhuis

De vrijwilligers van de balie werden begeleid en ondersteund door de medewerkster van het DigiTaalhuis. De vrijwilligers ontvingen ook dit

jaar weer een opfrustraining, zodat hun kennis om door te verwijzen op peil werd gehouden en eventuele aanpassingen besproken konden worden. De vrijwilligers van de balie hebben taalvragers 189 keer en minder digivaardigen 5 keer doorverwezen. Dit komt uit op een totaal van 194 hulpvragers. Dit is een stijging vergeleken met 2022, waarin 173 hulpvragers zijn doorverwezen.

4. NT1-ers werven en werkgevers attenderen op laaggeletterdheid

De kerngroep is dit jaar bezig geweest met het financieel borgen van het DigiTaalhuis. Dit hield in dat er een meerjarenplan is opgesteld met een meerjarenbegroting. De voorbereiding van de certificering heeft ook tijd gekost. Het attenderen van werkgevers op laaggeletterdheid, vooral op het gebied van NT1, wordt om deze reden doorgeschoven naar 2024. Er moet voldoende tijd genomen worden voor het opzetten en borgen van deze nieuwe samenwerkingen.

5. Organisatie: financiële situatie DigiTaalhuis borgen

De kerngroep heeft dit jaar het meerjarenplan met de bijbehorende begrotingen afgerond. De coördinator heeft bij Probiblio, andere DigiTaalhuizen en Stichting lezen en Schrijven informatie ingewonnen over het genereren van alternatieve financiële bronnen. Helaas is hier nog niets structureels uitgekomen, behalve het aanvragen van subsidie voor nieuwe projecten of de aanvraag van eenmalige kleine bedragen. De coördinator zal volgend jaar in samenwerking met Probiblio en Stichting Lezen en Schrijven blijven zoeken naar andere financiële bronnen. In de financiële verantwoording en komende begrotingen zullen vanaf volgend jaar ook de uren van de partners zichtbaar gemaakt worden.

6. Borgen samenwerkingen met partners

Samenwerking Rabobank

De samenwerking met de Rabobank is verdiept doordat de Rabobank regelmatig de workshop over Veilig Internetbankieren heeft gegeven. Deze training was geschikt voor alle bankgebruikers en niet alleen voor de klanten van de Rabobank. De cursisten gaven aan deze workshop nuttig en positief te vinden. In 2024 zal de Rabobank deze workshop opnieuw aanbieden. Dit jaar zijn de medewerkers van de Rabobank getraind om laaggeletterdheid te herkennen onder klanten en hen kwalitatief door te verwijzen.



Samenwerking Centrum voor de Kunsten

Door ziekte van de cultuuraanjager van Centrum voor de Kunsten werd het project 'Zing Nederlands met me' dit jaar tijdelijk stopgezet. Aan het begin van komend jaar staat een afspraak gepland tussen de cultuuraanjager en de coördinator voor een vervolg van dit project. De taalpartners zullen hierbij weer actief worden betrokken.

Samenwerking Cohaesie en Medisch Centrum Spijkensisse

Cohaesie en het DigiTaalhuis hadden regelmatig contact tijdens het overleg met andere betrokken DigiTaalhuizen. Tijdens deze bijeenkomsten werden afspraken gemaakt over vraag en aanbod, en gezamenlijke promotie. Door deze samenwerking zullen er begin volgend jaar 2 nieuwe workshops starten, namelijk over de patiëntenportalen van de huisarts en het ziekenhuis. Deze workshops zijn opgezet in samenwerking met de makers van DigiVitaler. De training 'Herkennen & Doorverwijzen' met de informatie over de cursus DigiVitaler zal volgend jaar aan huisartsen worden gegeven, zodat zij kwalitatief kunnen doorverwijzen. Het Medisch Centrum Spijkensisse heeft dit jaar folders en informatie ontvangen om uit te delen aan hun patiënten. Volgend jaar zal door de coördinator samen met het ziekenhuis bespreken of de samenwerking verdiept kan worden.

7. Certificering voorbereiden

In november is het DigiTaalhuis gecertificeerd. Het behalen van onze certificering markeert niet alleen een mijlpaal voor het DigiTaalhuis, maar is ook een weerspiegeling van het harde werk en de vastberadenheid van alle deelnemende organisaties en vrijwilligers. Samen hebben we de taalvaardigheid en digitale competenties van inwoners bevorderd, zodat zij volwaardig kunnen meedoen in de samenleving.

Enkele positieve bevindingen uit het rapport:

- De auditoren hebben een enthousiast netwerk gezien dat in de praktijk goed functioneert. De openheid naar elkaar helpt om eventuele ontstane problemen adequaat op te lossen. Uit de gesprekken met de Taalscholen kwam naar voren dat men elkaar niet als concurrent ziet, maar elkaar juist aanvult. Daardoor is haast altijd een plek te vinden voor een Taalvrager.
- De vrijwilligers voelen zich thuis bij het DigiTaalhuis, zoals blijkt uit de gesprekken. Ze voelen zich gezien, gehoord en gewaardeerd.
- De auditoren hebben een aantal Taalvragers gesproken. Ze voelen zich gezien en gehoord en zijn blij met de vriendelijke behandeling door iedereen met wie ze binnen het DigiTaalhuis in contact komen.

Tegelijkertijd beseffen de (taal)partners dat om het netwerk door te kunnen ontwikkelen een volgende stap nodig is door het vastleggen van de samenwerking, waarin taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en (financiële en inhoudelijke) inbreng worden beschreven.

De verbeterpunten uit de rapportage worden opgenomen in de actiepunten voor de komende jaren.

Communicatie & promotie

In 2023 werd het actiepunt van het vergroten van de naamsbekendheid van het DigiTaalhuis in Nissewaard gerealiseerd door het opstellen van een communicatieplan, waarin diverse benaderingsmethoden voor verschillende doelgroepen werden bepaald. Er is een LinkedIn-pagina opgezet, waarbij in samenwerking met de coördinator de verschillende partners een actieve rol hebben gekregen.

De communicatiemedewerkster en de coördinator hebben de samenwerking met de gemeente en Cohesie verdiept. Deze partijen zijn nu actief betrokken bij de gezamenlijke verspreiding van de promotie, waardoor een bredere doelgroep bereikt zal worden.

De training '*Herkennen & Doorverwijzen*' is dit jaar ook weer gegeven door de coördinator aan de Rabobank, waarna de Rabobank hun klanten ook actief heeft doorverwezen.

Financiën

Het meerjarenplan met de bijbehorende begrotingen is door de kerngroep afgerond. De partners van het DigiTaalhuis droegen bij in de vorm van personeelskosten tijdens activiteiten en bijeenkomsten. Activiteiten werden gezamenlijk door de partners, met ondersteuning van de coördinator, georganiseerd. Stichting Lezen en Schrijven droeg bij in de vorm van lesmateriaal voor basistrainingen en docenten voor een workshop in het kader van deskundigheidsbevordering. Deze uren zullen vanaf volgend jaar worden opgenomen in de begrotingen, zodat zichtbaar wordt dat deze partners op deze manier bijdragen. Op deze wijze ontstaat er een compleet overzicht.

Kwaliteit en privacy

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

Alle nieuwe taalvrijwilligers uit Nissewaard kregen de Basistraining taalvrijwilliger aangeboden die gebaseerd was op de training van Stichting Lezen en Schrijven. Deze training was door docenten op maat gemaakt voor Nissewaard. Na het volgen van deze training hadden de taalvrijwilligers voldoende informatie en praktijkopdrachten gedaan om taalleerders te ondersteunen. De basistraining is in 2023 2 keer gegeven en in totaal door 17 taalvrijwilligers gevolgd.

Wetgeving (privacy)

Vanaf mei 2020 maakt het DigiTaalhuis gebruik van het betaalde registratiesysteem Hello's. In dit systeem is zichtbaar naar welke partner(s) de cursisten zijn doorverwezen. Tijdens de intake werd er aan de taalcursisten gevraagd of zij akkoord gingen met het doorgeven van hun gegevens aan de doorverwijzende partners. Het registratiesysteem Hello's is conform de privacywetgeving. Gegevens in het archief worden na twee jaar automatisch verwijderd.

Collectie

De collectie werd dit jaar uitgebreid met boeken over digitale vaardigheden en gecijferdheid. De taalboeken (NT1 en NT2) zijn dit jaar gesaneerd en aangevuld met nieuwe exemplaren.

Conclusie 2023 en acties 2023

Het DigiTaalhuis is een essentiële schakel voor inwoners die hun basisvaardigheden willen verbeteren. Zowel op individueel niveau, waar het de taalleerder ondersteunt, als op organisatieniveau, waar het een verbindende rol vervult voor samenwerkingspartners. Het DigiTaalhuis brengt kennis, mensen en organisaties samen. Deze aanpak, gericht op netwerken, draagt bij aan meer bereik en een grotere lokale impact.

De belangrijkste conclusies:

- In 2023 is veel aandacht besteed aan de positionering en promotie van het DigiTaalhuis door de kerngroep, communicatiemedewerkster en de coördinator in samenwerking met de partners.
- De Week van Lezen en Schrijven heeft gezorgd voor meer doorstroming van cursisten en heeft meer aandacht gegenereerd in de media. We blijven ons verbinden aan deze landelijke campagne.
- Het DigiTaalhuis heeft in november een audit gehad. Uit de rapportage is gebleken dat de organisatie hoger dan het landelijk gemiddelde scoort. Komend jaar maken we dit goede nieuws bekend en gaan we aan de slag met de uitkomsten.
- De kerngroep heeft dit jaar het meerjarenplan en meerjarenbegroting afgerond, waardoor het DigiTaalhuis financieel is geborgd.
- De samenwerking met Cohaesie en de Rabobank zijn geïntensiveerd, waardoor een bredere doelgroep geholpen kan worden door de samenwerkingspartners.

Acties 2024

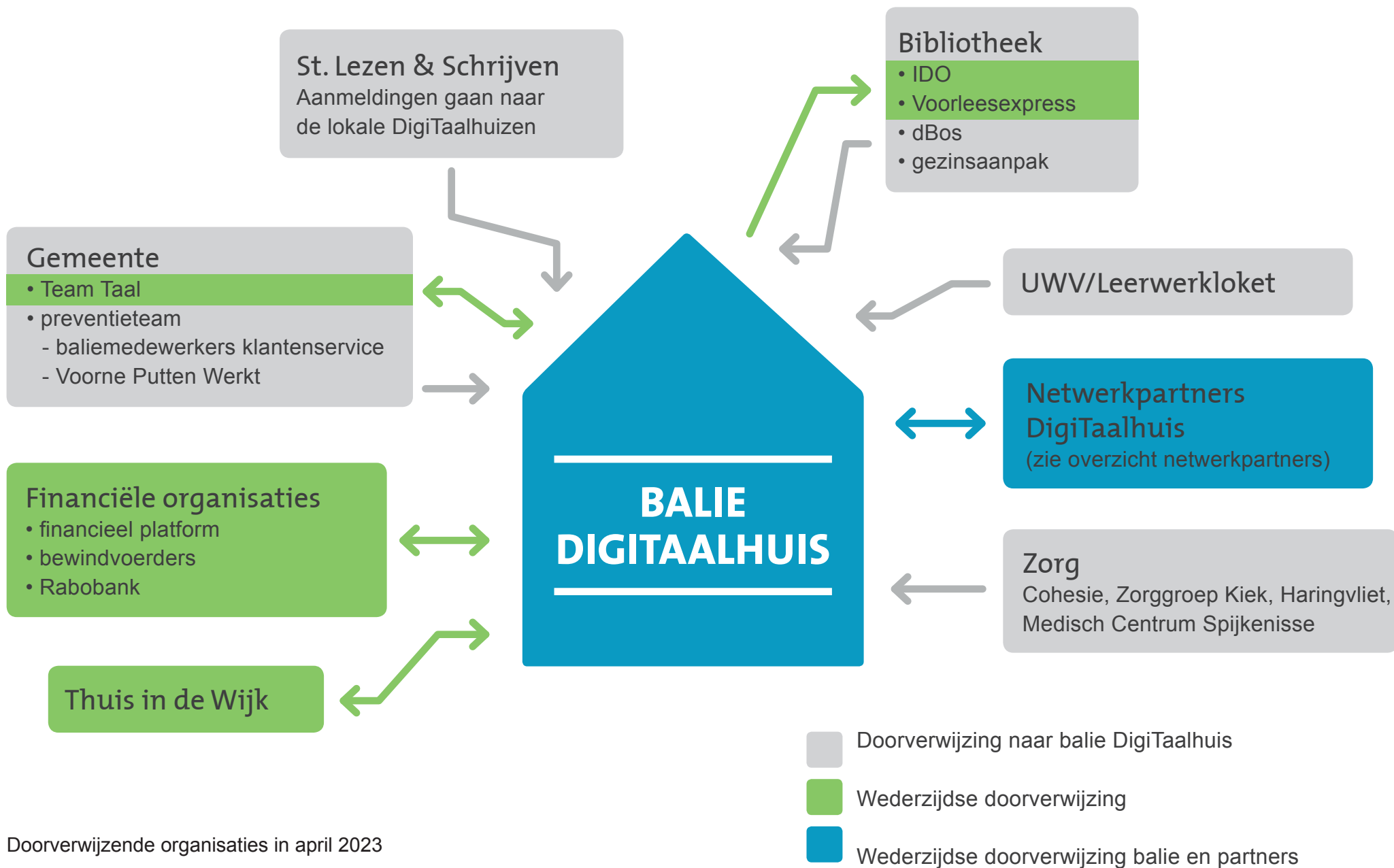
Aan het eind van 2023 heeft de kerngroep samen met de partners een evaluatie ingevuld. Op basis hiervan zijn de volgende acties voor het komende jaar vastgesteld:

- De positionering en het communicatieplan verder ontwikkelen en uitvoeren om de zichtbaarheid en de bekendheid van het DigiTaalhuis in de gemeente te vergroten.
- De doorstroom van cursisten binnen de verschillende netwerken verder stimuleren.
- Werkgevers attenderen op de dienstverlening van het DigiTaalhuis en het belang hiervan.
- Samenwerking met de zorg verdiepen.

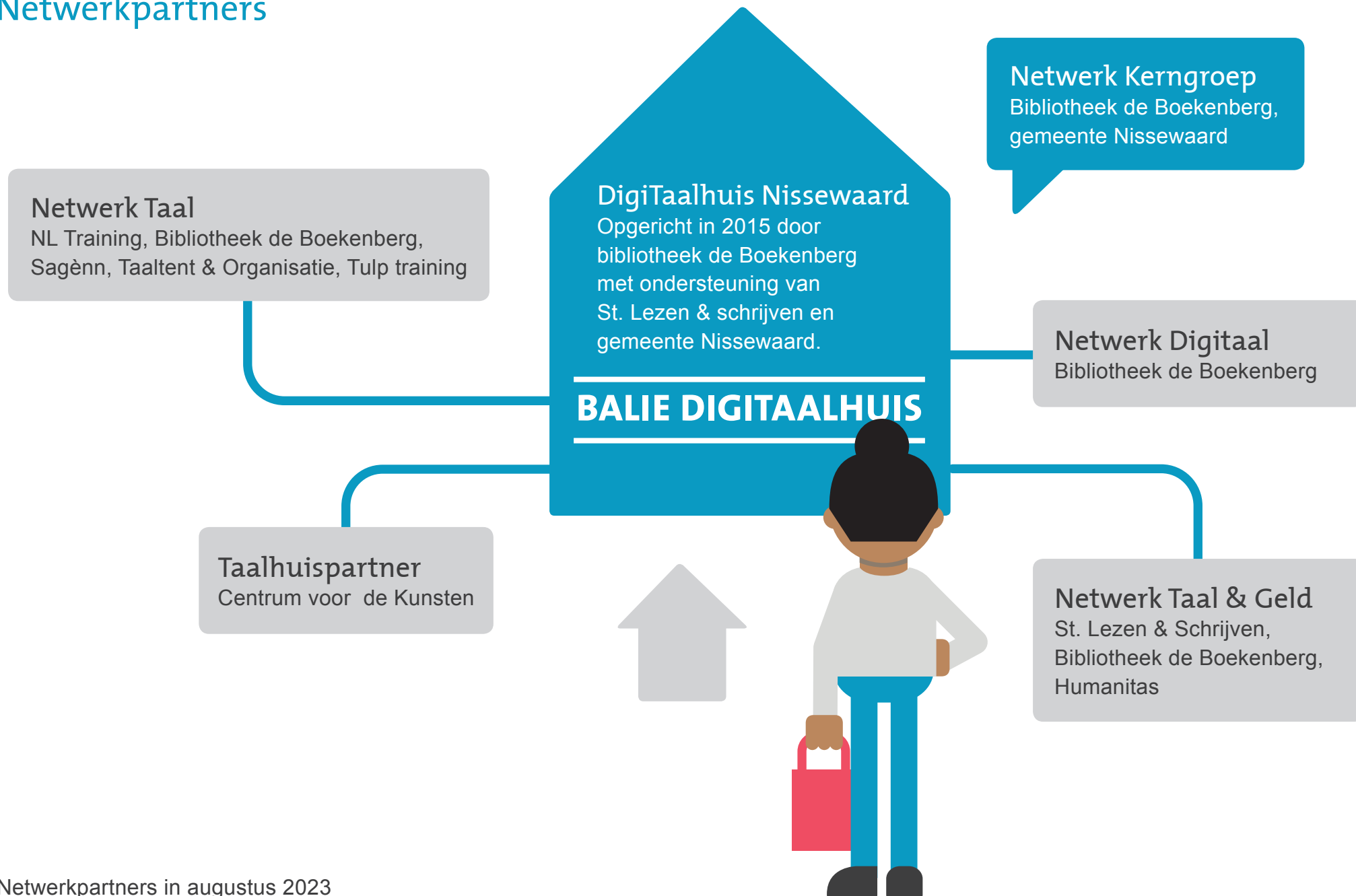
Bijlagen

Sociale kaart netwerkpartners en doorverwijzende organisaties.

Doorverwijzende organisaties



Netwerkpartners





Het DigiTaalhuis is een samenwerking tussen:



Redactie: DigiTaalhuis Nissewaard
Vormgeving en illustraties: ProjektC