

ONDERZOEK LAAGGELETTERDHEID



In opdracht van Provincie Fryslân en Stichting Lezen & Schrijven

Provincie Fryslân:
Stichting Lezen en Schrijven:
Ervaringsdeskundigen:

Onderzoekers:

Periode:

Michiel Schrier en Geeske Bies
Joost Huiskens
Tineke, Sylvia, Jolanda en
Aant

Klaske Siersema, Melanie Vermaak
en Sacha Coors

oktober 2018 tot en met februari 2019

VOORWOORD

VOORWOORD

In opdracht van de provincie Fryslân in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven heeft in de periode van oktober 2018 tot en met februari 2019 een praktijkonderzoek plaatsgevonden met als onderwerp ‘Signaleren van laaggeletterden via ervaringsdeskundigen’.

Het doel van het onderzoek is om te onderzoeken of ervaringsdeskundigen meer mensen met laaggeletterdheid kunnen signaleren en naar een vorm van taalactivering kunnen toe leiden. In dit verslag leest u over de totstandkoming, de aanpak, de uitkomsten en de resultaten. Dit onderzoek is voor het publiek vertaald in een handboek voor de professionele werknemer en een handboek voor ervaringsdeskundigen met een bijbehorende instructiefilm.

Dankwoord

Wij willen ervaringsdeskundige Tineke, Jolanda, Aant en Sylvia hartelijk bedanken voor hun inzet en openheid tijdens het onderzoek. Zij waren tijdens dit praktijkonderzoek de belangrijkste actoren. We hebben ze mogen interviewen, observeren en bevragen, dit is van grote waarde geweest voor het uiteindelijke resultaat.

SAMENVATTING

SAMENVATTING

Uit het onderzoek kunnen we concluderen dat de inzet van ervaringsdeskundigen een goede manier van werken is om laaggeletterden te signaleren en toe te leiden naar een vorm van taalactivering.

De belangrijkste reden om een ervaringsdeskundige in te zetten bij het signaleren van laaggeletterden is dat de afstand tussen beiden klein is en daarmee het bereiken vergemakkelijkt. Beiden herkennen veelal een gelijk soort (school-)verleden en een gedeeld probleem met taal, rekenen en/of digitale vaardigheden. Hierdoor ontstaat een vertrouwensband en onderlinge veiligheid waardoor een laaggeletterde eerder voor zijn problemen uit zal komen.

Wil de inzet van een ervaringsdeskundige slagen dan moet de ervaringsdeskundige bepaalde kwaliteiten en competenties bezitten. Een kwaliteit is dat een ervaringsdeskundige de eigen ervaringen met laaggeletterdheid op een boeiende manier kan en wil vertellen. Ook het zorgen voor een vertrouwde en veilige situatie is een belangrijke competentie.

Tevens is de rol van de professional, die samenwerkt met een ervaringsdeskundige, van belang. De professional bewaakt onder andere het proces en zorgt ervoor dat afspraken worden gemaakt.

Aan de hand van het onderzoek is een aanpak ontwikkeld over het succesvol inzetten van ervaringsdeskundigen. Deze aanpak bevat:

- Een profielschets van de ervaringsdeskundige.

- Een stroomschema voor de professional die de rol en taak van de professional aangeeft bij het 'begeleiden' van de ervaringsdeskundige bij het signaleren van laaggeletterden.

- De randvoorwaarden die moeten worden geboden om een ervaringsdeskundige goed in te zetten.

- Een draaiboek voor de ervaringsdeskundige dat aangeeft hoe te werk te gaan.

AANLEIDING ONDERZOEK

AANLEIDING ONDERZOEK

De afgelopen jaren is er in Nederland veel onderzoek gedaan naar de thematiek laaggeletterdheid. Deze onderzoeken richtten zich vooral op het vaststellen dat laaggeletterdheid bestaat en uit welke mensen deze groep bestaat. “In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Zij zijn laaggeletterd. Vaak hebben zij ook beperkte digitale vaardigheden” (SL&S, 2017).

Verder geven deze onderzoeken een beschrijving van de problematiek en geven aan dat de overheid zowel landelijk als lokaal dit probleem wil aanpakken. Voorbeelden van een aantal projecten om laaggeletterdheid aan te pakken zijn ‘Voel je goed’ en ‘Taal voor het Leven’.

Tevens komt in de onderzoeken naar voren dat de huidige aanpak niet de gewenste resultaten heeft omdat er te weinig mensen, met Nederlands als eerste taal (NT1), deelnemen aan de taaltrajecten. Verwacht werd dat de deelname hoger zou uitvallen, dit is echter niet zo. Dit wordt deels verklaard doordat er een taboe ligt op laaggeletterdheid en omdat mensen zich redden zolang er mensen in de omgeving zijn die hen helpen met bijvoorbeeld het invullen van formulieren. Dit is de reden dat er wordt samengewerkt met grote organisaties als Stichting Lezen & Schrijven, GGD en UWV (SL&S, 2017) zodat er meer bekendheid en openheid ontstaat over laaggeletterdheid.

In de onderzoeken valt verder op dat de problematiek veelal vanuit de professional wordt beschreven en onderzocht. Dit blijkt bijvoorbeeld uit een onderzoeksvraag als “Waarom is het voor de professional lastig een laaggeletterde te herkennen?”.

In dit onderzoek hebben we laaggeletterdheid en de daaruit voortvloeiende gevolgen benaderd vanuit de laaggeletterden zelf. We zijn in gesprek gegaan met ervaringsdeskundigen en hebben hen op verschillende locaties geobserveerd.

Hierdoor hebben we waardevolle informatie gekregen over de werkwijze van ervaringsdeskundigen en de mogelijke vindplaatsen. Tevens gaf het ons informatie over wat er nodig is voor het succesvol inzetten van ervaringsdeskundigen.

OPZET

ONDERZOEK

OPZET VAN HET ONDERZOEK

Dit onderzoek is gericht op zowel het verkennen of de inzet van ervaringsdeskundigen zinvol is als het ontwikkelen van een aanpak om ervaringsdeskundigen in te zetten bij het signaleren van laaggeletterden.

Naast de theoretische verkenning die gedaan is, is gekozen voor een praktijkonderzoek omdat dit gericht is op zowel kennis vergaren als ook verbeteringen realiseren. Daartoe hebben we ervaringsdeskundigen in verschillende settings geobserveerd en/of bevraagd, namelijk door:

- 1) in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen,
- 2) het observeren van ervaringsdeskundigen in gesprek met mogelijke laaggeletterden op diverse locaties.

Onder een ervaringsdeskundige verstaan we in dit onderzoek een persoon die laaggeletterd is en een taaltraject gevolgd heeft. Hierdoor is hij bekend bij een organisatie en heeft hij kennis over de waarde en het nut van het volgen van een taaltraject. De ervaringsdeskundige wil zijn ervaringen delen en gebruiken om andere laaggeletterden te helpen en motiveren ook een taaltraject te gaan volgen.

In dit onderzoek wordt een persoon die moeite met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden heeft aangeduid met de term laaggeletterde.

Onder een professional verstaan wij iemand die werkzaam is in welzijn, zorg, bibliotheek of gemeente, et cetera.

Er is voor gekozen om verschillende ervaringsdeskundigen te benaderen om aan het onderzoek mee te werken omdat ze naar verwachting verschillende kwaliteiten en een verschillende manier van werken en/of signaleren hebben. Op deze manier wordt de manier van benaderen van laaggeletterden vanuit de doelgroep zelf beschreven en de opbrengsten op zo'n manier gepresenteerd dat de doelgroep ermee kan werken. Doel is immers om meer laaggeletterden te signaleren en daarmee uiteindelijk meer laaggeletterden naar een taaltraject toe te kunnen leiden. Door de mensen aan te spreken op een manier waarop zij dit begrijpelijk en prettig vinden, is de verwachting dat meer mensen zich zullen melden.

In Friesland heeft Stichting Lezen & Schrijven ervaring met een ervaringsdeskundige die goed is in het signaleren van laaggeletterden. Haar manier van werken wilden we op verschillende momenten op diverse locaties in kaart brengen om te kijken of haar werkwijze op bredere schaal ingezet kan worden. Ook de werkwijze van andere ervaringsdeskundigen wordt meegenomen zodat er een divers beeld van aansprekende benaderwijzen ontstaat waarmee andere, toekomstige ervaringsdeskundigen aan het werk kunnen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op diverse locaties. Hierbij hebben we rekening gehouden met locaties die vanuit andere onderzoeken en adviezen worden gekenmerkt als vindplaatsen, zoals uit de beschrijving van de persona's die consultant- en onderzoeksbureau Lost Lemon en service design bureau Muzus ontwikkelden en het door Zet een punt ontwikkelde Klasse!

Een vindplaats is een plek waar de kans dat er mensen komen die problemen met taal, rekenen en/of computervaardigheden hebben relatief groot is.

Op de volgende vindplaatsen zijn we met een ervaringsdeskundige geweest:

- Omrin Estafette Leeuwarden; kringloopbedrijf;
- Omrin Estafette Burgum; kringloopbedrijf;
- Leger des Heils Drachten; ontmoetingsplaats, gezamenlijke maaltijd, verkoop tweedehandskleding;
- Kledingbus Sneek; ontmoetingsplaats waar naast gratis kleding een kop koffie gedronken kan worden;
- Kledingbus Bolsward; idem als Sneek;
- Generatiehuis Gerkesklooster, ontmoetingsplaats;
- In Drachten op straat. Via de methode 'Straatbabbel' is geprobeerd in Drachten met mensen in contact te komen. In deze methode bel je willekeurig bij mensen thuis aan en nodigt hen uit om in de buurt of in het buurthuis onder het genot van koffie en wat lekkers te komen praten.

Verder zijn de onderzoekers naar taallessen van het Friesland College in Drachten geweest om met deelnemers te praten waarom ze zijn gaan deelnemen en hoe ze bij de taalcursus terecht zijn gekomen.

Het zorgvuldig overdragen en/of het vervolg geven aan de interventie is voor ons van belang. Daarom hebben wij op alle locaties samengewerkt met een lokaal actieve partij, te weten:

- Gemeente Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel – KEARN welzijn & Omrin;
- Gemeente Smallingerland – Beleidsmedewerker gemeente, Bibliotheek Drachten, M.O.S., en Leger des Heils;
- Gemeente Leeuwarden – dBieb Leeuwarden, Omrin en beleidsmedewerker gemeente;
- Gemeente Súdwest-Fryslân – Kledingbus Bolsward en Sneek;
- Gemeente overstijgend – Friesland College.

Centrale vraagstelling:

Kan een ervaringsdeskundige worden ingezet ten behoeve van het signaleren van mensen met laaggeletterdheid?

Wat heeft een ervaringsdeskundige nodig om dit goed te kunnen doen?

Welke strategie (interventie) sluit aan bij de inzet van een ervaringsdeskundige om goed te kunnen signaleren?

Uitkomsten

Kan een ervaringsdeskundige worden ingezet ten behoeve van het signaleren van mensen met laaggeletterdheid?

Ja, als uitkomst van de observatie van ervaringsdeskundigen viel op dat het spreken van dezelfde taal door de ervaringsdeskundigen en gesignaleerde laaggeletterden overeenkwam. Met het spreken van dezelfde taal wordt bedoeld dat beide in korte zinnen spreken, eenvoudige woorden gebruiken en 'hakken'. Een ervaringsdeskundige omschrijft 'hakken' als "het even stoppen met praten omdat je op zoek bent naar een, makkelijker, woord".

De manier van praten is voor een ervaringsdeskundige een signaal dat de ander mogelijk ook laaggeletterd is. Door vervolgens te vragen naar het soort werk dat iemand doet, het schoolverleden en sociale contacten, krijgt de ervaringsdeskundige nog meer informatie om in te schatten of iemand laaggeletterd zou kunnen zijn. Een andere belangrijke uitkomst is dat het zorgen van een veilige en vertrouwde omgeving erg belangrijk is. Dit kun je soms al bij de eerste kennismaking realiseren, maar vaker naar een locatie gaan om een band met een persoon op te bouwen werkt beter. Als mensen zich veilig voelen dan zullen ze er eerder voor uit komen dat ze moeite hebben met taal of rekenen.

Wat heeft een ervaringsdeskundige nodig om dit goed te kunnen doen?

Tijdens het praktijkonderzoek bleek dat de samenwerking tussen een ervaringsdeskundige en een professional (welzijn, zorg, bibliotheek of gemeente, et cetera) een goede combinatie. Beide vullen elkaar goed aan. De professional houdt zich vooral bezig met de randvoorwaarden voor een bijeenkomst, zoals het maken van afspraken, zodat de ervaringsdeskundige zich kan focussen op het vertellen van de eigen ervaringen en het observeren van reacties in de groep. De professional zal bij de samenwerking op zijn taalgebruik moeten letten. Te lange zinnen en moeilijke woorden worden door de ervaringsdeskundige niet begrepen, de ervaringsdeskundige verliest dan de aandacht. De professional zal vooral in formele settingen waarin bijvoorbeeld een groep professionals wordt voorgelicht over laaggeletterdheid als een soort tolk moeten optreden. Tijdens bijeenkomsten die gericht zijn op het signaleren van laaggeletterden zal de professional vooral het proces moeten bewaken en zorgen dat er duidelijke en heldere afspraken gemaakt worden.

Welke strategie (interventie) sluit aan bij de inzet van een ervaringsdeskundige om goed te kunnen signaleren?

In dit onderzoek hebben we een viertal strategieën (interventies) getoetst. Signaleren op de werkplek, op afspraak bij een bestaande groep, aanwezigheid bij een vrije inloop en op straat. Uit het onderzoek is gebleken dat de elke strategie zijn eigen voor- en nadelen heeft. Deze hebben wij opgenomen in onderstaand schema.

Strategieën	Vindplaats	+	-
Op werkplek rondlopen	Kringloop	<ul style="list-style-type: none"> - Laagdrempelig - Bekend persoon - Korte lijnen 	
Op afspraak bij een bestaande groep	Generatiehuis	<ul style="list-style-type: none"> - Groep heeft interesse in het onderwerp - Vertrouwde omgeving - Snel een band opbouwen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnen mensen bijzitten die niet laaggeletterd zijn - Groepsgrootte kan een risico zijn
Op afspraak bij een vrije inloop	Kledingbus Leger des Heils	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrouwde omgeving - Deelnemer kan weglopen bij geen interesse 	<ul style="list-style-type: none"> - Afhankelijk of mensen wel/niet komen - Duurt langer om vertrouwen te winnen (herhalen van belang)
Straatbabbel	Aanbellen in een vooraf gekozen straat/wijk		<ul style="list-style-type: none"> - Gevoelig onderwerp - Te kort moment om band op te bouwen

Het signaleren door een ervaringsdeskundige werkt goed evenals het doorverwijzen of toeleiden naar een taal- of rekenactiviteit.

Tijdens de verschillende bijeenkomsten zijn mensen daadwerkelijk gesignaleerd door de ervaringsdeskundige. Soms wilde de laaggeletterde er direct over praten, soms werd er afwijzend gereageerd, waarbij er bij een volgend bezoek echter wel werd aangegeven dat ze iets aan hun taal- of rekenvaardigheid wilden doen.

De manier van praten door de ervaringsdeskundige gebeurde op zo'n manier dat ieder in de groep zich veilig voelde. Wel was soms te zien dat mensen zich ongemakkelijk voelden en een gesloten houding aannamen. Als de ervaringsdeskundige na het verhaal één op één met mensen ging praten, zag je dat ze meer open werden en soms belangstelling toonden in de mogelijkheden om hun probleem aan te pakken. Dit gebeurde soms bij de eerste en soms bij de tweede bijeenkomst. Opvallend was daarbij dat de laaggeletterde zich met name op de ervaringsdeskundige richtte omdat er sprake van herkenning was; mensen

herkenden het verhaal van de ervaringsdeskundige en beseften dat ze hierin niet alleen stonden. Als de laaggeletterde over zijn eigen problemen praatte dan richtte hij zich in eerste instantie tot de ervaringsdeskundige. Voor een aantal mensen was het de eerste keer dat ze over hun laaggeletterdheid spraken.

Op de verschillende vindplaatsen was behoefte aan een verschillend vervolg op de bijeenkomsten. Zo was er vraag naar materialen zoals een laptop met internet zodat de mensen aan hun digitale vaardigheden konden werken in een voor hun veilige omgeving. Ook was er behoefte aan geschikte boeken en lesmateriaal om eerst gezamenlijk met een groepje op de vindplaats door te nemen om later eventueel een stap te zetten naar taallessen. Op andere vindplaatsen was meer behoefte aan een persoon die langs zou komen, zoals een taalmaatje of een vrijwilliger die kon helpen bij lees- en digitale vaardigheden. Tot slot gaf een persoon aan rekenlessen wilde volgen.

Resultaten

Na het observeren en bevragen van ervaringsdeskundigen is een profielschets opgesteld. Ook de verschillende manieren van signaleren zijn beschreven en tevens de wijze om dit aan anderen over te dragen zodat er in de toekomst meer ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden om laaggeletterden te signaleren en te benaderen.

De profielschetsen van de ervaringsdeskundigen zijn bedoeld voor de professionals die samen met ervaringsdeskundigen willen gaan werken. Dit om de ervaringsdeskundige een duidelijke positie te geven in het netwerk om laaggeletterden te signaleren.

Daarnaast is een stroomschema voor de professional opgesteld om weer te geven aan welke voorwaarden voldaan moet worden bij het samenwerken met een ervaringsdeskundige en welke stappen voor, tijdens en na een bijeenkomst gezet moeten worden. Tevens wordt voor de professionals omschreven wat de positieve en negatieve punten zijn van verschillende ingezette strategieën tijdens het onderzoek.

Verder is er voor de ervaringsdeskundigen een draaiboek ontwikkeld welke in de praktijk eenvoudig kan worden ingezet. In het draaiboek staat welke stappen gezet moeten worden voor, tijdens en eventueel na een bijeenkomst.

De informatie uit het onderzoek wordt op twee manieren gepresenteerd namelijk in de vorm van een animatiefilmpje en als een boekje. Bij beiden wordt gebruik gemaakt van een beeld in combinatie met een woord, deze twee versterken elkaar.

Er is voor een filmpje in de vorm van een animatie gekozen omdat uit onderzoek is gebleken dat laaggeletterden de informatie dan beter tot zich nemen en onthouden. Dit omdat het tempo van een animatiefilmpje lager ligt dan bij een filmpje met acteurs. De professional kan het filmpje eerst samen met de ervaringsdeskundige bekijken. Vervolgens kan met het boekje erbij gekeken worden wat de ervaringsdeskundige al wel kan en doet en waar nog aan gewerkt dient te worden. Beide producten kan de ervaringsdeskundige thuis altijd ook nog inzien.

PROFIELSCHETS

ERVARINGSDESKUNDIGE

PROFIELSCHETS ERVARINGSDESKUNDIGE

Het inzetten van een ervaringsdeskundige bij het signaleren van laaggeletterden is zoeken naar de juiste match. Er zijn een aantal kenmerken die van belang zijn om een ervaringsdeskundige te vinden die aan de slag kan en wil gaan met signaleren. Vanuit de observaties van het praktijkonderzoek hebben wij een drietal hoofdkenmerken beschreven: contact, spreekvaardigheid en gevoel. Bij elk hoofdkenmerk staat omschreven wat hiermee bedoeld wordt.

Contact

- Makkelijke contact kunnen leggen met verschillende soorten mensen.
- Voor een groep kunnen/durven spreken.
- Goed kunnen luisteren.
- Tactvol zijn.
- Zich kunnen verplaatsen in een ander.

Spreekvaardigheid

- Eigen ervaringen boeiend kunnen vertellen met voorbeelden.
- Eigen taal spreken, korte zinnen en eenvoudige woorden gebruiken.
- Weten welke soort vragen te stellen: Vragen naar wat mensen nu doen en wat ze daarvoor ge daan hebben. Vragen naar schoolloopbaan.

Gevoel

- Eigen verhaal willen en kunnen vertellen.
- Geduldig zijn.
- Vertrouwen winnen. 'Ik ga je helpen met invullen van het formulier' en later 'Wil je het zelf leren?'
- Reacties in de groep peilen, antenne hebben.
- Kunnen observeren van mensen en lichaamstaal interpreteren.
- Iets voor een ander willen betekenen.
- Vertrouwen en veiligheid bieden.
- Volgorde van benaderen kunnen bepalen. Eerst contact met ander leggen en pas in een gesprek daarna over je eigen verhaal vertellen (bijv. op de werkplek als niet bekend bij groep dat over laaggeletterdheid als thema gesproken gaat worden).

STROOMSCHEMA'S & VOORWAARDEN

VOORWAARDEN

Naast de profielschets zijn er nog een aantal voorwaarden om een ervaringsdeskundige goed te kunnen laten functioneren in de praktijk, namelijk:

1. De ervaringsdeskundige moet vrij rond kunnen lopen op bepaalde vindplaatsen. Op deze manier kan de ervaringsdeskundige gesprekken aangaan en een band opbouwen.
2. Groepsgrootte maximaal zes personen.
3. Tijdnotatie bijgeschreven afspraken in bijvoorbeeld mail of WhatsApp. Tijdstip volledig uitschrijven, bijvoorbeeld kwart over 3 's middags i.p.v. 15.15.
4. Kleine informele momenten zijn essentieel, tijdens koffiedrinken wordt vaak veel verteld en gedeeld.

STROOMSCHEMA VOOR DE PROFESSIONAL

Voor de professional die met ervaringsdeskundigen gaat werken, zijn twee stroomschema's opgesteld:

- De eerste betreft een aantal voorwaarden waaraan voldaan moet worden bij het werken en inzetten van een ervaringsdeskundige.
- Daarnaast is een stroomschema gemaakt welke meer dient als stappenplan.

Onder een professional verstaan we in deze context een medewerker die een ervaringsdeskundige begeleidt en gesprekken waar nodig stuurt, zoals welzijnswerkers, ambtenaren/beleidsmedewerkers gemeente, medewerkers van Stichting Lezen & Schrijven en bibliotheekmedewerkers die zich als aanjager aanpak laaggeletterdheid bezighouden met dit thema.

Een professional en ervaringsdeskundige kunnen gezamenlijk naar een formele of informele setting gaan.

Bij een formele setting, zoals zorginstellingen, scholen en gemeenten, is de insteek dat andere professionals geïnformeerd worden over (signalen van) laaggeletterdheid.

Bij informele settings - dit zijn vaak inlooplekken oftewel laagdrempelige locaties waar mensen al komen zoals de buurthuizen, kringloop, het Leger de Heils en een inloophuis - is het doel het signaleren van laaggeletterden door de ervaringsdeskundige. Het stroomschema gaat in op de laatste setting aangezien dit bij het onderzoek aansluit. Over de formele setting wordt wel iets gezegd maar hier wordt minder diep op ingegaan aangezien dit om informeren en niet signaleren gaat.

VOORWAARDEN WAARAAN VOLDAAN MOET WORDEN DOOR DE PROFESSIONAL

Vertrouwensbasis

Tijd in elkaar investeren

Oprechte belangstelling

Luisteren zonder oordeel

Kennis

Laaggeletterdheid

Taal

Mondeling

Schriftelijk

Eenvoudige woorden gebruiken

Korte zinnen

B1 Taalgebruik
<http://bit.ly/2TRGw5z>

Gebruik van bullits

STROOMSCHEMA STAPPEN “VOOR” DE AFSPRAAK

(voor) Afspraak inplannen



01

Waar?

Inloop plekken oftewel laagdrempelige plekken waar mensen al komen.

02

Contact opnemen met vindplaats

Uitzoeken wie geschikte contactpersoon is, bijvoorbeeld beheerder of sociaal werker.

03

Leg uit wat je wilt

Inkleden: laagdrempelig kunnen maken afhankelijk van niveau contactpersoon (spreek je met een professional of een vrijwilliger).

04

Afspraken maken over het vervolg

Afspreken wie wat doet: Wat is taak van organisatie/vindplaats – wat is taak professional en eventueel ervaringsdeskundige?

05

Bezoek afspraak maken

Wanneer zijn er veel mensen, wat is een geschikte groep, tijd en plaats en contactpersoon vastleggen. Is de contactpersoon aanwezig? Zo nee, wie dan wel?

06

Afstemmen met ervaringsdeskundige

Contact opnemen met de ervaringsdeskundige. Is de datum geschikt? Hoe komt de ervaringsdeskundige naar de afspraak?

STROOMSCHEMA STAPPEN “TIJDENS” DE AFSPRAAK

Tijdens de afspraak



01

Iets voor bij de koffie

Neem wat lekkers mee voor bij de koffie voor alle deelnemers.

02

Gesprek inleiden

Leid het gesprek in, wie zijn jullie en waar kom je voor?

03

Ervaringsdeskundige aan het woord

De ervaringsdeskundige vertelt zijn of haar verhaal en ervaringen.

04

Eventueel gesprek leiden

Leid of stuur het gesprek als het nodig is.

05

Behoefte peilen

Peil bij de groep of er behoefte is aan een vervolg. Dit kan zowel in de hele groep als individueel.

06

Vervolg afspreken

Vervolg voor de gehele groep: Lesmaterialen zoals boeken, computer of folder op locatie. Vervolg individu: taalmaatje of nog een keer langs komen. Stichting Lezen & Schrijven inschakelen.

STROOMSCHEMA STAPPEN “NA” DE AFSPRAAK

Vervolg



01

Op de vindplaats

Lesmaterialen
Ervaringsdeskundige
Taalmaatje
Taalvrijwilliger

02

Buiten de vindplaats

Bibliotheek
Schoolse setting

03

Let op!

Bij verwijzing buiten de vindplaats bestaat het gevaar dat de persoon zich niet aanmeldt omdat het een te grote stap is. Controleer of het gelukt is. Niet gelukt? Check waar het mis is gegaan. Iets persoonlijks of moeilijke procedure? Contactpersoon inzien als het niet loopt.

Na



01

Controle doel

Controleren of het doel is behaald.

02

Afspraken borgen

Borgen dat gemaakte afspraken nagekomen worden.

03

Hulp bij vervolg buiten de vindplaats

Kijk of mensen hulp nodig hebben bij aanmelden buiten de vindplaatsen door langs te gaan of contactpersoon te vragen.

AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN

Het onderzoek was er op gericht om te verkennen of het inzetten van ervaringsdeskundigen een goed middel is om laaggeletterden te signaleren. De onderzoeksgegevens laten zien dat dit een zeer goede werkwijze is omdat de ervaringsdeskundigen op verschillende vindplaatsen laaggeletterden hebben gesignaleerd. Ook zijn op diverse vindplaatsen vervolgafspraken gemaakt over het leveren van materialen of een taalmaatje dan wel het volgen van taallessen.

Het verdient dan ook aanbeveling om meer ervaringsdeskundigen op vindplaatsen in te zetten zoals beschreven in dit onderzoek. Het is hierbij zinvol om de ervaringsdeskundigen te begeleiden en te ondersteunen. Verder is het belangrijk dat zij hun eigen verhaal kunnen en willen vertellen.

Het vertellen vanuit de eigen ervaring aan mogelijke laaggeletterden blijkt namelijk van groot belang te zijn. Hierdoor ontstaat vertrouwen en herkenning.

De professional moet vooral zorgen voor een vertrouwensrelatie met de ervaringsdeskundige. Daarnaast is het inplannen van (vervolg-)afspraken en het bewaken van het proces tijdens de bijeenkomsten van belang en een belangrijke taak voor de professional. Ook het zoeken naar geschikte vindplaatsen en de organisatie aldaar is een belangrijke taak.

Om het aantal bezoeken op meer vindplaatsen mogelijk te maken is het van belang dat er voldoende koppels van professionals en ervaringsdeskundigen zijn. De ervaringsdeskundige heeft een aantal vaardigheden nodig om aan de slag te kunnen. De grootste motivatie voor ervaringsdeskundigen is vaak 'de ander willen helpen'.

Het vraagt veel tijd en inzet van de ervaringsdeskundigen. Een goede begeleiding door een professional is dan ook voorwaarde. Het in dienst nemen van of het anderszins een redelijke vergoeding geven aan de ervaringsdeskundige is een belangrijke waardering. Ook geeft dat de ervaringsdeskundige een collegiale houding tot de professional, die gezamenlijk optrekken in het signaleren en doorverwijzen van laaggeletterden.