

# **Onderzoeksprogramma Naar de letter van de Stad**

## **Kansrijke interventies voor domeinspecifieke geletterdheid**

### **Auteurs**

A. Amagir  
M. van den Brink  
A.L. Custers  
R. van Geuns  
E. Halewijn  
M.J. Kruithof  
R. van Steensel  
M. van der Voorn

### **Met medewerking van:**

A. Roest



---

CONTACTGEGEVENS  
[info@kenniscentrumongelijkheid.nl](mailto:info@kenniscentrumongelijkheid.nl)

Amsterdam, 13 maart 2024

# Inhoud

---

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Model van domeinspecifieke geletterdheid</b>	<b>5</b>
Drie eerdere modellen	
Analyse belemmeringen domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen	
Overkoepelende inzichten	
Nieuw model	
Consequenties	
<b>2. Onderzoek naar succesfactoren van interventies</b>	<b>17</b>
Domein Onderwijs en opvoeding	
Domein Werk & Inkomen	
<b>3. Inventarisatie interventies</b>	<b>48</b>
<b>4. Exemplarische kansrijke interventies</b>	<b>50</b>
Interventiebeschrijvingen domein Onderwijs en Opvoeding	
Interventiebeschrijvingen domein Werk & Inkomen	
<b>Literatuurlijst</b>	<b>86</b>

# Inleiding

De Nederlandse samenleving stelt hoge eisen aan haar burgers. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid benadrukte in zijn advies *Weten is nog geen doen* dat veel van die eisen te hoog zijn en dat organisaties en hun systemen geen rekening houden met de mogelijkheden en beperkingen van mensen (Bovens et al., 2017). Anders gezegd: hoewel de maatschappij verwacht dat mensen naar bepaalde standaarden participeren in essentiële leefdomeinen (werk, wonen, opvoeding, recreatie etc.) en de meeste mensen ook zelf die noodzaak en/of behoefte voelen, wordt participatie vaak belemmerd doordat mensen zelf niet over de vereiste kennis en vaardigheden beschikken of omdat ze daar op institutioneel niveau niet toe in de gelegenheid worden gesteld.

Het doel van het onderzoeksprogramma 'Naar de letter van de stad' van het Kenniscentrum Ongelijkheid was te achterhalen welke belemmeringen inwoners van Amsterdam ervaren om op een gewenst en noodzakelijk niveau deel te nemen aan twee essentiële leefdomeinen: het domein Werk & Inkomen en het domein Opvoeding. De focus lag daarbinnen op twee kernrollen: die van inkomensverwerver en die van opvoeder. Centraal in het programma staat het begrip domeinspecifieke geletterdheid. Het programma is uitgevoerd door een consortium van de Hogeschool van Amsterdam, het ITTA (Instituut voor Taalontwikkeling en Taalonderwijs Amsterdam), de Vrije Universiteit en de gemeente Amsterdam. In dit interactieve document worden de uitkomsten van het programma samengevat.

Met het programma werden vier vragen beantwoord:

1. Welke vormen van geletterdheid vraagt participatie in de kerndomeinen van Werk & inkomen en Opvoeding, en dan met name in de rol van respectievelijk inkomensverwerver en ouder?
2. Op welke vormen van geletterdheid loopt het spaak bij mensen die deze rollen niet succesvol kunnen vervullen? En welke mogelijke drempels werpt de institutionele context op?

Om deze vragen te beantwoorden, is een literatuur- en bronnenonderzoek uitgevoerd en zijn interviews gehouden met stakeholders en ervaringsdeskundigen (fase 1 en 2). De resultaten van beide deelonderzoeken zijn te lezen in [1. Model van domeinspecifieke geletterdheid](#) en [2. Onderzoek naar succesfactoren van interventies](#). De resultaten zijn samengevat in een nieuw model voor domeinspecifieke geletterdheid.

3. Welke kansrijke interventies zijn er gericht op het bevorderen van deze vormen van geletterdheid bij mensen dan wel op het verlagen van drempels in de institutionele context?
4. Wat zijn de Theories of Change (ToC's) die zulke interventies onderbouwen en hoe zijn de ervaringen van deelnemers en uitvoerders met deze interventies?

Om deze vragen te beantwoorden, is het model voor domeinspecifieke geletterdheid vertaald in een schema waarmee interventies geïnventariseerd en gecategoriseerd kunnen worden (fase 3), zie: [3. Inventarisatie interventies](#). Centraal in dit schema staat het onderscheid tussen individuele interventies en systeeminterventies. Met dit schema zijn acht exemplarische kansrijke interventies opgespoord (vier per domein) en zorgvuldig beschreven in Theories of Change (fase 4), te vinden in [4. Exemplarische kansrijke interventies](#).

# 1. Model van domeinspecifieke geletterdheid

Het doel van het onderzoeksprogramma 'Naar de letter van de stad' was te achterhalen welke belemmeringen inwoners van Amsterdam ervaren om op een gewenst en noodzakelijk niveau deel te nemen aan twee essentiële leefdomeinen: het domein Opvoeding en het domein Werk & Inkomen. Centraal in de analyse staat het begrip **geletterdheid**. Oorspronkelijk werd geletterdheid gedefinieerd als het kunnen lezen en schrijven van tekst, maar in de loop der tijd is de invulling breder geworden. In het onderzoek startten we vanuit de volgende definitie: geletterdheid is "het vermogen om zelf tekst te schrijven en geschreven tekst te lezen, te begrijpen, te evalueren, te gebruiken en toe te passen in de maatschappij en het persoonlijk leven. Het is het vermogen om eigen doelen te bereiken en je kennis en potentieel verder te ontwikkelen met behulp van geschreven tekst. Geletterdheid omvat luisteren, spreken, schrijven, gecijferdheid en het gebruik van alledaagse digitale informatie en technologie." Iemand is voldoende geletterd om zelfredzaam te kunnen zijn in de maatschappij als deze persoon functioneert op niveau 2F van het Referentiekader Taal en Rekenen (Berenschot & ITTA, 2021). Het gaat bij geletterdheid dus kortom om het vermogen om geschreven, cijfermatige en digitale informatie adequaat te verwerken, te produceren, te gebruiken en ernaar te handelen.

Er is in Nederland momenteel veel aandacht voor **laaggeletterdheid**. Onder een laaggeletterde wordt iemand verstaan die tussen de 16 en 65 jaar is en een lager niveau van basisvaardigheden (d.w.z. een lager niveau van taal-, reken- en digitale vaardigheden) dan 2F heeft. Uit het meest recente PIAAC-rapport blijkt dat 12 procent van de Nederlandse beroepsbevolking laaggeletterd is (Buisman et al., 2013). Dat betekent dat de dagelijkse geletterde handelingen hen prima afgaan (bijvoorbeeld de aanbiedingen in een reclamefolder lezen), maar dat zij problemen ervaren bij het interpreteren van en adequaat handelen naar de steeds complexere informatiebronnen waarmee zij in verschillende leefdomeinen geconfronteerd worden (bijvoorbeeld informatie over het aanvragen of wijzigen van toeslagen of verschillende aanvullende gemeentelijke inkomensvoorzieningen).

Laaggeletterdheid heeft consequenties voor **kansen(on)gelijkheid**. Binnen het domein Opvoeding geldt onder andere dat ouders met beperkte taal-, reken- en/of digitale vaardigheden minder contact onderhouden met de school van hun kinderen: ze gaan bijvoorbeeld minder vaak naar tienminutengesprekken, ouderavonden of meer informele schoolactiviteiten (Turney & Kao, 2009). Bovendien lopen kinderen van laaggeletterde ouders door achterblijvende prestaties op school een aanzienlijk groter risico om later zelf laaggeletterd te worden (Matute et al, 2012; Notten & de Wijs, 2017). Binnen het domein Werk & Inkomen gaat het bijvoorbeeld om het niet (op tijd) voldoen aan de informatieverplichtingen in het kader van de Participatiewet of om het niet begrijpen van voorwaarden bij het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen.

Een belangrijk uitgangspunt van het onderzoeksprogramma is dat geletterdheid **domeinspecifiek** is: de kennis, vaardigheden en processen die nodig zijn om geschreven, cijfermatige of digitale informatie te kunnen verwerken, produceren, gebruiken en ernaar te handelen, zijn voor een groot deel afhankelijk van de context waarbinnen die informatie relevant is (Gee, 2015). In de literatuur wordt daarom ook wel onderscheid gemaakt tussen, bijvoorbeeld, financiële geletterdheid, digitale geletterdheid en 'health literacy'.

Om domeinspecifieke geletterdheid verder te specificeren, hebben we ervoor gekozen om te focussen op **rollen**. Binnen het domein Opvoeding richtten we ons op de rol van **ouder**, specifiek in relatie tot de schoolloopbaan van kinderen. We gebruiken hiervoor de term ouderbetrokkenheid, waarbij het gaat om de vraag wat ouders en scholen samen kunnen doen om kinderen optimaal te ondersteunen en hun onderwijskansen te vergroten. Binnen het domein Werk & Inkomen richtten we ons op de rol van **inkomensverwerver**, waarbij we ons hebben beperkt tot die situaties waarin de betrokkene een beroep moet/kan doen op inkomensvoorzieningen die door uitvoeringsinstanties van de landelijke en gemeentelijke overheid beschikbaar worden gesteld om over een noodzakelijk inkomen te kunnen beschikken.

In deze tekst doen we drie dingen:

1. We bespreken drie modellen uit eerder onderzoek die we als basis nemen voor ons begrip van domeinspecifieke geletterdheid.
2. We maken vanuit kernelementen van de drie modellen een analyse van belemmeringen en oplossingsrichtingen binnen de domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen. Dit doen we aan de hand van interviews met stakeholders en mensen met ervaringskennis binnen elk domein.
3. We formuleren op basis van (1) en (2) een eigen model.

## **Drie eerdere modellen**

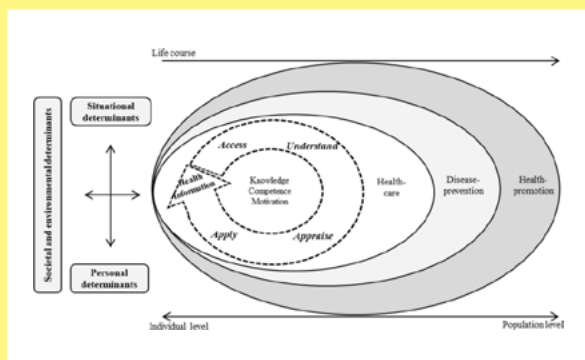
Op basis van literatuur- en bronnenonderzoek hebben we drie theoretische modellen gekozen, waarmee we invulling konden geven aan ons begrip van domeinspecifieke geletterdheid. De drie modellen worden schematisch beschreven in Tabel 1. Uit deze drie modellen hebben we een aantal essentiële kenmerken gekozen, die als basis dienden voor onze verdere analyse van de factoren die succesvolle deelname aan de domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen beïnvloeden:

- Net als in het model van Sørensen (Sørensen et al., 2012) gaan we uit van een onderscheid tussen antecedenten, domeinspecifieke geletterdheid en individuele en maatschappelijke consequenties.
- Net als in het model van de WRR (Bovens et al., 2017) gaan we ervan uit dat het kunnen functioneren in een bepaald domein wordt gestuurd door vermogens die met 'denken en doen' te maken hebben (cognitieve en niet-cognitieve persoonskenmerken).
- Net als in het model van Chater en Loewenstein (Chater & Loewenstein, 2023) gaan we ervan uit dat de verantwoordelijkheid voor maatschappelijke problemen niet uitsluitend bij burgers, maar ook bij het systeem ligt.

Onze analyse hebben we gebaseerd op gesprekken met stakeholders en mensen met ervaringskennis. In de volgende paragraaf worden uit deze gesprekken de belangrijkste conclusies besproken. In [2. Onderzoek naar succesfactoren van interventies](#) kunt u de uitgebreide rapportages vinden van deze analyses.

Tabel 1: Schematische beschrijving van de drie theoretische modellen die als basis dienden voor de analyse

## Health Literacy Model van Sørensen et al. (2012)



Figuur 1: Health Literacy Model (Sørensen et al., 2012)

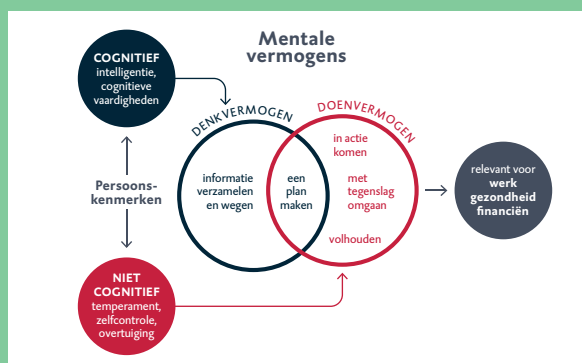
Het model bestaat uit drie onderdelen (gebaseerd op Figuur 1).

1. **Domeinspecifieke geletterdheid** (hier: 'health literacy') is de kern en bestaat uit vier stappen die een persoon doorloopt bij het omgaan met informatie:
  - Toegang kunnen krijgen tot informatie.
  - Informatie kunnen begrijpen.
  - Informatie kunnen evalueren.
  - Op basis van die informatie kunnen handelen en/of beslissingen kunnen nemen.

2. **Antecedenten** ofwel de omstandigheden die van invloed zijn op het succesvol kunnen doorlopen van de vier stappen. Er zijn drie typen antecedenten:
  - Persoonlijke kenmerken (bijv. leeftijd, gender of taalvaardigheidsniveau).
  - Situationele kenmerken (bijv. het sociale netwerk of toegang tot media).
  - Maatschappelijke en omgevingskenmerken (bijv. de demografische situatie, maatschappelijke structuren of het politieke systeem).
3. **Consequenties** van het succesvol kunnen doorlopen van de vier stappen:
  - Individuele consequenties (bijv. gezond gedrag of effectief gebruik van medische voorzieningen).
  - Maatschappelijke consequenties (bijv. een gezondere bevolking of minder vraag naar zorg).

## Weten is nog geen doen (WRR, 2017)

Het model (zie Figuur 2) bestaat uit de combinatie van twee, deels overlappende mentale vermogens:



Figuur 2: Model van de WRR

- **Denkvermogen:** informatie kunnen verzamelen, deze kunnen begrijpen en op waarde kunnen schatten. Denkvermogen wordt gestuurd door cognitieve kenmerken als intelligentie, kennis en basisvaardigheden als kunnen lezen en schrijven.
- **Doenvermogen:** doelen kunnen vaststellen, een plan kunnen maken, in actie kunnen komen, volhouden en met tegenslag kunnen omgaan. Doenvermogen wordt gestuurd door niet-cognitieve kenmerken als temperament (bijv. durven aanpakken van stressoren), zelfcontrole (bijv. reguleren van gedrag, gedachten en emoties) en overtuigingen (bijv. optimisme en zelfvertrouwen).

De **hoofconclusie** van de WRR is dat de maatschappij een opstelling van mensen vraagt die niet geheel realistisch is. De WRR concludeert dat om redzaam te zijn op terreinen zoals werk en financiën niet alleen denkvermogen nodig is maar ook doenvermogen. Samen bepalen deze vermogens de **redzaamheid** van mensen: het totaal aan vermogens waarover mensen beschikken om hun doelen te bereiken en zich te kunnen redden in het leven.

## **I-frame en S-frame (Chater & Loewenstein, 2022)**

Het model maakt onderscheid tussen twee perspectieven om maatschappelijke problemen te benaderen:

- Het **i-frame**, oftewel het frame van het individu: de verantwoordelijkheid voor maatschappelijke problemen wordt gelegd bij de burgers die deze problemen ervaren, zonder dat er wordt gekeken naar de systemen waarbinnen zij moeten opereren. I-frame-interventies zijn vaak gericht op het toerusten van burgers om in die systemen te kunnen bewegen (bijv. budgettraining of cursussen basisvaardigheden).
- Het **s-frame**, oftewel het frame van het systeem: het systeem werpt drempels op die met interventies gericht op individueel handelen niet te slechten zijn. In het s-frame wordt verondersteld dat het systeem een onderdeel of zelfs de oorzaak van het maatschappelijk probleem kan zijn. S-frame-interventies richten zich dan ook op oplossingen in het systeem.

Deze perspectieven zijn in de praktijk geen hard onderscheid: succesvolle interventies hebben vaak elementen van zowel het i- als s-frame. Het model helpt om in analyses expliciet te maken dat er zowel individuele als systemische kanten aan maatschappelijke problemen, en dus de oplossing, zitten.

## **Analyse belemmeringen domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen**

### **Domein Opvoeding**

Er zijn stakeholders op drie niveaus geïnterviewd: macro (gemeente Amsterdam), meso (Ouder Kind Team) en micro (professionals van basisscholen en vve-locaties, variërend van leerkracht en pedagogisch medewerker tot ouderconsulent en directie). Daarnaast is met ouders gesproken; in alle gevallen ging het om ouders met een NT2-achtergrond, maar met uiteenlopende taalniveaus.

#### ***Domeinspecifieke geletterdheid: wat wordt van ouders verwacht?***

Nederlandse basisscholen en vve-instellingen hanteren verschillende communicatiekanalen om met ouders in contact te treden en hen op de hoogte te houden van alles wat er op school speelt. Van ouders wordt verwacht dat zij adequaat gebruik kunnen maken van die communicatiekanalen. Daarnaast wordt er in het Nederlandse school- en kinderopvangsysteem een pro-actieve en meewerkende houding van ouders verwacht. Bijvoorbeeld als de school ouders om hulp vraagt of als de school een achterstand of ander probleem signaleert bij het kind en er aanvullende ondersteuning aangevraagd moet worden. Bovendien is het zo dat in Nederland de algemene verwachting is dat ouders zelf buiten school bewust werken aan de educatieve ontwikkeling van het kind. Soms spelen op andere vlakken culturele verschillen een rol, bijvoorbeeld rond thema's als 'gezond eten'.

#### ***Antecedenten i-frame***

Uit de interviews kwamen verschillende antecedenten binnen het i-frame naar voren, die we als volgt hebben gecategoriseerd:



1. **Cognitieve factoren:**
  - a. **Basisvaardigheden.** Bij ouders met een NT2-achtergrond is het gebrek aan Nederlandse **taalvaardigheid** het meest zichtbaar. Scholen gaan er verschillend mee om: er worden tolken ingezet, er wordt Engels gesproken, taalles geboden, etc. Bij NT1-ouders hebben scholen soms wel vermoedens van laaggeletterdheid, maar ze merken het eigenlijk niet in de communicatie met de ouders zelf, omdat zij mondeling goed communiceren. Bij 'geletterdheid' wordt dan ook niet meteen aan NT1-ouders gedacht. **Gecijferdheid** blijkt een blinde vlek voor de meeste stakeholders. De meeste gecijferde bronnen (bijvoorbeeld schoolrapporten) worden altijd mondeling toegelicht, waardoor scholen en vve's van mening zijn dat ouders niet per se goed gecijferd hoeven te zijn om de rapporten goed te kunnen interpreteren. Veel communicatie tussen school en ouders gaat digitaal: **digitale vaardigheden** zijn hiervoor noodzakelijk. Alle ouders hebben een smartphone. Scholen ondersteunen ouders met praktische toegang, maar niet met het ontwikkelen van digitale geletterdheid.
  - b. **Domeinspecifieke kennis en ervaring:** door gebrek aan kennis van het Nederlandse onderwijssysteem en van verwachtingen over de invulling van de ouderrol lijken ouders soms niet goed in te kunnen schatten hoe urgent een situatie en de verlangde communicatie is.
2. **Niet-cognitieve factoren.** Volgens de scholen zijn basisvaardigheden niet altijd doorslaggevend; eerder is het de intrinsieke motivatie of 'mindset' van ouders. Ouders die actief zijn, zich durven open te stellen om adviezen van de school aan te nemen of zichtbaar aanwezig durven te zijn in de school of vve compenseren voor hun beperkte basisvaardigheden. Lage (zichtbare) ouderbetrokkenheid, daarentegen, wordt volgens scholen en vve gestuurd door onzekerheid over de eigen taalvaardigheid en onvoldoende geloof in eigen kunnen van ouders om zichzelf te laten zien als educatief partner. Dat laatste wordt ook door ouders zelf benoemd: ze noemen weinig geloof in eigen kunnen als een belemmerende factor.
3. **Situationele factoren.** De volgende factoren leiden er volgens stakeholders toe dat ouders contact met de school vermijden: weinig sociale cohesie en het gebrek aan een persoonlijk sociaal netwerk dat ouders wegwijs kan maken, bestaansonzekerheid, gebrek aan tijd en stresserende persoonlijke omstandigheden. Ook ouders noemen situationele belemmeringen. Taalleren wordt voor hen bemoeilijkt doordat hun leven bijvoorbeeld vooral bestaat uit de zorg voor gezin en andere familie. Ook kan meespelen dat ouders in een wijk wonen waarin zij weinig Nederlands taalcontact hebben.

### **Analyse s-frame**

Binnen het s-frame worden alleen door ouders enkele belemmeringen genoemd: zij geven bijvoorbeeld aan dat deelname aan taalcursussen te duur is of dat ze (nog) niet in aanmerking komen voor inburgeringslessen. Overigens zijn ouders over het algemeen tevreden over het contact met school. Stakeholders gaan vooral in op de rol die zij op verschillende niveaus kunnen spelen om belemmeringen die ouders ervaren, weg te nemen:

1. Op **macroniveau** speelt de gemeente een faciliterende rol in ontwikkelkansen voor ouders en kennisdeling/kwaliteitsbewaking in het werken met ouders. Zij dragen zorg voor kennisdeling en stellen via subsidies financiële middelen voor scholen en vve-instellingen beschikbaar om de samenwerking met en ondersteuning van ouders vorm te geven. Ze monitoren ook de kwaliteit van de inzet van deze middelen.
2. Op **mesoniveau** zijn verschillende instanties actief, waaronder wijkteams en schoolbesturen. De laatste groep hebben de onderzoekers helaas niet kunnen bereiken. Alleen het Ouder Kind Team van de gemeente Amsterdam heeft aan dit onderzoek kunnen meewerken. Zij zijn op de hoogte van barrières door beperkte geletterdheid (vooral taalvaardigheid, NT2) en signaleren wanneer ouders geen Nederlands beheersen. Ze hebben daar geen specifieke kennis over, maar verwijzen vooral door. Ook voorzien zij ouders mondeling van informatie of helpen ouders met taken zoals inschrijven voor interventies.

3. De vve-instellingen en scholen spelen een belangrijke rol op **microniveau**. (Beperkt) niveau van basisvaardigheden speelt een rol in communicatie met ouders, maar is zeker niet het enige en hoeft ook niet bepalend te zijn. Schoolpersoneel zet bijna altijd een communicatiemix (schriftelijk, digitaal, mondeling, in gedeelde taal enz.) in om een boodschap over te brengen. Visie op samenwerken met ouders speelt een grote rol bij het in staat stellen van ouders om betrokken te kunnen zijn bij de school. Instellingen die een ontwikkelingsgerichte visie op de samenwerking met ouders hebben, ervaren minder problemen in het contact met ouders dan andere instellingen. De beperkte basisvaardigheden van de ouders worden ondervangen doordat de school de dienstverlening anders inricht of op andere manieren een oplossing vindt voor de communicatie.

## **Domein Werk & Inkomen**

We hebben met stakeholders en inkomensverwerwers gesproken. We hebben de stakeholders in het domein Werk & Inkomen ten eerste opgevat als professionals die bij instanties en overheden zowel op beleidsniveau als in de uitvoering te maken hebben met mensen die inkomensondersteuning ontvangen. Dit zijn o.a. de Belastingdienst, het UWV, de SVB en Sociaal Raadslieden. We hebben daarnaast met inkomensverwerwers gesproken; mensen die ervaring hebben met het aanvragen en ontvangen van inkomensondersteuning, bijvoorbeeld mensen met een participatiewet-uitkering die in contact staan met de gemeente of mensen die voor een WW-uitkering bij het UWV moeten zijn.

### ***Domeinspecifieke geletterdheid: wat wordt van inkomensverwerwers verwacht?***

Mensen die recht hebben op inkomensondersteuning moeten ten eerste een bepaalde mate van doenvermogen hebben om met het systeem in contact te komen. Er wordt meestal een proactieve benadering (in actie komen) verwacht en daarbij ook het vermogen vol te houden. Dit is in dit domein zeker zo, omdat het niet vanzelfsprekend is dat mensen actief door het systeem worden benaderd. Er wordt verwacht dat mensen enige kennis hebben over bij welke instantie ze met welke vraag over inkomensondersteuning terecht kunnen (waar) en vervolgens hoe ze dit moeten aanpakken, ook wel instantiekapitaal genoemd (Amagir & Kremer, 2024). Het domeinspecifieke aspect aan deze geletterdheid betreft het feit dat mensen vaak in dit systeem 'het meest geletterd' moeten zijn op het moment dat ze door situationele kenmerken als stress of life-events in de meest kwetsbare positie zitten. Denk hierbij aan iemand die net zijn baan is kwijtgeraakt en vervolgens in contact moet treden met het UWV of iemand die net bij zijn of haar partner weg is en daarom een beroep moet doen op minimavoorzieningen bij de gemeente.

Vervolgens wordt van ze verwacht dat ze complexe informatie kunnen begrijpen en kunnen afwegen wat op hen van toepassing is. Daarbij moeten ze digitaal vaardig genoeg zijn om hun recht te realiseren. In het geval van het aanvragen van een minimavoorziening moeten mensen complexe informatie kunnen lezen en begrijpen. Vervolgens moeten ze deze informatie kunnen wegen (bijvoorbeeld de voorwaarden van de regeling). Dan moeten ze dit meestal digitaal kunnen aanvragen – dus beschikken over digitale vaardigheden. Daarbij vraagt het invullen van een aanvraag vaak ook een bepaalde mate van gecijferdheid, bijvoorbeeld wanneer vermogen of inkomen moet worden berekend en ingevuld.

Bij mensen die een beroep moeten doen op inkomensondersteuning is er vaak sprake van instantie-overstijgende problematiek waardoor zij niet enkel met één instantie te maken hebben maar met bijvoorbeeld het UWV voor de WW-uitkering, de Belastingdienst

voor toeslagen en de gemeente voor minimavoorzieningen tegelijk. Omdat deze instanties veelal niet met elkaar in contact mogen treden of gegevens mogen uitwisselen, wordt van de inkomensverwerker zelf verwacht om als het ware 'spin in het web' te zijn. Dit vergt kennis en ervaring in het domein (bijvoorbeeld over de gevolgen van inkomenswijzigingen) en bepaalde vaardigheden (bijvoorbeeld voor het verrekenen van inkomsten). We zien dat óók inkomensverwerkers met voldoende basisvaardigheden vaak niet in staat zijn zich in dit systeem staande te houden.

### ***Antecedenten i-frame***

Uit de interviews kwamen verschillende antecedenten binnen het i-frame naar voren, die we als volgt hebben gecategoriseerd:

1. **Cognitieve factoren:**
  - a. **Basisvaardigheden.** Op het gebied van **taalvaardigheid** zien stakeholders in de praktijk een verschil tussen mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken (NT2) en mensen die in Nederland zijn opgegroeid en moeite hebben met schriftelijke taalvaardigheden (NT1). Bij de eerste groep lijkt het vooral van belang dat informatie vanuit het systeem ook in andere talen wordt aangeboden, maar hier is volgens beide onderzoeksgroepen niet vaak sprake van. Bij de laatste groep wordt door stakeholders aangegeven dat het moeilijk is om laaggeletterdheid te signaleren; mensen weten dit toch vaak te verbloemen en er is niet altijd voldoende (persoonlijk) contact om achter laaggeletterdheid te komen. **Digitale vaardigheden** worden het meest genoemd door zowel stakeholders als inkomensverwerkers zelf: er is in dit domein sprake van verregaande digitalisering en mensen lopen hierop spaak. Er moeten veel complexe digitale handelingen worden verricht om succesvol in dit domein te kunnen participeren (denk bijvoorbeeld aan de verplichte Digid; die moet aangevraagd, de app moet gedownload, mobiel moet worden gebruikt etc.). Beide onderzoeksgroepen zien **laaggecijferdheid** als minder urgent, wat een blinde vlek zou kunnen zijn.
  - b. **Domeinspecifieke kennis en ervaring.** Dit wordt als een belangrijke voorspeller voor succesvolle participatie beschouwd door stakeholders. Zeker in de complexe stelsels in het domein Werk & Inkomen (zoals het toeslagenstelsel) kan een gebrek aan kennis en ervaring grote gevolgen hebben (waaronder terugvorderingen of niet toegekend krijgen waar men wel recht op heeft). Inkomensverwerkers geven aan dat zij vaak geen kennis hebben over waar ze recht op hebben. Dit zorgt ervoor dat ze niet altijd een beroep doen op inkomensondersteuneregelingen.
2. **Niet-cognitieve factoren.** Volgens stakeholders zijn basisvaardigheden niet altijd doorslaggevend voor succesvolle participatie; stakeholders noemen in dit verband het belang van doenvermogen van mensen, namelijk in actie komen, met tegenslagen omgaan en volhouden. Inkomensverwerkers geven aan dat het systeem zo complex is dat ze hun motivatie verliezen er nog mee in contact te willen treden.
3. **Situationele factoren.** Deze zijn veel benoemd in de interviews. Inkomensverwerkers geven aan dat er veel van hen werd verwacht op momenten waarop ze zich het meest kwetsbaar voelden, zoals tijdens een echtscheiding of bij baanverlies, juist wanneer ze met het systeem in contact moesten komen. **Stresserende persoonlijke omstandigheden** zorgen ervoor dat dit niet altijd goed lukt, ook door de vele drempels die het systeem juist dan opwerpt (de eerste maand bij UWV is het meest complex). Vervolgens geeft de interactie met het systeem, en de onzekerheid om al dan niet ondersteuning toegewezen te krijgen nog verdere stress (Custers, 2023). Het hebben van een **sociaal netwerk** wordt ook genoemd als belangrijk om te navigeren door het systeem. We zien dat mensen die een sociaal netwerk missen, veelal gebruik maken van zogenaamde **intermediairs**; dit zijn mensen die vanuit hun functie als bijvoorbeeld sociaal raadslid eigenlijk optreden als brug tussen individu en systeem (zie hierna bij het s-frame).

### **Analyse s-frame**

Binnen het s-frame worden door stakeholders en inkomensverwerwers enkele belemmeringen genoemd. De belemmeringen kunnen we als volgt categoriseren:

1. **Belemmeringen op beleidsniveau.** Het gaat hier om niet wendbare of knellende wet- en regelgeving waardoor noodzakelijke veranderingen in dienstverlening (die momenteel drempels veroorzaken) niet duurzaam of snel te realiseren zijn. Instituties zijn vaak te weinig flexibel om drempels voor burgers snel en effectief weg te nemen. Daarnaast is de AVG een zeer grote belemmering omtrent het kunnen uitwisselen van gegevens tussen instanties; het gevolg hiervan is dat er meer verantwoordelijkheid en verwachtingen bij de burger terecht komen; hij of zij moet immers goed kunnen navigeren tussen diverse instanties en zelf pro-actief zijn.
2. **Belemmeringen bij de praktische toegankelijkheid van het systeem.** Dit gaat dan om fysieke toegankelijkheid (veel loketten zijn wegbezuinigd), digitale toegankelijkheid (websites werken niet, men staat in lange telefonische wachtrijen) en toegankelijkheid van professionals; zij hebben weinig tijd per klant en er is minder ruimte voor persoonlijk contact (digitalisering).
3. **Belemmeringen op organisatieniveau.** Hier gaat het over het niet structureel kunnen implementeren van noodzakelijke aanpassingen in het systeem door bijvoorbeeld verouderde of te complex geworden software of weerstand van uitvoerders.
4. **Belemmeringen bij de vormgeving van dienstverlening.** Denk bijvoorbeeld aan te complexe informatievoorzieningen. Van mensen in een kwetsbare positie wordt gevraagd veel handelingen te verrichten in een complex systeem. Bij het uvv komen ze bijvoorbeeld pas met een medewerker in contact na een maand; dan hebben mensen vaak al veel digitale zaken zelf moeten uitvinden en doen.

Deze belemmeringen betekenen een groter beroep op de geletterdheid en instantiekapitaal van de inkomensverwerwer, om succesvol te participeren in dit domein. Dit is echter niet voor iedereen haalbaar. Een **kansrijke interventie** die naar voren komt is dat we zien dat mensen die een sociaal netwerk missen, veelal gebruik maken van zogenaamde **intermediairs**; dit zijn mensen die vanuit hun functie als bijvoorbeeld sociaal raadslid of OBA-medewerker eigenlijk optreden als brug tussen individu en systeem. Zij helpen met inkomensreparatie, oefenen samen achter de computer met het doen van aanvragen, vertalen brieven etc. Wanneer deze intermediairs laagdrempelig zijn in het contact en in de buurt werken van de inkomensverwerwer, zien we dat deze intermediairs een zeer belangrijk brugfunctie kunnen vervullen als vertalers van de systeemwereld.

## **Overkoepelende inzichten**

Vanuit deze analyses van belemmeringen in de domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen komt een aantal observaties boven.

Uit het domein Opvoeding ontstaat het beeld dat vooral instanties op micro- en macroniveau zich actief inzetten voor het thema geletterdheid bij ouders. De focus ligt daarbij voornamelijk op het faciliteren en verzorgen van cursussen en activiteiten die de basisvaardigheden en kennis van de ouders vergroten en daarmee de individu versterken (i-frame). Dat juist op deze niveaus geacteerd wordt, heeft te maken met de functies van de instanties op die niveaus: de gemeente en scholen en vve. De instanties op het microniveau bekleden een sleutelfunctie in het contact met ouders: zij kunnen maatwerk bieden in de communicatie, persoonlijke hulp en ondersteuning bieden, ouders wegwijs maken in het schoolsysteem en informatieve bijeenkomsten organiseren. Zij zijn ook de enige plek waar ouders (van jonge kinderen) elke dag in beeld in zijn. Elke instantie kleedt die sleutelfunctie anders in, dat heeft onder andere te maken met de populatie van ouders en kinderen, de visie op samenwerken met ouders en de capaciteit die de instantie daarvoor heeft.

Het macroniveau, in dit geval de gemeente, is in de positie om stadsbrede interventies in te zetten en zij kiezen ervoor om dit ook voor ouders te faciliteren die moeite hebben met (de Nederlandse) taal. Daarnaast zorgen zij ook voor kwaliteitseisen en professionalisering van personeel.

Instanties die op het mesoniveau bewegen en die mogelijk een rol kunnen spelen op interventies op systeemniveau (s-frame) hebben we te weinig kunnen bereiken in dit onderzoek. De aanname blijft dat hier in theorie ruimte is voor bredere en structurele interventies die het projectmatige karakter op het microniveau kan helpen doorontwikkelen naar een structurele benadering, maar dat er te weinig capaciteit (tijd en personeel) is om dit daadwerkelijk en op korte termijn te bewerkstelligen.

Uit het domein Werk & Inkomen ontstaat een beeld waarbij het doenvermogen van de inkomensverwerper centraal staat. Beleidsmakers zijn zich grotendeels bewust van de drempels die ze opwerpen en proberen deze zoveel mogelijk weg te nemen. Desalniettemin lopen instanties aan tegen beperkte wendbaarheid vanwege beleidskaders die lastig te hervormen zijn. Dit vraagt vervolgens meer van de geletterdheid van inkomensverwerpers. Om dit te ondervangen, is het hebben van een sociaal netwerk belangrijk om te navigeren door het systeem. We zien dat mensen die een sociaal netwerk missen, veelal gebruik maken van zogenaamde intermediairs die dan een brugfunctie vervullen tussen individu en systeem. Die bereiken echter lang niet iedereen.

In beide domeinen wordt domeinspecifieke geletterdheid op verschillende manieren ondervangen. Terwijl in het domein Opvoeding pro-actief aan geletterdheid zelf gewerkt wordt, veelal in het i-frame bijvoorbeeld door middel van taallessen, ligt de nadruk bij het domein Werk & Inkomen meer op het verlagen van drempels binnen het systeem. In beide domeinen heeft deze focus ook zijn beperkingen: in het domein Opvoeding zou het ondervangen van de gevolgen van onvoldoende basisvaardigheden en kennis voor geletterdheid meer systematisch aangepakt kunnen worden, terwijl in het domein Werk & Inkomen instanties geconfronteerd worden met de beperkte mate waarin drempels daadwerkelijk weggenomen kunnen worden. Voor beide domeinen geldt dat de echte investeringen in geletterdheid bij de ouders en inkomensverwerpers van de toekomst liggen, in combinatie met een structurele inrichting van de domeinen Opvoeding en Werk & Inkomen die zo min mogelijk drempels opwerpt.

## Nieuw model

We hebben de eerdergenoemde essentiële kenmerken van de drie theoretische modellen geïntegreerd met bevindingen uit onze gesprekken met stakeholders en mensen met ervaringskennis en een nieuw model geformuleerd. Dit model is weergegeven in Figuur 1.

### *Domeinspecifieke geletterdheid*

Het model plaatst domeinspecifieke geletterdheid binnen een **i(individueel)**- en een **s(ysteem)-frame**. Beide frames overlappen. We gaan ervan uit dat het vermogen om binnen een domein adequaat geschreven, cijfermatige en digitale informatie te verwerken, te produceren, te gebruiken en ernaar te handelen, wordt gestuurd door **antecedenten in het individu en het systeem**, en door de **combinatie** van of **interactie** tussen die twee. Die interactie kan twee kanten uitgaan. Bijvoorbeeld:

- Naarmate er meer belemmeringen in het systeem zijn, wordt de rol van, bijvoorbeeld, domeinspecifieke kennis en ervaring bij het effectief omgaan met informatie binnen een domein belangrijker.
- Naarmate er meer belemmeringen op het individuele niveau zijn, wordt de afhankelijkheid van, bijvoorbeeld, het professioneel handelen van uitvoerders of de hulp van buiten het beleid groter.

Figuur 1: Nieuw model voor domeinspecifieke geletterdheid



### Individuele antecedenten

Bij de individuele antecedenten maken we een onderscheid tussen **cognitieve, niet-cognitieve factoren** en **situationele factoren**. Cognitieve factoren omvatten:

1. **Basisvaardigheden:**
  - Taalvaardigheid: de mate waarin iemand zich mondeling en schriftelijk in de Nederlandse taal kan redden.
  - Gecijferdheid: iemands vermogen om zich zelfstandig en adequaat te kunnen redden in situaties waarin getalsmatige informatie een rol speelt (Hoogland & Meeder, 2007). Hieronder vallen rekenvaardigheid, maar ook kunnen omgaan met geld, tijd, maten, en met tabellen, grafieken, diagrammen, en andere visualisaties met getalsmatige informatie (Kleine Deters et al., 2023).
  - Digitale vaardigheden: de vaardigheid om ICT-apparatuur te bedienen en om met behulp van deze apparatuur informatie te kunnen opzoeken en verwerken en om digitaal te communiceren (De Hoo et al., 2018).
  - In veel dagelijkse situaties moet iemand alle drie de basisvaardigheden tegelijkertijd kunnen inzetten. Denk aan het online invullen van formulieren, internetbankieren of het kunnen inzien van rapporten en kindvolgsystemen in het onderwijs.
2. **Domeinspecifieke kennis en ervaring.** Het gaat hierbij om inhoudelijke kennis en vaardigheden, maar ook om een notie van de omgangsvormen en verwachtingspatronen binnen een domein. Amagir en Kremer (2024) spreken ook wel van **instantiekapitaal**: mensen dienen over de juiste kennis en vaardigheden te beschikken, en bovendien de 'juiste' houding te tonen om toegang te krijgen tot hulp binnen onze verzorgingsstaat.
3. **Cognitieve kenmerken**, zoals intelligentie, geheugencapaciteit en redeneervermogen, die deels erfelijk zijn.

Niet-cognitieve factoren omvatten temperament, zelfcontrole en overtuiging; voor de omschrijving daarvan verwijzen we naar de beschrijving van het WRR-model in [Drie eerdere modellen](#). Daarnaast verstaan we onder niet-cognitieve factoren andere socio-affectieve factoren zoals motivatie.

Onder situationele factoren vallen:

1. De beschikking over een **sociaal netwerk** dat iemand kan helpen de weg te vinden in het systeem of dat kan worden ingezet voor taalcontact.
2. **Persoonlijke omstandigheden**. Sommige persoonlijke omstandigheden zijn belastend en veroorzaken stress zoals (financiële) bestaansonzekerheid, gebrek aan tijd en trauma. Stress belemmert de cognitieve en niet-cognitieve vermogens.
3. **Praktische toegang**, zoals de beschikking over apparatuur en een internetverbinding om toegang te krijgen tot digitale informatie.

### **Systemische antecedenten**

Onder systemische antecedenten vallen:

1. De **inhoud** van beleid en de (**politieke**) **aannames** waarop die inhoud is gebaseerd. Onder 'beleid' verstaan we, kort gezegd, de activiteiten die plaatsvinden binnen een systeem en waarover verwachtingen zijn m.b.t. de burger. Hierbij gaat het ook om de vraag of er in de inhoudelijke uitwerking van beleid sprake is van culturele sensitiviteit en inclusiviteit. Hier valt ook onder, de mate waarin wet- en regelgeving, en daarmee instanties, **wendbaar of flexibel** zijn.
2. De **uitvoering** van het beleid. Hierbij gaat het om de vraag hoe praktisch is **vormgegeven** aan de inhoud van het beleid, hoe het beleid is **georganiseerd** en om de **toegankelijkheid** van het beleid. Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen als: welke formulieren moeten worden ingevuld om aanspraak te maken op inkomensondersteuning, hoe transparant zijn de beleidsregels geformuleerd, is er een toegankelijke vindplaats waarop het beleid wordt toegelicht, is er bij de toelichting van het beleid rekening gehouden met verschillende taalniveaus van gebruikers, hoe toegankelijk en beschikbaar zijn de beleidsuitvoerders? Daarnaast gaat het om het **professioneel handelen** van beleidsuitvoerders: houden zij rekening met de verschillende achtergronden en behoeften van de doelgroepen van het beleid? Signaleren zij en verwijzen zij door, bijvoorbeeld naar interventies in het i-frame?
3. **'Bruggen'** tussen beleid en individu. Hierbij gaat het om hulp van professionals of organisaties buiten het beleid, die dienen als intermediair tussen systeem en individu (bijvoorbeeld Informatiepunt Digitale Overheid, sociaal raadslieden en de Formulierenbrigade). Het gaat hierbij dus niet om het eigen sociale netwerk van het individu (individuele antecedenten).

## **Consequenties**

Consequenties van domeinspecifieke geletterdheid kunnen zowel **individueel** als **maatschappelijk** zijn. Betere domeinspecifieke vaardigheden kunnen op individueel niveau leiden tot meer participatie (ouders bezoeken bijvoorbeeld vaker een ouderavond of mensen met een laag inkomen vinden beter hun weg tussen instanties), meer kennis (ouders leren bijvoorbeeld meer over waar rekening mee te houden bij de schoolkeuze voor voortgezet onderwijs of mensen vragen wel kwijtschelding gemeentelijke belastingen aan) en positievere attituden (ouders krijgen bijvoorbeeld meer vertrouwen in hun vermogen om hun kind in de schoolloopbaan te ondersteunen of inwoners vertrouwen de gemeente meer en vragen wel om financiële ondersteuning om hun kinderen zwemles te kunnen laten volgen). Op maatschappelijk niveau zouden betere domeinspecifieke vaardigheden onder andere kunnen leiden tot minder druk op het systeem (bijvoorbeeld minder voortijdige schooluitval of minder beroep op intermediairs). Andersom kan

een beter ontwerp van het systeem (bijvoorbeeld een structurelere benadering van ontwikkelkansen op taalgebied of het gemakkelijker uitwisselen van gegevens tussen instanties) het beroep op domeinspecifieke vaardigheden ondervangen. Uiteindelijk leidt dit in gezamenlijkheid — de versterking van antecedenten van het i- én s-frame – tot minder kansenongelijkheid in zowel het domein Opvoeding als Werk & Inkomen.



## **2. Onderzoek naar succesfactoren van interventies**

In fase 1 van het onderzoeksprogramma hebben we door middel van een beknopte literatuurstudie geïventariseerd welke eisen binnen de twee domeinen gesteld worden aan succesvolle vervulling van de rollen van inkomensverwerver en ouder. In fase 2 hebben onderzoekers van de HvA en ITTA interviews gehouden met stakeholders uit beide domeinen en met mensen met ervaringskennis op basis van de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke vormen van geletterdheid vraagt participatie in de kerndomeinen van Werk & inkomen en Opvoeding, en dan met name in de rol van respectievelijk inkomensverwerver en opvoeder?
2. Op welke vormen van geletterdheid loopt het spaak bij mensen die deze rollen niet succesvol kunnen vervullen? En welke mogelijke drempels werpt de institutionele context op?

In dit hoofdstuk worden de deelonderzoeken per domein beschreven.

### **Domein Onderwijs en Opvoeding**

#### **Doelstelling**

De onderzoekers van het ITTA richten zich in dit onderzoeksprogramma op de kernrol 'ouder in contact met de school' in domein 'Onderwijs en opvoeding'. Het doel is tweeledig. We onderzoeken:

1. Welke kennis en vaardigheden heeft een ouder nodig om diens rol als ouder in relatie tot de school of de kinderopvang (vve) volwaardig te kunnen invullen?
2. Welke belemmeringen werpt het systeem, in dit geval de basisschool en de vve, op?

We hebben verschillende professionals uit het basisonderwijs en de vve geïnterviewd, alsmede ouders met kinderen in het basisonderwijs dan wel in de vve, om bovenstaande doelen nader te onderzoeken.

#### **Context en definities**

Ouders en de thuisomgeving van een kind spelen een belangrijke rol in de ontwikkeling van een kind en worden vaak als invloedrijke factoren genoemd wanneer het gaat over kansenongelijkheid in de ontwikkeling van kinderen. Uit onderzoek blijkt dat een hoge 'ouderbetrokkenheid'<sup>1</sup> leidt tot betere leerresultaten van kinderen op school (Kennisrotonde, 2016). Ook is veelvuldig bewezen dat ouders die zelf moeite hebben met lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden, hun kinderen moeilijk kunnen begeleiden op deze vlakken. Daarmee is het onvoldoende ontwikkelen van geletterdheid

---

<sup>1</sup> Met ouderbetrokkenheid wordt hier bedoeld dat de ouder op de hoogte is van de schoolse ontwikkelingen van het kind en ook in de thuisomgeving activiteiten met het kind onderneemt die de ontwikkeling bevorderen.

een intergenerationeel probleem (Van Steensel & Kurvers, 2022). Volgens Stichting Lezen en Schrijven (2022) heeft in Nederland 11% van de volwassenen met opgroeiende kinderen moeite met lezen en schrijven en hebben zij gemiddeld gezien ook vaker moeite met de andere basisvaardigheden (gecijferdheid en digitale vaardigheden)<sup>2</sup>.

## **De rol van ouders op school en de vve**

De term 'ouderbetrokkenheid' is vooral een containerterm voor verschillende aspecten van de relatie tussen ouder en school, maar dekt niet de lading van wat er werkelijk bedoeld wordt. Er kleven enkele negatieve connotaties aan deze term. Ten eerste suggereert de term dat er ouders bestaan die niet betrokken zouden zijn bij de ontwikkeling van hun kind of dat er ouders zijn die meer betrokken zijn dan andere ouders. We gaan er vanuit dat elke ouder optimaal betrokken is bij het welzijn en de ontwikkeling van het kind, met de kennis en capaciteiten die de ouder op dat moment bezit.

Ten tweede is het een term die wordt gebruikt door professionals richting (en eigenlijk 'over') de ouders. Daarmee ligt het 'probleem' dat wordt ervaren door professionals, zoals het moeilijk contact krijgen of beperkte deelname aan afspraken en activiteiten, alleen bij de ouder.

'Ouderbetrokkenheid' is een term die vooral wordt gebruikt als er door de professionals weinig contact of samenwerking met ouders wordt ervaren. Opmerkingen als 'De ouderbetrokkenheid is op onze school heel goed' of 'We moeten de ouderbetrokkenheid op onze locatie echt verbeteren' zijn veelgehoord. Maar waar dan concreet aan gewerkt moet worden, blijft onduidelijk.

In de wetenschappelijke literatuur is 'ouderbetrokkenheid' een koepelterm voor een drietal concrete aspecten waaraan wel kan worden gewerkt (Lusse, 2013)<sup>3</sup>.

- **Educatief partnerschap** is de wederkerige relatie tussen ouder en school, waarbij er op een gelijkwaardige manier wordt samengewerkt aan de ontwikkeling van het kind. Beide partijen hebben hierin hun eigen expertise: de school als pedagogisch en didactisch expert, de ouder als degene die het kind het beste kent. Door relevante informatie uit te wisselen over het kind in het schoolse en thuisdomein, kan een kind zich optimaal ontwikkelen. Voorbeelden hiervan zijn rapportgesprekken, communicatie vanuit school en het informeren van de school als er iets is met het kind.
- **Educatief thuismilieu** is de manier waarop ouders thuis met de ontwikkeling van hun kind bezig zijn. Dat kan variëren van het ondernemen van educatieve of leerzame activiteiten (zoals voorlezen, uitjes of praten over het nieuws) tot het stimuleren en ondersteunen van het kind om zich te ontwikkelen in de thuissituatie (zoals praten over school, het belang van school benadrukken en ruimte bieden om huiswerk te maken).
- **Ouderparticipatie** laat zich definiëren door alle formele en informele momenten waarop een ouder actief is op de school. Bij formele participatie gaat het dan bijvoorbeeld om deelname aan de Ouderraad of Medezeggenschapsraad, bij informele participatie bijvoorbeeld om vrijwilligerswerk op school of bijdragen aan culturele activiteiten.

Van de drie bovenstaande aspecten, blijkt dat het educatieve thuismilieu de belangrijkste bijdrage levert aan de ontwikkeling van kinderen (Bakker et al., 2013). Omdat alle aspecten een bepaalde mate van geletterdheid vereisen van ouders, worden ze alle drie meegenomen in dit onderzoek.

---

<sup>2</sup> Deze cijfers zijn verkregen uit het PIAAC-onderzoek uit 2012.

<sup>3</sup> In Lusse (2013) wordt 'onderwijsondersteunend gedrag' gebruikt in plaats van 'educatief thuismilieu' en 'contact tussen ouders en school' in plaats van 'educatief partnerschap'.

Als het gaat om betrokkenheid van ouders bij de school van hun kind en geletterdheid van ouders, wordt er vanuit deficiëntie van de ouder gedacht: 'De ouder kan onvoldoende lezen, schrijven, rekenen of met een laptop overweg' of 'De ouder kan het kind niet goed begeleiden bij een schoolkeuze.' Maar hoe kan het dat een groep ouders niet goed kan voldoen aan de eisen die er op het gebied van geletterdheid en begeleiding gesteld worden? Welke eisen worden er op dat gebied aan ouders gesteld? En wie stelt die eisen? Dat verkennen we in dit kwalitatieve onderzoek.

## Onderzoeksaanpak

We spraken met stakeholders op beleids- en uitvoerend niveau en met Amsterdamse ouders met ervaringskennis, namelijk ouders waarbij geletterdheid een belemmerende rol speelt in het begeleiden van het kind. Het doel van de gesprekken was om in kaart te brengen op welke manier(en) geletterdheid een belemmering kan zijn in de manier waarop ouders hun kinderen kunnen begeleiden en waar dit aan ligt. Daarbij kunnen de stakeholders op beleids- en uitvoerend niveau als representanten voor het onderwijssysteem worden gezien en de ouders als individuen die in dit systeem (moeten kunnen) functioneren.

### *Onderzoeksgroep: Stakeholders op beleids- en uitvoerend niveau*

Er zijn drie verschillende niveaus aan stakeholders geïdentificeerd: het macro-niveau, het meso-niveau en micro-niveau.

Het **macro-niveau** bestaat uit de gemeente Amsterdam, waarvan we twee beleidsambtenaren (N = 2) hebben gesproken. Op **meso-niveau** beoogden we scholenkoepels te spreken, om te zien op welke manier zij zicht hebben op de geletterdheid van ouders en welke rol zij daarin kunnen spelen. Helaas hebben we niet in contact met scholenkoepels kunnen komen. In plaats daarvan spraken we een wijkmanager van één van de wijkbrede Ouder Kind Teams van de gemeente Amsterdam (N = 1). Ten slotte hebben we met 12 professionals (N = 12) van vijf basisscholen en drie vve-locaties gesproken, die ieder op zichzelf het **micro-niveau** representeren. Onderwijs- en pedagogische professionals hebben namelijk dagelijks direct contact met ouders en kunnen gedetailleerd vertellen over wat er in het leven van de ouders speelt. We hebben onder meer leerkrachten, pedagogisch medewerkers, ouderconsulenten en directeuren gesproken, werkzaam op scholen in de stadsdelen Oost (3), Nieuw-West (1), Zuid-Oost (2), Oud-West (1) en Noord (1). Het in contact treden met scholen en vve-instellingen ging niet zonder slag of stoot. In de vele contacten die er met de verschillende instellingen zijn geweest, bleek dat uitvoerende professionals maar met hoge uitzondering een uur kunnen vrijmaken voor een eenmalig gesprek. Enkele scholen gaven aan overvraagd te worden met verzoeken voor deelname aan onderzoeken en überhaupt niet meer in te gaan op deze verzoeken.

De scholen en vve-instellingen die wel deelnamen, zijn geworven vanuit het netwerk van onderzoekers van ITTA en vanuit een selectie scholen die is aangedragen door de gemeente Amsterdam. De selectie bestond uit Categorie 3-scholen, waarvan de leerlingpopulatie uit 25% tot 30% doelgroepoerlingen<sup>4</sup> bestaat. Categorie 4- en 5-scholen, waar meer dan 30% van de populatie uit doelgroepoerlingen bestaat, zijn vanwege de werkdruk op deze scholen niet benaderd voor het onderzoek.

---

4 Een doelgroepoerling is een leerling met verhoogde kans op achterstanden. Dit wordt gebaseerd op het feit of de leerling een vve-indicatie heeft, het opleidingsniveau van de ouders, het inkomen van het huishouden en de verblijfsstatus. Zie: [Van der Wouden & Van Spijker \(2018\) Eén derde van de Amsterdamse basisschool-leerlingen heeft een potentiële onderwijsachterstand](#). Amsterdam: Open Research.

### **Onderzoeksgroep: Ouders met ervaringskennis**

Voor de gesprekken met ouders met ervaringskennis<sup>5</sup> hebben we via twee lopende taaltrajecten voor ouders twee focusgroepen gehouden. Doel van de gesprekken was om meer inzicht te krijgen in de drempels die ouders ervaren bij 'geletterde handelingen' die horen bij het contact met school. In totaal hebben we 18 laagtaalvaardige<sup>6</sup> (NT2-)ouders (N = 18) gesproken, met uiteenlopende taalniveaus van het Nederlands. Sommigen waren mondeling sterk en hadden vooral moeite met lezen en schrijven. Anderen waren beginnende gebruikers van het Nederlands. Er is getracht om ook laaggeletterde<sup>7</sup> (NT1-)ouders te bereiken die met het Nederlands zijn opgegroeid (of: die het Nederlands als eerste of moedertaal hebben), maar het was niet mogelijk om die binnen de looptijd van het onderzoek te vinden. Dit kwam mede doordat zij niet bij taaltrajecten of de deelnemende onderwijs- en vve-instellingen in beeld waren.

## **Context en belemmeringen**

Deze paragraaf beschrijft hoe verschillende stakeholders uit het onderwijsveld tegen geletterdheid in de context van ouderschap aankijken en wat hun rol daarin is.

### **Macroniveau: De gemeente Amsterdam**

De gemeente Amsterdam ziet het belang in van een goede samenwerking tussen ouders en school en dat dit vraagt om een bepaalde mate van geletterdheid en kennis van het Nederlandse onderwijssysteem. De gemeente ziet voor zichzelf een faciliterende rol om die contextgerichte geletterdheid en kennis te versterken. Ten eerste zetten zij zich in voor kennisdeling van de nieuwste (wetenschappelijke) inzichten onder scholen en vve-instellingen. Daarnaast stellen ze via subsidieprogramma's financiële middelen beschikbaar om scholen en vve-instellingen in de gelegenheid te stellen vorm te geven aan de samenwerking met en ondersteuning van ouders. Ze zien er daarbij door middel van kwaliteitseisen die aan de subsidies worden gesteld op toe dat de beschikbare middelen goed worden besteed. Er is oog voor taalontwikkeling van ouders en de rol van een taalrijk thuismilieu in de opvoeding. Om die reden maakt de afdeling Onderwijs het in samenwerking met de afdeling Volwasseneducatie mogelijk om gratis taaltrajecten voor ouders te organiseren.

Op de vraag bij welke doelgroep de meeste uitdagingen liggen, ziet de gemeente die vooral bij ouders die net nieuw zijn in Nederland of ouders die hier al langere tijd zijn en de taal nog niet spreken. Naast het (nog) niet beheersen van de Nederlandse taal, ontstaan er ook problemen vanwege gebrek aan kennis van het Nederlandse onderwijssysteem en gebrek van inzicht in de rol van ouders in het Nederlandse onderwijs. Dat ouders niet dezelfde taal spreken als het school- en vve-personeel, ziet de gemeente als belemmering voor het opbouwen van een gelijkwaardige vertrouwensband

---

5 Ervaringskennis is de analyse en reflectie van eigen ervaringen (zie: [Keuzenkamp & Hoorn, 2022. Ervaringskennis: Betekenissen, bronnen en invloed](#). Utrecht: Movisie). In dit rapport wordt ervaringskennis gezien als 'derde kennissoort', naast wetenschappelijke en professionele kennis.

6 Laagtaalvaardigheid heeft betrekking op het niveau van het beheersingsniveau van een vreemde taal. Alleen anderstaligen kunnen laagtaalvaardig zijn. Iemand kan naast laagtaalvaardig óók laaggeletterd zijn, zowel in het Nederlands als in de thuistaal. We spreken ook van 'NT2'ers'. Bron: [Berenschot & ITTA \(2023\) Begrippenkader Basisvaardigheden. Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap](#)

7 Iemand is laaggeletterd als die grote moeite heeft met schriftelijke taalvaardigheden. De term wordt in Nederland meestal gebruikt voor mensen die in Nederland zijn geboren of vanaf jonge leeftijd onderwijs hebben gevolgd in Nederland. We spreken ook van 'NT1-ers'. Bron: [Berenschot & ITTA \(2023\) Begrippenkader Basisvaardigheden. Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap](#).

tussen die twee. Het komt dan op de creativiteit en flexibiliteit van de professionals aan om kwalitatief goed contact tot stand te kunnen brengen. Verder ziet de gemeente ook het belang van digitale vaardigheden in voor ouders, maar is niet duidelijk of een gebrek hieraan tot problemen op grote schaal leiden.

### ***Meso-niveau: Ouder-Kind Team per stadsdeel***

Ouder-Kind Teams (hierna: OKT) organiseren zich op stadsdeelniveau en bestaan uit zelfstandig functionerende adviseurs. De adviseurs ondersteunen gezinnen met een of meerdere ondersteuningsbehoeften in het regisseren van de hulp en staat daarbij naast de ouder. Op sommige scholen is zo'n adviseur op vaste dagdelen in de week aanwezig, zodat ouders kunnen binnenlopen met een hulpvraag of waar schoolpersoneel een gezin kan aandragen voor ondersteuning. Het OKT heeft een brede preventieve opdracht, namelijk het helpen van volwassenen met persoonlijke en financiële problemen, het ondersteunen van jongeren die 18 worden en plots van alles moeten regelen en kinderen die in de jeugd ggz terecht komen. De professionals komen uit de (jeugd)zorg en zijn onderdeel van de zorgstructuur.

OKT-adviseurs in scholen signaleren wanneer ouders geen Nederlands beheersen (NT2). Afhankelijk van de school waarin zij zitten, kunnen zij ouders doorverwijzen naar taalaanbod van de school of in de buurt of ouders helpen door hen mondeling van informatie te voorzien rondom bepaalde ondersteuning die zij nodig hebben. Ook komen de OKT-adviseurs vaak ouders tegen die niet de digitale vaardigheden bezitten. Zij zetten zich vaak in om ouders te helpen zichzelf of hun kind in te schrijven voor interventies. Een OKT-adviseur kan dus tot op bepaalde hoogte drempels verlagen voor ouders door geletterde taken uit handen te nemen.

### ***Micro-niveau: primair onderwijs en vve***

Leerkrachten, pedagogisch medewerkers en ander schoolpersoneel zijn dagelijks in contact met ouders en hebben vaak een goed beeld van de knelpunten in het contact met ouders. Op de vraag over bij welke ouders zorgen bestaan of welke ouders extra ondersteuning nodig hebben, zien zij een scala aan problemen die vaak in samenhang met elkaar voorkomen. De volgende problematische factoren worden genoemd die van invloed zijn op het functioneren van de ouders in relatie tot de school en het voldoen aan de verwachtingen die de school aan hen stelt:

- Lage sociaal-economische status
- Ouders hebben zelf weinig tot geen schoolervaring of alleen negatieve schoolervaringen
- NT2-ouders die recent in Nederland zijn aangekomen, soms na lang wachten en/of traumatische ervaringen. Zij staan soms nog in de overlevingsstand.
- NT2-ouders die al langere tijd (langer dan 10 jaar) in Nederland zijn en de taal nooit (goed) hebben geleerd, omdat zij zich in het Engels kunnen redden of omdat zij onderdeel zijn van een anderstalige gemeenschap en daardoor geen noodzaak hebben om Nederlands te leren.
- Werkloosheid
- Zware en/of slecht betalende banen, al dan niet met wisselende of afwijkende werktijden.
- Onzekere woonsituatie (bijv. slecht onderhouden woningen, extreem hoge huren, huisbazen die de huur op elk moment kunnen opzeggen, geen recht op huurtoeslag)
- Huiselijk geweld
- Verslaving
- Ongedocumenteerd zijn
- Vermijden van instanties
- Psychiatrische problematiek

- Ontbreken van kennis van Nederland, het Nederlandse onderwijs en de manier waarop er in Nederland tegen de ontwikkeling van kinderen wordt aangekeken.

Geletterdheid van ouders speelt voor scholen en vve's een belangrijke rol in het wel of niet kunnen bereiken van ouders en betekenisvolle, gelijkwaardige interactie aan te gaan. Als ouder en professional geen (gesproken) taal met elkaar delen, dan is inhoudelijke communicatie moeilijk. Vooral gesprekken waarin aanvullende zorg of ondersteuning voor kinderen wordt besproken of waarin de school de ouder adviseert wat zij thuis met hun kind kunnen doen, worden bemoeilijkt als er niet genuanceerd gesproken kan worden. Een beperkte mate van geletterdheid komt bijna altijd in samenhang voor met andere problemen. Door die clustering van problematieken zien of hebben ouders geen ruimte om in contact te zijn met school, adviezen van of afspraken met de school op te volgen of om hun basisvaardigheden verder te ontwikkelen. Scholen signaleren dat ouders met kinderen in de bovenbouw minder in beeld zijn dan ouders met jongere kinderen. Vve-locaties en kleuterklassen doen daarom hun best om ouders te laten groeien in hun rol als partner van de school, bijvoorbeeld door veelvuldig verwachtingen uit te spreken, tips te geven over wat ouders thuis kunnen doen aan de ontwikkeling van hun kinderen en om hen uit te nodigen om de school in te komen.

Beperkte basisvaardigheden hoeven niet bepalend te zijn in goed contact met ouders. Locaties waarop meertalig personeel werkt en die een taal delen met de ouders (anders dan het Nederlands) of waar ouders mondeling vaardig zijn in het Nederlands (zoals NT1-ouders) ervaren relatief weinig problemen in het contact en de samenwerking met ouders.

#### Basisvaardigheden

Alle stakeholders is gevraagd in welke mate zij zicht hebben op de geletterde vaardigheden van de ouders die zij in hun werk tegenkomen. Hierbij zijn alle basisvaardigheden apart aan bod gekomen: Nederlands als eerste taal (NT1), Nederlands als tweede taal (NT2), digitale vaardigheden en gecijferdheid.

**NT2** | Bij vragen over geletterdheid, denken bijna alle stakeholders meteen aan anderstalige nieuwkomers. Laagtaalvaardigheid (het niet beheersen van de Nederlandse taal) is daarmee het meest zichtbare probleem. De groep anderstalige ouders is erg heterogeen en bestaat uit expats met gemiddeld tot veel schoolervaring, maar ook uit arbeidsmigranten en ouders met een asielsstatus die recent in Nederland zijn aangekomen, ouders die al langere tijd in Nederland zijn maar door omstandigheden weinig ruimte hebben om het Nederlands te ontwikkelen en ouders die vanwege het feit dat zij ongedocumenteerd zijn niet deel kunnen nemen aan taal- of andere ontwikkeltrajecten. Een gedeelte van de NT2-ouders heeft weinig tot geen schoolervaring en heeft daardoor ook in de eigen taal of talen niet leren lezen en schrijven.

**NT1** | Alle stakeholders gaven aan dat bij sommige ouders die in Nederland zijn opgegroeid *vermoedens* hebben dat zij onvoldoende kunnen lezen en schrijven om de geschreven berichtgeving vanuit de school te kunnen volgen of om hun kinderen te kunnen helpen met het huiswerk. Er is echter weinig zicht op, omdat deze groep zich doorgaans sterk mondeling kan uitdrukken. Eén school die een paar ouders op het oog had bij wie het label 'NT1' goed zou passen, gaf aan dat ze dit een fijne groep vinden om mee samen te werken. Deze ouders willen hun kinderen zich beter laten ontwikkelen dan zichzelf en geven vaker opvolging aan adviezen en tips van de school dan bijvoorbeeld hoogopgeleide, goed geletterde en vooral kritische ouders. Een andere school gaf aan dat er wel NT1-ouders waren die bijvoorbeeld zijn opgegroeid in Suriname of ouders wiens ouders analfabete (arbeids)migranten waren en die zelf in Nederland praktijkonderwijs hebben gevolgd. Er komt van deze ouders weliswaar weinig geschreven respons, maar de ouders zijn goed aanspreekbaar in het Nederlands en zijn fijne samenwerkingspartners.

**Digitale vaardigheden** | Het gebruik van digitale middelen om te communiceren met ouders is de laatste jaren toegenomen. Veel scholen gebruiken één of zelfs twee apps naast elkaar, waarin informatie staat over de activiteiten op school, beeldmateriaal over wat kinderen op school doen en waarin individueel met ouders wordt gecommuniceerd. De ervaringen van stakeholders wat betreft de digitale vaardigheden van de ouders lopen uiteen. In sommige gevallen is het een uitkomst: door foto's en video's te verzenden, kunnen ouders die (het Nederlands) niet kunnen lezen en schrijven op de hoogte blijven van wat hun kind doet op school. Daarnaast is een aantal ouders handig met het kopiëren van teksten in online vertaalmachines, zoals Google Translate. In andere gevallen helpen scholen ouders om de apps te downloaden en bieden zij workshops aan over het gebruik. Professionals zien in apps soms ook dat berichten wel worden gelezen, maar dat er niet op wordt gereageerd. Men weet dan niet of dat ligt aan basisvaardigheden, het bericht is geopend door een (ouder) kind of dat de ouder bewust heeft besloten om niet te reageren. Scholen zien wel dat alle ouders een smartphone hebben en dat WhatsApp een goed medium is om met ouders in contact te treden. Als het niet met geschreven berichten lukt, dan kiezen ouders en school voor audioberichten ('voicenotes'). Ouders hebben niet altijd een laptop in huis. Krijgen kinderen via de school een laptop, dan durven of kunnen ouders er lang niet altijd mee te werken. Ze hebben het nog nooit gedaan en zijn bang om de laptop van school te beschadigen, bijvoorbeeld door onjuist gebruik.

**Gecijferdheid** | Van alle basisvaardigheden is er over gecijferdheid het minst bekend en wordt het ook het minst snel herkend. Voor alle stakeholders die in het kader van dit onderzoek zijn gesproken is het een blinde vlek. Het was tijdens het interview voor het eerst dat ze er over hoorden in relatie tot volwassenen. Daardoor hadden zij geen zicht op de mate van gecijferdheid van ouders. De enige gecijferde bronnen waar ouders volgens hen mee in aanraking komen zijn rapportages uit kindvolgsystemen (waarin de ontwikkeling in leerlijnen, grafieken of tabellen wordt weergegeven) of bij het interpreteren van cijfers en andere toetsscores. Alle leerkrachten en pedagogisch medewerkers gaven aan dat gecijferd zijn geen voorwaarde voor ouders hoeft te zijn om op de hoogte te blijven van de ontwikkeling van het kind, omdat juist die informatie altijd in een gesprek, mondeling wordt toegelicht. Hoe ouders thuis omgaan met gecijferde informatie die zij via de schoolapps tot zich krijgen en of ouders weten hoe scores van doorstroomtoetsen (voorheen: cito-toetsen) moeten worden geïnterpreteerd en wat de implicaties van een score is voor de schoolloopbaan van hun kind, is onbekend voor uitvoerend professionals.

### ***Wanneer is beperkte geletterdheid problematisch?***

Ten slotte valt op dat scholen en vve-instellingen waarbij professional en ouder (in ieder geval mondeling) in dezelfde taal kunnen communiceren (dus in het geval van NT1 in het Nederlands en in het geval van NT2 in andere talen dan het Nederlands, zoals Arabisch, Turks, Pools of Portugees), er minder problemen worden ervaren in het contact en de samenwerking met ouders. De communicatie verloopt dan prettiger, genuanceerder, natuurlijker en gelijkwaardiger. Ook instellingen die een ontwikkelingsgerichte visie op de samenwerking met ouders hebben, ervaren minder problemen in het contact met ouders dan andere instellingen. Dat betekent overigens niet dat deze ouders beter zijn in bepaalde basisvaardigheden, maar de school richt ofwel de dienstverlening en communicatie richting ouders anders in of vindt op andere manieren een oplossing. Het gaat hier dus om de manier waarop er wordt omgegaan met beperkte basisvaardigheden en in hoeverre het wordt ervaren als problematisch.

### ***Het perspectief van ouders***

Tijdens focusgroepen hebben ouders kort iets verteld over hun leefcontext en de rol van basisvaardigheden in hun leven. De focusgroepen vonden plaats in reeds lopende praktijkgerichte taaltrajecten voor laagtaalvaardige (NT2-)ouders, waardoor vooraf bekend was dat alle participanten een opgroeiend kind en een taalondersteuningsvraag hadden.

Sommige ouders gaven aan dat de taalles van school hun eerste aanraking was met taalles in Nederland. Andere cursussen waren voor hen te duur en zij kwamen (nog) niet in aanmerking voor inburgeringslessen.

Wat betreft het contact met school zijn de meeste ouders tevreden. Via de apps worden zij goed op de hoogte gehouden, ook als ze niet op school komen. Mochten ze vragen of twijfels hebben, dan kijken ze op de schoolapp, stappen de school binnen of doen een beroep op hun netwerk. Ook het 10-minuten gesprek en andere vormen van een-op-een contact met de leerkracht ervaren zij als prettig. Naar ouderavonden en -workshops komen ze niet, omdat ze dat niet goed kunnen combineren met hun werk of de zorg voor (kleine) kinderen. Ook verwachten ze de inhoud niet goed te kunnen volgen, omdat het in het Nederlands is.

Eén van de twee focusgroepen bestond uit ouders van wie een of meer kinderen (zorg) ondersteuning nodig hebben. Deze ouders, allen moeder, gaven aan dat hun leven vooral bestaat uit de (mantel)zorg voor gezin en andere familie. Doordat zij in een vertrouwd buurthuis workshops hadden gevolgd over het aangeven van eigen grenzen, kiezen voor jezelf en zelfvertrouwen, voelden zij zich gesterkt om de taal te gaan leren. Zij gaven aan in het begin een lesboek niet open te durven slaan, uit angst dat de leerstof te moeilijk zou zijn. Na een half jaar les lieten ze in de focusgroep met trots hun vorderingen zien in het werkboek dat zij voorheen zo vreesden. Het versterken van het zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen heeft hiermee een vliegwieleffect gehad voor de taalontwikkeling.

De ouders gaven aan dat zij in een stadsdeel wonen waarin zij weinig Nederlands taalcontact hebben, iets wat in meer stadsdelen van Amsterdam speelt. Op straat, in de winkels, in de horeca en in hun sociale kringen horen zij amper Nederlands. Engels en andere migrantentalen voeren hier de boventoon. Ouders geven aan alleen op de school van hun kinderen, in het buurthuis en de taalles en andere instanties Nederlands te spreken, waardoor er geen laagdrempelig taalcontact is. De situaties waarin zij het Nederlands moeten toepassen zijn dus altijd situaties waar 'iets vanaf hangt'. Zij bevinden zich in weinig situaties waarin zij laagdrempelig en ongedwongen kunnen oefenen met de Nederlandse taal.

Veel deelnemers van de groep hadden in de taalles ook hun eerste stappen gezet in het leren omgaan met een laptop. Ook hierbij speelde angst een rol, bijvoorbeeld voor het kapot gaan van de apparatuur door hun onjuiste handelen of door geconfronteerd te worden met hun eigen onkunde op dit gebied.

## **Systeem versus individu**

Nederlandse basisscholen en vve-instellingen hanteren verschillende communicatiekanalen om met ouders in contact te treden en op de hoogte te houden van alles wat er op school speelt. Daarnaast wordt er in het Nederlandse school- en kinderopvangsysteem een pro-actieve houding van ouders verwacht, bijvoorbeeld op het gebied van het aanmelden van kinderen voor activiteiten en programma's of door zelf iets aan te kaarten bij de school. Ook zien scholen en vve-instellingen de ouder in principe als gelijkwaardige samenwerkingspartner in de ontwikkeling van het kind en verwachten zij dat ouders deze rol ook willen en kunnen invullen, bijvoorbeeld wanneer de school ouders om hulp vraagt of als de school een achterstand of ander probleem signaleert bij het kind en er aanvullende ondersteuning aangevraagd moet worden. Bovendien is het zo dat er in het Nederlandse onderwijs de algemene verwachting is dat ouders zelf buiten school bewust aandacht besteden aan de (educatieve) ontwikkeling van het kind. In deze paragraaf verkennen we de factoren die van invloed zijn op het wel of niet kunnen voldoen aan die verwachtingen van het onderwijs en de vve en welke elementen 'het systeem' drempels opwerpt die deelname aan de school bemoeilijkt.



### ***Wat moeten ouders allemaal weten, kennen en kunnen?***

School- en vve-personeel hebben een waslijst aan handelingen waarvan zij verwachten dat ouders die oppakken. Ten eerste zetten scholen en vve's (zie ook de paragraaf 'Interventies') een communicatiemix in om ouders te informeren over de school of vve-instelling of over hun kind zelf. Professionals noemen de volgende punten:

#### *Communicatie met de school: Idealiter kan de ouder...*

- formulieren invullen (bijvoorbeeld om ergens toestemming voor te geven) of kinderen inschrijven voor na- of buitenschoolse activiteiten;
- één à twee school-apps kunnen bedienen en benutten. Soms hebben instellingen één app voor informatieverstrekking en één voor communicatie met ouders. Bij andere scholen zit dat in één app. En sommige instellingen zetten WhatsApp in als aanvullend digitaal communicatiemiddel;
- mondeling of schriftelijk kunnen doorgeven of kinderen ziek zijn of om andere redenen niet of later naar school komen;
- mondeling of schriftelijk informatie van school via apps, websites, gesprekken en ouderavonden kunnen begrijpen;
- korte 'terloopse' gesprekjes voeren bij halen en brengen voor de overdracht van hoe het die dag is gegaan met het kind, in ieder geval bij jonge kinderen.

#### *Kennis over vve en het basisonderwijs in Nederland: Idealiter weet de ouder...*

- hoe het Nederlandse kinderopvang- en onderwijssysteem in elkaar zit;
- welke mogelijkheden er zijn voor ontwikkeling van het kind buiten de school, bijvoorbeeld in na- of buitenschoolse activiteiten;
- hoe er in Nederland en door onderwijs- en opvangprofessionals wordt aangekeken tegen ontwikkeling van kinderen en wat belangrijk wordt geacht. Bijvoorbeeld dat er ook aandacht is voor sociaal-emotionele ontwikkeling en dat welzijn net zo belangrijk is als het halen van goede cijfers. Of dat er aandacht is voor de fysieke gezondheid van het kind;
- dat ouders onderdeel horen te zijn van het educatieprogramma voor (jonge) kinderen, in ieder geval in de vve.

Daarnaast hebben vve- en onderwijsinstellingen in Nederland verwachtingen over de invulling van de ouderrol. Die zijn in te delen in onderdelen Educatief Partnerschap, Educatief Thuismilieu en Ouderparticipatie (zie theoretisch kader voor toelichting van deze termen).

#### *Ouderparticipatie. Idealiter neemt de ouder deel aan de volgende activiteiten:*

- Activiteiten die zijn gericht op het voorlichten of de persoonlijke ontwikkeling van ouders. Denk aan ouderavonden, taallessen en workshops;
- Een enkele school vertrekt vanuit het idee dat ouders helemaal niets hoeven te kunnen en dat de school zoveel mogelijk drempels wegneemt voor de ouders. Alles wat 'moet' (ouderavonden e.d.) wordt ingekleed met een sociale component.

Onder 'ouderparticipatie' kan ook de hulp van ouders bij schoolreisjes, feestdagen en deelname aan de ouderraad worden geschaard, maar dit type voorbeelden werden in de interviews niet genoemd als vereiste voor volwaardige deelname aan de school.

#### *Educatief partnerschap: Idealiter kunnen ouders...*

- tips en adviezen van school- en vve-personeel begrijpen en daar naar handelen;
- in ieder geval de officiële gesprekken voeren, zoals rapportgesprekken;
- aandacht tonen voor de (schoolse) ontwikkeling van hun kind;
- waar nodig openstaan voor aanvullende ondersteuning of hulp voor het kind of samen zoeken naar passende oplossingen wanneer de school of vve een achterstand of andere problemen signaleert bij het kind. Daarnaast wordt verwacht dat ouders in dit proces zich co-operatief opstellen en geen informatie achterhouden.

In de vve, waar ouders meer in beeld zijn in verband met de jonge leeftijd van het kind, zijn er nog specifieke en verwachtingen. De ouder:

- is bekend met educatieve programma van de vve, bijvoorbeeld met de thema's.
- is op de hoogte van wat het kind op de voorschool doet.
- begrijpt rapportages uit het kindvolgsysteem en houdt daarmee de ontwikkeling van het kind bij.
- gaat thuis aan de slag met de educatieve materialen die de vve meegeeft, zoals (lees) boekjes, werkbladen en logeerkoffers.
- begrijpt dat vve en ouder gelijkwaardig samenwerken aan de ontwikkeling van het kind en dat de ouder diens deel voor een groot gedeelte thuis uitvoert.

*Educatief thuismilieu.* Vve-instellingen en basisscholen gaan ervan uit dat ouders zich ook thuis inspannen voor de ontwikkeling van hun kind door een educatief thuismilieu te creëren. Idealiter kan een ouder:

- hun kind(eren) inschrijven voor activiteiten die al dan niet door of in samenwerking met de school worden georganiseerd;
- hun kind helpen met het maken van huiswerk;
- jonge kinderen voorlezen en samen naar de bibliotheek gaan;
- zelf het goede voorbeeld geven aan hun kinderen, bijvoorbeeld door thuis boeken binnen handbereik beschikbaar te stellen voor hun kinderen en zelf regelmatig een boek of tijdschrift te lezen;
- aandacht besteden aan de taalontwikkeling van hun kind, bijvoorbeeld door samen te zingen en door rijke interactie tot stand te brengen (in plaats van directief taalgebruik);
- zich bezig houden met de schoolloopbaan van hun kind, in aanloop naar het kiezen van een middelbare school.

### ***Welke verwachtingen of 'ongeschreven regels' zijn er vanuit de school richting de ouder?***

De onderwijs- en pedagogisch professionals geven aan een aantal 'ongeschreven regels' of onuitgesproken verwachtingen te hebben van ouders, maar dat ze ook merken dat ouders daar niet altijd van op de hoogte zijn, bijvoorbeeld omdat ze zelf weinig schoolervaring hebben of zelf geen onderwijs in Nederland hebben gevolgd. De volgende voorbeelden worden genoemd:

- Ouders benaderen pro-actief leerkrachten of pedagogisch medewerkers als er iets is.
- Ouders zien school als een partner in de ontwikkeling van hun kind en handelen hier ook naar, bijvoorbeeld als er extra ondersteuning voor een kind nodig is.
- Ouders zetten zich thuis in voor het bevorderen van de ontwikkeling van het kind en zien voor zichzelf een (educatieve)rol in de ontwikkeling van het kind.
- Ouders verdiepen zich in het Nederlands schoolsysteem en de mogelijkheden die deze biedt voor hun kind.
- Ouders nemen deel aan gesprekken en andere activiteiten voor ouders. Zij komen niet te laat of blijven niet weg zonder afmelding.
- Als er een zorgvraag speelt bij een kind, zien ouders ook een oplossing of meerwaarde in van aanvullende begeleiding of ondersteuning.
- Ouders gaan actief aan de slag gaan met educatieve spelmaterialen die mee worden gegeven naar huis.

De gesproken professionals herkennen dat veel van de verwachtingen typisch zijn voor het Nederlandse onderwijs of en sommige onderliggende waarden en normen cultureel gekleurd zijn. Een voorbeeld is dat de school een 'gezond beleid' voert voor de lunch, maar dat ouders andere ideeën hebben bij wat gezond is dan wat de school bedoelde. Een ander voorbeeld zijn ouders die verrast werden door een vmbo-advies voor hun kind, nadat de leerkracht altijd had aangegeven dat het 'erg goed' ging met het kind. De leerkracht doelde hiermee op zaken als het welzijn, vriendjes en algemene ontwikkeling, maar ouders dachten dat met 'erg goed' werd bedoeld dat het kind hoge cijfers haalde en zou doorstromen naar het vwo.

Soms wordt het als onbehoorlijk gezien als een ouder niet reageert op berichten, afspraken niet nakomt of handreikingen (adviezen, extra materialen, ondersteuning) niet aanneemt. Als de omstandigheden van een gezin niet bekend zijn, dan kan er ook onbegrip zijn. Professionals blijven dan gissen naar redenen waarom ouders niet naar afspraken komen.

In andere gevallen zijn professionals goed op de hoogte van de situatie van gezinnen (denk aan gebrek aan financiële middelen of woonruimte) en begrijpen ze waarom ouders geen opvolging kunnen geven op uitnodigingen of bepaalde adviezen. Een enkele school geeft aan dat je als school eerst bij jezelf moet nagaan of je de verwachtingen wel duidelijk en tijdig genoeg hebt gecommuniceerd. Doe je als school wel genoeg om ouders te bereiken? Zij zijn van mening dat als je een ouder écht serieus neemt, je er als school alles aan moet doen om hen in staat te stellen om betrokken te kunnen zijn bij de school. Een andere school neemt als vertrekpunt in dat de ouder in principe niets hoeft te weten en te kunnen om hun kind naar school te brengen. Zij richten hun informatievoorziening en ondersteuningsstructuur hierop in, met als doel dat ouders hier zich gedurende de schooltijd van hun kind in kunnen ontwikkelen.

Stakeholders zien verschillende redenen waarom ouders niet aan de verwachtingen kunnen voldoen. Zo heeft niet elke ouder zelf in Nederland op school gezeten of een netwerk waarvan zij kunnen leren hoe een ouder zich verhoudt tot een school of vve-locatie. Ook bestaat het concept van de vve niet in veel andere landen, waardoor ouders van nieuwkomers niet altijd weten hoe de rol van ouders daar in kan zijn. Dat vertaalt zich door in de manier waarop ouders zich tot de school verhouden in communicatie. Dat kan leiden tot situaties waarin ouders 'ja' zeggen, maar 'nee' doen, omdat zij niet gewend zijn om iemand direct een 'nee' te verkopen. Veel 'ongeschreven regels' die in het Nederlandse onderwijs gelden zijn daarmee cultureel bepaald.

Stakeholders zien ook dat ouders vanwege hun thuissituatie niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van school. Dat zij door gebrek aan tijd, geld of ruimte niet kunnen voldoen aan dat wat de school van hen vraagt. Of dat zij om persoonlijke redenen niet aan de verwachtingen kunnen voldoen, bijvoorbeeld bij gebrek aan zelfvertrouwen of omdat ouders zichzelf niet (durven te) zien als educatieve partner.

Wanneer verwachtingen in eigen taal of mondeling toegelicht kunnen worden én regelmatig herhaald kunnen worden, dan lukt het beter om verwachtingen duidelijk te maken, merken de geïnterviewden. Dit lukt goed bij Nederlandssprekende ouders of als er meertalig personeel werkzaam is op een instelling. Vaker in de vve dan op basisscholen worden verwachtingen op het gebied van samenwerking en wederzijdse communicatie ook vaak op papier of digitaal meegegeven. Ouders die niet kunnen lezen en schrijven (in het Nederlands) of niet weten dat dergelijke informatie in de schoolapp staat, vinden deze informatie echter alsnog niet.

### ***Kennis en gedrag***

Zoals [Figuur 1: Nieuw model voor domeinspecifieke geletterdheid](#) laat zien, hangt 'geletterd zijn' ook samen met of iemand voldoende kennis heeft van een situatie om de geletterde handeling toe te passen en diens houding ten opzichte van een handeling. Als iemand frustratie of juist enthousiasme voelt over een handeling, dan is dat van invloed op de manier waarop deze wordt uitgevoerd.

Stakeholders zien dat de houding van ouders en ontbrekende kennis een grote rol spelen in de manier waarop het contact met de school verloopt. Zo zien zij dat er ouders zijn die 'vermijdend' zijn richting de school of die zich bewust op de achtergrond houden. Anderzijds zien zij ook dat er ouders zijn die het Nederlands niet beheersen, maar alles op alles zetten om betrokken te zijn bij de school. Of dat NT1-ouders moeite hebben

met lezen en schrijven, maar dat zij zich na wat mondelinge toelichting meewerkend opstellen naar de school toe. Stakeholders geven ook aan dat in dat geval een gebrek aan basisvaardigheden/geletterdheid minder problemen geeft: de ouder heeft zich immers opengesteld om adviezen van de school aan te nemen of is zichtbaar aanwezig in de school of vve. Er worden meer problemen ervaren met ouders die op het eerste oog passief lijken of niet medewerkend willen zijn.

Daarnaast is een gebrek aan kennis belangrijke factor. Als een ouder bijvoorbeeld de urgentie niet kan inschatten van een bepaald bericht of verzoek, dan zullen ze daar ook minder snel op reageren. Vooral in de vve en de kleuterklassen zien professionals een rol voor zichzelf in het 'opvoeden' van de ouders in wat wordt verwacht in contact met de school en om hun te laten groeien in hun rol als ouder in contact met de school. Dit kunnen zij doen, omdat de ouder daar dagelijks fysiek in beeld is.

### ***Als ouders geen drempel zouden ervaren rondom basisvaardigheden, welke problemen blijven er dan nog over?***

Stakeholders geven dan aan dat er naast beperkte basisvaardigheden, ontbrekende kennis en houdingsaspecten nog een scala aan problemen spelen binnen gezinnen die gelinkt zijn aan bestaansonzekerheid en andere stresserende factoren. Denk aan lange werkdagen en wisselende werktijden, armoede en schuldenproblematiek of gezondheidsproblemen. Ook kunnen er andere zaken of procedures in het leven van mensen lopen, zoals inburgeringsprocedures of hulpverlening.

School- en vve-personeel ziet ook uitzonderingen op de regel. Er zijn zeker gezinnen die het niet breed hebben thuis of waar één ouder in beeld is, die toch altijd actief is in de school. Professionals scharen dit dan onder 'intrinsieke motivatie' of 'mindset' van die ouders om ondanks beperkte basisvaardigheden of omstandigheden alles op alles te zetten om bij de school betrokken te zijn.

Op wijkniveau geldt dat er weinig sociale cohesie is binnen stadsdelen. Ouders hebben heel weinig netwerk om op terug te vallen als zij ondersteuning nodig hebben. Denk bijvoorbeeld aan oppas voor kinderen of sociale contacten waar ze iets aan kunnen vragen. Mensen in isolatie kunnen het gevoel hebben een beetje buiten de maatschappij te staan, wat niet motiveert tot actieve deelname op bijvoorbeeld de school van hun kinderen.

### ***Welke rol speelt praktische toegang?***

Men kan geletterdheid niet ontwikkelen, als er geen toegang is tot middelen die daarvoor nodig zijn. Zo kan iemand geen kennis verkrijgen als die geen toegang heeft tot kennis of digitale vaardigheden ontwikkelen als die niet beschikt over een device of internetverbinding. Zo zien stakeholders dat alle ouders wel een smartphone hebben, maar geen laptop. Door de afwezigheid van een laptop kunnen ze daar ook niet mee werken en ontwikkelen zij geen digitale vaardigheden, bijvoorbeeld om hun kind te helpen.

Ook mogen sinds de coronapandemie ouders veel minder vaak fysiek de school inkomen, waardoor ouders niet meer kunnen deelnemen aan activiteiten in de school of in de klas kunnen zien wat hun kind doet. Zij missen hierdoor veel visuele informatie en de kansen om zich mondeling te ontwikkelen in relatie tot de school.

Ouders die we hebben gesproken in een van NT2-taallessen geven aan dat zij vóórdát ze deelnamen aan de taallessen onzeker waren om Nederlands te spreken of te schrijven. Schaamte vanwege een laag taalniveau van het Nederlands kan ertoe leiden dat men het niet gebruikt en daardoor ook niet verder ontwikkeld. Door geletterde handelingen actief te vermijden, ontzegt men ook zichzelf de toegang tot verdere ontwikkeling hiervan.

Ten slotte geven stakeholders aan dat zij meer succes hebben in het bereiken van ouders, als dit in een veilige setting gebeurt of als zij actief werken aan de relatie met de ouder. Die veilige setting kan bijvoorbeeld in een-op-een contact zijn. Wanneer ouders echt het gevoel hebben gehoord te worden en er een veilige sfeer heerst, stellen ouders zich sneller open voor het aannemen van tips en adviezen vanuit de school. Scholen en vve's kunnen praktische voorwaarden scheppen, waardoor het voor ouders laagdrempeliger wordt om in contact te treden.

### ***Waardoor draagt beperkte geletterdheid van ouders bij aan kansenongelijkheid voor kinderen?***

De geïnterviewden zijn het er allemaal over eens dat een ouder die goed op de hoogte is van de school, bijdraagt aan de ontwikkeling en het welzijn van een kind. Er spelen verschillende factoren een rol in de ontwikkeling van het kind. Laaggeletterdheid of laagtaalvaardigheid in het Nederlands kan één van die factoren zijn. Dat zie je in kinderen die met heel weinig woordenschat starten op de basisschool en kinderen die thuis minder ondersteuning bij bijvoorbeeld huiswerk krijgen, maar thuis ook geen geletterde activiteiten of andere educatieve/ontwikkelingsgerichte activiteiten doen (denk ook aan knutselen voor de motoriek). De professionals zien echter ook laaggeletterde dan wel laagtaalvaardige ouders wiens kinderen het goed doen op school, omdat ouders hun kinderen thuis faciliteren en motiveren voor school. Bij laaggeletterde ouders waar weinig zelfvertrouwen of vertrouwen in eigen leervermogen is, zie je dat ook in de kinderen terug. Motivatie om te ontwikkelen is daarmee ook een belangrijke factor in kansenongelijkheid.

In de vve begint kansenongelijkheid volgens de geïnterviewden al bij onderstimulering. Ouders kennen niet altijd het belang van een educatieve thuisomgeving of weten hoe je dat kunt creëren. Hierdoor is het taalniveau van het kind mogelijk minder ver ontwikkeld tegen de tijd dat het kind op de vve komt of naar school gaat. Daarnaast kunnen er door beperkte basisvaardigheden van de ouder andere problemen ontstaan, zoals (emotioneel) niet beschikbaar zijn voor de kinderen door een te grote draaglast, grotere kans op gezondheidsproblemen en grotere kans op armoede.

## **Interventies**

Op alle niveaus zetten uitvoerende en beleidsmedewerkers zich in om ouders beter in staat te stellen om hun rol als ouder in relatie tot de school te versterken. Deze interventies variëren van stadsbrede subsidies tot aan (soms onbewust) professioneel handelen.

### ***Macro-niveau: Gemeente Amsterdam***

Op gemeentelijk niveau wordt er een subsidiekader beschikbaar gesteld, waarmee scholen activiteiten kunnen bekostigen om het contact tussen ouder en school te versterken. Zij kunnen bijvoorbeeld een ouderconsulent inschakelen die zich bezighoudt met aanvullende ondersteuning voor ouders of die dezelfde taal spreekt als veel ouders. Ook subsidieert de gemeente taalaanbieders, zodat zij ouders op scholen met een bepaald percentage doelgroepkinderen gratis contextrijke, praktijkgerichte taaltrajecten kunnen bieden. Een meer indirecte interventie is dat zij ook doen aan kennisdeling rondom het werken met ouders.

Met deze interventiemix, richt de gemeente zich dus op de professionele ontwikkeling van school- en vve-professionals, het ontzorgen en faciliteren van extra professionals die het oudercontact op zich nemen en het bieden vrij toegankelijke trajecten die ouders in staat stellen om basisvaardigheden (vooral taal) te ontwikkelen.

### ***Meso-niveau: Ouder-Kind Team op stadsdeelniveau***

In stadsdelen is het Ouder-Kind Team actief, waarbij OKT-adviseurs een link vormen tussen school, gezin en de wijk. Zij zijn onderdeel van de zorgstructuur op school en ondersteunen gezinnen. Zij kunnen ouders ontzorgen door te ondersteunen in het inschrijven van kinderen voor activiteiten of te zoeken naar passende ondersteuning. Door hun connectie met het stadsdeel kunnen OKT-adviseurs ouders (door)verwijzen naar cursus- of educatieaanbod in de buurt.

De inzet van deze interventie is vooral gericht op ontzorging van ouders, bijvoorbeeld door geletterde taken van hen over te nemen. Daarnaast is er een doorverwijzende functie, waardoor ouders sneller informatie krijgen over basisvaardighedenaanbod in de buurt.

### ***Micro-niveau: primair onderwijs***

De interventies die scholen inzetten zijn in vijf categorieën onder te verdelen:

**1. Visie op werken met ouders.** Dat vertaalt zich bijvoorbeeld in het wel of niet actief betrekken van ouders bij school, een positieve en ontwikkelgerichte benadering tot ouders, de samenwerking met ouders te bespreken, veel persoonlijk contact aan te gaan, ondersteuning voor ouders in te schakelen, et cetera. Zoals één van de scholen het zegt: 'het contact met ouders is geen methode, maar een proces'.

**2. Activiteiten voor ouders organiseren,** zoals openbare lessen waar ouders twee keer per jaar mogen kijken, eigen praktijkgerichte taallessen voor ouders organiseren op maat gemaakt voor de school, ouderavonden die zowel informatief als informeel van aard zijn, oudercafés of koffieochtenden organiseren en workshops over onderwerpen die raken aan opvoeding, maar ook over mediawijsheid en andere zaken die spelen in de maatschappij of de buurt.

**3. Keuzes in communicatie:** bepaalde zaken persoonlijk bespreken (startgesprek per jaar) en bepaalde activiteiten juist in groepsvorm (voor de onderlinge connectie), belangrijke informatie mondeling herhalen of toelichten voor specifieke ouders, schoolapp inzetten om beeldmateriaal of oefenmateriaal te sturen, bewust inzetten op informeel contact (bijv. alle leerkrachten bij de deur zetten), ouders mogen de school in komen, meertalig personeelsbestand, tolken inzetten, belangrijke informatie in verschillende talen verstrekken.

**4. Externe oplossingen:** OKT-adviseur inschakelen, externe ouderconsulent aantrekken, taallessen van de gemeente (TOB) inzetten of een coach die ouders helpt met formuleren.

**5. Overig:** Binnen de school oudercontactpersoon aanstellen, gebruik maken van social media, kleuterklas als interventie zelf zien, omdat ouders daar standaard aanwezig zijn en altijd bij moeten zijn vanwege de leeftijd van hun kind.

### ***Microniveau: Vroeg- en voorschoolse educatie (vve)***

De vve is op zichzelf al een interventie voor ouders te noemen. In de vve worden veel handvatten meegegeven voor ouders voor thuis: materialen (taaltassen, boeken, werkbladen, muziektips, vve thuis, ouder-kind opdrachten e.d.), tips/adviezen (over meertaligheid, biculturaliteit, het belang van spelen, opvoedvraagstukken). Daarnaast wordt er veel georganiseerd: 'verplichte' spelinloop, maatjessysteem van ouders die dezelfde taal spreken, koffie-ochtenden, pedagogische ochtenden, workshops. Er wordt extra ondersteuning op de groep ingevlogen, zoals een ouderconsulent, hbo-coach of voorleescoördinator. En er wordt uitgebreid nagedacht over communicatie. Er is inzet van

tolken, meertalig personeel, communicatie op B1-niveau, communiceren via voicenotes en WhatsApp, communiceren via animaties en veelvuldig (dagelijks) persoonlijk contact bij het halen en brengen van kinderen.

Met deze interventiemix wil de vve vooral normaliseren dat ouders de school inkomen en dat er open wordt gesproken over de ontwikkeling van het kind tussen ouder en PM'er. Communicatie in de taal die de ouder het beste spreekt (als dat niet het Nederlands is) kan ervoor zorgen dat boodschappen duidelijk over komen en dat er geen ruis ontstaat.

#### *Wat is trainbaar bij ouders?*

Stakeholders noemen dat vooral basisvaardigheden en kennis bevorderd kan worden in training of lessen. Bij kennis kan gedacht worden aan informatie over het Nederlandse schoolstelsel, over wat de vve precies inhoudt, over de Nederlandse onderwijscultuur en over de rol van ouders daarin. Daarnaast zouden ouders ook goed geïnspireerd kunnen worden op wat zij thuis kunnen doen met hun kinderen (voorlezen, spel, rijke interactie) en zou het bewustzijn gekweekt kunnen worden van hoe belangrijk de rol van ouders is in de ontwikkeling.

Ouders geven ook aan dat zij vooral behoefte hebben aan het ontwikkelen van taal en digitale vaardigheden en dat ze daarnaast blij zijn met alle informatie die ze over de school van hun kind en het Nederlandse onderwijs leren. Uit één focusgroep blijkt dat werken aan zelfvertrouwen van ouders ook een groot verschil kan maken en dat dit met enige workshops teweeg is gebracht.

## **Conclusies**

### ***Wat is de rol van instanties op verschillende niveaus in het vraagstuk rondom geletterdheid en ouders?***

Op **macroniveau** speelt de gemeente een faciliterende rol in ontwikkelkansen voor ouders en kennisdeling / kwaliteitsbewaking in het werken met ouders. Zij dragen zorg voor kennisdeling en stellen via subsidies financiële middelen voor scholen en vve-instellingen beschikbaar om de samenwerking met en ondersteuning van ouders vorm te geven. Ze monitoren ook de kwaliteit van de inzet van deze middelen.

Op **mesoniveau** is er een rol weggelegd voor wijkteam Ouder-Kind. Zij zijn op de hoogte van barrières door beperkte geletterdheid (vooral taalvaardigheid, NT2) en signaleren wanneer ouders geen Nederlands beheersen. Ze hebben daar geen specifieke kennis over, maar verwijzen vooral door. Ook voorzien zij ouders mondeling van informatie of helpen ouders met taken zoals inschrijven voor interventies. Met dit onderzoek zijn andere meso-partners, zoals scholenkoepels, niet bereikt.

De vve-instellingen en scholen spelen een belangrijke rol op **microniveau**. (Beperkte) basisvaardigheden spelen een rol in communicatie met ouders, maar is zeker niet het enige en hoeft ook niet bepalend te zijn. Schoolpersoneel zet bijna altijd een communicatiemix (schriftelijk, digitaal, mondeling, in gedeelte taal enz.) in om een boodschap over te brengen. Visie op samenwerken met ouders speelt grote rol in hoeverre ouders in staat wordt gesteld om betrokken te kunnen zijn bij de school. Vve-locaties en kleuterklassen zetten in op ontwikkelen van educatief partnerschap en educatief thuismilieu.

### ***Basisvaardigheden en ouders***

**NT2:** Gebrek aan Nederlandse taalvaardigheid is het meest zichtbare probleem voor professionals. Scholen en vve's gaan er verschillend mee om: er worden tolken ingezet, Engels gesproken, taallessen geboden, et cetera.

**NT1:** Scholen hebben soms wel vermoedens van beperkte geletterdheid van Nederlandstalige ouders, maar merken het eigenlijk niet in communicatie met de ouders zelf, omdat zij mondeling goed communiceren. Bij vragen naar knelpunten rondom de 'geletterdheid' van ouders wordt ook niet meteen aan Nederlandstalige ouders gedacht, maar vaker aan anderstalige ouders.

**Digitale vaardigheden:** Veel, zo niet alle, communicatie gaat digitaal. Het is zowel een uitkomst vanwege de regelmatige updates en de visuele ondersteuning, als ook een knelpunt voor degenen die niet digitaal vaardig zijn. Alle ouders hebben een smartphone. Scholen ondersteunen ouders met praktische toegankelijkheid tot andere devices, maar niet met het ontwikkelen van digitale geletterdheid.

**Gecijferdheid:** Dit blijkt een blinde vlek voor de meeste stakeholders. De meeste gecijferde bronnen (rapporten en toetscores) worden altijd mondeling toegelicht. De stakeholders zijn van mening dat ouders niet per se goed gecijferd hoeven te zijn om toch voldoende op de hoogte te kunnen zijn van de school en de ontwikkeling van hun kind.

Instellingen die een ontwikkelingsgerichte visie op de samenwerking met ouders hebben, ervaren minder problemen in het contact met ouders met beperkte basisvaardigheden dan andere instellingen. De beperkte basisvaardigheden van de ouders wordt ondervangen doordat de school de dienstverlening anders inricht of op andere manieren een oplossing vinden voor de communicatie.

Over het algemeen zijn de ouders tevreden over het contact met school. De laagtaalvaardige ouders die we spraken namen deel aan cursussen TOB – soms de eerste taal cursus die zij volgen, omdat reguliere taal cursussen te duur zijn of de ouder (nog) niet in aanmerking komt voor inburgeringslessen. Taalleren wordt voor hen bemoeilijkt doordat hun leven vooral bestaat uit de zorg voor gezin en andere familie, zij weinig zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen hebben en/of in een wijk wonen waarin zij weinig Nederlands taalcontact hebben. Angst om een laptop van school te gebruiken, belemmert hen in de ontwikkeling van digitale vaardigheden en gebruik maken van de digitaal verstrekte informatie.

### ***Geletterdheid en de antecedenten uit het model 'domeinspecifieke geletterdheid'***

#### *Verwachtingen en ongeschreven regels*

Nederlandse basisscholen en vve-instellingen hanteren verschillende communicatiekanalen om met ouders in contact te treden en op de hoogte te houden van alles wat er op school speelt. Daarnaast wordt er in het Nederlandse school- en kinderopvangsysteem een pro-actieve en meewerkende houding van ouders verwacht. Bijvoorbeeld als de school ouders om hulp vraagt of als de school een achterstand of ander probleem signaleert bij het kind en er aanvullende ondersteuning aangevraagd moet worden. Bovendien is het zo dat in Nederland de algemene verwachting is dat ouders thuis bewust werken aan de educatieve ontwikkeling van het kind. Soms spelen op andere vlakken culturele verschillen een rol.

Ouders voldoen niet altijd aan de verwachtingen van leerkrachten en pedagogisch medewerkers. Sommige instellingen zien daarin een rol voor henzelf, door duidelijk(er) te communiceren over deze verwachtingen en ervoor te zorgen dat ouders in staat gesteld worden om betrokken te zijn bij de school. Van belang is daarbij om actief te werken aan de relatie met de ouder in een veilige setting.

Ook situationele factoren kunnen een rol spelen: weinig sociale cohesie en het gebrek aan een persoonlijk sociaal netwerk dat hen wegwijs kan maken, bestaansonzekerheid, gebrek aan tijd en stresserende persoonlijke omstandigheden, maar ook schaamte om hun (gebrek aan) taalvaardigheid en zelfvertrouwen om zichzelf te laten zien als educatief partner. Deze factoren leiden er soms toe dat ouders contact met de school vermijden.



Ook lijken ouders door gebrek aan kennis soms niet goed in te kunnen schatten hoe urgent een situatie en de verlangde communicatie is. Basisvaardigheden zijn daarin niet doorslaggevend, eerder is het de 'intrinsieke motivatie' of 'mindset' van die ouders – aldus de scholen. Ouders die actief zijn, zich durven open te stellen om adviezen van de school aan te nemen of zichtbaar aanwezig durven te zijn in de school of vve compenseren voor hun beperkte basisvaardigheden.

*Waardoor draagt beperkte geletterdheid van ouders bij aan kansenongelijkheid voor kinderen?*

Als ouders goed op de hoogte zijn van de school, draagt dat volgens alle scholen bij aan de ontwikkeling en het welzijn van een kind. Bij laaggeletterde ouders met weinig zelfvertrouwen of vertrouwen in eigen leervermogen, zie je dat in de kinderen terug. Motivatie om zich te ontwikkelen is daarmee ook een belangrijke factor in kansenongelijkheid. Ook kennis over het belang van en het hoe van educatieve omgeving thuis speelt een rol in tegengaan van kansenongelijkheid.

***Aan welke knelpunten wordt al gewerkt?***

**Macro-niveau:** Gemeente Amsterdam zet een breed subsidiekader voor financiering van een ouderconsulent (voor hulp, advies en doorverwijzing) en TOB-cursussen voor basisvaardigheden en kennisvergroting. Advies aan scholen en vve's om oudercontact te organiseren en digitale communicatie te benutten voor ondersteuning door beelden in plaats van alleen tekst.

Deze interventiemix moet de problemen oplossen rondom toegang tot ontwikkelmogelijkheden van basisvaardigheden en problemen rondom het professioneel handelen van school- en vve-personeel.

**Meso-niveau:** Ouder-Kind Team op stadsdeelniveau helpen met inschrijven van kinderen voor activiteiten (en ontzorgen daarmee de ouders) en verwijzen ouders en kinderen door. Zij kijken ook naar het gezin. De inzet van deze interventie is vooral gericht op ontzorging van ouders, bijvoorbeeld door geletterde taken van hen over te nemen.

**Micro-niveau:** primair onderwijs zet veel interventies in. Deze zijn in vijf categorieën onder te verdelen:

1. Visie op werken met ouders.
2. Eigen activiteiten voor ouders organiseren.
3. Keuzes in communicatie(vormen) met de ouders
4. Inschakelen van externe oplossingen voor communicatie, basisvaardigheden en kennisvergroting
5. Overige interventies, zoals binnen de school ouderconsulent aanstellen, gebruik van social media.

De vve is op zichzelf al een interventie voor ouders te noemen, waarin veel handvatten worden meegegeven voor ouders voor thuis. Met deze interventiemix wil de vve vooral normaliseren dat ouders de school inkomen en dat er open wordt gesproken over de ontwikkeling van het kind tussen ouder en PM'er. Meertalige communicatie kan ervoor zorgen dat boodschappen duidelijk over komen en dat er geen ruis ontstaat.

*Wat is trainbaar bij ouders?*

Naast scholing in de basisvaardigheden, kan er volgens de stakeholders ook worden ingezet op het bevorderen van kennis over het Nederlandse onderwijs, wat er van ouders verwacht wordt, wat zij thuis kunnen doen en hoe belangrijk de rol van ouders is in de ontwikkeling van de kinderen. Ouders geven zelf aan dat zij veel hebben gehad aan (kortdurende) interventies waarin aan zelfvertrouwen en empowering wordt gewerkt. Toegenomen zelfvertrouwen leidt volgens hen tot meer motivatie om bepaalde (mondelinge) geletterde handelingen aan te gaan of te oefenen.

# Domein Werk & Inkomen

## Doelstelling

Onderzoekers van het lectoraat Armoede interventies richten zich in dit onderzoeksprogramma op de kernrol inkomensverwerfer in het domein Werk & Inkomen. Het doel is om te onderzoeken: 1) welke kennis en vaardigheden de inkomensverwerfer nodig heeft om volwaardig te participeren in dit domein en 2) welke belemmeringen hierbij door het systeem worden opgeworpen. We vatten de kennis en vaardigheden en de toepassing hiervan in een specifiek domein samen met de term functionele geletterdheid.

## Definitie

### Inkomensverwerfer

Onder inkomensverwerving in het domein werk & inkomen verstaan we in dit onderzoeksprogramma het verwerven van alle inkomenscomponenten naast of buiten inkomen door arbeid. We excluderen in deze selectie studenten en werkzoekenden. De doelgroep inkomensverwerfer bestaat uit mensen met een minimum inkomen die gebruik maken van een vorm van inkomensondersteuning, waaronder:

- mensen met een uitkering via de Participatiewet
- mensen met een WW-uitkering
- mensen met en een arbeidsongeschiktheidsuitkering
- mensen met een AOW-uitkering

## Onderzoeksaanpak

### *Onderzoeksgroep Stakeholders*

In fase 2 hebben we in totaal n=10 interviews met stakeholders gehouden.

We hebben de stakeholders in het domein Werk & Inkomen ten eerste opgevat als professionals van instanties en deeloverheden die zowel op beleidsniveau als in de uitvoering te maken hebben met mensen die inkomensondersteuning ontvangen. Mensen met een participatiewet-uitkering staan bijvoorbeeld in contact met de gemeente en mensen die een WW-uitkering ontvangen hebben een relatie met het UWV. N=6 van de 10 stakeholders die we hebben gesproken beschouwen we in die zin als vertegenwoordigers van het systeem van inkomensondersteuning. Daarnaast hebben we n=4 stakeholders gesproken die werkzaam zijn in het veld van financiële hulp en ondersteuning en vanuit die hoedanigheid zicht hebben op de benodigde kennis en vaardigheden van inkomensverwerfers en drempels in het systeem waar zij tegenaan lopen.

In deze rapportage gebruiken we de term stakeholders voor deze onderzoeksgroep. Daar waar relevant onderscheiden we hierbinnen vertegenwoordigers van het systeem en professionals die werkzaam zijn in het veld van financiële ondersteuning.

We hebben semigestructureerde interviews afgenomen op basis van een topiclijst (zie bijlage 1). Deze topiclijst hebben we onder andere gebaseerd op het model uit fase 1. We hebben stakeholders gevraagd welke kennis en vaardigheden mensen volgens hen nodig hebben om succesvol te participeren en welke drempels het systeem/hun eigen instantie daarbij opwerpt. Vervolgens hebben we uitgevraagd wat er bij de betreffende instantie gebeurt om deze drempels te verlagen en wat hierin knelpunten en succesvolle ontwikkelingen zijn.

We hebben de stakeholders geworven uit het netwerk van het lectoraat Armoede Interventies.

Functie stakeholder	
Klantbegeleider bijzondere doelgroepen gemeente Amsterdam	Systeem
Directeur buurtwerkkamer Zuid-Oost	Financiële ondersteuning
Procesmanager dienstverlening WPI i.r.t. Buurteam	Systeem
Bewindvoerder Beaufin bewindvoeringskantoor	Financiële ondersteuning
Sociaal Raadslid Amsterdam	Financiële ondersteuning
Business analist Burgerperspectief Programma "Visie op Schulden" Belastingdienst	Systeem
Gedragswetenschapper gedragsunit UWV	Systeem
Directeur Sterk met Geld academie	Financiële ondersteuning
Directeur Sociale Verzekeringsbank	Systeem

### **Onderzoeksgroep Inkomensverwerwers**

We hebben de inkomensverwerwers geworven via de stakeholders. In het projectvoorstel hebben we aangegeven dat we plusminus 8 mensen met ervaringskennis wilden spreken. In de praktijk bleek het echter lastig mensen te werven. We hebben daarbij dus aanspraak moeten maken op het netwerk van stakeholders. Dit betekent wel dat er een bepaalde mate van selectiebias in de analyse optreedt, aangezien deze inkomensverwerwers al een vorm van ondersteuning ontvangen omdat wij met ze in contact zijn gekomen via bewindvoerders en sociaal raadsliden. We hebben in totaal n=7 respondenten geïnterviewd.

We hebben semigestructureerde interviews afgenomen op basis van een topiclijst (zie bijlage 2). We hebben in deze interviews niet expliciet de antecedenten uit het model uitgevraagd aangezien dit vrij complexe materie is om op te reflecteren. Onderwerpen die in deze interviews wel aan bod zijn gekomen, zijn onder andere: hulp en ondersteuning, kennis en gebruik van regelingen, contact met instanties en drempels in het systeem.

### **Belemmeringen vanuit het model en drempels in het systeem**

In deze paragraaf beantwoorden we de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke belemmeringen ervaren inkomensverwerwers volgens de onderzoeksgroepen inkomensverwerwers en stakeholders bij het succesvol participeren in het domein Werk & Inkomen als we kijken naar de antecedenten uit het model voor functionele geletterdheid ?
2. Welke drempels worden daarbij door het systeem opgeworpen?

### **Basisvaardigheden**

We hebben stakeholders gevraagd hoe zij aankijken tegen de basisvaardigheden die mensen nodig hebben om succesvol in contact te treden met diverse instanties en/of (deel)overheden (het systeem).

### *Digitale vaardigheden en praktische toegankelijkheid*

Het merendeel van de stakeholders (7 van de 10 stakeholders) geeft aan dat de grootste belemmeringen die zij bij inkomensverwerwers zien, spelen op het gebied van digitale vaardigheden. Dit gaat dan om zaken als het gebruiken van Digid, het gebruiken van scanners op mobiele telefoons, aanvraagformulieren digitaal invullen, downloaden en opsturen en op websites navigeren. Een stakeholder geeft aan dat er (vaak in verband met de AVG) steeds meer drempels worden opgeworpen bij digitale handelingen die mensen moeten verrichten om hun recht te realiseren. De Digid is hier een voorbeeld van; enkele jaren geleden is er een sms-controle aan toegevoegd en daarvoor heeft men een mobiele telefoon nodig. De overheid heeft hier dus een extra drempel opgeworpen.

Meerdere stakeholders geven aan dat het ingewikkeld is hoe om te gaan met deze belemmeringen. Zo wordt genoemd dat er een groot verschil is tussen de oudere en jongere generatie met betrekking tot digitalisering. Bij de belastingdienst kunnen aanvraagprocedures sterk versimpeld worden door digitalisering. Er wordt echter opgemerkt dat jongeren hierdoor sneller in contact treden, maar dat de oudere generatie hierdoor afhaakt. Bij het UWV bestaat er daarom een alternatief proces voor mensen die weinig digitaal vaardig zijn. Het probleem is dan wel dat het moeilijk is achter deze belemmeringen te komen. Voordat het UWV een persoonlijk gesprek voert met iemand, heeft deze persoon al veel digitale handelingen moeten verrichten om een aanvraag in gang te zetten. Bij het SVB speelt dit bijvoorbeeld bij de aanvraag voor aanvullend pensioen. Mensen die hiervoor mogelijk in aanmerking komen moeten ten eerste veel ingewikkelde digitale handelingen verrichten (ze worden door een Wizard geleid) en haken dan af omdat het resultaat onder de streep minder oplevert dan de inspanning die het vraagt. Dit wordt ook wel de hassle-factor genoemd; het proces is teveel gedoe (J. Laan, van der et.al., 2017). De mensen die in dit proces uitvallen, maken vervolgens geen gebruik van eventueel aanvullend pensioen. Dit is een groep mensen die hierdoor als het ware onzichtbaar blijft voor het SVB. Ook hier speelt dat 'het systeem' vervolgens moeilijk in contact komt met deze groep omdat persoonlijk contact niet in direct in dit proces is ingebouwd.

De inkomensverwerwers die we hebben gesproken, hebben allen op een gegeven moment hulp gezocht omdat ze het zelf niet goed voor elkaar kregen om zowel landelijke als gemeentelijke toeslagen en dergelijke aan te vragen. Dit gaat deels over complexe digitale handelingen, deels over complexe inhoud (vragen over vermogen etc.) maar het meeste worden zaken genoemd die te maken hebben met praktische toegankelijkheid. We kunnen hier een onderscheid maken tussen praktische toegang – dit vertrekt vanuit het individu en gaat over zaken als het hebben van een computer – en praktische toegankelijkheid. Deze laatste term duidt dan op de toegankelijkheid van het systeem en de drempels die daarin worden opgeworpen. 4 van de 5 respondenten noemen bijvoorbeeld het feit dat het heel lastig is tegenwoordig om iemand bij een instantie aan de telefoon te krijgen. Er zijn weinig fysieke balies meer (de belastingdienst noemt dit zelf ook een probleem), dus telefonisch contact zoeken is dan de enige optie. Respondenten geven aan dat ze afhaken omdat ze lang in de wachtrij staan en/of niet worden teruggebeld, dat afdelingen onderling niet met elkaar overleggen waardoor men steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet doen, en dat websites vaak niet goed genoeg werken of gebruikersonvriendelijk zijn.

De hierboven genoemde praktische ontoegankelijkheid van het systeem in combinatie met de complexiteit van aanvraagprocedures – zowel digitaal complex als wat er inhoudelijk wordt gevraagd – kan zorgen voor wat we ook wel 'systeemstress' noemen (Custers, 2023). Deze stress kan ervoor zorgen dat mensen aanvraagprocedures niet doorzetten of er zelfs niet eens aan beginnen. Dit wordt onderschreven door de inkomensverwerwers. Ze lijken in die zin minder belemmerd te worden door hun eigen 'gebrek aan' vaardigheden als wel door het complexe navigatiesysteem in het domein Werk & Inkomen.

### *Taalvaardigheden*

Alle stakeholders geven aan dat lage taalvaardigheden een rol spelen. Hierbij maken ze een onderscheid tussen de groep die de Nederlandse taal niet voldoende machtig is en de groep mensen met een Nederlandse achtergrond die laaggeletterd is. Bij de eerste groep speelt het probleem dat de meeste informatie vanuit het systeem in het Nederlands wordt aangeboden. Stakeholders geven aan wel te experimenteren met informatiebrieven op B1 niveau maar dit ook nog vaak een te hoog niveau blijkt. Daarbij wordt alle overige communicatie, bijvoorbeeld websites of antwoordapparaten van instanties, enkel in de Nederlandse taal aangeboden.

5 van de 10 stakeholders onderstrepen dat de tweede groep vaker onopgemerkt blijft in het systeem. Dit komt deels omdat mensen toch in staat lijken te verbloemen dat er sprake is van laaggeletterdheid of dat zij hebben geleerd om deze belemmering 'heen te werken'. Daarnaast geven stakeholders aan dat het voor het 'systeem' überhaupt ingewikkeld is om achter dit soort belemmeringen te komen. Ook hier speelt de afwezigheid van persoonlijk contact door digitalisering en het verdwijnen van fysieke balies een grote rol. Zowel stakeholders als inkomensverwerwers benoemen dit eigenlijk als voorwaarde voor goede ondersteuning, maar zien dat dit in de praktijk de afgelopen jaren eerder minder dan meer is geworden. Systemen zijn zo ingericht dat mensen ten eerste zelf met het systeem in contact moeten treden en er is (mede door digitalisering) weinig ruimte voor uitvoerders om te identificeren of en waar er belemmeringen bij iemand spelen.

Toch zijn er ook ontwikkelingen gaande, bijvoorbeeld op het gebied van informatievoorziening. Er wordt vaker gepoogd informatie versimpeld aan te bieden, bijvoorbeeld door brieven te versturen die op B1 niveau zijn geschreven. De helft van de stakeholders (5 van de 10) geeft hierbij wel aan dat dit een complexe exercitie is, aangezien instanties ook de taakstelling hebben volledige en juridische correcte informatie te verstrekken. Complexe (en deels juridische) informatie hertalen naar B1 niveau is niet gemakkelijk.

### *Rekenvaardigheden*

Wanneer we kijken naar belemmeringen op het gebied van rekenvaardigheden speelt hetzelfde probleem. Ten eerste valt op dat geen van de stakeholders dit vraagstuk uit zichzelf benoemt. Bij het thema basisvaardigheden worden vooral de taal- en digitale vaardigheden genoemd. Toch weten we uit onderzoek dat 2.1 miljoen mensen in Nederland moeite heeft met rekenen (Aanpak van laaggeletterdheid, Algemene rekenkamer, 2016). Wanneer we stakeholders er expliciet naar vragen, komen er wel voorbeelden uit de praktijk omhoog. Zo noemen enkele stakeholders het probleem met het verschil tussen bruto-netto inkomen. Voor veel mensen is dit verschil lastig te begrijpen en stakeholders zien in de praktijk dat dit verkeerde verwachtingen schept. Mensen gaan uit van het bruto-inkomen dat ze in brieven zien staan. Ook hier geldt echter voor instanties dat zij wettelijk verplicht zijn bruto bedragen te noemen en dat dit daarmee een uitdaging vormt voor mensen waarbij sprake is van lage rekenvaardigheden.

Stakeholders die in het veld van financiële ondersteuning werken (4 respondenten) zien in hun beroepspraktijk laaggecijferdheid wel als minder acuut dan laaggeletterdheid. Vaak maken bijvoorbeeld bewindvoerders gebruik van kleine interventies zoals het instellen van automatische incasso's voor vaste lasten wat een bepaalde mate van belemmering wegneemt.

2 van de 7 inkomensverwerwers geven aan dat het invullen van cijfers bij aanvraagformulieren en het berekenen van inkomsten en uitgaven soms wel een opgave kan zijn, maar dat zij ook hier hun netwerk voor weten inzetten. De overige 5 inkomensverwerwers geven aan hier geen moeite mee te hebben.

### ***Doenvermogen***

Op basis van het model uit fase 1 hebben we de belemmeringen uitgevraagd op het gebied van cognitieve, non-cognitieve en psychosociale kenmerken. We zien dat stakeholders de belemmeringen op deze gebieden veelal samen vatten onder de noemer 'doenvermogen'. Deze term werd geïntroduceerd in het WRR rapport 'Weten is nog geen doen' (2017) in aanvulling op denkvermogen als belangrijke voorspeller van gedrag, en is in de praktijk breed overgenomen. Doenvermogen is een overkoepelend begrip voor een aantal specifieke vermogens. Dit zijn de vermogens om in actie te komen, acties vol te houden, en met tegenslag om te gaan. Om een plan te kunnen maken en uit te voeren gebruikt iemand zowel doenvermogen als denkvermogen. Aan de basis van iemands doenvermogen liggen enkele persoonlijke eigenschappen die ook wel niet-cognitieve persoonskenmerken worden genoemd. Dit zijn bijvoorbeeld temperament, zelfcontrole en overtuigingen. Daarbij hebben zaken als het ervaren van (chronische) stress, life-events of andere psychosociale problematiek ook een grote invloed op het vermogen om te handelen.

Alle stakeholders onderstrepen dat het onderscheiden van cognitieve, non-cognitieve en psychosociale kenmerken in hun beroepspraktijk niet goed mogelijk noch zeer relevant is. Daarbij noemen de meeste stakeholders expliciet het hebben van een sterk eigen netwerk of toegang tot formele ondersteuning als belangrijke voorwaarde voor succesvolle participatie, zeker wanneer er sprake is van al dan niet tijdelijk verminderd doenvermogen door stress, hetgeen zij in de praktijk vaak terug zien komen.

De 7 inkomensverwerwers die we hebben geïnterviewd onderstrepen vooral het belang van een netwerk. Zij noemen steeds bij elke belemmering die zij ervaren op het gebied van bijvoorbeeld basisvaardigheden dat zij weten bij wie zij om hulp kunnen vragen. Inkomensverwerwers weten bijvoorbeeld dat ze bij wijzigingen in hun inkomen aan de bel moeten trekken. Hoewel enkele respondenten aangeven zelf op momenten in hun leven niet in staat te zijn geweest in contact te treden met het systeem, hebben ze wel geleerd dat het dan van belang is hulp in te schakelen. Een ander voorbeeld dat vaak genoemd wordt is het zelf niet durven openen van de post, maar dit wel durven meenemen naar bijvoorbeeld het buurtteam. Daar worden brieven dan gezamenlijk geopend en complexe informatie wordt 'vertaald'. Zo kan er ook direct worden gehandeld als dit nodig blijkt.

Uit de interviews met inkomensverwerwers komt duidelijk naar voren dat problemen in het domein Werk & Inkomen veelal ontstaan wanneer er sprake is van life-events; het verliezen van een baan en in scheiding gaan worden in dit verband genoemd. We weten ook uit onderzoek dat life-events van grote invloed zijn op het doenvermogen van mensen (WRR, 2017). De inkomensverwerwers die wij hebben gesproken laten echter ook zien dat structurele toegang tot een intermediair, en dan met name 1 contactpersoon waarmee een band is opgebouwd, dit verminderde doenvermogen als het ware kan compenseren of opvangen.

Stakeholders noemen in dit verband het spanningsveld tussen doenvermogen en de drempels in het systeem. Het merendeel van de stakeholders noemt voorbeelden waarbij juist wanneer mensen door life-events verminderd doenvermogen hebben en kwetsbaar zijn, het systeem vraagt om meer complexe handelingen. Een stakeholder omschrijft dit zo: 'Bij de minst kwetsbare groepen gaan de meeste zaken geautomatiseerd, bij de meest kwetsbare groepen vragen we ineens enorm veel van hun vermogen'. Een voorbeeld: het verliezen van een baan kan een hele heftige gebeurtenis zijn, maar juist in de eerste maand na ontslag, wordt zeer veel gevraagd van mensen die zich aanmelden bij het UWV. Daarbij geldt dat er pas sprake is van persoonlijk contact met het UWV na deze eerste periode. Een ander voorbeeld: Bij de SVB is de aanvraag voor aanvullend pensioen zeer complex, terwijl dit juist ook voor een groep bedoeld is die door diverse

kwetsbaarheden in het leven minder in staat is gebleken te werken. Toch is er nog steeds een grote groep mensen in Nederland die geen gebruik maakt van hun recht op aanvullend pensioen.

### ***Kennis en ervaring in het domein***

Een van de voorwaarden uit het model betreft het hebben van kennis en ervaring in het domein. Dit gaat bijvoorbeeld over weten welke rechten je hebt, op welke wijze je deze rechten kan realiseren en aan welk loket. Amagir et al (2023) spreken in dit verband ook wel van 'instantiekapitaal': 'Instantiekapitaal betekent dat je je weg kunt vinden naar de regelingen die voor jou relevant zijn. En dan in staat bent om je door de papieren of digitale wirwar heen te werken en te begrijpen welke eisen aan elke afzonderlijke regeling worden gesteld (Amagir & Kremer, 2023). Bovendien moet je de ongeschreven regels kennen om te krijgen waar je recht op hebt.' (Sociale vraagstukken, 2023)

Uit de interviews met de inkomensverwerwers komt naar voren dat mensen vaak niet goed weten waar ze recht op hebben. Uit onderzoek weten we ook dat dit een van de redenen is dat er in Nederland sprake is van ondergebruik, bijvoorbeeld van minimavoorzieningen (Conen, 2023). Inkomensverwerwers geven aan dat ze zich vaak onzeker voelen als het gaat over weten waar ze recht op hebben. Zo noemt een inkomensverwerwer het voorbeeld van de wasmachine die kapot ging. Toen zij bij een sociaal raadslid terecht kon, bleek dat ze aanspraak kon maken op de witgoedregeling: 'Maar dat had ik uit mezelf echt niet geweten dat zoiets bestond'.

Ook stakeholders zien dit terug in de beroepspraktijk. Mensen die weten waar ze recht op hebben en weten hoe ze zich daarbij moeten opstellen, hebben meer kans hun recht te realiseren. Een stakeholder geeft een duidelijk voorbeeld van het belang van instantiekapitaal: hij geeft de cursus 'omgaan met geld' aan deelnemers met een niet-westerse achtergrond. Hij leert deelnemers bijvoorbeeld dat het in Nederland zo is dat het beter is om bij een urgente brief meteen de instantie op te bellen en zo 'je gezicht te laten zien' in plaats van je te 'verbergen'. Hij voegt daaraan toe dat dit niet altijd hetzelfde werkt in het land van herkomst, dus dat deelnemers dit moeten leren. Hij toont de deelnemers dat er vervolgens best veel mogelijk is bij instanties, maar dat dit wel een proactieve benadering vergt. Dit is een voorbeeld waarbij er dus niet zozeer gewerkt wordt aan het vergroten van basisvaardigheden, maar aan het vergroten van instantiekapitaal; kennis over hoe het systeem werkt.

Ook hier geldt dat stakeholders die het systeem vertegenwoordigen de noodzaak van kennis en ervaring in het domein onderkennen, maar ook zien dat dit soms op gespannen voet staat met wat er in de dagelijkse praktijk vanuit het systeem wordt aangeboden. Er is minder sprake van persoonlijk contact en er zijn steeds minder fysieke balies waar mensen heen kunnen. Bij de belastingdienst wordt genoemd dat belastingmedewerkers per telefonisch gesprek 7 minuten per klant hebben alvorens ze verplicht zijn door te verwijzen of later terug te bellen. Daarbij wordt ook genoemd dat instanties in principe niet mogen doorverwijzen naar financiële hulp omdat de wet voorschrijft dat zij niet op 'de stoel van de adviseur' mogen gaan zitten. Een stakeholder geeft aan dat zij in principe alleen tussen 'de regels door' klanten doorverwijzen naar bijvoorbeeld Geldfit. Stakeholders kunnen het instantiekapitaal van mensen in principe vergroten door op mogelijkheden te wijzen (zoals bijvoorbeeld het recht op andere voorzieningen) en breder door te verwijzen (naar bijvoorbeeld financiële hulp) maar zitten in de praktijk vaak vast aan wet- en regelgeving die dit weinig toelaat. Stakeholders die werkzaam zijn in het veld van financiële ondersteuning geven wel aan dat ze hier veel aandacht aanbesteden; zo leggen zij de nadruk op het samen oefenen met bijvoorbeeld schuldeisers bellen of het invullen van aanvraagformulier zodat op deze wijze kennis van mensen vergroot kan worden.

### *Het netwerk en de intermediair als brug tussen individu en systeem*

De inkomensverwerwers die we hebben gesproken ontvangen allen een vorm van financiële ondersteuning; 4 van de 7 inkomensverwerwers staan in contact met sociaal raadslieden en 3 van de 7 komen vaak langs in de buurtwerkkamers in Amsterdam wanneer ze vragen van financiële aard hebben.

Wat opvalt is dat deze inkomensverwerwers aangeven weinig netwerk te hebben, dus vrienden of familie waar zij op terug kunnen vallen of een netwerk te hebben dat hen niet verder kan helpen. Het hebben van zo'n informeel netwerk noemen we ook wel sociaal kapitaal, waarbij we zien dat sociaal kapitaal uitwisselbaar is met instantiekapitaal (Amagir & Kremer, 2023). Met andere woorden: als je meer sociaal kapitaal hebt, heb je vaak minder instantiekapitaal nodig, je kan dan met hulp navigeren in het systeem in plaats van een beroep te moeten doen op je eigen kennis en vaardigheden.

De inkomensverwerwers met weinig sociaal kapitaal lijken dus meer instantiekapitaal nodig te hebben. Mede daarom doen zij een beroep een vorm van financiële ondersteuning. Dit zoeken zij dan bij professionals die werkzaam zijn in de dezelfde buurten als waar de inkomensverwerwers wonen. In de interviews komt naar voren hoe belangrijk deze professionals vervolgens worden voor deze mensen en hoe zij als het ware compenseren voor een gebrek aan netwerk. We kunnen deze professionals omschrijven als intermediairs, omdat zij een duidelijke brugfunctie vervullen tussen het individu en het systeem.

Inkomensverwerwers geven aan structureel bij 'hun intermediairs' terecht te kunnen. Het gaat hier dus niet om een tijdelijke interventie (zoals inkomensreparatie bij een sociaal raadslid) of om het vergroten van de eigen vaardigheden, maar om het hebben van een contactpersoon waarbij iemand structureel terecht kan, die in hun buurt werkt, waarbij men zich vertrouwd en veilig genoeg voelt om om hulp te vragen en men buiten kantoor tijden mag bellen of appen als iets urgent is.

Deze intermediairs navigeren als het ware voor deze mensen door het systeem. Inkomensverwerwers weten dan dat ze bijvoorbeeld bij wijzigingen in inkomen aan de bel moeten trekken of nemen hun post mee naar de intermediair en zo hoeven ze zelf minder van doen te hebben met instanties, hebben ze minder last van systeemstress en spelen eventuele digitale belemmeringen of belemmeringen op het gebied van taal- en rekenvaardigheid een kleinere rol. De intermediairs fungeren op deze manier als een soort 'systeemspiegel' voor het sociaal kapitaal waar men weinig of geen beroep op kan doen.

## **Ontwikkelingen in het systeem en knelpunten**

In deze paragraaf beantwoorden we de volgende onderzoeksvraag:

3. Welke ontwikkelingen zijn er bij instanties gaande om met deze problematiek om te gaan en welke belemmeringen zien stakeholders in het systeem?

### ***Institutionele ontwikkelingen***

We zien in de interviews met stakeholders terug dat het begrip 'doenvermogen' en wat dit betekent voor het individu in relatie tot het systeem steeds meer van invloed is op hoe processen bij instanties worden ingeregeld. Zo heeft het UWV een doenvermogensanalyse ontwikkeld waarbij er wordt gekeken hoe de klantreis zo drempelloos kan worden ingericht. Er worden met deze tool analyses uitgevoerd om te signaleren waar mensen in het proces te weinig worden ondersteund om in actie te kunnen komen en waar het risico op uitval groot is. Vervolgens wordt geprobeerd deze drempels uit de klantreis te verwijderen.



Bij de afdeling bijzondere doelgroepen van de gemeente Amsterdam hebben ze in dit verband ook enkele systeemveranderingen doorgevoerd. Zo zorgen ze er nu voor dat ze direct de eerste drempel tot het ontvangen van hulp bij hun klanten kunnen identificeren. In het geval van bijzondere doelgroepen (waartoe bijvoorbeeld dak- en thuisloze mensen behoren) is de eerste drempel dikwijls het nodig hebben van een briefadres zodat men een Digid kan aanvragen. Waar men hier eerst voor naar verschillende loketten moest, hebben ze het nu zo georganiseerd dat de medewerkers van diverse afdelingen die hierover gaan fysiek naast elkaar achter een balie zitten. Zo kunnen medewerkers direct samen handelen om een eerste drempel weg te halen. Dit vergt dan vervolgens minder doenvermogen van klanten; zij hoeven bijvoorbeeld niet nogmaals terug te komen en formulieren uit te printen en in te vullen. Een stakeholder noemt hierbij ook een extra succesfactor: 'Het feit dat we meteen bij het eerste contact een actie kunnen plegen, zorgt ervoor dat een klant het gevoel krijgt geholpen te worden. We zien echt dat dit voor minder uitval zorgt en dat klanten vaker weer terug komen'.

Een aantal stakeholders geeft aan dat instanties klanten steeds vaker proactief benaderen om problemen te voorkomen. Zo wordt er bij de belastingdienst in pilots geëxperimenteerd met het benaderen van mensen die te laat zijn met hun opgave inkomstenbelasting. Het idee hierachter is dat mensen nog voor dat zij eventueel een boete ontvangen de kans krijgen alsnog hun inkomstenbelasting in te dienen. Bij de SVB worden mensen in een brief erop gewezen dat zij mogelijk recht hebben op aanvullend pensioen. Overige ontwikkelingen die door stakeholders worden genoemd zijn het (opnieuw) inrichten van fysieke balies en zogenaamde 'one-stop shops', waarbij men voor hulp niet langs talloze afdelingen hoeft maar waarbij een centraal loket volstaat. Daarnaast wordt er zowel bij de gemeente Amsterdam als bij de Belastingdienst gekeken naar mogelijkheden voor automatische toekenning. Dit betekent dat bestanden intern aan elkaar worden gekoppeld waardoor mensen automatisch toeslagen toegekend kunnen krijgen. Dit verlaagt de drempel met betrekking tot het doorlopen van aanvraagprocedures, die vaak complex zijn. Ook zorgt dit ervoor dat mensen niet zelf kennis hoeven op te doen over waar zij recht op hebben. Een voorbeeld: bij de gemeente Amsterdam ontvangen mensen met een participatiewet-uitkering automatisch de stadspas (Hees et al. 2023). Dit is een voorbeeld van een systeeminterventie.

Tot slot noemen stakeholders nog ontwikkelingen op het gebied van het versimpelen van informatie in brieven, het samenvoegen van diverse regelingen in dezelfde aanvraagprocedures, het aanpassen van financiële voorwaarden en ontwikkelingen op het gebied van communicatie. Bij de belastingdienst wordt bijvoorbeeld gesproken van 'de natuurlijke dialoog': mensen benaderen in een informele tone-of-voice in plaats van formeel-juridisch.

De interviews tonen aan dat er bij instanties zeker sprake is van inzicht in de drempels die het systeem opwerpt voor mensen. Er zijn veel ontwikkelingen gaande die deze drempels moeten verlagen. We zien echter ook dat er nog steeds veel belemmeringen zijn die ervoor zorgen dat ontwikkelingen spaak lopen of niet structureel kunnen worden doorgevoerd.

## **Belemmeringen in het systeem**

We kunnen op basis van de interviews een aantal overkoepelende belemmeringen identificeren die ervoor zorgen dat instanties en (deel-)overheden niet altijd in staat zijn structurele aanpassingen door te voeren die zij wel als noodzakelijk achten om de dienstverlening voor burgers te verbeteren. De grootste belemmeringen spelen op het gebied van de AVG, juridische belemmeringen vanuit weinig wendbare wet- en regelgeving, taakstellingen van instanties die te scherp inkaderen of tegenstrijdig zijn en interne institutionele belemmeringen bij het inrichten van dienstverlening.

Stakeholders noemen allen de knellende wet- en regelgeving op het gebied van de AVG. Het is momenteel meestal niet mogelijk inhoudelijke gegevens van cliënten tussen overheidsinstanties te delen. Dit leidt er ten eerste toe dat mensen gedwongen worden hun verhaal steeds opnieuw te doen. Zo noemt het UWV in dit verband het voorbeeld van het overdragen van cliënten met schuldenproblematiek aan gemeenten. In 2021 is de juridische grondslag voor het doorverwijzen van mensen naar gemeenten verbreed. Dit betekent dat het UWV bij signalen van schuldenproblematiek hun cliënten actief mogen doorverwijzen. Echter mogen zij geen inhoudelijke gegevens van cliënten uitwisselen. Het UWV beschrijft de gevolgen hiervan in de knelpuntenbrief 2023 aan het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid. In praktijk blijkt dat cliënten schaamte ervaren bij het (opnieuw) delen van hun verhaal. Zij ervaren dit als een zware belasting en dit kan reden zijn om de noodzakelijke vervolgstap naar de gemeente niet te maken. Ook krijgen gemeenten geen goed zicht op de mate van urgentie doordat het UWV wel mag overdragen, maar enkel met NAW- en contactgegevens. Een meer toereikende grondslag in de bestaande wetgeving zou gegevensuitwisseling mogelijk moeten maken waardoor instanties en gemeenten beter op actuele problematiek kunnen inspelen.

Een ander voorbeeld van knellende wetgeving is al eerder genoemd. Er is geen wettelijke grondslag bij de Belastingdienst om klanten door te verwijzen naar financiële hulp wanneer medewerkers schuldenproblematiek signaleren. Dit is niet de taakstelling van de Belastingdienst en zij mag niet op de 'stoel van de adviseur' gaan zitten. Dit zorgt er in de praktijk voor dat medewerkers wel kunnen signaleren, maar weinig mogelijkheden hebben om hierop in te spelen. Een noodzakelijke wetsaanpassing hiervan zou ook meerdere jaren duren, terwijl dergelijke problematiek om een snellere oplossing vraagt. Medewerkers verwijzen dus 'tussen de regels door' maar het is maar zeer de vraag in hoeverre mensen vervolgens ook de stap naar ondersteuning zetten.

Niet alleen bij gegevensuitwisseling maar ook bij gegevensverwerking binnen een instantie speelt knellende wet- en regelgeving een grote rol. Zo noemt het SVB het feit dat er een grote groep mensen niet gebruik maakt van het recht op aanvullend pensioen. In verband met regelgeving rondom proportionaliteit en gegevensverwerking is het echter zo dat het SVB deze groep enkel globaal in beeld heeft en hierop niet kan differentiëren. Dit belemmert in de praktijk dienstverlening op maat.

Ook wordt het spanningsveld tussen de verschillende 'petten' van instanties genoemd. De gemeente Amsterdam is bijvoorbeeld zowel ondersteuner als schuldeiser. Dit is in principe een tegenstrijdige taakstelling die in de praktijk voor belemmeringen kan zorgen. Bij de Belastingdienst wordt dit eveneens opgemerkt.

Tot slot noemen stakeholders in dit verband nog belemmeringen op instantieniveau. Zo is in het de praktijk vaak zo dat ontwikkelingen niet structureel geïmplementeerd kunnen worden, door bijvoorbeeld software dat daar niet op ingericht is. Er worden dan wel pilots uitgevoerd om de dienstverlening te verbeteren maar deze zijn veelal van tijdelijke aard. Ook noemt men als belangrijke belemmering het feit dat er niet altijd 'afdelings-overstijgend' kan worden samengewerkt. Dit komt zowel door belemmeringen op het gebied van gegevensuitwisseling als door het feit dat werkprocessen daar niet op zijn ingericht. Bij de Belastingdienst speelt dit probleem bijvoorbeeld bij ZZP'ers die deels met particuliere en deels met ondernemersbelastingen te maken heeft. Hierdoor moet iemand navigeren tussen twee afdelingen die niet automatisch in contact met elkaar staan of gegevens mogen uitwisselen.

Een voorbeeld van succesvolle ontschotting is de geïntegreerde functie bij de afdeling bijzondere doelgroepen bij de gemeente Amsterdam waarbij klantbegeleiders zich nu zowel met uitkeringen als toeleiden naar werk bezighouden. Bij de afdeling WPI zijn dit normaal gesproken twee verschillende functies. Ook het feit dat medewerkers van

verschillende afdelingen nu samenwerken achter hetzelfde loket zodat klanten direct een briefadres toegewezen krijgen en een Digid wordt verstrekt is een voorbeeld van succesvolle ontschotting.

## **Kansrijke interventies**

Tot slot beantwoorden we in deze paragraaf de volgende onderzoeksvraag:

4. Wat zijn volgens inkomensverwerwers en stakeholders kansrijke interventies in het systeem en daarbuiten?

We hebben beide onderzoeksgroepen naar kansrijke interventies in het systeem en daarbuiten gevraagd. Het gaat hierbij zowel over kleine, maar succesvolle aanpassingen in het systeem en grotere ontwikkelingen die ervoor moeten zorgen dat dienstverlening voor burgers structureel verbetert. Daarnaast gaat het om interventies in het i-frame, dus die meer gericht zijn op het individu.

Meerdere stakeholders noemen de inrichting van zogenaamde maatwerkplaatsen of maatwerkteams zowel binnen instanties als domein-overstijgend. Het UWV maakt gebruik van maatwerkplaatsen om knelpunten in het systeem te signaleren en bespreken. In de knelpuntenbrief 2023 staat daarnaast beschreven dat er diverse initiatieven lopen op het terrein van overheidsbrede (regionale en lokale) maatwerkplaatsen om tegemoet te komen aan domein-overstijgende problematiek. Bij de afdeling bijzondere doelgroepen van de gemeente Amsterdam zijn eveneens maatwerkteams ingericht om casuïstiek te bespreken. Dit zijn meer structurele ontwikkelingen die ook voortkomen uit onder andere de toeslagenaffaire, waarbij we zagen dat medewerkers weinig ruimte ervoeren om knelpunten te signaleren of om uitzonderingen toe te passen (en dus maatwerk te leveren) (zie ook Oomkens, R et al. 2023). De inrichting van maatwerkteams in het systeem is hier deels een antwoord op. Dit blijven echter wel ontwikkelingen die het bestaande systeem dienen te verbeteren en niet zozeer ontwikkelingen ten behoeve van het ontwerpen van nieuwe, betere systemen.

Er worden ook veel kleinere aanpassingen genoemd die in de praktijk succesvol zijn gebleken. Zo is de afdeling bijzondere doelgroepen bezig om wachtkamers vriendelijker in te richten, zodat mensen –letterlijk - makkelijker de drempel overstappen. Dit doen ze onder andere door beveiliging uit het zicht te plaatsen en te zorgen dat er meer ruimte is zodat mensen zich vrijer kunnen bewegen. Een andere kleine, maar belangrijke aanpassing is dat wanneer instanties bellen er geen privé-nummer op het scherm komt, maar de naam van de instantie. Uit de praktijk blijkt dat mensen zo eerder geneigd zijn op te nemen. Bij het UWV hebben ze de ambitie dat er uiteindelijk ‘Hoi, wij zijn het UWV’ op het scherm komt te staan.

Bij de Belastingdienst hebben ze een betaalpauzeknop ingevoerd op de website. Dit is ook een simpele, maar belangrijke aanpassing van het systeem. Kanttekening hierbij is wel dat dit vervolgens een bepaalde mate van digitale vaardigheden vergt, omdat zo'n knop moeilijk is te vinden op de website. Ook hebben mensen vaak geen kennis van de mogelijkheden die er zijn om te betalen in termijnen of een pauze in te voeren. Dit komt ook naar voren uit de interviews met inkomensverwerwers. Op dit soort mogelijkheden zou volgens hen meer gewezen moeten worden en zo wordt in principe ook instantiekapitaal bij burgers vergroot. Tot slot noemen enkele stakeholders dat zij experimenteren met het versimpelen van informatie in brieven (bijvoorbeeld op B1 niveau). Daarbij ook een kanttekening: twee stakeholders geven aan dat dit de informatie niet altijd toegankelijker maakt. Daarbij staat het versimpelen van informatie soms op gespannen voet met de wettelijke grondslag om formeel-juridisch volledig te zijn.

Inkomensverwerwers noemen in dit verband niet zozeer systeeminterventies die hen ondersteunen, maar algemene factoren die zij als succesvol in de ondersteuning ervaren. Zo spreken alle inkomensverwerwers over de contactpersoon die zij hebben waarbij ze om hulp kunnen vragen. 1 inkomensverwerwer geeft aan dat dit een belastingdienstmedewerker is. Deze medewerker is op de hoogte van haar situatie en zij 'mag altijd alles aan haar vragen'. 4 inkomensverwerwers noemen een sociaal raadslid waarbij zij met vragen mogen komen. Uit de interviews komt naar voren dat persoonlijk contact en de aanwezigheid van fysieke balies waar men langs kan gaan belangrijke voorwaarden zijn voor mensen om in contact te durven treden met het systeem. Het kunnen aanspreken van een (formeel) netwerk waarbij men terecht kan met vragen en het hebben van een vertrouwensband met mensen uit dit netwerk zijn eveneens van groot belang.

Tot slot wordt in dit verband ook door enkele stakeholders en inkomensverwerwers de buurtwerkkamers<sup>8</sup>, het Hulp bij digitaal programma in de OBA's<sup>9</sup> en de financiële cafés<sup>10</sup> in Amsterdam genoemd. Bij deze drie interventies is er sprake van een laagdrempelige toegang (inloopsprekuren). Zij zitten daarnaast op diverse plekken in de stad waardoor ze praktisch zeer toegankelijk zijn.

## **Conclusie**

We hebben ons in de interviews met inkomensverwerwers en stakeholders deels gefocust op de kennis en vaardigheden die mensen nodig hebben om succesvol te participeren in het domein Werk & Inkomen en deels op de drempels die daarbij door het systeem worden opgeworpen. Daarnaast hebben we onderzocht welke ontwikkelingen er gaande zijn bij instanties en (deel-)overheden (het systeem) om de dienstverlening voor burgers te verbeteren en welke belemmeringen hierbij door het systeem worden geïdentificeerd.

### ***Digitalisering versus persoonlijk contact***

Stakeholders zien in het contact met burgers vooral en ten eerste belemmeringen op het gebied van taal- en digitale vaardigheden. Rekenvaardigheden worden beduidend minder genoemd en laag-gecijferdheid is ook volgens stakeholders in het werkveld van financiële ondersteuning minder acuut dan laaggeletterdheid. Op het gebied van taalvaardigheid zien we dat stakeholders een onderscheid maken tussen mensen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn (NT2) en mensen met Nederlands als eerste taal met lage taalvaardigheden (NT1). Vooral bij die tweede groep is het lastig voor het systeem als zodanig om deze groep te identificeren en hierop in te spelen. Dit heeft ook te maken met de verre gaande digitalisering van systemen waardoor er minder persoonlijk contact mogelijk is tussen individu en systeem. Voor uitvoerders is het vaak niet goed mogelijk belemmeringen in vaardigheden bij burgers te signaleren. Bij de eerste groep lijkt het vooral van belang dat informatie vanuit het systeem ook in andere talen wordt aangeboden, maar hier is volgens stakeholders maar weinig sprake van. Inkomensverwerwers zijn veelal aangewezen op het eigen netwerk of een intermediair om voor hen te 'vertalen'.

---

8 <https://www.buurtwerkkamer.nl/>

9 <https://www.oba.nl/OBA-helpt/hulp-bij-digitaal.html>

10 <https://www.gripopjegeld.amsterdam/>

Inkomensverwerwers zelf geven met name aan spaak te lopen op de complexiteit van het stelsel van toeslagen en voorzieningen; dit gaat dan deels over de inhoudelijke complexiteit van aanvraagprocedures (zoals bijvoorbeeld het op moeten geven van vermogen) en deels over het moeten omgaan met complexe digitale systemen. Navigeren in het systeem wordt nog eens extra bemoeilijkt door de praktische ontoegankelijkheid van instanties volgens inkomensverwerwers. Er zijn steeds minder fysieke balies, men staat lang in telefonische wachtrijen, websites zijn complex en/of gebruikersonvriendelijk en uitvoerders hebben minder de tijd per klant. Zo heeft een telefoonmedewerker van de belastingdienst enkel zeven minuten per telefoongesprek. Daarna moet worden doorverwezen of teruggebeld.

### ***Kwetsbaarheid en doenvermogen***

Toch zijn volgens stakeholders factoren als (langdurige) stress en life-events en iemands motivatie belangrijkere voorspellers voor 'niet succesvolle' participatie van burgers in het domein Werk & Inkomen. Stakeholders gebruiken veelal de term 'doenvermogen' als verzamelbegrip om een combinatie te duiden van persoonskenmerken, motivatie en de aanwezigheid en invloed van life-events die voor verminderd doenvermogen zorgen wanneer mensen in contact moeten treden met het systeem. We zien dat 'doenvermogen' inmiddels een zeer ingeburgerde term is in het domein Werk & Inkomen en het systeem lijkt door de bril van deze term steeds beter in staat te kijken naar de eigen opgeworpen drempels bij de inrichting van de dienstverlening. In dit verband valt vooral op dat het systeem nog steeds vaak het meeste vraagt van burgers wanneer er sprake is van verminderd doenvermogen door life-events en stress. Een voorbeeld: In de eerste maand nadat iemand zijn baan heeft verloren, vraagt het UWV om de meest complexe digitale handelingen. Daarbij komt dat deze handelingen moeten worden verricht nog voordat er sprake is van persoonlijk contact met een klantmedewerker van het UWV (dit is pas na een maand). Een ander voorbeeld: bij de SVB moet men door een zeer complexe wizard (dit is een digitaal systeem) om te onderzoeken of men in aanmerking komt voor aanvullend pensioen. Vaak zijn het juist de burgers die hier recht op hebben die door kwetsbaarheden in het leven minder in staat zijn geweest om te werken. Daarbij is dit een oudere generatie die sowieso al moeite heeft met digitalisering. Stakeholders geven aan dat ze zien dat mensen al vrij snel afhaken in dit proces, simpelweg omdat het teveel van ze vraagt en in die zin te weinig voor ze oplevert.

### ***Individu, intermediair en systeem***

We zien dat het voor instanties niet altijd mogelijk is belemmeringen in basisvaardigheden te identificeren of hierop te interveniëren. We zien wel dat er steeds meer wordt nagedacht over de inrichting van systemen met betrekking tot het doenvermogen van mensen. Daar waar mensen toch vastlopen in het systeem, vooral mensen in (tijdelijke) kwetsbare posities, zien we dat professionals (zoals bijvoorbeeld sociaal raadsliden) die als intermediair optreden als het ware een brug kunnen vormen tussen individu en systeem. Zeker daar waar mensen niet kunnen terugvallen op hun eigen netwerk, zien we dat intermediairs een hele belangrijke rol vervullen. Zij compenseren als het ware een gebrek aan sociaal kapitaal en/of instantiekapitaal en navigeren vóór mensen in het systeem. We zien in de interviews met inkomensverwerwers dat zij blijvend een beroep doen op de intermediairs waar zij zich vertrouwd bij voelen en waar ze laagdrempelig toegang tot hebben omdat ze altijd mogen bellen of appen. Bij brieven die ze niet begrijpen, of wanneer inkomen wijzigt kunnen ze aan de bel te trekken. Ze hebben dan niet zozeer zelf de kennis en vaardigheden, maar ze weten wel wanneer ze om hulp moeten vragen en hebben een contactpersoon waar ze zich veilig bij voelen en die voor hen klaar staat.

### ***Systeemaanpassingen en knellende wet- en regelgeving***

Systeeminterventies die drempels verlagen of zelfs wegnemen, richten zich logischerwijs ook niet op het vergroten van kennis en vaardigheden van mensen – dat is niet de taakstelling van het systeem - maar op het faciliteren van een context waarin mensen gemakkelijker hun recht kunnen realiseren. Met andere woorden: er wordt geprobeerd minder beroep te doen op het doenvermogen van mensen. Dit zijn ontwikkelingen als het automatische toekennen van toeslagen - bij de gemeente Amsterdam ontvangen mensen met een participatiewet-uitkering automatisch de stadspas - of het samenvoegen en/of versimpelen van aanvraagprocedures. We zien ook dat er vanuit het systeem pogingen worden gedaan om informatie simpeler aan te bieden, door bijvoorbeeld informatiebrieven op B1 niveau te schrijven. Stakeholders geven daar wel bij aan dit een complexe exercitie blijft, aangezien zij ook de wettelijke taakstelling hebben volledige en juridische correcte informatie te verstrekken. Dit staat vaak op gespannen voet met begrijpelijke voorlichting. Er zijn tevens structurele ontwikkelingen gaande op het gebied van maatwerk; meerdere stakeholders geven aan dat er nu meer ruimte is voor uitvoerders om knelpunten in de dienstverlening te signaleren en weg te nemen. Zo zijn er nu bij het UWV en de gemeente Amsterdam maatwerkteams ingericht. Andere aanpassingen die stakeholders noemen zijn het (opnieuw) inrichten van fysieke balies en zogenaamde 'one-stop shops', waarbij men voor hulp niet langs talloze afdelingen hoeft maar waarbij een centraal loket volstaat. In dit verband zorgen ze er bij de gemeente Amsterdam bijvoorbeeld nu voor dat de medewerkers van verschillende afdelingen die zich bezighouden met hulpvragen rondom het verkrijgen van een briefadres en een Digid fysiek bij elkaar achter de balie zitten, zodat mensen direct kunnen worden geholpen en niet worden doorverwezen. Dit is een succesvolle aanpassing omdat het minder handelingen vraagt van mensen (zij hoeven niet naar een ander loket) waardoor zij minder snel uit beeld raken.

Wanneer dit systeemaanpassingen doen wat ze beogen te doen, zouden kennis en vaardigheden van mensen een minder relevante rol moeten spelen bij het al dan niet volwaardig participeren in het domein. We zien echter ook dat knellende wet- en regelgeving dit soort ontwikkelingen nog dikwijls in de weg staat. De grootste belemmeringen die stakeholders identificeren spelen op het gebied van de AVG, zijn de juridische belemmeringen vanuit weinig wendbare wet- en regelgeving, zijn de tegenstrijdige taakstellingen van instanties – de gemeente is bijvoorbeeld tegelijkertijd een schuldeiser en een 'helpende hand' – en/of belemmeringen op organisatieniveau die herontwerp van dienstverlening in de weg staan. Dit laatste betreft bijvoorbeeld verouderde software waardoor systemen niet opnieuw kunnen worden ontworpen.

Een voorbeeld van knellende wet- en regelgeving: Er is geen wettelijke grondslag bij de Belastingdienst om klanten door te verwijzen naar financiële hulp wanneer medewerkers schuldenproblematiek signaleren. Dit is niet de taakstelling van de Belastingdienst en zij mag vanuit de wet niet op de 'stoel van de adviseur' gaan zitten. Dit zorgt er in de praktijk voor dat medewerkers wel kunnen signaleren, maar weinig mogelijkheden hebben om hierop in te spelen. Uitvoerders verwijzen dan ook soms 'tussen de regels door' maar dit is niet vastgelegd in werkprocessen en hangt dus samen met het professioneel handelen van de betreffende uitvoerder.

Daarbij zien we dat de wetgeving rondom de AVG het ingewikkeld maakt voor instanties om gegevens uit te wisselen. Inkomensverwerwers geven aan dat ze vaak te maken hebben met verschillende instanties waarbij ze steeds opnieuw hun verhaal moeten doen. Daarbij komt ook dat inkomensverwerwers zich vaak zelf op de hoogte moeten stellen van de gegevens (bijvoorbeeld over inkomen) die ze aan verschillende instanties moeten doorgeven, aangezien instanties zelf deze gegevens niet mogen uitwisselen. Bijvoorbeeld: mensen zonder aanvullend pensioen kunnen onder voorwaarden in aanmerking komen voor inkomensondersteuning. De SVB weet niet of iemand inkomsten

heeft uit een pensioen, het UWV wel. Zij mogen deze gegevens echter niet uitwisselen. Alleen de inkomensverwerper zelf kan het systeem hier als het ware van op de hoogte stellen en instanties met elkaar in verbinding stellen. Het vergt echter een grote mate van instantiekapitaal voor de inkomensverwerper om op dit gebied zijn of haar recht te realiseren.

### **Tot slot**

Hoewel we zien dat instanties steeds meer bezig zijn met het verlagen van drempels, lijkt er ook nog een lange weg te gaan. Bij mensen die een beroep moeten doen op inkomensondersteuning is er vaak sprake van domein-overstijgende problematiek waardoor zij niet enkel met een instantie te maken hebben maar met bijvoorbeeld het UWV voor de uitkering, de Belastingdienst voor toeslagen en de gemeente voor minimavoorzieningen tegelijk. Omdat deze instanties veelal niet met elkaar in contact mogen treden, is het aan de inkomensverwerper zelf om als het ware 'spin in het web' te zijn. We zien dat óók inkomensverwerpers met voldoende basisvaardigheden vaak niet in staat zijn zich in dit systeem staande te houden. Zij doen dan een beroep op intermediairs die als het ware voor hen door het systeem navigeren. Als de toegang tot deze intermediairs laagdrempelig en duurzaam is, en inkomensverwerpers hebben genoeg instantiekapitaal om te weten wanneer ze om hulp moeten vragen, dan zien we dat positieve gevolgen heeft voor het financiële en mentale welzijn van de inkomensverwerper.

De afgelopen jaren is er sprake geweest van verregaande digitalisering, zijn er door bezuinigingen steeds minder fysieke toegangswegen naar instanties, is er een steeds complexer systeem van toeslagen en voorzieningen opgetuigd en heeft de overheid zich meer teruggetrokken. Dit alles heeft een groot effect gehad op het vermogen van mensen volwaardig mee te doen. De oplossingen moeten daarom wellicht minder gezocht worden in het vergroten van kennis en vaardigheden – voor velen is de maatschappij simpelweg te complex geworden – maar in het herontwerpen van (delen van) het domein Werk & Inkomen. We kunnen op basis van de interviews stellen dat het systeem zich hier bewust van is en dat er positieve ontwikkelingen gaande zijn. Wel zien we dat dit tot op heden nog steeds ontwikkelingen zijn die plaats vinden binnen bestaande systemen en dat er door knellende wetgeving niet snel gereageerd kan worden op nieuwe dienstverleningsvragen. Van 'echte' systeemverandering – zoals bijvoorbeeld de afschaffing van het toeslagenstelsel – is tot op heden nog geen sprake.

### 3. Inventarisatie interventies

In fase 3 hebben we aan de hand van [Figuur 1: Nieuw model voor domeinspecifieke geletterdheid](#) een beperkt aantal antecedenten geselecteerd waarop we een aantal interventies hebben gescoord. De rationale achter de selectie van deze antecedenten is dat het die antecedenten betreft, waarop interventies over het algemeen sturen en waarop ze invloed hebben. Deze antecedenten staan in de tabel weergegeven.

Op deze antecedenten hebben we per domein vier interventies gescoord. We hebben gekeken naar een brede selectie van interventies die zich meer op het individu richten en interventies die zich meer richten op aanpassingen in het systeem. De hieronder weergegeven tabel toont hoe het model gebruikt kan worden om interventies te scoren op het spectrum tussen individu en systeem. Daarbij moet wel aangegeven worden, dat dit onderscheid tussen systeeminterventies en interventies gericht op het individu in de praktijk niet altijd zo scherp is af te bakenen. Er zijn immers interventies in het systeem die zich daarbij wel richten op het individu, bijvoorbeeld het versimpelen van brieven op taalniveau B1. Ook kunnen interventies die zich ten eerste richten op het individu bewust of onbewust ervoor zorgen dat het systeem wordt aangepast.

**Volgende pagina** *Tabel Scoring selectie interventies*



# SCORING SELECTIE INTERVENTIES

## INTERVENTIES

I-FRAME								S-FRAME				
Basisvaardigheden	Taal en alfabetisering	Gecijferdheid	Digitale vaardigheden	Domeinspecifieke kennis	Sociaal netwerk	Draagkracht	Praktische toegang	Inhoud beleid	Vormgeving uitvoering	Praktische toegankelijkheid	Professioneel handelen	Voorzien in bruggen

INTERVENTIES	DOMEIN	I-FRAME								S-FRAME					
		Basisvaardigheden	Taal en alfabetisering	Gecijferdheid	Digitale vaardigheden	Domeinspecifieke kennis	Sociaal netwerk	Draagkracht	Praktische toegang	Inhoud beleid	Vormgeving uitvoering	Praktische toegankelijkheid	Professioneel handelen	Voorzien in bruggen	
<b>1. PRAKTIJKGERICHT TAAL TRAJECT: TAAL EN OUDER-BETROKKENHEID (TOB)</b>	<b>DOMEIN ONDERWIJS &amp; OPVOEDING</b>	Green	Green	Red	Orange	Green	Orange	Green	Orange	Green	Red	Red	Red	Red	Red
<b>2. OUDERGROEPEN BIJ STUDIEZALEN EN TOPTAAL</b>		Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Orange	Red	Red	Red	Red	Green	Green
<b>3. DE SCHOOL ALS INTERVENTIE: INTEGRALE EN INCLUSIEVE BENADERING OUDERS</b>		Green	Green	Red	Orange	Green	Green	Green	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Green
<b>4. WIJKBREED WERKEN VANUIT GEDEELDE VISIE: MEERTALIG OPGROEIEN IN ZAANDAM-OOST</b>		Orange	Orange	Red	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
<b>5. CURSUS 'OMGAAN MET GELD' VAN DE STERK MET GELD ACADEMIE</b>	<b>DOMEIN WERK &amp; INKOMEN</b>	Green	Red	Green	Orange	Green	Orange	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Orange
<b>6. HULP BIJ DIGITAAL EN HULP BIJ GELDZAKEN VAN 'OBA HELPT', AMSTERDAM</b>		Green	Red	Orange	Green	Green	Orange	Orange	Green	Green	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
<b>7. SOCIAAL RAADSLIEDEN, AMSTERDAM</b>		Green	Red	Orange	Orange	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Green	Green	Green	Green
<b>8. GEREGLDE BETALING, GEMEENTE AMSTERDAM</b>		Green	Red	Orange	Orange	Orange	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Orange	Green	Green

**SCORING:**

- wordt niet aan gewerkt, ook niet indirect
- is wel effect van interventie, maar indirect, geen expliciet doel
- is expliciet doel, wordt expliciet aan gewerkt.

## 4. Exemplarische kansrijke interventies

In dit onderzoeksprogramma hebben we in fase 4 met uitvoerders en deelnemers van de geselecteerde interventies in de domeinen Onderwijs & Opvoeding en Werk & Inkomen gesproken. Op basis van deze gesprekken beschrijven we hieronder hoe de interventies eruit zien. Dit doen we via het model van de verandertheorie, ook wel Theory of Change (ToC) genoemd.

### *Wat is een Theory of Change?*

Een ToC beschrijft hoe een interventie denkt een verandering teweeg te brengen. Deze verandering is de maatschappelijke droom van de interventie: de 'impact'. De maatschappelijke impact is uiteindelijk het hogere effect dat een interventie wil bereiken en is nauw verbonden met begrip van de situatie van de mensen die aan de interventie deelnemen. Een verandertheorie begint daarom met het beschrijven van de aanleiding: Wat is het probleem dat de organisatie wil aanpakken? Wat is de context waarin en waarvoor de interventie is ontworpen. Hierbij hoort ook een beschrijving van de doelgroep voor wie de interventie bedoeld is: Wie is deze doelgroep? Wat is hun realiteit? Wat zijn hun problemen?

Vervolgens worden de activiteiten in de interventie beschreven: wat wordt er concreet voor de doelgroep gedaan? Hoe ziet de werkwijze eruit? Wie zijn eventueel stakeholders of samenwerkingspartners? Hier kan ook de input van de interventie worden beschreven, zoals bijvoorbeeld benodigde materialen of locaties om de activiteiten uit te voeren.

In de verandertheorie nemen we ook de output en outcomes op. De output beschrijft de meer directe, vaak kwantificeerbare, resultaten van een interventie: een voorbeeld hiervan is dat er na een cursus een budgetplan is opgesteld. De outcomes van een interventie gaan in op de meer kwalitatieve en lange termijn effecten van een interventie. Hier kan bijvoorbeeld gedacht worden aan aangeleerde vaardigheden of een toename in zelfvertrouwen van de cursisten. Daarbij worden waar relevant ook randvoorwaarden beschreven. Hierin staan de noodzakelijke voorwaarden beschreven voor het tot stand komen van de interventie, zoals bijvoorbeeld financiering. Ook worden hier de aannames geformuleerd, bijvoorbeeld 'de interventie is alleen succesvol wanneer er genoeg aanmeldingen zijn'.

Tot slot leggen we in deze beschrijving per interventie beknopt een relatie met de antecedenten uit [Figuur 1: Nieuw model voor domeinspecifieke geletterdheid](#) dat we in dit onderzoeksprogramma hebben ontwikkeld.

## **Interventiebeschrijvingen domein Onderwijs en Opvoeding**

De selectie van de vier interventies in het domein Onderwijs en Opvoeding is gebaseerd op de uitkomsten met de interviews met stakeholders, het netwerk van de consortiumleden van het onderzoeksprogramma Naar de letter van de stad en een brede inventarisatie van interventies op dit leefdomein binnen en buiten Amsterdam.

Voor de selectie hebben we diversiteit nagestreefd en gezocht naar interventies op het i-frame en het s-frame en met verschillende aandachtspunten en organisatievormen. Voor het i-frame hebben we gekozen voor twee typen educatietrajecten waarin ouders hun kennis, houding en basisvaardigheden kunnen versterken, zodat zij beter zijn toegerust om geletterde handelingen uit te voeren.

Waar we in eerste instantie vertrokken vanuit de interventie als een op zichzelf staande entiteit, zoals een cursus, workshop of kennisbron, kwamen we tijdens de interviews met stakeholders tot het inzicht dat de vve en het basisonderwijs zelf ook een interventie voor ouders zijn. Zij zijn hier 1,5 respectievelijk 8 jaar in beeld (in het geval van één kind dat start vanaf het begin) en hebben al die tijd de mogelijkheid om te oefenen met de geletterde handelingen. Vooral professionals in de vve en voor kleuterklassen geven aan hier soms ook bewust op in te zetten. De school en de vve zijn hier een s-frame op micro-niveau, omdat zij ook bepaalde belemmerende drempels voor ouders kunnen verlagen, bijvoorbeeld door praktische toegang tot geletterde handelingen of door het aanpassen van informatie.

Ten slotte is er ook een s-frame interventie op meso-niveau geselecteerd, namelijk een wijkbrede visie op samenwerken met ouders in de vve aan de hand van een meertalige benadering.

## **Praktijkgericht taaltraject: Taal en Ouderbetrokkenheid (TOB)**

**Een interventie op het i-frame** | Een onderwijsaanbieder voor volwasseneneducatie (in dit geval de Amsterdamse taalaanbieder Taal en Coast op Maat) intervenueert met praktijkgerichte en contextrijke educatietrajecten voor anderstalige ouders in de basisvaardigheden, kennis en het zelfvertrouwen. Daardoor kunnen zij effectief communiceren in het Nederlands en zelfstandig handelen. De taaltrajecten worden gesubsidieerd door de gemeente Amsterdam en in samenwerking met basisscholen en op de basisschool georganiseerd.

De maatschappelijke impact die de TOB-cursus wil maken is:

- Ouders participeren op school, buiten de school, bij organisaties in de buurt of door het zoeken van werk;
- Ouders doen nieuwe sociale contacten op.
- Ouders zijn gemotiveerd om door te gaan met hun (taal)ontwikkeling.

### ***Interventie***

Het taaltraject wordt aangeboden op de school van het kind, wat een laagdrempelige, vertrouwde en veilige omgeving is voor de ouders.

De bijeenkomsten zijn gericht op taalleren rond relevante onderwerpen en het verbreden van de horizon. Ook vergroting van zelfvertrouwen om in het Nederlands binnen én buiten de school te communiceren krijgt aandacht, net als voor wat er in de groep speelt, stress, trauma's etc. Docenten zorgen voor een veilige en goede sfeer in de klas. De docent neemt een coachende rol aan in de TOB-cursus, deelnemers worden gestimuleerd samen te werken en leren, waardoor ook studievoerdigheid en zelfredzaamheid wordt versterkt. De lessen hebben een vaste opbouw, waarin onder andere de weekplanning van de school en het bekijken van updates in de schoolapp. Ouders worden gevraagd wat zij nodig hebben en wat zij willen leren. Voor sommige deelnemers is het de eerste taalles die zij in Nederland volgen, voor anderen is het een opstap naar verder leren.

### ***Doelgroep***

De deelnemers zijn volwassenen die niet in Nederland zijn geboren. De achtergronden kunnen erg variëren: vluchtvering of expat, veel of weinig schoolvering en studievoerdigheid. Voor hun toekomst in Nederland en de begeleiding van de schoolloopbaan van hun kinderen willen zij de taal leren. De ouders hebben vaak zorgen over hun moederland en andere problemen. Sommige ouders hebben kinderen op verschillende scholen en kiezen voor TOB op deze specifieke school, vanwege de docent en de locatie.

### ***De betrokkenen en stakeholders zijn:***

- De gemeente die vanuit het Amsterdams Taaloffensief subsidie beschikbaar stelt aan scholen om TOB-cursussen aan te kunnen bieden door gecontracteerde aanbieders van volwasseneneducatie. Zij stellen ook kwaliteitseisen aan de aanbieders.
- De school die de TOB-cursus faciliteert qua lesruimte en de leerkrachten van de school die ouders kunnen uitnodigen en zo nodig motiveren tot deelname.
- De aanbieder van volwasseneneducatie die de TOB-cursus aanbiedt en de TOB-docent die in opdracht van de aanbieder de lessen verzorgt.

### **Output**

Er is twee keer per week 3 uur les, vanaf 2024 gaat het om 39 weken per jaar. De focus ligt op NT2 en er wordt gewerkt aan basisvaardigheden rondom relevante thema's en aan het verbeteren van gesprekken voeren, lezen en schrijven. Op basis hiervan levert de interventie de volgende output op:

- Ouders kennen meer relevante Nederlandse woorden en kunnen betere zinnen formuleren.
- Ouders voeren langere gesprekken in het Nederlands met andere ouders.
- Ouders durven meer contact te leggen met elkaar, docenten en Nederlandstaligen buiten de school.
- Ouders helpen elkaar en geven elkaar tips met betrekking tot kindgerelateerde zaken (bv. slecht slapen, huiswerk maken).
- Ouders zijn goed op de hoogte van geplande bijeenkomsten, vragen van de leerkracht en wat er speelt op school.

### **Outcome**

- Verbeterde informatievoorziening: ouders zijn beter geïnformeerd over wat de school van hen vraagt en dat ze in de cursus duidelijke informatie hebben gekregen over de peuterspeelzaal, het Nederlandse schoolsysteem en kennis van de Nederlandse maatschappij.
- Er is meer contact tussen ouders en docent en tussen ouders onderling.
- Meer sociale betrokkenheid bij de school, informatiebijeenkomsten op school worden meer bezocht en ouders vergroten hun sociale netwerk op school.
- Vergrootte taalvaardigheid, zowel op korte als lange termijn.
- De vaardigheid hun kind te ondersteunen bij schoolzaken is ook gegroeid: ouders vertellen dat zij handvatten hebben gekregen om hun kinderen te ondersteunen m.b.t. schoolzaken.

### **Relatie met het model**

- Stakeholders merken dat ouders niet allen de cognitieve kenmerken hebben, in het bijzonder de **basisvaardigheden** en **domeinspecifieke kennis en ervaring** om hun in Nederland gewenste rol in de ouderbetrokkenheid te vervullen.
- Ook niet-cognitieve factoren spelen een rol in de manier waarop ouders hun relatie met de school vormgeven. Gebrek aan **zelfvertrouwen** speelt hen soms parten in de communicatie met de school om actief te zijn als betrokken ouder.
- Tot slot spelen **situationele kenmerken** een rol. Het ontbreekt NT2-ouders vaak aan een netwerk van wie zij de gang van zaken in Nederland kunnen leren en zorgen en stress over hun persoonlijke omstandigheden en (soms) trauma kan ervoor zorgen dat zij in reguliere taaltrajecten minder goed mee kunnen komen.

### **Werkzame factoren**

- Persoonlijk contact en professionele ondersteuning: oprechte interesse in het leven van ouders, een persoonlijke band tussen docent en ouders, gelijkwaardigheid, een luisterend oor en oog voor de persoonlijke situatie (isolatie, problemen met opvoeding, tijdsdruk etc.) en een docent die kan differentiëren in heterogene groepen en praktijkgericht kan lesgeven.
- Inhoud van de cursus: aansluiten op de leerbehoefte en leerdoelen door vraag-gestuurd en praktijkgericht te werken, aansluiten op taalniveau van de deelnemers.
- Locatie: De cursus verzorgen op dezelfde plek als waar het kind naar school gaat. Dit is zowel praktisch als veilig en vertrouwd voor de ouders.

### ***Randvoorwaarden***

- Dat de trajecten gefinancierd worden vanuit een gemeentelijke subsidie.
- De school zet zich in voor werving van ouders en promotie van het taaltraject (nieuwsbrief, ouders aanspreken), de locatie (lokaal) en lesvoorzieningen (smartboard, whiteboard, koffie en thee) moeten geregeld zijn
- Er moeten voldoende geschikte TOB-docenten beschikbaar zijn op het moment van starten, om te voorkomen dat ouders (lang) moeten wachten.
- De locatie en het tijdstip van de bijeenkomsten moeten aansluiten op de schooltijden en kinderopvang moet geregeld/voorhanden zijn.
- Er moet veiligheid zijn in de groep, gelijkwaardigheid en respectvolle omgang met elkaar.

**Volgende pagina** *Figuur 2 Verandertheorie van Praktijkgericht Taaltraject: Taal en Ouderbetrokkenheid (TOB)*

# DE VERANDERTHEORIE VAN PRAKTIJKGERICHT TAALTRAJECT: TAAL EN OUDERBETROKKENHEID (TOB)

Beter geïnformeerde ouders

Meer participatie van ouders op school, in de buurt of op zoek naar werk

Nieuwe sociale contacten van ouders

Motivatie om verder te leren

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

**Duur** 39 weken.

**Intensiteit** 2x per week 3 uur les

**Inhoud** Verschillende taalvaardigheden in het Nederlands en onderwerpen. Er wordt gewerkt aan basisvaardigheden rondom relevante thema's en aan het verbeteren van gesprekken voeren, lezen en schrijven en aan wat er speelt op school.

- Amsterdammers ervaren rust en ruimte door inkomensreparatie
- Amsterdammers ervaren meer motivatie en zelfvertrouwen om met het systeem in contact te komen
- Er is een afname van juridische geschillen
- De financiële redzaamheid van Amsterdammers is toegenomen
- Afname van financiële problematiek: Amsterdammers weten waar en wanneer om hulp te vragen

## OUTPUT

## OUTCOMES

**Docentcompetenties** - De docent heeft oog voor de persoonlijke uitdagingen van de deelnemers, heeft een persoonlijke band met hen en toont oprechte interesse. De docent creëert een veilige lesomgeving.

**Lesinhoudelijke factoren** - De inhoud van de cursus sluit aan op de leerbehoeften door vraaggestuurd te werken.

De inhoud van de cursus sluit aan op het niveau van de deelnemers.

**Drempelverlagende factoren** - De lessen vinden plaats op de school van het kind. De omgeving is vertrouwd en ouders zijn automatisch op de leslocatie, omdat ze het kind brengen. De leslocatie en het tijdstip moeten aansluiten op schooltijden en kinderopvang aan de kinderen.

**Randvoorwaardelijke factoren** - Vaste financiering vanuit een gemeentelijke subsidie. Een nauwe samenwerking tussen de taalaanbieder en de basisschool. De basisschool draagt zorg voor het promoten van de taalles en het uitnodigen van de ouders. Voldoende (NT2-) docenten die TOB kunnen verzorgen.

## WERKZAME FACTOREN

**Een interventie op het i-frame** | Een onderwijsaanbieder voor volwasseneneducatie (in dit geval de Amsterdamse taalaanbieder Taal en Coast op Maat) intervineert met praktijkgerichte en contextrijke educatietrajecten voor anderstalige ouders in de basisvaardigheden, kennis en het zelfvertrouwen. Daardoor kunnen zij effectief communiceren in het Nederlands en zelfstandig handelen. De taaltrajecten worden gesubsidieerd door de gemeente Amsterdam en in samenwerking met basisscholen en op de basisschool georganiseerd.

Het taaltraject wordt aangeboden op de school van het kind, wat een laagdrempelige, vertrouwde en veilige omgeving is voor de ouders.

De bijeenkomsten zijn gericht op taallessen rond relevante onderwerpen en het verbreden van de horizon. Ook vergroting van zelfvertrouwen om in het Nederlands binnen én buiten de school te communiceren krijgt aandacht, net als voor wat er in de groep speelt, stress, trauma's etc. Docenten zorgen voor een veilige en goede sfeer in de klas. De docent neemt een coachende rol aan in de TOB-cursus, deelnemers worden gestimuleerd samen te werken en leren, waardoor ook studievaardigheid en zelfredzaamheid wordt versterkt. De lessen hebben een vaste opbouw, waarin onder andere de weekplanning van de school en het bekijken van updates in de schoolapp. Ouders wordt gevraagd wat zij nodig hebben en wat zij willen leren. Voor sommige deelnemers is het de eerste taalles die zij in Nederland volgen, voor anderen is het een opstap naar verder leren.

## INTERVENTIE

### ACHTERGROND

- Educatief partnerschap en educatief thuismilieu zijn elementen die het schoolsucces van kinderen versterken.
- Het ontbreekt sommige ouders aan basisvaardigheden en contextspecifieke kennis om hun rol in deze elementen voldoende op zich te kunnen nemen of te weten wat er van hen verwacht wordt.
- De gemeente Amsterdam stelt subsidie beschikbaar aan scholen om TOB-cursussen aan te bieden.

### DOELGROEP

- NT2-ouders (in principe ook NT1-ouders, maar die zitten niet in de beschreven interventie).
- Verschillende achtergronden: sommige ouders hebben een vluchtervaring, anderen zijn expat.
- Verschillende mate van leervaardigheden, schoolervaring en opleidingsniveau.
- Willen Nederlands leren om hun kind te ondersteunen op school en daarmee een betere toekomst voor hen te verzekeren.
- Hebben met verschillende problematieken te maken, waaronder rondom zorgen om het thuisland en een onzeker bestaan in Nederland.
- Ouders dragen zorg voor meerdere kinderen en hebben een smal sociaal netwerk.

## SITUATIEBESCHRIJVING

## Oudergroepen bij Studiezalen en TopTaal

**Een interventie op het i-frame** | De interventie biedt een combinatie van lessen in taal en digitale vaardigheden en thematische en praktische workshops voor ouders van kwetsbare jongeren. De jongeren worden begeleid door gespecialiseerde gezinsondersteuners van Studiezalen, die de behoefte aan taallessen van de ouders heeft opgepikt en samenwerking met taalaanbieder TopTaal heeft gezocht. Het doel is om ouders te empoweren door naast het versterken van de Nederlandse taal en digitale vaardigheden ook workshops te bieden, bijvoorbeeld over zelfvertrouwen, grenzen stellen, fietsen en EHBO. De taallessen zijn in principe gericht op moeders met schoolgaande kinderen (met name in het voortgezet onderwijs, de doelgroep van Studiezalen). Gezinsondersteuners van Studiezalen spelen een belangrijke rol in het organiseren van de taallessen, het kiezen van thema's van de workshops en het ondersteunen en motiveren van de deelnemers.

### **Maatschappelijke impact**

Ouders hebben de stap genomen om zich breed te ontwikkelen, zowel op persoonlijk gebied, als ook op de basisvaardigheden taal en digitale vaardigheden en praktische thema's. Zij durven voor zichzelf te kiezen, de stap naar educatie te maken en sneller in gesprek te gaan met instanties als school en jeugdzorg. De samenwerking tussen TopTaal en Studiezalen zorgt voor een tweeledige benadering: naast basisvaardigheden ook de persoonlijke groei en begeleiding die ervoor nodig is om die stap te zetten.

### **Interventie**

Studiezalen biedt kwetsbare jongeren van het voortgezet onderwijs ondersteuning bij school en talentontwikkeling. Gezinsondersteuners van Studiezalen signaleren leer- en ontwikkelbehoeften van ouders van deze jongeren en verzorgen samen met TopTaal een afwisselend programma, waarin aan basisvaardigheden, kennis en houding (zoals geloof in eigen kunnen) wordt gewerkt.

- In de taallessen van TopTaal wordt gewerkt aan lezen, schrijven, grammatica, woordenschat, spreekvaardigheid en digitale vaardigheden, aan de hand van praktische onderwerpen. Er wordt ook gewerkt aan leervaardigheden en vertrouwen in eigen leervermogen. Er wordt gebruik gemaakt van een NT2-methode aangevuld met contextrijke taalcoachingsmateriaal gericht op opvoeding en onderwijs
- De workshops behandelen praktische onderwerpen, zoals fietsen, opkomen voor jezelf, EHBO en voorlichtingen op basis van de behoefte van de ouder (bijvoorbeeld door het Jeugd Informatie Punt of de GGD).
- Gezinsondersteuners verzorgen wekelijks individuele coachingsmomenten voor elke ouder, om deelname aan de taallessen te verzekeren en optimaliseren. Gezinsondersteuners zijn altijd aanwezig op de locatie wanneer er lessen of workshops zijn.

Het doel is ouders de handvatten te bieden die zij nodig hebben bij het begeleiden van hun kinderen.

### **Doelgroep**

De deelnemers aan deze cursus zijn meestal moeders van kinderen op de middelbare school, die vaak al gebruik maken van Studiezalen. De deelnemers zijn NT2-ers, die zich over het algemeen minimaal op A1-niveau kunnen uitdrukken in het Nederlands in gespreksituaties. Op het gebied van lezen en schrijven ervaren ze voor de start echter moeilijkheden. Daarnaast hadden zij voor de cursus niet genoeg zelfvertrouwen om het Nederlands in de praktijk toe te passen en om taallessen te gaan volgen. De dieperliggende



redenen waren de angst voor afwijzing door anderen vanwege hun taalniveau en het gevoel niet te kunnen leren.

Ouders streven ernaar om vloeiend en zelfverzekerd Nederlands te spreken met diverse mensen, waaronder leraren, kinderen, coaches, dokters en andere docenten. Ze willen zich kunnen redden met de Nederlandse taal in uiteenlopende contexten, zoals de bibliotheek, ouderavonden op school, het begrijpen van post, het maken van afspraken en het afsluiten van verzekeringen.

De ouders hopen op de vaardigheid om volledig zelfstandig met de computer te werken, inclusief inloggen en e-mails versturen.

De deelnemers hebben kennisgemaakt met de cursus via de gezinsondersteuners van Studiezalen, via kennissen of via de school van hun kind.

### ***De betrokkenen en stakeholders zijn:***

- De aanbieder van taallessen voor volwassenen, TopTaal.
- De gezinsondersteuners en coaches van Studiezalen.
- De scholen van de kinderen die de ouders attenderen op de lessen en workshops.
- De gemeente Amsterdam, die dit maatwerk traject subsidieert vanuit het Amsterdams Taaloffensief.

### ***Output***

Er is 23 weken lang twee keer per week 2,5 uur taalles verzorgd door TopTaal, aangevuld met wekelijkse workshops en/of individuele coachingsbijeenkomsten door Studiezalen.

De interventie leidt tot de volgende resultaten:

- Een toename in zelfredzaamheid bij ouders m.b.t. de vaardigheden taal en digitale vaardigheden.
- Een toename in zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen van ouders m.b.t. Nederlandse taalvaardigheid.
- Een toename van kennis over relevante leefdomeinen, zoals het onderwijs en de buurt.
- De vooruitgang in taalontwikkeling verloopt traag, mede doordat de deelnemers zich niet altijd bewust zijn van de noodzaak om thuis tijd en aandacht aan het leren van de Nederlandse taal te besteden. Ook al wordt daar aandacht aan besteed en zetten de deelnemers zich tijdens de lessen in.

### ***Outcome***

- Versterkte zelfredzaamheid:
  - Een verbetering van de taalvaardigheid bij ouders door oefening in spreken, woorden leren en grammatica.
  - Een toename van digitale vaardigheden, waarbij ouders hebben geleerd om met de computer te werken.
  - Meer zelfredzaamheid bij participatie.
- Gestegen zelfvertrouwen:
  - Verminderd gevoel van schaamte.
  - Minder angst, fouten durven maken en meer geloof in eigen kunnen.
  - Vaker voor zichzelf durven te kiezen en zichzelf minder wegcijferen.
  - Toegenomen bewustzijn van het belang van eigen ontwikkeling voor de ontwikkeling van hun kinderen.
- Bewustwording van en toename in kennis over de ondersteuning van de kinderen:
  - Deelnemers zijn zich bewuster geworden van hun eigen rol in de ondersteuning van hun kinderen.
  - Vergroting domeinspecifieke kennis en inzichten en meer op de hoogte zijn van educatieve activiteiten in de buurt voor hun kinderen.

### ***Relatie met het model***

- De interventie versterkt de cognitieve kenmerken, in het bijzonder de **basisvaardigheden** taal en digitale vaardigheden en **domeinspecifieke kennis en ervaring** voor de ondersteuning van hun kinderen in hun schoolloopbaan.
- De niet-cognitieve factor **zelfvertrouwen** draagt bij aan zelfredzaamheid en participatie, verminderde schaamte en tolerantie voor het maken van fouten.

### ***Werkzame factoren***

- Groepsfactoren spelen een belangrijke rol in het succes van de cursus: onderlinge verbondenheid, saamhorigheid en de gelegenheid om nieuwe sociale contacten op te doen of mensen mee te nemen naar de cursus. Het groepsgevoel is bijvoorbeeld versterkt door gezamenlijk te ontbijten voorafgaand aan taallessen of workshops.
- Groepssamenstelling en dynamiek zijn van invloed op de motivatie en betrokkenheid van de deelnemers. Deelnemers hebben behoefte aan verbinding met mensen met dezelfde achtergrond als zij en motiveren elkaar om (duurzaam) deel te nemen.
- Een docent draagt zorg voor een veilige sfeer in de groep.
- De lesinhoud sluit aan op de leerwensen van de deelnemers.
- Een rijke leeromgeving door variatie in het aanbod en de beschikbaarheid van verschillende activiteiten.
- Door de aanwezigheid van diverse ondersteunende organisaties in hetzelfde gebouw, wordt de locatie van het aanbod als positief ervaren. Dit creëert mogelijkheden om breder te leren, niet alleen over taal maar ook over andere relevante onderwerpen. Verschillende organisaties werken mee aan de verzorging van de workshops.
- Aanwezigheid van de vertrouwde gezinsondersteuners van Studiezalen, die de ouders voortdurend gehoord laten voelen, motiveren en ondersteunen. Ouders staat altijd een warm welkom en een kletspraatje met de gezinsondersteuners te wachten bij aankomst op de locatie.
- Een bekwame, geduldige, flexibele en betrokken docent die naast de ouders staat en die de groep met uiteenlopende taalniveaus en studievaardigheden goed kan bedienen.
- Praktijkgerichte en aantrekkelijke lesmaterialen, aansluitend bij de leerwensen van ouders.
- Voor de werving van deelnemers is mond-tot-mondreclame vanuit de doelgroep een krachtige factor gebleken, met wachtlijsten tot gevolg.
- Begeleiders en docenten die een breed netwerk hebben waardoor zij effectief door kunnen verwijzen naar vervolganbod.
- De mogelijkheid tot Nederlands taalcontact buiten de lessen Nederlands. Niet in alle stadsdelen wordt het Nederlands op straat, in winkels of in horeca gebruikt, waardoor men de taal niet buiten de les kan toepassen.

### ***Aannames en randvoorwaarden***

- Financiering vanuit de gemeente en de ruimte om een maatwerktraject te ontwikkelen en uit te voeren.
- Veelzijdige locatie waar veel andere sociale partners aanwezig zijn.
- De aanwezigheid van een sterk gemeenschapsgevoel.
- Positieve en ontwikkelingsgerichte benadering van deelnemers.
- Nauwe samenwerking en vertrouwensband tussen de betrokken organisaties.
- Nooit een deelnemer wegsturen en altijd betrokken blijven tot het einde.

**Volgende pagina** *Figuur 3 Verandertheorie van Oudergroepen bij Studiezalen en TopTaal*

# DE VERANDERTHEORIE VAN OUDERGROEPEN BIJ STUDIEZALEN EN TOPTAAL

Deelnemers hebben een stap genomen in het ontwikkelen

Deelnemers gaan sneller en kunnen beter in gesprek met school en andere instanties.

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

**Duur** 23 weken

**Taalles** 2x per week 2,5 uur

**Workshops** Bijna elke week

**Individuele ondersteuning** Wekelijks

**Resultaten** Toename van kennis over leefdoel. Gestage groei in taalvaardigheid. Toename digitale vaardigheden.

- Toename in zelfredzaamheid m.b.t. de participatie en basisvaardigheden (taal en digitale vaardigheden)
- Toename in zelfvertrouwen m.b.t. de eigen Nederlandse taalvaardigheid, vermindering schaamte en angst
- Toename in studievaardigheid
- Bewustwording van en toename in kennis over ondersteuning van kinderen
- Persoonlijke groei

## OUTPUT

## OUTCOMES

**Groepsfactoren** - De onderlinge verbondenheid van de lesgroep door onderlinge contacten en door gedeelde achtergrondkenmerken en leefomgeving, zoals thuistaal en referentiekader.

**Lesinhoudelijke factoren** - De lessen sluiten aan op de leerwensen van de deelnemers, rijke leeromgeving door variatie in het aanbod en specifieke aandacht voor vrouwen.

**Sociale factoren** - Mond-tot-mondreclame vanuit de lesgroep. Het buurtcentrum is een plek waar deelnemers meer Nederlands taalcontact hebben. De individuele ondersteuning per deelnemer door Studiezalen.

**Docentcompetenties** - Een bekwame, geduldige en betrokken docent die naast de ouders staat. Integrale begeleiding die verder reikt dan de taallessen en de workshops. Breed netwerk van organisaties en effectieve doorverwijzing.

**Randvoorwaardelijke factoren** - De leslocatie bevindt zich in een gebouw waar ook andere ondersteunende organisaties zitten. Toegankelijke en behulpzame medewerkers van de locatie. Positieve en ontwikkelingsgerichte benadering en intensieve persoonlijke begeleiding van deelnemers.

## WERKZAME FACTOREN

**Een interventie op het i-frame** | Studiezalen biedt kwetsbare jongeren van het voortgezet onderwijs ondersteuning bij school en talentontwikkeling. Gezinsondersteuners van Studiezalen signaleren leer- en ontwikkelbehoeften van ouders van deze jongeren en verzorgen samen met TopTaal een afwisselend programma, waarin aan basisvaardigheden, kennis en houding (zoals geloof in eigen kunnen) wordt gewerkt.

- In de taallessen van TopTaal wordt gewerkt aan lezen, schrijven, grammatica, woordenschat, spreekvaardigheid en digitale vaardigheden, aan de hand van praktische onderwerpen. Er wordt ook gewerkt aan leervaardigheden en vertrouwen in eigen leervermogen. Er wordt gebruik gemaakt van een NT2-methode aangevuld met contextrijke taalcoachingsmateriaal gericht op opvoeding en onderwijs.
- De workshops behandelen praktische onderwerpen, zoals fietsen, opkomen voor jezelf, EHBO en voorlichtingen op basis van de behoefte van de ouder (bijvoorbeeld door het Jeugd Informatie Punt of de GGD).
- Gezinsondersteuners verzorgen wekelijks individuele coachingsmomenten voor elke ouder, om deelname aan de taallessen te verzekeren en optimaliseren. Gezinsondersteuners zijn altijd aanwezig op de locatie wanneer er lessen of workshops zijn.

Het doel is ouders de handvatten te bieden die zij nodig hebben bij het begeleiden van hun kinderen.

Gezinsondersteuners verzorgen wekelijks individuele coachingsmomenten voor elke ouder, om deelname aan de taallessen te verzekeren en optimaliseren. Gezinsondersteuners zijn altijd aanwezig op de locatie wanneer er lessen of workshops zijn. Het doel is ouders de handvatten te bieden die zij nodig hebben bij het begeleiden van hun kinderen.

## INTERVENTIE

### ACHTERGROND

- Educatief partnerschap en educatief thuismilieu zijn elementen die het schoolsucces van kinderen versterken.
- Het ontbreekt sommige ouders aan basisvaardigheden en contextspecifieke kennis om hun rol in deze elementen voldoende op zich te kunnen nemen of te weten wat er van hen verwacht wordt.
- De stap naar les is voor sommigen groot. Zij hebben ondersteuning nodig om het traject vol te houden of te combineren met hun (gezins)leven.
- De gemeente Amsterdam stelt subsidie beschikbaar aan scholen om TOB-cursussen aan te bieden.

### DOELGROEP

- Overwegend moeders
- NT2-sprekers
- Onvoldoende lees- en schrijfvaardigheid in het Nederlands voor zelfredzaamheid
- Verschillende niveaus in spreekvaardigheid en woordenschat, variërend van A1 tot B1
- Beperkte digitale vaardigheden op de laptop
- Onzeker over hun taalniveau in het Nederlands en eigen leervermogen
- Weinig Nederlands taalcontact in de leefomgeving

## SITUATIEBESCHRIJVING

## **De school als interventie: Integrale en Inclusieve benadering ouders door de Indische Buurtschool**

**Een interventie op het s-frame** | Er wordt vanuit het systeem (in dit geval de Indische Buurt School) geïntervenieerd door het handelen van de professionals, die drempels verlagen voor ouders die onvoldoende geletterd zijn om hun rol als educatief partner van de school vorm te geven. Daarnaast biedt de interventie taalles, waar ouders werken aan hun eigen ontwikkeling (individuele interventie) om hun kinderen meer te kunnen ondersteunen.

### ***Maatschappelijke impact***

De toegenomen basisvaardigheden en de empowering van ouders bij de begeleiding van hun kinderen vergroot de kansengelijkheid van de kinderen en doorbreekt de intergenerationele problematiek.

### ***Interventie***

Het beleid van de school is gericht op samenwerking met de ouders en hen betrekken bij wat er in de school gebeurt. Het handelen van de professional is daarop afgestemd en zorgt ervoor dat de drempels rond geletterdheid ouders zo min mogelijk belemmeren in het vormgeven van hun rol als educatief partner van de school.

De handreiking die de school doet, bestaat uit verschillende elementen:

- De school spant zich doorlopend in om alle ouders bij de school te betrekken en informatie over te dragen. Als de ouder niet mee is, worden er manieren bedacht om de ouder op andere manieren te benaderen en te betrekken. Mondelinge in plaats van schriftelijke communicatie, communicatie in de eigen taal, enz.
- De school zorgt ervoor dat elke ouder 's ochtends begroet wordt door iemand van de school.
- De school organiseert veel en zeer diverse activiteiten ter voorlichting en ter bevordering van sociale cohesie op school.
- Taalles en ouderworkshops, waar ouders werken aan hun eigen (taal)ontwikkeling voor bijvoorbeeld het voeren van een rapportgesprek, om vervolgens hun kinderen te kunnen ondersteunen in hun (schoolse) ontwikkeling.

### ***Doelgroep***

De Indische Buurtschool is een openbare, gemengde school. De leerlingpopulatie bestaat uit alle nationaliteiten en religieuze achtergronden. De school richt zich extra op ouders waarvan zij merken dat die de informatie niet altijd volgen.

De school doet er alles aan om deze groep ouders te bereiken om ze zo goed mogelijk te informeren en mee te nemen in de ontwikkeling van de school. De uitdagingen zijn: gesprekje voeren met de leerkracht, berichten in de school-app begrijpen en naar het komen van ouderbijeenkomsten.

### ***De betrokkenen en stakeholders zijn:***

- Al het personeel van de school
- NT2-docenten die taallessen en ouderworkshops verzorgen.
- Klassenouders, die mede zorgdragen voor de informatievoorziening aan de ouders.

### ***Output***

Ouders krijgen het gehele jaar informatie over naschoolse activiteiten, ouderactiviteiten, de activiteiten van de kinderen en zij worden voortdurend en op veel verschillende

manieren gestimuleerd om te participeren op school. Het is een integrale en inclusieve aanpak die in de haarvezels van het handelen van de school verweven is.

Voorbeelden zijn:

- Persoonlijk startgesprek per jaar
- Dagelijks informatie via de schoolapp
- Openbare lessen, waar ouders in de lessen van hun kind mogen kijken.
- Eigen taalcursussen aanbieden
- Leerkrachten spreken ouders aan die mogelijk geschreven communicatie niet volgen
- Ouders ontmoeten Ouders, waarbij ouders samen eten en praten over onderwerpen.
- Dagelijks welkom bij de deur door alle leerkrachten
- Actieve Ouderraad
- Algemene ouderavonden

### **Outcome**

- Ouders met een lager taalniveau krijgen standaard bij het ophalen/brengen van hun kind extra uitleg over aankomende evenementen/informatie over hun kind van de leerkracht.
- Ouders zijn in staat om met de leerkracht een gesprek te voeren over hun kind.
- Er ontstaat verbinding tussen docent en ouder en tussen ouders onderling.
- Ouders zijn betrokken bij de school en dragen bij aan het leerproces van hun kind (educatie partnerschap).
- Ouders ontwikkelen een open mindset en de tolerantie ten opzichte van andere culturen wordt vergroot.
- Er ontstaat verbinding tussen docent en ouder en tussen ouders onderling.
- Ouders zijn op cognitief en sociaal gebied gegroeid.

### **Relatie met het model**

**Overtuiging:** Iedereen is welkom op school, het is een bewuste keuze van de ouders dat ze kiezen voor deze openbare basisschool, de ouders vertrouwen hun kind aan de school toe.

**Beleid:** Communicatie naar de ouders zo laagdrempelig mogelijk, continu ouders blijven betrekken en laag taalvaardige ouders extra informatie geven over activiteiten en hun kind, het verzorgen van taal- en ouderbetrokkenheid cursussen.

**Vormgeving van beleid:** Samenwerking tussen de leerkracht/school en ouder staat centraal.

**Praktische toegankelijkheid:** Laagdrempelige communicatie, zo mogelijk/nodig in de eigen taal, ouders kiezen de momenten voor (rapport)gesprekken.

**Professioneel handelen:** Leerkrachten staan elke dag bij de deur en hebben contact met de ouder, leerkracht herhaalt belangrijke informatie voor specifieke ouders, school blijft het hele jaar door ouders betrekken. Bij afwezigheid wordt de ouder extra uitgenodigd voor een volgende keer.

### **Werkzame factoren**

- De wederzijdse verwachting tussen school en ouders en tussen leerkracht en ouders bespreken, spreken over de samenwerking. Positieve, gelijkwaardige en respectvolle benadering van de ouders.
- Startgesprek op de eerste schooldag: ouders kiezen zelf de tijd en kind mag mee.
- Openbare lessen om ouders te betrekken bij de inhoud van de lessen.
- Linksom of rechtsom zorgen dat de boodschap overkomt, daarop de communicatiemiddelen afstemmen.
- *Continuïteit* in inspanningen om ouders bij de school te betrekken.
- Het opbouwen van een individuele relatie met ouders, tijd en ruimte nemen voor de ouders.

- De veelheid van activiteiten die de school organiseert om de ouders mee te nemen in wat er op school gebeurt en hen het hele jaar door de mogelijkheid bieden om aan te haken.
- Activiteiten en (taal)cursussen die aansluiten aan op de behoefte.
- In het informele, dagelijkse contact met de leerkracht bij het ophalen/brengen benadert en informeert de leerkracht meteen ook ouders over activiteiten (“Vanavond is er een ouderbijeenkomst op school, om 20:00, ben je er ook bij?”).
- Klassenouders een belangrijke rol geven: zorgen dat de informatie bij iedereen bekend is.
- Sociale activiteiten voor ouders die hun netwerk vergroten (‘Ouders ontmoeten ouders’: ouders gaan met elkaar in gesprek, eten met elkaar en ontmoeten elkaar).

#### ***Aannames en randvoorwaarden***

- Ouders zijn samenwerkingspartners, moeten serieus genomen worden.
- Ouders aandacht blijven geven, nooit opgeven. De missie en visie moeten in het DNA van al het schoolpersoneel zitten.
- De school kijkt steeds naar zichzelf: als de ouder niet mee is, hebben we dan genoeg gedaan om de ouder te benaderen?
- Het meenemen van de ouders is geen vaste methode, maar een doorlopend proces.
- De constante boodschap dat iedereen altijd welkom op onze school.
- Zicht op ouders die bepaalde informatie voorziening moeilijk kunnen begrijpen.

**Volgende pagina** *Figuur 4 Verandertheorie van De school als interventie: Integrale en inclusieve benadering ouders door de Indische Buurtschool*

# DE VERANDERTHEORIE VAN DE SCHOOL ALS INTERVENTIE: INTEGRALE EN INCLUSIEVE BENADERING VAN OUDERS DOOR DE INDISCHE BUURT SCHOOL

Toename in participatie van ouders op school

Toename kanselijkheid, doordat ouders beter op de hoogte zijn van opgroeien en onderwijs

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Ouders zijn in staat om met de school gesprekken te voeren over het kind
- Verbinding tussen school en ouders en tussen ouders onderling
- Ouders kunnen beter bijdragen bij het leerproces van hun kind
- Ouders ontwikkelen een open mindset en tolerantie ten opzichte van andere culturen
- Ouders groeien op cognitief en sociaal gebied

## OUTCOMES

Het gehele jaar informatievoorziening over activiteiten voor ouders en kinderen. Ouders worden voortdurend en op verschillende (formele en informele) manieren gestimuleerd en uitgenodigd om te participeren op school.

## OUTPUT

**Beleidsmatig** - Elk jaar wederzijdse verwachtingen tussen ouder en school bespreekbaar maken. Ouders krijgen keuzevrijheid in inplannen van startgesprekken. Zorgen voor continuïteit van activiteiten en professioneel handelen van leerkrachten. Zorgen voor veelheid aan activiteiten voor ouders. Het hele jaar door mogelijkheden creëren waarbij ouders worden uitgenodigd.

**Organiseren van activiteiten** - Openbare lessen, waarbij ouders in de les kunnen kijken. Activiteiten sluiten aan bij de vragen en interesses van ouders. Sociale activiteiten organiseren die het netwerk vergroten van de ouders.

**Communicatie** - Er te allen tijden voor zorgen dat belangrijke informatie aankomt bij alle ouders. Professioneel handelen van schoolpersoneel. Positieve, gelijkwaardige en respectvolle benadering van ouders. Werken aan de persoonlijke relatie met alle ouders. Elke dag alle ouders begroeten.

**Randvoorwaardelijke factoren** - Een ontwikkelingsgerichte visie op samenwerken met ouders, die in het DNA van de school zit.

## WERKZAME FACTOREN

**Een interventie op het s-frame** | Het beleid van de school is gericht op samenwerking met de ouders en hen betrekken bij wat er in de school gebeurt. Het handelen van de professional is daarop afgestemd en zorgt ervoor dat de drempels rond geletterdheid ouders zo min mogelijk belemmeren in het vormgeven van hun rol als educatief partner van de school. De handreiking die de school doet, bestaat uit verschillende elementen:

- De school spant zich doorlopend in om alle ouders bij de school te betrekken en informatie over te dragen. Als de ouder niet mee is, worden er manieren bedacht om de ouder op andere manieren te benaderen en te betrekken. Mondelinge in plaats van schriftelijke communicatie, communicatie in de eigen taal, enz.
- De school zorgt ervoor dat elke ouder 's ochtends begroet wordt door iemand van de school.
- De school organiseert veel en zeer diverse activiteiten ter voorlichting en ter bevordering van sociale cohesie op school.
- Taalles en ouderworkshops, waar ouders werken aan hun eigen (taal)ontwikkeling voor bijvoorbeeld het voeren van een rapportgesprek, om vervolgens hun kinderen te kunnen ondersteunen in hun (schoolse) ontwikkeling.

## INTERVENTIE

### ACHTERGROND

- Scholen en vve-locaties hebben baat bij goed en warm contact met de ouders van hun leerlingen.
- Er wordt in Nederland veel gevraagd van ouders in hun contact met de school of de vve.
- Ouders zijn niet altijd gewend dat scholen en vve's (in Nederland) een pro-actieve houding van ouders verwachten.

### DOELGROEP

- Alle ouders van de leerlingen van een basisschool
- Aanvullend aanbod voor NT2-ouders

## SITUATIEBESCHRIJVING

## **Wijkbreed werken vanuit een gedeelde visie: Meertalig opgroeien in Zaandam-Oost**

**Een interventie op het s-frame** | Verschillende organisaties uit de gemeente Zaanstad spannen zich in om alle kinderen in de meertalige regio Zaandam-Oost dezelfde kansen te bieden als andere kinderen uit de gemeente. Dat doen zij middels een pact, waarin vele stakeholders uit deze wijken samenwerken om op vijf leefdomeinen te versterken. Binnen het domein 'Jeugd' is er een speerpunt voor het samenwerken met ouders op het gebied van meertalig opgroeien. Binnen het pact wordt een wijkbrede visie over samenwerken met ouders uitgerold, zodat alle betrokken partijen dezelfde visie uitdragen richting gezinnen.

### ***Maatschappelijke impact***

De impact is tweeledig. Doordat alle professionals die met kinderen en hun ouders werken dezelfde kennis en visie hebben over meertalig opgroeien en dit kunnen overbrengen:

1. is meertalig opgroeien geen belemmering meer voor de (taal)ontwikkeling van kinderen en;
2. krijgen ouders meer zelfvertrouwen, ervaren ouders minder stress bij het begeleiden van de ontwikkeling van hun kind, hoeven ouders zich niet meer af te vragen of zij het wel goed doen en kunnen zij een betere ambassadeur zijn voor hun kind.

### ***Interventie***

De wijkbrede visie op meertalig opvoeden is onderdeel van een pact waaraan alle relevante wijkpartners zich voor minimaal 20 jaar (oftewel een hele generatie) aan verbinden. Het gaat onder andere om partijen als vve-instellingen, basisscholen, de bibliotheek, de ggd (consultatiebureaus) en logopedisten. Het handelen van alle professionals die in Zaandam-Oost met kinderen werken is op deze visie van meertaligheid afgestemd. De interventie op het thema Meertalig Opgroeien bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een webpagina voor ouders over het belang van meertalig opvoeden in de vier meest voorkomende talen in de wijk.
- Posters en flyers in verschillende talen over het thema, die organisaties kunnen ophangen om de visie zichtbaar te maken.
- Een handboek voor professionals met adviezen voor ouders over meertalig opvoeden en over hoe zij zelf meertaligheid een plek kunnen geven in hun dienstverlening.
- Een e-learning voor professionals over meertaligheid bij kinderen.

### ***Doelgroep***

#### **1. Professionals die werken met kinderen en hun ouders.**

Het handboek en de e-learning zijn erop gericht hen te versterken in hun professioneel handelen en het samenwerken met ouders van meertalige kinderen. Zij zijn beter toegerust op dit vlak.

#### **2. Gezinnen uit de wijk**

Veel ouders in de wijk zijn NT2'er. Zij delen niet altijd een taal met de professionals die bij hun kind zijn betrokken en krijgen van verschillende professionals verschillende adviezen over meertalig opgroeien. Soms krijgen zij zelfs negatieve adviezen rondom meertalig opgroeien.

### ***De betrokkenen en stakeholders zijn:***

- Gemeente Zaanstad (specifiek: de projectgroep rondom het pact)
- Het Pact-Bureau, een stuurgroep die het Pact Zaandam-Oost uitvoeren met een representatie van verschillende organisaties uit de buurt.



- Alle organisaties uit de wijken binnen het pact, die werken met kinderen en hun ouders, waaronder het consultatiebureau, vve-instellingen, basisscholen, de bibliotheek en logopedisten.

### **Output**

Tot nu zijn de volgende kwantificeerbare resultaten behaald:

- Alle organisaties die werken met ouders en kinderen in Zaandam-Oost nemen deel aan deze interventie.
- Het pact loopt 20 jaar, wat betekent dat al die tijd alle professionals worden (bij) geschoold in deze visie.

Verdere output van deze aanpak is moeilijk kwantificeerbaar, omdat het ook gaat over de deskundigheid van professionals. De visie wordt op verschillende contactmomenten uitgedragen en vindt vele uitingen door de wijk.

### **Outcome**

- Professionals die werken met jonge kinderen kunnen ouders beter adviseren op het gebied van meertalig opvoeden.
- Professionals hebben een betere en meer gelijkwaardige relatie met ouders.
- Ouders hebben meer inzicht in de taalontwikkeling van hun kinderen en dragen met meer zelfvertrouwen vanuit eigen kennis bij aan het leerproces van hun kind.
- Een positievere houding ten opzichte van meertalig opgroeien en thuistalen (anders dan het Nederlands), zowel van professionals als van ouders.
- Ouders ontvangen geen adviezen meer die verwarrend zijn of die elkaar tegenspreken.
- Scholen en vve-instellingen maken de positieve visie op meertalig opgroeien zichtbaar.
- De positieve houding tegenover thuistalen is een handreiking naar ouders, waardoor ouders meer gemotiveerd worden om voor zichzelf het Nederlands te leren.

### **Relatie met het model**

#### **S-frame**

**Overtuiging:** Meertaligheid is een verrijking en ouders zijn een belangrijke kennisbron hierin.

**Beleid:** Alle thuistalen zijn welkom in de school / vve en krijgen een zichtbare plek. Er wordt gecommuniceerd in beide talen (en-en).

**Vormgeving beleid:** De instantie draagt de visie uit door visuele uitingen en doordat professionals zich inzetten om meer te leren over de thuistalen. De samenwerking tussen ouders en leerkrachten/professionals is laagdrempelig en gelijkwaardig.

**Praktische toegankelijkheid:** Informatieflyers over de taalontwikkeling bij meertalige kinderen wordt meegegeven in verschillende thuistalen.

#### **I-frame**

Op cognitief vlak hebben ouders veel **domeinspecifieke kennis** vergaard over de waarde van meertaligheid en wat zij kunnen doen om de meertalige ontwikkeling van hun kind te ondersteunen.

Daarbij verandert ook de niet-cognitieve **overtuiging** over de waarde van meertaligheid en opgroeien met meer culturen.

### ***Werkzame factoren***

- Gelijkaardige en positieve benadering van de ouders.
- Ouder en kind voelen zich welkom op vve en basisschool, doordat er aandacht en oprechte interesse is in de thuistaal.
- De informatie over meertalig opgroeien is in alle veelvoorkomende talen uit de wijk beschikbaar voor ouders.
- De interventie valt binnen een pact dat wijkbreed wordt gedragen, dat 20 jaar loopt en waar door een team de gehele periode regie op wordt gevoerd.
- Goede samenwerking met alle betrokken partijen.
- Het handboek is beknopt en overzichtelijk, waardoor de implementatie laagdrempelig is.
- De visie is onderbouwd door de meest recente wetenschappelijke inzichten en wordt ook door experts overgebracht op de professionals (waaronder hoogleraren op dit gebied).
- Elke organisatie heeft een eigen implementatieplan gemaakt.
- Alle organisaties dragen gedeelde verantwoordelijkheid om de visie levend te houden.

### ***Aannames en randvoorwaarden***

- Alle stakeholders staan (op den duur) achter de visie op meertalig opgroeien.
- Doorlopend aandacht voor het onderwerp. De visie en kennis kan wegzakken, bijvoorbeeld bij tijdelijke andere prioriteiten of door personeelwisselingen.
- Alle stakeholders worden voldoende geschoold en ondersteund om volgens de visie te werken.
- Praktische en financiële medewerking van alle stakeholders.
- Een sterk netwerk, waarin iedereen een gedeelde verantwoordelijkheid draagt om de visie levend te houden.

**Volgende pagina** *Figuur 5 Verandertheorie van Wijk-breed werken vanuit dezelfde visie: Meertalig opgroeien in Zaandam-Oost*

# DE VERANDERTHEORIE VAN WIJKBREED WERKEN VANUIT EEN GEDEELDE VISIE: MEERTALIG OPGROEIEN IN ZAANDAM-OOST

De impact is tweeledig. Doordat alle professionals die met kinderen en hun ouders werken dezelfde kennis en visie hebben over meertalig opgroeien en dit kunnen overbrengen: is meertalig opgroeien geen belemmering meer voor de (taal)ontwikkeling van kinderen en; krijgen ouders meer zelfvertrouwen, ervaren ouders minder stress bij het begeleiden van de ontwikkeling van hun kind, hoeven ouders zich niet meer af te vragen of zij het wel goed doen en kunnen zij een betere ambassadeur zijn voor hun kind.

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Alle organisaties die werken met ouders en kinderen in Zaandam-Oost nemen deel aan deze interventie.
- Het pact loopt 20 jaar, wat betekent dat al die tijd alle professionals worden (bij)geschoold in deze visie.
- Verdere output van deze aanpak is moeilijk kwantificeerbaar, omdat het ook gaat over de deskundigheid van professionals en vindt vele uitingen door de wijk.

- Professionals hebben een betere relatie met ouders.
- Ouders hebben meer zicht op het taalontwikkelingsproces van hun kind.
- Een positievere houding t.o.v. meertalig opgroeien.
- Ouders ontvangen geen verwarrende of elkaar tegensprekende adviezen meer.
- Ouders groeien op cognitief en sociaal-emotioneel niveau.
- Positieve benadering van meertaligheid zorgt voor motivatie en zelfvertrouwen bij ouders.

## OUTPUT

## OUTCOMES

### Organisatorische factoren

- De informatie over meertalig opgroeien is in alle veelvoorkomende talen uit de wijk beschikbaar voor ouders.
- De interventie valt binnen een pact dat wijkbreed wordt gedragen, dat 20 jaar loopt en waar door een team gedurende de hele looptijd regie op wordt gevoerd.
- De visie is onderbouwd door de meest recente wetenschappelijke inzichten en wordt ook door experts overgebracht op de professionals (waaronder hoogleraren op dit gebied).
- Elke organisatie heeft een eigen implementatieplan.

### Professioneel handelen

- Gelijkwaardige samenwerking met ouders.
- Ouder en kind voelen zich welkom, doordat er aandacht en oprechte interesse is in de thuistaal.
- Het handboek voor professionals is beknopt en overzichtelijk, waardoor implementatie laagdrempelig is.
- Ouderbijeenkomsten (op school/vve) aanbieden om ouders informatie te bieden.

### Randvoorwaardelijke factoren

- Alle stakeholders staan achter de visie op meertalig opgroeien.
- Doorlopend aandacht voor het onderwerp. De visie en kennis kan wegzakken, bijvoorbeeld bij tijdelijke andere prioriteiten of door personeelwisselingen.
- Alle stakeholders worden voldoende geschoold en ondersteund om volgens de visie te werken.
- Praktische en financiële medewerking van alle stakeholders.
- Een sterk netwerk, waarin iedereen een gedeelde verantwoordelijkheid draagt om de visie levend te houden.

## WERKZAME FACTOREN

**Een interventie op het s-frame** | De wijkbrede visie op meertalig opvoeden is onderdeel van een pact waaraan alle relevante wijkpartners zich voor minimaal 20 jaar aan verbinden. Het gaat onder andere om partijen als vve-instellingen, basisscholen, de bibliotheek, de ggd (consultatiebureaus) en logopedisten. Het handelen van alle professionals die in Zaandam-Oost met kinderen werken is op deze visie van meertaligheid afgestemd. De interventie op het thema Meertalig Opgroeien bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Een webpagina voor ouders over het belang van meertalig opvoeden in de vier meest voorkomende talen in de wijk.
2. Posters en flyers in verschillende talen over het thema, die organisaties kunnen ophangen om de visie zichtbaar te maken.
3. Een handboek voor professionals met adviezen voor ouders over meertalig opvoeden en over hoe zij zelf meertaligheid een plek kunnen geven in hun dienstverlening.
4. Een e-learning voor professionals over meertaligheid bij kinderen.

## INTERVENTIE

### ACHTERGROND

- Er is de laatste jaren veel onderzoek gedaan naar meertalig opgroeien (in Nederland), waaruit blijkt dat er meerwaarde zit in een zo rijk mogelijke interactie in de taal die de ouder het beste spreekt.
- Ouders zijn de laatste jaren wisselend geadviseerd over meertalig opvoeden, wat verwarrend was.
- In de Zaandam-Oost (onderdeel van de gemeente Zaanstad) is gekozen voor een wijkbrede aanpak in een meertalige wijk, waarin alle professionals dezelfde visie op meertalig opgroeien hanteren. Op die manier horen ouders van alle professionals dezelfde boodschap op dit thema.

### DOELGROEP

- Er zijn twee verschillende doelgroepen te identificeren in deze aanpak:
1. Professionals die werken met kinderen en hun ouders. Het handboek is erop gericht hen te versterken in hun professioneel handelen en het samenwerken met ouders van meertalige kinderen. Zij zijn beter toegerust op dit vlak.
  2. Ouders uit de wijk Veel ouders in de wijk zijn NT2'er. Zij delen niet altijd een taal met de professionals die bij hun kind zijn betrokken en krijgen van verschillende professionals verschillende adviezen over meertalig opgroeien. Soms krijgen zij zelfs negatieve adviezen rondom meertalig opgroeien.

## SITUATIEBESCHRIJVING

## **Interventiebeschrijvingen domein Werk & Inkomen**

De selectie van de vier interventies in het domein Werk & Inkomen zijn ten eerste gebaseerd op de uitkomsten uit de interviews met inkomensverwerwers en stakeholders. Op de vraag welke kansrijke interventies er bestaan om de vaardigheden van mensen te versterken en hen te ondersteunen bij succesvolle participatie in het domein noemden beide onderzoeksgroepen de programma's Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken onder de noemer OBA Helpt en de Sociaal Raadslieden in Amsterdam. Dit zijn beide interventies die ergens in het midden van het i-frame en het s-frame geplaatst kunnen worden.

Daarnaast hebben we gekeken naar een interventie aan de kant van het i-frame; dus een interventie die gericht is op het toerusten van het individu om in systemen te kunnen bewegen. We hebben hiervoor de cursus 'Omgaan met geld' geselecteerd die onder andere bij het buurtteam Nieuw-West wordt gegeven. In deze cursus werken cursisten (vaak met een niet-Nederlandse achtergrond) aan het versterken van de financiële vaardigheden en leren zij over het Nederlandse belasting- en toeslagenstelsel.

Tot slot hebben we een interventie geselecteerd die zich nadrukkelijk richt op het s-frame, namelijk de interventie 'Geregelde betaling' vanuit de gemeente Amsterdam waarbij de huur vanuit de Participatiewet-uitkering van Amsterdammers met een huurachterstand direct aan de verhuurder wordt betaald in het kader van de preventieve aanpak van Vroeg eropaf.

## **Cursus ‘Omgaan met Geld’ van de Sterk met Geld academie**

**Een interventie op het i-frame** | Hieronder beschrijven we een cursus die onder andere bij SEZO wordt gegeven gericht op het vergroten van de financiële vaardigheden van Amsterdammers. We beschouwen dit als een i-frame interventie. Er zijn veel cursussen in de Amsterdamse context die zich richten op het vergroten van de financiële vaardigheden van mensen. We hebben deze specifieke cursus uitgekozen omdat de trainer hier als een soort ‘intermediair’ optreedt omdat hij 1) van Turks-Nederlandse afkomst is en daarmee zeer goed weet aan te sluiten op de leefwereld van cursisten met een niet-Nederlandse achtergrond en 2) buiten de cursus toegankelijk blijft voor cursisten wanneer zij vragen hebben over inkomensondersteuning en doorverwijst. Deze twee zaken lijken bij te dragen aan het succes van de cursus.

### ***Maatschappelijke impact***

De cursus wil een bijdrage leveren aan het mentale en fysieke welzijn van mensen door het aanleren van financiële vaardigheden en houding, kennis en gezond financieel gedrag te versterken zodat mensen het zelfvertrouwen krijgen om vooruit te kijken en iets op te bouwen.

### ***Interventie***

Deze cursus bestaat uit zes lessen. In deze cursus leren mensen inzicht te krijgen in de eigen geldzaken en te navigeren door het Nederlandse systeem van toeslagen en regelingen. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

Les 1 | Inzicht in geldzaken: Wat betekent geld en waarom is het belangrijk geldzaken goed te regelen.

Les 2 | Budget op orde: Hoe zien de inkomsten en uitgaven eruit en hoe wordt de administratie op orde gebracht.

Les 3 | Geen verrassingen van de belastingdienst: Deze les gaat over toeslagen, waar en hoe vraag je deze aan en hoe werkt de inkomstenbelasting.

Les 4 | Besparen op de vaste lasten: Deze les gaat in op vaste-, variabele- en woonlasten en sparen.

Les 5 | De baas over schulden: In deze les leren mensen over incassobureaus en gerechtsdeurwaarders. Hoe kunnen mensen met hen in contact treden en hoe worden realistische betalingsplannen getroffen.

Les 6 | Mijn inkomen verandert, wat nu?: deze les gaat over wijzigingen in inkomen. Welke gevolgen heeft dit voor je geldzaken, wat moet je doorgeven en wat zijn lokale regelingen.

### ***Situatiebeschrijving***

Deze cursus is ontworpen door Ismael Canga die tevens de trainer van de cursus is. Ismael Canga heeft een brede achtergrond in het veld van financiële dienstverlening. Daarnaast is hij van Turks-Nederlandse afkomst, wat hem in staat stelt goed aan te sluiten op de leefwereld van zowel mensen van Nederlandse afkomst als wel op mensen met een andere achtergrond, waarbij mogelijk andere culturele overtuigingen in relatie tot geldzaken spelen (zie werkzame bestanddelen).

De cursus wordt op diverse manieren aangeboden waarbij steeds een andere doelgroep centraal staat. De cursus wordt aangepast op de doelgroep, zowel inhoudelijk als in de wijze van aanbieden (bijvoorbeeld fysiek of online).

Er zijn drie doelgroepen waar aan de cursus wordt aangeboden:

1. De cursus wordt online aangeboden in Purmerend. Mensen melden zichzelf aan. Hier wordt gezien dat de doelgroep meestal bestaat uit werkende mensen die op of net boven het sociaal minimum leven. Het feit dat de cursus online is en men deze anoniem kan volgen, neemt mogelijk een drempel weg voor mensen om zich aan te melden.
2. De cursus wordt in Amsterdam fysiek aangeboden bij onder andere SEZO. Dit is het buurtteam in Nieuw-West waaronder ook het emancipatiecentrum Vrouw & Vaart valt. De cursus wordt aangeboden aan groepen die al andere activiteiten samen ondernemen en elkaar daarom al goed kennen. Dit maakt het mogelijk tijdens de cursus open en eerlijk te zijn over geldzaken. Dit zijn vaak deelnemers met een niet-Nederlandse achtergrond die al wel langere tijd in Nederland wonen.
3. Tot slot wordt de cursus aangeboden, in een net andere vorm, aan nieuwkomers in Nederland. Hier gaat de trainer vooral ook in op de uitgangspunten mbt de financiën van het Nederlandse systeem; dit is dus het toeslagenstelsel en het gedachtegoed achter het belastingensysteem, maar bijvoorbeeld ook het 'waarom' van begrippen als het sociaal minimum. Waar nodig wordt in deze cursus gebruik gemaakt van tolken en/of google translate.

### **Werkzame bestanddelen**

- De trainer zelf fungeert hier als een specifieke factor die bijdraagt aan de werkzaamheid van de cursus;
  - Aansluiten op de leefwereld: door de achtergrond van de trainer
  - Bereikbaarheid van de trainer: hij geeft zijn nummer en cursisten mogen hem ook buiten de lessen benaderen. De trainer helpt cursisten bij het aanvragen van voorzieningen etc. en ziet dat cursisten na de cursus hun inkomen gemiddeld 50 tot 80 euro hebben kunnen verhogen (door te besparen, andere keuzes te maken, en een voorzieningencheck te doen)
  - De trainer heeft nauwe contacten met het formele hulpverleningssysteem en verwijst waar relevant warm door.
- De cursus richt zich specifiek op kennis en begrip over het 'waarom' van Nederlandse systeem; waarom zijn zaken zo ingericht als ze zijn, en welk gedachtegoed zit hierachter? Gezien wordt dat het overbrengen van deze kennis het effect heeft op cursisten (met een niet-Nederlandse achtergrond) dat ze minder weerstand voelen wanneer het systeem met ze in contact treedt voor bijvoorbeeld sollicitatietrainingen of gezondheidskeuringen. Cursisten krijgen als het ware domeinspecifieke kennis mee.
- De cursus gaat heel gericht in op de wensen, behoeften en verlangens van mensen en relateert dit aan de relatie die mensen hebben met geld (aspecten van motiverende gespreksvoering). Zo wordt er aan motivatie gewerkt en dit resulteert erin dat mensen meer open staan om aan de eigen financiële vaardigheden te werken.

### **Output**

Er wordt een cursus aangeboden van zes lessen. De directe resultaten hiervan zijn dat cursisten:

- een budgetplan hebben opgesteld
- Inzage hebben in hun inkomsten, uitgaven en vaste lasten
- Weten waar ze recht op hebben en dat kunnen aanvragen (inkomensreparatie van gemiddeld 50-80 euro)
- Kennis hebben van (het gedachtegoed achter) het Nederlandse systeem

### **Outcomes**

De cursus heeft ook effecten op de langere termijn. Volgens stakeholders zijn dit de volgende effecten:

- Mensen hebben meer geloof in eigen kunnen (self-efficacy)
- Mensen begrijpen hun eigen relatie met geld en vertonen daarom meer gezond financieel gedrag
- Mensen hebben een positievere attitude richting het systeem (door begrip van het gedachtegoed achter de inrichting van het Nederlandse systeem)
- Mensen ervaren meer ruimte en rust op het gebied van de financiële administratie
- De maatschappelijke impact hiervan is dat mensen financieel redzamer zijn en daarmee minder afhankelijk van het systeem en/of de hulpverlening.

#### ***Relatie tot het model***

- **Basisvaardigheden:** de cursus richt zich op het aanleren van financiële vaardigheden, waaronder ook reken- en digitale vaardigheden. De cursus heeft aandacht voor taalvaardigheden, in die zin dat hier rekening mee gehouden wordt bij mensen waarvan Nederlands niet de eerste taal is.
- **Domeinspecifieke kennis en ervaring:** De cursus heeft speciale aandacht voor het opbouwen van kennis en deels ervaring in het domein. Vooral de aandacht voor het waarom en hoe van het Nederlandse systeem van toeslagen en belastingen met het oog op beter begrip en minder weerstand komt hier naar voren.
- **Niet-cognitieve factoren:** De cursus gaat specifiek in op wensen en verlangens van cursisten en koppelt dit aan geldzaken. Zo wordt aan motivatie gewerkt. Ook is er in de kern steeds aandacht voor de relatie met en overtuigingen over geld van cursisten, dit houdt verband met niet-cognitieve factoren als zelfcontrole en overtuigingen (in dit geval over geld).

**Volgende pagina** *Figuur 6 De verandertheorie van de Cursus 'Omgaan met geld' van de Sterk met Geld academie*

# DE VERANDERTHEORIE VAN DE CURSUS 'OMGAAN MET GELD'

De cursus wil een bijdrage leveren aan het mentale en fysieke welzijn van mensen door het aanleren van financiële vaardigheden en houding, kennis en gezond financieel gedrag te versterken zodat mensen het zelfvertrouwen krijgen om vooruit te kijken en iets op te bouwen.

Mensen zijn financieel redzamer en daarmee minder afhankelijk van het systeem en/of de hulpverlening.

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Mensen hebben meer geloof in eigen kunnen (self-efficacy)
- Mensen begrijpen hun eigen relatie met geld en vertonen daarom meer gezond financieel gedrag
- Mensen hebben een positievere attitude richting het systeem (door begrip van het gedachtegoed achter de inrichting van het Nederlandse systeem)
- Mensen ervaren meer ruimte en rust op het gebied van de financiële administratie

## OUTCOMES

- Mensen hebben een budgetplan opgesteld
- Mensen hebben inzage in hun inkomsten, uitgaven en vaste lasten
- Mensen weten waar ze recht op hebben en kunnen dat aanvragen (inkomensreparatie van gemiddeld 50-80 euro)
- Mensen hebben kennis van (het gedachtegoed achter) het Nederlandse systeem

## OUTPUT

### De trainer als werkzaam bestanddeel -

1. Trainer sluit aan op leefwereld cursisten (door achtergrond)
2. Trainer is buiten cursus bereikbaar voor vragen; helpt bij aanvragen voorzieningen
3. Nauwe contacten met formele hulpverlening; doorverwijsfunctie

**Domeinspecifieke kennis** - Uitleg gedachtegoed NL systeem verlaagt weerstand bij cursisten tov het systeem (waarom doen we wat we doen).

**Aspecten van motiverende gespreksvoering** - Relatie met geld wordt besproken en gerelateerd aan wensen en verlangens. Cursisten staan meer open aan financiële vaardigheden te werken.

## WERKZAME FACTOREN

**Een interventie op het i-frame** | Deze cursus bestaat uit zes lessen. In deze cursus leren mensen inzicht te krijgen in de eigen geldzaken en te navigeren door het Nederlandse systeem van toeslagen en regelingen. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Les 1 | Inzicht in geldzaken
- Les 2 | Budget op orde
- Les 3 | Geen verrassingen van de belastingdienst
- Les 4 | Besparen op de vaste lasten
- Les 5 | De baas over schulden
- Les 6 | Mijn inkomen verandert, wat nu?

## INTERVENTIE

### CONTEXT

Deze cursus is ontworpen door Ismael Canga. Ismael Canga heeft een brede achtergrond in het veld van financiële dienstverlening. Daarnaast is hij van Turks-Nederlandse afkomst, wat hem in staat stelt goed aan te sluiten op mensen met een niet-Nederlandse achtergrond, waarbij mogelijk andere culturele overtuigingen in relatie tot geldzaken spelen (zie werkzame factoren).

### DOELGROEP

De cursus kent drie doelgroepen en vormen:

1. Via buurtteams met deelnemers die elkaar al kennen, fysiek
2. Online: mensen kunnen zichzelf aanmelden, zijn vaak mensen die rond sociaal minimum leven
3. Voor nieuwkomers in Nederland (vanuit gemeente aangeboden)

## SITUATIEBESCHRIJVING



## **Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken van ‘OBA helpt’, Amsterdam**

**Een interventie tussen het i en s-frame** | Hieronder beschrijven we de programma's Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken dat in Amsterdam in de OBA's wordt aangeboden (onder de naam 'OBA helpt'). We beschouwen dit als i- en s-frame interventie waarbij de focus wel meer op het i-frame gericht is, aangezien een van de ambities van het programma is de digitale vaardigheden van Amsterdammers te versterken. Uit de interviews met stakeholders en inkomensverwerwers kwam naar voren dat het hebben van beperkte digitale vaardigheden een grote belemmering kan vormen voor inkomensverwerwers om succesvol te participeren in het domein Werk & Inkomen. Daarbij gaven beide onderzoeksgroepen aan dat zij deze interventie kansrijk vinden.

### ***Maatschappelijke impact***

De programma's Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken onder de noemer 'OBA helpt' bieden een plek aan alle inwoners van Amsterdam om hun digitale vaardigheden te vergroten en ondersteuning bij financiële vragen te ontvangen. De maatschappelijke impact die 'OBA helpt' wil hebben is dat er geen 'verkeerd loket' bestaat in Amsterdam: waar ze ook aankloppen, amsterdammers worden altijd geholpen en/of doorverwezen, zoals in de OBA zelf.

### ***Situatiebeschrijving***

De OBA's in Amsterdam zijn partner van de Manifestgroep. Dit is een informeel samenwerkingsverband dat bestaat uit zestien grote uitvoeringsorganisaties: de Belastingdienst, CAK, CBR, CBS, CIZ, CJIB, DUO, IND, Justis, Kadaster, KVK, RDW, RVO, SVB, Toeslagen en UWV. Deze groep heeft het initiatief genomen om burgers dicht bij huis te helpen bij het omgaan met de digitale overheid, specifiek met de aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van toeslagen. Hieruit zijn De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) ontstaan. Sinds 2022 is de MFG onderdeel van het samenwerkingsverband Netwerk van Publieke Dienstverleners.

Vanaf 2023 ontvangen de bibliotheken voor de realisatie en instandhouding van de IDO's subsidie via de gemeenten. De minister BZK verstrekt daartoe jaarlijks een specifieke uitkering. Er wordt bij de verdeling van deze subsidie rekening gehouden met het aantal lager opgeleide inwoners in een gemeente.

### ***Doelgroepen***

Stadsbreed zien stakeholders drie doelgroepen die bij de OBA langskomen; dit zijn mensen met lage taalvaardigheden, 65plussers en nieuwkomers. De doelgroepen verschillen per stadsdeel wel sterk. In bijvoorbeeld Nieuw-West zijn er meer mensen die de Nederlandse taal niet voldoende machtig zijn en is de doelgroep minder leeftijdsgebonden dan bijvoorbeeld in Zuid. In dit stadsdeel zijn het vaker senioren van Nederlandse afkomst. Daarnaast geven stakeholders aan dat zij zien dat er vaak angst voor instanties speelt en er wantrouwen richting de overheid is. Ook zien zij mensen die schuldhelpverlening of psychiatrische hulp nodig lijken te hebben.

### ***Toegang***

Stakeholders geven aan dat ze goed gevonden worden door mensen die sowieso naar de bibliotheek gaan om bijvoorbeeld een krantje te lezen. Ook helpen de spotjes over de IDO goed. Daarbij worden er advertenties geplaatst in lokale buurtkrantjes, ook dit lijkt te werken.

Het totaal aantal bezoekers van het Hulp bij Digitaal programma van de OBA was in 2023 (t/m november) 6.186 Amsterdammers.

### ***Interventie***

Onder de noemer OBA Helpt biedt de OBA drie programma's aan op 18 vestigingen, namelijk Hulp bij Geldzaken, Hulp bij Digitaal en Hulp bij Taal.

#### ***Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken***

- Burgers kunnen terecht met een directe hulpvraag over de digitale overheid.
- Spreekuur voor meer algemene en technische vragen van digitale aard (opgericht tijdens de lockdowns en voorziet in grote behoefte van Amsterdammers)
- Oefenuur: tijdens het oefenuur kunnen mensen onder begeleiding zelfstandig werken aan het verbeteren van hun basisvaardigheden.
- Cursussen gericht op trainen en verder ontwikkelen van digitale vaardigheden (voor specifieke doelgroepen)
- Financieel spreekuur: de OBA organiseert samen de Hogeschool van Amsterdam gedurende het gehele jaar financiële spreekuren. Getrainde medewerkers ondersteunen bij financiële hulpvragen en/of verwijzen door naar onderstaande activiteiten of ander aanbod en partners in de stad, zoals bijvoorbeeld sociaal raadslieden in het buurtteam. Sinds 2023 worden deze tegelijk aangeboden met de IDO spreekuren. Dit lijkt zeer succesvol, want nu kunnen burgers met complexere financiële hulpvragen direct doorverwezen worden.
- Belastingaangifte dagen: Amsterdammers kunnen hulp ontvangen bij het doen van de belastingaangifte tijdens deze dagen.

### ***Werkzame bestanddelen***

**Sociale functie:** Medewerkers bieden een luisterend oor voor problemen en nemen de tijd. Dit zorgt voor opluchting bij bewoners.

**Signaleren en doorverwijzen:** Hulp bij digitaal en Hulp bij Geldzaken fungeren als eerstelijnsfunctie en hebben een groot netwerk. Er wordt warm doorverwijzen naar ander aanbod of sociaal raadslieden in het buurtteam.

**Financieel spreekuur:** Het financieel spreekuur wordt tegelijk en in de buurt van het IDO spreekuur aangeboden. Mensen met een complexere financiële hulpvraag kunnen direct worden doorverwezen.

**Oefenuur:** Amsterdammers kunnen op een laagdrempelige manier werken aan de basisvaardigheden. Medewerkers zijn getraind de leervraag te achterhalen en geven advies op maat.

### ***Output***

- De Amsterdammer met een vraag op het gebied van basisvaardigheden is minimaal 1 stap verder gekomen.
- De Amsterdammer heeft toegang tot een computer om digitale zaken te regelen
- De Amsterdammer heeft geoefend met het vergroten van de digitale vaardigheden

### ***Outcomes***

- Er is een toename van digitale redzaamheid bij de inwoners van Amsterdam
- Amsterdammers ervaren minder angst bij het doen van digitale zaken
- Amsterdammers hebben meer geloof in eigen (digitale) kunnen (self-efficacy)
- Amsterdammers met een complexere hulpvraag zijn warm doorverwezen
- De maatschappelijke impact van deze interventie in de Amsterdamse context is als volgt:
- De keten van dienstverlening en hulpverlening rondom de Amsterdammer met een digitale en/of financiële hulpvraag is gestroomlijnd en bestendig.

### **Relatie met het model**

- In de OBA kunnen Amsterdammers onder noemer OBA helpt werken aan het **vergroten van de basisvaardigheden**. Het Hulp bij Digitaal programma is specifiek gericht op het oefenen met de digitale vaardigheden, maar wanneer gesignaleerd wordt dat Amsterdammers bijvoorbeeld willen werken aan de taalvaardigheden is hier ook aanbod voor en/of worden mensen doorverwezen naar partners in de stad. Er zijn naast laagdrempelige oefeningen ook specifieke cursussen voor diverse doelgroepen gericht op het vergroten van de basisvaardigheden.
- De OBA stelt computers beschikbaar waar Amsterdammers altijd **praktische toegang** toe hebben, zowel om onder begeleiding te oefenen met de digitale vaardigheden als ook om de eigen digitale zaken te regelen.
- **Beleid:** De gemeente Amsterdam ziet vooral mogelijkheden op het gebied van digitalisering, maar onderkent ook de gevaren als niet iedereen voldoende digitaal redzaam is. Daartoe formuleerde de Wethouder Digitale Stad de ambitie 'Inclusieve digitale stad'. In Amsterdam is de OBA een belangrijke partner in het vormgeven en uitvoeren van deze ambitie.
- Het **professioneel handelen** van uitvoerders van de interventie is van groot belang voor de eerstelijnsfunctie die deze interventie beoogd te zijn. Dit betekent dat medewerkers veel tijd besteden aan netwerkvorming zodat zij warm kunnen doorverwijzen naar sociale partners in de stad. Men ziet bijvoorbeeld in de praktijk dat Amsterdammers vaak met hun post op het spreekuur komen. Zij worden vervolgens naar een sociaal raadslid doorverwezen in het dichtstbijzijnde buurtteam.
- Medewerkers van het IDO fungeren als het ware als **intermediair** tussen de Amsterdammer en het systeem. Zij ondersteunen bijvoorbeeld bij het doen van de inkomstenbelasting of het aanvragen van een toeslag.

De betrokkenen en stakeholders die samen zorgdragen voor deze interventie zijn:

#### **Manager OBA helpt**

De manager zorgt voor een goede inbedding van het programma digitale inclusie binnen het project OBA helpt en de samenhang met Digitaal burgerschap binnen de andere programmalijnen. De manager is eerste contactpersoon voor de betrokken gemeentes en beheert het budget.

#### **Teamcoördinator OBA helpt**

De teamcoördinator is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van Hulp bij digitaal op de vestingen. De medewerker draagt zorg voor een voortdurende evaluatie van de spreekuren en cursussen en faciliteert het team. Daarnaast is de coördinator verantwoordelijk voor de algemene netwerkvorming en het opzetten van samenwerkingsverbanden met partners. Ten slotte draagt de projectleider zorg voor de voortgangs-, kwaliteits- en budgetbewaking

Medewerker ontwikkeling digitale vaardigheden

De medewerker ontwikkeling is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling en opschaling van het programma Digitale Inclusie.

#### **Medewerkers Realisatie**

De medewerkers Realisatie zijn de schakel tussen de teamcoördinator, de medewerker ontwikkeling en de activiteitenbegeleiders. Zij zorgen ervoor dat het ontwikkelde programma daadwerkelijk plaatsvindt. Werkzaamheden zijn onder andere communicatie met en begeleiding van de activiteitenbegeleiders en organisatie en coördinatie van de activiteiten.

#### **Activiteitenbegeleiders**

De Activiteitenbegeleiders voeren de activiteiten van het Hulp bij digitaal uit. Ze bemensen de spreekuren van Hulp bij digitaal, begeleiden de cursussen. Ze zijn verantwoordelijk voor de registratie van deelnemers en dragen bij aan de evaluatie van de activiteiten en brengen verbetervoorstellen aan. Daarnaast bouwen en onderhouden ze het lokale netwerk.

**Marketingcommunicatieadviseur**

Een marketingcommunicatieadviseur van de afdeling Marketing en communicatie is verantwoordelijk voor het marketingcommunicatieplan en coördineert de uitvoering van de promotieactiviteiten.

**Medewerker helpdesk ICT**

Bij alle activiteiten zijn ict-middelen noodzakelijk. Voor troubleshooting is 0.2 fte ict-helpdeskmedewerker beschikbaar zodat de activiteiten zonder problemen kunnen worden uitgevoerd.

**Medewerker Leef en leer!**

Is samen met de andere medewerkers van Leef en leer! verantwoordelijk voor de netwerkvorming van organisaties rond de Informatiepunten Digitale Overheid.

***Randvoorwaarden***

Er moet vanuit de gemeente structurele subsidie worden verstrekt.

Er moet financiering zijn voor campagnes tbv zichtbaarheid in de stad (zoals de reclamespotjes voor de IDO)

Medewerkers moeten getraind zijn om de leervraag te achterhalen.

De OBA moet een plek zijn waar mensen naar binnen durven te lopen.

Bij alle activiteiten zijn ICT-middelen noodzakelijk.

**Volgende pagina** *Figuur 7 De verandertheorie van de programma's Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken onder de naam 'OBA helpt'*

# DE VERANDERTHEORIE VAN HULP BIJ DIGITAAL EN HULP BIJ GELDZAKEN VAN HET PROGRAMMA OBA HELPT

De programma's Hulp bij Digitaal en Hulp bij Geldzaken onder de noemer 'OBA helpt' bieden een plek aan alle inwoners van Amsterdam om hun digitale vaardigheden te vergroten en ondersteuning bij financiële vragen te ontvangen.

Er bestaat geen 'verkeerd loket' in Amsterdam: Amsterdammers worden altijd geholpen en/of doorverwezen.

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Er is een toename van digitale redzaamheid bij de inwoners van Amsterdam
- Amsterdammers ervaren minder angst bij het doen van digitale zaken
- Amsterdammers hebben meer geloof in eigen (digitale) kunnen (self-efficacy)
- Amsterdammers met een complexere hulpvraag zijn warm doorverwezen

## OUTCOMES

- De Amsterdammer met een vraag op het gebied van basisvaardigheden is minimaal 1 stap verder gekomen
- De Amsterdammer heeft toegang tot een computer om digitale zaken te regelen
- De Amsterdammer heeft geoefend met het vergroten van de digitale vaardigheden

## OUTPUT

**Sociale functie** - Medewerkers bieden een luisterend oor voor problemen en nemen de tijd. Dit zorgt voor opluchting bij bewoners.  
**Signaleren en doorverwijzen** - Fungeert als eerstelijnsfunctie : warme doorverwijzing naar ander aanbod of sociaal raadslieden in het buurtteam.  
**Financieel spreekuur** - Het financieel spreekuur wordt tegelijk en in de buurt van het IDO spreekuur aangeboden. Mensen met een complexere financiële hulpvraag kunnen direct worden doorverwezen.  
**Laagdrempelig oefenen** - Op laagdrempelige manier werken aan de basisvaardigheden. Medewerkers zijn getraind de leervraag te achterhalen en geven advies op maat.

## WERKZAME FACTOREN

### Een interventie op het i-frame en s-frame

Hulp bij Digitaal:

1. Burgers kunnen hier terecht met een directe hulpvraag over de digitale overheid (hieronder valt ook het Informatiepunt Digitale Overheid)
2. Oefenuur: tijdens het oefenuur kunnen mensen onder begeleiding zelfstandig werken aan het verbeteren van hun basisvaardigheden
3. Cursussen gericht op trainen en verder ontwikkelen van digitale vaardigheden (voor specifieke doelgroepen)

Hulp bij Geldzaken:

1. De OBA organiseert samen met de Hogeschool van Amsterdam gedurende het gehele jaar financiële spreekuren
2. De OBA organiseert belastingaangifte dagen waar Amsterdammers terecht kunnen

## INTERVENTIE

### CONTEXT

Manifestgroep (o.a. belastingdienst) neemt in 2016 initiatief om burgers dicht bij huis te helpen bij het omgaan met de digitale overheid, specifiek met de aangifte inkomstenbelasting en het aanvragen van toeslagen. Hieruit zijn De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO) ontstaan. OBA is partner.

Amsterdamse Wethouder Digitale stad formuleert ambitie 'Inclusieve digitale stad': iedereen voldoende digitaal redzaam.

### DOELGROEP

Alle Amsterdammers met digitale en financiële hulpvragen. In de praktijk zijn dit:

1. 65 plussers
2. Mensen met lage digitale- en taalvaardigheden
3. Nieuwkomers in Nederland

## SITUATIEBESCHRIJVING

## **Sociaal Raadslieden, Amsterdam**

**Een interventie op het i-frame en s-frame** | Hieronder beschrijven we de werkwijze van de Sociaal Raadslieden in Amsterdam. Zij zijn onderdeel van de buurtteams en hebben nadrukkelijk de functie om als intermediair op te treden tussen het individu en het systeem. Uit de interviews met stakeholders en inkomensverwerwers uit fase 2 kwamen de Sociaal Raadslieden naar voren als belangrijke ondersteuning voor mensen die het zelf lastig vinden met het systeem in contact te treden maar dit door persoonlijke omstandigheden wel dienen te doen: bijvoorbeeld omdat zij recht hebben op voorzieningen. Deze interventie is minder gefocust op het versterken van basisvaardigheden en meer op ondersteuning bij het navigeren in het domein waarbij het vergroten van de financiële redzaamheid van de Amsterdammers wel als doel wordt omschreven. We plaatsen deze interventie tussen i- en s-frame met een nadruk op het s-frame.

### ***Maatschappelijke impact***

Sociaal raadslieden vergroten door middel van sociaal juridische ondersteuning, informatie en advies de (financiële) redzaamheid van Amsterdammers om zo (financiële) problemen te verminderen en/of te voorkomen.

### ***Interventie***

Het voornaamste doel van de Sociaal Raadslieden is 'inkomensreparatie' door een voorzieningencheck en vervolgens het aanvragen van toeslagen en voorzieningen. Amsterdammers die bij het buurtteam aankloppen worden bijvoorbeeld door de schuldhulpverlener doorverwezen naar de Sociaal Raadslieden, maar doorverwijzing vindt ook op andere plekken plaats (bijvoorbeeld vanuit het IDO in de OBA). Ook kunnen Amsterdammers Sociaal Raadslieden raadplegen voor juridische ondersteuning op verschillende gebieden: bijvoorbeeld bij vreemdelingenrecht, arbeid, consumentenzaken, energie etc. Sociaal raadslieden verwijzen zelf ook vaak door naar partners in de stad: bijvoorbeeld naar het open leercentrum en de OBA voor digitale vaardigheidslessen. Sociaal Raadslieden ondersteunen ook bij het voortraject van schuldhulpverlening.

### ***Situatiebeschrijving***

Een deel van de Amsterdammers is, al dan niet tijdelijk, niet (financieel) redzaam. Zij heeft vaak behoefte aan langdurige ondersteuning. Amsterdammers lopen tegen allerlei zaken aan, die lastig zijn om zelf op te lossen, dit zijn onder andere de volgende zaken:

- Brieven zijn te ingewikkeld
- Onvoldoende digitale vaardigheden
- Toeslagen zijn lastig om aan te vragen/invordering van toeslagen
- Geen kennis van toeslagen en voorzieningen
- Niet realistische getroffen betalingsregelingen
- Juridische problemen

### ***Doelgroep***

Alle Amsterdammers vanaf 18 jaar die recht hebben op inkomensreparatie of juridisch advies nodig hebben. De belangrijkste doelgroepen die aankloppen bij Sociaal Raadslieden zijn:

- Laaggeletterden/-vaardigen
- Anderstaligen
- Mensen met psychische problemen
- Mensen met een licht verstandelijke beperking

### ***Toegang en bereik***

Alle Amsterdammers kunnen op 65 locaties in de stad binnenlopen met een financiële vraag. Ze kunnen terecht bij verschillende inloopsprekuren georganiseerd door de buurtteamorganisaties, waaronder Grip op je Geld spreekuren en inloopsprekuren van Sociaal Raadslieden. Daarnaast worden er veel Amsterdammers doorverwezen In 2022 waren er in totaal 113 Sociaal Raadslieden werkzaam in de buurtteams in Amsterdam. Er werd in 2022 door 26.550 Amsterdammers een beroep op de Sociaal Raadslieden gedaan; dit was een stijging ten opzichte van 2021 (23.695) en 2020 (20.174).

De buurtteamorganisaties geven aan dat ongeveer 70% tot 80% van de inloop in 2022 een financiële hulpvraag had, waar dat in eerdere jaren 50% tot 60% was.

### ***Werkzame bestanddelen***

- Laagdrempelige toegang door inzet spreekuren: De buurtteamorganisaties geven aan dat ongeveer 70% tot 80% van de inloop in 2022 een financiële hulpvraag had, waar dat in eerdere jaren 50% tot 60% was
- Duurzame ondersteuning van intermediair: het Sociaal raadslid vervult een brugfunctie tussen individu en systeem en is structureel bereikbaar voor Amsterdammers ook buiten kantooruren
- Stress-sensitieve dienstverlening: er wordt stress-sensitief gewerkt wat inhoudt dat er aandacht is voor (de gevolgen van) stress. Zaken worden in kleine stappen aangeboden en er wordt samen geoefend. De relatie is gelijkwaardig.
- Psychosociale ondersteuning: Sociaal raadslieden bieden een luisterend oor waardoor burgers zich gehoord voelen.
- Integrale hulpverlening: Sociaal Raadslieden zijn onderdeel van het buurtteam waarbinnen ook schuldhulpverlening, maatschappelijk werk en ervaringsdeskundigen actief zijn.

*De directe resultaten of wel de output van de activiteiten van Sociaal Raadslieden zijn:*

- Er heeft inkomensreparatie plaatsgevonden
- Financiële hulpvragen zijn in kaart gebracht en beantwoord
- Juridische problemen zijn in kaart gebracht en waar mogelijk opgelost.

*De lange termijn effecten of wel de outcomes zijn:*

- Amsterdammers ervaren rust en ruimte door inkomensreparatie.
- Amsterdammers ervaren meer motivatie en zelfvertrouwen om met het systeem in contact te komen
- Er is een afname van juridische geschillen.
- De financiële redzaamheid van Amsterdammers is toegenomen.
- Afname van financiële problematiek: Amsterdammers weten waar en wanneer om hulp te vragen.

### ***Maatschappelijke impact***

Stakeholders formuleren de maatschappelijke impact van de Sociaal Raadslieden als volgt: Zoveel mogelijk burgers staan in hun eigen kracht en hebben weer vertrouwen in hun toekomst.

### ***Betrokken en stakeholders***

In elk buurtteam werken Sociaal Raadslieden, schuldhulpverleners en buurtteammedewerkers vanuit verschillende achtergronden: voorheen maatschappelijk werkers, oud Samen Doeners, Ambulante Ondersteuners vanuit de zorgaanbieders en betaalde Ervaringsdeskundigen.

Verder werken Sociaal Raadslieden samen met netwerkpartners in de sociale basis, het OKT, de huisartsen en partijen in de zorg.

### ***Relatie met het model***

- Hoewel Sociaal Raadslieden geen i-frame interventie is er wel aandacht voor de **basisvaardigheden** van cliënten. Stakeholders geven aan dat ze oefenen met cliënten op het gebied van digitale zaken doen (zoals online bankieren) en als zij zien dat een client lage basisvaardigheden heeft verwijzen zij door naar partners in de stad.
- Ook werken Sociaal Raadslieden aan **niet-cognitieve factoren zoals motivatie en zelfvertrouwen** door stress-sensitief te werken en samen zaken te oefenen in het navigeren door het systeem.
- Sociaal raadslieden zijn een schoolvoorbeeld van de zogenaamde '**bruggen**' uit het model. Zij vertalen als het ware de systeemwereld voor Amsterdammers en treden op als **intermediair**.
- Het **professioneel handelen** van Sociaal Raadslieden is van belang voor Amsterdammers die bij deze interventie aankloppen. Zo wordt er aangegeven dat het betreffende sociaal raadslid altijd voor ze klaar staat, dat ze altijd langs mogen komen of mogen appen over bijvoorbeeld een brief die ze niet begrijpen en dat ze zich veilig genoeg voelen om financiële problemen aan te kaarten.

**Volgende pagina** *Figuur 8 Verandertheorie van Sociaal Raadslieden*



# DE VERANDERTHEORIE VAN SOCIAAL RAADSLIEDEN

Sociaal raadslieden (SR) vergroten door middel van sociaal juridische ondersteuning, informatie en advies de (financiële) redzaamheid van Amsterdammers om zo (financiële) problemen te verminderen en/of te voorkomen

Zoveel mogelijk burgers staan in hun eigen kracht en hebben weer vertrouwen in hun toekomst.

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Amsterdammers ervaren rust en ruimte door inkomensreparatie
- Amsterdammers ervaren meer motivatie en zelfvertrouwen om met het systeem in contact te komen
- Er is een afname van juridische geschillen
- De financiële redzaamheid van Amsterdammers is toegenomen
- Afname van financiële problematiek: Amsterdammers weten waar en wanneer om hulp te vragen

## OUTCOMES

- Er heeft inkomensreparatie plaatsgevonden
- Financiële hulpvragen zijn in kaart gebracht en beantwoord
- Juridische problemen zijn in kaart gebracht en waar mogelijk opgelost

## OUTPUT

**Laagdrempelig** - Door inzet spreekuren op 65 locaties kan Amsterdammer altijd dicht bij huis geholpen worden.  
**Duurzame ondersteuning van intermediair** - Brugfunctie tussen individu en systeem; altijd bereikbaar voor hulpvragen, ook buiten kantoortijden  
**Integrale hulpverlening** - Betrokkenheid hulpverlening: maatschappelijk werk, sociaal raadslid, schuldhulpverlener, WPI  
**Stress-sensitief werken** - Aandacht voor (de gevolgen van) stress, samen oefenen, kleine stappen zetten  
**Psychosociale ondersteuning** - Een luisterend oor waardoor burgers zich gehoord voelen.

## WERKZAME FACTOREN

### Een interventie op het i-frame en s-frame

1. inkomensreparatie door het aanvragen van inkomen en voorzieningen;
2. Juridische ondersteuning op verschillende gebieden: vreemdelingenrecht, arbeid, consumentenzaken, energie;
3. Doorverwijzing naar andere partijen in de stad, bijvoorbeeld open leercentrum voor computerles, buurtteam en opbouwwerk;
4. Eerste stappen zetten in het voortraject van de schuldhulpverlening: inkomensvoorzieningen en toeslagen.

Burger wordt bij SR aangemeld via ketenpartners of meld zichzelf op spreekuur.

Op spreekuur wordt hulpvraag geïnventariseerd en/of wordt individuele vervolgspraak ingepland of huisbezoek.

Eventueel doorverwijzen naar ketenpartners.

## INTERVENTIE

### PROBLEEMANALYSE

Een deel van de Amsterdammers is, al dan niet tijdelijk, niet (financieel) redzaam. Zij heeft vaak behoefte aan langdurige ondersteuning. Amsterdammers lopen tegen allerlei zaken aan, die lastig zijn om zelf op te lossen, dit zijn onder andere de volgende zaken:

- Brieven zijn te ingewikkeld
- Onvoldoende digitale vaardigheden
- Toeslagen zijn lastig om aan te vragen/invordering van toeslagen
- Geen kennis van toeslagen en voorzieningen
- Niet realistische getroffen betalingsregelingen
- Juridische problemen

### DOELGROEP

Amsterdammers vanaf 18 jaar die recht hebben op inkomensreparatie of juridisch advies nodig hebben. De belangrijkste doelgroepen die aankloppen bij SR zijn:

1. Laaggeletterden/-vaardigen
2. Anderstaligen
3. Mensen met psychische problemen
4. Mensen met LVB

## SITUATIEBESCHRIJVING

## **Geregelde betaling, gemeente Amsterdam**

**Een interventie op het s-frame** | Er wordt vanuit het systeem (in dit geval de gemeente Amsterdam geïntervenieerd door middel van een automatische huurinhouding (van minimaal 9 maanden) en het treffen van een duurzame en realistische betalingsregeling met de verhuurder zodat Amsterdammers geen verdere huurachterstanden of andere schuldenproblematiek oplopen.

### ***Maatschappelijke impact***

- Geen Amsterdammer komt op straat te staan
- Kwetsbare Amsterdammers met financiële problemen komen in beeld; er is een toename van vroegsignalering van kwetsbare Amsterdammers met betalingsproblematiek
- Forse reductie maatschappelijke kosten door afname huisontruiming

### ***Interventie***

Geregelde Betaling is een samenwerkingsproject met de Amsterdamse verhuurders (zowel woningcorporaties als particuliere verhuurders), waarbij het voornaamste doel is huisontruiming om financiële redenen te voorkomen. Huurders met een huurachterstand van twee maanden en een Participatiewetsuitkering worden opgeroepen voor een budgetadviesgesprek met een gespecialiseerde inkomensconsulent en een schuldhulpverlener van een buurtteam. In dit budgetadvies worden de inkomsten, uitgaven, vaste lasten en eventuele andere betalingsachterstanden in kaart gebracht. Er wordt gevraagd aan de Amsterdammer of hij of zij er mee instemt dat er gedurende 9 maanden een huurinhouding vanuit de uitkering zal plaatsvinden om verdere huurachterstanden te voorkomen. Bij toestemming wordt een automatische incasso ingesteld en wordt er een duurzame en realistische betalingsregeling getroffen met de verhuurder. Daarnaast wordt er een voorzieningencheck gedaan en wordt de Amsterdammer wanneer nodig doorverwezen naar een sociaal raadslid voor verdere inkomensreparatie. Eventueel wordt er gekeken naar een vorm van budgetbeheer of bewindvoering of wordt er bij problematische schulden een schuldhulpverleningstraject in gang gezet. Ook worden eventuele problemen op overige leefgebieden in kaart gebracht en wordt doorverwezen naar maatschappelijk werk. Dit vindt allemaal plaats binnen het buurtteam van het stadsdeel waar de Amsterdammer woont. Na 9 maanden vindt er een herbeoordeling plaats en wordt er gekeken naar de stand van zaken van de schuldenproblematiek en de noodzaak van de inhouding van de vaste lasten. In overleg met de Amsterdammer wordt de 'geregelde betaling' stopgezet en voortgezet.

### ***Doelgroep***

De doelgroep van deze interventie zijn Amsterdammers met een huurachterstand van minimaal twee maanden en een participatiewet-uitkering. Stakeholders geven aan dat dit in de praktijk vaak mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zijn en dat ze vaak in sociale huurwoningen wonen. Ook zien stakeholders dat er sprake kan zijn van ondergebruik van voorzieningen bij deze Amsterdammers omdat men geen kennis heeft van waar zij recht op hebben. Daarbij heeft een deel van deze groep vaak ook geen recht op voorzieningen omdat hun inkomen net te hoog is. Minder dan 20% van de aangemelde Amsterdammers gaat uiteindelijk een schuldtraject in.

### ***De betrokkenen en stakeholders zijn***

- De gemeente Amsterdam, afdeling WPI.
- Daarbinnen het team van de interventie Geregelde betaling, waaronder in ieder geval de gespecialiseerde inkomensconsulent en de schuldhulpverlener uit het buurtteam.
- De verhuurder die melding maakt. Dit kunnen woningcorporaties en particuliere

verhuurders zijn. De gemeente Amsterdam sluit hierover convenanten af. Vanaf 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening gewijzigd en zijn woningcorporaties en overige verhuurders verplicht melding te maken bij de gemeente Amsterdam.

- Sociaal raadslieden ten behoeve van inkomensreparatie.
- Maatschappelijk werkers ten behoeve van eventuele problematiek op andere leefgebieden.

### **Output**

Er wordt een budgetadviesgesprek georganiseerd tussen de aangemelde Amsterdammer, een gespecialiseerde inkomensconsulent en een schuldhulpverlener vanuit het buurtteam in betreffende stadsdeel. Op basis hiervan levert de interventie de volgende output op:

- Er is een budgetplan opgesteld met inkomsten, uitgaven en vaste lasten.
- Er is een duurzame betalingsregeling getroffen met de verhuurder. Dit is een realistisch bedrag op basis van het budgetplan.
- Vanuit de PW-uitkering is er een automatische incasso voor de huurinhouding ingesteld voor ten minste 9 maanden.
- Er is inkomensreparatie tot stand gekomen. Dit gebeurt deels vanuit het budgetadviesgesprek en deels op basis van doorverwijzing naar een Sociaal raadslid in het buurtteam. Voorliggende voorzieningen zijn aangevraagd.
- Er is eventueel doorverwezen naar budgetbeheer of bewindvoering.
- Er is eventueel een schuldhulpverleningstraject ingesteld.

### **Werkzame bestanddelen**

Volgens stakeholders zijn de factoren in de interventie die de impact voortbrengen ten eerste het bereik van de huurder. Na melding door de verhuurder wordt er direct met de Amsterdammer contact opgenomen om verdere betalingsachterstanden te voorkomen. Omdat er al een relatie bestaat tussen de gemeente en de huurder dankzij de participatiewet-uitkering, wordt de huurder goed bereikt. Ook wordt er binnen vijf dagen teruggekoppeld aan de melder. Vervolgens wordt er een directe oplossing geboden en creëert de huurinhouding en realistische betalingsregeling rust en ruimte bij de Amsterdammer. Deze hoeft niet bang te zijn uit huis gezet te worden. Er is daarbij sprake van integrale hulpverlening; er zijn veel verschillende hulpverleners waar een beroep op kan worden gedaan waar nodig en de Amsterdammer wordt gedurende minimaal 9 maanden gemonitord en bijgestaan.

### **Outcomes en impact**

De effecten die door de interventie optreden zijn voor Amsterdammers dat ze zich gedurende minimaal 9 maanden niet bezig hoeven te houden met het betalen van de huur en dat er een realistische betalingsregeling voor ze wordt getroffen. Dit zorgt voor een afname van stress en de mogelijkheid om te werken aan eventuele problemen op andere leefgebieden (met eventuele hulp van medewerkers uit het buurtteam). Daarbij wordt er door sociaal raadslieden gekeken of er nog ruimte is voor inkomensreparatie; volgens stakeholders komt dit in de praktijk vaak voor (het gaat dan om gemiddeld 50 euro per maand). Zo treedt eveneens een afname van ondergebruik in Amsterdam op. Voor verhuurders en de gemeente Amsterdam is het effect dat er een afname is van zowel huurachterstanden als huisontruiming, waarmee bij het laatste ook een hoger effect optreedt: namelijk een forse afname van de maatschappelijke kosten die met de gevolgen van een huisontruiming gemoeid zijn.

### **Relatie met het model**

- Stakeholders geven aan dat niet iedereen de basisvaardigheden heeft de huur blijvend en op tijd te betalen. Dit bleek in Amsterdam (rond 2012) nadat door de

'zelfredzaamheidseis' die ervoor zorgde dat de vaste lasten niet meer mochten worden ingehouden huisontruimingen explosief toenamen. Deze systeeminterventie opereert vanuit de gedachte dat het voor sommige mensen blijvend van belang is de huurinhouding vanuit de uitkering plaats te laten vinden.

- Domeinspecifieke kennis en ervaring: De afdeling WPI neemt de betaling over en treedt in contact met verhuurder in plaats van de Amsterdammer om een realistische betalingsregeling te treffen. De Amsterdammer hoeft dus niet de kennis en ervaring te hebben om zelf in contact te komen met verhuurder.
- Beleid, inhoud en wendbaarheid: inhoudelijk kunnen we stellen dat beleidsmakers bij het opzetten van deze interventie de AVG niet als belemmering hebben opgevat. Stakeholders geven aan dat ze zien dat dit bij andere gemeenten nog steeds als knelpunt wordt ervaren waardoor de interventie, hoewel zeer succesvol in Amsterdam vanwege drastische afname huisontruimingen, nog niet elders is geïmplementeerd (ondanks grote interesse).
- Brug: De afdeling WPI fungeert als brug tussen de verhuurder en huurder; de afdeling neemt de betaling over en treft een realistische betalingsregeling.

### ***Randvoorwaarden***

- Samenwerking gemeente en verhuurders: Amsterdammers met een huurachterstand moeten worden aangemeld door woningcorporaties en/of particuliere verhuurders. Hier moeten convenanten mee worden afgesproken.
- Er moet vanuit de gemeente financiering voor de interventie zijn en er moet ruime tijdsinvestering zijn.
- Er moet politieke overtuiging zijn voor preventieve aanpak.
- De AVG (privacywetgeving) moet niet gezien worden als belemmerende factor.
- Investering bij woningcorporaties op het gebied van sociaal incasseren: bijvoorbeeld leesbaarheid van communicatie (aansluiting op het taalkoord) en trainingen 'omgaan met een licht verstandelijke beperking' door medewerkers woningcorporaties

**Volgende pagina** *Figuur 9 Verandertheorie van 'Geregelde betaling', gemeente Amsterdam*

# DE VERANDERTHEORIE VAN GEREDELDE BETALING

Geregelde Betaling is een aanpak met Amsterdamse verhuurders waarbij het voornaamste doel is woningontuimingen om financiële redenen te voorkomen. Huurders met een huurachterstand van twee maanden en een Participatiewet-uitkering worden opgeroepen voor een budgetadviesgesprek met een gespecialiseerde inkomensconsulent en een schuldhulpverlener van een buurtteam.

Geen Amsterdammer komt op straat te staan; drastische afname huisontuimingen

Kwetsbare Amsterdammers zijn zichtbaar voor de gemeente; toename vroegsignalering van kwetsbare Amsterdammers met betalingsproblematiek

Forse reductie maatschappelijke kosten door afname huisontuimingen

## DE MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

- Stressreductie Amsterdammer door huurinhouding en duurzame betalingsregeling en voorkomen overdracht deurwaarder
- Stabilisatie overige leefgebieden
- Afname ondergebruik en inkomensreparatie Amsterdammer

Voor woningcorporaties en /of particuliere verhuurders:

- Afname van incassotrajecten
- Afname van huisontuimingen
- Afname van deurwaarderstrajecten
- Afname huurachterstanden
- Stabiele betaling huur en betalingsregeling (op vast moment vanuit uitkering)

## OUTCOMES

**Bereik Amsterdammers** - Bestaande relatie met klant verlaagt drempel tot contact

**Bejegening en persoonlijk contact** - Empathie tonen, naast iemand gaan staan en een handreiking doen. In contact blijven.

**Integrale benadering**- Naast financiële problematiek zicht op overige leefgebieden: evt doorverwijzing maatschappelijk werk, sociaal raadslid, schuldhulpverlener WPI

**Oplossingsgericht** - Stabiliseren, perspectief en rust creëren, oplossingen aanreiken

## WERKZAME FACTOREN

### Een interventie op het s-frame

1. Meldingen aan Geregelde betaling door verhuurders, waaronder corporatie of particuliere verhuurder bij minimaal 2 maanden huurachterstand
2. Systeemcheck: heeft de Amsterdammer een PW-uitkering?
3. Amsterdammers met een PW-uitkering worden opgepakt door Geregelde betaling (de overige Amsterdammers stromen door naar Vroeg eropaf)
4. Eerste gesprek: korte voorscreening schuldenproblematiek en toestemming vragen voor doorbetaling huur vanuit PW-uitkering
5. Inplannen budgetadviesgesprek: driegesprek met buurtteam medewerker en klantbegeleider Geregelde Betaling
6. Doorbetaling huur en duurzame betalingsregeling vanuit PW-uitkering
7. Inkomsten, uitgaven, schulden in kaart brengen; budgetplan opstellen; inkomensreparatie; eventueel SHV-traject; eventueel doorverwijzing maatschappelijk werk voor overige leefgebieden; mogelijke inzet budgetbeheer of bewind
8. Evaluatie/ herbeoordeling na 9 maanden; stand van zaken schuldenproblematiek, beoordeling noodzaak inhouding vaste lasten

## INTERVENTIE

### ACHTERGROND

- In 2013: Drempelverhoging gemeente Amsterdam mbt inhouding vaste lasten op de uitkering door veronderstelde financiële zelfredzaamheid van Amsterdammers
- Huisontuimingen namen explosief toe (plusminus 800 in 2013)
- In 2016: Geregelde betaling opgericht als onderdeel van de Amsterdamse aanpak Vroegsignalering
- Verhuurders zijn sinds 1 januari 2021 verplicht melding te maken van huurachterstand bij gemeente (gewijzigde Wgs)
- In 2022: 1193 meldingen en 32 huisontuimingen

### DOELGROEP

De doelgroep is Amsterdammer met huurschuld van min. 2 maanden en PW-uitkering:

1. 1/5 van aangemelde Amsterdammers bij Geregelde betaling heeft PW-uitkering
2. Ondergebruik voorliggende voorzieningen (geen kennis van recht)
3. Vaak afstand tot de arbeidsmarkt en problemen op andere leefgebieden
4. Minder dan 20% van klanten Geregelde betaling door naar schuldsanering door preventieve aanpak

## SITUATIEBESCHRIJVING

# Literatuurlijst

Amagir, A. & Kremer, M. (2023). Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning. In Amagir, A. en M. Kremer (red.) Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid. Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.

Bakker, J., Denessen, E., Denissen, M. & Oolbakkink-Marchand, H. (2013) Leraren en ouderbetrokkenheid. Een reviewstudie naar de effectiviteit van ouderbetrokkenheid en de rol die leraren daarbij kunnen vervullen. Nijmegen: Radboud Universiteit Nijmegen.

Berenschot & ITTA (2021) Begrippenlijst Laaggeletterdheid: Handreiking gemeentelijk kwaliteitsbeleid voor het non-formele aanbod voor basisvaardigheden. Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Bovens, M., Keizer, A. G., & Tiemeijer, W. (2017). Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid. WRR Rapporten aan de Regering, (97).

Buisman, M., Allen, J. P., Fouarge, D., Houtkoop, W., & Van der Velden, R. K. W. (2013). PIAAC 2012: De belangrijkste resultaten. ECBO.

Chater, N., & Loewenstein, G. (2023). The i-frame and the s-frame: How focusing on individual-level solutions has led behavioral public policy astray. Behavioral and Brain Sciences, 46, e147.

Conen, W.S (2023). Verborgen armoede in Nederland. Een kwantitatief onderzoek naar de omvang, kenmerken, locaties en dynamiek van verborgen armen, AIAS-HSI Working Paper 11. Amsterdam: AIAS-HSI

Custers, A. L. (2023). Armoede in een rijk land (lectorale rede). Hogeschool van Amsterdam.

Gee, J. P. (2015). The new literacy studies 1. In J. Rowsell & K. Pahl (red.), The Routledge handbook of literacy studies (pp. 35-48). Routledge.

Hoo, M. de, Bohnenn, E., & Groot, A. (2018). Handreiking digitale vaardigheden volwasseneneducatie. CINOP.

Hoogland, K., & Meeder, M. (2007). Gecijferdheid in beeld. APS.

Kennisrotonde (2016). Is er in Nederland onderzoek gedaan naar de relatie tussen samenwerking door een school met de ouders van de leerlingen en de leerresultaten van de leerlingen? (KR. 103). Den Haag: Kennisrotonde.

Kleine Deters, B., Dulam, T., & Hoogland, K. (2023). *Wat werkt bij het versterken van gecijferdheid?* Expertisepunt Basisvaardigheden/Movisie.

Kremer, M., Amagir, A., van Kempen, H., Michon, L., & Arts, J. (2023). Overheid bedoelt het goed, maar kan het niet. Verkregen via: Socialevraagstukken.nl. <https://www.socialevraagstukken.nl/overheid-bedoelt-het-goed-maar-kan-het-niet/>

Kurvers, J., & van Steensel, R. (2022). Over de drempels van geletterdheid: laaggeletterde ouders helpen hun jonge kind te ondersteunen. *Nederlandse Letterkunde*, 27(1), 8-24.

Lusse, M. (2013) Een kwestie van vertrouwen: Een ontwerpgericht onderzoek naar het verbeteren van het contact met ouders in het 'grootstedelijke' vmbo als bijdrage aan preventie van schooluitval. Rotterdam: Erasmus University Rotterdam.

Matute, E., Montiel, T., Pinto, N., Rosselli, M., Ardila, A., & Zarabozo, D. (2012). Comparing cognitive performance in illiterate and literate children. *International Review of Education*, 58, 109-127

Notten, N., & Wijs, F. de (2017). Een beeld van de laaggeletterde ouder: Een onderzoek naar achtergrondkenmerken, leesopvoeding en taalprestaties in laaggeletterde gezinnen. Stichting Lezen.

Oomkens, R., van Geuns, R. C., Jungmann, N., van der Schors, A., Muda, J., van der Meulen, B., Schiffelers, M-J., & Kuiper, M. (2023). Knellende Mechanismen: Het signaleren, agenderen en opvolgen van knellende mechanismen in de gemeenten Amsterdam, Almere en Utrecht. Verkregen via: <https://schuldenenincasso.nl/rapport-knellende-situatiessignaleren-agenderen-en-opvolgen/>

Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J., Doyle, G., Pelikan, J., Slonska, Z., Brand, H., & (HLS-EU) Consortium Health Literacy Project European. (2012). Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC public health*, 12, 1-13

Stichting Lezen en Schrijven (2022) Infographic: Ouders en laaggeletterdheid. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven. Verkregen via: [file:///C:/Users/mvandenbrink/Downloads/1772200-027%20Infographic%20onderzoek%20A4\\_V3\\_LR.pdf](file:///C:/Users/mvandenbrink/Downloads/1772200-027%20Infographic%20onderzoek%20A4_V3_LR.pdf)

Turney, K., & Kao, G. (2009). Barriers to school involvement: Are immigrant parents disadvantaged? *The Journal of Educational Research*, 102(4), 257-271.