

Taal en Toekomst

Een visie op taalaanbod voor volwassenen in Den Haag

*Concept**

Een initiatief van De Haagse Maatschap, met medewerking van:

1. Capabel Taal www.capabeltaal.nl
2. Dienst Openbare Bibliotheek www.dobdenhaag.nl
3. Gilde Samenspraak www.gildedenhaag.nl
4. Haagse Hoge School (HHS) www.dehaagsehogeschool.nl
5. HOF www.hofnet.nl
6. Importante www.importante.nl
7. Mara www.maraprojecten.nl
8. MOC Heilig Hart www.moc-hart.nl
9. NOVA college www.novacollegedenhaag.nl
10. Ontmoeting Buitenlandse Vrouwen (OBV) www.obvdenhaag.nl
11. Ouderenschoolplus www.ouderenschoolplus.nl
12. ROC Mondriaan www.rocmondriaan.nl
13. Sagenn www.sagenn.nl
14. Stichting Yasmin www.stichtingyasmin.nl
15. Voorlees-Express/Zebra www.zebrawelzijn.nl
16. Welzijn Scheveningen www.welzijscheveningen.nl
17. Wereldvenster www.wereldvenster.nl

September 2011

**Concept*

Deze conceptvisie op de toekomst van taal in Den Haag is opgesteld in het voorjaar van 2011 en heeft als input gediend voor een bijeenkomst van taalaanbieders en beleidsmedewerkers van de verschillende betrokken gemeentelijke diensten.

Tijdens deze bijeenkomst is een start gemaakt om de ideeën in deze visie en de lopende beleidsprocessen op elkaar af te stemmen. Aan deze bijeenkomst is en wordt vervolg gegeven door uitvoeringsorganisaties en de gemeente.

Deze conceptvisie heeft daarmee vooral de functie gehad om partijen bij elkaar te brengen, te informeren over elkaars aanbod en de visie vanuit het veld af te stemmen met de uitdagingen waarvoor de gemeente staat wat betreft bezuinigingen. Daarnaast geeft deze notitie, in combinatie met een overzicht van taalaanbod, de partners in de stad de gelegenheid om aanbod beter op elkaar aan te laten sluiten.

Begin 2012 zal de gemeenteraad zich verder buigen over de bezuinigingen op het taalaanbod in de stad.

Inhoud

Inhoud	3
Aanleiding.....	4
Situatieschets	6
Oplossingen en nieuwe initiatieven	10

Aanleiding

De Haagse Maatschap (www.dehaagsemaatschap.nl)

Veel Haagse vrouwen willen graag hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten door het volgen van een (beroeps-)opleiding. Toch lukt het veel van hen niet om een opleiding te starten of af te maken. Nog moeilijker lijkt het om een baan of stage-/leerwerkplek te vinden. Veel vrouwen ervaren drempels om de stap naar beroeps- en volwassenenonderwijs of de arbeidsmarkt te maken.

In de Haagse Maatschap werken Haagse Maatschappelijke organisaties gezamenlijk aan het verbeteren van de doorstroom van vrouwen vanuit buurtcentra, vrouwenorganisaties en oudereducatiegroepen (ten behoeve van ouderbetrokkenheid op - brede - basisscholen) naar onderwijs en (arbeidsmarkt-) participatie. Het doel is een helder, overzichtelijk en goed toegankelijk scholingsaanbod voor vrouwen. Daarnaast worden met instellingen afspraken gemaakt over de toeleiding en begeleiding van vrouwen.

Taal

Een van de knelpunten bij de doorstroom van vrouwen naar onderwijs en arbeidsmarkt, is een gebrek aan (informatie over) een sluitend taalaanbod. Vrouwen stromen onvoldoende in, door en uit naar inburgering, taalverhoging en beroepsonderwijs/universiteit. Dit heeft grote gevolgen voor de mate waarin zij in staat zijn in het Nederlands te communiceren en in de stad te participeren, laat staan door te stromen naar vervolgonderwijs en arbeidsmarkt.

Samenwerking in de keten moet zorgen voor een goed toegankelijk aanbod en doorstroming van vrouwen naar onderwijs/arbeidsmarkt.

Den Haag participatiestad

Hoewel de positieverbetering van *vrouwen* het uitgangspunt is voor de Haagse Maatschap, wordt gewerkt aan een zodanige infrastructuur, dat zowel mannen als vrouwen hier profijt van hebben en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Dat wil zeggen dat *zowel* mannen *als* vrouwen stappen moeten kunnen maken op de door VNG gehanteerde participatieladder¹ (zie ook www.participatieladder.nl):

Van trede 1 (geïsoleerd levend) naar trede 6 (betaald werk) en alle stappen en processen die daar tussen zitten (sociale contacten buitenshuis, deelname aan georganiseerde activiteiten - denk aan welzijnsactiviteiten, cursussen, programma's rondom ouderbetrokkenheid - , onbetaald werk en betaald werk met ondersteuning).

In de omslag van een 'verzorgingsstad' naar een 'participatiestad', is van groot belang dat alle burgers van Den Haag voldoende (taal-) kennis en vaardigheden hebben om optimaal te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en economisch zelfstandig te kunnen functioneren. Een overzichtelijk en goed toegankelijk taalaanbod draagt er aan bij dat burgers kunnen stijgen op de participatieladder.

¹ De Participatieladder is een meetinstrument waarmee je kunt vaststellen in hoeverre een burger meedoet in de samenleving. De ladder is onderverdeeld in zes treden: van sociaal geïsoleerd tot werkend zonder ondersteuning. Door dit meerdere keren te meten, (bijvoorbeeld voor en na inzet van een voorziening) wordt zichtbaar of de mate van participatie is verhoogd. Daarmee worden de resultaten van beleid transparant (9-8-2011 www.participatieladder.nl). Hoewel er verschillende varianten zijn op dit instrument, wordt de VNG-ladder in deze vorm inmiddels gebruikt in 100 gemeenten, voornamelijk bij sociale diensten, maar steeds vaker ook in onderwijs en welzijn.

Taalketen

Op initiatief van Ontmoeting Buitenlandse Vrouwen (OBV) organiseerde De Haagse Maatschap op 14 april 2011 een bijeenkomst met Haagse taalaanbieders over samenwerking ten behoeve van een overzichtelijk en toegankelijk taalaanbod.

Doel van deze bijeenkomst was kennismaking (welk taalaanbod is er in de stad?), ervaringen uitwisselen en betere vormen van samenwerking vinden: wat missen we, wat is overbodig, wat dreigt er te verdwijnen door bezuinigingen, welk aanbod moet er minimaal blijven en hoe kunnen organisaties hierin samenwerken? Kortom: stappen zetten in samenwerking aan een passende keten.

De aanwezige organisaties deden suggesties voor verbetering van de huidige situatie. Een kleinere werkgroep werkte deze inventarisatie vervolgens uit tot de voorliggende (concept-) notitie. In deze notitie geven organisaties in de stad hun visie op een effectieve taalketen. Daarmee is dit een aanzet tot verdere samenwerking.

Situatieschets

Bezuinigingen

Samenwerking tussen taalaanbieders is niet los te zien van de lopende en komende bezuinigingen.

Gedurende de komende jaren wordt het inburgeringsbudget vanuit het Rijk in stappen teruggebracht naar nul in 2014². Met het stopzetten van de inburgeringssubsidie valt het gratis taalaanbod dat zich richtte op betaald werk en maatschappelijke participatie weg. De inburgeringsplicht blijft *wel* overeind. De kosten hiervoor worden echter betaald door de inburgeraars zelf. Hiertoe wordt een sociaal leenstelsel opgezet³. Inburgeraars (en niet-inburgeraars) zullen hun taallessen in de toekomst dus zelf moeten bekostigen.

Het voordeel van deze individuele bekostiging is dat cursisten hun geld kunnen inzetten voor trajecten die passen bij hun behoeftes (mits de trajecten voldoen aan de minimale eisen voor inburgering). Dit kunnen trajecten op maat zijn bij het ROC, universiteiten etc.

Een zorg is echter dat inburgeraars vanwege de prijs kiezen voor een korter (en goedkoper) A2-traject. Veel anders- en laagtaligen behoren immers tot de lagere inkomensgroepen. Trajecten in combinatie met beroepsonderwijs worden op dit moment ook al aangeboden tegen een hoge eigen bijdrage en worden daardoor onderbenut.

Ook in de nieuwe regelgeving is het risico dat inburgeraars i.v.m. de kortere looptijd en daardoor lagere kosten, een traject tot niveau A2⁴ verkiezen boven een maatschappelijk kansrijker staatsexamentraject of duaal opleidingstraject. Als de cursist niet slaagt voor een duur traject of na afronding geen werk vindt, zijn de financiële gevolgen immers groot.

In 2013/2014 zullen behalve de inburgeringsbudgetten, ook de (volwassenen-) educatiegelden via de WEB, de re-integratiegelden via de WWB en het Fonds Burgerschap verder worden terugschroefd.

Wat betreft het taalaanbod, zal het Haagse budget dalen naar 15% van de huidige begroting.

Er zal dus met veel minder geld worden gewerkt aan de scholing en participatie van kwetsbare groepen (zonder startkwalificatie). Dat betekent enerzijds dat taalaanbieders onder druk komen te staan. Anderzijds wordt de noodzaak om effectief samen te werken alleen maar groter.

Zo vraagt Wethouder Van Engelshoven om structurele samenwerking tussen organisaties die gefinancierd worden uit het Fonds Burgerschap (waarop 29% wordt bezuinigd).

Door de bezuinigingen die voor de deur staan sluiten belangrijke voorziening voor anders- en laagtaligen (bijvoorbeeld bibliotheken). De uitdaging aan de samenwerkende organisaties om met krappere budgetten een kwalitatief zo hoog mogelijk aanbod te realiseren en de klanten zo goed mogelijk te bedienen: hoe realiseren we in de stad met teruglopende budgetten een minimale infrastructuur ten behoeve van kwetsbare groepen? Waar is op te winnen, welke verliezen moeten kosten wat kost voorkomen worden? Welke keuzes maken we in het aanbod? Wie zijn de kwetsbare groepen? Hoe benutten we elkaar?

² In 2012 blijft er nog bekostiging mogelijk vanuit de inburgeringsgelden voor extra taal voor Haagse burgers die deze extra taal nodig hebben om een MBO-diploma op niveau 1 of 2 te behalen.

³ Met de nieuwe inburgeringswet wordt een sociaal leenstelsel opgezet. De werkwijze hiervan is op dit moment (augustus 2011) nog niet duidelijk.

⁴ In deze notitie worden nog de CEF-codes gebruikt om het taalniveau te duiden. Inmiddels wordt in verschillende organisaties gewerkt met de zgn. Meijerinkcodes.

Om cursisten succesvol te laten participeren in de stad, is aanbod nodig dat een investering waard is. Hoe zorgen we dat deze infrastructuur er (op tijd) staat? Hoe zorgen we dat anderstaligen een keuze maken voor een kwalitatief goed en passend traject dat leidt tot stijging op de participatieladder?

Kortom: creativiteit gevraagd in tijden van bezuinigingen!

Huidig aanbod: gesignaleerde knelpunten en behoeften in de praktijk

Overzichtelijk aanbod

De nadruk van nieuwe beleidskaders ligt op zelfredzaamheid, wederkerigheid en eigen verantwoordelijkheid. In praktijk hebben klanten echter informatie en advies nodig om de juiste taal cursus te vinden. Doorverwijzing is daarom essentieel.

Ketenpartners geven aan onvoldoende kennis en bekendheid van elkaars taal- en participatieaanbod te hebben: is een leerling bij de ene instelling uitgeleerd, waar kan hij of zij dan terecht voor een vervolgaanbod om uiteindelijk zelfredzaam te kunnen participeren in Den Haag?

Sommige organisaties kennen elkaar goed en werken veel samen, maar andere organisaties hebben elkaar voor de bijeenkomst van 14 april bij OBV nooit eerder ontmoet. Dit laatste geldt vooral voor organisaties die onder verschillende subsidiestromen vallen (inburgering, welzijn, educatie, ouderbetrokkenheid, diversiteit). Welk taal- en participatieaanbod is er in de stad en welke eisen worden aan deelnemers gesteld? Naar wie kunnen organisaties cursisten effectief doorsturen? Organisaties hebben behoefte aan een goede (digitale) sociale kaart.

Doorlopende leerlijn

Naast onbekendheid met elkaars aanbod, signaleren taalaanbieders hiaten in de leerlijn: er is behoefte aan een infrastructuur waarin taalaanbod enerzijds en leerbehoeften en mogelijkheden van cursisten anderzijds, op elkaar aansluiten.

Onder regie van OBV is in het voorjaar van 2011 een overzicht gemaakt van het taalaanbod in Den Haag (zie bijlage⁵). Dit overzicht laat zien welk aanbod met welk doel en welke doelgroep er in de stad voorhanden is. Hieruit blijkt de omvang en diversiteit van het Haagse taalaanbod: variërend in professionaliteit, kwaliteit, commercialiteit, omvang en bekostigingswijzen.

Hoewel het aanbod aan taallessen in Den Haag groot is, blijkt er ook voorafgaand aan de grote bezuinigingen *niet* voor alle klanten een passend aanbod te bestaan.

Taalaanbieders en collega-instellingen missen mogelijkheden om hun klanten door te kunnen verwijzen naar taalonderhoud, niveauverhoging (van A2 naar B1, van B1 naar B2, van 0 naar B2) en taal op de werkvloer/in combinatie met een opleiding. Dit (vervolg- of voorbereidend) aanbod is niet of ontoereikend aanwezig in de stad. Hierdoor lukt het veel laag- en anderstaligen niet om zich verder te ontwikkelen en te stijgen op de participatieladder. Een toelichting:

▪ *Taalonderhoud (na inburgering)*

Ondanks dat veel migranten de noodzaak inzien om hun Nederlands te blijven oefenen na de inburgering, lukt het veel van hen niet om na de inburgeringscursus het Nederlands intensief te blijven gebruiken. Ze verkeren in een omgeving waar veelal hun moedertaal wordt gesproken en vallen terug in taalniveau.

⁵ Deze keten geeft een indruk van het huidige aanbod, maar is geen duurzame sociale kaart. Het is slechts een fotomoment: het aanbod wisselt continu. Daarom is op jekuntmeer de laatste *up to date* info te vinden. Zie ook 'oplossingen en nieuwe initiatieven'.

Er is behoefte aan meer aanbod voor taalonderhoud, dat wil zeggen: aanbod om het Nederlands te blijven gebruiken en oefenen zonder direct het doel te hebben om een hoger toetsniveau te behalen of in een bepaalde opleiding in te stromen (zoals bij niveauverhogingsaanbod). Taalonderhoud kan zowel in cursussen als door middel van bijv. conversatiegroepen en taalmaatjes.

De enkele educatieve organisatie die taalonderhoud aanbiedt (Gilde Samenspraak, op dit moment 170-200 deelnemers) kampt met wachtlijsten en dreigende bezuinigingen. Andere organisaties zouden taalonderhoud willen aanbieden en krijgen hier ook aanvragen voor, maar kunnen hier vanwege strakke subsidierichtlijnen niet aan voldoen.

▪ *Niveauverhoging (van A2 naar B1 / van B1 naar B2 / van 0 naar B2)*

Het inburgeringsniveau A2 is onvoldoende om op alle maatschappelijke vlakken te kunnen participeren. Er vallen gaten als ex-inburgeraars hun taal verder willen verbeteren ten behoeve van instroom in een beroepsopleiding, op de arbeidsmarkt of met als doel het perspectief op een andere vorm van maatschappelijke participatie (als vrijwilliger, ten behoeve van ouderbetrokkenheid op de school van de kinderen, zelfredzaamheid etc.).

Er zijn trajecten (mits toegekend door de gemeente) van A2 > B1 bij Capabel en bij het ROC Mondriaan en van B1 > B2 bij het ROC Mondriaan, maar dit aanbod is niet bij iedereen bekend en op dit moment al ontoereikend voor de grote behoefte. Daarnaast is er behoefte aan snelle trajecten van 0 > B2 voor HBO'ers.

Op dit moment gaan cursisten voor dit aanbod naar Leiden (universitair taalcentrum) en cursisten die dit niet kunnen betalen naar Wereldvenster. Echter, de trajecten bij deze laatste zijn eigenlijk bedoeld als voortraject en voldoen qua intensiviteit en snelheid niet voor mensen die snel willen en kunnen leren. Ook trajecten bij taal in de buurt zijn niet geschikt voor dit doeleinde. De groepen zijn divers samengesteld qua niveau en leerbaarheid en niet ingericht op het snel behalen van deze hogere taalniveaus.

Er is kortom een goede basis nodig voor klanten die meer willen en kunnen dan niveau A2.

Door het tekort aan taalaanbod ontstaan wachtlijsten. Een greep uit de wachtlijsten:

- Wereldvenster kampt gedurende het jaar met wachtlijsten die oplopen tot 100 personen voor beginnerscursussen NT2.
- Bij de HHS staan 25 mensen op een wachtlijst om deel te kunnen nemen aan het schakeljaar.
- Bij Gilde Samenspraak is een wachtlijst voor taalonderhoud.
- Ook inburgeringsaanbieders kennen het probleem dat klanten lang wachten op aanbod en toestemming van de gemeente alvorens een cursus te kunnen volgen.

▪ *Taal op de werkvloer / taal tijdens de opleiding*

Op de werkvloer

Veel werkenden zijn niet voldoende taalvaardig om zich te handhaven op een kwetsbare arbeidsmarkt en/of zijn niet in staat om door te groeien in hun werk. Dit gaat zowel om migranten in lage functies, als om migranten in hoge functies. Cursussen op de werkvloer kunnen hen helpen om hun taalniveau te blijven ontwikkelen en daarmee hun doorgroeikansen op de arbeidsmarkt vergroten.

De gemeente Den Haag heeft daartoe een aantal cursussen "Taal op de werkvloer" ingekocht. Instellingen konden zich aanmelden, als zij medewerkers met een laag taalniveau wilden laten deelnemen aan "Taal op de werkvloer". De inhoud van de cursus kan worden afgestemd op specifieke vragen van de instelling (en op de taalvaardigheid die de werknemer nodig heeft bij het werk).

Nog onduidelijk is of er bereidwilligheid is bij werkgevers, of de doelgroepen goed bereikt worden en of dit aanbod alleen voor inburgeringsplichtigen toegankelijk is of ook voor inburgeringsbehoeftegen (personen die niet inburgeringsplichtig zijn en/of al voldoen aan de inburgeringsnormen).

Taal en beroepsopleiding

Voor anderstaligen en anderen met een laag taalniveau is het vaak lastig om met succes een beroepsopleiding te volgen.

Er bestaat de mogelijkheid om een beroepsopleiding op niveau 1 of 2 te volgen, gecombineerd met extra lessen Nederlandse taal. Deze taalkennisvoorziening (TKV) is tevens een mogelijkheid om (vrijwillig) in te burgeren. Na het volgen van een reguliere beroepsopleiding op niveau 1 of 2, met extra taalkennisvoorziening en het behalen van het diploma, is de kandidaat (vrijwillig) ingeburgerd. ROC Mondriaan biedt een aantal beroepsopleidingen met TKV aan in samenwerking met Den Haag Op Maat.

Ondanks dit aanbod zijn er signalen dat het vrouwen en mannen niet altijd lukt om in te stromen in dergelijke beroepsopleidingen. Terwijl *juist* een aanbod waarbij taallessen gecombineerd worden met andere vaardigheden en gekoppeld wordt aan opleiding of werk, de kans op werk aanzienlijk vergroot.

Wat is er nodig om het gebruik van deze opleidingen te vergroten (wat zijn de kosten hiervan, zijn er aanpassingen, meer bekendheid nodig)?

De uitdaging

De huidige situatie kenmerkt zich door bezuinigingen en verbeterbehoeften uit het veld (overzichtelijk aanbod en doorlopende leerlijn). De uitdaging ligt erin om in deze situatie effectief samen te werken. Wie doet wat? Wie financiert wat? Wat is het bereik / omvang en waarom bestaat dit naast elkaar? Zijn er combinaties mogelijk? Belemmeren subsidiestromen? Hoe is de eigen insteek van organisaties? Kunnen ze naar de klant kijken i.p.v. naar het overeind blijven van de eigen organisatie? Hoe is samenwerking te realiseren om de kwaliteit van de vraag/behoeften te verbeteren?

Oplossingen en nieuwe initiatieven

Om de doorstroom van vrouwen (en mannen) naar onderwijs en arbeidsmarkt te verbeteren, is een impuls nodig in het verbeteren van de taalvaardigheid van vrouwen (en mannen). Dit vraagt om actie vanuit de ketenpartners en om regie, partnerschap en visie vanuit de gemeente.

Digitale sociale kaart

Er is een grote behoefte aan een toegankelijke (subsiestromen overstijgende) sociale kaart: één website waar al het taal- en ander participatieaanbod in de stad beschreven staat.

Tot op heden is het Haags taalkompas gebruikt voor dit doeleinde wat betreft taalaanbod. Deze komt echter niet meer in boekvorm uit en hoewel de website op korte termijn zou worden ge-update, zien de partners de meerwaarde van een website waarin taalaanbod en ander participatieaanbod (activiteiten, vrijwilligerswerk, leerwerktrajecten, re-integratie, opleidingen etc.) worden gecombineerd (om ook de overstap naar verdere participatie in vrijwilligerswerk, arbeidsmarkt en scholing gemakkelijker te maken).

[Www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl) biedt hiertoe gelegenheid. Deze website is oorspronkelijk vanuit de GGZ geïnitieerd en wordt nu breder ingevuld. De taalpartners brengen graag hun aanbod online via deze website. Daarbij formuleren zij wel een aantal suggesties voor een succesvolle implementatie van de sociale kaart.

Acties digitale sociale kaart:

Gemeentelijke eenduidigheid met betrekking tot welke site als sociale kaart fungeert (niet meerdere websites tegelijk - Haags Taalkompas, Socialekaart.net - dit werkt verwarrend).

Ketenpartners moeten aanbod blijven actualiseren

- Organisaties moeten zelf gegevens kunnen updaten zodat er geen oude informatie online staat
 - Zorg bij (kleine) organisaties: het kost veel tijd om in te vullen
 - Suggestie: inzetten vrijwilligers via HOF.

Gemakkelijk toegankelijk voor zowel professionals als klanten

- Duidelijk vermelden bij het aanbod:
 - Contactpersoon en contactgegevens
 - Links naar websites van verschillende organisaties
 - Doelgroep: voor wie is welk aanbod? Toegankelijk voor ongedocumenteerden?
 - Doelstelling (bijvoorbeeld niveauverhoging/ taal bijspijkeren)
 - Kosten
 - Startmoment
 - Kinderopvang/oppas wel of niet aanwezig
- Algemene informatie voor de klant zoals:
 - Mogelijkheden voor diploma-omzetting
 - Mogelijkheden voor studiefondsen
 - Mogelijkheden voor kinderopvang
- Een meertalig introductie op de website, zodat de site in google hoog eindigt

Jekuntmeer.nl is inmiddels gevoed met bovenstaande criteria (die grotendeels al verwerkt waren in de nieuwe website of alsnog worden overgenomen). Daarnaast:

- Is jekuntmeer.nl gestart alle ketenpartners te benaderen om hun aanbod online te zetten. De eerste ervaringen zijn positief:
 - > 'Je kunt er veel meer info kwijt dan bij Haags taalkompas'
 - > 'Het is gemakkelijk zoeken met een goede filter, het dient echt als sociale kaart'
- Hebben de partners uit de keten (los van de website) elkaars contactgegevens t.b.v. verdere samenwerking en/of warme overdrachten.

Cursisten Informatie- en Adviespunten (CIAP's)

Een website *alleen* is niet afdoende. Veel studenten weten zich niet zelfstandig te handhaven nadat zij cursussen afronden en vallen terug in taal- en participatieniveau, komen terecht in trajecten die kwalitatief onvoldoende zijn of niet bij hun behoeftes passen. De praktijk leert dat klanten informatie, advies en begeleiding nodig hebben naar verdere participatie of niveauverhoging.

Een voorbeeld:

Mevrouw Andila heeft haar inburgering in Nederland en een ICT-opleiding in Marokko afgerond. Ze werkt nu als kamermeisje in een hotel. Ze wil doorgroeien naar een betere baan, maar moet eerst haar taal verbeteren. Er is geen begeleiding of advies na de inburgering. Ze volgt daarom Nederlandse les bij een vrouwenorganisatie, een cursus die niet afgestemd is op een vervolgopleiding of betaald werk.

Daarom initiëren de ketenpartners stadsbreed spreekuren: plekken (CIAP's) voor advies voor laag- en anderstaligen, zodat zij geadviseerd kunnen worden over het best bij hun behoefte passende taalaanbod.

Let op: dit zijn geen nieuwe loketten. Bij de partners is bekend dat er reeds veel loketten zijn in Den Haag. Zij streven er daarom naar om aan te sluiten bij bestaande infrastructuur. Veel organisaties hebben al spreekuren voor informatie en advies die niet overal bekend zijn. De idee is dat bestaande loketten, zoals bijv. de I-shops en Den Haag op Maat kennis krijgen over de tijdstippen en plekken waar advies wordt gegeven over passende taaltrajecten (dit initiatief wordt afgestemd op de geplande gemeentelijke reorganisatie van de Haagse loketten). Ook docenten, activiteitenbegeleiders of andere professionals die werken met de doelgroep worden verantwoordelijk om anders- en laagtaligen actief te wijzen op deze CIAP's. Alleen waar nodig zullen extra spreekuren moeten worden gerealiseerd.

Aandachtspunt: balans tussen behoeften van de klant en het belang (?) van organisaties om hun eigen cursussen te vullen.

Organisaties zien klanten geregeld terugkomen: na een afgerond taaltraject zoeken ze hun eigen weg naar opleiding of werk, maar na mislukte pogingen en terugval van hun taal komen ze weer terug, regelmatig met psychische klachten. Het gevolg: uitval uit cursussen en onvermogen om te participeren.

Acties Cursisten Informatie en Adviespunten:

- Verspreiden van kennis (van het taal- en participatieaanbod in de stad) bij de organisaties die de spreekuren verzorgen.
- Ordenen van het aanbod op jekuntmeer langs de participatieladder
- Bekendheid van de spreekuren bij de I-shops en/of andere loketten/plekken in de stad waar doelgroepen komen⁶.

⁶ Bijv. I-shops, DHOM, Werkpleinen, brede scholen, bibliotheken, Wereldplein, HPM?

Klantenvolgsysteem

Met het in kaart brengen van de keten via een website en het in werking zetten van CIAPs, weten leerlingen en professionals elkaars vraag en aanbod beter te vinden. Omdat er nog geen doorlopende leerlijn is, is succesvolle participatie en maatschappelijke hiermee echter helaas nog niet gegarandeerd.

Het realiseren van een doorlopende leerlijn (met taalonderhoud, niveauverhoging en taal op de werkvloer) is een volgende opgave. De taalaanbieders willen beter samenwerken en afstemmen om het aanbod te verbeteren en te vernieuwen.

Daarom zetten sommige organisaties een klantenvolgsysteem in gang waarmee zij samenwerking en afstemming willen bevorderen. Organisaties voeren individuele gesprekken ten behoeve van het volgen en adviseren van de klant: wat is het toekomstperspectief? Hoe kan deze persoon zich verder ontwikkelen? Daarbij is er een mogelijkheid om door te verwijzen naar collega-taalaanbieders (en zo nodig naar hulpverlening - bijv. in geval van trauma's). Kortom, persoonlijke, individuele begeleiding. Wat levert een klantenvolgsysteem op?

- Het geeft informatie aan taalaanbieders en hun potentiële klanten over wat een traject (op korte en lange termijn) oplevert;
- Daarmee geeft het informatie aan klanten op basis waarvan zij gedegen keuzes kunnen maken voor een passend (vervolg-) traject;
- En geeft het instellingen informatie om cursisten effectief door te sturen en een passend (vervolg-) aanbod te kunnen bieden;
- Bovendien geeft het informatie over aanbod dat extra nodig is bij taalaanbieders.

Aandachtspunt: niet voor alle organisaties is een volgsysteem haalbaar (bijv. het ROC heeft te maken met veel administratie. Adviseren van cursisten is voor hen haalbaar, maar een volgsysteem niet.

Acties klantenvolgsysteem:

Verschillende organisaties werken of experimenteren met deze aanpak (o.a. OBV en Wereldvenster). Het ROC Mondriaan is gestart met structurele voorlichting aan cursisten in uitstroombegroepen over vervolgaanbod en -mogelijkheden binnen en buiten ROC Mondriaan. Dit heeft begin 2011 geleid tot nieuwe aanmeldingen en doorverwijzingen.

Suggesties t.b.v. verbeteren van de kwaliteit van het aanbod:

- Het koppelen van vrijwilligersorganisaties aan professionele organisaties.
- Het opzetten van een materiaalbank, waarin bestaande materialen en methodieken worden uitgewisseld en daarmee beter benut. Dit wordt landelijk waarschijnlijk al ingezet.

Samenwerking met fondsen en bedrijven

Hoe kunnen cursisten met de afbouw van de inburgeringsgelden in de toekomst hun taallessen bekostigen?

Binnen de Haagse Maatschap werkt een werkgroep aan een betere toegankelijkheid van studiefondsen ten behoeve van het volgen van onderwijs. Daarnaast werkt de wethouder emancipatie aan een studiefonds voor vrouwen, opgebouwd met het bedrijfsleven. Ook hierin liggen mogelijk aanknopingspunten.

Beide processen kunnen versterkend werken voor het bekostigen van taaltrainingen. De CIAPs kunnen een rol spelen in de verspreiding van informatie hieromtrent.

Acties samenwerking met fondsen en bedrijven:

- De coördinator van de Haagse Maatschap brengt dit punt in binnen het overleg over studiefondsen.

- Aansluiting zoeken met Haagse investeringsmaatschappij.

Partnerschap, regie en visie gemeente

OBV en ROC Mondriaan deden een aantal jaar geleden al een aanzet om de taalketen en de hiaten hierin in Den Haag in kaart te brengen. Dit stuk is destijds aan de gemeente aangeboden met de aanbeveling dat de gemeente de regierol zou nemen om de taalketen sluitend te maken/houden. Opnieuw vraagt een (dit keer) breder samenwerkingsverband aandacht voor het gezamenlijk met de gemeente realiseren van een sluitende taalketen.

- **Partnerschap:** in overleg met professionals in het veld komen tot een effectieve aanpak teneinde hiaten binnen het veld - en tussen het veld en het gemeentelijk beleid - te overbruggen.
- **Regie:** sturing geven aan de samenwerking en afstemming tussen organisaties.
 - o Een doorlopend aanbod realiseren waarbij resultaat op de langere termijn wordt gezien (welke projecten zijn structureel en welke niet?): continuïteit en flexibiliteit in aanbod (minder strakke gemeentelijke regelgeving maakt doorverwijzen van cursisten naar elkaars organisaties gemakkelijker). Organisaties kunnen dan onderling afspraken maken over aanbod, zodat er geen cursisten lang op een wachtlijst hoeven te staan. Ook zouden vrijwilligers kunnen worden uitgewisseld);
 - o Projecten die goed werken (bijvoorbeeld door koppeling van taal aan werk en opleiding) vervolg geven / inbedden teneinde hiaten te dichten;
 - o Borgen van **kwaliteit, resultaat** en duurzaamheid van cursussen moeten voorop staan (i.p.v. kwantiteit en projectmatigheid).
Aandachtspunt m.b.t. een kwaliteitskeurmerk: wat is wenselijk en haalbaar onder druk van budgetten?
- Uitdragen van een **visie op leven lang leren**, d.w.z.: doorstuderen aanmoedigen vanuit de gemeente.
 - o Er zijn voorbeelden van mensen die onder hun niveau werken, die bijvoorbeeld in de tuin aan het werk worden gezet i.p.v. door te studeren. Er wordt hiermee door Startbanen gewerkt aan het bijstellen van verwachtingen i.p.v. het motiveren tot doorleren en het maken van een lange termijn ontwikkelingsplan. Advies van taalaanbieders: zet zowel in op het scheppen van realistische verwachtingen als het bieden van onderwijsmogelijkheden (zie ook de initiatieven voor een studiefonds vanuit de wethouder Emancipatie). Kies als gemeente voor investeren en daarmee rendement op de langere termijn in plaats van op korte termijn bezuinigingen.
 - o Er is in de stad een *convenant*⁷ en daarmee beleid voor hoog opgeleide vluchtelingen die kans krijgen om door te studeren met behoud van uitkering, maar de consulenten hebben hiervan geen weet. Advies van taalaanbieders: maak consulenten bekend met het *convenant*.
 - o Vrijwillige inburgeraars krijgen geen 2^{de} aanbod. Advies van taalaanbieders: dit 2^{de} aanbod zou (mits het bijdraagt aan een participatiedoel) voor iedereen moeten gelden, ook voor vrijwillige inburgeraars.
 - o DOCW zegt dat in Den Haag op duurzaamheid van trajecten wordt gefocust en consulenten dat ook meekrijgen. De praktijk lijkt weerbarstiger. Advies van taalaanbieders: informeer consulenten over mogelijkheden voor effectieve trajecten.

⁷ In het kader van re-integratie is een apart hoofdstuk over vluchtelingen opgenomen in het werkboek WWB voor consulenten. De mogelijkheid van dagscholing of scholing als onderdeel van een re-integratietraject is maatwerk en zal van de individuele omstandigheden afhangen zoals duur van de opleiding, kansen op de arbeidsmarkt, mogelijkheden van combinatie scholing en werk e.d. Wanneer een hoger opgeleide vluchteling een advies krijgt van het Universitair Asiel Fonds (UAF), dan wordt dat advies meegewogen bij het invullen van het re-integratietraject. Deelname aan scholing ontslaat de WWB-cliënt niet van zijn arbeidsplicht.

Een voorbeeld:

Mevrouw Canter volgt NT2 les t.b.v. het behalen van niveau A2. Zij is gemotiveerd om een MBO opleiding te volgen, zodat ze een beter toekomstperspectief krijgt en bij sollicitaties minder snel wordt afgewezen om haar taalniveau. A2 is echter onvoldoende voor het volgen van een opleidingstraject. Ze is leerbaar en gemotiveerd, maar het is de vraag of zij de mogelijkheid (financiering en toestemming vanuit WWB) krijgt om dit niveau verder te verhogen ten behoeve van duurzame economische zelfstandigheid.

Aandachtspunt: verhouding van adviezen tot de wet- en regelgeving en mogelijkheden vanuit WWB (wederkerigheid, eigen verantwoordelijkheid etc.) en inburgering?

Acties Partnerschap, regie en visie gemeente:

- 29 augustus 2011 werd dit concept worden besproken met een aantal beleidsmedewerkers van de gemeente, om ideeën uit het veld en beleidsprocessen op elkaar af te stemmen.

Bijlage:

Taalketen - een fotomoment

Werkgroepleden

De Haagse Maatschap	Louke Vianen
Dienst Openbare Bibliotheek	Peter Korfage
HHS	Edith Alladin
OBV	Ingrid Suasso
ROC Mondriaan (Educatie)	Monique van de Water
Sagenn	Miranda van Weidum
Wereldvenster	Eric van Veldhoven