



Onderzoek

Educatief maatwerk Oosterschelderegio

Goes, juni 2009

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Samenvatting	4
1. Huidig aanbod educatie gerelateerde cursussen	5
1.1 Educatie en Wonen.....	5
1.2 Educatie en Zorg.....	6
1.3 Educatie en Welzijn	7
1.4 Educatie en Arbeid.....	8
1.5 Educatie en Onderwijs	8
1.6 Educatie en Bedrijfsleven.....	8
1.7 Ketenpartners	9
2. Vraag naar educatief maatwerk.....	10
2.1 De vraag volgens de doelgroep	10
2.2 De vraag volgens ketenpartners	10
2.3 De vraag volgens gemeenten	11
2.4 Participatieladder, meetlat van participatie	13
3. Overlap en lacunes tussen vraag en aanbod.....	14
3.1 Overlap	14
3.2 Lacunes	14
3.3 Conclusies en advies	16
4. Laaggeletterdheid.....	18
5. Hoe maatwerk vorm te geven in de Oosterschelderegio?.....	20
5.1 Soorten maatwerk.....	20
5.2 Aanbevolen structuur samenwerking	21
5.3 Hoe maatwerk vorm te geven	22
5.4 Best practices	23
5.4 Slotwoord.....	24

Inleiding

ROC Zeeland heeft van het SWVO opdracht gekregen de vraag naar educatief maatwerk in beeld te brengen en te adviseren hoe gemeentes, ketenpartners en ROC Zeeland gezamenlijk invulling kunnen geven aan deze vraag.

Van het huidige aanbod wordt niet overal even intensief gebruik gemaakt. Ook wordt overlap in aanbod waargenomen. Ketenpartners bieden in dezelfde omgeving eenzelfde soort cursussen aan voor dezelfde doelgroep. Dit geeft verwarring bij de doelgroep en is niet efficiënt.

De doelstelling van het onderzoek is driedelig.

1. Inzicht bieden in vraag en aanbod naar educatief maatwerk (hoofdstuk 1,2 en 3);
2. Adviseren hoe educatief maatwerk vorm te geven (hoofdstuk 5);
3. Aanbevelingen geven hoe samenwerking tussen ketenpartners te bevorderen (hoofdstuk 5).

Voor veel mensen is deelnemen aan de maatschappij vanzelfsprekend. Maar soms lukt dat meedoen niet op eigen kracht. Dan heeft men ondersteuning nodig. Die ondersteuning kan men met educatieve maatwerktrajecten bieden. Educatie bevordert de participatie van inwoners van de Oosterschelderegio zoals dit is verwoord in de WMO, het participatiebudget¹, het Deltaplan Inburgering en aanvalsplan laaggeletterdheid.

De educatieve maatwerktrajecten zijn gericht op:

- a. het herstellen van de zelfredzaamheid
- b. het mensen ondersteunen in hun bijdrage aan de maatschappij
- c. het mensen toerusten om maatschappelijk te participeren.

In het huidige beleidskader worden de volgende doelgroepen herkend: inburgeringsplichtigen, autochtone functioneel analfabeten, allochtone functioneel analfabeten, minder draagkrachtige ouderen 55+, Nug-ers t.b.v. arbeidsoriëntatie, 18-23 jarigen zonder startkwalificatie en werk, 18-23 jarigen zonder startkwalificatie met werk, uitkeringsgerechtigden 23-55 jaar, vrijwilligers/mantelzorgers, psychische patiënten, licht verstandelijk gehandicapten. Wanneer we denken aan doelgroepen bij maatwerk in educatie is geen enkele opsomming uitputtend, ook deze dient u niet zo op te vatten.

In hoofdstuk 4 is aandacht besteed aan laaggeletterdheid naar aanleiding van het Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid.

¹ Het participatiebudget bestaat uit de samenvoeging van gemeentelijke WWB-, WI- en WEB-gelden voor het financieren van voorzieningen voor een brede doelgroep van iedereen van 18 jaar en ouder.

Samenvatting

Educatie kan op een aantal beleidsvelden rond Participatie en Reïntegratie goed worden ingezet. Denk aan de WMO, het Aanvalsplan laaggeletterdheid, het participatiebudget en Deltaplan Inburgering. Hoe het huidige pallet aan educatie zich verhoudt tot de vraag naar educatie is niet bekend. Dit onderzoek moet dat in beeld brengen.

De doelstelling van het onderzoek is driedelig te formuleren:

1. het bieden van inzicht in vraag en aanbod naar educatief maatwerk;
2. adviseren hoe educatief maatwerk vorm te geven;
3. aanbevelingen geven hoe samenwerking tussen ketenpartners te bevorderen.

Onderzoeksopzet

De huidige en toekomstige activiteiten van ketenpartners zijn onderzocht. De vraag die zij onderkennen is in kaart gebracht. Die vraag is ook bij de doelgroepen en gemeenten uitgezet. De resultaten zijn tegen elkaar afgezet en geanalyseerd. Op basis van de resultaten, opgedane ervaring en literatuuronderzoek is geadviseerd hoe educatief maatwerk op te zetten en samenwerking te bevorderen.

Thema's

Het aanbod concentreert zich met name op de thema's Wonen, Zorg en Welzijn. De thema's Arbeid, Onderwijs en Bedrijfsleven komen nauwelijks aan bod. Opmerkelijk als participeren het grote doel is (vrij vertaald uit de interviews met gemeenten). In het aanbod zit op een paar onderwerpen behoorlijk overlap, in de volle breedte van het aanbod valt de totale overlap mee. Overlap is met name te constateren in cursussen rond de computer, sociale vaardigheden, geld en vrijwilligerswerk.

In de vraag naar educatief maatwerk is te constateren dat er een verschuiving komt van individu gericht naar de interactie tussen mensen. Ook zal in het grote aanbod van cursussen op het psychische vlak meer en meer aandacht voor het fysieke komen. Een gezonde geest zit immers in een gezond lichaam.

Veel van het aanbod rond Zorg en Welzijn is curatief. Met een preventiever gericht aanbod kan met eenzelfde budget een veel groter aantal mensen uit de doelgroep bediend worden. Uiteindelijk is men hiermee goedkoper uit.

Het aanbod aan vrijwilligers droogt op, zodat nieuwe vrijwilligers geschoold en getraind moeten worden. Samenwerking tussen ketenpartners zal de kwaliteit en kwantiteit van de cursussen vergroten waardoor meer mensen beter kunnen participeren. Men wil leren het eigen talent te onderkennen en ontwikkelen. Vanuit de eigen kracht heeft men duurzaam kans op werk en is het een plezier competenties te vergroten.

Laaggeletterdheid

Eén van die belangrijkste competenties is kunnen lezen en schrijven. Het aanpakken van laaggeletterdheid is met de verworvenheden uit Ticket to the Future en massacommunicatie het succesvolst. Naast het Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid is een pilot in ontwikkeling om met RWS en SMWO in 2009 een proef uit te voeren die breder uit te rollen is en periodiek in een wijk of dorp kan draaien.

Maatwerk

In het onderzoek zijn grofweg drie soorten maatwerk in beeld gekomen. Dit zijn maatwerk op Inhoud, op Integraliteit en op Organisatie. Inhoudelijk dient het aanbod per cursus aangepast te worden op de doelgroep. Men is vaak niet geholpen met één cursus. Er is vaak een traject nodig van meerdere cursussen die samen toeleiden naar een hogere mate van participatie. De integraliteit krijgt vorm in die trajecten. Vervolgens wil men dicht bij huis bediend worden door of in samenwerking met herkenbare instanties.

1. Huidig aanbod educatie gerelateerde cursussen

Iedereen moet kunnen participeren in de samenleving. We moeten immers voorkomen dat er een kloof ontstaat tussen werkenden en niet-werkenden, die zich meestal moeizamer aanpassen en zich minder thuisvoelen in deze maatschappij. Voor een aantal groepen zijn educatieve trajecten nodig om goed te leren functioneren in de samenleving. Deze specifieke groepen zijn benoemd als de 'doelgroepen' in het huidige beleidskader Volwasseneneducatie Oosterschelderegio. In de inleiding zijn deze reeds benoemd. Vanuit de prestatievelden in de WMO, gemeentelijk sociaal beleid, en het per 1 januari 2009 ingevoerde participatiebudget is een ordeningskader gekozen op basis van zes relevante thema's waarbij educatie een rol kan spelen.

1. Educatie en Wonen;
2. Educatie en Zorg;
3. Educatie en Welzijn;
4. Educatie en Arbeid;
5. Educatie en Onderwijs;
6. Educatie en Bedrijfsleven.

Bij de aanbieders van scholing/training/coaching is gekeken naar de zogenaamde ketenpartners. Dit begrip komt in het gehele onderzoek meerdere malen terug. We verstaan hieronder in principe alle organisaties die in aanraking komen met de doelgroepen rond gemeentelijk sociaal beleid rond reïntegratie, sociale activering, deltaplan inburgering, WMO en soortgelijk. Niet iedere organisatie doet iets aan scholing, maar allen hebben ze invloed op- en kennen de doelgroep. In potentie zijn ze daarmee ook een samenwerkingspartner.

In dit rapport is uiteindelijk geen onderscheid gemaakt per gemeente. Dit komt de overzichtelijkheid van het rapport ten goede. Er zijn zeven gemeenten, elf doelgroepen en zes thema's. Op verzoek wordt tijd gemaakt om de voor de eigen gemeente specifieke situaties toe te lichten.

Per thema is hier een overzicht gegeven van het gevonden aanbod. Dit aanbod is niet uitputtend, maar geeft wel een duidelijk beeld van de huidige situatie.

1.1 Educatie en Wonen

Woongenot is een van de belangrijkste basisvoorwaarden om goed te kunnen leven. In een aantal gevallen moeten mensen gecoacht worden om dat te bereiken. Alles rond wonen, in huis en in de wijk, valt onder dit thema.

Het gevonden bestaande aanbod bestaat uit:

- samen werken aan een leefbaar platteland (R&B Wonen)
- Woon+++ (R&B Wonen)
- budgetteren (ROC Zeeland, Kredietbank, MEE)
- thuisadministratie (ROC Zeeland)
- veiligheid en inbraakpreventie (Politie)
- Blijf op de been, valpreventie (Vrijwilligershuizen, Allevo, SMWO, SVRZ, GGD)
- vitaliteitstraining (ROC Zeeland, Allevo, Stichting ouderenzorg)
- depressiepreventie bij ouderen (Indigo)
- EHBO (diverse EHBO verenigingen)

1.2 Educatie en Zorg

Eenzaamheid, weerbaarheid, zelfstandig wonen, vrijwilligerswerk, je eigen administratie verzorgen. Allemaal onderwerpen die onder Educatie en Zorg vallen. Onderwerpen aan de basis van een actief leven midden in de samenleving. Ook voor de senioren die al een heel leven achter zich hebben maar geconfronteerd worden met beperktere vermogens.

Het gevonden bestaande aanbod bestaat uit:

- Koken voor mannen 55+ (SMWO, Welzijnshuis/Lichtboei)
- Internetbankieren voor 55+ (Gemeente Noord-Beveland)
- Scootmobielcursus (SMWO)
- Opfrissen rijvaardigheid 55+ (SMWO)
- omgaan met geld / rond komen met je inkomen / Hoe regel ik mijn geldzaken (SMWO, ROC Zeeland, MEE Zeeland, Welzijnshuis, Vrijwilligershuis Borsele, ABTZ)
- Computercursussen begin en vervolg, senioren (SMWO, ROC Zeeland, Welzijnshuis/Lichtboei, Vrijwilligershuis Borsele, Biblioosterschelde)
- sociale vaardigheden (MEE Zeeland, ROC Zeeland, Welzijnshuis, SMWO, 't Gors, Klaver4)
- wegwijs in de wereld van internet en e-mail (Bibliotheken, ROC Zeeland)
- Kennismaken met de computer voor slechtzienden (VISIO)
- computer en laaggeletterden (ROC Zeeland)
- Nooit meer van kastje naar de muur (MEE Zeeland)
- Effectief communiceren (ROC Zeeland)
- Effectief omgaan met instanties (ROC Zeeland)
- Omgaan met elkaar (MEE Zeeland)
- zwangerschapsgym (Allevo)
- Zo opvoeden, zo verder (MEE Zeeland)
- Speelleergroep (MEE Zeeland)
- Oudergroep autisme (MEE Zeeland)
- Puber in huis (MEE Zeeland)
- Hanen, oudercursus (MEE Zeeland)
- Loslaten raakt (MEE Zeeland)
- visieontwikkeling Wonen en Zorg (MEE Zeeland)
- Lees- en schrijfgroep voor laaggeletterden (ROC Zeeland)
- Basiskennis Nederlands (ROC Zeeland)
- Praktisch rekenen (ROC Zeeland)
- geheugencursus ('t Gors, ROC Zeeland)
- Studiekringen (ROC Zeeland)
- vrijwilligers coachen (in de zorg) (Nederlandse Patiënten Vereniging, ROC Zeeland, Servicepunt Vrijwilligerswerk Reimerswaal)
- lotgenotencontact voor mantelzorgers (Steunpunt Vrijwilligers en Mantelzorg Borsele, Indigo, Allevo)
- mantelzorgondersteuning (SMWO)
- Opbouwwerk (SMWO)
- Opvoedingsondersteuning (Indigo)
- Gezinsproblemen, huiselijk geweld etc. (Indigo)
- Examentraining en examen SVH, sociale hygiëne (Gemeente Kapelle)
- instructie verantwoord alcohol schenken (Borsele Beweegt, SportZeland)
- Eerste Hulp bij sport ongevallen (Borsele Beweegt, Gemeente Kapelle)
- Reanimeren en gebruik AED (Borsele Beweegt)
- cursus voor secretaris (Borsele Beweegt)
- cursus Voorzitters (Gemeente Reimerswaal)
- notuleren (ROC Zeeland)
- presenteren (ROC Zeeland)
- vergadertechnieken (ROC Zeeland)
- Themabijeenkomst Media/Website (Borsele Beweegt)

1.3 Educatie en Welzijn

Dit scenario kent veel raakvlakken met het scenario Educatie en Wonen, maar richt zich specifiek op welzijn. Hoe voelt men zich in de wijk of het dorp waarin men woont. Voelt men zich verbonden met de wijk, is er een wijkgevoel, zijn er lokaal verenigingen? Kennen de mensen elkaar en weet men elkaar te vinden.

Ook de zorg voor kwetsbare groepen valt hieronder.

Het gevonden bestaande aanbod bestaat uit:

- assertiviteit voor slechtzienden (VISIO)
- assertiviteitstraining (ROC Zeeland)
- weerbaarheid voor vrouwen (MEE Zeeland)
- opkomen voor jezelf (MEE Zeeland)
- in balans met jezelf (ROC Zeeland)
- vriendschap en liefde (MEE Zeeland)
- Omgaan met seksualiteit (MEE Zeeland)
- sociale activering (SMWO)
- sociale vaardigheden (MEE Zeeland, ROC Zeeland, Welzijnshuis, SMWO, 't Gors, Klaver4)
- Taalcursussen o.a. NT2 en laaggeletterdheid (SMWO, ROC Zeeland)
- vrijwilligerstrainingen (SMWO, ROC Zeeland, Vrijwilligershuis Borsele)
- ondersteuning bij gezinsproblemen (ABTZ)
- Taalcoaches (vluchtelingenwerk)
- 35+ groep, geloven (Windkracht8 samenwerkende kerken)
- 18+ groep, ontmoetings- en catechesekring (Windkracht8 samenwerkende kerken)
- ouderenkring (Windkracht8 samenwerkende kerken)
- Yoga ('t Gors)
- Tekenen en schilderen (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Bloemschikken (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Naaïen (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Houtsnijden (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Pottenbakken/draaien (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Keramische vorming (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Wereldvrouwen/meiden (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Space Station (Welzijnshuis/Lichtboei)
- Rouwverwerking (Welzijnshuis/SMWO)
- Gescheiden ouders en kinderen (Welzijnshuis/SMWO)
- Vrijwilligerstrainingen in maatschappelijke opvang, reclassering, gezondheidszorg/ouderenzorg, jeugdbeschermin, preventie en maatschappelijk herstel, jeugdhulpverlening, verslavingszorg (Leger des Heils)
- Vrijwilligerstraining (ROC Zeeland)
- Buurt in beeld, digitale fotografie (ROC Zeeland)
- studiekring (ROC Zeeland)
- geheugencursus (ROC Zeeland)
- denk eerder aan later (ROC Zeeland)
- ons cultureel erfgoed (ROC Zeeland)
- Ouderen in de wijk, Goes- zuid (ROC Zeeland)

1.4 Educatie en Arbeid

Werk wordt vaak gezien als de sleutel naar participatie. Veel mensen zijn echter niet in staat direct als werkende hun bijdrage te leveren aan de samenleving. Voor hen is een geleidelijke weg via b.v. vrijwilligerswerk een logische, bereikbare, eerste stap. En als men eenmaal die eerste stap heeft gezet staat de deur naar betaald werk minimaal al op een kier.

Het gevonden bestaande aanbod bestaat uit:

- sollicitatietraining (UWV)
- Omgaan met elkaar op werk of stage (MEE Zeeland)
- Nederlands en rekenen met de computer (ROC Zeeland)
- Opfriscursus voor mensen met weinig schoolopleiding (ROC Zeeland)
- Anders Actief (ROC Zeeland)
- Step 2 (ROC Zeeland)
- Nijverheidscentrum (gemeente Goes)
- Sollicitatietraining (ViaZorg)

1.5 Educatie en Onderwijs

Veel ouders raken door hun drukke leven minder betrokken bij de school van hun kinderen. Hierdoor wordt het risico vergroot dat kinderen in een achterstandpositie raken. Dit moeten we zien te voorkomen of verhelpen door buiten schooltijd samen met de school de ontwikkeling van het kind i.s.m. de ouders te stimuleren. Op Tholen start een cursus 'Vaardig op de computer' voor ouders van leerlingen. Hierin komen thema's als Nederlands, budgetteren en computervaardigheden aan bod. Door ze aan deze cursus deel te laten nemen verwachten we de ouders te kunnen ondersteunen in hun dagelijks leven. Dit werkt in het voordeel van het kind, de ouders, de school en de omgeving.

In de Oosterschelderegio is er weinig scholingsaanbod gericht op dit thema. Bij prestatievelde 6 uit de WMO, verlenen individuele voorzieningen, wordt vaak aan de materiële kant gedacht. Toch zijn ook hier met wijkinitiatieven met een duurzaam karakter mogelijkheden voor educatie. Bijvoorbeeld het stimuleren van sociale samenhang in de wijk door het inschakelen van wijkbewoners voor hulp en ondersteuning aan mensen die dat nodig hebben. De organisatie hiervan kan in samenwerking tussen welzijnswerk, GSD, thuiszorg, WSW en ROC Zeeland tot stand komen.

1.6 Educatie en Bedrijfsleven

In het bedrijfsleven was er (tot voor kort) grote vraag naar medewerkers. In de Techniek en Zorg is die vraag het grootst. Vooral naar laaggekwalificeerde 'handjes' is vraag. Om (jonge) mensen zonder beroepskwalificatie meer toekomstperspectief te bieden dienen die een scholingsaanbod te krijgen. Zeker als het economisch minder gaat zijn degenen zonder diploma het kwetsbaarst. ROC's kunnen laagdrempelig, veelal in de eigen werkomgeving opleiden tot het diploma AKA, arbeidsmarkt gekwalificeerd assistent. Deze opleidingen geven toegang vervolgoopleidingen op niveau 2 (het startkwalificatieniveau).

Het gevonden bestaande aanbod bestaat uit:

- Vrienden van Electro (ROC Zeeland)
- sCool en Step2 (ROC Zeeland)
- GIT-trajecten, dit is beroepsonderwijs met extra taalondersteuning (ROC Zeeland)

1.7 Ketenpartners

Uit bovenstaande lijsten blijkt dat er een groot aantal ketenpartners actief zijn op het gebied van educatieve (maatwerk-) trajecten. Met deze ketenpartners gaat ROC Zeeland afstemmen hoe ze de educatieve trajecten toegankelijker kunnen maken door samen te werken met elkaar. De eerste contacten daarin zijn positief. Bij de 'best practices' kunt u een aantal voorbeelden vinden van resultaten die de contacten nu reeds hebben opgeleverd.

Naast deze ketenpartners zijn er ook een aantal die zelf geen aanbod genereren maar wel in grote mate afnemen. Ook deze groep instellingen worden gezien als ketenpartner, omdat zij vaak grote concentraties mensen uit de doelgroep binnen hun instelling hebben.

De belangrijkste ketenpartners in educatief maatwerk zijn voor de Oosterschelderegio:

SMWO;

Sociale werkplaatsen;

Vluchtelingenwerk;

Vrijwilligerssteunpunten;

Welzijnshuizen;

MEE Zeeland;

Allevo;

Biblioosterschelde;

Woningbouwverenigingen.

Per gemeente kan het accent verschillen. In paragraaf 2.2 geven we aan hoe hiermee om te gaan.

2. Vraag naar educatief maatwerk

De vraag naar educatief maatwerk is op drie fronten onderzocht. Zowel vanuit de doelgroepen, als via de ketenpartners en gemeenten is informatie vergaard. De doelgroep is bevraagd, omdat zij de uiteindelijke afnemer zijn van het aanbod. De ketenpartners zijn bevraagd, omdat zij de doelgroep(-en) en hun problematiek kennen. Het uitgangspunt is dat de professionals werkzaam bij de ketenpartners hun problematiek beter om kunnen zetten naar een vraag om begeleiding, een plan van aanpak. Tenslotte zijn ook alle gemeenten bezocht omdat zij zowel de regie voeren over het aanbod in educatief maatwerk als toeleverancier zijn van cursisten.

De behoefte aan educatief maatwerk die de drie bevraagde partijen onderkennen is op cursusniveau samengevoegd in één overzicht. Omdat de onderzoeksvraag gericht is op nog ontbrekend aanbod valt de hier verkregen informatie onder de gezochte lacunes. Om de informatie niet op twee plaatsen weer te geven vindt u deze in paragraaf 3.2, lacunes.

Bij de ketenpartners en gemeenten is ook laaggeletterdheid aan bod geweest. Zonder uitzondering wordt dit genoemd als zijnde een moeilijk aan te pakken probleem. Nieuwsgierig wordt uitgekeken naar de resultaten van het Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid. Informatie hierover is in hoofdstuk 4 te vinden.

2.1 De vraag volgens de doelgroep

Er is contact gezocht met de verschillende doelgroepen. In eerste instantie zijn daarbij de cursisten van ROC Zeeland buiten beschouwing gelaten. Omdat de feedback zo minimaal was is er voor gekozen ook cursisten van ROC Zeeland te interviewen. Door mensen met wat onderwijservaring te interviewen was de verwachting meer gegevens te verkrijgen over de vraag naar educatief maatwerk. Helaas bleek dit amper iets meer op te leveren. U inzicht bieden in de vraag per doelgroep zou vooral bladvulling zijn. Daarom zijn de complete resultaten hieronder weergegeven.

Er is vraag naar:

- creatieve cursussen
- BHV
- Computercursussen
- Kookcursussen
- (lang doorlopende) taalcursussen

Deze vijf antwoorden zijn verzameld uit bijna 100 afgenomen enquêtes.

2.2 De vraag volgens ketenpartners

Na inventarisatie van het huidige aanbod zijn de ketenpartners benaderd om met elkaar in gesprek te komen. De grootste aanbieders en afnemers zijn als eerste benaderd. Het gevonden aanbod is gecontroleerd op juistheid en de vraag is onder de loep genomen. Vanaf het moment dat er met ketenpartners in gesprek werd gegaan is er ook actieve samenwerking tot stand gekomen. Dit heeft er toe geleid dat de bezoeken zijn getemporeerd. Een aantal van de ketenpartners zal nog worden bezocht. Hiervoor liggen de afspraken veelal al vast.

Uit praktische overwegingen, met het resultaat van samenwerking voor ogen, is voor temporisering gekozen. Kennis maken en samenwerking bespreken leidt tot verwachtingen bij de ketenpartner. Verwachtingen die niet bij iedereen tegelijk waar gemaakt kunnen

worden. Om teleurstelling en frustratie te voorkomen en het risico te vermijden potentieel succesvolle samenwerking teniet te doen is de onderzoeks aanpak op dit punt aangepast.

Zoals gezegd blijkt dat er na initiële gesprekken veelal snel een vorm van samenwerking wordt opgestart, zodat zorgvuldig gesprekspartners worden gekozen. Het streven is waar mogelijk alle gemeenten evenredig te bedienen. Indien u als gemeente specifieke voorkeuren of ideeën heeft dan kunt u deze kenbaar maken. Denk hierbij ook aan de buurt- of dorps huizen, de brede scholen en bijvoorbeeld Biblioosterschelde.

De kern van wat de ketenpartners onder maatwerk verstaan is toegankelijkheid. Toegankelijkheid vaak in de letterlijke zin. Cursussen dicht bij de persoon zijn of haar woon- of verblijfsomgeving of werk. Cursussen voor betaalbare bedragen en met een redelijke startzekerheid. Mensen gaan vaak al een drempel over door zich aan te melden. Als ze dan hun neus stoten doordat een cursus niet, of pas veel later doorgaat haken ze af.

Het voor hen ontbrekende aanbod vindt u in paragraaf 3.2, lacunes. Ketenpartners hebben soms moeite hun weg te vinden binnen ROC Zeeland. Er is geen duidelijk loket en clusters weten niet altijd van elkaar wat er speelt.

De volgende ketenpartners zijn bezocht en/of telefonisch gesproken is met:

Zuidhoek, mw. M. Gerritsen en mw. K. Hoek
Betho, mw. A. Willems
Welzijnshuis Schouwen-Duiveland, mw. C. v.d. Vliet
RWS, dhr. M. Sas en mw. D. van Ewijk
Indigo, dhr. J. de Vlieger.
Zeeuwland, dhr. J. van Doorenmalen
UWV Werkbedrijf, dhr. R. Pluimert
KOB, brede school 's-Heerenhoek, dhr. M. Huijbrechts
Zonnebloem, dhr. G. Polderdijk
Biblioosterschelde, mw. J. van Vugt en mw. K. Vreeke
SMWO, dhr. M. Inja
Allevo, dhr. Mannie

Gesprekken zijn gepland met:

Vluchtelingenwerk, dhr. Luculum en mw. P. Schiettekatte
Ouderenwerk, mw. M. Platschorre

2.3 De vraag volgens gemeenten

Educatief aanbod wordt veelal in twee varianten onderscheiden. Een activeringsgericht aanbod en een niet persoonsgebonden aanbod. Bij het activeringsgerichte aanbod richt men zich op de cliënten, aan bijvoorbeeld de balie van afdeling 'sociale zaken' of het WMO-loket, die een aanbod krijgen voor een bepaald traject. Bij die medewerkers ligt voornamelijk een behoefte aan een opbouw in aanbod vanaf het iemand 'van de bank af krijgen' tot aan het actief als vrijwilliger of werkende aan de slag zijn. Alles draait hierbij om het inslaan van de weg naar participeren in de samenleving.

Bij het niet persoonsgebonden aanbod richt men zich op de 'losse trainingen' waar individuen zich op inschrijven. Op cursusniveau is de vraag die de gemeenten onderkennen bij de doelgroep, en die zij momenteel onvoldoende in aanbod terug kunnen vinden, opgesomd in paragraaf 3.2, lacunes.

Activeringsgericht aanbod

Het aanbod dient hier zoals de naam al zegt activeringsgericht te zijn, socialiserend, totale ondersteuning biedend, toelidend naar maatschappelijk nuttige werkzaamheden. Een

integraal aanbod is wenselijk voor trede 1 tot en met 6 van de Participatieladder (zie paragraaf 3.4). Men vraagt om een soort module systeem van waaruit een traject is samen te stellen. Op basis van de mogelijkheden kan de cliëntmanager de cliënt op maat bedienen. Aangezien dit geluid niet alleen vanuit de gemeenten is gekomen is dit in paragraaf 5.1 verder uitgewerkt als 'maatwerk op integraliteit'.

Aan het einde van zo'n traject meldt de cursist zich aan voor vrijwilligerswerk of heeft een baan gevonden. In die laatste stap mist nog aanbod. Er is behoefte aan een laatste zet, een laatste training met vervolgens een baangarantie. ViaZorg biedt bijvoorbeeld een dergelijk traject.

Het activeringsgerichte aanbod is door de situatie van de cursist veelal curatief van aard.

In het kader van 'samen werken, samen leven' en mensen zelfredzaam te krijgen en houden biedt de WMO wetgeving ook mogelijkheden voor educatief maatwerk. De WMO biedt de mogelijkheid aan gemeenten beleid te ontwikkelen waarin burgers meedoen en zichzelf kunnen redden. Educatie kan als middel ingezet worden om dit doel te realiseren. In paragraaf 5.3 komen we hier nog op terug.

Niet persoonsgebonden aanbod

De geïnterviewden hebben veelal onvoldoende zicht op welke behoefte in los cursusaanbod er in hun gemeente is. Ook de mate waarin gebruik gemaakt wordt van het bestaande aanbod is bij ketenpartners en opdrachtgevers niet voldoende bekend. Wel is er in de volle breedte interesse voor de toegevoegde waarde van dit aanbod. Allen zouden graag zicht hebben in de 'groei' die de cursisten maken.

Momenteel zijn er geen goede systemen om dit inzicht te bieden. ROC Zeeland werkt mee aan een promotieonderzoek vanuit Spectrum, Leren voor het Leven, van Maurice de Greef. Dit onderzoek is gericht op het aantonen van de toegevoegde waarde van educatieve trajecten voor het leren van mensen. Het probeert het leren meetbaar te maken op een aantal aspecten van daarvan. Een evaluatie en rapportagemodel in de vorm van een toolkit zou in oktober 2009 gereed zijn. De resultaten hiervan kunnen van waarde zijn binnen de participatieladder.

Binnen de gemaakte afspraken tussen SWVO en ROC Zeeland functioneert het huidige rapportagesysteem goed.

Onder de niet persoonsgebonden aanpak scharen we ook de cursussen die bij veel instellingen worden gegeven. Denk hierbij aan de cursussen die MEE Zeeland en ROC Zeeland samen organiseren. Dit gebeurt ook bij een Betho, SMWO, etc. Deze voorzien in een grote behoefte en ontwikkelen grote groepen met relatief weinig middelen.

Van dit niet persoonsgebonden aanbod gaat een preventieve werking uit.

Toegankelijkheid is ook bij de gemeenten een kernwoord. Toegankelijkheid in de wijze waarop de stof wordt aangeboden, de locatiekeuze en de prijs. De locatiekeuze is vaak doorslaggevend voor het wel of niet gebruik maken van het aanbod. Dit vraagt natuurlijk ook een infrastructuur bij de cursist in de buurt. Zowel qua gebouwen als van verenigingen/instellingen etc. die iemand op kunnen nemen en begeleiden.

Bij de gemeenten zijn gesprekken gevoerd met:
Reimerswaal, mw. L. Spruit en mw. I. Brilleman
Kapelle, dhr. A. de Kok en dhr. G. de Heer
Borsele, mw. A. van Galen en mw. E. Heuvink
Goes, dhr. F. Tierie
Noord-Beveland, dhr. B. Pouwelse

2.4 Participatieladder, meetlat van participatie

Dat dit document nooit af zal zijn bleek uit de publicatie van de Participatieladder. Nadat het concept van dit rapport op 30 maart 2009 werd gepresenteerd is 27 mei op een landelijke bijeenkomst over het participatiebudget de Participatieladder voor een breed publiek gepresenteerd.

“Vaak is economische zelfstandigheid het hoogste doel. Toch kan ook een eerste stap naar vrijwilligerswerk een mooi resultaat van participatie zijn. Om alle resultaten te kunnen registreren is voor- en door gemeenten de participatieladder ontwikkeld. Daarmee biedt de Participatieladder gemeenten en gemeentebestuurders een instrument om het eigen participatiebeleid stelselmatig te volgen, er genuanceerd en onderbouwd over te oordelen en om keuzen te maken bij de inzet van hun middelen.

De Participatieladder meet dus niet alleen hoeveel mensen er in slagen betaald werk te vinden, maar bijvoorbeeld ook welke cliënten werken met behoud van uitkering, vrijwilligerswerk verrichten of deelnemen aan een cursus. De participatieladder is daardoor een geschikt instrument om helder in beeld te brengen hoe de doelgroep het doet over de volle breedte van reïntegratie, inburgering en educatie.

...Tegelijkertijd biedt de Participatieladder een handvat bij de beantwoording van vragen als: van welke klanten verwachten we nog vooruitgang, wie kan nog stijgen op de ladder? Lukt dat in de praktijk ook? Kunnen we terugval voorkomen? In welke klantgroepen gaan we (extra) investeren? En in welke minder? Welke effecten hebben die keuzen na verloop van tijd? Kortom: hoe effectief is ons gemeentelijke participatiebeleid en hoe kan dat nog beter?”

Bovenstaande tekst is bijna letterlijk genomen uit de publicatie “Meetlat van participatie”. Vanuit de gehouden interviews ontstond het idee dat er een soort fasering nodig was in te bereiken niveau's voor de doelgroepen. Deze is in de Participatieladder gevonden. Wellicht wil de één meer fases, of treden, en de ander juist minder. Geen instrument is voor iedereen ideaal. De Participatieladder biedt in ieder geval een herkenbare kapstok.

De treden van de ladder zijn achtereenvolgens:

- 6. Betaald werk**
- 5. Betaald werk met ondersteuning**
- 4. Onbetaald werk**
- 3. Deelname georganiseerde activiteiten**
- 2. Sociale contacten buitenshuis**
- 1. Geïsoleerd**

3. Overlap en lacunes tussen vraag en aanbod

In hoofdstuk 1. heeft u kunnen zien wat het huidige aanbod aan educatieve trajecten is en wie de aanbieders zijn. Uit die opsomming blijkt een overlap in aanbod. De overlap is in paragraaf 3.1 in beeld gebracht. In paragraaf 3.2 worden de lacunes op cursusniveau in beeld gebracht per thema. De conclusies die hieruit getrokken kunnen worden staan per thema in paragraaf 3.3 benoemd.

3.1 Overlap

Om de overlap duidelijk in beeld te brengen is de volgende tabel toegevoegd. In de tabel zijn alleen de cursussen benoemd waar minimaal twee aanbieders bij zijn gevonden.

Bestaand aanbod	Aantal aanbieders		
	2	3	4 en meer
Educatie en Wonen			
- budgetteren		X	
- vitaliteitstraining		X	
- valpreventie			X
Educatie en Zorg			
- budgetteren			X
- computercursussen, begin en vervolg			X
- sociale vaardigheden			X
- begeleiding mantelzorgers			X
- vrijwilligers coachen / trainen		X	
- geheugencursus	X		
- koken voor mannen 55+	X		
- wegwijs in internet en e-mail	X		
- instructie verantwoord alcohol schenken	X		
- eerste hulp bij sportongevallen	X		
Educatie en Welzijn			
- sociale vaardigheden			X
- vrijwilligerstrainingen		X	
- taalcursussen	X		
Educatie en Arbeid			
- geen overlappend aanbod			
Educatie en Onderwijs			
- geen overlappend aanbod			
Educatie en Bedrijfsleven			
- geen overlappend aanbod			

3.2 Lacunes

De vraagkant waar nog geen direct of compleet aanbod voor is in de markt is ook per thema in kaart gebracht. Alle betrokken partijen zijn bevroegd op wat naar hun idee nog niet bestaand aanbod is. Als daar geen, of geen bevredigend, antwoord op werd gegeven is

gevraagd met welke problematiek men de doelgroepen zag worstelen waar men als ketenpartner nog geen antwoord op had. Deze problematiek is vertaald naar gebieden waar aanbod op ontwikkeld dient te worden. Wanneer mensen bijvoorbeeld 's avonds de straat niet op durven ligt een aanbod gericht op buurtpreventie en veiligheid voor de hand. Als we de wensen en ideeën van (potentiële) cursisten, ketenpartners en gemeenten tezamen nemen komt de volgende behoefte in beeld.

Educatie en Wonen

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- bewonersparticipatie;
- duurzame leefbaarheid;
- sociale integratie op wijkniveau;
- wijkbeheer;
- buurtpreventie en veiligheid;
- brede school en ouderparticipatie;
- voorkomen van isolement van ouderen;
- scholing rond persoonsgebonden budgetten;
- ontwikkelen van organisatorische vaardigheden;
- scholing van buurtconciërges;
- goedkoop je woning moderniseren.

Educatie en Zorg

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- gezond ouder worden;
- goedkoop gezond koken;
- gebruikte kleding een tweede leven geven
- zomerschool a.d.h.v. een thema;
- je redden met openbaar vervoer;
- ontmoeting;
- zelfstandig wonen;
- de eigen administratie blijven verzorgen;
- moderne klant/uitkeringsgerechtigde en de sociale kaart;
- als alleenstaande moeder gaan werken.

Educatie en Welzijn

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- vrijwilligers opleiden om maatschappelijke stages van scholieren te begeleiden;
- vrijwilligers trainen in het herkennen van leervragen in de wijk;
- bewonersparticipatie / wijkbeheer;
- buurtpreventie en veiligheid;
- accepteren van gehandicapten in de wijk;
- taalcoaches;
- duurzame leefbaarheid;
- opvoeding;
- gezond leven;
- wie is mijn buurman/vrouw;
- armoedebestrijding.

Educatie en Arbeid

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- aanvullingen/aanpassingen op Anders Actief, wellicht nog een niveau daaronder;
- oriëntatie op de mogelijkheden van de cursist, doelperspectief vaststellen;
- wat is mijn talent;
- hoe benut en ontwikkel ik mijn talent;
- hoe presenteer ik me, verbaal, non-verbaal, fysiek en schriftelijk;

- met o.a. Leger des Heils en De Zonnebloem zinvolle vrijwilligersvaardigheden professionaliseren;
- specifiek aanbod voor oudkomers;
- van vrijwilliger tot werkende, hoe doe ik dat.

Educatie en Onderwijs

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- coachen van vrijwilligers op school;
- vrijwilligers opleiden om maatschappelijke stages van scholieren te begeleiden;
- ouders en de basisschool;
- thuis op school;
- brede school en ouderparticipatie

Educatie en Bedrijfsleven

Wensen om cursussen op te ontwikkelen zijn:

- van vrijwilliger tot werknemer;
- oriëntatie op mogelijkheden voor betaald werk;
- laagdrempelige scholing i.s.m. bedrijven/instellingen in de eigen woonplaats;
- beroepsgerichte scholing.

3.3 Conclusies en advies

Er worden veel cursussen en trainingen gegeven door veel verschillende aanbieders, gemeenten hebben daarmee op veel fronten een aardig keuzepallet. Voor het meten van de effecten ervan, maar ook voor het bepalen van het aanbod, kan de Participatieladder prima ingezet worden.

Educatie en Wonen

Rond het fysieke vergroten van het woongenot is er geen aanbod. Het aanbod is gericht op de randvoorwaardelijke sfeer. Voldoende geld, je gezond voelen e.d. In het vergroten van het fysieke woongenot door woningverbetering en aanpassing moet een gat gedicht worden.

De overlap in aanbod is niet zorgwekkend, maar kan verminderd worden. De eerste stappen zijn hiervoor al gezet. ROC Zeeland werkt bijvoorbeeld samen met de Kredietbank Walcheren om budgetteringscursussen te geven.

Het aanbod is veelal op persoonsniveau. Aanbod gericht op de interactie tussen mensen ontbreekt grotendeels. De wensen die bij ketenpartners leven liggen wel op het vlak van die interactie.

Educatie en Zorg

Rond de thema's Zorg en Welzijn is het meeste aanbod gevonden. De problemen zijn vaak tastbaar, goed te benoemen en door het opdoen van kennis en vaardigheden op te lossen danwel hanteerbaar te maken. Wellicht is dit ook de reden dat er veel aanbieders op dit vlak zijn. Het is immers relatief makkelijk te organiseren voor voldoende mensen. Aanbod kan hier zeker verbeterd worden door samenwerking.

Er wordt in bestaand aanbod met name gewerkt aan een gezonde geest. Het lichaam blijft onderbelicht. Aan het gezegde dat een gezonde geest in een gezond lichaam zit wordt hier voorbij gegaan. Men wil met een gezonde levensstijl wonen in een leuk huis. Hier is absoluut vraag naar, maar te weinig aanbod. Als u te televisiegids erbij pakt ziet u dat de media wel in dit gat springt.

Veel van het aanbod rond Zorg en Welzijn is curatief. Met een preventiever gericht aanbod kan met eenzelfde budget een veel groter aantal mensen uit de doelgroep bediend worden.

Educatie en Welzijn

Het aanbod rond sociale vaardigheden springt eruit. In de hedendaagse samenleving is deze 'competentie' bijna een randvoorwaarde voor participatie. Een mens is hierin ook nooit uitgeleerd. Samenwerking zal de kwaliteit en kwantiteit van de cursussen vergroten waardoor meer mensen beter kunnen participeren.

Het groeiend gebrek aan vrijwilligers leidt ertoe dat er nieuwe vrijwilligers geworven worden onder een categorie mensen die hier geen ervaring mee heeft. Dit heeft invloed op de kwaliteit van dienstverlening. Goede cursussen zijn broodnodig en worden veel gegeven. Voor de doelgroepen die baat hebben bij sociale activering biedt dit perspectief. Er is immers behoefte aan vrijwilligers. Geleerde vaardigheden kunnen in de praktijk gebracht worden en men ervaart dat men nodig en nuttig is.

Educatie en Arbeid

Uit de vraag naar maatwerk gericht op de ontdekking en ontwikkeling van het persoonlijk talent lijkt het aanbod te moeten gaan verschuiven van praktische algemene trainingen naar aandacht voor het individu. Wie is die persoon aan de balie of in de klas. Waar heeft die feeling mee, wat is zijn of haar talent, waar ligt de passie. Een ontdekkingsreis die soms 1 op 1 met een coach doorlopen moet te worden, maar die ook in groepsverband te maken is.

Educatie en Onderwijs

Met uitzondering van het genoemde voorbeeld op Tholen (paragraaf 1.5) is er geen aanbod rond dit thema. Wel zijn er natuurlijk de reguliere VAVO trajecten die ook uit het educatiebudget worden bekostigd. Binnen het kader van dit onderzoek blijven die opleidingen buiten beschouwing evenals de samenwerking tussen ROC en basisscholen op het gebied van cultuureducatie.

Uit de vraag naar aanbod rond dit thema blijkt dat de oplossing met name in het werken met vrijwilligers wordt gezocht of via de weg van de brede school. Of die benadering de juiste aanpak en bijbehorend aanbod is zal onderzocht moeten worden.

Educatie en Bedrijfsleven

Zonder diploma heeft men steeds minder duurzaam een kans op werk. Toch blijven er ook mensen nodig die minder aantrekkelijk laaggekwalificeerd werk uitvoeren. Ook voor deze groep is het mogelijk een opleiding te volgen en een set competenties te vergaren die hen in staat stelt dit werk te doen.

Vrijwilligers kunnen bijgeschoold worden voor de overgang naar betaald werk. Voordat ze zover zijn moeten ze zich hier wel bewust van worden. Hier is een rol weggelegd voor alle ketenpartners. Voor gemeenten ligt hier de financiële bonus dat er geen of minder aan een uitkering verstrekt hoeft te worden. Zij kennen deze doelgroep ook het best en zullen sturend moeten zijn in de ontwikkeling van aanbod.

4. Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid in onze kennisintensieve maatschappij?...

Het staat niet voor niets hoog op de politieke agenda. Inmiddels staat het daar ook al een aantal jaren. De wil en het geld is er om het probleem op te lossen. De oplossing zelf is ook voor handen. Bijna iedereen is door middel van taalcurssussen in staat zijn of haar laaggeletterdheid aan te pakken. Maar toch lukt het maar heel mondjesmaat en gaat het vaak gepaard met hoge kosten en veel inspanning om cursisten in de klas te krijgen.

Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid

Op basis van het succesvolle Tilburgse project Ticket to the Future heeft RPCZ in opdracht van de provincie Zeeland een Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid opgezet.

De gemeente Noord-Beveland neemt met Colijnsplaat als enige gemeente uit de Oosterschelderegio deel aan het Zeeuws Aanvalsplan Laaggeletterdheid zoals dit door RPCZ wordt getrokken. De resultaten worden door nauwlettend gevolgd en zullen input zijn in de eigen gemeentelijke aanpak.

Volgens de makers van dit programma, en de voorlopers ervan in den lande, rust het succes ervan op het feit er geen dwang achter het programma zit. Het gaat uit van de ideeën en droom van iedere laaggeletterde. ROC Zeeland was dan ook verrast vanuit l'Eté te horen dat zij wel honderden laaggeletterde cursisten konden leveren. Zij hanteren het uitgangspunt dat ze als werkgever van hun medewerkers mogen eisen dat ze de taal beheersen in woord en geschrift. Iedere medewerker wordt getest op taalvaardigheid en indien nodig in een cursus geplaatst. De scholing is daar inmiddels gestart.

De Oosterschelderegio

In de Oosterschelderegio zijn met de Zuidhoek en de Betho vergelijkbare trajecten gestart. Ze hanteren een minder directieve werkwijze dan l'Eté en boeken ook succes. Natuurlijk gaat ROC Zeeland proberen vanuit het succes van deze medewerkers ook mensen in hun omgeving te werven. Hun succesverhaal zal nieuwe instroom opleveren door hun mond-tot-mond reclame in te zetten. Daar waar het vuurtje brand moeten we het brandende houden.

Tholen wil het probleem vanaf de wortel aanpakken en start met voorlichting al op het consultatiebureau. Ook binnen het eigen gemeentelijk apparaat liggen kansen. Een aanpak, die nog onvoldoende uit de verf komt, is de signalerende functie die ook de loketten van gemeenten hebben. Nu loopt een laaggeletterde die zijn of haar formulier niet zelf in kan vullen "*hè, m'n bril vergeten*" nog zonder advies naar buiten. Door b.v. (balie-) medewerkers te trainen in het herkennen van problematiek help je de doelgroep snel een stap verder.

Doorgaans is iedereen in het aanpakken van laaggeletterdheid al snel gericht op autochtonen. De doelgroep allochtonen wordt vaak vergeten. De reclamespots van "het begint met taal" zijn juist gericht op allochtonen. Met uitzondering van de inburgeringsactiviteiten is er tot niveau A2 geen gesubsidieerd aanbod laaggeletterdheid voor allochtonen. Dit terwijl ook van binnen de Europese Unie er veel werkenden met hun gezin onze kant op komen. Hun kinderen gaan hier naar school. De Europese Unie maakt het steeds makkelijker om vrij verkeer van mensen mogelijk te maken. Meer en meer mensen zoeken ook Nederland op om hier hun werk te vinden. Als dat mogelijk gemaakt wordt is het niet vreemd om te bedenken dat die mensen hier opgevangen worden en ze de kans gegeven wordt zich de taal eigen te maken. Dit vergroot hun succes en voorkomt problemen. Deze mensen voeren vaak lager gewaardeerd werk uit, verdienen niet veel en een cursus is dan al snel te duur. Het is de overweging waard hier passende trajecten op te zetten.

Succesvolle werkwijzes

De aanpak via massamedia wordt vanuit een onderzoek door de provincie Noord-Brabant gepropageerd. Van alle wervingsmethodes blijkt uit hun onderzoek dat het direct aanspreken van de doelgroep via een publiekscampagne het beste werkt en per geworven cursist het goedkoopst is. Hiervoor moeten in de Oosterschelderegio ook de krachten te bundelen zijn! Ticket to the Future is ook een succesvol concept en heeft zijn waarde bewezen. Met iedere gemeente komen we graag in gesprek om vanuit een combinatie van de verschillende successen een krachtige aanpak te ontwerpen.

Samen met RWS en SMWO is ROC Zeeland een project rond laaggeletterdheid aan het opzetten gebaseerd op o.a. de hierboven beschreven succesvolle werkwijzes. Leerlingen van de opleiding Sociale Culturele Vorming gaan met ondersteuning van de school, SMWO en RWS laaggeletterden werven op een aantal verschillende manieren. De opzet is zodanig dat als die succesvol blijkt te zijn deze op meerdere plaatsen uit te rollen is en jaar na jaar inzetbaar is. Samenwerking en leveren van maatwerk zijn hierin het uitgangspunt.

Taalbeheersing is een basis vaardigheid in deze maatschappij.

Het is een recht, en plicht, van iedere burger zich de taal eigen te (kunnen) maken.

5. Hoe maatwerk vorm te geven in de Oosterschelderegio?

Wat verstaan we eigenlijk onder maatwerk?

De sleutel tot maatwerk blijkt divers. In het onderzoek zijn grofweg drie soorten maatwerk naar voren gekomen. Dit zijn maatwerk op Inhoud, op Integraliteit en op Organisatie. Toegankelijkheid is een sleutelwoord dat op alle drie van toepassing is. Hieronder worden ze verder uitgewerkt.

Vervolgens wordt ingegaan op de structuur achter het maatwerk en bezien we de wijze waarop maatwerk vormgegeven en betaald kan worden. Het participatiebudget is namelijk niet de enige bron van financiering. Als er sprake is van vraaggericht werken kunnen educatieve maatwerktrajecten namelijk ook vanuit het WMO-budget gefinancierd worden. Als laatste krijgt u inzicht in een aantal best practices zou als die nu in de Oosterschelderegio terug te vinden zijn.

5.1 Soorten maatwerk

Maatwerk op inhoud

Gezien de overlap en lacunes in vraag en aanbod is er op inhoud nog een en ander te winnen. Sommige cursussen worden in vijfvoud aangeboden en een aantal thema's moet het nagenoeg zonder aanbod doen.

Aanbieders moeten variatie in cursussen maken/houden en inhoudelijk toegankelijk presenteren. Bij samenwerking is ROC Zeeland niet altijd inhoudelijk de expert, vaak zijn ketenpartners dat. ROC Zeeland is wel de expert om de inhoud didactisch goed te presenteren. In samenwerking moet dit een voor alle doelgroepen toegankelijk aanbod opleveren. Een mooi voorbeeld hiervan is de samenwerking met MEE Zeeland en 't Gors in het Onbeperkt Leren Oosterschelderegio project.

De kwaliteit van de inhoud is voor gemeenten moeilijk te beoordelen en voor aanbieders moeilijk aan te tonen. Gemeenten, en cursisten, zullen meer en meer verantwoording vragen voor de geleverde prestatie. Het onderzoek van Spectrum levert een toolbox op die bruikbaar kan zijn in de verantwoording.

Maatwerk op Integraliteit.

Het merendeel van met name de gemeenten mist een opbouw in het aanbod. Dit werd benoemd als integraliteit. Hieronder verstaan we het bieden van een doorlopende leerlijn. Een cursus/activiteit staat niet op zich, maar is onderdeel van een traject. Uit het gehele aanbod zijn doorlopende leerlijnen aan te bieden, maar dit mag duidelijker vorm krijgen. Denk hierbij aan een doorlopende leerlijn vanaf een eerste stap als 'van de bank af komen' tot actief vrijwilliger / werkende. De participatieladder is hier een mooie kapstok voor. Per trede valt te denken aan een aantal 'modules' waaruit de cursist, of coach vanuit de gemeente, het persoonlijk leerplan kan samenstellen. Per gemeente zijn per trede doelen te stellen en is een eerste vertaling te maken naar producten welke in de activiteitenplanning opgenomen kunnen worden.

Integraliteit kan daarbij ook binnen de gemeente onderkend worden. Als een cliënt aan verschillende 'balies' komt kan er wellicht vanuit verschillende disciplines een gezamenlijk leerplan opgesteld worden. Zo kan iemand zijn of haar weg naar 'boven' vorm krijgen.

ROC Zeeland zal haar aanbod hierop aanpassen, of met ketenpartners voor passend aanbod zorgen. In samenwerking met de ketenpartners kan op ieder thema, voor iedere doelgroep, trede voor trede een completer aanbod in educatief maatwerk ontstaan.

Maatwerk op Organisatieniveau.

In bijna iedere gemeente wordt als kenmerk van maatwerk de toegankelijkheid genoemd. Ook bij ketenpartners is dit geluid te horen. Toegankelijkheid die tot stand komt door samen te werken met ketenpartners, door te werken op locaties dicht bij de klant en door de frequentie te garanderen. De organisatie dus rondom het aanbod.

Het bieden van maatwerk vanuit de drie beschreven soorten is een arbeidsintensieve werkwijze. De klant wordt er beter van en gelden worden zuiverder besteed, maar ROC Zeeland kan dit niet op eigen kosten doen. Het huidige participatiebudget biedt de mogelijkheid deze ook in te zetten voor een stuk organisatie.

Het leveren van maatwerk, zeker in samenwerking met veel partners, heeft een basis nodig. Daar moet een werkbare structuur voor zijn. Hier zoomen we nu verder op in.

5.2 Aanbevolen structuur samenwerking

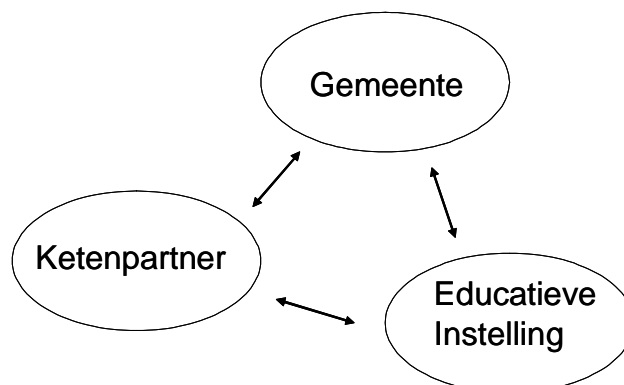
Het succesvol uitvoeren van o.a. de nieuwe Wet participatiebudget en WMO is een gezamenlijke opdracht voor gemeenten, ROC en ketenpartners. We zijn bij de uitvoering op meerdere manieren van elkaar afhankelijk en met elkaar verbonden. Samenwerking is een moeilijke maar uitdagende taak die niet in één structuur is vast te leggen. We moeten daarin flexibel zijn en met elkaar de weg verkennen zonder bang te zijn een keer te verdwalen. Slechts in de samenwerking kunnen we succesvolle en vernieuwende oplossingen tot stand laten komen. In de verbinding van partners ontstaat de meest wenselijke aanpak. De verbinding tussen partners dient zich te uiten in een collectieve ambitie. We moeten er samen sterk voor staan, anders lukt het niet en gaat vertrouwen verloren.

Vanuit de ervaring die in Nederland is opgedaan met het maken van educatief maatwerk is een aantal conferenties gehouden. Tijdens de conferenties over "leren in de wijk" (2006, 2007 en 2008) is gebleken dat een goed samenspel van gemeente (regisseur) en spelers in het veld (ROC en ketenpartners) onontbeerlijk is.

Het samenspel kreeg daar vorm in een werkwijze die flexibel is en duurzaam.

1. De ketenpartners organiseren zich.
2. Men brengt de gezamenlijk op te lossen vraag in kaart.
3. De aanbodbepaling vindt plaats en de leeromgeving wordt vastgesteld.
4. De doelgroep wordt geactiveerd en geworven.
5. De cursus wordt ingebed in beleid en begroting van de ketenpartners.

Deze werkwijze krijgt vorm in het samenspel tussen gemeente, ketenpartner(s), en de educatieve instelling. De educatieve instelling is niet per definitie ROC Zeeland, dit kan ook SMWO zijn, of MEE Zeeland etc. De gemeente en/of SWVO is altijd partner, al dan niet op de voorgrond. Zij bepalen of het maatwerk aan hun eisen voldoet en in de activiteitenplanning opgenomen kan worden.



De samenwerking krijgt vorm vanuit de volgende taakverdeling. De gemeente is faciliterend en regisserend en nodigt uit gezamenlijk actie te ondernemen. Ze zit op vertrouwen in plaats van op beheersmanagement. De educatieve instelling en de ketenpartner kijken naar wat ze elkaar kunnen bieden. De educatieve instelling neemt zijn rol vanuit de kennis van het leerproces. De ketenpartner neemt zijn rol vanuit de kennis van de doelgroep en is toeleverancier van zowel kennis als cursisten. Van de betrokken partners heeft de gemeente een hybride verschijningsvorm, deze kan alle drie de beschreven rollen vervullen.

Bekostiging

In paragraaf 2.3 werd al kort aangestipt dat de bekostiging niet alleen uit het participatiebudget hoeft te komen. Dit is aan te vullen met middelen uit andere beleidsterreinen zoals de WMO. Wanneer educatie als middel kan dienen in het realiseren van de WMO doelen kan de gemeente hier eigen beleid in voeren en zo gewenst ontschotting tussen geldstromen realiseren. Zo is er een schat aan mogelijkheden voor bekostiging. De enige voorwaarde vanuit de WMO is dat er vraaggestuurd gewerkt wordt. Bewoners moeten betrokken worden bij de inhoudelijke opstelling en verantwoording van het beleid.

Met de wijze waarop ROC Zeeland en ketenpartners maatwerk vorm kunnen geven voldoen ze hieraan. Mensen kunnen hun wensen kenbaar maken, hebben inspraak in onderwerp en inhoud. Hun vraag is leidend voor de uit te voeren leertrajecten.

5.3 Hoe maatwerk vorm te geven

In paragraaf 3.3, conclusies en advies, is per thema aangegeven waar meer aanbod en maatwerk nodig is. In paragraaf 5.2 is aangegeven volgens welke werkwijze maatwerk tot stand komt. Hoe we vanuit deze werkwijze maatwerk verder vorm geven leest u hier.

Uit het onderzoek blijkt dat de belangrijkste samenwerkingspartners in de Oosterschelderegio zijn: de sociale werkplaatsen (De Betho en Zuidhoek), SMWO, vluchtelingenwerk, vrijwilligerssteunpunten, welzijnshuizen, MEE Zeeland, Allevo, Biblioosterschelde en de woningbouwverenigingen. Met hen zal het maatwerk verder vorm gegeven worden. Bijna iedere organisatie heeft aangegeven in meer of mindere mate open te staan voor samenwerking. In de best practices ziet u de eerste succesvolle resultaten terug.

Hoe pakt ROC Zeeland dit verder op?

Eerder las u dat de bezoeken aan ketenpartners zijn getemporeerd om de kans op succes te vergroten en om duurzame relaties aan te gaan. De keuze is gemaakt een solide basis te leggen en niet meer op te pakken dan de organisaties gezamenlijk aankunnen. En dat is op zich nog best veel. Het aantal belangrijke ketenpartners is beperkt. Veel minder dan de 85 waar de enquête bij is uitgezet. De planning is binnen een jaar overal de eerste aanzet te geven. Omdat er van oudsher al samenwerkingverbanden zijn met een aantal van hen gaat dat zeker lukken.

Als er nog geen samenwerking is met een ketenpartner benaderen we de ketenpartner zonder al te grote plannen of wilde ideeën. De eerste kennismaking is er echt om kennis te maken en elkaar af te tasten om mogelijkheden te verkennen. Het is vooral luisteren naar elkaar om elkaars kracht te leren kennen. Vanuit de eerste kennismaking wordt samen een relatie opgebouwd met de bedoeling de doelgroep verder te helpen. Voor ROC Zeeland is dit vanuit de insteek didactisch sterk te zijn en maatwerk op locatie te verzorgen. Samen met de bekostiging uit het participatiebudget of WMO biedt dit een toegankelijk aanbod voor de

doelgroepen. Het aanbod zal worden gekoppeld aan de tredes van de participatieladder. Voor 2010 kan ROC Zeeland een doorlopend aanbod bieden wat van trede 1 tot 6 loopt.

Tijdens de gesprekken met gemeenten werden al pratend een tweetal vernieuwende mogelijkheden genoemd. Samenwerking in de centra voor Jeugd en Gezin, en samenwerking door een integrale aanpak binnen het gemeentehuis. Meer verbindingen tussen de afdelingen die met educatie, inburgering, WWB en WMO te maken hebben moeten leiden tot een gebundelde vraag welke makkelijker uit te zetten is bij de aanbieders van educatief maatwerk. Wellicht is het nog prematuur om daar de oplossing in te zien, maar het biedt kansen en geeft voeding aan de discussie.

ROC Zeeland verwacht door zelf de samenwerking op te zoeken en resultaten te laten zien dat de ketenpartners onderling ook enthousiast worden en verdere samenwerking opzoeken. Zo kan een mooie matrix ontstaan van professionele relaties rond het thema participatie.

Voor de in paragraaf 2.2 geconstateerde problemen rond het soms niet doorgaan van cursussen is samenwerking ook een sleutel. Als er onvoldoende deelname is gaat een cursus niet door. Als een cursist dan net de drempel over is gegaan naar een cursus is dat op zijn zachtst gezegd niet motiverend. SWVO kan dan de drempel van het deelnemersaantal verlagen, maar de opleider kan ook de kracht van de ketenpartners opzoeken. Door kennis te delen over de start van cursussen en nog beschikbare plaatsen worden de cursussen beter gevuld. Dat is leuker voor de cursist en efficiënter in de besteding van middelen. Te denken valt o.a. aan een elektronisch nieuwbericht. ROC Zeeland wil hiervoor wat ideeën ontwikkelen. Duidelijk mag zijn dat door de samenwerking met ketenpartners te intensiveren cursussen sowieso al voller zitten doordat partners samen werven.

Een ander probleem dat om de samenwerking te laten slagen ook aangepakt wordt is het hebben van een duidelijk loket binnen iedere organisatie. ROC Zeeland wordt nogal eens genoemd in relatie tot een slechte bereikbaarheid. Door intensiever samen te werken wordt iedereen gedwongen over die bereikbaarheid na te denken.

5.4 Best practices

Het onderzoek heeft voordat het is afgerond al resultaten opgeleverd. Door te praten over samenwerking is deze ook tot stand gekomen waardoor educatief maatwerk geleverd wordt. Deze best practices zijn voorbeelden van samenwerking die anderen kunnen inspireren. De gekozen voorbeelden laten samenwerking zien op het gebied van inhoud, integraliteit en organisatie.

Welzijnshuis Zierikzee

ROC Zeeland is met Welzijnshuis Zierikzee op locatie de enquête doorgelopen. De eerste afspraak was echt wederzijds aftasten om te zien 'welk vlees er in de kuip zat'. De ingang naar samenwerking was vrij helder. Posters met aankondiging voor een cursus vitalisering voor ouderen van het Welzijnshuis en van ROC Zeeland hingen naast elkaar. Inhoud en tijdsbesteding waren bij wijze van spreken gelijk, alleen de prijs en locatie waren anders. Beiden hadden weinig cursisten. In het eerste overleg is afgesproken dit als pilot voor samenwerking op te pakken. Inmiddels wordt op de locatie van het Welzijnshuis onder ROC vlag de cursus gegeven. Beide organisaties werven en de cursus zit vol. De docent die de cursus voor het Welzijnshuis gaf is voor die cursus ingehuurd door ROC Zeeland.

Zeeuwlant

Bij Zeeuwlant zijn de gesprekken gestart vanuit het gebouwelijke perspectief. Tijdens het gesprek bleek dat ROC Zeeland voor specifieke doelgroepen onder de huurders van betekenis konden zijn. Bijvoorbeeld voor vrijwilligers in bewonersverenigingen die vaak

zoekende zijn naar hun rol en bijdrage en hoe ze die kunnen leveren. ROC Zeeland kan hen scholen / coachen in hun vaak eerste stappen in het vrijwilligerswerk. Door goed naar hen te luisteren en naar Zeeuwsland worden blokkades opgespoord en verwerkt in de cursus. Zo wordt van een standaard cursus maatwerk gemaakt.

Dit is een voorbeeld van maatwerk op inhoud en organisatie.

Zeeuwsland participeert in een stichting die de dorpshuizen beheert. Ook zit ze in een werkgroep die de leefbaarheid van de kernen moet vergroten. Het Welzijnshuis en ROC Zeeland bieden de werkgroep aan maatwerk cursusaanbod te ontwikkelen dat de leefbaarheid ten goede komt. Zonder de samenwerking in die eerste cursus vitaliteit was deze stap waarschijnlijk nooit gezet.

De Betho

Voor de Betho geeft ROC Zeeland dit jaar cursussen betreffende hun gedragscode. Cursisten leren hoe ze geacht worden zich op de werkvloer te gedragen. Ze oefenen hiermee in de les. De kennis en vaardigheden die ze hier opdoen zal hen ook in de thuissituatie van pas komen. Vanuit deze samenwerking en het leveren van maatwerk bleek in de lessen dat veel cursisten moeite hebben met taal. Daarom gaat ROC Zeeland ook cursussen voor laaggeletterden bij de Betho geven.

Dit is een voorbeeld van maatwerk op inhoud, integraliteit en organisatie.

De Rieburch

De basisschool op Sint-Maartensdijk ervaart dat ouders te weinig bij de school betrokken zijn. Ze willen de ouders meer bij school betrekken. De gekozen strategie is niet de ouders iets voor school te laten doen, maar de school de ouders iets aan te laten bieden. ROC Zeeland gaat op locatie van de basisschool een cursus computeren geven, aangevuld met Nederlands en rekenen. Ook komt er iets van budgetteren aan bod. Vanuit het aangeboden programma zal de Rieburch proberen een band met de ouders op te bouwen. Een basis die hen in de toekomst waarschijnlijk meer betrokkenheid op zal leveren.

Het cursusaanbod is in samenspraak met de Rieburch tot stand gekomen.

Ook dit is een voorbeeld van maatwerk op inhoud en organisatie.

5.4 Slotwoord

Maatwerk werkt.

Doen!