

Onderzoeksprogramma Naar de letter van de Stad

Kansrijke interventies voor domeinspecifieke geletterdheid

**Publieksversie:
Compacte informatie en praktische handvatten**

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 de gemeente Amsterdam



CONTACTGEGEVENS
info@kenniscentrumongelijkheid.nl

Amsterdam, 25 september 2024

‘Naar de letter van de stad’

Geletterdheid

Ruim 10 procent van de Nederlandse beroepsbevolking heeft moeite met het uitvoeren van (bepaalde) geletterde taken. De mensen die het betreft kunnen dagelijkse handelingen prima doen (bijvoorbeeld de aanbiedingen in een reclamefolder lezen), maar ervaren problemen bij het interpreteren van en adequaat handelen naar de steeds complexere informatiebronnen die zij in hun dagelijks leven tegenkomen. Dit gaat bijvoorbeeld om het aanvragen of wijzigen van toeslagen of gemeentelijke inkomensvoorzieningen.

Kansen(on)gelijkheid

Basisvaardigheden

Onder basisvaardigheden verstaan we:

- Taalvaardigheden (zowel Nederlands als 1e als Nederlands als 2e taal)
- Rekvaardigheden en gecijferdheid
- Digitale vaardigheden: het gebruik van alledaagse digitale informatie en technologie

Het gaat bij basisvaardigheden dus om het vermogen om geschreven, kwantitatieve en digitale informatie adequaat te verwerken, te produceren, te gebruiken en ernaar te handelen.

Iemand heeft voldoende basisvaardigheden om zelfredzaam te kunnen zijn als deze persoon functioneert op niveau 2F van het Referentiekader Taal en Rekenen.

Het onvoldoende beheersen van basisvaardigheden heeft consequenties voor kansengelijkheid. Het lukt mensen die verantwoordelijk zijn voor het gezinsinkomen dan bijvoorbeeld niet om (op tijd) te voldoen aan de informatieverplichtingen van de Participatiewet of om de voorwaarden voor het aanvragen van kwijtschelding van gemeentelijke belastingen te begrijpen. We zien ook dat ouders met beperkte basisvaardigheden vaak minder contact onderhouden met de school van hun kinderen: ze gaan bijvoorbeeld minder vaak naar tienminutengesprekken, ouderavonden of meer informele schoolactiviteiten. Bovendien lopen kinderen van deze ouders door achterblijvende prestaties op school een aanzienlijk groter risico om later zelf ook weer belemmeringen te ervaren door hun basisvaardigheden.

Domeinspecifieke geletterdheid

In het onderzoek ‘Naar de letter van de stad’ van het Kenniscentrum Ongelijkheid hebben we uitgezocht welke belemmeringen inwoners van Amsterdam ervaren om op een gewenst en noodzakelijk niveau te participeren. Centraal staat daarbij het begrip *domeinspecifieke geletterdheid*. De kennis en vaardigheden die nodig zijn om met geschreven, kwantitatieve of digitale informatie te kunnen omgaan, zijn namelijk voor een

groot deel afhankelijk van de context waarbinnen je die informatie moet gebruiken. Zo vergt *'financial literacy'* (kort gezegd: het kunnen omgaan met geld) bijvoorbeeld weer net andere kennis en vaardigheden dan *'health literacy'*: je gezondheid kunnen bewaken en vergroten.

Binnen verschillende leefdomeinen hebben mensen vervolgens ook verschillende rollen. Voor ons onderzoek hebben we ons gericht op de volgende rollen en domeinen:

- De rol van Inkomensverwerver binnen het domein Werk & Inkomen: degene die een beroep moet / kan doen op inkomensvoorzieningen die door uitvoeringsinstanties beschikbaar worden gesteld om over een noodzakelijk inkomen te kunnen beschikken.
- De rol van Ouder binnen het domein Opvoeding: dit is specifiek in relatie tot de schoolloopbaan van kinderen en wat ouders en scholen samen kunnen doen om kinderen optimaal te ondersteunen en hun onderwijskansen te vergroten.

Het volledige rapport van het onderzoeksprogramma is te vinden op de website van het [Kenniscentrum Ongelijkheid](#)

Model van domeinspecifieke geletterdheid

Systeem en Individu beide verantwoordelijk voor geletterdheid

Het onderzoek heeft een *model domeinspecifieke geletterdheid* opgeleverd, zie de volgende pagina (ook los in [pdf te downloaden](#)). In dit model combineren we de mate van geletterdheid van het individu (**i-frame**) in een bepaald leefdomein met de mate waarin het systeem in dat domein (**s-frame**) drempels opwerpt en rekening houdt met de kennis en vaardigheden van de individuele burger. Beide frames spelen een rol in de participatiemogelijkheden van de burger in een leefdomein en overlappen daarom.

Antecedenten

In elk frame speelt een aantal antecedenten een rol. De basisvaardigheden van het individu vormen een antecedent in het i-frame en bijvoorbeeldde praktische toegankelijkheid van de locatie waar of de manier waarop je een toelage kunt aanvragen zijn antecedenten in het s-frame. De antecedenten worden verderop nader toegelicht. Het vermogen om binnen een domein effectief om te gaan met geschreven, kwantitatieve en digitale informatie, wordt gestuurd door die antecedenten in het individu en het systeem, en door de combinatie van of interactie tussen die twee. Die interactie kan twee kanten uitgaan;

- als het systeem meer belemmeringen opwerpt, dan zal de domeinspecifieke kennis en ervaring van het individu belangrijker worden voor het adequaat omgaan met de informatie in het domein;
- naarmate er meer belemmeringen in het i-frame zijn, wordt het individu afhankelijker van bijvoorbeeld het professioneel handelen van uitvoerders of de hulp van buiten het beleid (met andere woorden, van ondersteuning vanuit het s-frame).

Effect van het minimaliseren van deze belemmeringen

Individuele consequenties:

- meer participatie (ouders bezoeken bijvoorbeeld vaker een ouderavond of mensen met een laag inkomen vinden beter hun weg naar instanties);
- meer kennis (ouders leren bijvoorbeeld meer over waar rekening mee te houden bij de schoolkeuze voor voortgezet onderwijs of mensen vragen wel kwijtschelding van 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 daarom financiële ondersteuning aan om hun kinderen zwemles te kunnen laten volgen).

Maatschappelijke consequenties:

- de druk op het systeem neemt af (bijvoorbeeld minder voortijdige schooluitval of minder beroep op intermediairs);
- een beter ontwerp van het systeem (bijvoorbeeld een structurelere benadering van ontwikkelkansen op taalgebied of het gemakkelijker uitwisselen van gegevens tussen instanties) kan het beroep op domeinspecifieke vaardigheden ondervangen.

Versterking van antecedenten in zowel het i- als het s-frame zal uiteindelijk tot minder kansenongelijkheid leiden.

Voorbeelden van interventies op het i-frame en het s-frame

In het onderzoek hebben we gekeken welke interventies op het i-frame en s-frame effectief lijken te zijn en waarom. De beschrijvingen van die interventies laten zien hoe in de praktijk aandacht kan worden besteed aan de antecedenten in het model. We hebben vier beschrijvingen opgenomen per domein: vier voor de rol van Ouder in het domein Opvoeding en vier voor de rol van Inkomensverwerver binnen het domein Werk en Inkomen. Deze beschrijvingen staan op pagina 12 in dit document.



Individuele antecedenten

Bij de individuele antecedenten (dus op het i-frame) maken we een onderscheid tussen **cognitieve, niet-cognitieve factoren** en **situationele factoren**.

Cognitieve factoren zijn de volgende:

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.** Het gaat hier om kenmerken zoals intelligentie, geheugencapaciteit en redeneervermogen, die deels erfelijk zijn.

Niet-cognitieve factoren omvatten temperament, zelfcontrole en overtuigingen. Ook verstaan we onder niet-cognitieve factoren andere socioaffectieve 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

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. Dit betreft ook 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 (dit is een individueel antecedent).

Interventies: Theories of Change (ToC's)

Voor acht interventies in of nabij Amsterdam zijn er Theories of Change (ook wel 'verandertheorieën') opgesteld. Hoe bereiken deze interventies hun resultaten? Deze pagina legt uit wat Theories of Change precies zijn, hoe ze tot stand komen en hoe je ze kunt gebruiken voor jouw interventie.

Wat is een Theory of Change?

Er zijn veel interventies gericht op welzijn, participatie en sociale cohesie, al dan niet tot stand gekomen vanuit een maatschappelijk initiatief, die succesvol blijken. Maar wat maakt nu dat de ene interventie wel een positieve impact teweeg brengt en de andere niet? Soms heeft een interventie die organisch tot stand is gekomen meer impact dan een professionele organisatie. Dat kan liggen aan factoren die niet direct opvallen.

Een Theory of Change is een methode om vast te stellen welke factoren van een interventie hebben bijgedragen aan de positieve impact ervan. De impact is het vertrekpunt en van daaruit redeneer je terug vanuit welk probleem of behoefte de interventie is gestart en op welke manier er naar impact wordt toegewerkt. Ook worden de effecten van de interventie (outcomes) concreet beschreven.

Een Theory of Change maakt alle factoren die mogelijk bijdragen aan de positieve impact op een structurele manier inzichtelijk. De vaste onderdelen van een Theory of Change zijn:

- **Situatiebeschrijving:** Wie neemt er deel aan de interventie (doelgroep) en wat is hun context en wat zijn hun mogelijke beweegredenen voor deelname?
- **Interventie:** Wat wordt er concreet georganiseerd of gedaan? Op basis waarvan wordt de inhoud samengesteld of worden de activiteit gekozen? Wie voeren de interventie uit en welke partijen zijn er allemaal bij betrokken?
- **Werkzame factoren:** Welke elementen zorgen ervoor dat de impact wordt bewerkstelligd? Ligt dat aan personen, een methodiek, materialen, een bepaalde laagdrempeligheid, de locatie...?
- **Output:** Welke kwantitatieve resultaten zijn er? Bijvoorbeeld aantal deelnemers, aantal bijeenkomsten, aantal doorverwijzingen, eventuele toetsresultaten.
- **Outcome:** Welke veranderingen en (bij)effecten zijn er voor de doelgroep? Dit kunnen kwalitatieve en kwantitatieve resultaten zijn en zowel op de korte als lange termijn.
- **Impact:** Wat is het hogere effect of de 'maatschappelijke droom' die je bereikt? Wie of welke systemen hebben baat bij de resultaten van deze interventie?

Om antwoord te kunnen geven op bovenstaande vragen, hebben wij observaties, gesprekken en analyses uitgevoerd met organisaties, uitvoerend professionals en deelnemers. Zodoende beoogden we zoveel mogelijk aspecten van een interventie naar boven te halen.

Wat heb jij aan een Theory of Change?

De Theories of Change die hier zijn opgenomen maken het abstracte model voor Domeinspecifieke Geletterdheid concreet. Het laat zien hoe kansrijke interventies invulling geven aan de antecedenten van het model en hoe de effecten (zowel outcome als impact) eruit zien.

Hoe lees je een Theory of Change?

Op de volgende pagina's vind je de acht Theories of Change die zijn opgesteld binnen dit onderzoek. Eerst komen er vier beschrijvingen van de interventies in het domein Opvoeding en daarna nog eens vier voor het domein Werk & Inkomen. Een Theory of Change begint bij de impact en redeneert van daaruit terug: hoe is deze impact bewerkstelligd?

Lees je liever in chronologische volgorde? Lees dan *van beneden naar boven*, met de pijlen mee. Start bij 'Situatiebeschrijving' en lees tot en met 'Maatschappelijke impact'.

Voor alle categorieën geldt dat de titel van de categorie onder de uitwerking staat.

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 ONDERWIJS & OPVOEDING	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	
1. PRAKTIJKGERICHT TAAL TRAJECT: TAAL EN OUDER-BETROKKENHEID (TOB)		Green	Green	Red	Orange	Green	Orange	Green	Orange	Green	Red	Red	Red	Red	Red
2. OUDERGROEPEN BIJ STUDIEZALEN EN TOPTAAL		Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Orange	Red	Red	Red	Red	Green	Green
3. DE SCHOOL ALS INTERVENTIE: INTEGRALE EN INCLUSIEVE BENADERING OUDERS		Green	Green	Red	Orange	Green	Green	Green	Orange	Green	Green	Green	Green	Green	Green
4. WIJKBREED WERKEN VANUIT GEDEELDE VISIE: MEERTALIG OPGROEIEN IN ZAANDAM-OOST		Orange	Orange	Red	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green
5. CURSUS 'OMGAAN MET GELD' VAN DE STERK MET GELD ACADEMIE		Green	Red	Green	Orange	Green	Orange	Green	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Orange
6. HULP BIJ DIGITAAL EN HULP BIJ GELDZAKEN VAN 'OBA HELPT', AMSTERDAM		Green	Red	Orange	Green	Green	Orange	Orange	Green	Green	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange
7. SOCIAAL RAADSLIEDEN, AMSTERDAM		Green	Red	Orange	Orange	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Green	Green	Green	Green
8. GEREGLDE BETALING, GEMEENTE AMSTERDAM		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.

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.

- Participatie van deelnemende ouders neemt toe op school, in de buurt of door het zoeken van werk.
- Deelnemende ouders hebben nieuwe sociale contacten opgedaan, waardoor hun sociale netwerk wordt vergroot.
- Deelnemende ouders zijn gemotiveerd om door te gaan met hun (taal) ontwikkeling.

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 studievastheid 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.

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 koopt scholingsaanbod Taal en Ouderbetrokkenheid in t.b.v. ouders en scholen.

DOELGROEP

- NT2-ouders (in principe ook NT1-ouders, maar die zitten niet in de beschreven interventie).
- Verschillende achtergronden: sommige ouders hebben een vluchtvervaling, 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

DE VERANDERTHEORIE VAN OUDERGROEPEN BIJ STUDIEZALEN EN TOPTAAL

Deelnemers hebben de stap genomen om te beginnen met leren en ontwikkelen.

Deelnemers gaan sneller en 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 leefdoelgebied. 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 van taallessen (door TopTaal) en workshops (georganiseerd door Studiezalen en soms uitgevoerd door derde partijen), waarin aan basisvaardigheden (zoals geloof in eigen kunnen) wordt gewerkt. De gemeente koopt taaltrajecten in die op maat kunnen worden verzorgd en die gecombineerd met aanbod van Studiezalen (of andere organisaties) kunnen worden ingezet.

- 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.

INTERVENTIE

ACHTERGROND

- Educatief partnerschap en educatief thuismilieu zijn elementen die het schoolsucces van kinderen versterken.
- Het ontbreekt sommige ouders aan basisvaardigheden en context-specifieke 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 koopt scholingsaanbod Taal en Ouderbetrokkenheid in t.b.v. ouders en scholen.

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 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

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

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

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

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 kantoor tijden
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 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

VERANTWOORDING

ONDERZOEKSOPZET EN -ACTIVITEITEN | NAAR DE LETTER VAN DE STAD

FASE 1 Bronnenonderzoek	We hebben verschillende wetenschappelijke en praktijkbronnen geraadpleegd over de volgende onderwerpen om tot een gemeenschappelijk kader en (uiteindelijk) model voor functionele geletterdheid te komen: <ul style="list-style-type: none"> • Functionele geletterdheid, gekoppeld aan leefdomeinen van volwassenen. • De rol van de individu versus de rol van het (maatschappelijke) systeem in het uitvoeren van geletterde taken. • Belemmeringen op het gebied van geletterdheid in het domein Opvoeding en het domein Werk & Inkomen. 	
DOMEINEN		
OPVOEDING: <i>De ouder in relatie tot school</i>		WERK & INKOMEN: <i>De inkomensverwerver via inkomensondersteuning</i>
FASE 2 Interviews met stakeholders	Macro-niveau: gemeente <ul style="list-style-type: none"> • 2 beleidsambtenaren Voor- & Vroegschoolse Educatie (vve) en Primair Onderwijs (po) Meso-niveau: stadsdeel <ul style="list-style-type: none"> • 1 wijkmanager Ouder-Kind Team Micro-niveau: professionals <ul style="list-style-type: none"> • 8 professionals van 5 basisscholen. • 5 professionals van 4 vve's. Micro-niveau: het individu <ul style="list-style-type: none"> • 2 focusgroepen met 18 (NT2-) deelnemers aan interventies gericht op versterking van basisvaardigheden in het domein Opvoeding. 	Macro- en mesoniveau <ul style="list-style-type: none"> • 6 gesprekken met vertegenwoordigers van het systeem van inkomens-ondersteuning. Micro-niveau: professionals <ul style="list-style-type: none"> • 4 vertegenwoordigers van financiële hulp en ondersteuning. Zij ondersteunen waar nodig het individu met (aanvraag en navigeren in) financiële ondersteuning, zoals toelagen. Micro-niveau: het individu <ul style="list-style-type: none"> • 7 gesprekken met mensen met ervaringskennis op het gebied van aanvragen en ontvangen van inkomensondersteuning.
FASE 3 Inventarisatie van interventies	Gesprekken met: <ul style="list-style-type: none"> • 2 interventies op het s-frame • 2 interventies op het i-frame 	Gesprekken met: <ul style="list-style-type: none"> • 1 interventie op het i-frame • 1 interventie op het s-frame • 2 interventies op beide frames
FASE 4 Theories of Change	We hebben bij de acht interventies uit Fase 3 observaties en (groeps)gesprekken met deelnemers en begeleiders gevoerd om vast te stellen hoe de impact van de interventie tot stand is gekomen.	
OPBRENSTEN VAN HET ONDERZOEK		
MODEL VOOR DOMEIN SPECIEKE GELETERDHEID ONDERZOEKS RAPPORT 'NAAR DE LETTER VAN DE STAD' THEORIES OF CHANGE VAN 8 INTERVENTIES PUBLIEKSVERSIE 'NAAR DE LETTER VAN DE STAD'		

Het volledige rapport van het onderzoeksprogramma is te vinden op de website van het [Kenniscentrum Ongelijkheid](#)