

Changelabs in Transvaal

Praktijkvoorbeeld bij de interventie changelabs

1 Algemene informatie

Changelabs in de aanpak van laaggeletterdheid is een interventie waarbij gebruikgemaakt wordt van de methode 'social design thinking'. Dit is een ontwerpmethode waarin de eindgebruiker centraal staat. Deze interventie is uitgevoerd in de Haagse wijk Transvaal en wordt nu in elke wijk ingezet als interventie om daar de aanpak van laaggeletterdheid te versterken.

2 De situatie voor de interventie

Het organiseren van een toegankelijk en passend taalaanbod is een belangrijke doelstelling in de aanpak van laaggeletterdheid. Dit praktijkvoorbeeld vond plaats in de Haagse wijk Transvaal. In het Buurthuis Mandelaplein verzorgen diverse taalaanbieders taallessen. Veel vrouwen nemen hieraan deel, maar voor anderen is de stap naar het taalaanbod te groot. In gesprekken met de vrouwen is geconstateerd dat het aanbod onvoldoende aansluit bij de leefwereld van de wijkbewoners. Daarom heeft Stichting Lezen en Schrijven samen met Buurthuis Mandelaplein twee changelabs georganiseerd.

3 Het verloop van de interventie

Voorafgaand aan de changelabs zijn door middel van interviews de belangrijkste thema's die spelen in de wijk geïnventariseerd. In het eerste changelab zijn deze thema's geconcretiseerd tot drie praktische vraagstukken, waarvoor in het tweede changelab oplossingen zijn gezocht. De volgende stakeholders deden mee:

- Buurthuis Mandelaplein
- Gemeente Den Haag
- De bibliotheek
- Taalaanbieders
- Vrijwilligers
- Eindgebruikers
- Kinderdagopvang, basisschool en voorschool

Stichting Lezen en Schrijven heeft het traject begeleid als adviseur en procesbegeleider. Dat is belangrijk, omdat het samenwerken met de eindgebruiker zelf nog niet gebruikelijk is. Door het



proces te begeleiden en de werkvormen te faciliteren, zorgen we ervoor dat alle deelnemers op een gelijkwaardige manier kunnen samenwerken om de beste oplossing te vinden.

Om ervoor te zorgen dat de leefwereld van de eindgebruiker centraal blijft staan, heeft een tekenaar de belangrijkste thema's vertaald naar drie praatplaten. In het eerste changelab hebben de deelnemers zich met elkaar een beeld gevormd van de belangrijkste kansen, knelpunten en ideeën die er zijn om de aanpak van laaggeletterdheid te verbeteren. In het tweede changelab zijn de kansen en ideeën uitgewerkt tot concrete actiepunten.

Wat lastig is en aandacht vraagt, is de deelname van de maatschappelijke organisaties en beleidsmakers. Beleid, dienstverlening en aanbod 'bottom-up' ontwikkelen in samenwerking met eindgebruikers is niet gebruikelijk, vraagt veel energie en kost tijd. Door een strakkere planning en betere afstemming met de ambtelijk vertegenwoordigers van de stad en de stadsdelen is het draagvlak versterkt en de betrokkenheid vergroot.

4 De situatie na de uitvoering van de interventie

Het resultaat

De onderstaande resultaten zijn behaald:

- De rol van het buurthuis als laagdrempelige toegang in de wijk is geborgd in beleidsplannen van de gemeente Den Haag.
- De leerroute sluit beter aan, zodat eindgebruikers ook voor het vervolgtalaanbod terecht kunnen in de wijk. Hierdoor kunnen meer vrouwen het taalniveau halen dat nodig is om door te stromen naar een mbo-opleiding.
- De stakeholders hebben elkaar beter leren kennen, waardoor meer begrip is ontstaan voor wat er speelt op wijkniveau.
- Tot slot is als gevolg van de changelabs in samenwerking met Bibliotheek Transvaal een computercursus voor vrouwen gestart.

De succesfactoren

- Begin bij de eindgebruiker en betrek daarna diverse partijen bij het proces.
- In Buurthuis Mandelaplein zijn ze eerst met een aantal vrouwelijke taalvragers om de tafel gaan zitten om hun verhalen op te halen. Verschillende partijen zijn daarna uitgenodigd om deel te nemen: taalvragers, taalaanbieders en overige partners uit de taalketen, zoals scholen, vrijwilligers- en welzijnsorganisaties en de gemeente. Door al deze partijen bij het proces te betrekken, heeft niemand het gevoel dat er over of voor hen iets wordt bedacht, maar voelt iedereen dat dit samen met hen gebeurt.
- Zorg dat je het met elkaar doet.



- Het is teamwork! Doorloop samen alle onderdelen van het social-designtraject, neem de tijd voor reflectie en bepaal met elkaar de vervolgstappen.

Andere factoren die het resultaat beïnvloeden

Vooraf het feit dat de doelgroep zelf centraal staat en deel uitmaakt van het changelab, ervaren alle partijen als positief. Daarnaast is de rol van de procesbegeleider cruciaal. Die is uitnodigend, faciliterend, ondersteunend en onafhankelijk, maar wel strikt als het gaat om proces en uitgangspunten.