

**Aanbod Stichting Helpdesk Allochtonen Zaanstreek
&
Rapportage tweede helft 2003 en 2004**

Inhoud	Pag.
Inleiding	2
1. Activeringscluster december 2003-voorjaar 2005	3
2. Capaciteitenonderzoek	4
3. Prestatie-indicatoren trainingen afgerond december 2003	5
3.1 Beroeporiëntatie	5
3.2 NT2	5
3.3 Zorghulp	6
3.4 Zakelijke dienstverlening	7
4. Prestatie-indicatoren trainingen december 2003-juli 2004	8
4.1 Beroeporiëntatie	8
4.2 NT2	8
4.3 Zakelijke dienstverlening	9
5. Cumulusgroepen	10
5.1 Daggroep	10
5.2 Avondgroepen	10
5.3 Samenwerking	11
6. Monitoring	12
7. Kinderopvang	12
8. Toetsing	12

Aanbod Stichting Helpdesk Allochtonen Zaanstreek & rapportage tweede helft 2003 en 2004

Inleiding

In 2004 ontwikkelt de Helpdesk zich tot een organisatie die gefinancierd wordt op basis van output. Voor het beleid van de Helpdesk heeft dit een aantal consequenties. Het aanbod dient afgestemd te worden op de vraag van de arbeidsmarkt. Bovendien komt de nadruk van onze activiteiten te liggen op het behalen van resultaat en efficiency. Daarbij moeten we de vragen en behoeften van onze klanten, de deelnemers, nauwkeurig in het oog houden.

Voor eind 2003 en 2004 betekent dit het volgende:

Intensivering aanbod

- In 2003 heeft de Helpdesk het empowermentprogramma geïntensiveerd door middel van de training "Groeï in perspectief". In kleine groepen van 4 deelnemers wordt gewerkt aan het opheffen van belemmeringen die succesvol toetreden tot de arbeidsmarkt in de weg staan. Vanaf december 2003 krijgen deelnemers in een extra dagdeel intensieve coaching o.a. over het regelen van werk/opleiding en privé; het zoeken van kinderopvang, omgaan met stress en lichamelijke klachten. Studievaardigheden kunnen onderdeel van het programma zijn. Deelnemers worden begeleidt in het samenstellen van een portfolio.
- Veel vrouwen die zich bij de Helpdesk aanmelden hebben een lager niveau dan het voor beroepsgericht onderwijs vereiste niveau 2. Ook voor assistent-functies is dit niveau nodig. Het gaat om vrouwen die veel tijd nodig hebben om zich de lesstof eigen te maken. Men heeft begeleiding nodig in het creëren van voorwaarden om te kunnen werken of een opleiding te kunnen volgen zoals het regelen van kinderopvang, het combineren van zorgtaken met maatschappelijke activiteiten. De Helpdesk startte een groep voor deelnemers onder niveau 2. Met ingang van augustus '04 is dit aanbod geïntensiveerd van 3 dagdelen naar 5 dagdelen per week.
- Bij deelnemers aan de groep Zakelijke dienstverlening bleek behoefte aan extra Nederlands. Met ingang van augustus '04 krijgen zij twee dagdelen extra Nederlands gericht op administratief werk.

Maatwerk

- De Helpdesk wil maatwerk leveren voor de doelgroep. Dit betekent dat we goed op de hoogte moeten zijn van wat de deelnemers willen en kunnen. Hiertoe wordt het capaciteitenonderzoek geïntensiveerd en uitgebreid. Een van de consultants is bevoegd tot het afnemen van capaciteiten- en beroepskeuzetests. In haar aanbod heeft de Helpdesk de mogelijkheid indien nodig een multiculturele capaciteitentest af te nemen.

Nieuw aanbod

- Ook dit jaar deed een van de groepen van de Helpdesk mee aan het kunst en cultuurprogramma van Fluxus. In december 2003 en juni 2004 presenteerden zij hun project tijdens de certificaatuitreiking door het voorlezen van zelfgemaakte gedichten.
- In het voorjaar 2004 startte de Helpdesk een extra dagdeel NT2 voor deelnemers die op de wachtlijst staan. Zij konden zo snel geplaatst worden en instromen in de intensieve training van augustus '04.
- Bij de groep Zakelijke Dienstverlening bleek behoefte aan een extra dagdeel Nederlands o.a. om spreek- en schrijfvaardigheden extra te kunnen oefenen. De groep stond ook open voor deelnemers die op de wachtlijst stonden voor augustus 2004.
- Tenslotte heeft de Helpdesk eind 2003 een begin gemaakt met de uitbreiding van de doelgroep met mannen. In samenwerking met de gemeente Zaanstad en Nedwerk startten eind 2003 en begin 2004 in totaal 3 zgn Cumulusgroepen, 2 avondgroepen en een (over)daggroep. Aan de avondgroepen nemen zowel mannen als vrouwen deel. Het gaat om een cursus ICT-gebruik. Naast Nederlands, sociale en communicatieve vaardigheden, krijgen deelnemers een training in computervaardigheden. Deelnemers krijgen thuis een PC en mogen deze houden bij succesvolle afronding van de training. Er is een mannelijke consultant aangenomen die de werving, intakes en individuele begeleiding voor deze deelnemers verricht.

In overleg met de gemeente was dit aanbod gestart in plaats van de geplande groep detailhandel.

Contact met werkgevers

- In juni 2004 organiseerde de Helpdesk een conferentie met als motto “Kansrijk Perspectief”. Doel van de conferentie was om met werkgevers, maatschappelijke organisaties en zelforganisaties van gedachten te wisselen over de positie van allochtone vrouwen op de arbeidsmarkt en de samenwerking te versterken. Het bleef niet bij woorden alleen. De Helpdesk vond negen werkgevers bereid een intentieverklaring te ondertekenen waarbij men werk- of stageplaatsen aanbiedt aan deelnemers van de Helpdesk. Met nog eens zeven werkgevers is overleg hierover gaande. In september 2004 vindt de ‘follow-up’ plaats. Met de intentieverklaring sluiten we aan bij het convenant Herintredende Vrouwen – HINT.

De Helpdesk is enthousiast om haar missie in 2004 verder vorm te geven: **het bevorderen van de arbeidsintegratie en de persoonlijke ontwikkeling van vrouwelijke en mannelijke inburgeraars.**

1. Activeringscluster december 2003-voorjaar 2005

Activiteiten dec'03 – '04	Lesweken	Instroom- Uitstroom	Opmerkingen
1. Duaal traject taalstage en computervaardigheden+ sollicitatietraining (Cumulus)	40 weken 4 dd	Dec.03-dec. 04	16 deelnemers gestart
2. Duaal traject beroepenoriëntatie + sollicitatietraining	20 weken 5 dd	Dec.03-juni 04	Instroom 16 Uitstroom 15
3. Duaal traject detailhandel	20 weken 7 dd		Niet gestart; zie activiteit nr. 6 en 7
4. Duaal traject zakelijke dienstverlening + sollicitatietraining	20 weken 3 dd	Dec;03-juni'04	Instroom 14 Uitstroom 11
5. Duaal traject vaktaal/NT2	20 weken 3 dd	Dec.03-juni'04	Instroom 10 Uitstroom 9
6. Computervaardigheden mannen en vrouwen avondgroep (Cumulus)	40 weken 2 dd	Dec.'03-dec'04	16 deelnemers gestart i.p.v. detailhandel
7. Duaal traject taalstage en computervaardigheden + sollicitatietraining (Cumulus)	40 weken 4 dd	Mrt '04-mrt'05	18 deelnemers gestart i.p.v. detailhandel
8. Integratie Fluxus in bestaande activiteiten	7 weken 1 dd	Okt '03-dec'03 Mei'04-juli'04	Geïntegreerd in groep Zakelijke dienstverlening Geïntegreerd in Cumulus-daggroep
Extra activiteiten voorjaar'04			
9. Extra dagdeel NT2 voor deelnemers op de wachtlijst	7 weken 1 dd	Mei'04-juli '04	Aantal deelnemers: 7 In augustus '04 instroom in groep NT2
10. Extra dagdeel NT2 voor deelnemers Zakelijke dienstverlening + deelnemers voor deze groep op de wachtlijst	10 weken 1 dd	April '04-juni'04	Extra dagdeel voor bestaande groep + start voor deelnemers wachtlijst Aantal deelnemers: 10
Geplande activiteiten 2^e helft 2004			
11. Zorghulp	26 weken 2 dd	Mrt'04-dec.'04	Gestart; 9 deelnemers
12. Duaal traject beroepenoriëntatie + sollicitatietraining	20 weken 5 dd	Aug'04-jan'05	Gestart; 16 deelnemers
13. Duaal traject zakelijke dienstverlening + sollicitatietraining	20 weken 5 dd	Aug'04-jan'05	Gestart; 8 deelnemers Aantal deelnemers in intakeprocedure
14. Duaal traject vaktaal/NT2	20 weken 5 dd	Aug '04-jan'05	Gestart; 18 deelnemers
15. ICT-avondgroep gemengd	20 weken 5 dd	Sept'04-feb'05	Gestart 14 deelnemers
16. Duaal traject beroepenoriëntatie + sollicitatietraining gemengd	20 weken 7 dd	Najaar'04- voorjaar '05	Werving loopt
17. Zelfstandig ondernemen	14 weken 7 dd	nov'04 –juli'05	Werving loopt

2. Capaciteitenonderzoek

Vrouwen die zich bij de Helpdesk melden voor een training doen mee aan (een gedeelte van) het capaciteitenonderzoek. Dit onderzoek bestaat uit:

- a. Een intakegesprek: een oriënterend gesprek waarbij consulent en kandidaat zicht krijgen op werkervaring, gevolgde opleiding, plannen t.a.v. nabije toekomst wat betreft werken en leren, plannen t.a.v. verdere toekomst wat betreft werken en leren, te nemen stappen om plannen te realiseren, benoemen van knelpunten en oplossingen om deze plannen te realiseren.
- b. Een intake-toets: doel is bepaling van het taalniveau van de kandidaat.
- c. Vaststellen traject met de informatie uit het intakegesprek en de intake-toets.
- d. Samenstellen van een portfolio tijdens de training of, bij deelnemers die de training niet volgen, tijdens individuele gesprekken.

Alle deelnemers aan een training hebben bovengenoemd traject gevolgd. Daarnaast zijn er kandidaten die een intakegesprek hebben en getoetst worden en die vervolgens verwezen, bemiddeld of individueel begeleid worden. Onderdeel van het capaciteitenonderzoek kan zijn een beroepskeuze- of interesstest.

Prestatie-indicatoren Helpdesk	2 ^e helft 2003	1 ^e helft 2004
Alleen intake & toets daarna doorverwezen	32	44

3. Prestatie-indicatoren trainingen afgerond december 2003 en februari 2004

Hierbij de definitieve uitstroomcijfers die eind 2003 nog niet bekend waren.

3.1 Beroeporiëntatie

Inhoud

De training start met een algemeen oriënterend blok. Aan de orde komen onderwerpen als waarden en normen, cultuur. Daarna krijgen deelnemers in blokken van vier weken informatie over de sectoren: zorg, kinderopvang, detailhandel, voedingsassistent/catering en zakelijke dienstverlening. Wekelijks vindt een excursie plaats of komt er een gastspreker in de groep. Naast beroeporiëntatie maakt keuzebegeleiding een belangrijk onderdeel uit van het programma. Hieronder verstaan we het coachen van vrouwen in het oplossen van belemmeringen die ze tegenkomen zoals kinderopvang, dubbele zorgtaken, onzekerheid over eigen kunnen enz.

Het taalgedeelte en het gedeelte beroeporiëntatie zijn op elkaar afgestemd. Aan het eind van deze training krijgen de deelnemers een sollicitatietraining.

Aantal dagdelen:

Twee dagdelen Nederlands gericht op verhoging van het taalniveau op de vier vaardigheden: spreken, luisteren, schrijven en lezen. Twee dagdelen worden besteed aan beroeporiëntatie.

Prestatie-indicatoren Helpdesk	December 2003
Naam groep	Beroeporiëntatie
Startdatum	Aug. 03
Einddatum	Dec 03
Totaal instroom	16
Totaal uitstroom	15
Totaal uitval	1
Doorstroom binnen Helpdesk	5
Uitstroom naar werk	9
Uitstroom naar opleiding	-
Overig	1

3.2 NT2

Na intaketoets en capaciteitenonderzoek is gebleken dat veel vrouwen die zich bij de Helpdesk aanmelden een niveau lager hebben dan het vereiste niveau 2. Daarom ontwikkelde de Helpdesk een training voor deze doelgroep met als doel verhoging van het taalniveau, het aanleren van studievaardigheden en maatschappijoriëntatie, zodat deelnemers in kunnen stromen in de beroepsgerichte trainingen of de training beroeporiëntatie.

Inhoud

De lessen bestaan uit Nederlands en studievaardigheden. Ook staan onderwerpen die het leren in de weg kunnen staan zoals het regelen van kinderopvang, lichamelijke klachten en stress op het programma. Bovendien wordt een start gemaakt met keuzebegeleiding en maatschappijoriëntatie.

Aantal dagdelen

Deelnemers krijgen 3 dagdelen per week les.

Prestatie-indicatoren Helpdesk	December 2003
Naam groep	NT2
Startdatum	Aug. 03
Einddatum	Dec 03
Totaal instroom	10
Totaal uitstroom	9
Totaal uitval	1
Doorstroom binnen Helpdesk	7
Uitstroom naar werk	-
Uitstroom naar sociale activering	-
Uitstroom naar opleiding	2
Overig	

3.3 Zorghulp

Na overleg met de gemeente startte de Helpdesk in samenwerking met het ROC-ASA de opleiding Zorghulp, een beroepsopleiding op KSB-niveau 1.

Deze opleiding werd succesvol afgerond in december 2003. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben 8 van de 13 deelnemers werk gevonden in de zorgsector. Vijf van hen kregen de opleiding

Helpende Zorg niveau 2 van hun werkgever aangeboden.

Hoewel tijdens de start van de stages door de instellingen duidelijk werd gemaakt dat de kans op werk gering is, is het gelukt om meer dan de helft van de vrouwen (zicht op) werk te geven.

Uit contacten met de zorginstellingen bleek dat er op assistent-niveau behoefte was aan allochtone medewerkers. De deelnemers aan de opleiding konden werkervaring in de zorgsector opdoen door middel van stages.

De Helpdesk was er inmiddels van overtuigd dat instroom in een beroepsopleiding op niveau 2 voor veel laagopgeleide vrouwen niet mogelijk is, omdat zij altijd laag zullen scoren op de NT2-toets.

Een beroepsopleiding op niveau 1 is voor vrouwen een mogelijkheid om een landelijk erkend diploma te halen waarmee zij of aan de slag kunnen of kunnen instromen in een beroepsopleiding op niveau 2.

Inhoud

De vrouwen krijgen zowel vakgericht onderwijs aangeboden als Nederlands en studievaardigheden. Het vakgerichte gedeelte wordt door docenten van het ROC ASA verzorgd, Nederlands en studievaardigheden neemt de Helpdesk voor haar rekening. Acquisitie van praktijkplaatsen en begeleiding bij de stage wordt door een consultant van de Helpdesk verricht.

Aantal dagdelen

Deelnemers volgen een dag per week les en hebben voor 20 uur per week een praktijkwerkplaats in een zorgcentrum.

Prestatie-indicatoren Helpdesk	December 2003
Naam groep	Zorghulp
Startdatum	April 2003
Einddatum	December 2003
Totaal instroom	13
Totaal uitstroom	11
Totaal uitval	2
Uitstroom naar werk + opleiding	8; Zorgcentra
Uitstroom naar sociale activering	2: vrijwilligerswerk
Uitstroom naar opleiding	-
Overig	1; zwanger

3.4 Zakelijke dienstverlening

Vrouwen die belangstelling hebben voor een basisopleiding of werk in de administratie kunnen een training volgen die aansluit bij de benodigde kennis en vaardigheden die hiervoor nodig zijn. De training sluit aan bij de begintermen van de reguliere beroepsopleiding secretariaal medewerker niveau 2. Het is een beroepsgerichte training waar vrouwen al over enige basisvaardigheden in de Nederlandse taal moeten beschikken.

In september 2003 startte de Helpdesk een extra groep Zakelijke dienstverlening voor gevorderden. Voor deze groep was taalstage onderdeel van het programma.

De stagebedrijven werden geworven door de consulent, begeleiding van de deelnemers tijdens hun stage werd eveneens door de consulent uitgevoerd. De Helpdesk ontwikkelde een praktijkwerkboek met opdrachten die tijdens de stage verricht moesten worden en afgetekend door de begeleider op de werkplek.

Inhoud.

Basisvaardigheden administratieve beroepen, zoals typen, postverwerken en archiveren, werken op de computer met Word, gebruik van internet en e-mail. Een sollicitatietraining is onderdeel van deze groep.

Aantal dagdelen: de groep heeft twee dagdelen per week les.

Prestatie-indicatoren Helpdesk	December 2003
Naam groep	Zakelijke Dienstverlening
Startdatum	Sept 2003
Einddatum	Febr 2004
Totaal instroom	14
Totaal uitstroom	11
Totaal uitval	3
Doorstroom binnen Helpdesk	3
Uitstroom naar werk	3
Soort werk	Regulier: Verkoopmedew. Leen Bakker, Sociale activering: Adm. Medew. bij politie, buurthuis Exter
Uitstroom naar opleiding	5

4. Prestatie-indicatoren trainingen gestart december 2003 en afgerond juli 2004

4.1 Beroeporiëntatie

Prestatie-indicatoren Helpdesk	December 2003
Naam groep	Beroeporiëntatie
Startdatum	Dec.03
Einddatum	Juni.'04
Totaal instroom	11
Totaal uitstroom	10
Totaal uitval	1
Doorstroom binnen Helpdesk	4
Uitstroom naar werk	1 (gastouder)
Uitstroom naar opleiding	1 (MBO-sd)
Overig	4 (vrijw. Werk/werkzoekend)

Individuele begeleiding

Deze training is uitgebreid met een extra dagdeel individuele begeleiding. In kleine groepen van 4 à 5 deelnemers werkt men aan onderwerpen als leren leren, het samenstellen van een portfolio, hoe organiseer je werk en privé, gezondheid en stress. De onderwerpen zijn afhankelijk van de behoeften van de groep.

4.2 NT2

Prestatie-indicatoren Helpdesk	Juni 2004
Naam groep	NT2
Startdatum	Dec.'03
Einddatum	Juni'04
Totaal instroom	17
Totaal uitstroom	11
Totaal uitval	6
Doorstroom binnen Helpdesk	8
Uitstroom naar werk	1 (schoonmaak)
Uitstroom naar sociale activering	-
Uitstroom naar opleiding	1 Zorghulp Almere

4.3 Zakelijke dienstverlening

Prestatie-indicatoren Helpdesk	Juli 2004
Naam groep	Zakelijke Dienstverlening
Startdatum	Dec 2003
Einddatum	Juli 2004
Totaal instroom	16
Totaal uitstroom	14
Totaal uitval	2
Doorstroom binnen Helpdesk	0
Uitstroom naar werk	6
Soort werk	Regulier: kinderopvang/BSO, SMD-personeelalarmering, H&M magazijnwerk, werk in catering Werkervaringplek: ADA accountancy, Nieuwland
Uitstroom naar opleiding	5
Overig	3 (zwanger)

Individuele begeleiding

Deze training is uitgebreid met een extra dagdeel individuele begeleiding. In kleine groepen van 4 à 5 deelnemers werkt men aan onderwerpen als leren leren, het samenstellen van een portfolio, hoe organiseer je werk en privé, gezondheid en stress. De onderwerpen zijn afhankelijk van de behoeften van de groep. De deelnemers worden tevens voorbereid op de taalstage die onderdeel van deze training is.

Extra dagdeel NT2

De training Zakelijke Dienstverlening is inhoudelijk gericht op de begintermen van de basisberoepsopleiding bij een ROC. Aan de orde komen onderdelen als typen, computervaardigheden, archivering, telefoonbehandeling, dossiers bijhouden. Een taalstage is onderdeel van deze training. Bij veel deelnemers blijkt er behoefte aan ondersteuning, speciaal op taalvaardigheden zoals ze die nodig kunnen hebben op hun stageplaats. Het gaat hierbij met name om schriftelijke en mondelinge vaardigheden zoals het schrijven van een zakelijke brief en een telefoonmemo, telefoonbehandeling, cliënten en collega's zakelijk te woord staan.

De training Zakelijke dienstverlening is in december '03 gestart. De volgende training start in augustus 2004. Nu reeds staan er vrouwen voor deze training op de wachtlijst. Als zij een half jaar moeten wachten, bestaat de kans dat de motivatie niet meer aanwezig is. Om deze motivatie vast te houden, willen wij een training Nederlands voor deze groep realiseren, zodat zij wat betreft hun taalvaardigheid voorbereid worden op de beroepsgerichte opleiding die in augustus bij de Helpdesk van start gaat en op de stage die bij deze opleiding hoort.

Aantal dagdelen

Dit extra aanbod bestond uit 10 weken 1 dagdeel per week. Twee vrouwen die op de wachtlijst stonden voor de groep die in augustus '04 start, namen ook deel aan dit extra dagdeel.

5. Cumulusgroepen ICT en NT2 (Project gemeente Zaanstad, Nedwerk en Helpdesk)

In samenwerking met de gemeente en Nedwerk startte de Helpdesk in december 2003 en in maart 2004 totaal drie Cumulusgroepen. Het gaat om een daggroep voor vrouwen en twee avondgroepen waar zowel mannen als vrouwen aan deel kunnen nemen.

Deelnemers krijgen een PC te leen. Na het succesvol afronden van de training krijgt men deze mits men voldoende aanwezig is geweest.

5.1 Daggroep

Inhoud

ICT: deelnemers werken op hun eigen niveau aan onderwerpen die tijdens de introductie aan de orde zijn gekomen.

NT2: gewerkt wordt aan het verhogen van het taalniveau voor de vaardigheden lezen, luisteren, spreken en schrijven. Bovendien is het streven communicatieve en sociale vaardigheden te verhogen nodig bij maatschappelijke activiteiten of op het werk.

Keuzebegeleiding: deelnemers krijgen zicht op eigen kennis en vaardigheden in relatie tot mogelijkheden op de arbeidsmarkt of een vervolgopleiding. Afhankelijk van de behoeften van de groep komen maatschappelijke onderwerpen aan de orde als gezondheid, politiek, waarden en normen.

Individuele begeleiding: In kleine groepen van 4 à 5 deelnemers werkt men aan onderwerpen als leren leren, het samenstellen van een portfolio, hoe organiseer je werk en privé, gezondheid en stress. De onderwerpen zijn afhankelijk van de behoeften van de groep.

Van mei-juli 2004 volgde groep een dagdeel per week het Fluxus kunst en cultuurproject.

Duur en intensiteit

De opleiding bestaat uit een oriëntatiecursus van 6 dagdelen. (twee weken van 3 dagdelen). Hierna volgt een training van 40 weken. Tot de zomervakantie hebben deelnemers 4 dagdelen les. Na de vakantie bestaat de cursus uit 3 dagdelen les en een aantal dagdelen taalstage.

De volledige training loopt van december '03 – december '04.

Doel

- Het verhogen van het algemeen taalniveau voor de vaardigheden lezen, luisteren, spreken en schrijven;
- het verhogen van communicatieve en sociale vaardigheden nodig bij maatschappelijke activiteiten of op het werk;
- oriëntatie op maatschappelijke activiteiten d.m.v. taalstage en praktijkopdrachten;
- oriëntatie op de scholings - en arbeidsmarkt;
- verhogen van kennis van de Nederlandse samenleving op het gebied van werk en inkomen, verdelen van zorg en huishoudelijke taken, politiek, waarden en normen.
- deelnemers kunnen werk zoeken en kunnen zich presenteren tijdens een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek;
- De cursisten doen basale kennis en vaardigheden op van de PC, Windows ME, het Internet (Explorer 5.x) en e-mail (Outlook Express 5.x), Word en Excel.

5.2 Avondgroepen (2)

Inhoud

De training bestaat uit twee dagdelen: een dagdeel ICT en een dagdeel Nederlands.

Bij ICT werken deelnemers op hun eigen niveau aan de onderwerpen die tijdens de introductie aan de orde komen. Een sollicitatietraining is onderdeel van de cursus.

Bij Nederlands werken deelnemers aan het verhogen van het taalniveau. De basismethode is Nieuwe Buren, aangevuld met extra materiaal voor alle vaardigheden.

Het thema 'Werk en inkomen' is onderdeel van de training. Afhankelijk van de behoeften van de deelnemers kunnen andere thema's op het gebied van maatschappijoriëntatie aan de orde komen.

Doel

- Het verhogen van het algemeen taalniveau voor de vaardigheden lezen, luisteren, spreken en schrijven;
- het verhogen van communicatieve en sociale vaardigheden nodig bij maatschappelijke activiteiten of op het werk;
- oriëntatie op de scholings - en arbeidsmarkt;
- verhogen van kennis van de Nederlandse samenleving op het gebied van werk en inkomen;
- deelnemers kunnen werk zoeken en kunnen zich presenteren tijdens een kennismakingsgesprek of sollicitatiegesprek;
- De cursisten doen basale kennis en vaardigheden op van de PC, Windows ME, het Internet (Explorer 5.x) en e-mail (Outlook Express 5.x), Word en Excel

Duur en intensiteit

- De opleiding bestaat uit een oriëntatiecursus van 6 dagdelen. (drie weken van 2 avonden). Hierna volgt een training van 40 weken van 2 avonden per week. De volledige training loopt van december '03 – december '04.
- De opleiding bestaat uit een oriëntatiecursus van 6 dagdelen. (drie weken van 2 avonden). Hierna volgt een training van 40 weken van 2 avonden per week. De volledige training loopt van maart '04 – april '05.

Niveaoverschil

Omdat het niveau van Nederlands in de twee avondgroepen sterk uiteenliep, is besloten om voor Nederlands drie niveaus aan te bieden: beginners, halfgevoerd en gevorderd. Voor deze twee groepen werken dus drie docenten NT2.

5.3 Samenwerking

De samenwerking met Nedwerk verloopt niet altijd naar tevredenheid. De oriëntatiecursus is door Nedwerk ontwikkeld, de Helpdesk heeft een vervoltraining opgezet die hierbij aansluit.

Knelpunten

- Toetsing: de gemeente (of Nedwerk?) heeft voor dit project stichting NOA ingehuurd voor de intakeprocedure en individuele begeleiding van de deelnemers. Het eerste intakegesprek vindt plaats met een van de consultants van de Helpdesk. NOA neemt een te summiere NT2-toets af, waardoor taalniveau van de deelnemers niet voldoende duidelijk was. Voor de avondgroepen betekende dit dat er grote niveaoverschillen waren. De Helpdesk heeft al snel na aanvang van het traject besloten voor de twee avondgroepen **drie** niveaugroepen NT2 samen te stellen. Er is onduidelijkheid bij de deelnemers over NOA. De medewerkers horen niet bij de Helpdesk, en zijn later niet meer aanspreekbaar over de toetsing. Niet iedereen is bij aanvang van de training getoetst. Het was voor NOA niet mogelijk om een inhaalslag te leveren. Er heeft geen terugkoppeling naar de consultants van de Helpdesk plaatsgevonden terwijl zij verantwoordelijk zijn voor de individuele begeleiding van de deelnemers. Voor de Helpdesk was dit reden om bij de laatst gestarte groep geen gebruik meer te willen maken van de diensten van NOA. Wij deden een offerte bij Cumulus om het toetsgedeelte, zoals we dat bij alle groepen doen, in eigen hand te nemen. Met de taaltoetsen van NOA voldeed de Helpdesk niet aan haar plicht bij aanvang van een traject een intake-toets af te nemen voor de vaardigheden spreken, luisteren, lezen en schrijven. Wij hebben op een later tijdstip een inhaalslag moeten maken.
- Werving: voor de derde groep heeft Nedwerk contact gelegd met een zelforganisatie. Zij leverden een lijst met namen van potentiële deelnemers, de intake werd verzorgd door consultants van de Helpdesk. Al snel bleek dat het grootste gedeelte van de mensen niet aan de voorwaarden voldeed voor deelname aan deze training. (bijvoorbeeld de inkomenseis). Deelnemers bleken verkeerd voorgelicht en waren teleurgesteld dat men niet kon deelnemen.
- Plaatsing PC's: sommige deelnemers moesten lang op hun PC wachten.
- Internetverbinding: veel onduidelijkheid over welke provider, welk abonnement en hoe een en ander te regelen.

Sommige deelnemers hebben hoge telefoonkosten gemaakt bij het bellen naar het servicenummer van Nedwerk. Er bestaat onduidelijkheid over de betaling van Nedwerk van abonnementskosten e.d. aan de deelnemers.

6. Monitoring

Van alle nieuwe trainingen die in 2004 starten, worden de deelnemers ingevoerd in een nieuw registratiesysteem: Masterlink. Consulents hebben een cursus gevolgd in het gebruik van dit systeem. Hoewel ook hier alle begin moeilijk is, zijn de consulents overwegend positief over dit nieuwe systeem.

7. Kinderopvang

In overleg met de gemeente geeft de Helpdesk een vergoeding aan de deelnemers zelf van 20 euro voor een dag kinderopvang. Vrouwen moeten zelf iemand zoeken die de opvang kan doen. In veel gevallen gaat het om een buurvrouw of vriendin.

Gebrek aan kinderopvang blijft een knelpunt voor vrouwen die willen leren of werken. Niet alle vrouwen beschikken over een sociaal netwerk waar ze een beroep op kunnen doen.

8. Toetsing

Alle vrouwen die zich bij de Helpdesk aanmelden voor een training, krijgen een intake-toets om hun taalniveau te bepalen. (als vrouwen het laatste halfjaar elders getoetst zijn b.v. bij het Regiocollege, en de resultaten kunnen laten zien, dan hoeven zij geen intake-toets te doen).

Aan het eind van elke training vindt ook toetsing plaats, zodat taalvorderingen zichtbaar worden. De algemene methodes Nederlands die bij bijvoorbeeld beroepenoriëntatie en NT2 gebruikt worden, bereidt deelnemers voor op de toetsen die wij bij de Helpdesk afnemen. Anders ligt het bij de beroepsgerichte trainingen. Het Nederlands dat de deelnemers daar krijgen is toegespitst op taal die ze op het werk of voor hun opleiding nodig hebben. Hun taalniveau gaat zeker omhoog, dit horen wij van de praktijkbegeleiders en van de deelnemers zelf, maar dit is in veel gevallen niet terug te zien in hun scores op de eindtoets NT2. Bij de beroepsopleidingen op niveau 1 en 2 worden **algemene** toetsing en beoordeling steeds meer losgelaten en wordt gezocht naar een manier om verworven competenties te beschrijven en te erkennen. (b.v. door middel van uitgebreide praktijkopdrachten die als toetsonderdeel gelden en het samenstellen van een portfolio). Een belangrijke reden is dat deelnemers op assistent-niveau (zowel allochtoon als autochtoon) laag scoren op een algemene taal- of vaktoets. De kracht en de kwaliteit ligt bij veel van deze mensen niet bij het theoretisch gedeelte van de opleiding, maar het is juist de praktijk waar ze zo goed in zijn! Zowel voor de deelnemers als hun (toekomstige) werkgever zijn een omschrijving van verworven competenties belangrijker en stimulerender.

Bij de training Zakelijke Dienstverlening ontwikkelde de docent een uitgebreide toets waar deelnemers een fax moesten versturen, een memo moesten schrijven, ingekomen post op een bepaalde manier moesten ordenen enz. Na deze toets is per deelnemer een duidelijke en gespecificeerde omschrijving te maken van de vaardigheden die iemand werkelijk beheerst of waar nog mee geoefend moet worden. Uiteindelijk zegt deze toets veel meer over de kwaliteiten waar iemand over beschikt die als baliemedewerker solliciteert, dan een algemene kwalificatie over haar taalniveau.

De Helpdesk zou graag met de gemeente in overleg gaan over deze manier van toetsing en kwalificatie van deelnemers.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.