



IK BEN ER WEL MAAR JE HOORT MIJ NIET

digitale inclusie voor werkzoekenden met een
taalontwikkelstoornis (TOS)

Naam: M. Schimmel
Studentnummer: 4305791
Datum: 28 april 2019
MASTER OF BUSINESS INFORMATION

Inhoud

Probleemdefinitie	1
Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	3
Theoretisch kader inclusief voorlopig conceptuele model	4
Onderzoeksontwerp	6
Tijdsplanning	9
Literatuurlijst	10

CONCEPT

Probleemdefinitie

Aanleiding

7% van de kinderen heeft een TOS (taalontwikkelingsstoornis), dit is een neurologische ontwikkelingsstoornis van genetische oorsprong (Gerrits, 2015). (Bishops, 2012) stelt dat het eerder regel dan uitzondering is dat TOS samenvalt met andere stoornissen zoals dyslexie, ADHD en/of met ASS.

(Isarin & Sande, van de, 2012) stelt dat de taal- en hieraan gerelateerde leerproblemen als consequentie hebben dat mensen met een TOS meestal laagopgeleid zijn. Miscommunicatie, zwakke mondelinge en schriftelijke taalvaardigheden beperken kansen op de arbeidsmarkt en kunnen ook eerder leiden tot ontslag. Het is aannemelijk dat er uitkeringsgerechtigden bij UWV zijn die een TOS hebben. UWV legt niet vast in zijn systemen of uitkeringsgerechtigden een TOS hebben.

Probleemanalyse

UWV WERKbedrijf is een divisie binnen UWV die als missie heeft om steeds meer mensen aan het werk te krijgen door het bij elkaar brengen van vraag en aanbod. Via de website werk.nl worden hiervoor verschillende online diensten aangeboden zoals een vacaturebank, online trainingen, webinars en online testen.

Werkzoekenden met een WW-uitkering hebben de mogelijkheid om deel te nemen aan webinars. Hierin worden thema's behandeld die belangrijk zijn voor werkzoekenden om succesvol te zijn in het vinden van werk. Denk hierbij aan het inzetten van social media bij het vinden van werk, tips om op te vallen met je cv of vaardigheden om succesvol te netwerken.

Naast dat het hebben van een WW-uitkering vereist deelname aan een webinar dat mensen digivaardig zijn en een gemiddeld taalniveau beheersen (B1-taalniveau). De webinars zijn hiermee niet toegankelijk voor werkzoekenden met een TOS.

Dit is strijdig met het VN-verdrag van de rechten van mensen met een beperking en het 'Tijdelijk besluit Digitale overheid' die sinds 1 juli 2018 geldt in Nederland. Hierbij ligt de focus op een toegankelijk digitale overheid waarbij iedereen kan meedoen. In juni 2018 is door het kabinet de Nationale Digitaliseringsstrategie vastgesteld (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2018) waarbij digitale inclusie een belangrijk speerpunt is.

Doelstelling van het onderzoek

Randvoorwaarden opstellen voor digitale inclusie voor werkzoekenden met een TOS door samen met (ervarings)deskundigen een webinar te ontwikkelen die rekening houdt met de cognitieve beperkingen en inspeelt op specifieke uitdagingen die ervaren worden bij het zoeken naar werk.

CONCEPT

Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

Centrale vraag

Wat zijn randvoorwaarden op het gebied van digitale inclusie en vaardigheden om werkzoekenden met een TOS te ondersteunen bij hun zoektocht naar werk met behulp van een webinar?

Theoretische deelvragen

- 1) Wat is een TOS?
- 2) Wat is een webinar?
- 3) Wat is digitale inclusie?
- 4) Wat zijn benodigde vaardigheden voor werkzoekenden met een TOS voor deelname aan een webinar?

Empirische deelvragen

- 5) Welke ondersteuning hebben werkzoekenden met een TOS nodig bij hun zoektocht naar werk?
- 6) Wat kan er van werkzoekenden met een TOS worden verwacht op het gebied van digitale dienstverlening?
- 7) Aan welke randvoorwaarden moet digitale dienstverlening voldoen voor werkzoekenden met een TOS?
- 8) Is een webinar een geschikt digitale dienst om werkzoekenden met een TOS te ondersteunen bij hun zoektocht naar werk?

Theoretisch kader

Onderstaand worden de theoretische deelvragen beantwoord:

1) Wat is een TOS?

TOS staat voor taalontwikkelingsstoornis en is een neurologische ontwikkelingsstoornis van genetische oorsprong (Gerrits, 2015). (Gerrits, Beers, Bruinsma, & Singer, 2017) stelt er (inter)nationaal verschillende benamingen zijn voor deze stoornis. Volgens (Bishops, 2014) levert een survey zelfs 132 verschillende benaming op. Dit is een van de oorzaken dat TOS relatief onbekend is en over arbeidsparticipatie van (jong)volwassenen met een TOS nog weinig onderzoek beschikbaar is.

(Isarin & Sande, van de, 2012) stelt dat er in internationaal onderzoek een sterke samenhang gevonden is tussen communicatieproblemen die veroorzaakt worden door TOS in relatie tot psychische en gedragsproblemen, jeugdcriminaliteit en slechte opleidings- en arbeidsperspectieven. Bij TOS wordt de kern van de problemen gevormd door een achterstand en/of afwijking in de spraak- en/of taalontwikkeling.

2) Wat is een webinar?

Een webinar is een samentrekking van seminar en web. Het is een online vorm waarbij grote groepen mensen een workshop, lezing, presentatie of bijvoorbeeld een college kunnen volgen. Door een videoverbinding is de webinar presentator zichtbaar, er is een geluidsverbinding en er worden diverse interactiemogelijkheden geboden, zoals chatfunctionaliteit en polls. In 2018 hebben er ongeveer 26.000 deelnemers een webinar gevolgd van UWV. Gemiddeld zijn er 174 deelnemers per webinar.

3) Wat is digitale inclusie?

(Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2018) stelt dat de Nederlandse overheid het belangrijk vindt dat iedereen kan meedoen met in de maatschappij die steeds meer digitaliseert en vindt dat de overheid de toegankelijkheid van haar digitale dienstverlening moet verbeteren. Dit wordt digitale inclusie genoemd.

4) Wat zijn benodigde vaardigheden voor werkzoekenden met een TOS voor het afnemen van een online dienst?

Om digitaal dienstverlening af te nemen moeten mensen weten hoe ze dat moeten doen, ze moeten het kunnen (denkvermogen) en tot slot moeten ze het ook daadwerkelijk doen (doenvermogen). (Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid, 2018).

(Greef, de & Segers, 2016) stelt dat er zes soorten taal zijn die mensen moeten spreken (gezonde taal, werktaal, financiële taal, familietaal, digitale taal en dagelijkse taal). Elk van deze zes talen kent zijn eigen 'vakjargon' en dat beheersen helpt om goed te kunnen functioneren in de maatschappij en op de arbeidsmarkt. (Isarin & Sande, van de, 2012) geeft aan dat maatschappelijke participatie communicatieve competentie en functionele geletterdheid vereist. Beide vaardigheden zijn bij jongeren met een TOS minder goed ontwikkeld, door hun taalstoornis, maar ook doordat de jongeren minder contact hebben met leeftijdgenoten en minder gelegenheid krijgen om te oefenen met de vereiste (digitale) vaardigheden.

(Christoffels & Steehouder, 2015) stelt dat functionele taalvaardigheden een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden zijn. Naarmate iemand minder geletterd is, nemen onder andere zijn informatievaardigheden af.

Volgens (Cremers & Schendel MSc, van, 2017) zijn de volgende typen cognitieve vaardigheden vooral van belang bij het gebruik van technologie: geheugen, probleem oplossen, aandacht, lezen, taalvaardigheid en -begrip, rekenvaardigheid en -begrip, en visueel begrip.

Er zijn in de literatuur verschillende manieren om digitale vaardigheden in te delen. Bijvoorbeeld de koppeling van 21^e-eeuwse vaardigheden met digitale vaardigheden (Laar, van, Deursen, van, Dijk, van, & Haan, de, 2017), digitale vaardigheden gekoppeld aan taalniveau (Stichting Lezen en Schrijven) en digitale vaardigheden ingedeeld in operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden. (Dijk, Van, 2003) (Deursen, Van & Dijk, Van, 2008) (Steyaert,, 2000).

Onderzoeksontwerp

Om de onderzoeksvraag en de empirische deelvragen te beantwoorden wordt er een combinatie gedaan van kwalitatief beschrijvend onderzoek en kwantitatief exploratie onderzoek in de vorm van actiegericht participatief onderzoek.

Context en respondenten

Doel is om randvoorwaarden te vergaren voor digitale inclusie voor werkzoekenden met een TOS. Naast beschrijvend onderzoek zoals literatuuronderzoek en interviews met deskundigen op het gebied van arbeidsparticipatie met een TOS, wordt er met (ervarings)deskundigen en webinar specialisten in een actiegericht onderzoek een webinar ontwikkeld.

Voor het uitvoeren van het actiegericht onderzoek wordt er samengewerkt met Koninklijke Kentalis. Dit is een organisatie die onderzoek, zorg en onderwijs biedt aan mensen met een TOS. Via hun programma OPSTAP worden jongeren met TOS die door een arbeidsbeperking niet in staat zijn zelfstandig het minimumloon te verdienen, op weg geholpen naar werk. Er worden tussen de 5 – 10 ervaringswerkers TOS benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.

Met het reïntegratiebedrijf Werkpad wordt de samenwerking gezocht omdat zij ervaring hebben met arbeidsparticipatie van werkzoekenden met een TOS. Ook wordt gebruik gemaakt van kennis bij het Lectoraat Logopedie van Hogeschool Utrecht. Hier wordt uitvoerig onderzoek gedaan naar kinderen en jongvolwassenen met een TOS. Tot slot wordt de expertise van medewerkers vanuit UWV zoals webinarspecialisten en arbeidsdeskundigen ingezet.

Procedure en analyse

(Migchelbrink, 2016) stelt dat participatief actieonderzoek, onderzoek is waarbij het gaat om de participatieve creatie van kennis en actie. Het gaat niet alleen om het ontwikkelen van kennis om de werkelijkheid te begrijpen maar ook om kennis om de werkelijkheid te veranderen. Het onderzoek vindt plaats in vijf fases: oriënteren, diagnosticeren, ontwikkelen, actie, evalueren.

Meetinstrumenten

Deskresearch

In kaart brengen bestaande (inter)nationale literatuur.

Interviews

In kaart brengen met experts op het gebied van TOS welke drempels er zijn bij het vinden van werk en het afnemen van digitale dienstverlening voor mensen met een TOS:

- Reïntegratiebedrijf Werkpad
- Koninklijke Kentalis
- Lectoraat Logopedie/ Participatie door Communicatie
Hogeschool Utrecht
- UWV

De interviews zijn ongestructureerd, uitgewerkt in transcript die met behulp van Atlas.ti worden geanalyseerd. Er wordt gestreefd per organisatie minimaal een expert te interviewen.

Online test digitale vaardigheden

Er wordt gebruik gemaakt van het instrumentarium Digimeter van Stichting Lezen en Schrijven die geschikt is voor burgers met een laag taalniveau. Deze test wordt op locatie afgenomen bij de ervaringswerkers TOS die gaan deelnemen aan de workshops. De online test geeft direct een indicatie van digitale vaardigheden.

Workshop 1: bestaande webinar

Er wordt een bestaande webinar gevolgd in groepsverband en deelnemers en onderzoekers gaan met elkaar in gesprek om te kijken in hoeverre deze voldoet en wat er anders moet.

Workshop 2: aangepaste nieuwe webinar TOS testen

In groepsverband volgen de deelnemers de aangepaste webinar. Deelnemers en onderzoeker gaan met elkaar in gesprek om te kijken in hoeverre deze voldoet en wat er anders moet. Met deze bevindingen wordt de webinar aangepast en doorontwikkeld.

Workshop 3: deelname aan webinar TOS en eindevaluatie

Tijdens workshop 3 gaan deelnemers individueel inloggen op de webinar en wordt live de definitieve webinar gevolgd. Daarna volgt er een eindevaluatie in groepsverband.

Validiteit en betrouwbaarheid

Bij het uitvoeren van het praktijkgericht onderzoek wordt via de workshops de inhoud verkend en verdiept samen met de deelnemers. Kennis wordt uit eerste hand verkregen en de uitwerking en interpretatie wordt met de deelnemers onderzocht en gevalideerd.

Voor dit onderzoek worden de instellingen binnen Nederland die zich bezighouden met TOS betrokken en geconsulteerd. Er wordt beschreven door de onderzoeker hoe er gewerkt wordt en hoe er tot resultaten wordt gekomen.

Alle stappen en beslissingen worden duidelijk beschreven en zijn terug te vinden. Gezien de cognitieve beperkingen van de deelnemers is het belangrijk dat er goed wordt gekeken naar belastbaarheid van de deelnemers en de wijze van communiceren, terugkoppelen en evalueren.

CONCEPT

tijdslijn activiteiten/mijlpalen 2019

	mei <ul style="list-style-type: none">• akkoord onderzoeksvoorstel• theoretisch kader afmaken• onderzoeksontwerp opstellen• feedback sessie met scriptiebeoordelaar
	juni <ul style="list-style-type: none">• interviews en testen• workshop 1: bestaande webinar
	juli - augustus <ul style="list-style-type: none">• ontwikkelen webinar
	september - oktober <ul style="list-style-type: none">• workshop 2: proefwebinar TOS• bevindingen verwerken en doorontwikkeling webinar• workshop 3: definitief webinar TOS en eindevaluatie• onderzoeksresultaten verwerken
	november - december <ul style="list-style-type: none">• conclusies en aanbevelingen schrijven• scriptieverdediging voorbereiden• feedbacksessie met scriptiebeoordelaar• scriptieverdediging



COI

Literatuurlijst

- Bishops, D. (2012). *Specific Language Impairment and developmental dyslexia. Syndroms, memes and illusions*. Vodcast beschikbaar op iTunes U.
- Christoffels, I., & Steehouder, P. (2015). *Digitaal problemen oplossen in de 21ste eeuw. Hoe goed zijn mbo'ers toegerust?* 's-Hertogenbosch: Expertisecentrum beroepsonderwijs.
- Cremers, d., & Schendel MSc, van, J. (2017). *Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid*. Soesterberg: TNO.
- Deursen, Van, D., & Dijk, Van, P. (2008). *Digitale vaardigheden van Nederlandse burgers. Een prestatiemeting van operationele, formele, informatie en strategische vaardigheden bij het gebruik van overheidswebsites*. Enschede: Universiteit Twente.
- Dijk, Van, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*. Den Haag: SQM en Infodrome.
- Gerrits, E. (2015). *Factsheet taalontwikkelstoornissen: 10 kerncijfers en feiten*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Gerrits, E., Beers, M., Bruinsma, G., & Singer, I. (2017). *Handboek Taalontwikkelstoornissen*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Greef, de, d., & Segers, P. (2016). *Van gezonde taal tot familietaal naar werktal. Een literatuuronderzoek naar de problematiek van taal en impact van specifieke taalprogramma's in zes levensdomeinen*. Den Haag: Stichting Lezen & Schrijven.
- Isarin, J., & Sande, van de, I. (2012). *Onderzoeksverslag van SpraakSaam-Par: participatie, ervaringskennis, empowerment. Jongeren met een taalstoornis spreken zich uit*. Utrecht: Koninklijke Kentalis.
- Laar, van, E., Deursen, van, A., Dijk, van, J., & Haan, de, J. (2017). *The relation between 21st-century skills or literacy. A systematic literature review*. Enschede en Rotterdam: Universiteit Twente en Universiteit Rotterdam.
- Migchelbrink, F. (2016). *De kern van participatief actieonderzoek*. Amsterdam: SWP.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2018). *Digitale inclusie: iedereen moet kunnen meedoen*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat. (2018). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.
- Steyaert,, J. (2000). *Digitale vaardigheden. Geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid. (2018). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid.