

Sinds de komst van de Participatiewet moeten meer mensen met een arbeidsbeperking aan het werk bij een gewone werkgever. Zij hebben daarbij hulp nodig, maar de (opleidings)budgetten nemen af. Sociale werkbedrijven deden ervaring op met e-learning, zoals de WERK-portal van SBCM.¹ Is online leren de toekomst voor lager opgeleiden?

DOOR Saskia Verstegen en Jacqueline Evers-Vermeul

Ervaringen en mogelijkheden

Online leren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt

Oefenen.nl/WERK, oftewel de WERK-portal, is een toevoeging aan het online oefenplatform Oefenen.nl van Stichting Expertisecentrum ETV.nl. Deze WERK-portal is door SBCM specifiek opgezet voor sw-medewerkers. Zij, maar ook anderen, kunnen met de programma's van de portal hun zelfredzaamheid verhogen, zich voorbereiden op (regulier) werk en duurzaam aan het werk blijven. De portal kent een gevarieerd aanbod van interactieve programma's. Een aantal daarvan richt zich op de werkvaardigheden die nodig zijn om goed en zelfredzaam te kunnen functioneren bij een gewone werkgever. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om communiceren op het werk, goed samenwerken met collega's, omgaan met agressie en pesten, arbo en veiligheid, maar ook om beroeporiëntatie en solliciteren. Verder biedt de portal programma's voor het aanleren van algemene vaardigheden, zoals taal, rekenen of werken met de computer. Ook zijn er programma's met oefeningen over omgaan met geld en een gezonde levensstijl.

Doelgroep

De WERK-portal is geschikt voor lager opgeleide volwassenen (tot niveau mbo

1) met een afstand tot de arbeidsmarkt. Sw-bedrijven kunnen een bedrijfslicentie afnemen en docenten of interne begeleiders kunnen vervolgens individuele leerroutes voor de gebruikers klaarzetten en hun voortgang volgen. Met een persoonlijke inlogcode kunnen cursisten dan zowel thuis als op locatie aan de slag, want de online materialen zijn 24 uur per dag beschikbaar. Ook buiten de sw lijkt de WERK-portal een nuttig instrument om lager opgeleiden meer kansen op werk te bieden. Een aantal sw-bedrijven heeft aangegeven op dit moment al les te geven aan andere groepen, waaronder bijstandsgerechtigden. De portal is ook voor hen geschikt vanwege de diversiteit aan programma's en de herkenbare onderwerpen.

Effectief?

Is de WERK-portal effectief? Om die vraag te kunnen beantwoorden, zijn interviews gehouden waarin docenten en begeleiders van vijftien sw-bedrijven hebben aangegeven hoe zij het werken met de WERK-portal ervaren. Na een korte toelichting op de meerwaarde van en enkele randvoorwaarden bij de inzet van e-learning onder laaggeletterden, lichten we hieronder de resultaten toe.

Aanvullend kwantitatief onderzoek onder de gebruikers zal nog moeten uitwijzen in hoeverre de programma's echt bevorderlijk zijn voor de verschillende vaardigheden.

Leerroute

E-learning heeft enkele algemene voordelen ten opzichte van traditioneel leren: het leren is niet tijd- of plaatsgebonden, er kan bespaard worden op kosten voor docenten en ruimtes, cursisten kunnen in hun eigen tempo aan de slag, en een volgsysteem kan eenvoudig geïmplementeerd worden. Zoals bij de WERK-portal het geval is, kunnen docenten de voortgang binnen de geselecteerde leerroute bewaken en zien op welke onderdelen cursisten minder goed scoren. Hierdoor is individuele sturing en begeleiding mogelijk, daar waar de gebruiker die nodig heeft.

Juist binnen de sw is e-learning veelbelovend. De interactieve insteek werkt motiverend: filmpjes en animaties maken het leerproces dynamischer en speelser, en gebruikers worden actief betrokken in het leerproces doordat hun antwoorden de verdere voortgang van het programma (mede) bepalen. Online leren lijkt in dit opzicht minder op de traditionele



ANP / Koen Suyk | de personen op de foto komen niet voor in het artikel.

E-learning kan zowel voor individueel als voor klassikaal onderwijs worden ingezet.

lesmethoden, waarmee een groot deel van de lager opgeleiden negatieve ervaringen heeft.

Cursisten kunnen de stof ook zo vaak herhalen als zij willen. Volgens sw-bedrijf Felua-groep te Apeldoorn is dit de kracht van de WERK-portal: 'Cursisten kunnen, bij wijze van spreken, iets wel honderd keer herhalen als dit nodig is. Doordat mensen hun eigen tempo kunnen bepalen, hebben zij zelf de regie in handen.'

Blended

E-learning kan worden ingezet voor zowel individueel als klassikaal onderwijs. Bij *blended learning* worden online materialen gecombineerd met traditionelere lesmethoden en materiaal op papier. Daarmee kan makkelijker de brug geslagen worden tussen de opgedane kennis en de eigen situatie van cursisten. Eerder onderzoek laat zien dat deze gecombineerde werkvorm het meest effectief is.^{2,3} Ook binnen een aantal sw-bedrijven worden de online materialen vaak gecombineerd met offline leren, ofwel leren uit boeken of ander fysiek materiaal. *Blended learning* wordt goed ondersteund door de programma's die de WERK-portal aanbiedt: er zijn digitale handreikin-

gen voor docenten ontwikkeld om de digitale lesstof ook in gespreksvorm te behandelen.

Aanpassingen

Bij het ontwikkelen van online leeromgevingen moet natuurlijk wel rekening gehouden worden met het taal- en ontwikkelingsniveau van sw-medewerkers. Omdat basale verwerkingsprocessen (bijvoorbeeld tijdens het lezen) al veel cognitieve energie vragen, hebben ze minder werkgeheugenruimte over om nieuwe informatie te verwerken en vervolgens te integreren in hun voorkennis.⁴ Dit

vereist bijvoorbeeld dat het taalgebruik in de online materialen niet te moeilijk is en dat er zorgvuldig wordt bekeken hoe auditieve en visuele elementen zó gecombineerd worden dat er geen cognitieve overbelasting ontstaat.

Computervaardigheden

Vrijwel alle geïnterviewde bedrijven geven aan de grootste vooruitgang te zien in de computervaardigheden. Sommige cursisten kwamen binnen zonder enige ervaring met computers en kunnen nu zelf e-mails versturen en willen ook een privé-computer aanschaffen. De bijdrage

Wat typeert een goede digitale leeromgeving voor sw'ers?

- Concrete afbeeldingen om tekst te ondersteunen
- Visuele en verbale elementen die nauw op elkaar aansluiten
- Bij elkaar horende elementen (bijv. tekst en afbeeldingen) staan bij elkaar
- Zo concreet mogelijke informatie
- Geen overbodige informatie of afleidende plaatjes
- Instructie die in behapbare brokken is opgeknipt
- Gelegenheden om een eigen leerroute of tempo te bepalen
- Veel gelegenheid om te oefenen
- Veel feedback en bemoedigende, opbouwende opmerkingen
- Inhoud die aansluit op de leefwereld en leefsituatie van de doelgroep
- Eenvoudig en duidelijk taalgebruik

Andere online leerpakketten

Naast de WERK-portal zijn er nog twee online leerpakketten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt dichtbij participatie en werk te brengen: Oefenen.nl van ETV.nl. en Webleren van Stimulansz. De drie pakketten bedienen elk een andere doelgroep en worden sinds kort via één loket (www.onlinelerenparticiperen.nl) aangeboden. Doel daarvan is dat gemeenten sneller kunnen zien welke pakketten voor welke doelgroepen geschikt zijn en gericht advies kunnen vragen.

van de WERK-portal is hierin erg duidelijk, vinden ze ook bij de Haeghe Groep in Den Haag. Toch blijft het omgaan met de computer voor een grote groep lastig. In de les gaat het vaak prima, maar als mensen thuis aan de slag gaan, lopen zij tegen problemen aan die zij zelf niet kunnen oplossen. Daardoor blijft het thuisgebruik bij de meeste bedrijven achterlopen en hebben gebruikers begeleiders nodig die hen tijdens lessen kunnen helpen. Dit pleit opnieuw voor *blended learning*.

Taal- en rekenvaardigheden

Taal en rekenen wordt binnen de meeste bedrijven geoefend. Bij tweedetaalleerders (NT2-leerders) is volgens de geïnterviewde bedrijven vaak sprake van duidelijke vooruitgang op het gebied van taal, terwijl de vooruitgang bij moedertaalsprekers minder duidelijk is. Binnen andere bedrijven blijven juist de NT2-leerders achter, omdat zij volgens hun docenten minder gemotiveerd zijn. Ook de vooruitgang in rekenvaardigheden loopt uiteen. Sommige bedrijven geven aan duidelijk vooruitgang te zien. Bedrijven die geen vooruitgang zien noemen hiervoor vaak als reden dat de rekenprogramma's te moeilijk zijn of dat de oefeningen niet volledig aansluiten op het niveau van hun gebruikers.

Werknemersvaardigheden

Hoewel de WERK-portal zich ook richt op werknemersvaardigheden, worden deze binnen lang niet alle geïnterviewde bedrijven geoefend. Een aantal bedrijven richt zich vooral op taal- en rekenvaardigheden, en binnen andere bedrijven ligt het (taal)niveau van de gebruikers te laag om zich al op werknemersvaardigheden te richten. Zij pakken daarom eerst de basisvaardigheden aan. Of cursisten daadwerkelijk vooruitgaan in de werknemersvaardigheden, is nog lastig te zeggen. De geïnterviewde do-

centen zien de medewerkers vaak enkel binnen hun lesuren en zijn niet aanwezig op de werkvloer, waar de opgedane vaardigheden moeten worden toegepast. Daarnaast is de terugkoppeling vanuit werkvloerbegeleiders niet binnen alle bedrijven optimaal en krijgen docenten ook langs die weg dus nauwelijks een beeld van de effectiviteit van de WERK-portal. Desondanks verwachten de docenten wel dat de vooruitgang op de werkvloer zichtbaar zal zijn.

Wél kunnen

Oefenen met de WERK-portal draagt bij aan het verbeteren van het gevoel van eigenwaarde en de zelfredzaamheid van mensen, aldus het merendeel van de geïnterviewden. Hoewel de online lessen vaak niet het enige lesmateriaal vormen, bevestigen elf bedrijven dat het online oefenen wel bijdraagt aan de persoonlijke ontwikkeling van de cursisten. Met name door het opdoen van computervaardigheden voelen mensen zich sterker. Ook een positieve leerervaring draagt hieraan bij. Cursisten zijn trots op wat zij leren en op het feit dat zij onafhankelijker worden: 'De mensen kunnen nu beter meedoen in de digitale maatschappij', aldus Marian Jansen van IBN in Uden. 'De grootste winst die behaald kan worden is dat mensen meer zelfredzaam worden.'

Positief

De meeste bedrijven zijn, afgezien van kritiek op enkele technische onvolkomenheden, positief over de inzet van de WERK-portal. Voor zover zij daar zicht op hebben zien zij bij de meeste medewerkers vooruitgang in de geoefende domeinen. Elk bedrijf kent wel enkele medewerkers die weinig tot niet vooruitgaan, maar dit zijn vaak individuele gevallen waarbij specifieke beperkingen van de persoon eveneens een rol spelen. Cursisten zelf geven volgens acht van de

vijftien bedrijven aan duidelijk vooruitgang te zien.

Niet alle vaardigheden gaan even snel vooruit, maar dit ligt ook aan de beperkte tijd die besteed kan worden aan het werken met de WERK-portal (gemiddeld zo'n 1,5 uur per week). Cursisten met een te laag taalniveau, kunnen niet goed oefenen binnen de WERK-portal.

Toekomstplannen

SBCM gaat de WERK-portal verder ontwikkelen en uitbreiden. Terecht: de resultaten uit dit onderzoek lijken er – net als eerdere studies⁵ – op te wijzen dat ook lager opgeleide volwassenen baat hebben bij online leren. Hoewel concrete metingen op de werkvloer nog gedaan moeten worden, vinden de docenten van sw-bedrijven de laagdrempelige manier waarop mensen in hun eigen tempo kunnen werken een zeer geschikte vorm van leren. Ook uit de literatuur komt naar voren dat online leren veel voordelen kent, vooral als het ingezet wordt in een vorm van *blended learning*. ■

Saskia Verstegen is student binnen de onderzoeksmaster Taalwetenschap aan de Universiteit Utrecht. Zij heeft dit onderzoek uitgevoerd onder begeleiding van **dr. Jacqueline Evers-Vermeul**, universitair docent bij het Departement Talen, Literatuur en Communicatie van de Universiteit Utrecht.

Noten

1. SBCM is het A&O-fonds van de sw-sector. www.sbcm.nl | <http://oefenen.nl/werk>
2. Sitzmann, T., Kraiger, K., Stewart, D., & Wisher, R. (2006). The comparative effectiveness of web based and classroom instruction: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 59, 623-644.
3. Cook, D. A., Levinson, A. J., Garside, S., Dupras, D. M., Erwin, P. J., & Montori, V. M. (2008). Internet based learning in the health professions. *JAMA*, 300, 1181-1196.
4. Hoof, S. van (2011). "Welke situatie is veilig? Klik erop." Een onderzoek naar informatieverwerking uit e-learning door werknemers van de Sociale Werkvoorziening. Ongepubliceerde MA-scriptie Universiteit Utrecht.
5. Vaske, B. (2015). Lower educated adults learn basic skills online. In I. van de Craats, J. Kurvers & R. van Hout (red.), *Adult literacy, second language and cognition* (pp. 335-354). Nijmegen: CLS.