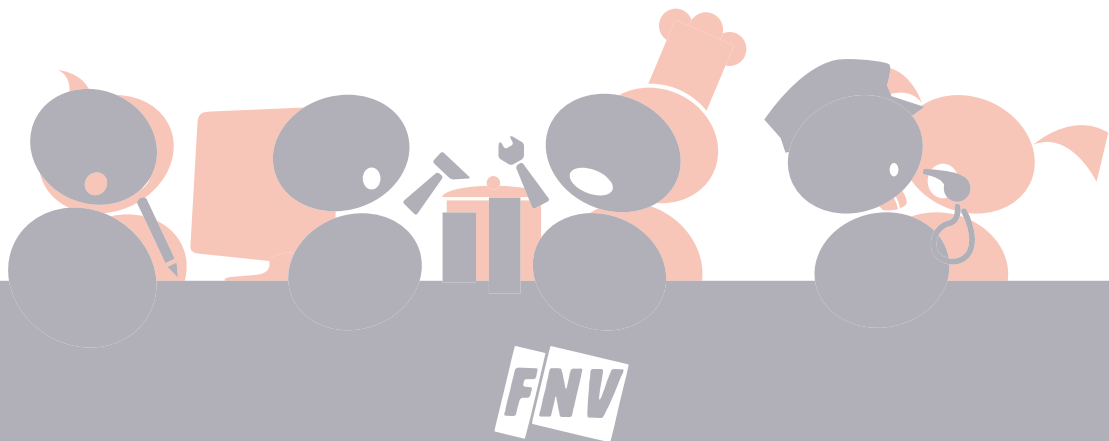


"BEGRIJPEN IS HET MEEST BIJZONDERE WOORD"

STAPPEN IN HET FNV-PROJECT
NEDERLANDS OP DE WERKVLOER



Colofon

Uitgave:
Stichting FNV Pers

Tekst:
FNV Marketing & Communicatie
Stichting Onderzoeksjournalistiek Nederland
Jetty Becking
Lucelle Timmermans
Mehmet Ülger
Astrid van Unen

Productie en eindredactie:
FNV Marketing & Communicatie

Vormgeving:
Nancy van Geenen, studiorvg*

Fotografie:
Lucelle Timmermans
Ruud Wesseling

Drukwerk:
Grafimedia De Bruijn

Amsterdam, september 2008

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord 5

Deel 1: De handreiking

1. Inleiding 8

2. Waarom dit project 10

3. De principes van NODW 16

4. De uitvoerders 20

5. De voorbereiding 26

6. Afronding en certificaat 28

7. Vervolg en verdere acties 32

8. Stappenplan 34

Deel 2: Verslag van een jaar Nederlands op de werkvloer 41



Voorwoord

Zelfvertrouwen. Dat is het woord dat opvalt als je de ervaringen van de deelnemers aan het project Nederlands op de werkvloer leest. Cursisten vertellen beter te functioneren in hun werk. Zij durven nu ook vaker hun mening te geven en merken daardoor respect te krijgen van collega's. Veel van hen maken plannen voor een verdere taalopleiding of beter betaald werk.

Dat zijn prachtige resultaten van de twintig cursussen Nederlands op de werkvloer die tussen 1 januari 2007 en 1 juli 2008 werden gegeven. Voor dit project ontving de FNV subsidie van Stichting Instituut Gak, waarvoor de FNV deze stichting zeer erkentelijk is. Met deze subsidie kon vakbondswerk worden uitgevoerd dat niet alleen perspectief biedt aan werknemers en bedrijven, maar ook aan FNV-bonden.

Want niet alleen voor de cursisten en de deelnemende bedrijven waren er positieve resultaten. Enthousiast waren ook de bestuurders van FNV Bondgenoten, ABVAKABO FNV en FNV Bouw, de drie FNV-bonden die deelnamen aan het project. Zij kregen meer contact met de werkgevers en werknemers uit de bedrijven die meededen. Waardoor zij goed konden inspelen op actuele zaken, zoals het vaststellen van scholingsbehoeften, of problemen bij arbeidsvoorwaarden.

De ervaringen, opgedaan in het project, zijn neergelegd in deze handreiking. Het is een schat aan informatie voor iedereen die dit vakbondswerk wil - blijven - uitvoeren. Daarmee kunnen we verder. Met cursussen, zoals die binnen het project zijn gegeven, maar ook met cursussen Laaggeletterdheid of Inburgering. De werkwijze van Nederlands op de werkvloer is, zo blijkt uit deze handleiding, ook prima toepasbaar op dit soort cursussen.

Ten slotte wil ik iedereen die een bijdrage geleverd heeft aan dit project heel hartelijk bedanken. Allereerst Lucelle Timmermans, de coördinator, die met veel inzet en professionaliteit ervoor gezorgd heeft dat het project een succes werd. Vooral dankzij Lucelle zijn die twintig cursussen daadwerkelijk van de grond gekomen en werd de hoge kwaliteit geleverd waarover alle betrokkenen enthousiast zijn. Dan natuurlijk de docenten, de bestuurders, de taalmaatjes en de werkgevers. Zij droegen er allemaal aan bij dat het project succesvol was. Hun inspanningen en ervaringen zijn verwoord in deze handleiding. Daarmee hebben zij ervoor gezorgd dat er nu een mooi product ligt dat FNV-breed kan worden ingezet.

De bedrijven die deelnamen aan het project geven aan verder te willen met taallessen. Er worden cao-afspraken over taalcursussen gemaakt. Een aantal bonden geeft te kennen zich te willen profileren op Nederlands op de werkvloer met betrokken bestuurders en taalmaatjes. Maar zij denken er ook over kaderleden, *learning reps* of loopbaanadviseurs aanspreekpunt te laten zijn voor collega's die denken de Nederlandse taal onvoldoende te beheersen. Onderzocht wordt of we een taalscan kunnen ontwerpen die deze kaderleden kunnen afnemen bij die collega's.

Allemaal signalen die maken dat ik ervan overtuigd ben dat Nederlands op de werkvloer ook na afloop van het project inspirerend vakbondswerk zal blijven, voor alle betrokkenen.

Agnes Jongerius

Deel 1: De handreiking



1. Inleiding

Nederlands op de werkvloer, kortweg NODW, biedt perspectief aan werknemers. Als zij het Nederlands beter beheersen, kunnen ze beter functioneren, worden ze zekerder van zichzelf, krijgen ze een stevigere positie. NODW legt een basis voor verdere scholing en ontwikkeling. Zeker wanneer collega's, bijvoorbeeld als taalmaatje, betrokken worden bij de cursussen, levert NODW een bijdrage aan meer respect op de werkvloer.

NODW biedt ook perspectief aan bonden. Zij kunnen zich profileren op het feit dat ze een belangrijke bijdrage leveren aan 'een leven lang leren'. Ook biedt NODW de mogelijkheid om vernieuwend vakbondswerk vorm te geven. Vakbondsleden kunnen 'taalmaatje' worden voor collega's die een taal cursus volgen. *Learning reps* en loopbaanadviseurs kunnen NODW een plaats geven in hun activiteiten.

Deze handreiking is voor bestuurders, *learning reps*, organizers, loopbaanadviseurs, kaderleden en or-leden die met NODW aan de slag willen in hun bedrijf. De informatie in deze handreiking gaat over de cursussen zoals die zijn uitgevoerd in het project Nederlands op de werkvloer van de FNV. Deze cursussen waren gericht op de verbetering van de communicatie door anderstalige medewerkers. Maar NODW kan ook worden ingezet bij inburgeringscursussen of cursussen die bedoeld zijn voor de scholing van laaggeletterden. De manier van werken zoals die in deze handreiking wordt beschreven, is ook voor deze cursussen toepasbaar.

Taal is de essentie van contact maken, luisteren en leren. Nederlands kunnen verstaan, spreken, lezen en schrijven maakt dat werknemers hun weg kunnen vinden in een bedrijf, binnen een baan, in contact met collega's. Een van de voorwaarden waar een competente, breed inzetbare werknemer aan moet voldoen, is dat hij de taal goed beheerst. Zo'n werknemer is iemand die meedenkt, anticipeert, een product tot een hoger plan kan trekken en mee kan bouwen aan een plezierige werksfeer.

In sommige bedrijven zijn werknemers die een achterstand op het gebied van de Nederlandse taal hebben. Dit zijn niet alleen allochtonen of migranten, ook onder autochtone Nederlanders zijn laaggeletterden, mensen die de taal als moedertaal spreken, maar moeite hebben met lezen en schrijven. De FNV vindt het belangrijk dat alle werknemers de mogelijkheid krijgen Nederlands te leren. Cursussen Nederlands op de werkvloer kunnen daar een belangrijke bijdrage aan leveren. De FNV heeft daarom samen met kabinet en werkgevers in september 2007 het convenant Laaggeletterdheid ondertekend. Nu wordt nog gewerkt aan een convenant Inburgering. Meer en actuele informatie over deze convenanten is te verkrijgen bij FNV-beleidsmedewerker Mustapha Laboui: mustapha.laboui@vc.fnv.nl.

Nederlands op de werkvloer is al heel lang een vertrouwd begrip binnen de FNV. Diverse bonden waren in het verleden betrokken bij cursussen NODW. Maar deze zijn binnen de bedrijven toch nog steeds niet zo vanzelfsprekend als bijvoorbeeld vakgerichte trainingen. Daarom zet de FNV zich ervoor in dat NODW een meer structurele plaats krijgt binnen bedrijven.

Dat kan doordat bestuurders het initiatief nemen tot een cursus NODW en daarbij betrokken blijven, bijvoorbeeld door zelf op een bedrijf af te stappen of door de mogelijkheid van een cursus te opperen tijdens cao-overleggen. Ook kaderleden, *learning reps*, organizers en or-leden kunnen een taak hebben bij het opzetten of uitvoeren van een cursus NODW.

In verband met de leesbaarheid van deze brochure zal vanaf hier vooral de term 'bestuurder' worden gebruikt, maar alle organizers, *learning reps*, kader- en or-leden worden uitgenodigd bij elke suggestie voor bestuurders in dit stuk te bekijken of zij zichzelf erdoor aangesproken voelen. De cursus valt of staat met de inzet van onder meer de bestuurders.

Overal waar in de brochure hij staat, kan ook zij gelezen worden.

"Ik heb nu voor het eerst Nederlandse les gehad via het FNV-project Nederlands op de werkvloer. Vroeger heb ik ooit een korte cursus gedaan, maar nu heb ik veel beter leren spreken." De Filipijnse Coring Delos Reyes (54) woont al elf jaar in Nederland en werkt bij Dienstverlening Amsterdam als huishoudelijke hulp in particuliere huizen.

"Ik ben bij drie cursussen betrokken geweest, ook als coördinator van de cursisten. Ik kan nu om een mening vragen, telefoneren of informatie aanvragen bij bijvoorbeeld UPC. Als iemand mij de weg vraagt, kan ik antwoorden zonder angst. Ik ben niet meer bang om Nederlands te spreken.

"Op woensdag volgde ik zelf les, op dinsdag en donderdag was ik de coördinator voor de andere groepen. Eigenlijk was ik contactpersoon. Als ze een les niet konden, belden ze mij en gaf ik het door aan de betreffende docente. En naderhand gaf ik hen door wat ze moesten doen aan opdrachten. Per groep zijn we met vijftien cursisten begonnen en uiteindelijk bleven er tien à twaalf over.

"De cursus was erg leuk en heel interessant. We hadden veel conversatie tijdens de les. Dat was soms erg grappig, vooral als het over ons werk ging. Onze docente was erg leuk. De cursus was goed georganiseerd, ik vond hem heel erg in orde. We hebben ook veel over het werk gepraat, dat stond centraal. Ook oefenden we gesprekken met de werkgever. Met haar voer ik nu meer gesprekken in het Nederlands. Na de cursus kregen we een panelgesprek en daarna een certificaat tijdens een feestelijke bijeenkomst.

"Ik heb een eigen taalmaatje met wie ik thuis Nederlands oefen. Dan doen we conversatie, soms een woordspelletje. We probeerden dit elke week te doen. De werkgever is blij met de Nederlandse lessen. Misschien ga ik zelf verder met een taal cursus. In mijn wijkcentrum kost die honderd euro. Dat betaal ik dan zelf.

"Het leukste aan de Nederlandse taal vind ik als we praten over meningen. Dan is 'begrijpen' het meest bijzondere woord. Dat gebruik ik heel vaak. Dat woord is ook de essentie van mijn taalvaardigheid. Als ik begrijp dan kan ik contact maken. Ik heb sinds de cursus meer contact met andere collega's uit andere landen. Ik voel me zekerder, ben trots op mezelf. Ik ben hier al elf jaar en kan nu pas praten.

"Mijn Filipijnse man spreekt ook niet goed Nederlands. Hij gaat nu een beginnerscursus doen, omdat hij ziet dat ik meer kan met de taal. Ik kan nu de post lezen en telefoongesprekken voeren."

"Begrijpen is het meest bijzondere woord"

2. Waarom dit project

Nederlands op de Werkvloer richt zich op werknemers voor wie de taal op de een of andere manier een belemmering vormt voor het functioneren in het bedrijf. Het kan daarbij gaan om de mondelinge vaardigheden (spreken, luisteren en gesprekken voeren), om de schriftelijke vaardigheden (lezen en schrijven) of een combinatie ervan.

Als het om de mondelinge vaardigheden gaat, vormen de allochtone werknemers meestal de doelgroep. Werknemers moeten participeren in werkoverleg, ze moeten instructies begrijpen en uitvoeren, argumenteren, waarschuwen bij gevaar.

Bij de schriftelijke vaardigheden kan het zowel om allochtone als om autochtone werknemers gaan. Want ook voor autochtonen kan de taal soms een probleem zijn, vooral de schriftelijke vaardigheden. Ook bij laaggekwalificeerd werk wordt steeds meer een beroep gedaan op de lees- en schrijfvaardigheid van werknemers, bijvoorbeeld bij het lezen van werk- en veiligheidsinstructies en de cao. Maar schriftelijke vaardigheden zijn ook belangrijk bij het volgen van kwalificerende scholing en voor het vinden en houden van werk.

Oorspronkelijk ging het bij NODW vaak om anderstalige werknemers: werknemers uit etnische minderheidsgroepen of werknemers uit Oost-Europa. Maar Nederlands op de werkvloer kan ook worden ingezet voor de scholing van werknemers die Nederlands als moedertaal hebben, maar bijvoorbeeld moeite hebben met lezen en schrijven.

Kenmerkend voor NODW is dat een groep werknemers aan de cursussen deelneemt. Werknemers uit één bedrijf, of van een paar bedrijven uit dezelfde sector samen. Dat maakt de cursussen laagdrempelig: er zijn meer collega's die 'op cursus' gaan, je bent niet de enige. De lestijden sluiten aan bij de werktijden en je hoeft niet ver te reizen. Het programma is voor een groot deel maatwerk en de cursus sluit dus ook aan bij de 'taal van het bedrijf'.

Betrokkenheid van het bedrijf is dus van belang. Maar ook die van vakbonden. Een actieve inzet van bestuurders en kaderleden draagt bij aan het succes van de cursussen.

Drie soorten NODW-cursussen

Er zijn drie soorten cursussen waarbij de manier van werken zoals in het FNV-project NODW toegepast kan worden. Het verschil tussen deze cursussen wordt enerzijds bepaald door de doelgroep en anderzijds door de leervraag.

1. Cursussen NODW kunnen opgebouwd zijn rond het aanleren van specifieke vaardigheden, zoals het mondeling rapporteren of het participeren in vergaderingen. Ze zijn meestal niet gericht op het behalen van een bepaald niveau of diploma. Vaak gaat het om anderstaligen, zoals in de cursussen van het project FNV NODW. Het kunnen echter ook cursussen zijn voor werknemers die wel voldoende Nederlands beheersen om te kunnen functioneren, maar die door zo'n cursus hun werk net iets beter kunnen uitvoeren. Denk aan het voeren van slechtnieuwsgesprekken of het schrijven van beleidsrapporten.

2. Cursussen NODW voor laaggeletterden zijn erop gericht mensen te leren lezen en schrijven. Ook veel autochtone Nederlanders hebben hier nog moeite mee. Het eindniveau is afhankelijk van wat mensen voor hun werk of maatschappelijk functioneren nodig hebben.

3. Soms kan het behalen van een diploma wél een doelstelling zijn. Dat geldt bijvoorbeeld voor anderstalige werknemers die nog een inburgeringsexamen moeten afleggen. In principe kan de hele inburgeringscursus in het bedrijf gegeven worden, maar het kan ook gaan om onderdelen. Bij inburgeringscursussen kunnen de werknemers gedurende de cursus in het bedrijf de vereiste bewijzen voor hun portfolio verzamelen,

Overzicht cursussen Nederlands op de werkvloer

	Nederlands op de werkvloer, niet gericht op laaggeletterdheid of inburgering	Cursussen voor laaggeletterden	Inburgeringscursussen
Voor wie?	Werknemers die het Nederlands onvoldoende beheersen om (goed) te functioneren in hun bedrijf. Van origine bedoeld voor werknemers uit westerse en niet-westerse etnische minderheden. Maar ook voor autochtonen.	Mensen die onvoldoende kunnen lezen en schrijven (of rekenen) om goed te functioneren in de maatschappij.	Mensen die moeten inburgeren of die vrijwillig willen deelnemen aan de inburgeringscursussen.
Inhoud	Taalcursussen: spreken, luisteren, schrijven en lezen.	Taalcursussen: lezen en schrijven. Eventueel aangevuld met andere vaardigheden.	Cursussen taal (spreken, luisteren, lezen, schrijven) en kennis van de Nederlandse samenleving.
Eindniveau	Inhoud en het taalniveau dat bereikt moet worden zijn afhankelijk van wat er nodig is voor die groep werknemers binnen dat bedrijf. Er hoeft dus geen officieel taalniveau (bijvoorbeeld A1, of A2) bereikt te worden. Alleen als het bedrijf precies dat niveau noodzakelijk vindt.	Inhoud cursussen en eindniveau afhankelijk van wat iemand nodig heeft om goed te functioneren in de maatschappij.	Nieuwkomers: mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid op niveau A2. Oudkomers: A2 voor mondelinge vaardigheden en A1 voor schriftelijke vaardigheden.
Financiën	Kosten van de cursus: - werkgever - O&O-fonds - gemeente: educatiegelden (voor werknemers in een sociaaleconomische achterstandspositie) Verletkosten, kosten opsporen en toeleiden van cursisten: - werkgever - O&O-fonds Taalmaatje: - bonden	Kosten cursus: - gemeente: educatiegelden Verletkosten en kosten opsporen en toeleiden van cursisten: - werkgever - O&O-fonds Taalmaatje: - bonden	Inburgering wordt gefinancierd door de overheid. Inburgeraars betalen vaak zelf ook een deel van de kosten. De overheid zal de taalcoaches voor inburgeraars faciliteren. Preciezer informatie over de wijze van financiering volgt zodra het convenant Inburgering is uitgewerkt.

gericht op het zoeken naar werk en het functioneren in het werk. In dit geval moet er wel een goede afstemming zijn met de andere onderdelen van de inburgeringscursus. Hoewel in het project van de FNV geen inburgeringscursussen of cursussen voor laaggeletterden zijn georganiseerd, is de manier van werken van FNV NODW uitstekend geschikt voor deze groepen. Ook bij deze cursussen kunnen bestuurders en kaderleden een belangrijke rol spelen.

De taal is maar één ding

Als in een bedrijf de communicatie niet helemaal goed verloopt, wordt dat vaak geweten aan de gebrekkige taalbeheersing van de anderstalige medewerkers. Toch is dat niet helemaal eerlijk. Meestal is er wel meer aan de hand. Leidinggevend en collega's realiseren zich niet altijd dat hun eigen communicatie ook voor verbetering vatbaar is. Ze spreken bijvoorbeeld met een sterk streekac-

cent, articuleren slecht, of formuleren hun boodschap niet helder. Ook zien we dat in bedrijven weinig contact en wederzijds begrip is tussen Nederlanders en anderstaligen, of tussen groepen andersstaligen onderling. Je kunt dan wel werken aan de taalbeheersing van de anderstaligen, maar dat is niet genoeg. De omgeving moet oog hebben voor de inspanningen van degenen die de taal leert en bereid zijn ook naar de eigen rol te kijken. Praat hij zelf wel duidelijk en correct Nederlands? Controleert hij wel of de ander begrepen heeft wat hij zegt? Ziet hij ook wel dat die ander zijn best doet om zijn Nederlands te verbeteren? Ook hier ligt een taak voor bestuurders en kaderleden. Zij kunnen ervoor zorgen dat alle partijen zich betrokken voelen bij het verbeteren van de communicatie. In de cursussen FNV NODW wordt daarom ook veel aandacht besteed aan de wisselwerking tussen werkvloer en leslokaal.

De inzet rondom FNV NODW

Het project van de FNV heeft een aanjaagfunctie, dat wil zeggen: het is de bedoeling dat het bedrijf of de sector na dit project zelf aan de slag gaat met Nederlands op de werkvloer. Bij FNV NODW nemen de bonden, samen met de bedrijven, de verantwoordelijkheid op zich om NODW een structurele plek te geven en de trajecten succesvol te maken.

Belangrijk is dat alle betrokkenen er met volle overtuiging en actief mee aan de slag gaan. Vakbondsbestuurders zijn de mensen bij uitstek die weten wat er in bedrijven leeft. Zij signaleren waar problemen op de werkvloer liggen. Zij kunnen beoordelen of Nederlands op de werkvloer daarvoor een oplossing biedt. Zij zorgen voor draagvlak door bedrijfsmanagers of P&O-functionarissen te benaderen en enthousiast te maken. Ook kader- en or-leden moeten bij zo'n traject betrokken raken. Zij kunnen tijdens een cursus het gezicht van de bond laten zien door iets over vakbondswerk te vertellen. Het is belangrijk dat zij het verloop van de cursus volgen: gaat het allemaal goed en volgens plan? Verder kunnen ze zorgen voor publiciteit en het bedrijf waar de cursus loopt als *best practice* presenteren. Daarmee kunnen ze weer collega-bedrijven inspireren om zelf met Nederlands op de werkvloer te beginnen.

De or kan het onderwerp op de agenda zetten en hierover afspraken maken binnen het loopbaanbeleid van het bedrijf. De werkgever moet de meerwaarde van NODW voor zijn werknemers inzien en de omstandigheden creëren waarbinnen NODW kan plaatsvinden. De personeelsfunctionaris van het bedrijf kan een grote hulp zijn bij de organisatie van de cursus. Ook de collega's die het Nederlands goed beheersen, dragen bij aan het slagen van de cursus. Zij kunnen als zogenoemde taalmaatjes de cursisten helpen bij het leren van de taal, hen uitdagen de Nederlandse taal te gebruiken en vooral ervoor zorgen dat ze veel en correct Nederlands horen. Als iedereen zich verantwoor-

delijk voelt, zal dat zeker bijdragen aan het slagen van een cursus.

Winst voor bedrijven

Een cursus Nederlands op de werkvloer levert bedrijven voordeel op. Doordat werknemers meer Nederlands durven te spreken en minder bang zijn om fouten te maken, worden ze zelfbewuster, weerbaarder en open. Daardoor zijn ze beter betrokken bij het werk en nemen ze actiever deel aan overleg. De communicatie op de werkvloer wordt beter en daardoor zijn er minder misverstanden. Dat verkleint de kans op ongelukken en draagt bovendien bij aan een betere sfeer op de werkvloer. Een cursus NODW kan werknemers in staat stellen vakgerichte scholing te volgen waardoor ze breder inzetbaar zijn.

De cursus wordt in het bedrijf georganiseerd. Daardoor houdt het bedrijf goed zicht op de cursus en de vorderingen, de inzet en de presentie van de werknemer. De inspanningen die het bedrijf zelf levert in de vorm van faciliteiten en vergoeding van kosten voor de organisatie en verletkosten worden door de werknemers als positief ervaren en zorgen daardoor voor meer binding met het bedrijf.

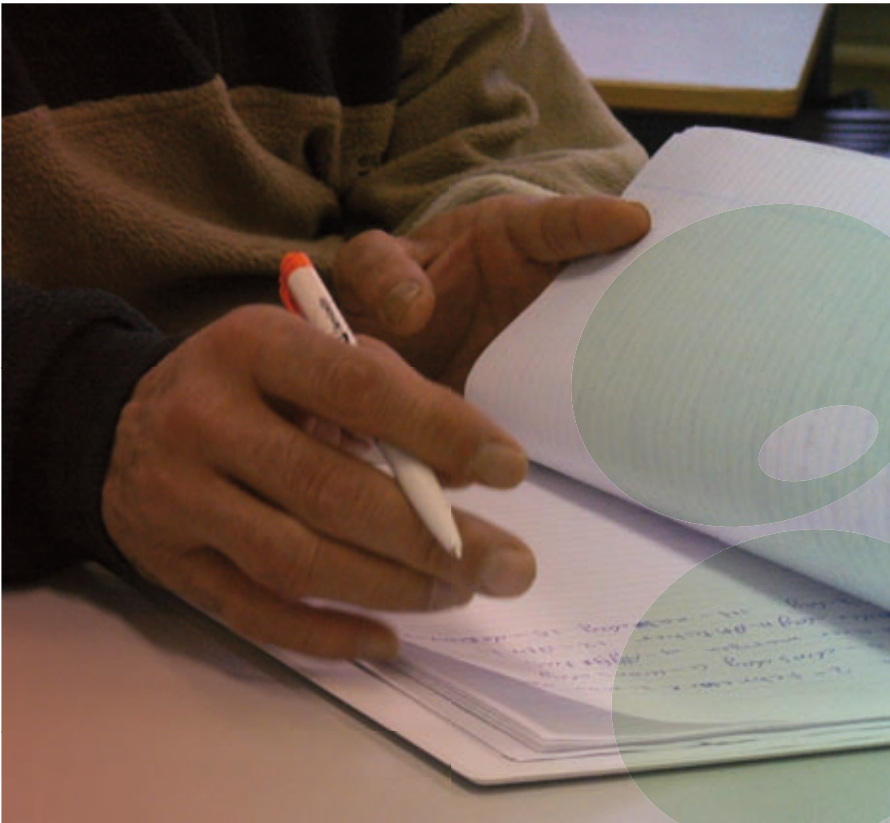
Via de cursus NODW komen thema's uit het bedrijf aan de orde en doordat allerlei betrokkenen hun medewerking en steun aan de cursus verlenen, is de cursus effectief. Iedereen doet zijn best om tot een goed resultaat te komen.

Signalen voor NODW

Door het contact met de werkvloer komen vakbondsbestuurders een hoop te weten. Belangrijk is op signalen te letten die erop duiden dat een cursus Nederlands op de werkvloer een (deel van de) oplossing kan bieden.

Deze signalen kunnen zijn:

- De communicatie tussen leidinggevend en werknemers, of tussen werknemers onderling verloopt niet optimaal.



- Er is sprake van groepsvorming: de Polen zitten altijd bij de Polen, de Turken bij de Turken en de Vietnamezen bij de Vietnamezen.
- Het bedrijf lijdt schade doordat werknemers niet goed begrijpen wat ze moeten doen of de instructies niet goed opvolgen en daardoor fouten maken.
- Werknemers werken niet goed samen.
- Er zijn veel irritaties tussen Nederlandse werknemers en werknemers met een andere achtergrond.
- Werknemers zijn niet flexibel inzetbaar. Dit kan erop duiden dat mensen onzeker zijn over hun taalbeheersing.
- Leidinggevenden klagen erover dat werknemers niet echt participeren in overleg.
- Leidinggevenden klagen erover dat werknemers het niet zeggen als ze iets niet begrijpen.
- Leidinggevenden klagen erover dat werknemers niet zelf initiatieven nemen en hun mening niet ventileren, ook niet als ernaar wordt gevraagd.
- Vaak gebeurt er bijna een ongeluk.
- Leidinggevenden vullen zelf alle formulieren in, omdat de werknemers dat niet goed doen.
- Schriftelijk materiaal van het bedrijf wordt niet gelezen door de werknemers.



“BELANGRIJK OM ONAFHANKELIJK TE ZIJN”

“Versiering, dat vind ik een mooi Nederlands woord”, zegt Lili Quigua (38). “Moeilijk vind ik woorden met een b. De woorden ‘vis’ en ‘fiets’, die haal ik door elkaar.”

Lili komt uit Colombia en is in 1998 in Nederland gekomen omdat haar man hier woonde. Zij is getrouwd met een Colombiaan die als kind is geadopteerd door Nederlandse ouders. Op zoek naar zijn biologische ouders kwam hij Lili tegen. Lili heeft drie kinderen, ze zijn negentien, achttien (pleegkind) en negen jaar oud. In 2006 woonden ze veertien maanden in Spanje, waardoor het Nederlands dat ze geleerd had weer wegzakte.

Als ik Lili een compliment geef omdat zij zo goed Nederlands spreekt, zegt ze dat ze vaak complimenten krijgt. “Ik vind Nederlands niet een heel moeilijke taal. Ik kan 50 procent lezen en 20 procent schrijven. Maar dat vind ik niet goed genoeg.”

De Colombiaanse is de cursus Nederlands op de werkvloer gaan doen op eigen initiatief. Ze hoorde erover van haar Marokkaanse collega Zineb. “Ik wil goed Nederlands leren. Dat is belangrijk om een betere baan te

vinden. Maar dat niet alleen, ik vind ook dat ik nog te afhankelijk ben van mijn man.”

Lili heeft bij de HEMA gewerkt en werkt nu bij Cartesius. “Daar heb ik van alles gedaan. Ik heb schoongemaakt, ben gastvrouw geweest en baliemedewerkster. In Colombia was ik voedingsassistente in een ziekenhuis. Hier wil ik ook graag zoiets gaan doen, daarom is het voor mij zo belangrijk om de taal goed te leren.” Lili vond de cursus erg goed omdat ze er veel geleerd heeft. “Op het werk praat ik nu vaker met mijn Nederlandse collega’s, onderling spreken we als Spaanstaligen ook Nederlands. Door de taal te leren, krijg je een betere communicatie, ook tussen de verschillende nationaliteiten, dat is goed. We deden op de cursus vaak een rollenspel. Dat vond ik erg leuk en we hebben daarbij altijd veel gelachen.”

Ze vindt het heel belangrijk dat bedrijven cursussen Nederlands aanbieden. “Dat is niet alleen belangrijk voor de onderlinge communicatie, maar ook om een betere baan te krijgen en zo een betere toekomst op te bouwen. Met mijn baas heb ik afgesproken dat ik verder ga met cursussen Nederlandse taal.”

3. De principes van NODW

Een cursus Nederlands op de werkvloer draait om de mondelinge en/of de schriftelijke communicatie van de werknemers en het bedrijf. De cursus wordt zo veel mogelijk opgebouwd rond praktijksituaties van de werkvloer (zoals werkoverleg) en de taalhandelingen (argumenteren, mening geven) die daarbij nodig zijn. De cursus sluit zo veel mogelijk aan bij de specifieke situaties die in het bedrijf voorkomen en in de lessen worden die vaardigheden en taalhandelingen geoefend die de werknemer van dat specifieke bedrijf nodig heeft. Schriftelijk materiaal van het bedrijf kan als lesmateriaal worden gebruikt.

Natuurlijk moeten beginners ook eerst een basis van het Nederlands leren, voordat zij specifieke vaktaal of ingewikkelde instructies kunnen begrijpen. De inhoud van cursussen verschilt dus nogal. In hoofdstuk 6 (afroning en certificaat) staan voorbeelden.

Van de werkvloer naar de les

Een cursus moet voor een flink deel maatwerk zijn, onder andere gebaseerd op een inventarisatie van authentiek materiaal uit het bedrijf en gesprekken met werknemers en leidinggevendenden. De docent moet ook tijdens de cursus 'voeding' krijgen van de werkvloer. De docent kan alleen maar goed aansluiten bij de taalhandelingen van de werkvloer als hij op de hoogte wordt gehouden van wat zich daar afspeelt. Briefjes, memo's, personeelsbladen, verslagen van werkoverleg, formulieren en dergelijke kunnen soms als lesmateriaal worden gebruikt.

Van de les naar de werkvloer

In de lessen Nederlands op de werkvloer oefenen de werknemers vaardigheden die ze nodig hebben in hun werk en daarbuiten, bijvoorbeeld 'controleren of je iets goed begrepen hebt'. Een manier om dat te doen is te herhalen wat je gehoord denkt te hebben: "Dus je bedoelt dat ik ..." "Dus ik moet ..." "Heb ik dat goed begrepen?"

Alleen oefenen in de les is niet voldoende. Als het daarbij blijft, zakt het geleerde snel weer weg. Het is dus belangrijk dat werknemers buiten de les oefenen wat ze in de les leren. Een leidinggevende of collega kan hierbij ondersteuning bieden door op de werkvloer in te gaan op de vaardigheden die in de les zijn geoefend. Hij kan terloops eens vragen, nadat hij een opdracht heeft gegeven: "Kun je me nu vertellen wat je moet doen?"

De docent van de cursus kan de werknemers gerichte praktijkopdrachten meegeven die ze op de werkvloer moeten uitvoeren. Ook dan is de hulp van collega's of leidinggevendenden nodig. Zij moeten feedback geven op de uitvoering van de opdracht. Zij kunnen de werknemer helpen als hij niet goed weet hoe hij de opdracht moet uitvoeren.

De werkvloer verandert mee

De wisselwerking tussen werkvloer en de cursus NODW zorgt ervoor dat het geleerde blijft hangen, maar dat is niet het enige. Wie van de collega's of leidinggevendenden bij het leerproces wordt betrokken, gaat ook beter letten op zijn eigen communicatie, heeft waardering voor de werknemers die hun best doen beter Nederlands te leren en heeft ook oog voor andere factoren die de communicatie verstoren, zoals groepsvorming in de kantine.

Het belang van taalmaatjes

Belangrijk voor het slagen van de cursus is het inschakelen van zogenaemde taalmaatjes. Dit zijn mensen die het leuk vinden om anderstaligen te helpen met het leren van het Nederlands. Zij kunnen ervoor zorgen dat degene die Nederlands leert, ook met de taal in aanraking komt en ermee kan oefenen.

De vakbondsbestuurder (of het bedrijf zelf) gaat op zoek naar geschikte taalmaatjes onder vakbondsleden die zich actief willen inzetten om cursisten van een cursus NODW



te ondersteunen. Dit kunnen collega's zijn van de cursisten of leidinggevendenden. Zo'n taalmaatje in het bedrijf kan de cursist op de werkvloer prikkelen om Nederlands te spreken, hij kan feedback en uitleg geven en samen met de cursist praktijkopdrachten uit de les oefenen. Soms zal de cursist praktijkopdrachten meebrengen uit de les, die hij samen met het taalmaatje kan oefenen, bijvoorbeeld: 'meld je telefonisch ziek en let er daarbij op dat je het gesprek netjes begint en afrondt met een groet'. Het taalmaatje kan mee oefenen, maar kan ook feedback geven op de uitvoering van de opdracht. Taalmaatjes kunnen ook buiten het bedrijf gezocht worden onder leden van de bond. Zo'n 'extern' taalmaatje kan de cursus NODW ondersteunen door bijvoorbeeld een keer per week iets met een (of enkele) taalleerder(s) te ondernemen: samen koffie drinken, boodschappen doen, een uitstapje of wandeling maken of gewoon een praatje

maken. Tijdens die activiteit kan het taalmaatje vragen beantwoorden, uitleg geven over allerlei praktische zaken of nog eens oefenen wat in de les is geleerd. Bij echte beginnende taalleerders zal het vooral gaan om het herhalen en oefenen van eenvoudige gesprekjes die in de les zijn geoefend. Ook een extern taalmaatje kan samen met de cursist werken aan de uitvoering van praktijkopdrachten uit de les. Voor de inzet als actief kaderlid kunnen taalmaatjes van de vakbond waar ze lid van zijn ook wat terug verwachten. De faciliteiten (verzekering, reiskostenvergoeding en dergelijke) die als ondersteuning voor het werk als vrijwilliger vanuit de vakbond beschikbaar zijn, kunnen per bond verschillen. Het is belangrijk dat de taalmaatjes vooraf door de eigen vakbond goed worden voorgelicht over de faciliteiten die ze kunnen verwachten. Taalmaatjes moeten geïnstrueerd worden over hun rol en de beste manier om op vragen

van cursisten in te gaan of feedback te geven. Tijdens de cursus moet de docent hen op de hoogte houden van wat er in de les aan de orde komt. De taalmaatjes moeten de docent vragen kunnen stellen over hun taak.

Taalmaatjes moeten wekelijks een paar uur beschikbaar zijn, zeker voor de duur van de cursus. Sommigen werken met één cursist, sommigen met meer.

NODW of een 'gewone' cursus?

Natuurlijk kan een bedrijf een werknemer ook naar een 'gewone' cursus Nederlands sturen bij een opleidingsinstituut in de buurt. Soms kan dat om praktische redenen ook niet anders, maar als het mogelijk is, organiseer dan een cursus NODW.

Redenen:

- Een NODW-cursus sluit aan bij de praktijk van de werkvloer en oefent wat een werknemer daar nodig heeft.
- De cursus wordt in het bedrijf gegeven en de lestijden sluiten aan op de werktijden van de werknemers.
- Een NODW-cursus gebruikt het materiaal en de actualiteit van de werkvloer in de les.
- De cursus is een gezamenlijk project van bond, or en bedrijf en heeft daardoor veel draagvlak.
- De cursus is niet alleen gericht op verandering bij de cursisten, maar ook op die van hun omgeving, hun collega's en leidinggevenden.
- Bij een NODW-cursus wordt de cursist actief bij zijn leerproces betrokken, doordat hij werkgerichte praktijkopdrachten uitvoert samen met taalmaatjes, leidinggevenden of collega's, zelf inbreng heeft bij zijn leerproces en zelf nadenkt over zijn vorderingen.

Voorwaarden voor succes

Leren is alleen mogelijk in een sfeer van

acceptatie en veiligheid. Daarom is het belangrijk dat cursisten in een positieve sfeer aan de cursus kunnen beginnen. De cursus mag niet als verkapt selectiemiddel gebruikt worden en een cursist moet weten dat hij niet wordt afgerekend op zijn resultaten. Dat betekent niet dat hij niet op inzet kan worden aangesproken. Hij mag zich er zeker wel van bewust zijn dat het bedrijf investeert en daarvoor een positieve inzet terugverwacht.

De morele ondersteuning vanuit het bedrijf, de leidinggevende en de collega's is cruciaal voor het slagen van een training. Het is goed als er belangstelling wordt getoond voor de inhoud van de training en als er gelegenheid is om praktijkopdrachten in het bedrijf (eventueel met hulp) uit te voeren.

Het is belangrijk dat de cursist alle lessen kan volgen. Houd daarom bij het plannen van de lessen rekening met voldoende ontspanningstijd tussen ploegdiensten en de les.

Een taal cursus moet een substantieel aantal uren omvatten. Het leren van een taal kost tijd. Meestal is het beter twee korte cursussen te organiseren met een 'rustperiode' ertussen dan één lange cursus. Dan blijft het voor cursisten te overzien.

Houd rekening met werktijden en vermoeidheid bij cursisten. Als je net acht uur nachtdienst hebt gedraaid, is het moeilijk je aandacht nog eens drie uur bij de les te houden. Laat cursisten de cursus daarom bij voorkeur onder werktijd volgen. Dan voelen ze dat de werkgever het ook belangrijk vindt. Dat zorgt voor solidariteit.

4. De voorbereiding van de cursus

Als eenmaal is vastgesteld dat er een cursus NODW komt, is de vraag wie die gaat uitvoeren. Dat kan een ROC (regionaal opleidingscentrum) zijn, maar ook onder particuliere instituten zijn goede cursusaanbieders te vinden. Er is op dit moment nog geen keurmerk dat helemaal garant staat voor de kwaliteit van de cursussen.

Bij de keuze van een aanbieder voor een cursus Nederlands op de werkvloer zijn niet alleen de kosten bepalend, ook het maat- en vakwerk zijn belangrijke indicatoren. Vraag vooraf offertes bij enkele aanbieders en maak daarna een keuze.

Criteria bij het kiezen van een aanbieder/het instituut:

- Is de contactpersoon deskundig? Heeft hij zelf duidelijke voorstellen voor de uitvoering en organisatie van een cursus?
- Zijn de docenten bevoegd: hebben zij een docentenopleiding/didactische bevoegdheid?
- Als het gaat om cursussen voor moedertaalsprekers van het Nederlands: zijn de docenten geschoold op het gebied van Nederlands als eerste taal (Nt1) en alfabetisering?
- Als het gaat om cursussen voor anderstaligen: zijn de docenten geschoold op het gebied van Nederlands als tweede taal (Nt2)?
- Heeft het instituut ervaring met het organiseren en uitvoeren van taaltrajecten op de werkvloer? Om wat voor soort cursussen ging het? Kan het bedrijf duidelijk maken waarom dat traject gekozen is voor dat bedrijf?
- Is de offerte van het bedrijf helder? Staat er kort en krachtig in omschreven wat het probleem is, wat eraan gedaan wordt,

hoeveel tijd daarvoor wordt ingepland, wanneer en hoe er wordt geëvalueerd?

- Wordt er in de voorstellen goed rekening gehouden met de wensen van en de omstandigheden in het bedrijf?
- Kan de cursusaanbieder zijn keuzes en voorstellen goed verantwoorden? Is bijvoorbeeld helder waarom er getoetst wordt en wat er met de gegevens van die toets gedaan wordt?
- Wordt er rekening gehouden met andere factoren die een rol spelen, zoals groepsvorming?
- Zijn er duidelijke ideeën over de contacten met de werkvloer? Zijn er voorstellen over de manier waarop de leidinggevenden en collega's in het proces worden betrokken?
- Heeft de cursusaanbieder ideeën over de manier waarop materiaal en taal van de werkvloer geïnventariseerd zullen worden?

Het lesmateriaal

Een cursus Nederlands op de werkvloer kan geen standaardcursus zijn. Daarom is het lesmateriaal ook niet standaard. Het wordt zoveel mogelijk toegespitst op de situatie in het bedrijf. Bestaand lesmateriaal wordt altijd aangevuld met materiaal uit de praktijk van het bedrijf of het wordt herschreven naar de situatie in het bedrijf. Het lesmateriaal 'ontstaat' als het ware gedurende de cursus. Cursisten kunnen een nieuwe werk-instructie meebrengen die ze willen bespreken, het personeelsblad of een nieuwe verlofregeling.

Voordat de cursus begint, verzamelt iemand in het bedrijf allerlei (schriftelijk) materiaal. Denk hierbij aan werkinstructies, veiligheidsinstructies en -voorschriften, hygiëne-instructies en -voorschriften, briefjes op het prikbord, e-mails, artikelen uit het perso-

neelsblad, formulieren van de werkvloer en van de afdeling P&O, arbeidscontracten, cao, instructievideo's, dvd's, foto's, enzovoort. Bedenk daarbij dat veel tekst op machines staat. Maak hier foto's van. De docent krijgt het materiaal zodat hij kan zien wat het 'jargon' is dat het bedrijf hanteert en de vaktaal die wordt gebruikt. Sommige teksten kunnen misschien als lesmateriaal worden gebruikt. Ook materiaal dat niet direct voor de werknemers bestemd is, kan informatie opleveren over het jargon van het bedrijf. Behalve de taal van het bedrijf komen ook de thema's die er spelen de les in.

Indeling van de groepen

Homogene groepen, met werknemers/cursisten van ongeveer hetzelfde niveau, hebben de voorkeur. Cursisten voelen zich dan niet 'minder' dan de andere cursisten; ze zijn aan elkaar gewaagd. Een ander voordeel is dat de docent met de hele groep aan hetzelfde kan werken en zijn tijd niet hoeft te verdelen. Een homogene groep kan maximaal veertien cursisten bevatten.

Wanneer het niet mogelijk is homogene groepen te vormen, kunnen soms cursisten van verschillende niveaus en met verschillende doelen bij elkaar in één groep geplaatst worden, maar de variatie mag niet té groot zijn. De maximale groeps grootte in een heterogene groep is acht, maar naarmate de verschillen groter worden, moeten de groepen kleiner zijn. Als er meer cursusgroepen zijn binnen hetzelfde bedrijf is het natuurlijk erg efficiënt als hun lestijden aansluitend op elkaar gepland kunnen worden.

Cursusopzet

- De cursus moet gedeeltelijk 'maatwerk' zijn en daarmee aansluiten op wat het bedrijf nodig vindt voor deze werknemer en op de persoonlijke leerwensen van de cursist. Het perspectief van het bedrijf en dat van de cursist bepalen de inhoud.
- Een goede didactische opbouw; de doelen moeten ook duidelijk zijn voor de cursist.

- De cursus moet aansluiten bij de actualiteit binnen het bedrijf en de wensen van de cursisten.
- Als het nodig blijkt, moeten ook andere vaardigheden kunnen worden getraind, zoals rekenen of toetsenbordvaardigheid, afhankelijk van de situatie in het bedrijf.

Duur van de cursus

De gewenste duur van een cursus is afhankelijk van veel factoren.

- Het startniveau en het gewenste eindniveau. Ter vergelijking: voor de inburgering oude stijl werden vijfhonderd uren gepland voor mensen vanaf niveau 0. Het einddoel was A2. De meesten haalden dat niet!
- Het opleidingsniveau. Laagopgeleiden hebben in het algemeen meer uren nodig dan midden- of hoogopgeleiden.
- Heeft de cursist ook al andere talen geleerd? Dat maakt het meestal gemakkelijker nog een nieuwe taal te leren.
- Is de cursist geletterd: kan hij al lezen en schrijven en hoe goed?
- Heeft de cursist taalcontact op het werk en privé? Het is niet eenvoudig Nederlands te leren als je in je omgeving weinig taalaanbod hebt, dus weinig Nederlands hoort en spreekt.
- Motivatie en doel: waarom wil iemand Nederlands leren? Wil hij het voor zichzelf of moet het van zijn baas? Moet de cursist inburgeren of wil hij zelf vooruit in de maatschappij.
- De omstandigheden: zijn er ploegendiensten, heeft de cursist zwaar lichamelijk werk, is er ook nog zorg voor kinderen en gezin, waar wordt de les gegeven?

- Kan de cursist thuis veel doen? Doet de cursist dat ook? Voor iemand die zwaar lichamelijk werk doet en nog een gezin met jonge kinderen heeft zal dat niet eenvoudig zijn.
- Ondervindt de cursist ondersteuning en belangstelling vanuit zijn omgeving? Zijn zijn collega's bijvoorbeeld geïnteresseerd in wat hij leert? Geven ze hem complimenten? Hebben ze geduld?
- Heeft de cursist de beschikking over een computer?

Wanneer het gaat om een heel afgebakend doel en het startniveau is al hoog, dan kan soms worden volstaan met een korte cursus. Een cursusdoel zou dan kunnen zijn: het leren schrijven van korte werkverslagen en het invullen van formulieren. Als mensen nog helemaal geen Nederlands spreken en het einddoel zou zijn dat ze zich in het Nederlands moeten kunnen redden op niveau A2 (vergelijkbaar met doel inburgering), dan is veel meer tijd nodig. In alle gevallen is het belangrijk goed na te

gaan wat haalbaar is voor bedrijf en cursist. Als de cursus in eigen tijd gevolgd moet worden en mensen doen zwaar werk, dan is het heel moeilijk om aan een cursus van anderhalf jaar te beginnen en nog moeilijker om het ook vol te houden. Mensen haken dan tussentijds af. In zo'n geval is het beter met een korte cursus te starten en daarna, na een 'rustperiode' eventueel een nieuw traject aan te gaan. Kan de cursus helemaal in werktijd gevolgd worden, dan ligt het natuurlijk weer anders.

Een korte cursus kost relatief meer extra tijd in de vorm van voorbereiding en evaluatie dan een lange cursus.

Voorbeeld van een korte cursus:

16 x 2,5 uur = 40 uur

Voorbeeld van een lange cursus:

45 x 2 x 2 uur = 180 uur

Het lokaal

Meestal zal de cursus gehouden kunnen worden in een vergaderlokaal in het bedrijf of in de kantine. Dat is de meest ideale situ-



atie. Het gaat immers om een cursus Nederlands op de werkvloer. Dan kost het lokaal in principe niets.

In het lokaal is minimaal een cd-speler aanwezig en een *whiteboard* of gewoon schoolbord. Het lokaal is liefst wat ruimer dan een gewoon vergaderlokaal voor een bepaalde groep personen, omdat er soms in kleinere groepen wordt gewerkt.

De kosten van een cursus

Per uitvoeringsuur/lesuur kost een cursus gemiddeld tussen € 90,- en € 150,-. Soms is deze prijs inclusief evaluatie, lesmateriaal, lesvoorbereiding, reistijd, reiskosten, verslaglegging en dergelijke, soms (gedeeltelijk) exclusief.

Financiering

Bij cursussen Laaggeletterdheid en Inburgering financiert de overheid (een deel van) de cursussen. Bij inburgeringscursussen gaat het om de financiën die gemeenten voor dit doel in kunnen zetten. Volgens het concept-convenant Inburgering zal ook de training van taalcoaches (taalmaatjes) door de overheid worden gefaciliteerd.

Cursussen Laaggeletterdheid kunnen uit de educatiefaciliteiten gefinancierd worden (WEB-gelden). De overheid stelt jaarlijks geld beschikbaar aan gemeenten voor het inkopen van cursussen op het terrein van volwasseneneducatie. Deze cursussen zijn bedoeld voor mensen die zich in een sociaaleconomische achterstandspositie bevinden. Werkgevers, maar ook bonden kunnen werknemers bij de gemeente aanmelden voor een cursus. Wanneer voor de financiering van een taal cursus een beroep gedaan wordt op deze educatiefaciliteiten van de gemeente, dan komen alleen de ROC's in aanmerking voor de uitvoering van taal cursussen. Ook voor andere cursussen NODW die niet voor inburgeraars of laaggeletterden zijn bedoeld, kunnen deze educatiegelden worden aangevraagd. Als de cursisten maar behoren tot de groep waar deze middelen voor bedoeld zijn.

Naast de overheid kunnen ook O&O-fondsen een bijdrage leveren aan de financiering van de cursussen, in ieder geval voor de verletkosten. In een aantal cao's zijn afspraken gemaakt over financiering van taalcursussen, bijvoorbeeld in de cao voor de schoonmaaksector. Daarin is geregeld dat werknemers in de eerste twaalf maanden van het dienstverband het aanbod krijgen deel te nemen aan een opleiding die hen in staat stelt te voldoen aan de door de branche vastgestelde eindtermen. Wanneer het voor het behalen van zo'n opleiding noodzakelijk is om de Nederlandse taal te leren, wordt dit door de werkgever gefaciliteerd. De werkgever kan de kosten van deze opleidingen (vakopleiding en Nederlands) declareren bij het O&O-fonds.

Toetsing

In het project Nederlands op de werkvloer van de FNV gebruiken we geen standaard-niveautoetsen, want aan dergelijke toetsen is veel stress verbonden voor de cursist en ze kosten veel (werk)tijd, vooral als ook de spreekvaardigheid getoetst wordt. Het resultaat is een verscheidenheid aan niveaus, waar een ROC wel groepen op kan indelen, maar een bedrijf meestal niet. Omdat de toetsing zo tijdrovend is, nemen cursusaanbieders soms alleen een schriftelijke niveau-toets af. Dat is echter alleen zinvol als het in de cursus ook om schriftelijke vaardigheden gaat. Bij NODW gaat het vaak juist om de mondelinge vaardigheden. Een schriftelijke toets zegt daar niets over! FNV NODW houdt daarom meestal met alle cursisten een intakegesprek. In dat gesprek kan een ervaren docent globaal vaststellen wat het niveau van mondelinge taalvaardigheid is. Verder kan hij vragen naar allerlei relevante gegevens, zoals scholingsachtergrond en leerwensen van cursisten. Nadat met iedereen is gesproken, kan worden vastgesteld welke cursisten bij elkaar in een groep geplaatst moeten worden. Soms kan het nodig zijn, zeker als blijkt dat cursisten in eigen land niet of nauwelijks naar school zijn

Rekenvoorbeelden

	aantal uren	prijs per uur	totaal
lesuren (20 x 2,5 uur)	50	120,-	6.000,-
voorbereiding en evaluatie	10	120,-	1.200,-
			7.200,-

	aantal uren	prijs per uur	totaal
lesuren (20 x 2,5 uur)	50	90,-	4.500,-
voorbereiding en evaluatie	10	90,-	900,-
reiskosten (20 x 50 km x 0,28)			280,-
reistijd (20 x 30 min x half tarief)	10	45,-	450,-
lesmateriaal voor 12 cursisten	12	100,-	1.200,-
			7.330,-

Positieve invloed op de uurprijs	Negatieve invloed op de uurprijs
- lessen aan kleine groepjes of individuen	- lessen voor grote groepen
- meer uren / groepen achter elkaar	- weinig uren achter elkaar / maar één groep
- meer trajecten met ongeveer dezelfde opzet en inhoud	- unieke trajecten
- gebruik van standaard lesmateriaal	- op het bedrijf aangepast materiaal
- standaard intakegesprek	- uitgebreide intakeprocedure
- meer opdrachten bij dezelfde opdrachtgever	- eenmalige opdracht
- startend (eenmans)bedrijf	- bekende, grote instituten (ROC's)

Hou er wel rekening mee dat financiering uit WEB-gelden (zie onder het kopje 'financiering') alleen aan ROC's wordt toegekend.

geweest, na te gaan of mensen misschien analfabeet zijn.

Certificaten en diploma's

Voor de cursussen FNV NODW krijgen cursisten aan het eind een certificaat. Dit wordt uitgegeven door de Stichting Empowerment Centre EVC (www.stichting-ec.nl). Zie ook hoofdstuk 6. Andere bedrijven gebruiken soms eigen certificaten, verklaringen en toetsingsprocedures.

Randvoorwaarden

- De lessen vinden wekelijks plaats, bij voorkeur op een vast tijdstip.
- De ruimte is geschikt is als lesruimte.
- Het is voor de cursisten fijn te weten dat ze alle lessen kunnen volgen.
- Het is prettig als de docent in het bedrijf kan kopiëren, zodat hij meegebracht materiaal of gemaakte opdrachten direct voor iedereen kan kopiëren.

**“Arme sloeber, aan de grote klok hangen en geen ijzer met handen breken.”
De dertigjarige Helene Rangurai giert het zelf uit van de lach, als ze deze spreekwoorden achter elkaar opratelt alsof het niets is.**

Deze vrolijke, spontane vrouw is afkomstig uit het West-Afrikaanse land Burkina Fasso. Ze is voor de tweede keer in Nederland en spreekt erg goed Nederlands. In februari is ze gestart met de cursus Nederlands op de werkvloer. “Ik vind de cursus erg goed. Omdat iedereen in dezelfde situatie zit, kan je ook veel van elkaar leren. Bovendien kom je ook iets van andere culturen te weten en dat is erg interessant. Vooral de rollenspellen zijn leuk. Daar wordt erg op je uitspraak gelet, want dat is belangrijk. Na de les krijg je ook opdrachten mee naar huis die je bijvoorbeeld met je werkgever kunt oefenen.”

Het zijn praktijkgerichte opdrachten. De bedoeling van de cursus is dat buitenlandse werknemers zich met de Nederlandse taal moeten kunnen redden op de werkvloer.

Helene werkt als huishoudelijke hulp en haar rollenspellen zijn dan ook gericht op situaties of gebeurtenissen die zich tijdens haar werkdag voordoen. “Vorige week heb ik bijvoorbeeld geleerd op welke manier ik om een salarisverhoging kan vragen bij mijn werkgever. Het is namelijk logisch dat ik meer geld krijg als ik langer werk omdat er meer moet worden schoongemaakt.”

**“Vooral de
rollenspellen
zijn leuk”**

Ze probeert dan ook zo veel mogelijk Nederlands spreken. “Ik praat met mijn zus, collega's, vrienden en mijn werkgever altijd Nederlands.” In 2000 werkte ze hier al een jaar als au pair. “Mijn zus is toen hier gaan wonen omdat ze met een Nederlandse man is getrouwd. Ik merk nu ook dat ik daardoor de Nederlandse taal best snel oppak. Soms herinner ik me tijdens de cursus ineens weer dingen die al weer waren weggezonden.” De uitspraak van de harde g-klank is voor Helene het moeilijkst.

Het enige minpuntje van de cursus is volgens Helene dat er sprake is van een aanzienlijk niveauverschil. “Er zit toch wel wat verschil tussen de cursisten. Ik zou het fijner vinden als je bijvoorbeeld op verschillende niveaus kan instromen.”

5. De uitvoering van de cursus: wie doet wat

De cursusaanbieder

Voorafgaand aan een cursus NODW houdt het taalinstituut dat de cursus gaat geven een vooronderzoek om een indruk te krijgen van het bedrijf als geheel en de rol van de (anderstalige) werknemers/cursisten daarin. De taal van het bedrijf en de taaltaken van de werknemer worden geïnventariseerd. Daarnaast wordt vastgesteld wat de taalvaardigheid van de werknemers is. In het vooronderzoek worden ook gegevens verzameld over de achtergrond van de deelnemer, zijn werkervaring, de verblijfsduur in Nederland, zijn functieniveau, leeftijd, enzovoort. Deze factoren kunnen allemaal een rol spelen bij het bepalen van de inhoud van de cursus. Als met het bedrijf afspraken zijn gemaakt over lesplaats en -tijd, kan de cursus starten. De docent wordt voorgesteld aan de contactpersoon van het bedrijf. De uitnodigingen aan de cursisten worden door het bedrijf verstuurd en de cursusaanbieder maakt lesmappen voor elke cursist.

Tijdens de cursus zorgt de cursusaanbieder er, liefst wekelijks, voor dat de contactpersoon, de leidinggevenden en de eventuele taalmaatjes op de hoogte zijn van wat zich in de lessen afspeelt. Dit hoeven geen ellenlange teksten te zijn; in een korte e-mail kan heel veel informatie staan.

De cursusaanbieder houdt de contactpersoon van het bedrijf goed op de hoogte van relevante gegevens over de cursisten, zoals aan- en afwezigheid, vorderingen, inzet en dergelijke. Aan het einde van de cursus zorgt de cursusaanbieder ervoor dat de cursisten een certificaat krijgen. Daarop staat waaruit het programma voor de cursus heeft bestaan en wat de cursisten daarvan beheersen. Natuurlijk zorgt de cursusaanbieder ook voor passend lesmateriaal bij de cursus.

Het bedrijf

Voordat de cursus begint, maakt het bedrijf met de cursusaanbieder, behalve over de kosten, afspraken over de plaats van de cursus,

de eisen aan het leslokaal, de taakverdeling, de overlegmomenten en de afsluiting van de cursus.

Het bedrijf gaat inventariseren bij leidinggevenden en cursisten wat de wensen zijn ten aanzien van de training. Wat wordt als probleem ervaren en door wie? Wat willen cursisten leren? Gaat het om schriftelijke of mondelinge taalvaardigheid?

Met de cursisten worden goede afspraken gemaakt over de verplichtingen die wederzijds worden aangegaan. Welke faciliteiten biedt de werkgever en wat wordt van de cursisten verwacht? Mogen de cursisten de lessen helemaal 'in de baas zijn tijd' volgen of (gedeeltelijk) in eigen tijd? Voor een goed resultaat is het belangrijk dat de cursist zo veel mogelijk of eigenlijk alle lessen volgt.

Het bedrijf zorgt voor een geschikte lesruimte met *whiteboard* en eventueel geluidsapparatuur. Het lokaal dat gebruikt wordt als leslokaal is voor alle lessen gereserveerd. Het bedrijf levert ook, ruim voor het begin van de training, gegevens over de cursisten, zoals naw-gegevens en informatie die relevant is voor de training. Ook verzamelt het bedrijf schriftelijk materiaal van de werkvloer en zorgt ervoor dat cursisten zijn uitgeroosterd, zodat ze alle lessen kunnen volgen.

Ook binnen het bedrijf worden goede afspraken gemaakt. Wie is het aanspreekpunt voor cursusaanbieder, docent en cursisten? Het is goed als dit één persoon is die goed op de hoogte is van alle afspraken rondom de cursus. Dit is iemand die het vertrouwen geniet van de betrokkenen. Hij kan het belang van de cursus uitdragen naar het middenmanagement en naar de werkvloer; hij kan het verloop van de cursus volgen en eventueel aanpassingen voorstellen; hij kan medewerkers geruststellen die bang zijn voor de gevolgen van minder goede resultaten, hij kan taalmaatjes werven.

De contactpersoon houdt de docent ook op de hoogte van alle relevante zaken rond de cursisten, zoals ziekte en afwezigheid, en

rond het bedrijf en de werkvloer, zoals trainingen die georganiseerd worden, nieuwe regelgeving, enzovoort. De docent kan er in zijn lessen rekening mee houden. De contactpersoon zorgt er ook voor dat (nieuw) schriftelijk materiaal aan de docent doorgespeeld wordt.

De contactpersoon van het bedrijf stimuleert anderen binnen het bedrijf, bijvoorbeeld de leidinggevende en P&O-functionarissen met belangstelling te volgen wat de cursisten doen in de les. Ten slotte bespreekt hij eventuele problemen of vragen direct met docent en/of cursusaanbieder. Deze contactpersoon kan bijvoorbeeld een getraind kaderlid zijn.

Vakbondsbestuurder

De bestuurder zorgt, in overleg met het bedrijf, voor draagvlak voor de cursus bij or en actieve kaderleden. Hij creëert samen met het bedrijf een sfeer van vertrouwen rond de cursus, zodat cursisten niet bang zijn dat zij worden afgerekend op hun resultaten. Hij zoekt in overleg met het bedrijf en de cursusaanbieder naar taalmaatjes onder de actieve kaderleden.

Hij volgt de voortgang van de cursus door regelmatig contact te onderhouden met betrokkenen, zoals de contactpersoon van het bedrijf en de cursusaanbieder. Hij geeft blijk van zijn belangstelling door bijvoorbeeld een gedeelte van een les bij te wonen en in de les uitleg te geven over kwesties die binnen de sector spelen en het belang van vakbonden voor de werknemers.

De bestuurder zorgt voor implementatie van Nederlands op de werkvloer in het bedrijf, in de sector en in de cao's. Hij kan het bedrijf erop wijzen hoe belangrijk het is dat NODW wordt opgenomen in het scholingsbeleid van het bedrijf. Hij kan andere bedrijven attent maken op *good practices* binnen de sector en ervoor zorgen dat bedrijven onderling ervaringen uitwisselen.



6. Afronding en certificaat

Voor de trainingen Nederlands op de werkvloer in het project van de FNV kregen cursisten aan het einde van de cursus een certificaat. Het certificaat wordt uitgegeven door de Stichting Empowerment Centre EVC (www.stichting-ec.nl) en het werd aan het einde van de cursus in aanwezigheid van bestuurder, taalmaatjes, leidinggevend en andere betrokkenen op feestelijke en officiële wijze uitgereikt.

Beschrijving inhoud cursus

Dit certificaat bevat een gemeenschappelijk deel, waarin beknopt de inhoud van de cursus is beschreven. Voorbeelden van drie verschillende bedrijven, met verschillende groepen cursisten ziet u hieronder. Bedrijf A is een productiebedrijf met Poolse werknemers die nog geen Nederlands spreken. Bedrijf B is een productiebedrijf met werknemers uit verschillende landen (zoals Turkije, Marokko, Afghanistan) die al lang in Nederland wonen en mondeling al heel goed communiceren. Bedrijf C is een zorginstelling met werknemers uit dezelfde groepen als in bedrijf B.

De inhoud van de cursus van bedrijf A:

De cursus is voor werknemers die bij de start van de cursus geen actieve mondelinge beheersing van het Nederlands (niveau 0) hebben. De cursus is gericht op het verwerven van de meest basale vaardigheden in de Nederlandse taal die de werknemers in hun bedrijf nodig hebben om in hun werkomgeving te kunnen communiceren en de begrippen die op de werkvloer worden gehanteerd te begrijpen.

Het niveau waarop zij de vaardigheden leren, is vergelijkbaar met dat van het niveau A1 van het Raamwerk Nt2.

De inhoud van de cursus van bedrijf B:

De cursus is voor werknemers van het bedrijf die al een goede mondelinge beheersing

hebben van het Nederlands, rond niveau B1, maar die nog niet voldoende durf en zelfvertrouwen hebben om actief te participeren in overleg. De cursus is gericht op het ontwikkelen van durf en zelfvertrouwen en de vaardigheden die aan de basis liggen van actieve participatie in overlegvormen, zoals een mening geven en mondeling rapporteren. Ook komen culturele aspecten van het werken in Nederland aan de orde en wordt gewerkt aan het ontwikkelen van werkgerichte schriftelijke vaardigheden.

De inhoud van de cursus van bedrijf C:

De cursus is voor werknemers van het bedrijf die al een redelijk tot hoog niveau van mondelinge taalvaardigheid in het Nederlands hebben (boven niveau A2 van het Raamwerk Nt2) maar behoefte hebben aan gerichte training op het gebied van schriftelijke rapportage.

De cursus is gericht op het aanleren van de onderliggende vaardigheden en kennis die nodig zijn om in het kader van het werk eenvoudige rapportages te kunnen verzorgen.

Beoefende vaardigheden

Verder worden in het certificaat de vaardigheden opgenomen die met de cursisten zijn geoefend en praktijkopdrachten die ze op de werkvloer of daarbuiten moesten uitvoeren. Per cursist wordt vastgelegd welke vaardigheden hij/zij verworven heeft en welke praktijkopdrachten hij/zij heeft uitgevoerd. De praktijkopdrachten worden verzameld in een taalportfolio.

Voorbeelden uit de cursus voor bedrijf A:

- De cursist kan iemand begroeten en afscheid van iemand nemen.
- Hij kan telefonisch doorgeven dat hij niet kan komen (naar de les of naar het werk) en daar een reden voor geven.

- De cursist kan vragen stellen en beantwoorden over het schema met maten en gewichten van het bedrijf:
Hoe dik/lang/hoog, breed/zwaar is ...?
Hoeveel weegt ...?
Hoeveel stuks zitten er in ...?

- De cursist begrijpt de volgende termen uit de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf: start en stop, aan en uit, de noodstop, de storing, de monteur, hoog en laag, de kleur, wit, rood, zwart, groen, de zaag, verplicht, gehoorbeschermers, veiligheidskleding, -schoenen, -helm, noodstop, de afzuiger, het magazijn, de pallet, stapelen, de kist, netjes, strak.

- De cursist kan naar de dagindeling op het werk vragen en over deze indeling vertellen, waarbij hij woorden kan gebruiken als beginnen, pauze en stoppen.

- De cursist kan zeggen waar hij werkt (bij welke machine) en op eenvoudige manier vertellen wat zijn werkzaamheden zijn.

Voorbeelden uit de cursus voor bedrijf B:

- De cursist begrijpt de informatie en instructies over het werk die op het intranet van het bedrijf staan.

- De cursist kan kritiek geven en weet hoe hij op kritiek moet reageren.

- De cursist kan een gesprek voeren met collega's over problemen op het werk.

- De cursist kan zijn standpunt overbrengen in een werkoverleg.

- De cursist kan deelnemen aan een vergadering en de voortgang volgen.

- De cursist kan een memo schrijven voor zijn chef met mededelingen over het werk.

- De cursist kan een aankondiging schrijven voor het mededelingenbord.

Voorbeelden uit de cursus voor bedrijf C:

- De cursist kent de basisregels voor het gebruik van enkele en dubbele klinkers en medeklinkers en kan deze toepassen bij het schrijven van een tekst.

- De cursist weet bij welke voegwoorden de volgorde van de bijzin verandert en kan deze regel toepassen bij het schrijven. Hij kan de regel voor de volgorde in de bijzin toepassen tijdens het spreken.

- De cursist is op de hoogte van de regels voor het schrijven van een handmatige memo en een e-mail en hij kan deze toepassen bij het schrijven van zo'n memo of e-mail.

- De cursist is op de hoogte van de regels voor het schrijven van een overdracht voor een collega die de dienst overneemt en hij kan zo'n overdracht volgens de regels en met weinig fouten schrijven.

Ook staat op het certificaat welk percentage van de lessen is bijgewoond door de cursist. Ten slotte hebben de meer gevorderde cursisten een uitspraak geformuleerd waarin zij zelf omschrijven wat zij nu, na de cursus, denken te kunnen in het Nederlands. Deze uitspraak is op het certificaat vermeld.

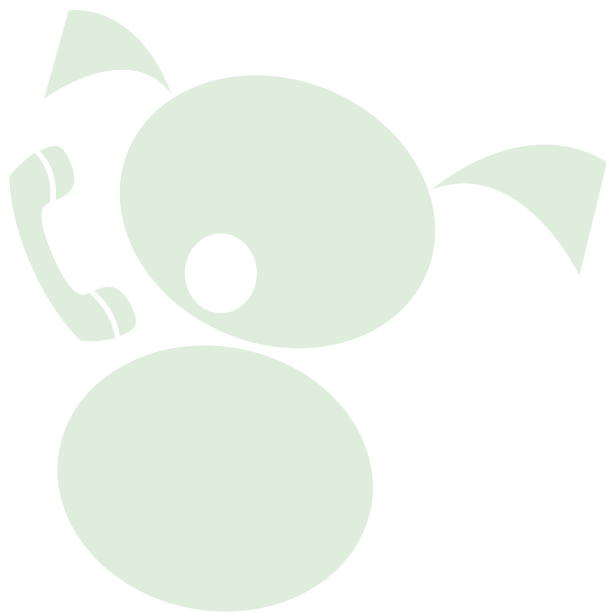
Uitspraken van verschillende cursisten uit diverse cursussen:

- 'Ik kan aan de telefoon een afspraak maken met mijn vriendin en met de dokter. Ik kan praten met de kinderen als ik ga oppassen bij mijn werkgever. Ik kan een beetje schrijven.'
- 'Ik kan Nederlands spreken met mijn werkgever, in de tram en in de supermarkt.'

- 'Ik kan nu een goed onderbouwde brief en een duidelijke e-mail schrijven.'
- 'Als mensen bij ons bedrijf samenwerken, is er nu een goede communicatie. Ook kan ik een 'storingsformulier' invullen of een 'formulier melding incident'.'

Wat de cursist kan en geleerd heeft, wordt in een cursus FNV NODW door middel van een panelgesprek tussen cursist, docent en een derde persoon, bijvoorbeeld de leidinggevende vastgesteld. Deze procedure zorgt ervoor dat de cursist zelf ook nadenkt over wat hij kan of waar hij nog aan moet werken, levert voor de cursist weinig stress op en maakt dat hij meer betrokken is bij zijn eigen leerproces en zich verantwoordelijker voelt voor de resultaten.

Andere instituten werken soms met eigen certificaten.



NIEUWE WOORDEN IN EEN NOTITIEBOEKJE

De 34-jarige Hussain El Kahan is al vijf jaar in Nederland. Hij komt oorspronkelijk uit Marokko. Hussain werkt voor Asito, een van de grootste schoonmaakbedrijven in Nederland. "Ik ben in januari gestart met de cursus. Het is belangrijk om de Nederlandse taal goed te spreken. Op dit moment ben ik voorman, dat betekent dat ik aan andere mensen instructies moet geven. Dat gaat nu echt een stuk beter", zegt hij zelfverzekerd.

Hussain wil en kan ook hoger opklimmen binnen Asito. "Maar dan moet ik wel de Nederlandse taal spreken. De cursus is hier echt goed voor, want die is vooral gericht op situaties die je tegenkomt op de werkvloer. Ik moet bijvoorbeeld met klanten praten maar ook klachten kunnen afhandelen. Ook vertel ik soms iets over de verschillende materialen die we gebruiken."

Op de vraag welke nieuwe woorden hij heeft geleerd, blijft het stil. Hij voelt in zijn zakken en zegt: "Ik heb echt wel woorden geleerd maar ik schrijf ze allemaal op in mijn notitieboekje. Dat is gemakkelijk, dan heb

ik alles bij elkaar. Zo uit mijn hoofd vind ik dat echt lastig." Jammer genoeg heeft hij vandaag zijn notitieboekje niet bij zich. Het moeilijkst van de Nederlandse taal vindt Hussain de grammatica. "Dat is zo anders dan in het Marokkaans, het lijkt niet eens op elkaar."

In juli doet hij examen en stopt dan met de cursus Nederlands op de werkvloer. "Maar in september ga ik weer drie dagen in de week naar school. Dan start bij het ROC een cursus gericht op handel en techniek, dus ik blijf voorlopig wel bijleren in het Nederlands. En dat moet ook, taal is belangrijk als je iets wilt bereiken. Mijn droom is een eigen kledingwinkel te beginnen."

7. Vervolg en verdere acties

Verwacht niet dat de training Nederlands op de werkvloer de definitieve oplossing is voor alle problemen. Ook als een manager op cursus gaat, zijn de aanpak, stijl van leidinggeven en de sfeer op de werkvloer niet meteen anders. Vervolgstappen kunnen helpen bij het verdiepen van de opgedane ervaringen.

Implementatie in personeelsbeleid

Belangrijk is NODW op te nemen in het personeelsbeleid en in de POP-gesprekken (persoonlijke ontwikkelingsplannen). Dit kan al voordat de cursus Nederlands op de werkvloer plaatsvindt.

In voortgangsgesprekken na de cursus kunnen de wensen voor een eventueel vervolg besproken worden. Laat de ex-cursisten zelf aangeven waar ze behoefte aan hebben, maar vraag ook de leidinggevende wat hij denkt dat belangrijk is voor die werknemer. Een korte cursus van enkele maanden is te overzien, zowel voor de cursist als voor het bedrijf. Laat de werknemers even met rust en kijk na een half jaar hoe ze ervoor staan. Daarna kan eventueel voor een vervolgcursus gekozen worden.

Wie zich bij de organisatie van een cursus NODW laat afschrikken door de kosten, kan een simpele vergelijking maken. De kosten voor een tweedaagse cursus voor een manager zijn vaak even hoog als de kosten voor de meerdaagse training Nederlands op de werkvloer aan een groep werknemers.

Cao-afspraken

In de cao zou vastgelegd kunnen worden dat het deel van de loonsom dat gereserveerd wordt voor scholing, ook en naar verhouding voor de werknemers op de laagste niveaus wordt gebruikt. Tot nu toe profiteren vooral de hogeropgeleiden ervan. Verder moeten scholingsbudgetten niet alleen gereserveerd te worden voor functiegerichte scholing, maar ook voor scholing in basisvaardigheden, zoals Nederlands op de

werkvloer (maar ook rekenen of computervaardigheden). Doel is functiegerichte scholing mogelijk te maken of het functioneren van de werknemer in zijn werk of privé-omgeving te verbeteren.

Werknemers dienen erop te kunnen vertrouwen dat een cursus Nederlands op de werkvloer in hun voordeel werkt en niet als verkapt selectiemiddel gebruikt kan worden. Verder mogen er geen onverwachte of onbedoelde barrières ontstaan, bijvoorbeeld doordat werknemers ineens voor de kosten van de cursus zouden moeten opdraaien als ze het bedrijf binnen enkele jaren na het volgen van de cursus verlaten.

Nederlands op de werkvloer kan een onderdeel vormen van het totale scholingsplan binnen een bedrijf, zodat de deelnemers aan een cursus geen uitzonderingspositie innemen. Waar mogelijk is er een perspectief voor de deelnemer waaruit hij zijn motivatie kan halen. Bijvoorbeeld dat hij na de cursus een kwalificerende opleiding mag volgen, waardoor hij uitzicht heeft zijn positie binnen het bedrijf te verbeteren en daarmee ook een beter salaris te verwerven.

Sommige bedrijven hebben het behalen van een start- of basiskwalificatie als doel in scholingsplannen opgenomen. Zij kunnen ook de taalvaardigheid die nodig is om zo'n startkwalificatie te behalen als doelstelling voor een training opnemen.

Voorbeeld cao-afspraken

1. De werkgever stelt werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen in de gelegenheid om de Nederlandse taal te leren op de werkvloer.

Er zijn hier drie mogelijkheden:

- een cursus laaggeletterdheid voor werknemers die onvoldoende kunnen lezen en schrijven;
- een inburgeringscursus voor werknemers die moeten of willen inburgeren;

- een cursus spreken en luisteren voor werknemers van wie de mondelinge taalvaardigheid onvoldoende is om te functioneren in het bedrijf. Daarnaast kan aan werknemers die het Nederlands wel voldoende beheersen, een cursus Nederlands geboden worden waardoor zij hun werk beter kunnen uitvoeren.

2. De werkgever informeert de werknemers over de mogelijkheid aan een dergelijke cursus deel te nemen.
3. De werkgever inventariseert welke werknemers hiervoor in aanmerking komen en laat de cursus organiseren.
4. De werkgever financiert de verletkosten. Bij cursussen die niet gericht zijn op laaggeletterdheid, financiert de werkgever ook de cursussen zelf.

Over de precieze wijze van financieren van inburgeringscursussen volgt informatie zodra het convenant Inburgering is uitgewerkt.

5. De werkgever kan de kosten declareren bij het O&O-fonds. Taalcursussen vormen een integraal onderdeel van het opleidingsaanbod.

Meervoudige benadering

Wanneer een bedrijf aangeeft dat er communicatieproblemen zijn die worden veroorzaakt door de gebrekkige taalbeheersing bij allochtone werknemers, is dat zelden het enige probleem. Vaak is er sprake van groepsvorming, waardoor de verschillende etnische groepen er nauwelijks toe komen met elkaar in contact te treden. Ook zijn leidinggevenden niet altijd in staat helder te communiceren richting de werknemers op de werkvloer en is de communicatie vaak eenrichtingsverkeer. Soms is er zelfs sprake van regelrechte discriminatie of uitsluiting op de werkvloer. Het zou daarom goed zijn waar mogelijk te kiezen voor een meer-

voudige benadering. Niet alleen een cursus Nederlands op de werkvloer, maar ook 'interculturele communicatie' of 'helder communiceren' voor leidinggevenden. Verder kan er aandacht zijn voor de vastgeroeste patronen en de groepsvorming onder de werknemers. Soms kunnen die met heel simpele maatregelen doorbroken worden.

8. Stappenplan

Actie	Bedrijf	Bestuurder Organizer OR Learning rep Kaderlid	Cursus- aanbieder	Docent	Taal- maatje
Voorafgaand aan de cursus					
Signaleren en omschrijven van het probleem - welk probleem - door wie wordt het ervaren - welke problemen hangen ermee samen - wat is er eerder geprobeerd om het probleem op te lossen - waardoor is dat niet gelukt	X	X	(X)		
Mogelijke oplossingen inventariseren: - NODW - aanvullende maatregelen	X	X			
Wenselijkheid NODW aankaarten bij werkgever.		X			
Mogelijkheden voor financiering onderzoeken: - inburgering - laaggeletterdheid - 'reguliere' cursus NODW	X	X			
Financiering regelen en vastleggen: wie betaalt wat?	X	(X)			
Draagvlak creëren bij cursisten en bedrijf: - wat zijn de voordelen voor de betrokkenen - hoe communiceren we de plannen	X	X			
Taalaanbieder zoeken.	X	X			

Actie	Bedrijf	Bestuurder Organizer OR Learning rep Kaderlid	Cursus- aanbieder	Docent	Taal- maatje
Offertes aanvragen.	X	(X)			
Offertes en voorstellen beoordelen: aanbieder kiezen.	X	X			
Afspraken maken rondom deelname aan cursus: vrijwillig, eigen tijd/werktijd, verzuim, vooruitzichten en dergelijke.	X	X			
Cursisten informeren over cursussen NODW.	X	X			
Afspraken maken met aanbieder over: inhoud cursus, lestijd, deelnemende cursisten, evaluatie, tussentijds overleg met leidinggevenden, materiaal van het bedrijf, eventueel taalmaatjes, afronding cursus.	X	(X)			
Afspraken communiceren met cursisten.	X	X			
Afspraken met cursisten maken / vastleggen	X				
Leslokaal, <i>whiteboard</i> en geluidsapparatuur regelen.	X				
Taalmaatjes werven (onder personeel).	X	X			
Taalmaatjes werven (onder actieve kaderleden).		X			
Contactpersoon voor taalmaatjes.		X			
Taalmaatjes voorlichten over faciliteiten die de vakbond kan geven.		X			

8. Stappenplan

Actie	Bedrijf	Bestuurder Organizer OR Learning rep Kaderlid	Cursus- aanbieder	Docent	Taal- maatje
Instructie taalmaatjes organiseren	X	X			
Cursisten uitnodigen voor de start van de cursus.	X				
(Schriftelijk) materiaal verzamelen voor cursusaanbieder/docent	X	X			
Lesmateriaal en cursusmappen verzorgen.			X		
Tijdens de cursus					
Contactpersoon zijn voor cursisten, collega's, leidinggevend, P&O, de or of PV, werkgever en docent.	(X)	X			
Lesinhoud laten aansluiten op wensen en behoefte van werkvloer en cursisten.				X	
Taalmaatjes op de hoogte houden van lesinhoud en dergelijke				X	
Tips voor taalmaatjes, collega's en leidinggevend				X	
De werkvloer in de les: docent op de hoogte houden van relevante zaken op de werkvloer: - nieuw schriftelijk materiaal - belangrijke gebeurtenissen	X	X			
Helpen bij de uitvoering van praktijkopdrachten	X				X
Cursisten ondersteunen, prikkelen het geleerde in de praktijk te oefenen, vragen beantwoorden					X

Actie	Bedrijf	Bestuurder Organizer OR Learning rep Kaderlid	Cursus- aanbieder	Docent	Taal- maatje
Bij cursisten informeren naar bevindingen; bevindingen communiceren naar contactpersoon		X			X
De les naar de werkvloer: - praktijkopdrachten geven - tips voor taalmaatjes en leidinggevend formulieren				X	
Schriftelijke of mondelinge tussentijdse evaluatie	X	X	X	X	
Cursisten (eventueel) voorbereiden op inhoud van externe examens (bijvoorbeeld bij inburgering)				X	
Cursisten voorbereiden op afrondende gesprekken en/of toetsing				X	
Afrondende (panel)gesprekken met cursisten voeren en resultaten per cursist vastleggen				X	
Assisteren bij (panel)gesprekken	X	X			X
Certificaten verzorgen			X	X	
Feestelijke uitreiking certificaten organiseren: tijdstip, uitnodigingen, toespraken, foto's, bloemen, catering, enzovoort	X	X	X		
Assisteren bij uitreiking certificaten		X		X	X
Certificaten uitreiken aan cursist, mede ondertekenen, persoonlijk woordje per cursist				X	
Contact onderhouden met taalmaatjes	X	X		X	

8. Stappenplan

Actie	Bedrijf	Bestuurder Organizer OR Learning rep Kaderlid	Cursus- aanbieder	Docent	Taal- maatje
Na de cursus					
Vervolgacties bespreken	X	X	X		
Tijdens het hele proces					
Vorstel NODW opnemen in loopbaanbeleid en POP-gesprekken.	X	X			
Initiatief nemen voor publiciteit (intern).	X	X			
Initiatief nemen voor publiciteit (extern sector).	X	X			
Cao-inzet op taalcurssussen.		X			
Uitvoering van cao-afsprak en afspraak op bedrijfsniveau volgen.		X			
Bij individuele werknemers behoefte aan taal cursus in kaart brengen (eventueel Quickscan uitvoeren).	X	X			
Werknemers informeren over mogelijkheden NODW.	X	X			
Werknemers informeren over andere mogelijkheden voor een taal cursus.	X	X			



Deel 2: Verslag van een jaar Nederlands op de werkvloer



INHOUDSOPGAVE

9. Ervaringen van de FNV-coördinator "NODW moet net zo normaal worden als vakgerichte scholing"	44
10. Ervaringen uit het bedrijfsleven "Tegenwoordig schrijven ze storingen zelf op"	48
11. Ervaringen uit de vakbeweging "Je komt iets brengen"	56
12. Ervaringen van docenten "Nu kunnen ze uitleggen wat ze willen"	64
13. Ervaringen van de taalmaatjes "Ze kent nu ook het begrip vertrouwen"	68
14. Samenvatting en conclusies	70

9. Ervaringen van de FNV-coördinator

“NODW MOET NET ZO NORMAAL WORDEN ALS VAKGERICHTE SCHOLING”

In 2007 startte de FNV het project-uitvoering FNV Nederlands op de werkvloer. In dit project vonden cursussen Nederlands op de werkvloer plaats in de bouw, de persoonlijke dienstverlening, de sociale werkvoorziening, gesubsidieerd werk, de schoonmaak, de zorg en de industrie. Lucelle Timmermans werd benaderd om dit project te coördineren en te begeleiden.

Timmermans: “Als docent in het volwassenonderwijs kwam ik veel anderstalige cursisten tegen die struikelden over de taal, waardoor ze niet verder kwamen in hun beroepsopleiding. Ze moesten veel teksten bestuderen en telefoongesprekken voeren. Dat was allemaal heel lastig voor ze. Ik heb toen een schakelopleiding opgezet, die als aansluiting moest dienen op de beroepsopleiding administratie. Alle taallessen waren toesneden op de vaktermen die men tijdens de beroepsopleiding zou tegenkomen. Het duurde vijftien à twintig weken. Het was een soort Nederlands op de werkvloer, maar dan gekoppeld aan de opleiding administratie.” Na haar studie taalwetenschap startte Timmermans haar eigen bedrijf. Ze kreeg van bedrijven opdracht Nederlands op de werkvloer te geven. Ook deed ze in het kader van haar studie onderzoek naar de aansluiting van taal op het werk. Toen kwam het verzoek van de FNV om te adviseren over Nederlands op de werkvloer (NODW). Uiteindelijk werd ze gevraagd het FNV-project NODW uit te voeren, met subsidie van de Stichting Instituut Gak.

De opdracht luidde vijftien cursussen in verschillende sectoren door het hele land te organiseren. Uiteindelijk werden het er twintig. “De bedoeling was dat de bonden

NODW zouden gaan implementeren in cao’s en overleggen en op de or-agenda’s zouden plaatsen. NODW is al zo’n dertig jaar oud, maar het hangt nog vaak van één P&O’er af of er iets mee gedaan wordt. Ons doel was structurele aandacht te krijgen voor de mogelijkheid van NODW, ook in de cao’s en bij de besteding van O&O-fondsen.”

Timmermans begon, samen met vakbondsbestuurders, bedrijven te benaderen met het verzoek deel te nemen aan het project. Dat bleek nog niet zo gemakkelijk. “Soms haakten ze af als ze ontdekten dat er nog best veel werk aan vast zat. Als een bedrijf besluit mee te doen aan NODW, betekent dat niet dat ze achterover kunnen leunen. Ze moeten onder hun werknemers potentiële cursisten benaderen en enthousiast maken, een contactpersoon aanwijzen, de docent rondleiden en voorzien van materiaal, cursisten uitroosteren en voor een lokaal zorgen. Want als je meedoet, dan moet je het goed doen.”

Tijd vrijmaken

En dan nog kan er wat misgaan. “Een bouwbedrijf ging enthousiast aan de slag”, vertelt Timmermans. “Op zaterdag kreeg een groep Poolse werknemers les, maar al snel was er sprake van grote uitval. Dat is natuurlijk niet goed voor de continuïteit in de lessen, dus moest de cursus helaas worden gestopt, wat we natuurlijk heel jammer vonden. De uitval had te maken met bouwprojecten die afgerond moesten worden. Dat was wel te begrijpen, maar voor iedereen ook frustrerend.” Voor veel vakbondsbestuurders bracht het project extra werk met zich mee. Dat viel niet altijd mee. “Ze moeten er tijd voor vrijmaken, hun rol is heel belangrijk. Niet alle bestuurders waren betrokken bij de werkelijke uitvoering van de cursus. Dat was niet uit onwil;



zij legden gewoon andere prioriteiten. Het is ook voorgekomen dat een afspraak niet doorging omdat er acties in voorbereiding waren. Dat kon ik heel goed begrijpen.”

En toch, benadrukt Timmermans opnieuw, is de rol van vakbondsbestuurder in dit geheel erg belangrijk. “Ik weet dat hun rol meerwaarde heeft, zowel voor de cursus als voor het vakbondswerk. Maar de alledaagse realiteit maakt dat ze het als een extra belasting ervaren. Deels omdat ze niet bij voorbaat overtuigd zijn van die meerwaarde. Daaraan moet in de toekomst nog gewerkt worden.” Een andere hobbel bleek het werven van taalmaatjes, die tijdens de training voor de cursisten goud waard kunnen zijn. Taalmaatjes kunnen zowel collega’s van de werkvloer als kaderleden zijn. Niet in elke cursus is met taalmaatjes gewerkt. Soms omdat de cursisten er geen tijd voor hadden, soms doordat er geen taalmaatjes waren. Dat was jammer.

De bonden zouden het werven van taalmaatjes ook als kaderwerk kunnen opvatten. Ze kunnen, onafhankelijk van een cursus, taalmaatjes zoeken en opleiden en later kijken waar die ingezet kunnen worden. Zo

heb je ze in elk geval paraat als je ze nodig hebt. Bovendien kunnen ze mogelijk ook worden ingezet als taalcoach bij de inburgeringscursussen.

De succesfactoren

Terugblikkend constateert Timmermans dat de meeste cursussen succesvol zijn geweest. Allemaal op een verschillende manier. “Bij een aantal bedrijven hebben taalmaatjes echt hun dienst bewezen. In andere bedrijven is de communicatie tussen werkvloer en les heel goed tot stand gekomen. Bij sommige cursussen was de inzet van de vakbondsbestuurder erg groot. Daar is alle informatie die door de cursus over bedrijven en de arbeidsvoorwaarden loskwam ten volle benut.” Wat overall goed geslaagd is: dankzij het FNV-project is aan bedrijven getoond dat NODW goed te organiseren is en dat het echte meerwaarde heeft voor de onderlinge communicatie en het begrip. Timmermans: “Duidelijk is geworden dat vakbond en bedrijf heel goed kunnen samenwerken bij het verstevigen van de positie van werknemers. Vaak lijken die belangen tegenstrijdig, maar in dit geval is dat dus niet zo.”

Inhoudelijk is zij ook tevreden. “Het is gelukt goede docenten te vinden. NODW is iets anders dan gewoon Nederlands geven. Een docent moet goed kunnen improviseren, zich kunnen inleven in een bedrijf en zijn werknemers en ook oog hebben voor communicatieprocessen op de werkvloer. De docenten in dit project hadden die bevlogenheid.”

Een andere succesfactor: er is nadrukkelijk geprobeerd collega's en leidinggevenden van de cursisten bij de taalontwikkeling te betrekken. Dat is goed gelukt, zegt Timmermans. “Ze zagen snel dat ze ook een rol hadden, door bijvoorbeeld anders met anderstaligen te communiceren. Overal hoor je dat de sfeer verbeterd is. En soms stuit je op leuke verrassingen. Bij een bedrijf hield ik intakes met aanstaande cursisten. Over een man die al heel lang bij het bedrijf werkte, werd gezegd: ‘En hij spreekt nog steeds geen Nederlands.’ Ik ging met hem praten en hij bleek best goed Nederlands te spreken. Toen werd duidelijk dat alle Nederlandse collega's standaard Engels spraken tegen iedereen van wie ze dachten dat hij uit een ander land kwam. Die collega's wisten niet eens dat deze man zo goed Nederlands sprak. Maar als je het niet probeert, dan zul je werknemers het ook nooit leren.”

Meerwaarde van vakbond

Ten slotte zegt Timmermans: “Ik vind het belangrijk dat NODW net zo normaal wordt als willekeurig welke vakgerichte scholing. Nu heeft het nog een bijklank van ‘laagopgeleid’ en ‘allochtoon’. Maar iedereen moet eigenlijk aan zijn taal werken, ook de hoogopgeleiden, ook de Nederlanders. Het is geweldig om te zien dat bij alle cursussen door bedrijven de intentie is uitgesproken om met Nederlands op de werkvloer door te gaan en enkele bedrijven zijn al zover. Dat beschouw ik als een enorm succes. Dat is ook de meerwaarde van de bemoeienis van vakbondsbestuurders.”



“IK BEN VEEL ZELFBEWUSTER GEWORDEN”

“Het fijne van de cursus is dat ik in mijn werk nu beter kan uitleggen wat ik bedoel. Ik praat meer met Nederlandse collega's. Voordat ik de cursus deed durfde ik niet goed te praten of dingen te vragen. Dat durf ik nu wel”, zegt Zineb Drissi (41) lachend.

Zineb is Marokkaanse, zij is getrouwd en heeft vijf kinderen. Zij woont al 21 jaar in Nederland. “Ik heb al vaker een cursus Nederlands gedaan omdat ik erg graag heel goed de taal wil leren. Als je in Nederland woont en wil blijven wonen, dan vind ik dat je goed Nederlands moet kunnen spreken. Mijn man spreekt goed Nederlands en mijn kinderen spreken het vloeiend. Dat wil ik dus ook. Thuis praten we Nederlands en Arabisch, maar mijn kinderen praten vooral Nederlands”, zegt ze.

Zineb heeft de cursus Nederlands op de werkvloer met veel plezier gevolgd. Ze heeft er veel geleerd. Ze krijgt veel steun van haar omgeving, dat is een groot voordeel, vindt ze. Haar baas, maar ook haar man stimuleren haar om door te gaan. Haar kinderen helpen haar bij het huiswerk.

Ze werkt bij Cartesius in Utrecht. Een bedrijf dat werkgelegenheid biedt in verschillende werksoorten aan langdurig werklozen. Werknemers kunnen in diverse werkomgevingen werkervaring opdoen en vaardigheden ontwikkelen. Zineb: “In mijn werk doe ik verschillende dingen. Ik heb onder andere als receptioniste gewerkt en in de schoonmaak. Nu werk ik als conciërge op een school, dat is erg leuk, werken met al die kinderen.

“Ik ben niet uitgestudeerd, ik wil nog meer. Ik wil meer weten, beter praten, alles kunnen lezen en doorgaan tot ik helemaal alles kan in het Nederlands. Ik ben dankzij de cursus echt zelfbewuster geworden bij alles wat ik doe, dat is een fijn gevoel”, besluit Zineb Drissi.

10. Ervaringen uit het bedrijfsleven

“TEGENWOORDIG SCHRIJVEN ZE STORINGEN ZELF OP”

Nederlands op de werkvloer is niet alleen een oplossing voor het communicatieprobleem dat door deelnemende bedrijven wordt gevoeld. Het brengt ook de verschillende werknemers dichter bij elkaar. Dankzij de inzet van taalmaatjes, maar ook door de ontdekking dat collega's met elkaar in gesprek kunnen gaan. Werkgevers en leidinggevenden ervaren sinds de cursus een betere sfeer op de werkvloer en zien soms in de kantine dat hun werknemers elkaar meer opzoeken.

De aanvang

Alle deelnemende bedrijven hebben te maken met diverse groepen migranten of Polen die het Nederlands niet of niet goed beheersen. Cartesius is een bedrijf uit Utrecht dat tijdelijk werkgelegenheid in verschillende werksoorten biedt aan langdurig werklozen. De instelling richt zich op de uitvoering van werkzaamheden voor derden. Ze maken gebruik van loonkostensubsidie als opstap naar een niet-gesubsidieerde baan.

Cartesius kwam op het idee van Nederlands op de werkvloer toen dat tijdens het cao-overleg met een bestuurder van ABVAKABO FNV ter sprake kwam. “We waren al op zoek naar een taaltraining, omdat we veel anderstaligen in dienst hebben die het Nederlands niet zo goed onder de knie hebben”, licht Mieke Kraan, hoofd P&O bij Cartesius, toe. “We hebben mensen in ons bedrijf met wie je niet goed een gesprek kunt voeren. Ook rondom de veiligheid zagen we de noodzaak: het is belangrijk dat ze hun werkinstructie kunnen lezen en begrijpen.” Naarmate er meer anderstaligen in dienst kwamen, steeg de noodzaak om het taalprobleem aan te pakken. “Ook worden er meer eisen aan de functie gesteld”, zegt

Kraan. “Vroeger was een gesubsidieerde baan ‘voor eeuwig’, tegenwoordig hebben we te maken met een uitstroomdoelstelling: na drie jaar moet iemand doorstromen naar een reguliere baan. We hebben hier mensen die 25 jaar in een uitkering zaten en nooit iets aan de Nederlandse taal hebben gedaan. Het wegnemen van die taalachterstand is inmiddels een must.”

Ook het type werknemer veranderde bij Cartesius. “Vroeger hadden we mensen in dienst uit een achterstandswijk, laaggeleiden met een straatcultuur. Dat waren van oorsprong onze mensen. Tijdens bedrijfsfeesten werd Nederlandse meezingmuziek hard gezet en werd er ingehaakt. Echte bierfeesten, waarna ze in polonaise de deur uitgingen, bij wijze van spreken. Dat gaat nu niet meer op. De anderstaligen zitten er onwennig bij als zo'n soort feest gegeven wordt. En daarmee werd de scheiding der groepen ook duidelijk.”

Het FNV-project bleek goed aan te sluiten bij de behoefte van de instelling. Kraan: “We vonden het meteen ideaal, omdat het binnen ons bedrijf, ‘in huis’ kon worden gegeven.”

Royal Stone Nederland is een bedrijf in 's-Heerenberg met zeventig werknemers. Het vervaardigt keukenwerkbladen uit composiet en graniet. Er werken zo'n vijftien allochtonen, waarvan tien Polen. Directeur Herman Brans werd tijdens een or-overleg geattendeerd op de FNV-cursus NODW. “Toen heb ik contact opgenomen met de FNV-coördinator”, zegt Brans. “We hadden hier nogal wat communicatieproblemen en dat had gevolgen voor de werkinstructie en de gezelligheid onder elkaar. Er werden groepen gevormd. De Polen

trokken veel onderling met elkaar op en dat werd niet altijd gewaardeerd.”

Royal Stone werkt al zeven à acht jaar met Poolse werknemers. “In het begin hadden we Duitssprekende Polen, maar sinds drie jaar hebben we er een paar die alleen maar Pools spreken. Zij worden door andere Poolse collega's geïnstrueerd. Dat had natuurlijk invloed op de veiligheid. De Polen vormden een groep binnen een groep en dan krijg je een situatie dat er meer over dan met elkaar wordt gesproken. Dat wilden we veranderen.”

Bij Stago, een Hoorns bedrijf in de elektrotechnische industrie en onderdeel van Schneider Electric, werken honderdtwintig mensen. Voor dit bedrijf kwam het FNV-project als geroepen. “We vonden het heel belangrijk dat onze mensen beter Nederlands leren spreken”, vertelt Nelleke Hanssen-Sanders, HR-officer bij Stago. “Sommige allochtone medewerkers zijn al heel lang in dienst, maar beheersten de taal toch onvoldoende. We hebben een groep Vietnamezen die veel met elkaar in de eigen taal praten. We doen altijd veel aan opleidingen. Als werkgever hebben wij er de afgelopen jaren al vaker voor gezorgd dat de buitenlandse collega's Nederlandse taaltrainingen kregen. Nu vonden we het tijd om weer iets aan de taal te doen. We waren specifiek op zoek naar deze cursus Nederlands op de werkvloer, omdat aan de functies steeds hogere eisen worden gesteld. Bij de ROC's vonden we niets geschikt. Via via hoorde de voorzitter van onze or van het project van de FNV.”

De behoefte aan deze cursus kwam volgens Hanssen-Sanders van het hele bedrijf, maar vooral ook van de directie. “Die wil er zeker van zijn dat iedereen de belangrijke werk- en veiligheidsinstructies goed kan lezen en begrijpen. Bovendien merkten we tijdens werkoverleg dat deze mensen niet veel zeiden. Dat ging overigens niet alleen om de Vietnamezen, we hebben ook Turkse medewerkers en een Poolse collega. We merkten dat de groepen tijdens de lunchpauze onder elkaar bleven. Er hing

wel een goede werksfeer, maar ze trokken weinig met anderstalige medewerkers op.”

De voorgeschiedenis

Sommige bedrijven hadden zich al eerder georiënteerd op een taal cursus voor hun medewerkers. Zoals Cartesius in Utrecht. “We hebben ons eerst georiënteerd op ROC's, maar die boden alleen complete cursussen”, vertelt Mieke Kraan. “Wij vinden het ook belangrijk dat onze cursisten werknemerservaring opdoen. We kunnen ze ook niet zomaar twee jaar naar school sturen. Ondertussen waren we bezig met onderhandelingen over onze cao en daar kregen we het over schooling. Vakbondsbestuurder Sengül Sözen van de ABVAKABO FNV bracht ons op het idee.” Het bedrijf zag daar meteen de oplossing in. “We hebben alle mensen van allochtone afkomst aangeschreven en een *paper* in de kantine opgehangen. We hebben niet gezegd: ‘Het moet’ of ‘Jij hebt het nodig’. Uiteindelijk bleek er grote belangstelling. We zijn aanvankelijk begonnen met een handjevol, maar inmiddels hebben we twee groepen van veertien mensen.”

Ook Stago was eerder met Nederlandse taallessen in de weer geweest, maar nooit in combinatie met de werkvloer. “De cursus van de FNV kwam op het goede moment”, zegt Nelleke Hanssen-Sanders. “We hebben bijvoorbeeld een Vietnamese *supervisor* die bij het leidinggeven aan een andere allochtone medewerker soms geconfronteerd werd met taalproblemen van beide kanten. Medewerker en leidinggevende hadden in dit geval een andere nationaliteit en beheersten allebei de Nederlandse taal niet perfect. Tijdens een interne cursus communicatie werd duidelijk dat verbetering van het Nederlands alle allochtone medewerkers op de afdeling ten goede zou komen.”

Het bedrijf besloot een groep allochtone werknemers en twee leidinggevenden, bij wie de nadruk op schriftelijk rapporteren lag, apart te trainen. De intakes met de potentiële cursisten verliepen volgens Hanssen-

Sanders heel goed. “Daardoor hebben we onder meer besloten twee mensen extern Nederlandse les te laten volgen, omdat hun niveau te laag was voor het gemiddelde in de rest van de groep. Ik heb zelf, samen met de *supervisor*, vooraf gekeken naar de werknemers en degenen geselecteerd waarvan we dachten dat zij het nodig konden hebben. In eerste instantie staan mensen nooit te trappelen om een cursus te volgen, dus we hebben ze met zachte drang zover gekregen. Het bijwonen van de lessen is verplicht gesteld, maar niet iedereen voelde de noodzaak.”

Royal Stone had nooit eerder gezocht naar een soortgelijke taal cursus, omdat het probleem lange tijd niet gevoeld werd. “Zo’n drie jaar geleden werd het pas een item”, vertelt Herman Brans. “Toen we van die cursus hoorden, kwamen we op het idee om die ook hier te doen. Iedereen die niet goed Nederlands sprak, kreeg de mogelijkheid om de cursus te doen. De fabrieksleiding heeft de werknemers geselecteerd en daarna volgde een intake. Uiteindelijk zijn er elf op cursus

gegaan. We deden dit samen met een uitzendbureau, dat ook nog drie cursisten leverde. Onder onze cursisten heerste meteen enthousiasme. Ik had de indruk dat ze het erg leuk vonden om hieraan mee te doen.”

De uitvoering

Kritiek op de uitvoering van de cursus is er nauwelijks. De geïnterviewde bedrijven stellen vast dat de cursus goed voorbereid is. “Ik vind het een heel goed project, omdat het echt maatwerk was”, zegt Nelleke Hanssen-Sanders. “Er was veel contact met de docent en mij en de taalmaatjes. Ik was trouwens zelf ook taalmaatje. De docente heeft veel rekening gehouden met onze wensen. De cursus vond plaats gedeeltelijk in werktijd en/of aansluitend op de werktijd. Dat was goed te combineren, maar de docente zei wel eens dat sommigen erg moe waren.” Cursisten moesten zelf de helft van de studietijd investeren en de andere helft was voor rekening van het bedrijf.

Op advies van de FNV-coördinator organiseerde het bedrijf bijeenkomsten voor taalmaatjes. “We hadden er in totaal zeven,

een paar van de werkvloer en een paar van kantoor. De meerwaarde van de taalmaatjes was dat cursisten een aanspreekpunt hadden en veel meer met elkaar spraken in het Nederlands. We spraken over gewone dingen en leerden veel van elkaars cultuur. Dat was heel erg leuk. Soms kwam ik in de kantine en zag iemand met de Metro of Spits zitten en dan knoopte ik een praatje aan. Zo raakten we op een andere manier in gesprek.”

Over de docente is het bedrijf erg tevreden. “Ze werkt als zelfstandige en heeft veel ervaring met deze groepen”, merkt Hanssen-Sanders op. “Ze heeft vooraf heel veel gesprekken gevoerd met mensen en zich helemaal verdiept in ons bedrijf. Dat vond ik uniek om mee te maken, daar ging ze heel ver in.”

Ook bij Royal Stone verliep de cursus goed. Herman Brans voerde een kennismakingsgesprek met de FNV-coördinator om alle mogelijkheden door te spreken. Die ging op zoek naar een docent, waarna de cursus van start is gegaan. “Ik merkte wel dat het samenstellen van een homogene groep nog niet meeviel. Van twee à drie vroeg ik mij af of ze het zouden redden.”

De cursisten van Royal Stone kregen elke vrijdagmiddag drie uur les. Op die dag wordt slechts vijf uur gewerkt. Royal Stone werkt met drieploegendiensten. Veelal volgden de cursisten les nadat hun dienst erop zat. Daarvoor kregen ze wel overuren uitbetaald. Brans: “Op de vrijdag voor Pasen was het lesgeven even lastig, want dan willen de Polen graag naar hun familie. Een andere praktische hobbel was het gelijkwaardig met elkaar omgaan en Nederlands durven spreken in de groep. Dat heeft even tijd gekost.”

De cursus vond plaats in een leslokaal binnen het bedrijf, dat ook gebruikt wordt om klanten te instrueren. Zo’n zes taalmaatjes werden gevonden binnen het bedrijf. “Zij kregen van de docenten af en toe een specifiek verzoek om dingen met de cursisten

te oefenen. Ook hielpen ze met huiswerk en oefenden met woorden. Dat verhoogde de sfeer op de werkvloer en dan heb je al wat integratie te pakken. Cursisten hadden bovendien het gevoel dat wat zij deden er ook werkelijk toe deed. Dat het bedrijf dit serieus nam.”

Mieke Kraan van Cartesius kan niet een, twee, drie een hobbel in de uitvoering van het traject noemen. “Misschien de kloof tussen droom en daad. Iedereen onderschrijft de noodzaak, maar dan komt het aan op de praktische realiseerbaarheid. Mensen moeten één middag voor meerdere weken uitgepland worden. De FNV-coördinator wilde met taalmaatjes werken, maar daar vond ik geen mensen voor. Dat was moeilijk te organiseren. We hebben nog geprobeerd via de or mensen te werven, maar dat is helaas niet gelukt.”

Over de samenwerking met de docente is Kraan tevreden. “Met haar hebben we doorgesproken hoe wij de cursus wilden. We konden de cursus in huis geven en hadden ook invloed op het tijdstip. We hebben de cursisten vrijgesteld voor deze uren.” Kraans verwachtingen over de gevolgen van de cursus NODW liggen laag. “Ik geloof niet dat er wonderen gebeuren na deze cursus. Mijn doel is dat de cursisten enthousiast worden om te leren. Dat we mensen wegen kunnen bieden om naar school te gaan. Als we dat bereikt hebben na de cursus, ben ik al heel tevreden. Inmiddels zijn we opnieuw in gesprek met een ROC, die nu wel een cursus op maat wil organiseren.”

De cursisten

De meeste bedrijven zien hun cursisten gemotiveerd aan de slag gaan. Soms zit er een enkeling tussen die wat minder enthousiast is. Bij Royal Stone hadden ze voor zover Herman Brans het kan beoordelen allemaal zin in de training. “Ik zie dat de jongens het leuk vinden. Als ik in de fabriek kom en Nederlands praat, praten ze Nederlands terug. Sommigen roepen meteen ‘Goedemor-



gen!’ en dan maken we daar een spelletje van. Ik heb de indruk dat ze tevreden zijn over de docente. Wij ook, want er wordt met onze wensen rekening gehouden. Ze levert maatwerk.”

Ook ziet Brans gaandeweg verandering bij de cursisten. “Ik zie vooral dat ze meer met elkaar doen. De drempels zijn wat lager. De Poolse jongens hadden de neiging in hun eigen groep te leven. Dat neemt nu af. Dat zie ik in de kantine en tijdens werkoverleg. Ze zeggen meer en maken meer contact met anderen. Er zijn er twee die hele volzinnen kunnen spreken. Zij zijn in hun Nederlandse taal echt van niets naar behoorlijk wat gegroeid. De meerwaarde voor ons? Een betere werksfeer, wat ook weer meer kwaliteit aan het product brengt. De andere medewerkers vinden het feit dat we NODW voor deze groep organiseren ook leuk. In het verleden werd er wel gemopperd op de Polen, omdat ze zo’n eigen groep vormden, maar dat is nu niet meer.”

Ook bij Cartesius vinden de cursisten de training leuk, merkt Mieke Kraan. “Volgens mij is de opkomst behoorlijk hoog. Je moet je realiseren dat bij deze doelgroep het verzuim hoog ligt. Ze vinden het lastig werk en privé te scheiden. Dat staat wel eens een normale gang van zaken op het werk in de weg. Maar ik zie ze enthousiast in de weer met hun werk- en leerboek. Ze lopen weg met de docente. Ook zij doet het met plezier.” Of er onder invloed van NODW ook waarneembare veranderingen op de werkvloer plaatsvinden, kan Kraan op het moment van het interview niet zeggen. “De cursus loopt nog, dus ik kan nog geen conclusie trekken. Bij één cursist zie ik een heel duidelijke verandering, zij is uit zichzelf al aan het leren geslagen. Zij stuurt inmiddels de hele schoonmaak aan.” Binnen het bedrijf heeft de cursus ook enige invloed. “Ik denk dat deze training door de bedrijfsleiding en de direct leidinggevenden gesteund wordt. We gaan eindgesprekken met de cursisten organiseren en daar willen ze graag bij zijn.”

Bij Stago lag de motivatie onder cursisten in het algemeen erg hoog, constateert Nelleke Hanssen-Sanders. “Bij enkelen was die iets minder, maar dat hou je altijd. In het algemeen vonden ze het leuk om de cursus te volgen. Er hing ook een positieve sfeer in de lessen. Wat dat betreft ook petje af voor de docente.”

In totaal hebben de cursisten twintig lessen gekregen. Dat is volgens Hanssen-Sanders te kort om grote verschillen te zien. “Bij mijn uitleg tijdens het invullen van de formulieren voor het onderzoek naar de tevredenheid van het personeel merkte ik wel dat mensen mondiger zijn geworden, meer durven, meer initiatief nemen en beter participeren. Ze maken nu ook vaker een praatje over bijvoorbeeld het weer.”

Als meerwaarde voor het bedrijf ziet ze dat mensen gaan meedenken. “Dat is voor ons heel belangrijk. We betrekken mensen bij nieuwe dingen, maar als ze dat amper begrijpen kom je niet veel verder. Nu merk ik dat ze meer moeite doen om het te begrijpen. De cursus heeft zeker ook invloed gehad op anderen in het bedrijf. Ik denk dat er meer met elkaar wordt gepraat.”

Afronding en toekomstplannen

Alle bedrijven organiseren een feestelijke afronding van de cursus. Ze vinden het allemaal belangrijk aan de cursisten even speciale aandacht te besteden. Bij Cartesius krijgen ze eerst een eindgesprek met vragen als: ‘Hoe heb je de cursus gevonden’ en ‘Wat heb je ervan geleerd’. Daarna volgt een echte certificaatuitreiking. “Dat is heel belangrijk voor hen”, zegt Mieke Kraan, “dat moet je niet onderschatten. Zo’n certificaat is voor de meesten het eerste diploma dat ze halen. Daar zijn ze enorm trots op. Ja, ik vind dit absoluut een gepaste manier om dit traject af te sluiten.”

Bij Cartesius komt zeker een vervolg van NODW. Het bedrijf werkt nu samen met ROC Midden Nederland. Zij bereiden maatoplossingen voor op niveau 1 en niveau 2. “Fundamenteel voor elke opleiding is de taalvaardig-

heid”, zegt Kraan. “Iedere deelnemer maakt een eenvoudige taaltoets, op basis van de uitkomst wordt al dan niet een taaltraject aangeboden. Vanaf september starten deze activiteiten. Voor laaggeletterde autochtonen willen we ook het niveau laten bepalen en zo nodig een apart traject uitzetten. Hier willen we de or ook bij betrekken.”

Naast het ontwikkelen van maatwerk voor het eerste jaar, in de vorm van een AKA opleiding (niveau 1), wordt aansluitend een meer vakgerichte opleiding (BBL, niveau 2) op maat geschreven. “Voor wat betreft de financiering is het onderzoek in volle gang. Vast staat wel dat de deelnemer geen bijdrage hoeft te leveren en bovendien staat vast dat de opleiding tijdens werktijd in huis wordt gegeven.”

Het is nog de vraag of ze met taalmaatjes gaan werken. “Het idee is heel charmant”, vindt Kraan, “maar het is praktisch niet eenvoudig. Ik ga er wel vanuit dat de bereidheid om elkaar onderling te helpen zal groeien.”

Ook bij Stago houdt de docente met alle cursisten een panelgesprek. Niet als examen, maar als afronding. “Daarna organiseren we een officiële middag rond de uitreiking van certificaten”, vertelt Nelleke Hanssen-Sanders. “Een bestuurder van de FNV doet een woordje, evenals iemand van de directie. We geven ze als bedrijf ook een herinnering mee. Dat wordt een rode boerenzakdoek met daarin een Hollands blikje chocola. Daaraan hangt een kaartje met de uitleg over het woord en oorsprong: rugzakje voor onderweg. Wij vragen de medewerker om alle opgedane kennis symbolisch erbij te doen en wensen hen een goede reis met Nederlands op onze werkvloer. Verder zijn er hapjes en drankjes. Ik vind het absoluut een goede manier om de cursus zo af te sluiten. Zo maken we hun inspanning ook bijzonder.” Stago gaat zeker in de toekomst verder met cursussen Nederlands op de werkvloer. “Ik wilde dat eigenlijk al meteen, maar het is beter om even rust te nemen. Ons bedrijf besteedt altijd al veel aandacht aan trainin-

gen. Deze cursus was voor ons noodzakelijk. De volgende cursus betalen we zelf, daarvoor hebben we een opleidingsbudget. Eén medewerker is analfabeet. Met hem gaan we ook aan de slag, maar dat wordt een apart traject. Misschien gaan we ook weer met taalmaatjes werken.”

Een diploma-uitreiking met een gebakje zal ook als afsluiting van de cursus bij Royal Stone plaatsvinden. “Dat is een mooie manier, omdat je daarmee een stukje waardering voor de inzet van de mensen toont”, zegt Herman Brans. “Aan de ene kant betalen we hun lesuren door, maar we mogen ook wel even stilstaan bij dit moment. Voor de taalmaatjes is dit eveneens leuk.”

Na de zomer geeft Royal Stone een vervolg aan de cursus, op dezelfde manier als in het afgelopen jaar. “Dat moeten we inderdaad nu zelf gaan betalen, maar dat is geen probleem, want het is de moeite waard. De structuur ligt er, dus het is gemakkelijk om de lijn door te trekken. De belemmering van ‘hoe krijg ik dit georganiseerd?’ is groter dan de financiële hobbel. We hebben hier heel weinig verloop, dus de investering vertaalt zich zeker terug naar het bedrijf. De cursus na de zomer loopt tot kerstmis en daarna zien we wel verder.”

De eigen rol; een terugblik

De cursus NODW bleek geen grote belasting voor de bedrijven. “Als HR-officer heb ik de cursus intern gecoördineerd en gefaciliteerd en de contacten onderhouden met de docente”, zegt Nelleke Hanssen-Sanders. “Dat vond ik niet belastend, ik vond het echt de moeite waard. De volgende keer doe ik dit zeker weer.”

Want de resultaten zijn dagelijks zichtbaar bij Stago. “De docente heeft veel gewerkt met formulieren van ons bedrijf. De cursisten vullen die tegenwoordig zelfstandig in. Dat is echt een grote prestatie. Als er bijvoorbeeld een storing is in een machine, moet dat gemeld worden. Vroeger gingen ze naar hun leidinggevende en meldden dat

mondeling. Tegenwoordig schrijven ze het zelf op. Dat vind ik heel leuk, ook voor de docente. Daar heeft zij voor gezorgd.”

Hanssen-Sanders vindt dat iedereen goed meewerkte aan de opzet en uitvoering van de cursus. Ook leidinggevendenden deden hun best om de cursisten goed te roosteren, zodat ze naar de cursus konden. “De taalmaatjes namen echt de tijd voor hun collega’s. In het personeelsblad is veel aandacht gegeven aan de cursus, zodat iedereen de ontwikkelingen kon volgen. Verder zijn alle cursisten inmiddels in het bezit van een woordenboek Nederlands als tweede taal. Die konden door de FNV in bruikleen worden gegeven, maar wij vinden het belangrijk dat medewerkers er ook na de cursus gebruik van kunnen blijven maken. Na de cursus gaat het leren van Nederlands natuurlijk gewoon door. Daarom heeft Stago de woordenboeken voor hen betaald.”

Ook voor Herman Brans van Royal Stone was de cursus geen extra belasting. “Ik heb het signaal opgepakt, afspraken gemaakt en enthousiast meegedaan bij elke ‘Goedemorgen!’. Ik ben erg tevreden over het verloop van de cursus en ieders bijdrage. Ik heb het gevoel dat de structuur werkte en al eerder was uitgetest. De docente zetten we inmiddels ook in voor een andere cursus. Hierin werken we aan het optimaliseren van de schriftelijke communicatie met onze klanten. Zij is prima voor dit soort praktische zaken.”

Bij Cartesius in Utrecht overheerst eveneens tevredenheid. Mieke Kraan vond het extra werk niet te veel. “Ik heb de organisatorische kant voor mijn rekening genomen. De groepen geselecteerd, de uitnodigingen samengesteld en verstuurd en de contacten met de docenten en de FNV-coördinator onderhouden. De volgende keer zouden we het niet anders doen. Het kwam allemaal best degelijk tot stand.”

Ook is ze tevreden over de anderen met wie ze tijdens de cursus samenwerkte. “Het is be-

langrijk dat je ondersteuning binnen het bedrijf krijgt. Je moet strategisch te werk gaan en met alle belangen rekening houden.”



“COMMUNICEREN IS ERG BELANGRIJK”

Ümit Kontas (38) komt uit Turkije, is getrouwd en heeft twee kinderen. Een zoon van tien en een dochter van vijf jaar. Hij is zestien jaar geleden naar Nederland gekomen in het kader van gezinshereniging.

Ümit: “Ik kan goed Nederlands lezen en ik versta eigenlijk alles. Ik lees veel kranten, daar heb ik geen probleem mee. Mijn probleem ligt vooral bij het schrijven en de uitspraak. Die uitspraak is voor mij echt moeilijk, het staat er zo anders dan dat je het uitsprekt.”

Thuis spreekt Ümit overwegend Turks. Zijn vrouw is nog bezig met haar inburgeringscursus en zijn kinderen spreken een mix van Turks en Nederlands. “Ik wil de taal goed leren omdat ik voorlopig in Nederland blijf wonen. Misschien ga ik ooit, als ik oud ben, terug naar Turkije, maar dat is nog ver weg.”

Ümit is procesoperateur in een glasfabriek. Hij wil daar graag wat hoger op komen. Daarom volgt hij ook technische cursussen. In september gaat hij beginnen met

algemene techniek. Daarbij komt zijn cursus Nederlands goed van pas. “Als ik tijd overhoud, wil ik wel verder met Nederlands, maar eerst begin ik met de cursus algemene techniek. Dat kost me al veel tijd en energie.”

Ümit heeft de cursus Nederlands op de werkvloer via zijn werk gedaan. De tien lessen werden in de fabriek gegeven. Zijn groep bestond uit vier mensen. “Die tien lessen vond ik eigenlijk te weinig. Je kunt niet heel veel leren in zo’n korte tijd. Ik vind het wel een goede cursus. We hebben vooral heel veel gediscussieerd over van alles en nog wat, en allemaal in het Nederlands.” Helaas is aan zijn uitspraak niet erg veel veranderd. “Maar ik kan nu wel beter schrijven, en ik heb meer zelfvertrouwen gekregen, bijvoorbeeld bij discussies.”

Communiceren is erg belangrijk, vindt Ümit. “Veel discussiëren op je werk helpt om respect voor elkaar te krijgen. Om elkaar beter te begrijpen. En daarvoor moet je goed Nederlands kunnen spreken.”

11. Ervaringen uit de vakbeweging

“JE KOMT OP EEN ANDERE MANIER BIJ BEDRIJVEN BINNEN: JE KOMT IETS BRENGEN”

Vakbondsbestuurders die het afgelopen jaar (zijdelings) betrokken waren bij het FNV-project Nederlands op de werkvloer, zijn het er unaniem over eens dat NODW een uitstekend middel is om werknemers weerbaar te maken. Ook als bindmiddel is NODW geschikt: vakbondsbestuurders krijgen beter contact met werkgevers en leren (toekomstige) leden goed kennen. Ze waren blij verrast door de snelheid waarmee de cursisten het Nederlands oppikten en ook tevreden over de inzet van de docenten.

Het binnenkomen

Iedere bestuurder raakte op een andere manier betrokken bij het FNV-project NODW. Katrien Depuydt, organizer bij ABVAKABO FNV, had bijvoorbeeld al contact met de werknemers van Dienstverlening Amsterdam. Het gaat vooral om vrouwen die als huishoudelijke hulp bij particulieren werken. “Mijn functie als organizer is nieuw”, zegt Depuydt. “Het houdt in dat ik leden ondersteun als ze zich willen organiseren. Ik help werknemers een vakbondsstructuur op te bouwen en gemeenschappelijke problemen op te pakken. Voorheen was er een beleidsmedewerker die het FNV-project NODW heeft opgestart. Ik heb het werken met deze groep overgenomen.”

Daan Withagen, regiobestuurder van FNV Bouw, nam zelf het initiatief tot het opzetten van de cursus NODW bij Kist & Co, een bedrijf dat houten kwaliteitskisten voor de groenten- en fruitsector produceert. Het is gevestigd in Bolnes bij Ridderkerk en maakt deel uit van de groep ‘Verhoeven Houtproducten’. “Als bestuurder van FNV Bouw behartig ik onder andere de belangen van buitenlandse werk-

nemers en in die hoedanigheid raakte ik in contact met Kist & Co”, vertelt Withagen. “Daar werkten een aantal Polen die contact wilden met de bond. We hebben onder andere kinderbijslag voor hen aangevraagd. Ook hebben we belastingpapieren ingevuld en vragen over arbeidsvoorwaarden beantwoord.”

Een monteur vertelde Withagen dat hij tijdens een reparatie aan een Poolse collega vroeg om steeksleutel 10 aan te geven. De Poolse collega startte de machine, waardoor de monteur bijna met zijn vingers tussen de machine kwam. “Dat was aanleiding om met de bedrijfsleider te spreken over NODW. Zij hadden zelf geen inzicht hoe een scholing Nederlands te organiseren. Bij Kist & Co wordt veel ongeschoolde arbeid verricht. Sommigen zijn wel geschoold, maar door het taalprobleem kunnen ze niet in hun eigen vak aan de slag.”

Withagen knoopte een gesprekje aan met de bedrijfsleider in de kantine en vertelde hem over de cursus. “Ik wist dat er voor de bouwsector een aantal cursussen mogelijk waren. Toen heb ik de FNV-coördinator ingeschakeld en is het balletje gaan rollen.” En geen overbodige luxe, volgens Withagen. Kist & Co werkt met veel uitzendkrachten en flexwerkers, en al heel lang met Polen. “Eentje zit er al acht jaar. Het bedrijf doet veel aan veiligheid. De vloeren zijn bijvoorbeeld beschilderd met wandelpaden. De veiligheidsinstructies zijn ook in het Pools, maar daar hebben de Turken en Marokkanen weer weinig aan. Er heerst kortom een taalprobleem.”

Zijdelings was Sengül Sözen, regiobestuurder bij ABVAKABO FNV, betrokken bij de NODW-cursus voor de werknemers van de bedrijven UB2000 en Cartesius. In beide bedrijven wer-

ken alleen mensen met een ID-baan. UB2000 is een fietsenstallingsbedrijf. Cartesius is een bedrijf dat werkervaringsplaatsen regelt. Bij beide bedrijven werken alleen maar allochtonen. De cursussen Nederlands op de werkvloer gingen in januari van start. Sözen wist van de start, maar heeft door te drukke werkzaamheden nauwelijks een bijdrage kunnen leveren.

Wel zag ze de noodzaak van de cursus in: “Je kunt ervan uitgaan dat mensen beter Nederlands gaan spreken en daardoor beter zullen functioneren op de werkvloer. De doelgroep waarvoor deze cursussen zijn bedoeld, is een groep die al meerdere jaren via een subsidie-regeling heeft gewerkt. Het gaat hier ook om een groep waarbij alle partijen van mening waren dat de werkplek waar ze momenteel zaten wel een eindstation zou zijn. Mensen dus met een grote afstand tot de reguliere arbeidsmarkt.”

Sözen constateerde dat er weinig was geïnvesteerd. Niet in vakinhoud, niet in beroepskeuze, niet in persoonlijke groei en ook niet in communicatie onderling. “Dus ook niet in taal. De sfeer binnen het bedrijf was niet goed, er was sprake van wantrouwen, het ziekteverzuim was hoog en onderling had men ook regelmatig conflictjes. Werknemers hadden eigenlijk weinig vertrouwen in de toekomst. Ze zeiden: ‘Het bedrijf wil gewoon aan ons verdienen en behandelt ons niet als mensen.’ Ze hadden het gevoel dat de bedrijven er baat bij hadden mensen zo lang mogelijk in de gesubsidieerde sfeer te houden. Dat moest afgelopen zijn.”

Koert Peperkamp ten slotte, bestuurder van FNV Bondgenoten, was betrokken bij NODW bij Stago in Hoorn, een bedrijf met veel buitenlandse werknemers dat kabelgoten maakt. Peperkamp heeft door zijn werkzaamheden veel contact met de or-voorzitter en de *plantmanager*. “Ik ben eigenlijk in een halfrijdende trein gestapt”, legt hij uit. “In oktober 2007 ben ik met mijn huidige bestuurderspakket begonnen. Toen was het FNV-project NODW al in het vizier. Het bedrijf vond deze cursus

belangrijk voor de werknemers die laaggeschoold werk doen, waaronder veel buitenlanders die de veiligheidsinstructies moeten kennen. Maar belangrijker vond het bedrijf de optimalisatie van het werkoverleg: dat ze een bijdrage kunnen leveren. Dat was de belangrijkste insteek.”

De vraag bij Stago naar een dergelijke cursus bestond al langer. “Stago is voorstander van het opleiden van mensen. Ze willen de buitenlandse werknemers een kans geven verder te komen. Doordat die uit verschillende landen komen, was er al snel een scheiding van groepen. Dat is logisch, want er is een taalbarrière. Ook dat wilde het bedrijf doorbreken, zodat men tijdens de lunch meer met elkaar over het werk ging praten. Daardoor ontstaat ook meer collegialiteit.”

De uitvoering

Niet elke bestuurder is op de hoogte van de voorgeschiedenis van de genoemde bedrijven. De meesten moeten het antwoord schuldig blijven op de vraag of er al eerder een poging tot Nederlands op de werkvloer is gedaan. Alleen Koert Peperkamp weet dat Stago altijd vooruitstrevend met opleidingen is geweest om meer betrokkenheid van de werknemers bij het bedrijf te creëren. “Het bedrijf doet dat ook vanuit maatschappelijke betrokkenheid: het wil dat de werknemers zich goed in de maatschappij redden.”

De bedrijven hadden collectief oren naar de cursus en zagen ook de noodzaak in. Bij de uitvoering waren de bestuurders in meer of mindere mate betrokken. Katrien Depuydt: “Ik heb de mail van de begeleidingsgroep gevolgd en af en toe praktische dingen geregeld. Verder heb ik voorlichting gegeven over de vakbond. Het initiatief tot NODW kwam uit de vakbond zelf. Het gaat bij Dienstverlening Amsterdam om een groep die moeilijk toegang heeft tot reguliere taallessen. De insteek van de cursus was toegesneden op hun beroepssituatie. Het viel me op dat docenten daarin zoekende waren. Misschien is het beter dit bij de volgende keer vooraf al te regelen. Docenten mailden me af en toe

met vragen. Toen liep de cursus al. In overleg met de FNV-coördinator heb ik brochures over de rechten van huishoudelijke hulpen opgestuurd. Ik heb voor de cursus ook uitgezocht waar je informatie over veilig werken kon vinden.”

Toen Koert Peperkamp bestuurder werd bij FNV Bondgenoten, in oktober 2007, wist hij wel van het bestaan de cursus. Kort daarna belde de FNV-coördinator op om hem bij te praten. “Ze stelde voor dat ik een heleboel zaken zou oppakken, maar in mijn ogen behoorde dat niet tot mijn takenpakket. Ik wilde het vakbondswerk op de voorgrond hebben. Inzet en betrokkenheid op de achtergrond is dan de effectiefste manier. Ik zat ineens in een werkgroep. Daar werd ik voor uitgenodigd, maar dat was niet waar ik voor geopteerd had.

De FNV-coördinator wilde dat ik binnen het bedrijf ging zoeken naar taalmaatjes, maar dat vond ik niet correct. Dat hoorde immers niet bij mijn rol en daarvoor moet je eerst een breed kader hebben binnen een bedrijf.” Als beginnend bestuurder had hij een hoop te leren op dat moment. “Misschien doe ik het de volgende keer anders. Maar nu was de trein al aan het rijden en dan sta je er toch anders in. Wel heb ik een middag tijdens de cursus verteld over de vakbond en ben ik bij de afsluiting geweest.”

Daan Withagen heeft wel veel tijd gestoken in de opzet en uitvoering van de NODW-cursus. Hij zag de vele voordelen van deze cursus voor zijn werk als vakbondsbestuurder. “Als je als vakbondsbestuurder in een bedrijf komt, is het van belang je niet alleen op een bepaalde groep te richten. Door in dit geval ook met de Nederlandse leden contact te onderhouden, leerde ik dat er meer zaken speelden die om belangenbehartiging vroegen. Deze zijn in goed overleg met leden en bedrijfsleiding opgepakt en opgelost. Als je inzicht hebt in een bedrijf ben je als vakbondsbestuurder beter in staat om oplossingen aan te dragen, zoals NODW. Tussen de

bedrijfsleider en mij ontstond een persoonlijke klik en dat heeft meegeholpen aan het soepele verloop van de cursus.”

Withagen kwam tijdens de opzet enige praktische belemmeringen tegen. Het bedrijf wilde de cursus aan het eind van een werkdag plannen. De leiding stelde de kantine beschikbaar en wilde eventueel ook maaltijden regelen. “Maar de mensen werken negen uur per dag en voelen zich aan het eind vies. Ze willen douchen en uitrusten. Daarom vroegen zij om het op een zaterdagochtend te organiseren. Het merendeel woont in Dordrecht, dus ik ben op zoek gegaan naar een locatie. We konden van FNV Bondgenoten een ruimte huren. Het uitzendbureau waarvoor ze werken stelde een busje beschikbaar voor vervoer.”

Volgens Withagen bleek de cursus goed te combineren met het werk, maar ze deden het wel allemaal in eigen tijd. “Niet alle cursisten waren evenveel gemotiveerd. De bedrijfsleider heeft hen duidelijk gemaakt dat hij het belangrijk voor hen vond om de cursus te volgen. Hij is er zelf ook een paar zaterdagen bij geweest.”

De inhoud van de cursus sloot goed aan bij het bedrijf, zegt Withagen. “De uitgebreide en zorgvuldige intake om de startkwalificatie van de potentiële deelnemers vast te stellen verbaasde me. Ik vond dat zeer positief. De FNV-coördinator deed de intake en haar zorgvuldigheid was bijzonder groot. In totaal hebben 22 mensen (een deel van) de cursus gevolgd, voornamelijk Polen. Negen hebben een certificaat gehaald. Ik heb constant benadrukt dat het ook in hun belang is dat ze de cursus bleven volgen. Maar dan wilden ze weer even naar Polen om hun familie te zien en dan misten ze een paar weken. Met Pasen hebben we de cursus even stilgelegd, omdat ze toen bijna allemaal tegelijk naar Polen wilden om bij hun familie te zijn. Polen is een katholiek land.”

Wat niet lukte, was het werken met taalmaatjes. Ook binnen zijn eigen regiokantoor van de bond was iedereen te druk. “Het bedrijf heeft het nog geprobeerd te stimuleren



op de werkvloer, maar ook dat lukte niet. Er werken slechts acht Nederlandse werknemers, dus dat is een minderheid ten opzichte van de allochtone medewerkers. Wel zijn we met vier Nederlandse collega's uit het bedrijf in februari met onze bondsvoorzitter Dick van Haaster op een zaterdag naar de cursus gegaan om een deel mee te maken. Dat was ontzettend leuk. Je zag daar iets ontstaan tussen de mensen. Rollenspelen met veel humor. We hebben daar omheen ook publiciteit geregeld.”

Sengül Sözen was bij de uitvoering van de cursus niet betrokken, maar zij ziet wel de noodzaak ervan. “Onder de noemer respect hebben we deze cursus gelanceerd. Als je wilt dat men je met respect behandelt dan speel je daar zelf ook een rol bij. Basis van elke relatie is communicatie. Of je nu communiceert met je vrouw, je kinderen, je leidinggevende, collega, klant, arboarts of buschauffeur. Daarvoor heb je de taal nodig. Jij bent zelf voor een groot deel verantwoordelijk voor de manier waarop anderen met jou omgaan.”

Doel was betrokken medewerkers te laten zien dat het bedrijf ook best wel goede intenties heeft. Cartesius zette een nieuwe koers in waarbij het probeert om mensen meer te

bieden, zodat ze zichzelf kunnen verbeteren en ontwikkelen. Nederlands op de werkvloer paste in dit beleid. “We wilden de medewerker bagage meegeven om de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten”, zegt Sözen. “De cursus moest tevens een bijdrage leveren aan het onderlinge vertrouwen. Soms bleek het wel nodig om deze mensen een duwtje in de rug te geven.”

De cursisten

De bestuurders ervaren de motivatie van de cursisten als verrassend hoog. Ze spreken van een goede sfeer tijdens de lessen en ze zijn lovend over de docenten.

Koert Peperkamp heeft alleen een beetje kunnen snuffelen aan de sfeer. Dat was tijdens een middagles over de vakbeweging. “Wat ik heb meegekregen, is dat de sfeer goed was. Een leuke club bij elkaar, allemaal allochtonen. Voor zover ik heb kunnen inschatten Vietnamezen, Turken, Thai en een Pool. Ik heb gemerkt dat de cursus goed overkwam, ze pakten de taal echt op. Ik moest wel duidelijke en simpele taal gebruiken. Een woord als ‘conflict’ is eigenlijk al te moeilijk. Dus ik moest veel omschrijven.” Het bleek een enthousiaste groep die veel vragen stelde, merkte Peperkamp. “Ze wisten niet veel over de rol van de vakbond, ze

wisten zelfs niet van het bestaan van een cao. Ik heb dat toegelicht en verteld waarom dit van belang is, dat je een vakbondsmacht nodig hebt om dingen te veranderen. Die boodschap is wel overgekomen.”

Katrien Depuydt heeft in totaal drie groepen tijdens de lessen bezocht. “Wat ik meekreeg, was dat de motivatie heel goed was. Er zijn wel een paar cursisten afgehaakt, maar de rest wilde graag verder. Ik vond dat er een hele goede sfeer hing. Mensen werden aangespoord om te praten en dat lukte heel goed. De cursisten waren heel erg tevreden over hun docenten. Zij hebben ook veel eigen initiatief getoond en waren erg enthousiast. “En voor zover er zicht op was, zijn de bestuurders ook erg tevreden over het resultaat. Depuydt: “Over een paar cursisten heb ik gehoord dat ze enorm vooruit zijn gegaan: van bijna niets kunnen zeggen tot zelfredzaamheid. Ik was zelf positief verrast tijdens de lessen. Ze volgden Nederlands op niveau A2, maar ik kon met hen al een echte discussie voeren over allerlei maatschappelijke thema’s. Ik kon ze heel goed verstaan en zij mij ook. Ik heb wel mijn best gedaan om eenvoudig te spreken.”

De cursus vormde volgens Depuydt ook een goed ontmoetingsmoment met collega-huishoudelijke hulpen. “In tegenstelling tot andere groepen werknemers, werken deze mensen vaak alleen. Door een avond in de week naar de les te komen, ontmoeten ze toch regelmatig collega’s. Ook voor het vakbondswerk was dit een pluspunt. De kaderleden konden tijdens de les informatie verspreiden en mensen uitnodigen voor bijeenkomsten.”

Van de negen cursisten die Daan Withagen van dichtbij heeft meegemaakt, waren er drie fanatiek te noemen. “De Pool die hier al acht jaar werkt, is er een van. Ik heb laatst voor het eerst een gesprekje met hem gevoerd. Dat vond ik heel bijzonder. Eén stroomde later in, maar heeft zijn achterstand superfanatiek ingehaald. In het begin was het con-

tact tussen de cursisten en de docente wel spannend. Zij spreekt geen Pools, dus het was even afwachten of de groep haar zou begrijpen. Achteraf bleek dat dat wel goed was, want zo ontstond er extra dwang om Nederlands te leren.”

En Withagen zegt “absoluut” resultaat te hebben gezien. “Om te beginnen: meer communicatie onderling, maar ook meer vragen. Van de bedrijfsleider hoorde ik dat ze ook beter participeren. FNV Bouw-bestuurder Michel Stekete, verantwoordelijk voor de meubel- en houtsector, is met de directie bezig om een personeelsvertegenwoordiging op te zetten voor Kist & Co. Dit is bijzonder, omdat er vooral ingeleend personeel werkzaam is. Wij willen dat ook namens buitenlandse werknemers daarin deelgenomen kan worden.”

Binnen het bedrijf wordt volgens Withagen de meerwaarde van de cursus Nederlands op de werkvloer zeker gevoeld. “De cursisten blijken de instructies beter te snappen en kennen de veiligheidsinstructies beter. Nu overweegt het bedrijf alleen nog werknemers van het uitzendbureau aan te nemen die een basiscursus Nederlands hebben gehad. De directie realiseert zich wel dat ze zichzelf daarmee kan benadelen, omdat er dan misschien geen uitzendkrachten meer te krijgen zijn.”

De werknemers bij Kist & Co hebben veel meer een band gekregen met elkaar, constateert Withagen. “Voorheen was de voertaal Engels, wat niet iedereen kon spreken. Tegenwoordig praten ze op een eenvoudig niveau Nederlands met elkaar. Het heeft voor een betere werksfeer gezorgd, zonder meer. Ik vermoed dat ze wel nog apart aan tafeltjes zitten als ik de volgende keer in de kantine kom, maar er is iets aan het groeien. Hun wens om een vast dienstverband te krijgen, wordt door het bedrijf nu serieus bekeken. Het bedrijf is aan het investeren. Ze kijken ook kritischer naar de uitzendbureaus waarmee ze werken. De cursus heeft ertoe bijgedragen dat mensen wakker werden. Ik noem het een socialisatieproces.”

De afronding en het vervolg

Alle cursussen zijn afgerond met een feestelijke certificaatuitreiking. Daarvoor is gekozen om de cursisten te belonen en in het zonnetje te zetten. Bestuurders zijn het er collectief over eens dat dit de meest gepaste manier is om de cursus NODW te beëindigen.

Daan Withagen was aanwezig bij de feestelijke certificaatuitreiking aan de cursisten van Kist & Co. “Dat was erg leuk. Ik heb die in hoofdlijnen, in afstemming met de FNV-coördinator, georganiseerd. Met gebak en aansluitend een lopend buffet. Daar heb ik overigens wel van geleerd, want het was echt Hollands eten, met kroketten, hors d’oeuvres en veel vis. Daar namen ze niet zoveel van. De volgende keer zal ik daar meer rekening mee houden.”

Iedere cursist kreeg van het bedrijf een waardebond en van FNV Bouw een mok. “Ik vond het een goede manier om de cursus af te sluiten. Er zaten overigens ongeveer net zoveel bobo’s als cursisten. Dat betekende ook echte aandacht voor hun prestaties. Het was voor hen best pittig om iedere zaterdag, bijna een half jaar lang, op cursus te zitten.” Kist & Co zal vermoedelijk de cursus Nederlands op de werkvloer voortzetten. “Het bedrijf vindt dat het uitzendbureau iets met zo’n training Nederlands moet gaan doen”, zegt Withagen. “Ze zijn nu aan het kijken hoe ze dat kunnen regelen. Uiteindelijk kost dat mogelijk wel geld, maar dat hebben ze er wel voor over. Ze zien de toegevoegde waarde van zo’n taal cursus.”

Ook Bondgenoten-bestuurder Koert Peperkamp was aanwezig bij de feestelijke certificaatuitreiking voor de cursisten van Stago. Hij verwacht dat het bedrijf verder gaat met de cursus.

De cursisten bij wie Katrien Depuydt betrokken was, moeten hun certificaat nog krijgen. “Het plan is om de certificaten in september uit te delen tijdens een feestelijke bijeenkomst. Een van de docenten wil een toneelstuk maken met de cursisten en tijdens de

uitreiking opvoeren. Maar ik weet niet of de cursisten er tijd voor zullen hebben. Het plan toont in elk geval het grote engagement en enthousiasme van de docenten.”

Of Dienstverlening Amsterdam een vervolg zal geven aan deze cursus is even de vraag. “Het gaat om particuliere, losse werkgevers”, zegt Depuydt, “dus ik weet niet of dit nog kan worden voortgezet. Nu heeft de cursus kunnen draaien op subsidie van Stichting Instituut Gak. Hoe ze op eigen kracht verder kunnen, weet ik niet. Er moet op zoek gegaan worden naar alternatieve middelen. Ik had hierbij graag wat meer steun gekregen van de vakcentrale. De aangereikte oplossingen voor de toekomstige financiering van NODW zijn niet van toepassing op deze groep. Ik heb zelf de tijd noch de expertise om naar alternatieven te zoeken.”

De eigen rol; een terugblik

Bij de opzet van het FNV-project Nederlands op de werkvloer was rekening gehouden met een duidelijke rol voor de vakbondsbestuurders. Dat bleek niet voor iedereen mogelijk. Maar vaak is het ook een proces van voortschrijdend inzicht. Nu de cursus een keer heeft gedraaid in een bedrijf, is ook duidelijk geworden wie waar wat kan betekenen.

“Ik denk dat de FNV-coördinator had verwacht dat ik meer betrokken zou zijn”, bekent ABVAKABO-organizer Katrien Depuydt. “Voor de toekomst wil ik samen met een beleidsmedewerker van ABVAKABO FNV bekijken of we dit soort cursussen kunnen voortzetten. Dan zou er wel beter voorbereid moeten worden, bijvoorbeeld de lesinhoud. Ik zou die graag wat nauwer laten aansluiten bij de beroepsinhoud en het vakbondswerk. Wie weet kunnen we de lessen Nederlands wel combineren met een training ‘onderhandelen over arbeidsvoorwaarden’ of zo. Ik denk dat de docenten nu al zoekende invulling hebben gegeven aan de lessen. De volgende keer moet dat beter vastgelegd worden.”

Ze ziet wel veel voordelen van de cursus. “Ik denk dat als de sfeer in de klas goed zit, je

meer te weten kan komen over de situatie op de werkvloer. Die informatie moet dan wel teruggekoppeld worden. Ook iets om in de toekomst meer aandacht aan te besteden. NODW is in het algemeen ook goed voor de emancipatie van de werknemer. Beter Nederlands spreken betekent meer weerbaarheid. Dit past in de opdracht van de vakbeweging." Ze is tevreden over alle medewerking die er bestond rond de opzet van de cursus. "Ik ben heel blij dat we steun kregen van een aantal organisaties die met migranten werken. Zij hebben hun ruimtes opengesteld voor de cursus. Zonder hen was er vast geen cursus geweest. Jammer dat de bond zelf geen ruimte kon aanbieden. De cursus moest 's avonds na de werktijd plaatsvinden, en dan zijn onze kantoren niet meer open."

Depuydt wil specifiek voor haar doelgroep dat de cursus in de toekomst alleen toegankelijk is voor FNV-leden. "In dit afgelopen jaar was de cursus ook toegankelijk voor niet-leden. De cursus voor deze groep werd niet in samenwerking met de werkgever georganiseerd. Het was vooral een vakbondsinitiatief. Reden te meer om lidmaatschap als voorwaarde voor deelname te stellen. Richting de cursisten geef je een fout signaal wanneer het niet uitmaakt of je lid bent of niet."

De leden bepalen het succes van de vakbond, lidmaatschap is niet iets vrijblijvends, stelt Depuydt. "We moeten dit duidelijk maken door dienstverlening van de vakbond, zoals deze cursus, te koppelen aan lidmaatschap. De uitdaging om leden vast te houden bij deze groep werknemers is groot. Ze betalen hun contributie contant aan vakbondsvrijwilligers, omdat ze geen bankrekening hebben. De vrijwilligers moeten hun mensen elke maand opnieuw overtuigen van de noodzaak om lid te blijven. Zo'n cursus kan dan als bindmiddel werken."

De rol van de vakbondsbestuurder in deze cursus is volgens Koert Peperkamp vooral in het voortraject belangrijk. "Hij moet het bedrijf op het idee brengen van deze cursus en werknemers in de kantine toespreken. En verder is

het aan de docent en de afdeling personeelszaken om de cursus vorm te geven. Voor een bestuurder is het ook belangrijk om tijdens de cursus, zo aan het eind, iets te vertellen over vakbondswerk."

Hij wil graag met de groep cursisten contact houden, ook als ze eventueel elders gaan werken. "Ik wil ze lid maken, liefst als actief lid werven, want dat is toch mijn achterliggende doel. Voor mij was dit FNV-project NODW een echte kennismaking met de leden, zoals ik dat ook moest met bedrijven, nieuwe taken en cao-onderhandelingen."

Daan Withagen heeft zich moeiteloos ingezet voor de cursus NODW. "Ik vond de organisatie van die cursus niet belastend. Ik vond het zelfs veel te leuk." De volgende keer aarzelt hij niet om het weer te doen. "De cursus zou een permanent karakter moeten krijgen. Hier kan de FNV op scoren. Je komt namelijk op een andere manier bij bedrijven binnen; je komt iets brengen."

Ook ziet hij talloze voordelen. "Het succes van de cursus wordt mede bepaald door de kwaliteit van de intake. Niveaubepaling is belangrijk, maar ook het meten van de motivatie, want veel verloop is *killing* voor een groep. Ik denk dat de intake altijd door mensen moet gebeuren die nauw betrokken zijn bij de FNV, want dan komt er ook informatie los die bij de belangenbehartiging bruikbaar is. Wij zijn een ondoorzichtige organisatie voor buitenstaanders en we hebben het altijd druk, waardoor we niet zo toegankelijk lijken. Deze cursus maakt dat we veel dichterbij werknemers komen en dat is alleen maar goed."



"DOORZETTEN EN NIET OPGEVEN"

"Als je in Nederland wilt wonen en werken, dan moet je de taal goed leren. Dat is belangrijk", zegt Emma Nwabuzi (44) in moeizaam Nederlands. Hij woont sinds 1999 in Nederland en is niet van plan er ooit nog weg te gaan.

Emma is zijn land ontvlucht vanwege een gewelddadige burgeroorlog. In Nigeria was hij student economie, in Nederland werkt hij als schoonmaker. Emma is vol vertrouwen in de toekomst, ondanks de moeilijke tijden die hij heeft gehad.

"Ik hoorde via de kerk van de cursus. Ik ben lid van de Trusted Migrant Workers. Omdat ik in Nederland wil blijven, ben ik de cursus gaan doen. Ik heb er heel veel geleerd. Vooral omdat we met elkaar Nederlands moesten praten. De cursus was praktijkgericht, we hebben bijvoorbeeld geleerd om telefoongesprekken te voeren." En zoals dat hoort bij een cursus moest er ook huiswerk gemaakt worden. "We moesten de werkwoordvormen uit ons hoofd leren, zoals werken, werkte, gewerkt", zegt Emma.

Praten in het Nederlands vindt hij vreselijk moeilijk, vooral woorden met een g, die kennen ze niet in Nigeria. Dankzij de cursus praat hij vaker Nederlands met collega's, dat deed hij daarvoor eigenlijk nauwelijks. "Maar ze gaan vaak veel te snel", zegt hij, "dan kan ik het soms niet meer volgen." Praten met andere buitenlanders en met kinderen gaat het beste, zegt hij. "Met mijn Nederlandse vrienden praat ik meestal Engels, maar soms dwingen ze me Nederlands te praten."

Emma is van plan door te gaan met cursussen Nederlands, hij wil verder leren. In de toekomst wil hij in elk geval ander werk. Hij wil wel graag in een fabriek werken. Hij moet er hard voor werken, maar, zegt hij "als je een droom hebt die je niet kunt laten uitkomen zoals je het wilt, dan moet je een plek zoeken waar het wel kan. Dingen komen niet naar jou toe, je moet het zelf doen. Doorzetten en niet opgeven."

12. Ervaringen van docenten

“NU KUNNEN ZE UITLEGGEN WAT ZE WILLEN”

Een goede cursus Nederlands op de werkvloer valt of staat met de motivatie van docenten. De deelnemende docenten aan het FNV-project hadden passie voor hun vak en beleefden plezier aan het lesgeven. Ze doken de bedrijven in, leerden de mores op de werkvloer en pasten hun curriculum aan de taal en de documenten van het bedrijf aan. Met plezier volgden ze de ontwikkeling van hun cursisten. En ze constateren tevreden dat ook de bedrijven de meerwaarde van de cursus erkennen.

De cursisten

Francien Bisschop gaf les aan groepen van Cartesius en UB2000 in Utrecht en van Dienstverlening Amsterdam. “Bijna alle cursisten waren laagopgeleide mensen, of langdurig werkzoekenden van verschillende nationaliteiten, zoals Turken, Marokkanen, Spanjaarden, Filipijnen”, somt ze op. “Sommige cursisten wonen langer dan twintig jaar in Nederland. Bij UB2000 waren er voornamelijk Marokkanen, bij Cartesius van verschillende nationaliteiten. En in Amsterdam waren het vooral Filipijnen en een man uit Niger.”

De FNV bood deze cursus aan en dat was volgens Bisschop geen overbodige luxe. “Wat ik merk is dat deze mensen moeite hebben om in een schoolklas te zitten. Met Nederlands op de werkvloer maak je het Nederlands toegankelijker. Vaak werken de cursisten in doorstroombedrijven. Zo ontwikkelen ze zelfvertrouwen en hebben ze de mogelijkheid om door te stromen naar betaald werk. Ze willen graag een betaalde baan. Nu hebben ze een gesubsidieerde baan. De waardering voor wat ze nu doen, zowel bij de werknemers als bij het bedrijf, is te laag.”

Door de cursus NODW, stelt Bisschop, krijgen ze meer zelfvertrouwen om te solliciteren.

“Bijvoorbeeld: ik had een Spaanse cursist. Op een bepaald moment had hij een sollicitatiegesprek. Tijdens de les heb ik aandacht besteed aan solliciteren en het voeren van een sollicitatiegesprek. Na de les zei hij: ‘Nu durf ik naar het gesprek te gaan.’ Dat is wat ze nodig hebben.”

Liesbeth de Vogel kreeg een aantal groepen Dienstverlening Amsterdam onder haar hoede. “Bijna alle cursisten werkten in de huishouding bij particuliere mensen. De meeste cursisten kwamen uit de Filipijnen en een paar uit Afrika. Gemiddeld hadden we tien mensen per cursus. Ik begon met veertien à vijftien mensen, maar daarvan hebben tien cursisten de eindstreep gehaald.”

De Vogel is ervan overtuigd dat deze mensen NODW ook werkelijk nodig hadden. “Ze zijn in Nederland en ze werken bij Nederlandse mensen, ze moeten en willen ook graag met hun werkgever communiceren. De meeste cursisten spreken Engels, maar als ze werken bij iemand die geen Engels spreekt, dan is er een probleem. Vooral oudere mensen spreken geen Engels en veel mensen spreken liever Nederlands dan Engels.”

Stella Maaswinkel ging twee groepen van Kist & Co uit Ridderkerk en Laurens uit Rotterdam lesgeven. De groep van Laurens bestond uit negen vrouwen en een man. Ze kwamen uit Turkije, Marokko, Polen, Kaapverdië. “Allemaal werkten ze in de zorg”. Deze mensen spraken goed Nederlands, maar alleen spreken is niet genoeg. Ze moesten ook overdrachten schrijven. Bijvoorbeeld als op een dag iets met een cliënt gebeurt wat het management moet weten, maar ook voor de collega's die het werk overnemen. Dat moesten ze opschrijven. We zijn veel met schrijfvaardigheid

bezig geweest. Natuurlijk werkten we ook aan de spreekvaardigheid en grammatica, maar het hoofddoel was schrijfvaardigheid. Deze cursus duurde in totaal zeven weken. Dat is heel erg kort.”

Deze mensen hadden Nederlands nodig omdat ze de hele dag Nederlands moeten spreken en vooral rapporteren, zegt Maaswinkel. “Ik heb ook bij het bedrijf Kist & Co in Ridderkerk lesgegeven. Dat waren bijna allemaal Polen, behalve een man uit Pakistan. Daar heeft de cursus wel veel langer geduurd.”

Geen reguliere cursus

“Nederlands op de werkvloer is gerelateerd aan het werk wat ze doen”, legt Liesbeth de Vogel uit. “In mijn geval ging de lesinhoud veel over schoonmaak. Woorden als afstoffen, stofzuigen, enzovoort kwamen aan de orde. In een reguliere les leer je dat soort woorden niet.” Haar lessen konden helaas niet letterlijk op de werkvloer plaatsvinden, omdat de huishoudelijke hulpen op verschillende adressen werkten. De cursus vond plaats bij een migrantenorganisatie. Voor De Vogel was het dan ook lastig om met documenten van de werkvloer te werken. “De les was wel toegespitst op hun werksituatie. Ik vind het jammer dat er verder niet meer mogelijk was. Bijvoorbeeld: heb je het over een stofzuiger, dan is het leuk dat je al die onderdelen van de stofzuiger kunt laten zien. Dan blijft veel meer hangen van wat ze geleerd hebben.” Tijdens de cursus is ook gewerkt met materiaal van de FNV over de rechten en plichten van de werknemers. Bijvoorbeeld over vakantiegeld of wat je moet doen als je ziek wordt.

Stella Maaswinkel werkt bijna altijd met mensen die Nederlands voor hun werk nodig hebben. “Behalve dat ik standaard Nederlands geef, pas ik me altijd aan aan hun werksituatie. Ik heb ook een FNV-cursus gegeven aan mensen die kisten maakten. Zij hoefden geen brieven of overdrachten te schrijven. Daar heb ik gebruik gemaakt van

het materiaal waar zij mee werkten. De cursus is tenslotte aangepast aan het werk. Bij een ROC of een reguliere cursus is dat niet zo, denk ik. Het doel van deze cursus is dat ze er wat mee moeten doen in hun werk. Ik werk niet met een standaardprogramma. Het gaat erom wat de cursisten nodig hebben.”

Maaswinkel moest zowel bij Laurens als bij Kist & Co op een andere manier lesgeven. “Bij Laurens verdeelde ik meestal de les in blokjes. Bijvoorbeeld een stukje grammatica, maar aangepast aan hun niveau en gekoppeld aan het werk. Ik gaf opdrachten als: schrijf een overdracht in de tegenwoordige tijd, ook al is het gisteren gebeurd.”

Bij Kist & Co bleek het niet mogelijk om in het bedrijf les te geven. “Ik heb een rondleiding gehad. Het was erg lawaaierig, daar kon ik geen lesgeven. Deze mensen werkten 45 uur per week, ze waren altijd moe. Door de week was ook geen optie. Na overleg is gekozen voor de zaterdag. En ook in eigen tijd.”

De eerste groep bij Kist & Co sprak geen Nederlands, ze spraken Pools. “Daar kun je niet beginnen over werk”, zegt Maaswinkel. “Eerst moeten ze de basis van het Nederlands leren, zoals hoe heet je, waar woon je, enzovoort. Anders kan je niet met elkaar praten. Pas daarna kun je lesgeven over het werk. Wat ik wel deed, was opdrachten geven. Ze moesten bijvoorbeeld collega's interviewen over hun werk, wat ze deden, over pauzes, over hoe ze aan het werk kwamen, tot hoe laat ze moesten werken enzovoort. De laatste lessen heb ik aandacht besteed aan de productielijn. Aan de onderdelen van de kisten die zij maakten. Wie wat deed. Bij de tweede groep, bij Laurens, gebruikte ik de overdracht die zij moeten schrijven als lesmateriaal.”

Ook Francien Bisschop ziet duidelijke meerwaarde van NODW, zoals dat in het FNV-project is gegeven. “Bij een reguliere cursus leer je dagelijkse dingen. De basis van het Nederlands moeten ze ook leren, tenminste,

dat probeer ik ze te leren. Bijvoorbeeld hoe je hulp kunt vragen. Dat hebben ze ook nodig. Maar de cursus Nederlands op de werkvloer is gerelateerd aan de werksituatie. Dat betekent dat ze, wat ze tijdens de cursus leren, direct in hun werk kunnen gebruiken. Ze oefenen met eigen materiaal, dat is vertrouwd en herkenbaar. Zo leren ze snel. Dat betekent dat je in elk bedrijf een andere cursus geeft.”

Om de les naar de werkvloer te halen, gaat elke docent eerst met het bedrijf praten om te horen waar behoefte aan is: spreek- of schrijfvaardigheid. Daarna wordt een intake gehouden over het taalniveau. Vervolgens wordt er materiaal van het bedrijf verzameld. Zo was ook de gang van Bisschop. “Met het materiaal vulde ik gedurende de cursus de cursusmap. Bijvoorbeeld bij UB2000, een fietsenstalling in Utrecht, heb ik een les gewijd aan fietsonderdelen. Dan ga je aan de slag. Bijvoorbeeld: hoe zeg je tegen iemand dat hij niet mag fietsen in de fietsenstalling. Ik gebruikte ook werkbriefjes, verlofbriefjes, dagrapporten, storingsmeldingen.”

Bisschop paste de cursus aan aan het niveau en de omstandigheden van de werknemers. “Lesmateriaal is heel vaak het gereedschap waarmee ze werken. Bijvoorbeeld: hoe leg je een klant uit dat het ventiel van haar of zijn fiets vervangen moet worden. Als je niet weet wat een ventiel is, kan je de klant niet helpen. Wat ik doe, is simpel. Ik pak een ventiel en laat dat aan hen zien. Natuurlijk gaat het niet alleen om het woord ventiel. Het gaat er om dat ze met klanten in gesprek gaan over het ventiel. Heel vaak werk ik met rollenspellen.”

De cursisten kregen van Bisschop ook verschillende praktijkopdrachten. “Ze moesten bijvoorbeeld bij hun leidinggevende een dag vrij vragen. Eerst oefenden we in de klas, daarna moesten ze in de praktijk oefenen met hun leidinggevende of collega. In de les daarop vroeg ik ze hoe het ging.”

Motivatie en resultaten

De Polen van Kist & Co waren volgens Stella

Maaswinkel in het begin minder gemotiveerd. “Hun doel was meer uren werken en veel geld verdienen. De cursus was in eigen tijd en op zaterdag. Dat maakt het moeilijker en daarom is een deel van de groep uitgevallen. Maar de groep die doorging, is tot het einde doorgegaan. Die overblijvers waren wel zeer gemotiveerd.

“Bij Laurens was het hetzelfde. Een paar cursisten zijn niet komen opdagen, sommigen zijn een keer geweest. De groep die overbleef was wel gemotiveerd en ging door tot het einde. Deze cursus was overigens wel onder werktijd.”

Soms liggen de verwachtingen bij de bedrijven te hoog. Maaswinkel: “Sommige dachten dat de cursisten in 24 lessen redelijk Nederlands konden spreken. De verwachtingen van de cursisten waren ook niet reëel. Zij dachten eveneens dat zij na de cursus zeer goed Nederlands zouden spreken. Dat kan natuurlijk nooit in zo'n korte tijd. Maar als ik kijk naar het eindresultaat, ben ik tevreden. Nu kunnen ze spreken met collega's, leidinggevenden en ze kunnen uitleggen wat ze willen. Bij Laurens beheersen ze het Nederlands inmiddels ook veel beter.”

De cursisten van Francien Bisschop bleken zeer gemotiveerd. “Ze merkten dat het geen reguliere cursus was. Deze mensen zijn soms bij een ROC geweest. Daar zijn vaak grote groepen of moet je werken met een computer. Daar zijn ze niet geschikt voor. Onze lessen hadden met hun werk te maken. Er werd geoefend en daar werden ze enthousiaster van. Ze zagen dat ze er echt wat aan hebben omdat de cursus op maat is. Als iemand ziet: dat is een hamer en dat is een ventiel, daar werk je elke dag mee, dan is dat nuttig en dat motiveert ze.

“Ze merkten meteen resultaat van wat ze leerden. Daardoor was de betrokkenheid zeer groot”, zegt Bisschop. “Daarom ervoeren ze de cursus niet als last. Ze vonden het leuk omdat ze het begrepen. Dat verbeterde hun houding ten opzichte van collega's of leidinggevenden. Ik merkte dat

ze beter voor zichzelf durfden op te komen. Als ze het ergens niet mee eens waren, durfden ze het te zeggen. Daarmee groeide de participatie van de cursisten. Dat zeggen ook de leidinggevenden.”

Ook Liesbeth de Vogel had zeer gemotiveerde cursisten. “Er was een enorm hoog aanwezigheidspercentage. Ze waren zeker gemotiveerd. Ik was en ben daar erg tevreden over. Ze vonden het leuk om de cursus te volgen.” Ook De Vogel merkte dat de cursisten moediger werden en meer durfden. “Ook tijdens de cursus spraken ze Nederlands. In het begin, als ze iets niet begrepen, schakelden ze snel over naar het Engels. Later gebeurde dat nauwelijks meer. Ze spraken ook met hun werkgevers gewoon Nederlands. Dat was het doel van de cursus. De cursisten zagen dit als een kans om verder te komen.”

NODW in de toekomst

Stella Maaswinkel hoopt dat de bedrijven bij wie zij betrokken was verder gaan met de cursus NODW. “24 Lessen zijn maar een begin”, zegt ze. “Daar leer je natuurlijk wat, maar het is niet voldoende. Eigenlijk kun je pas hierna de diepte in gaan. Nederlands op de werkvloer is in belang van zowel werknemers als werkgevers. Met communicatie voorkom je een hoop problemen.”

Francien Bisschop merkte dat de bedrijven zeer positief waren over de cursus. “Voornamelelijk leidinggevers willen ook graag communiceren met mensen waar zij verantwoordelijk voor zijn. Soms realiseren zij zich ook niet hoe moeilijk het is om standaardformulieren met moeilijke woorden te lezen. Een formulier over veiligheidsinstructies is bijvoorbeeld niet bruikbaar voor mensen die nauwelijks Nederlands begrijpen. Voordeel van deze cursus is ook dat bedrijven beseffen dat zij het anders moeten doen, namelijk simpele en begrijpelijke taal gebruiken. Zo kunnen ze ongelukken voorkomen. Zij hebben er baat bij dat hun werknemers goed kunnen melden als er een storing is.”

De werkgevers met wie Liesbeth de Vogel te maken had, waren eveneens heel positief. “Zij willen ook graag communiceren met mensen die bij hen werken. Het is prettig om te weten dat als er een keer brand in het huis uitbreekt, de werknemer dan weet wat hij of zij moet doen. Zo kunnen ze ongelukken voorkomen. Zoals bij het voorbeeld dat ik via iemand anders hoorde. Een leidinggevende gebruikte een typisch Nederlandse uitdrukking. Hij zei: ‘Wat een hondenweer.’ De medewerker verstond echter: ‘Daar is de hond weer.’ Hij voelde zich beledigd en meldde zich weken ziek. Met Nederlands op de werkvloer kan dat soort onnodige problemen worden voorkomen.”



13. Ervaringen van de taalmaatjes

“ZE KENT NU OOK HET BEGRIP VERTROUWEN”

Taalmaatje zijn betekent niet alleen hulp bieden aan collega-werknemers, maar ook plezier beleven aan andermans taalontwikkeling en leren over andere culturen. Dat is tenminste de ervaring van een aantal taalmaatjes die met de FNV-coördinator correspondeerden. Zowel de cursisten als de taalmaatjes ervaren het als zinvol om buiten de les tijd in te ruimen voor een gesprekje of oefening. Niet overal vond er een goede match plaats tussen taalmaatjes en cursisten. Soms haakten cursisten af, of bleken ze moeilijk bereikbaar. Ook wilden cursisten soms meer dan de taalmaatjes of andersom.

Riet Smit gaf zich op via Aaneen, het ledenblad van ABVAKABO FNV. Daar stond een oproep om taalmaatje te worden voor cursisten van onder meer Dienstverlening Amsterdam. Ze kreeg twee Filippijnse vrouwen onder haar hoede. “De ene is 40 jaar oud en de andere is net 26 geworden”, vertelt Smit. “Beiden werken in de huishouding als een soort au pair. Ze wonen vier à vijf jaar in Nederland. De één werkt in een chic huis in de buurt van het Vondelpark, zorgt voor twee kleine kinderen en kookt voor het gezin. De andere is een soort derde dochter die het hele huis schoonmaakt. Zij woont bij een echtpaar met volwassen kinderen. Zij heeft binnen het huis een soort

eigen appartementje. Ik denk dat niet veel werknemers zullen hebben wat zij heeft. Ze kan mensen ontvangen en heeft ook haar eigen privacy. Allebei werken ze bij rijke mensen.” Smit kwam een keer per week samen met de vrouwen bij de vrouw met het eigen appartement. “Daar praatten we over van alles en nog wat, zodat we aan hun taal werkten. Ze wilden professionele taallessen hebben maar ik ben geen taaldocent. Wat we samen deden, vonden ze een beetje hap snap. Als het mooi weer was, gingen we naar het Vondelpark.” Smit heeft wel de indruk dat haar maatjes de taal oefeningen met haar zinvol vonden, omdat ze met haar oefenden wat ze op de cursus hadden geleerd. “Een keer per week is eigenlijk te weinig, maar ze hebben niet meer tijd. Ze moeten werken. Ik had graag eens op een zaterdag met hen ergens naar toe gewild, maar dat lukte niet. Met winkelen hadden ze hun taal kunnen oefenen. Als ze vrij waren, wilden ze uitrusten, want ze werken tot heel erg laat. Het is geen negen tot vijf baan. Allebei zijn ze laagopgeleid. Ze werken twaalf à dertien uur, soms langer.” Smit vond het leuk om te zien dat de Filippijnsen verder kwamen met hun Nederlands. “In het begin als het moeilijk werd, begonnen ze Engels te praten, maar later niet meer. De volgende keer zou ik graag willen werken met mensen die hoogopgeleid zijn. Ik mis gesprekken op niveau. Deze meiden waren meer geïnteresseerd in gesprekken over parfums en zo.”

Janny Pitstra was taalmaatje voor Madlen en Frida, twee collega's van Caparis in Leeuwarden. Pitstra mailde enthousiaste verhalen over de taalontwikkeling van de twee cursisten. ‘Gister belde Frida me met een groot probleem en durfde het eigenlijk niet te vragen’, schreef Pitstra eind mei aan de FNV-coördinator. ‘Ze had een afspraak bij het CWI, de bussen stakten, fietsen met een rsi-arm is erg pijnlijk en een taxi te duur. “Geen probleem, ik kom met de auto en ga met je mee als je het wilt”, zei ik. Ook daarvoor kun je je taalmaatje gebruiken, maar dit was haar niet bekend. Onderweg wat stress doordat ik een voor haar

onbekende route nam. Ze kent nu ook het begrip vertrouwen.’

Bij het CWI bleek dat ze het taalmaatjesproject niet kenden. ‘Maar ze vonden het een heel mooi initiatief’, vervolgt Pitstra in haar mail. ‘Het gesprek ging over de indicatiestelling voor de WSW en we mochten gerust in terrumperen als we vragen hadden. Ik had gezegd, dat ik me niet met het gesprek zou bemoeien en alleen aantekeningen zou maken. Inmiddels ken ik die help-waar-gaat-dit-over blik wel, dus toch maar even gevraagd of Frida het wel begreep. Zoiets herhaalde zich nog een paar keer, zodat de gespreksleidster zelf moest bedenken hoe je het op een andere manier kunt vragen.

‘Na het gesprek zochten we nog even naar baantjes en vonden heel veel moeilijk woorden en begrippen. Toen volgde de verbazing van het blauwe licht bij de toiletten, ook dat weet ze nu. We hadden nog een uur de tijd voor de kinderen thuiskwamen, dus zijn we nog even naar Intratuin gegaan. Ook daar valt genoeg te beleven en we genoten er beiden van. Ik denk dat we nu vriendinnen zijn en dat in 2,5 uur.’

Ook met Madlen probeert Pitstra wat leuk te doen, maar ze voorspelt dat dat moeilijk zal worden. Ze mailde: ‘Zij heeft een man en vier grote kinderen en moet 36 uur per week werken. Daardoor heeft ze ook weinig energie meer over. Bovendien is ze erg bescheiden en leeft ze volgens vrij strakke regels en kan weinig tijd voor zichzelf vrijmaken. Maar vooral Madlen heeft extra taal zo nodig (thuis spreekt ze Arabisch).’

Een week later mailt Janny Pitstra enthousiast: ‘Gisteren ben ik bij Madlen geweest, erg gezellig. Zij zat ook met een brief van het CWI, waarvan ze niets begreep. Samen aan het puzzelen, het ging om haar afwijzing voor de WSW. Ze blijft in het gesubsidieerde werk. Gelukkig was haar zoon thuis, die het verhaal wel begreep en even vertaalde. Ook Madlen dacht dat taalmaatjes alleen voor de les waren. Wij gaan ook als ‘vriendjes’ verder en ik heb aangeboden om te helpen bij papieren en/of gesprekken, maar dat moet ze me wel zelf even vragen.’



14. Samenvatting en conclusies

Het FNV-project Nederlands op de werkvloer is succesvol gebleken. In het algemeen lag de motivatie hoog, zowel bij de cursisten als bij de taalmaatjes, de docenten, de vakbondsbestuurders en de bedrijven. Het enthousiasme was groot, de meerwaarde duidelijk.

Nederlands op de werkvloer blijkt niet alleen een oplossing voor het communicatieprobleem dat door deelnemende bedrijven wordt gevoeld. Het brengt ook de verschillende werknemers dicht bij elkaar. Dankzij de inzet van taalmaatjes, maar ook door de ontdekking dat collega's met elkaar in gesprek kunnen gaan.

Werkgevers en leidinggevenden ervaren sinds de cursus een betere sfeer op de werkvloer en zien in de kantine dat hun werknemers elkaar meer opzoeken. Een aantal bedrijven gaat dan ook zeker door met NODW. Sommige bedrijven hebben de intentie om dat te doen.

Vakbondsbestuurders die het afgelopen jaar betrokken waren bij het FNV-project zijn het erover eens dat Nederlands op de werkvloer een uitstekend middel is om werknemers weerbaarder te maken. Ook als bindmiddel blijkt NODW geschikt: vakbondsbestuurders krijgen beter contact met werkgevers en leren (toekomstige) leden goed kennen. Ze zijn blij verrast door de snelheid waarmee de cursisten het Nederlands oppikten en ook zijn ze tevreden over de inzet van de docenten.

De docenten hadden passie voor hun vak en beleefden plezier aan het lesgeven. Ze doken de bedrijven in, leerden de mores op de werkvloer kennen en pasten hun curriculum aan de taal en de documenten van het bedrijf aan. Met plezier volgden ze de ontwikkeling van hun cursisten. En ze constateren tevreden dat ook de bedrijven de meerwaarde van de cursus erkennen.

Taalmaatjes boden niet alleen hulp aan cur-

sisten of collega-werknemers, maar beleefden ook plezier aan hun taalontwikkeling en leerden over andere culturen. Zowel de cursisten als de taalmaatjes hebben het als zinvol ervaren om wekelijks buiten de les tijd in te ruimen voor een gesprekje of oefening.

Hobbels zijn er ook geweest. Niet alle cursisten waren even enthousiast. Bij elke cursus waren er wel een of twee die de noodzaak er niet van inzagen. Om de sfeer in de groep goed te houden, is het belangrijk extra energie in deze mensen te steken. Dat is helaas niet overal gebeurd, maar het is wel goed als ook de 'lastige klanten' in het proces worden meegenomen.

Het werken met taalmaatjes is niet overal gelukt. Soms doordat de cursisten geen tijd hadden om met het taalmaatje te werken, of doordat er geen taalmaatjes te vinden waren. Soms vond de bestuurder het zoeken ernaar niet zijn taak. Helderheid vooraf kan dit voorkomen.

Uit de verhalen van de bestuurders blijkt hoe belangrijk het is dat informatie uit de intake en uit de cursus zelf ook bij de bestuurder terecht komt. Want deze informatie kan direct leiden tot het echte vakbondswerk, zoals het verbeteren van arbeidsvoorwaarden. Regelmatig contact tussen docent en vakbondsbestuurder zorgt ervoor dat de informatie op de juiste plek belandt.

Ten slotte

NODW zou net zo normaal moeten zijn als willekeurig welke vakgerichte scholing. Nu heeft het nog een bijklank van 'laagopgeleid' en 'allochtoon'. Maar voor iedereen is het werken aan zijn eigen taal goed, ook voor de hoogopgeleiden, ook voor de Nederlanders. Het zou goed zijn als NODW een plek krijgt in alle cao's en scholingsafspraken. Daar zijn de vakbondsbestuurders hard bij nodig!

