

Een wereld van verschil

Aanpak van laaggeletterdheid in de SW



SBCM

A&O-fonds sociale werkvoorziening

Een wereld van verschil

Aanpak van laaggeletterdheid
in de SW



SBCM

A&O-fonds sociale werkvoorziening

Een wereld van verschil is een uitgave van SBCM

Realisatie en ontwerp: Uitgeverij Eenvoudig Communiceren Amsterdam

Interviews met en teksten over SW-bedrijven, eindredactie bijlagen: Stan Verhaag
Met bijdragen van Ieteke Bos (Cinop), Ilse Pronk (Stichting Lezen & Schrijven) en Lida van
Wijk-Van Kerkwijk (docent Lander werk en participatie).

Fotografie: Goedele Monnens en Karin de Rooy

Vormgeving: Hans Jansens

Druk: Easy-to-Read Publications

SBCM dankt de tien SW-bedrijven die meewerkten aan deze publicatie:

BGS

Caparis

Combiwerk

Haeghe Groep

Inclusief Groep

Lander Werk & Integratie

Paswerk

Roteb

Sallcon Werktaent

WML

© April 2009 SBCM, Den Haag

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd,
opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige
vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere
manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Een wereld van verschil

Aanpak van laaggeletterdheid in de SW



SBCM

A&O-fonds sociale werkvoorziening

Voorwoord

Door staatssecretaris Klijnsma 6

Taboedoorbreking

Paswerk, Hoofddorp 8

BGS, Schiedam 12

Sallcon, Deventer 16

Inclusief Groep, Nunspeet 20

Structurele verankering

Combiwerk, Delft 24

Lander, Geldermalsen 28

WML, Waalwijk 32

Didactische methode

Roteb, Rotterdam 36

Caparis, Leeuwarden 40

Haeghe Groep, Den Haag 44

Buiten de SW

Ook CSU pakt laaggeletterdheid aan 48

Bijlage 1 Tips en Trucs 52

Bijlage 2 Beschikbare lesmethoden 56

Bijlage 3 Screeningsinstrumenten 58

Bijlage 4 Nuttige adressen 60

Wikkels van verpakkingen, kranten, rekeningen, reclameblaadjes, ondertitels of een briefje van de juf of meester van je kind: dagelijks zie je zoveel letters. Het is enorm belangrijk dat mensen kunnen lezen en schrijven, de Nederlandse taal beheersen. Het is vreselijk om dat niet te kunnen. Sterker nog, het meeste werk is niet te doen als je niet kunt lezen of schrijven.

In de sociale werkvoorziening werken zo'n 16.000 medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven en onze taal onvoldoende beheersen. Ik vind het daarom fantastisch dat het initiatief genomen is om laaggeletterdheid in de SW-sector aan te pakken, bespreekbaar te maken en prioriteit te geven. Ik vind het juist zo goed omdat het gaat om mensen die een extra steuntje in de rug kunnen gebruiken.

Er rust een groot taboe op niet kunnen lezen of schrijven. Mensen schamen zich er vaak voor om dit toe te geven. Dit vraagt van het SW-management een open houding. Door het beslechten van drempels, zal de medewerker eerder de moed hebben om zijn laaggeletterdheid ter sprake te brengen. Het onderwerp kan dan ook goed worden ingebracht in een periodiek gesprek tussen werkgever en werknemer.

Waarom? We vinden het belangrijk dat SW-medewerkers zoveel mogelijk werken bij de reguliere bedrijven. Zij moeten gestimuleerd worden om in een zo normaal mogelijke omgeving te werken. Het kunnen begrijpen van de Nederlandse taal is dan ook een noodzakelijke voorwaarde voor de SW-medewerker om verder te groeien in het werk.

Zelf ken ik ook mensen die op latere leeftijd hebben leren lezen en schrijven: ik neem mijn petje af voor mensen die hun gène aan de kant zetten en de moed hebben om op latere leeftijd de Nederlandse taal te leren. Ik geniet er van als ik hoor dat een moeder haar kind voor het eerst *Pluk van de Petteflat* voorleest, of dat ze kan helpen met huiswerk.

Er zijn zo'n anderhalf miljoen mensen in Nederland die onze taal onvoldoende machtig zijn. Onvoorstelbaar en onacceptabel! Ik wens de SW-sector en medewerkers veel succes toe om laaggeletterdheid actief aan te pakken. Ik hoop dat de in dit boekje beschreven succesvolle aanpakken daartoe een inspiratiebron zijn.

Jetta Klijnsma

Staatssecretaris van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid





John Goedemans



Paswerk

(HOOFDDORP)

Vijf uur taal is nog niet genoeg

Paswerk pakt laaggeletterdheid stevig aan: twee taalambassadeurs promoten het taalonderwijs. En wie een cursus volgt, zit maar liefst vijf uur per week in de schoolbanken. 'En zelfs dat vinden we nog niet genoeg.'

Paswerk - het SW-bedrijf in Hoofddorp dat de WSW uitvoert voor de gemeenten Haarlem, Zandvoort, Heemstede, Bennebroek, Bloemendaal en Haarlemmerliede - begon in 2004 bescheiden met de aanpak van laaggeletterdheid, met één 'taalgroepje'. Nu zijn er tien lesgroepen die tweemaal per week 2,5 uur les krijgen. Mensen die een inburgeringstraject volgen (ongeveer vijftien) krijgen maar liefst vier dagdelen Nederlands, ofwel tien uur. Op NT2 telt Paswerk 128 cursisten, op NT1 dertig. Paswerk werkt sinds drie jaar samen met het ROC Nova College te Haarlem. De scholing bij Paswerk wordt deels gefinancierd uit eigen budget en deels uit WEB-gelden van de betrokken gemeenten.

Niet genoeg

Alle nieuwe medewerkers van Paswerk beginnen met een 'schakelperiode' (diagnoseperiode) van zes weken. Een van de eerste diagnoses is een

taaltoets, vertelt Hans Verweij, manager van de Paswerk Academie: 'Tijdens de diagnoseperiode doen we twee testen, ontwikkeld door TNO-arbeid. De Diagnose Methodische Analyse (DMA) is gericht op het ontdekken van iemands ontwikkelmogelijkheden en geeft het antwoord op vragen als: Waar ben je mee bezig? Waarin word je belemmerd? De Vragenlijst Prestatiemogelijkheden (VPM) test de nieuwe medewerkers op tien competenties die gerelateerd zijn aan de basisvaardigheden goed werknemerschap. Voor beide tests is een basistaalniveau nodig. Daarom willen we al in week één weten of iemand taalvaardig genoeg is. We doen dan ook direct na de intake een taaltoets. Laat de taalvaardigheid te wensen over, dan wordt hun het aanbod gedaan taallessen te volgen. Laat de uitkomst van de taaltoets ruimte voor twijfel, dan krijgt de betreffende medewerker hulp van iemand die de vragen van de DMA en VPM uitlegt. Werkt dat niet, dan maakt de betreffende medewerker de test pas na een taaltraining.' De taalcursussen die Paswerk/ROC Nova College aanbiedt zijn stevig: de cursisten krijgen tweemaal per week tweeënehalf uur les. 'Ja, dat is veel,' erkent Verweij, om er in één adem een verrassende mededeling aan toe te voegen: 'Maar het is nog niet genoeg. Taaltraining is heel lastig. Wil je ze een kans geven op werk, dan heb je intensieve taaltraining nodig, zo simpel is het.'

'INGRID EN JAN PRESENTEREN DE TAALCURSUS ALS IETS DOODNORMAALS'

Ambassadeurs

In het hele bedrijf hebben posters gehangen met foto's van groepen mensen die de sprong gewaagd hebben om een taal cursus te volgen. 'Zo hebben we analfabetisme uit de taboesfeer gehaald,' zegt Hans Verweij. Daarnaast vervullen binnen Paswerk twee medewerkers (voorheen waren ze laaggeletterd) de rol van taalambassadeurs. Beide medewerkers, Ingrid Kessens en Jan Schipper, hebben van Paswerk de vrije hand gekregen om collega's te enthousiasmeren voor taallessen. In het bedrijf hangen posters met daarop het 06-nummer van Ingrid en Jan. Collega's kunnen - eventueel anoniem - contact zoeken. Verweij: 'Ingrid en Jan promoten de taal cursussen niet alleen binnen hun eigen team, maar ook in andere teams. Ze verzorgen voorlichtingsbijeenkomsten vanuit hun eigen situatie, ze weten waar ze het over hebben. Ingrid en Jan verlagen de drempel door de taal cursus als iets doodnormaals te presenteren. En gezien het aantal cursisten lukt ze dat heel goed. Ze hebben een speciale opleiding gevolgd bij het Nova College, die overigens niet speciaal is toegesneden op de SW. Ingrid en Jan hebben onder andere geleerd hoe ze camouflagetechnieken kunnen ontmaskeren, van "ik ben mijn bril vergeten" tot "ik laat het mijn vriend vanavond wel invullen". Onze ambassadeurs werken inmiddels ook voor andere bedrij-

ven.' Verweij is zeer te spreken over het werk van de taalambassadeurs: 'Laat ze een training volgen bij het ROC en geef ze de kans om het verhaal te promoten. Mooier kan het toch niet?'

Spagaat

Wat kan er wél mooier bij Paswerk? Waar is nog ruimte voor verbetering in de aanpak van laaggeletterdheid? Hans Verweij: 'In 2004 was het een heel gevecht om laaggeletterdheid op de agenda te krijgen, want we waren productiegericht. Nu is ontwikkelen het primaire proces. Maar dat neemt niet weg dat er sprake is van spanning tussen beide fenomenen. Zo is het organisatorisch nogal lastig om onze vierhonderd medewerkers die buiten de poorten van Paswerk actief zijn twee dagen per week uit het werkveld te halen voor hun taallessen. Dat is de bekende SW-spagaat ten voeten uit, de spagaat tussen productie en mensontwikkeling.' Paswerk denkt echter daarop een antwoord te hebben gevonden. Binnenkort introduceert het bedrijf 'ontwikkeldagen' en 'productiedagen'. Tijdens ontwikkeldagen wordt tijd ingeruimd voor Nederlands. 'Die oplossing werkt niet verstorend op de productie en maakt het voor een teamleider ook aannemelijker om mensen los te laten. We ontkennen de spagaat tussen productie en mensontwikkeling niet, we willen hem wel beter organiseren.'

Een tweede vernieuwing waarover Paswerk nadenkt, is de introductie van 'taalbuddies' ofwel taalmaatjes voor laaggeletterden. Mensen die het Nederlands voldoende beheersen geven begeleiding aan de mensen met een taalachterstand. De SW wil nog wel eens ouderwets reageren op cursussen, onder het mom van "niet ouwehoeren maar werken". Maar juist laaggeletterden moet je de gelegenheid geven om te oefenen.'

Tips van Paswerk

- Toets nieuwe medewerkers zo vroeg mogelijk op hun taalvaardigheid, bij voorkeur via een verplichte taaltoets. 'Zo maak je het onderwerp laaggeletterdheid direct bespreekbaar en geef je aan dat het een normaal onderdeel is van een ontwikkeltraject. Presenteer laaggeletterdheid niet als een probleem, maar als een mogelijkheid om je te ontwikkelen.'
- Stel taalambassadeurs aan, liefst uit je eigen bedrijf en bij voorkeur in de persoon van ex-laaggeletterden.



Chunga Gegutsang +
Tashi Sonamtsang



Taalambassadeur Irene
Vrijenhoek-Visser



BGS

(SCHIEDAM)

Praat en reik diploma's uit

Hoe maak je laaggeletterdheid bespreekbaar? Heel simpel: door erover te spreken! Mond-tot-mondreclame is de beste reclame, vinden ze bij BGS. Maar ook een superfeestelijke diploma-uitreiking doet wonderen.

Wat is de waarde van je diploma als je het woord 'diploma' niet kunt lezen? Die vraag stelde BGS (ongeveer 650 WSW-geïndiceerden) zichzelf in 2004. De aanleiding was de publicatie van een boekje met normen en waarden, speciaal geschreven voor de SW-medewerkers en dus gesteld in wat toen bekend stond als 'Jip en Janneke-taal' (een term die in 2002 voor het eerst werd gebezigd door VVD-fractieleider Hans Dijkstal). 'Simpeler dan dit konden we het toch niet opschrijven,' zegt Margaret Burger, hoofd Personeel & Organisatie, 'maar toch waren er nog best veel medewerkers voor wie de teksten te moeilijk waren. Dat zette ons serieus aan het denken. We wilden in kaart gaan brengen om hoeveel mensen het nou eigenlijk ging. Het kostte een paar MT-besprekingen, maar in 2006 zijn we echt begonnen met de aanpak van laaggeletterdheid.'

Handigheidjes

BGS deed dat in nauwe samenwerking met ROC Zadkine, dat zorgt voor de intake, de diagnose en de lessen. Maar het begon allemaal met een grote testronde. 'In 2006 hebben we zoveel mogelijk werknemers getest op hun taalvaardigheid,' vertelt Margaret Burger. 'Wie wilde, kon getoetst worden. De belangstelling was overweldigend.' Die grote interesse kwam niet spontaan tot stand, daar hadden de consultants van BGS flink voor gelobbyd, vertelt personeelsconsulent Wilma Middag. 'Veel laaggeletterde medewerkers geneerden zich voor het feit dat ze brieven niet begrepen, formulieren niet konden invullen of eenvoudige boekjes niet snapten. Daarom hebben wij als consultants veel werk verricht. En omdat je laaggeletterden niet bereikt met geschreven tekst, moesten we zelf naar ze toe. We hebben veel gesproken met werkleiders en individuele medewerkers om eens te kijken of mensen zich wilden laten testen op Nederlands. Praten, praten, praten, dat was ons recept. Al snel leerden we handigheidjes toepassen. Zo vroegen we iemand die het arbeidscontract kwam ondertekenen of hij eens wilde lezen wat hij ondertekende. En als dat niet lukte, dan vroegen we: "Zeg, zou je het leuk vinden om jezelf te laten testen om mee te doen in de school?" Uiteindelijk hebben we 150 medewerkers getest, van wie er zestig een taalcurcus gingen volgen.' Wat ook bijdroeg aan taboedoorbreking, is dat de consultants én Margaret

'TOESPRAAKJE ERBIJ, DIPLOMA IN EEN LIJSTJE, BOSJE BLOEMEN'

Burger een paar keer per jaar meedoen aan een taalles. "Wij zijn mensen van kantoor," zegt Margaret Burger. 'Het stimuleert enorm als wij ons gezicht laten zien. Ik heb vorig jaar een keer verstek moeten laten gaan. Nou, dat kreeg ik meteen te horen: "Jij bent niet naar school geweest!"'

Ambassadeurs

Naast consulenten gooide BGS nog een tweede wapen in de strijd: taalambassadeurs, een idee van ROC Zadkine. BGS maakt gebruik van twee ambassadeurs die waar mogelijk worden vrijgesteld van hun reguliere werkzaamheden om de taalcursussen te promoten. De twee (een gedetacheerde man en een vrouw die werkzaam is in de keuken van BGS) zijn opgeleid door ROC Zadkine. Ze praten met medewerkers, maar ook met de burgemeester van Schiedam die op werkbezoek kwam.

In 2007 deed BGS er nóg een schepje bovenop met een interne publiciteitscampagne om laaggeletterdheid nog beter bespreekbaar te maken en om nieuwe medewerkers te werven voor de cursussen Nederlands. De campagne bestaat uit posters met de foto van een groep cursisten van BGS, en is gemaakt samen met ROC Zadkine. De posters - gedrukt door de eigen drukkerij - werden door het hele bedrijf op alle locaties opgehangen. 'Vreselijk leuk als je je eigen mensen op zo'n poster ziet staan.' Maar het meest enthousiasmerend zijn de

diploma-uitreikingen die BGS elk kwartaal organiseert. Die uitreiking is het feestelijke hoogtepunt van elke cursus – of het nu gaat om taal of om verkeersveiligheid. 'De uitreiking vindt plaats in onze eigen bar, Havenzicht. Toespraakje erbij, diploma in een lijstje, bosje bloemen, een hapje en een drankje, docenten erbij, en natuurlijk familie en vrienden. Kortom, alle toeters en bellen. Dat is elke keer een feest. De ouders van een meisje dat alleen de school voor zeer moeilijk lerende kinderen (ZMLK) had gedaan, zeiden met tranen in de ogen: "Mijn kind heeft voor het eerst in haar leven een diploma gehaald!"' In 2008 reikte BGS 72 diploma's uit.

Niet verplichten

In 2009 zullen veel minder medewerkers een taalcursus volgen dan de afgelopen jaren. Op dit moment volgen slechts 18 SW-medewerkers een taalcursus. Dat, vertelt Margaret Burger, heeft grotendeels te maken met het feit dat BGS al drie jaar geen nieuwe mensen heeft mogen binnenhalen. Maar behalve aan een krimpende taakstelling is de teruggang in aantal deelnemers ook toe te schrijven aan de populariteit van andere cursussen. Vooral de cursus 'Budgetbeheer' mag zich in een grote belangstelling verheugen. 'Veel taalcursisten die drie jaar geleden begonnen, vinden dat hun Nederlands inmiddels wel acceptabel is,' zegt Margaret Burger. 'Dus kiezen ze nu voor een andere cursus.' Maar is het niet aan BGS om te beslissen of iemands geletterdheid voldoende is? 'Nee,' antwoordt Margaret Burger gedecideerd, 'als je mensen wilt stimuleren om te lezen en schrijven, moet je niet bepalen dat iemand het nog niet goed kan. Dan ondermijn je het effect van wat je wilt bereiken. We kunnen mensen niet verplichten om op hun vrije vrijdagmiddag op cursus te gaan als ze niet gemotiveerd zijn.'

Tips van BGS

- Organiseer van tijd tot tijd een feestelijke diploma-uitreiking. 'Daarmee doorbreek je een boel ellende uit het verleden.'
- Benader potentiële cursisten persoonlijk. 'Creëer een sfeer waarin mensen zich niet schamen om te zeggen dat ze eigenlijk niet kunnen lezen. En maak vervolgens duidelijk dat je ze prima kunt helpen. Dat is juist fijn!'

bgs

LEREN DOOR DOEN!

Leer lezen en schrijven bij Zadkine



De poster die BGS gebruikte in haar campagne. Bovenste rij, vierde van rechts: taalambassadeur Koos Vervoort. Onderste rij, tweede van links: taalambassadeur Irene Vrijenhoek-Visser.

**Laat het weten!
Vertel het je
werkleider of consulent.**

**15-19 oktober
intakes bij BGS
Start cursus half
november**



Piet Pladdet

Sallcon Werktalent

(DEVENTER)

Maak het nut duidelijk

Sallcon Werktalent slaagde er in september 2008 in om met relatief weinig middelen veertig SW-medewerkers te enthousiasmeren om hun laaggeletterdheid aan te pakken. Sallcon deed dat met een campagne waar menig reclamebureau jaloers op zou zijn.

Sallcon Werktalent (duizend SW-medewerkers) haakte met een speciale campagne aan bij de nationale Week van de Alfabetisering (van 8 tot en met 13 september 2008). Sallcon maakte dankbaar gebruik van materiaal van de landelijke campagne van het aanvalsplan laaggeletterdheid. Door middel van posters, e-mails, herkenningswijzers en kaartjes met telefoonnummers werden mensen opgeroepen om deel te nemen aan een lees- en schrijfcursus. Van kantine tot kleedkamer en van krant tot kabel-tv: overal werden de materialen verspreid. En tijdens de Week van de Alfabetisering werden persberichten verstuurd over de aanpak van laaggeletterdheid binnen Sallcon Werktalent. En dat was nog maar het begin.

Onorthodox

Sallcon Werktalent zette ook onorthodoxe middelen in. Jan Bugter, directeur van Sallcon Werktalent, verstuurde op de Dag van de Alfabetisering een e-mail naar alle collega's. Zijn bericht was geschreven in het... Chinees! Geen mens die er een touw aan kon vastknopen. 'En dat was precies onze bedoeling,' verklaart Eline Derks (teammanager Werkshop). 'We wilden de ontvangers van de e-mail laten voelen hoe het is om niet te kunnen lezen.' In de bijlage van de e-mail was de Nederlandse vertaling van de tekst te vinden. Die vertaling maakte duidelijk dat lezen en schrijven niet voor iedereen vanzelfsprekend is, en dat laaggeletterdheid succesvol kan worden aangepakt: 'In de Week van de Alfabetisering vragen we jullie aandacht om medewerkers van Sallcon Werktalent te helpen die moeite hebben met lezen. Hierover zullen we jullie deze en volgende weken verder informeren: Hoe herken je iemand die laaggeletterd is? En hoe benader je deze persoon met respect om mogelijkheden te bespreken van bijvoorbeeld een lees- en schrijfcursus?'. Een tweede e-mail, enkele dagen later, bevatte een top tien van smoezen die mensen gebruiken om hun laaggeletterdheid te verbergen. De derde en laatste e-mail bevatte een 'herkenningswijzer' die werkleiders, consultants en anderen vertelde hoe ze mensen konden aanmelden voor een cursus.

Al deze inspanningen leverden ruim veertig aanmel-

'VERREK, MISSCHIEEN KAN HENK WEL ASSISTENT-WERKLEIDER WORDEN'

dingen op, zowel van werkleiders als van individuele werknemers die graag een cursus wilden volgen.

Taboedoorbreking

'We waren verbaasd over het grote aantal aanmeldingen,' geeft trainer/coach Wim van den Brink ruiterslijk toe. 'Het taboe op laaggeletterdheid was minder groot dan we verwacht hadden. Eigenlijk was er sprake van een ander taboe: dat mensen die wél kunnen lezen bang zijn dat niet-lezenden zich ontmaskerd voelen als je het thema laaggeletterdheid ter sprake brengt. De meeste SW-medewerkers gaven gewoon eerlijk toe dat ze moeite hebben met lezen en schrijven. "Straks wordt mijn dochter zes jaar en dan wil ik kunnen voorlezen en huiswerk helpen maken." Of "Straks overlijdt mijn moeder en moet ik zelf mijn administratie bijhouden." Er was ook een vrouw die in een verzorgingstehuis werkt en haar Nederlands wilde verbeteren, ook al vond het tehuis dat eigenlijk niet nodig.'

Toch stonden niet alle SW-medewerkers te juichen bij de gedachte aan schoolbanken en taalles. Van den Brink daagde de twijfelaars echter uit om hardop te fantaseren over hun toekomst. 'Ik zei dan: jij hebt een probleem met lezen en schrijven. Daardoor kun je een aantal dingen niet die je in de toekomst misschien wél wilt en die je kansen geven om bijvoorbeeld assistent-werkleider te

worden, of om bij een regulier bedrijf te werken! Zo word je minder afhankelijk van anderen.' Van den Brink is ervan overtuigd dat deze benadering werkt. 'Je moet altijd duidelijk maken: wat kun je ermee? Waarom is het nuttig voor mij? Het doel moet concreet zijn. Wat biedt de metaal voor jou? Wat moet je kunnen voor de Stadspost?' Van den Brink haalde er vaak nog een ander argument bij: wie een taal cursus volgt, gebruikt zijn geheugen op een slimme manier. 'Ik zei dan: stel je voor dat je je geheugen niet gebruikt om te proberen allerlei mondelinge informatie te onthouden, maar dat je een cursus groen doet en je geheugen gebruikt voor planten kennis of om te leren motormaaien. Dat is toch veel leuker? Dan kun je echt groeien!'

Werkleiders

Het argument dat de aanpak van laaggeletterdheid naadloos past in het streven van Sallcon Werkta- lent om mensen te ontwikkelen, gebruikte Wim van den Brink ook bij de werkleiders en consultants. Want het vergde soms wat overredingskracht om hen te laten meewerken aan de campagne. 'Sommige werkleiders zeiden: "Is dit allemaal wel nodig? Ik vertel alles toch mondeling? Onze medewerkers hóéven niet eens te kunnen lezen en schrijven." Maar vergeet niet, zeiden wij dan, dat deze mensen privé ook afhankelijk zijn. Daarna vroegen we de werkleiders welk nut een taal- cursus volgens hen zou kunnen hebben voor de deelnemers. Daarop zeiden sommige werkleiders: "Verrek, misschien kan Henk dan wel assistent- werkleider worden, of uitstromen naar een werk- plek buiten." Werkleiders weten natuurlijk dat het ontwikkelen van mensen naast het halen van de productie een resultaatverplichting is. Uiteindelijk hebben alle werkleiders van harte meegewerkt en hadden ze zelfs een cruciale rol bij het enthousias- mieren van kandidaten.'

Tips van Sallcon

Wim van den Brink: 'Accepteer niet dat mensen niet leren lezen en schrijven – zelfs niet als ze op de werkvloer alles mondeling uitgelegd krijgen. Het leven gaat verder dan de poort van het SW-bedrijf. Het station, het huishouden en internet zijn ook belangrijk. Als je dat duidelijk kunt maken aan je SW-medewerkers en aan je collega's, dan krijg je mensen mee.'

Eline Derks: '*Zorgen voor* is niet alles uit handen nemen, maar ook iemand zo uitrusten dat hij zelf dingen kan. Je kunt niet altijd mee om een treinkaartje kopen.'

Smoezen top 10

Bijlage 6

Veel laaggeletterden schamen zich ervoor dat ze niet goed kunnen lezen en schrijven. Ze hebben vaak een heel repertoire aan 'trucs' om hun probleem te verbergen. Laaggeletterden geven zelf aan dat ze de volgende smoezen veel gebruiken:

"Sorry, ik ben mijn bril vergeten."



"Dat formulier vul ik thuis wel in."



"Jij zo saar, doe jij het voor me."



"Dat werkbriefje krijg je straks van me."



"Ik laat de kinderen altijd boodschappen doen."



"Die bijsluiters zijn allemaal zo ingewikkeld."



Pa int, ommoluptatem rem labores siminis res molupta tqibusanda acerionseque pel in pro minctia?

Verbandheid geven en bespreekbaar maken



Corrie Schuurman



Inclusief Groep

(NUNSPEET)

Leren is wél leuk

Sommige SW-medewerkers hebben - al dan niet na slechte ervaringen in het verleden - een weerstand tegen het fenomeen leren. Inclusief Groep in Nunspeet ontwikkelde een software-applicatie die laat zien dat leren ook leuk kan zijn.

Ze springen meteen in het oog als je bij Inclusief Groep in Nunspeet binnenwandelt: de drie computers die pontificaal in de receptiehal staan opgesteld. 'Even internetten?' lijken ze te vragen. Maar daarvoor zijn ze niet bedoeld. De computers leveren een belangrijke bijdrage aan de arbeidsontwikkeling van een deel van de duizend SW-medewerkers die hier actief zijn.

Net als andere SW-bedrijven wordt Inclusief Groep geconfronteerd met een verzwakking van de doelgroep. Uit een interne inventarisatie bleek drie jaar geleden dat ongeveer tien procent van de SW-medewerkers de basisvaardigheden lezen en schrijven (en rekenen) niet of onvoldoende beheerst. 'Dat betekent een behoorlijke belemmering bij de ontwikkeling en inzetbaarheid,' zegt Jan de Bruin, hoofd P&O. 'Het is lastig als mensen niet kunnen lezen. Het kost de leidinggevende

veel tijd. Laaggeletterdheid is dus een echte belemmering.'

Via taalprogramma's van ROC's werd een deel van de genoemde tien procent de afgelopen jaren bijgespijkerd. Maar voor een ander deel van hen is de afstand tot onderwijs te groot. Inclusief Groep wilde het daar niet bij laten zitten. 'Het gaat om mensen die niet gemotiveerd zijn of niet durven, die ook afhaken bij de alfabetiseringscursussen van het ROC. Hen wilden we op een tot de verbeelding sprekende, laagdrempelige manier over de streep trekken. Dus zijn we op zoek gegaan naar een oplossing om deze groep te mobiliseren.'

Computer

Al in 2003 - tijdens de eerste persoonlijke-ontwikkelingsgesprekken - signaleerde Inclusief Groep dat veel SW-medewerkers graag 'iets wilden doen' met computers. Die wetenschap werd nu alsnog gebruikt en zo ontstond het idee om intensief gebruik te maken van de computer. Bovendien had het gebruik van de computer nog een voordeel: hij stond garant voor persoonlijke aandacht aan de gebruikers van de nog te ontwikkelen methode. 'Van meet af aan was duidelijk dat we een individuele oplossing zochten voor deze groep SW-medewerkers,' zegt Jan de Bruin. 'Wil je deze groep iets bijbrengen, dan is persoonlijke aandacht een must, want groepsgewijs onderwijs schrikt hen af. Zelfs docenten NT1 en NT2 ge-

IN 2003 BLEEK DAT SW-MEDEWERKERS GRAAG 'IETS WILDEN DOEN' MET COMPUTERS

ven mensen binnen een groep veel één-op-één aandacht, mede omdat de niveaoverschillen vaak groot zijn.' Toch lijkt het ironisch: een persoonlijke aanpak via de computer. Maar Jan de Bruin bezweert dat het werkt: 'De opdrachten worden telkens uitgesproken door één en dezelfde persoon die daarbij ook in beeld verschijnt. En hij geeft ook complimenten als de gebruiker een opdracht goed heeft volbracht. Nee, je hoeft niet te kunnen lezen om GoedBezig! te kunnen doen. Het is geschikt voor alle laaggeletterden.' Samen met Chato Digitale Media maakte Inclusief Groep een eerste opzet. Maar al snel liep Inclusief Groep tegen een gebrek aan didactische kennis aan bij zowel zichzelf als bij Chato. Vandaar dat ROC Landstede werd betrokken bij het project. 'Landstede richtte zich op vragen als: hoe bouw je zo'n programma op? Hoe zorg je dat het tussen de oren blijft zitten?' Naast de didactische inhoud besteedde het ROC aandacht aan de aansluiting op de programma's die het ROC aanbiedt. Zo kreeg GoedBezig! ook de functie van voorloper van de bestaande alfabetiseringsprogramma's. Inclusief Groep stelt het werken met GoedBezig! niet verplicht, al wordt er wel enige zachte dwang uitgeoefend door de consulent ontwikkeling en mobiliteit, die een rooster heeft opgesteld.

Toegankelijk

Jan de Bruin is enthousiast over GoedBezig!. 'De methode is toegankelijk, laagdrempelig en je doet het spelenderwijs. Zij sluit aan bij het computergevoel dat mensen graag willen hebben. Veel SW-medewerkers hebben thuis geen computer of weten niet hoe hij werkt. Sommigen weten zelfs niet wat een muis is. Maar ook al hebben ze er aanvankelijk moeite mee, ze vinden het wel leuk om ermee bezig te zijn. Het sluit bijna altijd aan bij iets willen leren en kunnen. Het geeft ze het gevoel dat ze erbij horen. De meeste gebruikers worden er heel enthousiast van, vinden het leuk dat ze wat presteren en dat ze een diploma krijgen. Die motivatie is het aanknopingspunt voor een eventueel vervolg. GoedBezig! moet enthousiasmeren, motiveren, stimuleren, zorgen voor plezier in leren. Het kan barrières slechten die de ontwikkeling van basisvaardigheden in de weg staan.'

Inmiddels hebben vijftig mensen met het programma gewerkt. Volgens Jan de Bruin is een groot deel van hen enthousiast geraakt om verder te gaan met leren. 'We kunnen met behulp van een rapportagesysteem een certificaat printen en de gegevens exporteren naar onze eigen administratie. We kunnen precies zien welk niveau iemand heeft gehaald. Die input is bruikbaar om een start te maken in een trainingssituatie. De volgende stap is dat we ons cursusaanbod samen met het ROC *in company* afstemmen op de nieuwe groep.' GoedBezig! wordt op dit moment gebruikt door medewerkers van de afdeling Industrie; de afdelingen Groen en Schoonmaak volgen nog. Dankzij de 'stimuleringssubsidie experimenten SW-sector' van SBCM is GoedBezig! onder voorwaarden ook beschikbaar voor andere SW-bedrijven. Een demoversie is beschikbaar via de SBCM leer middelenbank: <https://www.leermiddelenbank.sbcm.nl>

GoedBezig! kent vijf aandachtsgebieden:

- Computerles: omgaan met de muis, toetsenbord verkennen en weten toe te passen, voorwerpen selecteren, het slepen van voorwerpen, iconen herkennen;
 - Rekenen: tellen, optellen, aftrekken, vermenigvuldigen, delen, alles door elkaar;
 - Lezen: plaatjes bij woorden zoeken, woorden bij plaatjes zoeken, woorden bij gesproken woorden zoeken, woorden in groepen plaatsen, zinnen afmaken;
 - Schrijven (typen): het alfabet typen, het alfabet zonder hulp, woorden schrijven met het woord in het beeld, woorden schrijven, snel typen;
 - Geheugentraining: lopende band, memorie, draadjes spel, schroevencombo's maken, muziekspel.
- Voor elk aandachtsgebied zijn vijf modules ontwikkeld met een steeds hogere moeilijkheidsgraad. De gebruiker krijgt opdrachten via videofragmenten. Het gebruik wordt verder ondersteund door visuele feedback en voice-overs. De persoon in het filmpje begeleidt de gebruiker van begin tot eind.



Hennie de Geijter (links)
en Joke van Veen



Tom Vermeulen

Combiwerk

(DELFT) Taal leer je van het Jeugdjournaal

Tot 2006 bestreed Combiwerk in Delft laaggeletterdheid op een voor de hand liggende manier: medewerkers werden op een taal cursus gestuurd. Maar de laatste drie jaar pakt Combiwerk het rigoureus aan.

‘Taal leer je vooral buiten de taalles.’

Welk gedrag en welke vaardigheden moet iemand in huis hebben om langdurig succesvol te zijn in een reguliere baan? Die cruciale vraag stelde Combiwerk - het mensontwikkelbedrijf in Delft waar 900 mensen met een WSW-indicatie werken - zichzelf ruim drie jaar geleden. Het leverde een antwoord op met grote gevolgen voor de aanpak van laaggeletterdheid. Of eigenlijk leverde de vraag naar gedrag en vaardigheden *zeven* antwoorden op, namelijk zeven competenties voor goed werknemerschap. Een van die competenties is taalvaardigheid. ‘Als SW-bedrijf willen wij serieus proberen mensen zo regulier mogelijk in de samenleving te plaatsen,’ verduidelijkt Frans van der Valk, hoofd P&O. ‘Het is toch niet meer dan logisch dat taalvaardigheid een belangrijke voorwaarde is om succesvol je werk te kunnen doen? Iedere werknemer moet taalvaardig zijn om

op een succesvolle én veilige manier te kunnen werken. Een schoonmaker moet het label op een fles reinigingsmiddel kunnen lezen. En hij moet in staat zijn om de medewerkers op een kantoor te vertellen dat een vloer nat is.’

Niveau

Bij indiensttreding bij Combiwerk wordt iedere nieuwe SW-medewerker getoetst op taalvaardigheid. In het individueel trajectplan wordt vervolgens meteen meegenomen op welke manier de taalvaardigheid zal worden verbeterd. Daarnaast doet een deel van de mensen op de wachtlijst een activeringstraject waarvan ook een laaggeletterdheidstoets deel uitmaakt. Is de taalvaardigheid te laag, dan beginnen de betrokken personen al vóór hun indiensttreding met een cursus.

Combiwerk heeft zijn aanpak van laaggeletterdheid inmiddels zo ver doorgevoerd dat elk werkprofiel een gedetailleerd omschreven taalvaardigheidsniveau heeft gekregen. Een werknemer kan niet doorstromen naar een hoger functieniveau als hij de bijbehorende taalvaardigheid niet beheerst. Van aankomende medewerker tot eerste medewerker, van groen tot schoonmaak: voor elke functie heeft Combiwerk omschreven wat iemand moet kennen en kunnen qua taalvaardigheid. Combiwerk onderscheidt zes niveaus taalvaardigheid. Niveau 1 (‘bekwaamt zich op verzoek en onder intensieve begeleiding tot gebruik van de Neder-

IEDEREEN IS VERPLICHT NEDERLANDS TE SPREKEN OP DE WERKVLOER

landse taal') betekent dat iemand 'vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen kan begrijpen, bijvoorbeeld in eenvoudige werk- en veiligheidsinstructies (inclusief pictogrammen)'. En: 'Kan op formulieren persoonlijke details invullen, bijvoorbeeld naam, nationaliteit en adres.'

Samenwerking

Om een vlotte start te maken met het scholen van medewerkers werd ROC Mondriaan gevraagd een intake te doen. Een grote groep docenten testte alle medewerkers op taalvaardigheid. Na deze intake startte de eerste groep SW-medewerkers met het volgen van taalonderwijs. ROC Mondriaan verzorgt op dit moment cursussen Nederlands in modules van twintig lessen tijdens werktijd (1,5 uur per week). Die lessen worden gegeven bij Combiwerk óf bij het ROC. 'Voor sommige mensen is het beter om eens buiten de deur te kijken, voor anderen is dat een te grote bedreiging,' zegt Frans van der Valk. 'Driekwart van de deelnemers volgt de lessen hier.' Drie jaar geleden werd begonnen met ruim honderd SW-medewerkers, begin 2009 zaten er zestig mensen op cursus. 'Er is een groep van zo'n 50 mensen die nog niet wil. De ene mag het niet van thuis, de ander schaamt zich. Maar we gaan deelname in de toekomst als functie-eis stellen.'

Moeite doen

Met de cursussen Nederlands is slechts de helft van dit verhaal verteld. Combiwerk vindt namelijk dat een medewerker het Nederlands pas echt voldoende onder de knie krijgt als hij ook buiten de les moeite doet om de taal te leren. Sinds september 2008 is iedereen binnen Combiwerk dan ook verplicht om Nederlands te spreken op de werkvloer. Frans van der Valk legt uit waarom Combiwerk deze vergaande maatregel nam: 'Tot september 2008 zag je dat mensen uit eenzelfde taalgebied telkens bij elkaar kropen en in hun eigen taal spraken. Nu zie je dat ze door de combinatie van taal cursus en verplichting om Nederlands te spreken met sprongen vooruitgaan.' Werkleiders zijn getraind in het aanspreken van mensen op de werkvloer die zich niet aan de afspraak houden. Maar volgens Frans van der Valk is aanspreken zelden nodig: 'De weerstand die wij verwachtten is vrijwel volledig uitgebleven.' Combiwerk stelt niet alleen verplichtingen, maar probeert ook het vrijwillig oefenen met taal te bevorderen. 'Kijk naar het Jeugdjournaal en vertel wat je gezien hebt. Zoek een taalmaatje, iemand die het leuk vindt en het geduld heeft om met een collega te oefenen. Lees de REA Krant en vat een artikel samen. Kijk niet alleen tv via je schotel, maar ook RTL en de publieke omroepen. Dat is onze geïntegreerde scholingsaanpak: niet alleen cognitief tijdens de taallessen, maar ook daarbuiten. Dat is ook verankering, maar dan in het dagelijks leven. Dan leer je een taal tien keer sneller dan wanneer je alleen maar taallessen volgt.'

Tips van Combiwerk

- 'Beperk taaltraining niet tot een cursus van een paar uur per week. Dat verbetert de taalvaardigheid slechts mondjesmaat. Het gaat erom dat je de hele dag bezig bent met taal.'
- 'Geef duidelijk aan welk niveau taalvaardigheid je verwacht. Medewerkers moeten dingen aan hun baas kunnen vragen, met klanten kunnen bespreken, aan hun collega's kunnen uitleggen. Helderheid motiveert bovendien: "Als ik straks dit kan, dan vergroot ik de kans om dat werk te mogen doen."'

Çemal Guler (links)
en Mustafa Arslan





An de Heus (rechts) en Lida van
Wijk-Van Kerkwijk (docente)



Lander werk & participatie

(GELDERMALSEN)

Van taboe tot privilege

De aanpak van laaggeletterdheid door Lander werk & participatie, dat is het verhaal van het Open Leercentrum. Dankzij dit eigen leercentrum is Landers aanpak van laaggeletterdheid structureel verankerd én onderscheidend.

Als er iemand is die weet hoe serieus Lander laaggeletterdheid te lijf gaat, dan is het wel docente Lida van Wijk. 'Ik ben inmiddels dertig jaar docent in het volwassenenonderwijs, onder andere als examinator van het inburgeringsexamen,' vertelt Lida. 'Drie jaar geleden ben ik voor Lander op contractbasis lessen gaan geven aan NT2-groepen, dus allochtone medewerkers. Ik deed dat vanuit het ROC. Al snel werden mijn werkzaamheden uitgebreid met Nederlandse en allochtone werknemers op twee niveaus: laaggeletterdheid en alfabetisering.'

Sinds juli 2008 is Van Wijk voor een jaar fulltime gedetacheerd bij Lander werk & participatie. Ze verzorgt de intake en de diagnose van de cursisten als projectmedewerker Open Leer Centrum (OLC), waar ze les geeft en nieuwe lesprogramma's ontwikkelt.

Het OLC biedt medewerkers van Lander diverse mogelijkheden om te werken aan hun arbeidsontwikkeling. Laaggeletterdheid maakt, naast werknemersvaardigheden en beroepsvaardigheden, een belangrijk deel uit van die ontwikkeling. Medewerkers kunnen groepsgewijs of individueel onder begeleiding Nederlands oefenen met behulp van diverse computerprogramma's. Er is een OLC in Tiel, Zaltbommel en Geldermalsen. 'Nu we een eigen leercentrum hebben, durf ik best te zeggen dat onze aanpak van laaggeletterdheid structureel verankerd is,' aldus Joke van der Wal, projectleider OLC.

Toegesplitst

De scholingsmogelijkheden van Lander werk & participatie sluiten zo veel mogelijk aan bij de werksituatie van de cursist. Zij leren bijvoorbeeld te formuleren wat voor opdrachten ze krijgen. Wat zeg je als je iemand niet begrijpt? Hoe meld je je ziek? De lessen zijn zo veel mogelijk toegespitst op het werk. Stel, je krijgt een briefje van de bedrijfsarts. Dan moet je weten van wie het komt, op welke datum je verwacht wordt, hoe laat, en waar je je eventueel af moet melden. Dat moet je allemaal kunnen lezen.' Lander heeft twee NT2-groepen van 12-14 leerlingen en twee NT1-groepen. Cursisten hebben eenmaal per week twee uur les. Elke vijftien weken wordt bekeken of een verlening nodig en mogelijk is. De resultaten van zowel

TAALBEHEERSING MOET VOORAL VERANKERD WORDEN BIJ DE MEDEWERKERS

de lessen als de OLC-activiteiten worden bijgehouden in een portfolio, dat samen met een certificaat het bewijs van deelname vormt.

De deelnemers aan de taalcursussen worden in eerste instantie voorgedragen door hun werkbegeleider of consulent. Vaak is deze voordracht het resultaat van het ontwikkelplangesprek en de clientscan. 'Als je die scan invult, kun je zien wat iemand mist in zijn of haar ontwikkeling. Vervolgens kun je in de catalogus van het OLC zien welke cursus geschikt is om de ontwikkeling te verbeteren.'

Maar een werkbegeleider heeft uiteraard niet de expertise in huis om exact te kunnen zeggen hoe laaggeletterd iemand is. Daarom heeft Lander de expertise in huis om mensen goed te toetsen, en die toets wordt ingebed in iemands ontwikkelplan. Want meten is wel weten, maar je moet ook weten wát je vervolgens moet doen om iemand te ontwikkelen. Dat kan allemaal binnen Lander.'

Belangrijke rol

Structurele verankering gaat verder dan verankering binnen de organisatie, vindt Lida van Wijk. Taalbeheersing moet vooral verankerd worden bij de medewerkers. En daarin speelt de docent een belangrijke rol. 'Als docent moet je de doelgroep leuk vinden. Ik ken genoeg collega's die zeggen: "Ik zou gillend wegrennen als ik aan deze mensen

Nederlands zou moeten leren." Je moet heel veel geduld hebben, durven confronteren, maar ook stimuleren en benadrukken wat er goed gaat. Deze mensen hebben al vaak genoeg gehoord wat ze niet kunnen. Stimuleren werkt door in gedrag. Mensen stralen iets uit op de werkvloer: het was leuk in de les, ik ontwikkel me, ik durf meer. Een stoere bouwvakker vol tattoos en kettingen zegt met tranen in de ogen: "Wat ben ik blij dat ik met een woordenboek kan werken! Mijn dochter gaat naar het middelbaar onderwijs en moet nu een woordenboek aanschaffen." Of: "Ik lees nu de krant. Ik kan de ondertiteling volgen." Allemaal nieuwe dingen die hun wereld groter maken. Ze voelen het als een soort privilege dat ze naar taalles mogen. Ze voelen dat er in hen wordt geïnvesteerd. Dat maakt een wereld van verschil! Dat is structurele verankering bij de mensen zelf.' Hoewel er geen officiële ambassadeurs in het bedrijf zijn, vertellen de huidige cursisten vaak vol trots over hun lessen. Dat enthousiasme steekt andere mensen aan, zegt Van Wijk: 'Ik word op de afdeling aangesproken door mensen die ook Nederlandse les willen omdat ze enthousiaste verhalen hebben gehoord van deelnemers. Mond-tot-mond-reclame werkt heel goed.

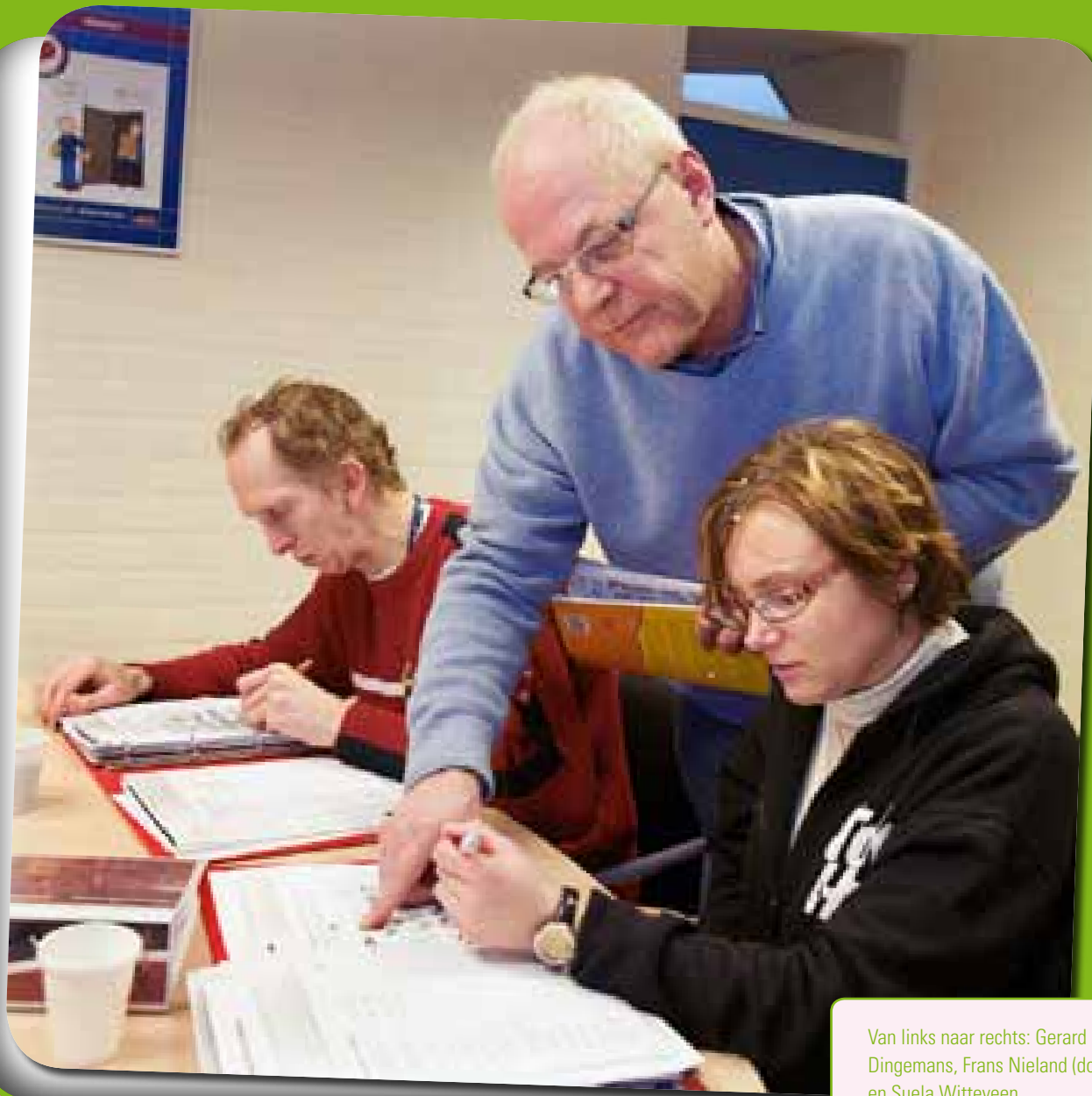
Joke van der Wal trekt trots de conclusie dat laaggeletterdheid nu binnen het hele bedrijf bespreekbaar is: 'Het taboe is absoluut doorbroken. Het probleem wordt erkend, zowel door werkbegeleiders en consulenten als door medewerkers zelf. Dat is een gigantische stap.'

Tips van Lander

- Continuïteit: de aanpak van laaggeletterdheid vraagt om een lange-termijnvisie en een structurele aanpak. Achterstanden die in jaren zijn opgelopen, los je niet in een paar maanden op.
- Professionaliteit: besteed aandacht aan goede niveaubepaling en investeer in een ervaren NT1/NT2-docent.
- Gelegenheid: oefening baart kunst. Biedt intern laagdrempelige gelegenheid om extra te oefenen via pc's, taalspellen en leesboeken.
- Festiviteit: benoem en vier kleine successen op de vaak lange weg naar resultaat.



Van links naar rechts: Gerda van Arkel, Bianca Vissers, Achmed Arkoub, Artie van Zanten



Van links naar rechts: Gerard Dingemans, Frans Nieland (docent) en Suela Witteveen

WML

(WAALWIJK)

Mensen ontwikkelen, dat begint met taal

Drie jaar geleden startte WML met het Studiehuis, een verzameling van zeer uiteenlopende BBL-opleidingen. Al snel werd ook taalonderwijs toegevoegd – sinds 2008 op maar liefst vier niveaus.

Bij de diverse intakes voor de BBL-opleidingen ontdekte WML dat een aantal SW-medewerkers onvoldoende taalniveau had om in te stromen in de BBL-opleiding. Dat was de aanleiding om een BBL-traject te starten waarin de betreffende medewerkers in het eerste jaar Nederlandse les krijgen, om vervolgens in het tweede jaar vakgericht aan de gang te gaan.

Tijdens dit traject deed WML een tweede ontdekking: voor sommige mensen was zelfs het niveau van de Nederlandse lessen te hoog gegrepen. Sindsdien biedt WML taalopleidingen op vier verschillende niveaus, waarvan de eerste drie voor laaggeletterden bedoeld zijn:

- 1) Volledig analfabeten volgen een opleiding lezen en schrijven. Deze opleiding wordt bij WML gegeven door ROC Tilburg en bestaat uit tweemaal per week twee uur les. Op dit moment zijn er twee groepen: één van acht en één van tien personen.
- 2) Medewerkers met een laag taalniveau volgen

eerst een jaar intensieve taalscholing binnen een BBL-traject en stromen daarna door naar het vakgerichte gedeelte met eventueel taalondersteuning. Het gaat om zo'n twintig personen per jaar. Deze scholing (eenmaal twee uur per week) wordt gegeven door Taalvakwerk BV. Van de medewerkers uit dit taaltraject kon 70% na één jaar door naar de mbo1-opleiding.

3) De derde groep cursisten zijn medewerkers die direct kunnen starten met de mbo1-opleiding, maar met taalondersteuning. Hierbij ligt de focus op begrijpend lezen en wordt vooral gebruikgemaakt van de lesstof van Helicon. De deelnemers maken gestage vorderingen en halen hun mbo1-diploma. Bij deze mbo1-opleiding met taalondersteuning hebben negen van de tien deelnemers direct een diploma gehaald.

4) Een cursus speciaal opgezet voor medewerkers die via reïntegratie bij WML een traject volgen en vaak maar voor een kortere periode bij WML zijn. Deze cursus voor medewerkers met een A1+ niveau duurt een halfjaar.

Nuchter

'Wij zijn ervoor om mensen te ontwikkelen, en elke ontwikkeling begint met taal.' Met die nuchtere constatering vat Petra Korthout (coördinator opleidingen) in één zin de drijfveer van WML samen om taalonderwijs te geven. 'Als je niet of niet goed kunt lezen en schrijven, dan blijft de rest van de

DE LEIDINGGEVENDE HEEFT EEN HOOFDROL IN HET SCHOLINGSTRAJECT

ontwikkeling ook stilstaan. Taalles past dan ook perfect in het beleid van ons mensontwikkelbedrijf.' Over de eventuele koudwatervrees van de deelnemers oordeelt Petra Korthout al even nuchter: 'Natuurlijk hebben sommige mensen angst dat ze de taal nooit onder de knie zullen krijgen. Komt door slechte ervaringen met onderwijs en school. Maar als ze eenmaal twee, drie keer naar de les geweest zijn, dan blijven ze komen. Zo gaat dat bij elke opleiding in ons Studiehuis.'

Taalvakwerk, een organisatie voor arbeidsgerichte training in de Nederlandse taal, ontwikkelde speciaal voor WML en in samenwerking met Helicon Opleidingen een alfabetiseringsmethode voor autochtone en allochtone laaggeletterden op de werkvloer: Alfa Betsie. De serie beslaat vijf modules waarin niet alleen letters en woorden geoefend worden, maar ook 'de klok', 'rekenen' en 'leren omgaan met geld'. De modules hebben een interactieve opbouw met opdrachten die zowel in de groep als met de leidinggevenden op de werkvloer worden geoefend. In samenwerking met een leidinggevende bouwt de cursist een portfolio van opdrachtkaarten op. De leidinggevende krijgt op deze manier een duidelijk beeld van wat de cursist kan of nog niet kan. De leidinggevende weet wat er geoefend moet worden en kan daar op de werkvloer op inspelen.

Toetsing op de werkvloer

De leidinggevende heeft een hoofdrol in het scholingstraject van zijn medewerkers. Bij WML zijn de

leidinggevenden bijgeschoold tot gecertificeerde praktijkopleiders, zodat ze hun medewerkers kunnen helpen bij hun huiswerk en hen prikkelen om met taal bezig te zijn – ook op de werkvloer. 'Scholing is meer dan een uurtje of vier per week naar een cursus gaan,' zegt Petra Korthout. 'We kunnen onze medewerkers niet verplichten om elke week naar de bieb te gaan. Maar wat we wel kunnen doen, is werkgerelateerde opdrachten geven, zoals instructies. "Lees eens dat briefje op het prikbord. En wat staat er deze keer in de Wemel, onze bedrijfskrant?" Leidinggevenden zijn ook mede verantwoordelijk voor de beoordeling van de werknemers. Daarom starten alle scholingstrajecten met een bijeenkomst voor de praktijkopleiders.' Zijn de praktijkopleiders blij met de extra taken die ze hebben gekregen om medewerkers te leren lezen en schrijven? 'In eerste instantie kost die aandacht en begeleiding inderdaad extra tijd, maar op langere termijn hebben de praktijkopleiders er gemak van. Medewerkers worden tenslotte zekerder en zelfstandiger.' Volgens Korthout geldt dat zelfs voor medewerkers die eigenlijk niet leerbaar zijn. Binnen de eigen afdeling ontwikkelen kan dan nog wel, want ontwikkelen is altijd goed voor iemands zelfvertrouwen.'

Verankering

Onderwijs op vier verschillende taalniveaus, een speciaal ontwikkelde taalmethode, praktijkopleiders die nauw betrokken worden bij de taalontwikkeling van medewerkers: WML kan met recht claimen dat het de aanpak van laaggeletterdheid structureel heeft verankerd. En die verankering gaat steeds verder. Binnenkort wordt van elke nieuwe medewerker al tijdens het intakegesprek het taalniveau gecheckt. En na een halfjaar les maakt iedereen een tussentoets, waarna de deelnemer eventueel kan doorstromen.

Tips van WML

- Toets zo snel en zo zorgvuldig mogelijk je zittende en startende SW-populatie. En ga vervolgens zo snel mogelijk aan de gang met taalonderwijs.
- Geef onderwijs op verschillende niveaus. Zo bereik je dat mensen altijd op hun niveau bediend kunnen worden.
- Kies indien enigszins mogelijk voor docenten die ervaring hebben met SW-medewerkers. Docenten die zich kunnen verplaatsen in hun niveau en die bij voorkeur enige kennis hebben van psychische beperkingen, zoals autisme.
- Creëer een veilige omgeving waarin cursisten zichzelf kunnen zijn. Dat is met name de eerste lessen belangrijk, bijvoorbeeld om faalangst weg te nemen.



Van links naar rechts: Hetty Slaats,
Peter Heesbeen en Wil Strik



Alex Bakker

Roteb

(ROTTERDAM)

Blijf dicht bij de werkvloer

Nederlands leren met een methode die speciaal voor het eigen SW-bedrijf is ontwikkeld: dat gebeurt bij Roteb in Rotterdam. Aansluiten bij de belevingswereld van cursisten is cruciaal.

Binnen Roteb is sinds 2001 veel vraag naar Nederlandse taalles. Els Breevoort – die al 25 jaar onderwijs gaf bij het ROC - kwam in dienst bij Roteb met als belangrijkste taak een aanbieder van taalscholing te vinden en een geschikte methode aan te schaffen. Maar dat was geen sinecure. 'Het aanbod van het ROC sloot niet aan op onze wensen, omdat de groepen te groot waren en het lesmateriaal te theoretisch was,' herinnert Els zich. En ook de samenwerking met een particuliere taalaanbieder strandde, omdat hun aanbod niet aansloot op de specifieke SW-doelgroep. 'De bestaande methoden waren te schools en kinderachtig.' Beter goed bedacht dan slecht gejat, vond Els Breevoort, en ze nam een rigoureuze beslissing: ze begon met de ontwikkeling van een heuse Roteb-taalmethode.

Fietszadel

Het uitgangspunt was de vraag: wat hebben mensen op de werkvloer nodig qua taal? Breevoorts

eerste stap lag dan ook voor de hand: ze ging praten met de werkleiders. Waar moet een goede taal cursus volgens jou aan voldoen? vroeg ze hen. 'Dat bleek aanvankelijk moeilijk onder woorden te brengen. Daarom ben ik al snel zelf in een werkbedrijf gaan kijken. Wat doen ze? Waar lopen de medewerkers tegenaan qua taal? Zo kwam ik op enkele thema's: kennismaken met een nieuwe collega bijvoorbeeld. Wat zeg je tegen hem of haar? Of iemand opbellen, want dat vinden cursisten zowel thuis als op het werk vaak moeilijk. Ik gebruik ook foto's die ik heb gemaakt op de werkvloer, dat is heel herkenbaar. Ik laat medewerkers bijvoorbeeld een aantal foto's zien waarop iemand een buis in een fietszadel zet, een klus die mensen herkennen van de werkvloer. Ze moeten die foto's in de juiste volgorde leggen en vervolgens bijbehorende zinnen bij de juiste foto leggen. Daarna oefenen ze in tweetallen hoe je de buis in een zadel zet, waarbij de ene medewerker vertelt wat hij doet en de andere luistert. Vervolgens vertellen ze aan de hele groep wat ze gedaan hebben.' Aansluiten bij de eigen belevingswereld is cruciaal, vandaar dat de Roteb-docenten regelmatig een kijkje nemen op de werkplek. 'Door het lesmateriaal aan te laten sluiten bij de werkzaamheden van de cursist, bereiken we een dubbel resultaat,' zegt Els Breevoort. 'Wat ze geleerd hebben in de les, kunnen ze toepassen op de werkvloer. Tegelijkertijd leren ze beter spreken, lezen en schrijven.'

‘EEN SW-GROEP IS DIVERS EN COMPLEX EN VERGT ZEER INTENSIEVE BEGELEIDING’

Aanpak

Els Breevoort begon in 2001 als enige Roteb-taal-docent met een groep van zes SW-cursisten. Inmiddels heeft ze zes collega-docenten. De medewerkers krijgen allemaal les op locatie, want dan kunnen ze de cursus volgen tijdens werkuren en hoeven ze niet te reizen. ‘Bovendien houden we zo als docenten voeling met de werkvloer.’ Roteb biedt drie verschillende opleidingen Nederlands: Nederlands als tweede taal, Nederlands voor laaggeletterden (zes groepen) en Nederlands voor SW-medewerkers (zes groepen). De alfabetiseringsgroepen (‘alfa’s’ in Roteb-termen) krijgen tweemaal per week les, de andere groepen eenmaal per week. ‘Mensen komen op verschillende manieren in de lesgroepen terecht,’ vertelt Breevoort. ‘Meestal loopt het via de leidinggevende, die zelf kan aangeven dat iemand scholing nodig heeft. Maar medewerkers kunnen ook tijdens hun POP-gesprek vragen om scholing. Het niveau van de cursist wordt bepaald aan de hand van de alfabetiseringsstoets van het in Culemborg gevestigde Bureau ICE.’

Geen toeval

Het is uiteraard geen toeval dat de SW-medewerkers altijd bij elkaar in één groep zitten. En dat deze groepen nooit meer dan acht deelnemers tellen (bij andere taalgroepen bedraagt het maximum

twaalf), ook daarover is goed nagedacht. ‘SW-medewerkers met een verstandelijke, psychische en lichamelijke beperking zetten we bij elkaar in één groep. De een heeft ooit het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) gedaan, de ander niet meer dan basisschool. Zo’n groep is dus per definitie divers en complex en vergt zeer intensieve begeleiding. Een groep van acht mensen is daarom het maximale. Anders ga je concessies doen aan de kwaliteit van de begeleiding,’ verklaart Els Breevoort. Ze illustreert de noodzaak van kleine groepen met een voorbeeld. ‘Stel, ik geef een les over naar de dokter gaan. In een niet-SW-groep begin je dan met de vraag: hoe maak je een afspraak? Wat zeg je aan de telefoon? Maar in een SW-groep willen mensen eerst vertellen over die keren dat ze zelf naar de dokter gingen en welke kwalen ze allemaal hebben gehad. Heel begrijpelijk, maar voor je het weet heb je een hele les gevuld met medische verhandelingen in plaats van taal. “In de pauze gaan we verder,” zeg ik dus na de eerste anekdote. Of ik vraag: “Hoe heb jij dat toen aangepakt, dat bellen?” Zo stuur ik de cursisten op een subtiele manier richting de lesstof.’ De Roteb-taalmethode is onder voorwaarden beschikbaar voor andere SW-bedrijven. Ga naar de SBCM leermiddelenbank voor meer informatie: <https://www.leermiddelenbank.sbcm.nl>

Tips van Roteb

- Geef les in kleine groepen.
- Interesseer je voor wat er speelt op de werkvloer. Onderhoud goed contact met werkleiders en managers, want zij kennen de werkzaamheden en weten wat erbij komt kijken qua taal.
- Zorg voor een goede en vertrouwelijke sfeer: mensen moeten weten dat het oké is om fouten te maken, dat ze niet worden uitgelachen.
- Varieer in lesvormen: lezen, rollenspel, praten met elkaar, stukje schrijven. Zo maak je het leuk voor de deelnemers.

nieuw beeld volgt

Dolore venimpe rovide sectota
tiature moluptatum ea parioruptat
a consequ aecuptionis et hilicati



Francisca Wester

Caparis

(LEEUWARDEN)

Fouten maken? Graag!

Laat cursisten zelf initiatief nemen, geef ze verantwoordelijkheid en laat hen samenwerken. Maken ze fouten? Geeft niks, daar leren ze alleen maar van. Dat is de taalfilosofie van Caparis.

Caparis werkt structureel aan laaggeletterdheid als onderdeel van de ontwikkelcyclus. Voor het vastleggen van de ontwikkeling wordt de werkladder gebruikt. Bij trede 1 wordt het taalniveau van de medewerker getest, vanuit de gedachte dat een medewerker taalvaardig moet zijn om te kunnen doorgroeien naar het volgende werkniveau. Als uit de test blijkt dat het niveau onvoldoende is, krijgt de medewerker extra scholing. De ontwikkelcyclus richt zich niet slechts op opleiden, maar bijvoorbeeld ook op vitaliteit en sociale hygiëne. Maria Fischer, manager P&O: 'We beginnen bij nieuwe mensen met een scan, een traject van zes weken in samenwerking met een ROC, het Friesland College, waarin we kijken wat iemands mogelijkheden zijn en waar iemand goed in is. Daar komt een opleidingsadvies uit, zoals een cursus laaggeletterdheid of "Nederlands op de werkvloer".

Caparis begon de bestrijding van laaggeletterd-

heid drie jaar geleden door middel van gesprekken met leidinggevenden en personeelsfunctionarissen. Ook in functioneringsgesprekken werd het thema lezen en schrijven aan de orde gesteld. 'Zo kwamen we bij een eerste groep van vijftien deelnemers uit,' vertelt directeur Bernard Posthumus. 'Inmiddels zijn er vijf groepen met in totaal zestig mensen met een SW-indicatie, van de in totaal 550 medewerkers met een SW-indicatie. Van de vijf groepen laaggeletterdheid, is er één bedoeld voor de wat verder gevorderden.'

Sprint²

De taalcursisten werken met een bijzondere methode: Sprint², een manier van leren die het rendement van onderwijs wil verhogen door cursisten zelf initiatief te laten nemen. Volgens Jan Deutekom (bedenker van deze onderwijsaanpak die werd genomineerd voor de Nationale Onderwijsprijs 2009) beoogt Sprint² niets minder dan een gedragsverandering bij zowel docent als cursist. Traditioneel staat de docent voor de klas en legt uit; de cursisten luisteren en stellen soms een vraag. Dat is absoluut niet effectief, vindt Deutekom, want in het gunstigste geval onthoudt slechts 25% van de cursisten langer dan een week wat de docent verteld en uitgelegd heeft. Bovendien worden ze niet geprikkeld en uitgedaagd. Sprint² maakt cursisten zelf verantwoordelijk voor hun leerproces. Dat kan bijvoorbeeld door hen te vragen om tijdens de

'SPRINT² LEGT EEN HOGE VERWACHTING BIJ DE DEELNEMERS'

volgende les aan een medecursist of aan de hele klas uit te leggen hoe een probleem moet worden opgelost. Zo worden cursisten initiatiefrijk, krijgen ze verantwoordelijkheidsgevoel en zijn ze veel meer geneigd tot samenwerking, stelt Deutekom. Wat betekent deze aanpak voor de deelnemers van Caparis? Zij worden uitgedaagd om het geleerde in hun praktijk te brengen. Ze moeten verwachtingen uitspreken naar cursisten, zodat zij ervaren dat ze meer kunnen dan ze voor mogelijk hielden. Hierbij is niet alleen het creëren van een veilige leeromgeving belangrijk, maar ook de uitgangspunten 'niets doen kan niet' en 'fouten maken moet'.

Verwachtingen

'De Sprint²-methode legt een hoge verwachting neer bij de deelnemers,' erkent Maria Fischer. 'Het uitgangspunt is dat mensen leren door fouten te maken. Dat sluit heel mooi aan bij de visie van Caparis, namelijk het Eigen Initiatief Model (EIM). Bij EIM gaat het erom dat mensen leren zelf na te denken over allerhande zaken waarmee zij in het dagelijks leven te maken krijgen. We maken mensen verantwoordelijk voor hun ontwikkeling en laten hen zelf ontdekken en leren. Want dan kunnen zij beter keuzes maken en vergroten zij hun zelfstandigheid thuis, op school, op het werk, in hun vrije tijd en in hun sociale relaties.'

Dat klinkt behoorlijk ambitieus. Kunnen SW-medewerkers de hoge verwachtingen wel aan? Fischer: 'Als je hoge verwachtingen hebt, dan gaat iemand fouten maken, en dat wordt ook gestimuleerd, want dan leer je.' En is het geen nadeel dat Sprint² niet specifiek op de SW gericht is? 'Nee, het is een manier van werken die hier prima toepasbaar is. Sprint² gaat uit van iemands sterke punten en mogelijkheden en dat doen wij als SW-bedrijf ook.' Alle deelnemers maken een portfolio waarin zij bijhouden wat ze al kunnen. Daarnaast hebben ze een "menukaart" met zelfgekozen taken waar ze aan kunnen werken tijdens de les, zoals formulieren invullen of absentiebriefjes schrijven.' Een ander belangrijk kenmerk van Sprint² is dat successen uitvoerig worden gevierd. 'We reiken certificaten uit, doen er een lijstje omheen, geven een bloemetje weg, organiseren een bijeenkomst. Dat maakt de deelnemers ontzettend trots en stimuleert hen enorm.'

Niet bang

Bernard Posthumus is zeer te spreken over Sprint². 'Onze medewerkers steken er meer van op dan alleen lezen en schrijven. Ze krijgen meer zelfvertrouwen en zijn zelfbewuster. Ze zijn niet meer zo bang om fouten te maken en dat merkt men ook op de werkvloer. Nee, het begin- en eindniveau van de deelnemers meten we niet, we gaan uit van het persoonlijk welbevinden. Wel kijken Caparis en het ROC naar het effect in de opbrengst van arbeidscapaciteit. Kan iemand bijvoorbeeld doorstromen naar een andere functie met meer verantwoordelijkheid? Kan hij wellicht naar buiten, machines bedienen, handleidingen lezen? Dat moet de tweede stap worden. Naar buiten toe, dat zal zeker niet weggelegd zijn voor iedereen, maar voor anderen zijn er wellicht wél mogelijkheden.'

Tips van Caparis

Bernard Posthumus: 'Over de aanpak van laaggeletterdheid moet je vooral niet te lang blijven nadenken, je moet er gewoon mee beginnen. Verspil niet te veel tijd aan een uitgebreid projectplan, maar stel gaandeweg je plannen bij. Al werkend kom je wel dingen tegen.'

Maria Fischer: 'Maak leidinggevenden enthousiast. Dat kost wellicht even moeite, want ze zien niet altijd direct het nut ervan in. Maar bij ons is dat nu wel anders! Tijdens het werkoverleg merken ze bijvoorbeeld dat medewerkers zelf de agenda en het verslag kunnen lezen.'



Sandra Lemmert (links), Marten Dijk (docent) en Sjoukje Dijkstra



Ahmed El-Lebbar



Haeghe Groep

(DEN HAAG)

Ieder zijn eigen taalcocktail

Een cocktail van taalmethoden en een zo individueel mogelijke benadering van cursisten. Dat zijn de kenmerken van de didactische aanpak van de Haeghe Groep.

De Haeghe Groep gaat laaggeletterdheid al sinds het jaar 2000 serieus te lijf. Het bedrijf gebruikt daarbij verschillende taalmethoden. De docenten halen uit de verschillende methoden allerlei componenten om tot een lesprogramma te komen. Er is een reden voor deze werkwijze: bestaande taalmethoden zijn niet toegesneden op de SW-doelgroep. 'In de meeste bestaande methoden ligt het tempo veel te hoog voor onze cursisten,' zegt opleidingscoördinator Ed Westerhout. 'Een ander probleem is dat de bestaande methoden bijna allemaal te veel informatie bevatten op één bladzijde. En een derde euvel is dat veel leerlijnen zijn geschreven voor de basisschool, en dat is te kinderlijk voor onze cursisten.'

Dat er geen perfecte methode is, vindt de Haeghe Groep 'lastig, maar niet onoverkomelijk'. Het bedrijf heeft van de nood een deugd gemaakt en gekozen voor een individuele benadering van de cursisten. 'Wij als docenten werken zeer individueel,' zegt docent Bert Meus, 'zodat we elke leerling op zijn eigen niveau kunnen aanspreken en dus goed kun-

nen sturen. En bovendien hebben we er handigheid in gekregen om uit elke methode de juiste onderdelen te kiezen. Voor de nieuwe docenten is dat even wennen, maar ervaren docenten weten inmiddels precies welke onderdelen uit welke methode bij welke leerling passen.'

Methoden

Welke methoden gebruiken de docenten? '7/43' en 'Tempo' zijn beide alfabetiseringsmethoden. Voor beginnende cursisten is er '7/43', de meest klassikale van alle methoden die de Haeghe Groep gebruikt. 'Tempo, het vervolg op '7/43', is al een stuk individueler van opzet. De methode 'Lezen las gelezen' is een leescursus voor volwassen anderstaligen vanaf ongeveer zestien jaar die al een beginnerscursus Nederlands hebben gedaan. 'Deze methode vinden we prettig om mee te werken, omdat de thema's dicht bij de belevingswereld van de medewerkers staan,' aldus Bert Meus. Verder is er een IVIO-reeks voor het oefenen van grammatica; 'Taal tijdens het werk'(1), een door de Haeghe Groep zelf ontwikkelde methode over werkoverleg, werkinstructies, veiligheidsinstructies en machine-instructies; en tot slot 'Lees en schrijf', waarvan deel twee ook over taal tijdens het werk gaat.

Alle taalcurssussen worden intern gegeven door eigen docenten. De groepen cursisten - op dit moment zijn er in totaal liefst 23 - bestaan uit

DAT ER GEEN PERFECTE DIDACTISCHE METHODE IS, IS 'LASTIG, MAAR NIET ONOVERKOMELIJK'

maximaal 12 personen; meestal zijn er acht of negen cursisten in één groep. Van de deelnemers heeft zo'n tachtig procent een WSW-indicatie (de Haeghe Groep heeft 2100 formatieplaatsen WSW). De alfabetiseringsgroepen hebben tweemaal per week een dagdeel les, de andere groepen eenmaal.

Journal

Elke taallessen van de Haeghe Groep begint met het samen bekijken van het NOS Journal. Dat heeft zowel taalkundige als communicatieve voordelen. Om met die laatste te beginnen: in de nabespreking van het Journal leren de cursisten naar elkaar te luisteren, elkaar te laten uitspreken en respect te hebben voor elkaars standpunt. Altemaal eigenschappen die ook uitstekend van pas komen tijdens een werkoverleg. Daarnaast geeft het Journal een uitstekend beeld van de Nederlandse maatschappij. Wie thuis geen krant leest en geen (Nederlandse) tv kijkt, ziet dan letterlijk veel nieuws voorbijkomen. Tot slot biedt het Journal talloze aanknopingspunten om de Nederlandse taal te oefenen. 'De meeste cursisten hebben bijvoorbeeld geen idee wat Prinsjesdag is,' weet Ed Westerhout. 'Nou, zoek het maar uit op internet en vertel het vervolgens aan de groep. Of het fenomeen maansverduistering. Dat doet een beroep op je creativiteit als docent. Met sinaasappels en

mandarijnen op stokjes maak je dat dan duidelijk.' Na de Journalbespreking gaat iedere cursist individueel aan de slag met zijn eigen methode en op zijn eigen niveau, eventueel op een van de vier pc's met taal- en rekenprogramma's die in elk leslokaal staan.

Bedreigingen

Hoe goed de taallessen ook zijn, er zijn enkele bedreigingen die de Haeghe Groep het hoofd moet zien te bieden. De eerste is dat veel cursisten buiten de les vrijwel alleen hun moedertaal spreken. 'Officieel zijn medewerkers verplicht om ook buiten de les Nederlands te spreken,' zegt Ed Westerhout. 'Maar in de praktijk hoor je ze toch vaak hun eigen taal spreken op de gang of bij het sigaretje buiten. We kunnen bezwaarlijk op elke medewerker een werkleider zetten om dat te controleren. De realiteit is dat als iemand thuis voortdurend zijn moedertaal spreekt, de Nederlandse les eigenlijk bitter weinig zin heeft. Daarom hameren we er in de les ook op: lees de krant, spreek af dat je Nederlands praat, al is het maar een half uur per dag. Of leesje kinderen 's avonds een verhaaltje voor. Dat is opvoedkundig goed én je leert ervan.' Een tweede bedreiging is het onjuiste zelfbeeld dat sommige SW-medewerkers hebben. Bert Meus: 'Sommige mensen denken dat ze alles al weten. Hen moet je eerst terugbrengen tot de vraag: wat kun jij nou werkelijk? Daarbij komt vaak ook de thuissituatie om de hoek kijken. Dan is het aan ons om ook de mensen thuis zover te krijgen dat ze de werkelijkheid onder ogen zien. Niet altijd leuk, maar het moet, want anders bereik je met deze mensen heel weinig.'

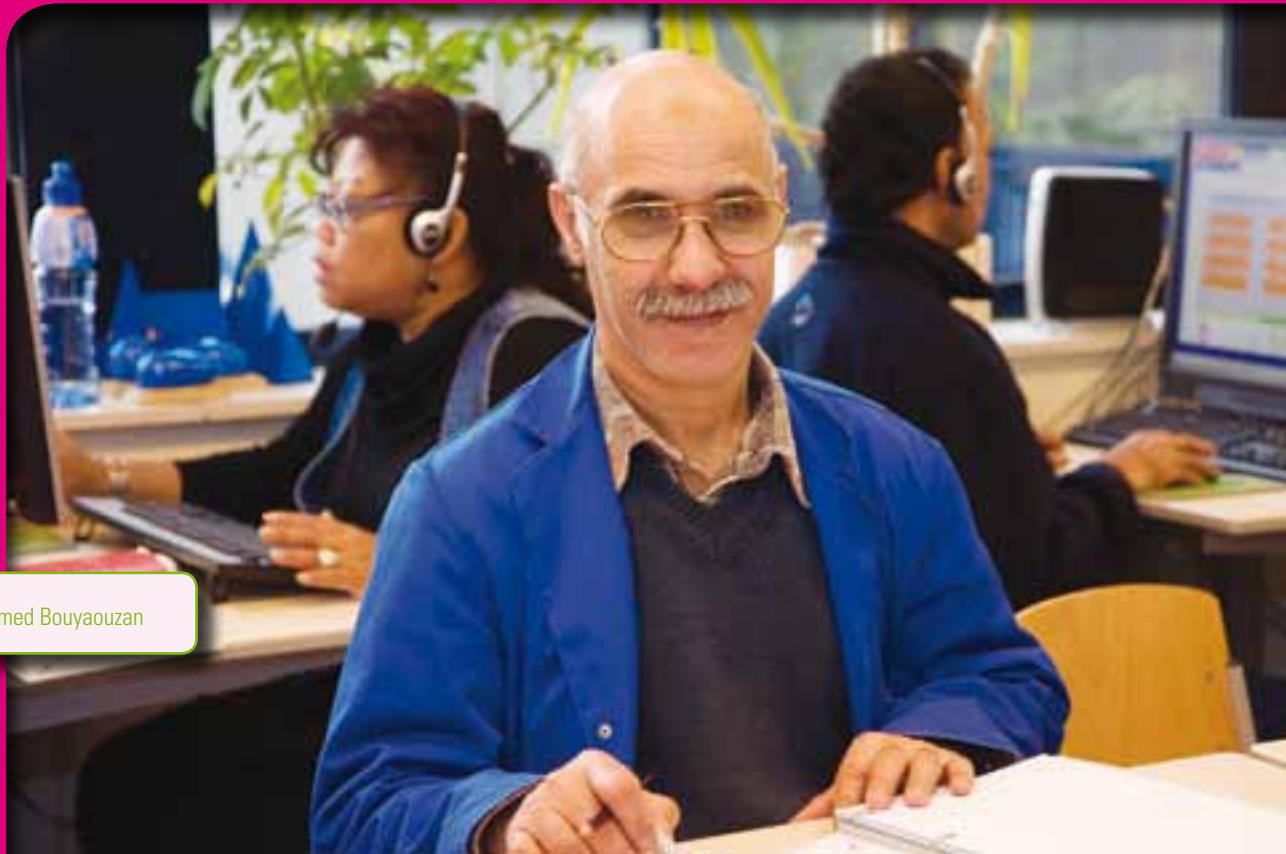
(1) 'Taal tijdens het werk' is voor SW-bedrijven gratis te bestellen via de SBCM Leermiddelenbank zie <https://www.leermiddelenbank.sbcm.nl>

Tips van de Haeghe Groep

Bert Meus: 'Wees bescheiden in je doelstellingen, wees blij met kleine stapjes vooruit. Als je de lat te hoog legt, raken alle betrokkenen gefrustreerd.'

Ed Westerhout: 'Durf als docent af te wijken van je vaste programma, gebruik je fantasie. En als iemand iets niet snapt, achterhaal dan de reden. Zelfs als je het drie keer moet navragen. Soms moet je niet op je knieën, maar op de grond om iets duidelijk te maken.'

Bert Meus: 'Kom praten, kom kijken. Dat zeggen we tegen onze werkleiders, maar ook tegen collega-SW-bedrijven. We laten graag zien wat we doen.'



Ahmed Bouyaouzan



Een medewerkster van
CSU aan het werk.



Ook CSU pakt laaggeletterdheid aan

Laaggeletterdheid wordt niet alleen aangepakt in de SW. Ook het reguliere bedrijfsleven heeft steeds meer oog voor dit belangrijke thema. Een fraai voorbeeld is CSU.

CSU verricht een breed scala aan schoonmaken en beveiligingsdiensten. In totaal werken er tienduizend mensen. Voor CSU Cleaning Services werken ongeveer negenduizend medewerkers, van wie het merendeel (55,5%) tussen de 31 en 50 jaar oud is. Dit is de missie van CSU: een bedrijf zijn waar medewerkers graag willen en blijven werken. Dat is belangrijk, omdat het verloop in de branche hoog is. Daarnaast wil CSU haar dienstverlening permanent verbeteren, waarbij het bedrijf zich richt op de tevredenheid, gezondheid en motivatie van medewerkers. De ambitie om een convenant te tekenen met als doel laaggeletterdheid aan te pakken, past uitstekend binnen de missie. CSU is de eerste partij in de schoonmaak- en beveiligingsbranche die dit aspect van werkgeverschap zo breed aanpakt.

Meerdere redenen

CSU heeft meerdere redenen om laaggeletterd-

heid terug te willen dringen. Allereerst is er het feit dat veel mensen die werken in de schoonmaak een laag opleidingsniveau hebben, en er werken bij CSU wel 60 nationaliteiten. Deze mensen beheersen de Nederlandse taal niet altijd voldoende. Dit is lastig, omdat zij in het dagelijkse werk in contact komen met opdrachtgevers of mensen die bijvoorbeeld in het ziekenhuis de weg aan ze vragen. Daarnaast werken ze met schoonmaakmiddelen die allemaal hun eigen gebruiksaanwijzing hebben.

Een andere aanleiding was een onderzoek van de CNV binnen CSU naar gelijke kansen op de werkvloer. Dit onderzoek toonde duidelijk aan dat het beheersen van de Nederlandse taal een cruciale factor is om goed mee te komen in de maatschappij. Een soortgelijke conclusie werd getrokken in een pilot over inburgering die binnen CSU werd gehouden. Taal vergroot de kansen van medewerkers; zowel op het werk als in de maatschappij.

Convenant

Om laaggeletterdheid binnen het bedrijf aan te pakken, wilde CSU aanhaken bij het convenant Laaggeletterdheid dat in september 2007 is afgesloten tussen de overheid, werkgevers en sociale partners. De doelstellingen in het convenant zijn met hulp van de Stichting Lezen & Schrijven vertaald naar bedrijfsdoelstellingen. Dat betekent dat CSU het aantal laaggeletterden gaat

terugdringen met 60%, tot maximaal 200 in 2015. Uiteindelijk is het doel dat in 2015 slechts 2% van de bijna 10.000 medewerkers laaggeletterd is. Het convenant is ondertekend door de directie, de voorzitter van de ondernemingsraad en Paul Rosenmöller als lid van de Raad van Commissarissen.

Campagne

Om de doelstellingen uit het CSU-convenant te bereiken is een communicatiecampagne opgezet. De campagne bestaat uit vijfduizend posters voor alle werklocaties, honderd displays die op balies kunnen worden gezet, tienduizend herkenningwijzers, en 'creditcards' met een telefoonnummer. Anders dan in de landelijke campagne heeft CSU ervoor gekozen om een eigen nummer op het kaartje te zetten; de achterliggende gedachte is dat dit laagdrempeliger werkt. Alle

IN 2015 MOET HET AANTAL LAAGGELETTERDEN ZIJN TERUGGEDRONGEN TOT SLECHTS 2%

telefoontjes komen nu centraal binnen bij de afdeling Personeelszaken.

In elke werkkast van CSU in heel Nederland hing na de lancering een poster en alle medewerkers hebben post ontvangen met de 'creditcard' en een herkenningwijzer. De displays stonden op balies van de ruim dertig regiovestigingen en op de website werd uitgebreid aandacht besteed



Ondertekening van het convenant door (van links naar rechts) Willem Kruijthof (vakbond CNV Schoonmaak), Frie van Hulst (directievoorzitter CSU), Margreet de Vries (directeur Stichting Lezen & Schrijven), Paul Rosenmöller (namens de werknemers lid van de Raad van Commissarissen van CSU) en Robert-Jan Schaars (vice-voorzitter van de Centrale Ondernemingsraad).

RUIM 140 MENSEN MELDDEN ZICH AAN VOOR GRATIS SCHOLING

aan het onderwerp.

Stortvloed

Al deze acties resulteerden in een stortvloed aan telefoontjes. Ruim 140 mensen meldden zich aan voor gratis scholing. Het ging vooral om allochtonen, maar ook autochtonen wilden meedoen. Allemaal ontvingen ze in november 2008 een schriftelijke bevestiging inclusief de 'creditcard'. Mensen met vragen konden Personeelszaken

bellen voor meer informatie. In februari 2009 werden de deelnemers gebeld om door te geven waar ze verwacht worden. Omdat de 140 mensen in heel Nederland wonen, was er nog een behoorlijk logistiek proces voor nodig om alle deelnemers bij een ROC in zijn of haar buurt te plaatsen.

In 2009 gaat CSU verder met de aanpak van laaggeletterdheid. Dit gebeurt in elk geval met behulp van de communicatiecampagne. Daarnaast wil CSU graag gebruikmaken van ambassadeurs uit de eigen organisatie. Ook klanten van CSU zullen gewezen worden op laaggeletterdheid en gevraagd worden acties te ondernemen.

Op het ministerie van Buitenlandse Zaken in Den Haag geven Bernard Wientjes (voorzitter VNO-NCW) en Paul Rosenmöller het startschot voor CSU's campagne tegen laaggeletterdheid. Met een schoonmaakactie onthullen zij het speciale telefoonnummer van CSU.



Tips en trucs voor taalonderwijs

In deze bijlage vindt u nuttige informatie over het opzetten van taalscholing, maar ook over het bespreekbaar maken van het onderwerp laaggeletterdheid. Laaggeletterden houden soms uit schaamte of angst hun lees- en schrijfproblemen verborgen. Dit kan ook voor SW-medewerkers gelden. Het is dan ook van groot belang om veel bekendheid te geven aan laag-

geletterdheid en om het onderwerp bespreekbaar te maken. Bovendien wordt op de werkvloer steeds meer tekstuele informatie gebruikt, bijvoorbeeld in verband met kwaliteitszorg en veiligheid. Om volwaardig te kunnen blijven functioneren, dienen werknemers zich continu te blijven ontwikkelen.

Tips voor het werven van deelnemers:

Draag uw betrokkenheid uit

Door binnen uw organisatie en naar buiten de invloed van laaggeletterdheid te bespreken, creëert u draagvlak. U kunt hiervoor het SBCM-onderzoek 'Laaggeletterdheid in de Sociale Werkvoorziening' gebruiken, te downloaden op de website van SBCM.

Informeer relevante medewerkers

Zorg ervoor dat leidinggevendenden, management, personeelsmedewerkers en andere betrokkenen de benodigde informatie tot hun beschikking hebben om adequaat te handelen. Aan werkleiders kunt u bijvoorbeeld de 'Herkenningwijzer lees- en schrijfproblemen' beschikbaar stellen. Deze is te krijgen via Stichting Lezen & Schrijven. Stuur een e-mail naar: rf@lezenenschrijven.nl. Geef duidelijk aan dat het gaat om de doelgroep SW-medewerkers!



Doe mee met de landelijke mediacampagne

U kunt meedoen met de mediacampagne van het landelijk Aanvalsplan Laaggeletterdheid. Ook kunt u kiezen voor het gebruik van de bestaande campagne-uitingen, in combinatie met posters met uw bedrijfsnaam of logo. Deze zijn bij SBCM te bestellen.

Creëer draagvlak

Door als werkgever duidelijk te maken dat werknemers een lees- en schrijfcursus kunnen volgen, normaliseert u het onderwerp. Als u het taboe doorbreekt, melden werknemers zich eerder aan.

Maak de aanmelding laagdrempelig

Werknemers zijn eerder geneigd zich aan te melden bij bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. Geef daarnaast mensen die al bezig zijn met een lees- en schrijfcursus de ruimte om te vertellen wat het hun heeft opgeleverd. Het inzetten van alfabetiseringsambassadeurs is zeer succesvol (zie het voorbeeld van Paswerk in dit boekje). Ook het instrument *GoedBezig!* van Inclusief Groep kan de drempel naar aanmelding verlagen.

Gebruik eenvoudige, heldere taal

Teksten binnen organisaties zijn al snel gecompliceerd door het gebruik van jargon, afkortingen en lange zinnen. Dit geldt niet alleen voor externe, maar ook voor de interne communicatie. Onduidelijke taal kan zorgen voor problemen en onnodig tijdverlies.

Zorg voor heldere bewegwijzing

Veel mensen die moeite hebben met het lezen van teksten zijn zeer visueel ingesteld. Duidelijk leesbare letters, korte woorden en herkenbare pictogrammen komen de helderheid van informatie ten goede.

Pas op met taboes

We zijn al snel geneigd te denken dat mensen niet willen leren lezen en schrijven, omdat ze niet willen en zich schamen. SW-geïndiceerde werknemers kennen over het algemeen minder schaamte over het niet goed kunnen lezen en schrijven dan andere mensen. Ga er dus niet bij voorbaat van uit dat mensen niet naar een taalcursus durven.



Tips voor het organiseren van scholing:

Hoe organiseert u een passend aanbod voor de cursisten?

Financiering is belangrijk

Denk aan de mogelijkheden van financiering zoals beschreven in de *Wegwijzer subsidies en opleidingen Laaggeletterdheid* van SBCM en CINOP (2008), zie www.sbcm.nl. Hierin staan verschillende mogelijke financieringsbronnen.

Gebruik bestaande hulpmiddelen

Maak gebruik van de digitale instrumenten *Startklaar voor taalscholing*, die te vinden zijn op de website www.taalkrachtvoorbedrijven.nl. Voor de voorbereiding en het creëren van draagvlak kunt u in dit pakket kiezen voor de *Taalkrachtplanner*, bedoeld voor werkgevers, leidinggevenden, personeelsfunctionarissen en bedrijfsopleiders, maar ook voor aanbieders van opleidingen. De Taalkrachtplanner helpt u:

- duidelijke opleidingsdoelen te stellen (stap 1)
- draagvlak te creëren binnen uw bedrijf (stap 2)
- bij het organiseren van de opleiding (stap 3)
- bij de uitvoering van de opleiding (stap 4)

Kortom: u krijgt zicht op wat u wilt, welke aanpak daarbij het beste past en hoe de kans op succes zo groot mogelijk wordt gemaakt. Het is een gebruikersvriendelijk online instrument.

Zicht op kwaliteit

Hebt u besloten taalscholing in te kopen en vraagt zich af hoe u zicht moet krijgen op de kwaliteit van aanbieders, dan kunt u vervolgens binnen *Startklaar voor taalscholing* kiezen voor

‘de inkoopwijzer’. Dit instrument is gratis te downloaden (www.taalkrachtvoorbedrijven.nl) en bevat veel achtergrondinformatie.

Alleen taalscholing of opscholing?

Denk van tevoren goed na over de vraag of u alleen taalscholing wilt uitvoeren of dat u het taalniveau van medewerkers wilt verhogen in combinatie met opscholing van beroepsmatige vaardigheden, zoals een AKA-opleiding. In dat laatste geval kan taalscholing deels in een voorbereidend traject worden uitgevoerd, maar in ieder geval ook geïntegreerd in de AKA-opleiding zelf. Het vereiste eindniveau van de AKA en een succesvolle afronding van de opleiding maken taalondersteuning van groot belang.

Denk na over uw opleidingsaanbod

Maak de cursus lees- en schrijfvaardigheden onderdeel van het reguliere opleidingsaanbod binnen uw organisatie. Spreek met scholingsaanbieders af dat ze in de AKA-opleiding of andere BBL-opleidingen extra aandacht besteden aan taalvaardigheid. Zie ook het voorbeeld van WML Waalwijk in dit boekje.

Vergelijk verschillende aanbieders

Vraag meerdere offertes aan. In elke regio zijn één of meerdere roc's actief, maar ook particuliere aanbieders. Bij roc's kunt u meestal terecht bij de afdeling Educatie, die ook reguliere trajecten voor laaggeletterden uitvoert.

Locatie is belangrijk

Heeft u meerdere werknemers die deelnemen aan scholing, dan kan het raadzaam zijn om

scholing *in company* uit te voeren. Laaggeschoolde cursisten hebben baat bij een praktijkgerichte aanpak die nauw aansluit bij de werkvloer. Het is voor SW-medewerkers soms moeilijk om te leren in een reguliere lees- en schrijfgroep op het roc. Het niveau en tempo van deze groepen ligt vaak hoger en de lesstof is vaak algemeen.

Kleine lesgroepen

Faciliteer kleine lesgroepen van ongeveer tien cursisten. Hierdoor is er ruimte voor persoon-

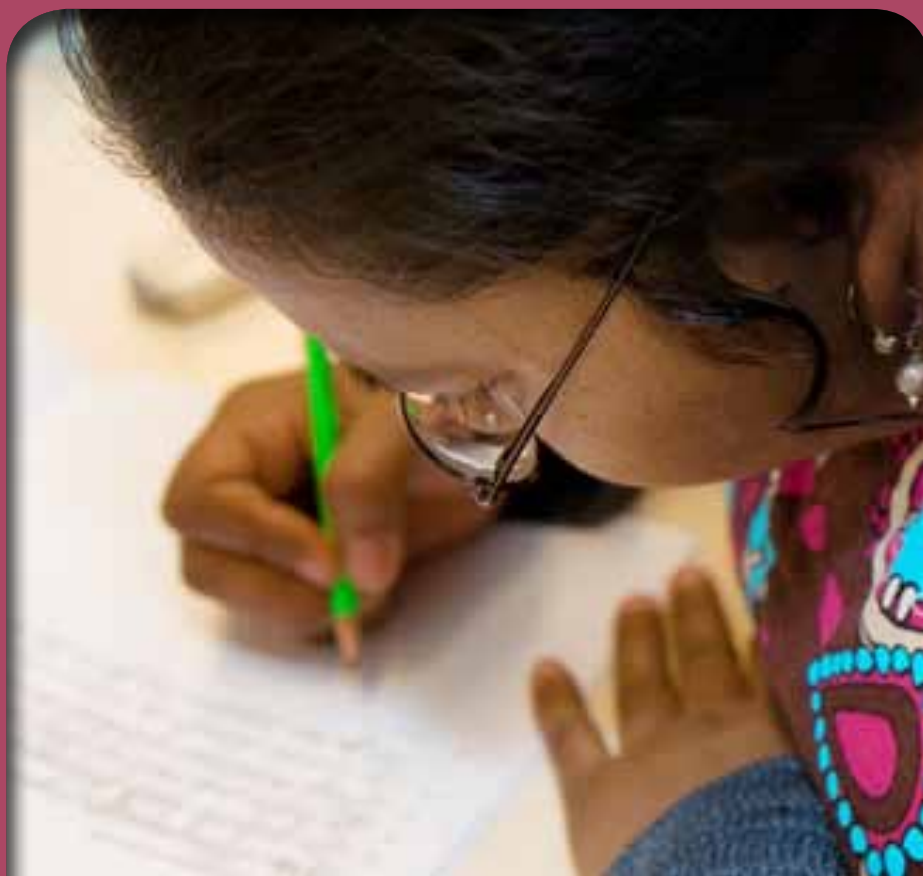
lijke aandacht en begeleiding van alle cursisten.

Aanhaken bij lokale initiatieven

Onderzoek of de gemeentelijke overheid initiatieven ontplooit voor de bestrijding van laaggeletterdheid. Mogelijk kunt u hierbij aansluiten en gebruik maken van faciliteiten. Veel gemeentelijke activiteiten zijn te vinden op www.taalkrachtvoorgemeenten.nl.

Integraal personeelsbeleid

Onderzoek of het volgen van scholing ver-



bonden kan worden aan personeelsbeleid. U kunt scholing bijvoorbeeld opnemen in persoonlijke ontwikkelingsdoelen en in de POP-gesprekken specifiek aandacht besteden aan laaggeletterdheid.

Tips voor de uitvoering:

Als u een scholingsaanbieder heeft geselecteerd en de randvoorwaarden zijn helder, dan is het zaak om de uitvoering van de scholing vorm te geven.

De leidinggevende is belangrijk

Het is van belang dat leidinggevendenden voorbereid zijn op het herkennen en omgaan met laaggeletterdheid. Hiervoor kunt u herkenningswijzers gebruiken of een workshop organiseren. Daarnaast is het belangrijk dat de leidinggevende van de cursist op de hoogte is van de scholing en de voortgang. Laat de leidinggevende een belangrijke rol spelen bij de begeleiding van de cursist op de werkvloer. Hiervoor zijn speciale trainingen ontwikkeld. In het pakket *Startklaar voor taalscholing* vindt u bijvoorbeeld de training 'Werk aan Taal'. Kijk op: www.taalkrachtvoorbedrijven.nl/hulpbronnen/startklaarvoortaalscholing

Spreek heldere doelen af

Spreek met de taalaanbieder duidelijke doelstellingen af, zo mogelijk streefdoelen per medewerker. Niet alle laaggeletterde medewerkers hebben hetzelfde taalniveau en dezelfde leerstijl. Sommige werknemers zijn wellicht niet of nauwelijks 'leerbaar'. Maatwerk per deelnemer is dus belangrijk.

Vier elke mijlpaal

Maak van uitreikingen van certificaten of getuigschriften een feestelijke gelegenheid. Cursisten kunnen zo hun successen vieren en gemotiveerd blijven om zich verder te ontwikkelen. Formuleer en vier eventueel niet alleen een einddoel, maar deel het traject op in kleinere doelen, zodat ook het bereiken daarvan als mijlpaal kan worden gevierd.

Een bekend gezicht doet wonderen

Zorg ervoor dat de scholingsaanbieder werkt met een vaste docent, dit is prettig voor de cursisten en vergemakkelijkt het contact met de leidinggevende op de werkvloer en u als opdrachtgever.



Beschikbare lesmethoden

In deze bijlage vindt u een overzicht van een groot aantal lesmethoden die in Nederland beschikbaar zijn voor de aanpak van laaggeletterdheid. Het is geen uitputtende opsomming; wel geldt voor een groot deel van de genoemde methoden dat ze worden gebruikt door SW-bedrijven. De beoordelingen in deze bijlage zijn gebaseerd op

7/43, Nederlands Centrum Buitenlanders (NCB), 1998

7/43 is een alfabetiseringsmethode voor zowel autochtonen als allochtonen. 7/43 behandelt in zeven thema's 43 basiswoorden. De aangeboden woorden sluiten aan bij de belevingswereld van de cursisten. Elke les in 7/43 begint met een basiswoord dat de cursisten moeten lezen. Daarna kunnen met de letters van het woord nieuwe woorden gevormd worden. Na deze lees-oefeningen volgen schrijfoefeningen: eerst woorden in hun geheel, dan losse letters. Het multimediaal computerprogramma bij de alfabetiseringsmethode 7/43 biedt de cursist en docent een extra hulpmiddel voor het zelfstandig oefenen. Het programma geeft direct en op een vriendelijke wijze feedback op de handelingen van de cursist. De methode is dan ook geschikt in combinatie met andere methoden of materialen. De structuur is geschikt voor de SW-doelgroep.

7/43 Extra, Nederlands Centrum Buitenlanders

ervaringen van docenten in de SW: vier ervaren NT1-docenten hebben op basis van hun ervaring met de doelgroep een oordeel gegeven over de geschiktheid van de methoden. Als de docenten onvoldoende ervaring hebben met een methode om een adequaat oordeel te kunnen geven, dan is dat vermeld.

(NCB), 2004

7/43 Extra is een extra pakket materialen dat aansluit op 7/43. 7/43 Extra is vanuit de praktijk ontwikkeld, in de eerste plaats voor anderstalige analfabeten, maar ook Nederlandstalige cursisten kunnen ermee aan de slag. 7/43 Extra geeft mogelijkheden voor de docent om meer gedifferentieerd te werken. Ten opzichte van de eerdere uitgave 7/43 zijn er meer oefeningen voor auditieve en visuele discriminatie, meer auditieve analyses en meer leestekstjes. Ook deze methode is geschikt in combinatie met andere methoden of materialen. De structuur is geschikt voor de SW-doelgroep.

De kop erop, Uitgeverij Nederlands Centrum Buitenlanders (NCB), 1995

De kop erop is een pakket met lesstof waarvan de thema's aansluiten bij die van 7/43. Het voornaamste doel van *De kop erop* is het uitbreiden van de woordenschat. Ook komen luistervaardig-

heid aan bod en schoolse vaardigheden. *De kop erop* is in eerste instantie bedoeld voor anderstalige analfabeten met een beperkte woordenschat, maar kan ook gebruikt worden voor Nederlandstalige analfabeten. Maar bij deze methode is voor de SW-doelgroep veel extra oefening nodig. Ook sluiten de thema's niet aan bij de belevingswereld van SW-medewerkers.

Tempo, Uitgeverij Nederlands Centrum Buitenlanders, 1990

Tempo is een methode die bedoeld is als vervolg op *7/43*. *Tempo* gaat uit van de functionele vaardigheden, zoals het lezen van formulieren en reizen met de trein. De technische lees- en schrijfvaardigheid wordt vergroot en er worden oefeningen aangeboden met auditieve en visuele discriminatie en schrijfoefeningen op woord- en zinsniveau. *Tempo* vormt een goede overbrugging tussen *7/43* en een vervolgmethode. De oefeningen zijn gevarieerd en er is veel aandacht voor zinsopbouw. Wel moeten cursisten gealfabetiseerd zijn om met deze methode te kunnen werken. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Beter Lezen, Uitgeverij Coutinho BV, 1996

Beter Lezen is een cursus voor beginnende volwassen lezers bestaande uit een tekstboek, een oefenboek en een docentenhandleiding. *Beter Lezen* bevat 42 leesteksten. Omdat de cursus specifiek voor volwassenen is bedoeld, is getracht de teksten aan te passen aan hun interesses. Bij een aantal leesteksten is authentiek materiaal toegevoegd, zodat cursisten op een

functionele manier hun leesvaardigheid kunnen vergroten. In de praktijk blijkt dat de duidelijke structuur van *Beter Lezen* als plezierig ervaren wordt door allochtone cursisten. *Beter Lezen* is niet geschikt voor analfabeten.

Alfabeter Lezen, Uitgeverij RDG Kompagne, 2002

Alfabeter Lezen is een programma op cd-rom voor functioneel analfabeten om te oefenen met het lezen van alledaagse teksten, zoals de krant, het clubblad en cartoons. Het programma kent twee niveaus. Er zijn per niveau drie basismodules en twee vervolgmodes. De modules zijn opgedeeld in tien blokken, waarin verschillende alledaagse tekstsoorten aan bod komen. Er zijn oefeningen op alle niveaus: letter, woord, zin en context. Na voldoende scoren (80%) kan de cursist naar een hoger niveau. Alle tekst uit de oefeningen wordt door het programma gesproken, de cursist kan dus via de koptelefoon woorden horen en daarmee zelf gaan werken. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Alfabeter Schrijven (2006), Multimediaal programma voor aanvankelijk lezen, Eindhoven, Stichting Alfabeter

Alfabeter Schrijven is ook een programma op cd-rom, maar dan met een schrijfdoel. Het motto is: 't Puntje van mijn pen, 't scherpste wapen dat ik ken'. In *Alfabeter schrijven* dwaalt de cursist door een verhaal en moet hij allerlei schrijfpdrachten doen die aansluiten bij de realiteit, zoals wonen, gezondheid en werk/beroep. Ook dit programma spreekt alle teksten uit zodat cursisten

met een koptelefoon kunnen luisteren. Als docent kun je per cursist zien wat voor soort fouten een deelnemer maakt en hoe hij een oefening precies heeft uitgevoerd. Het programma is voorzien van een begintoets, om te bepalen op welk niveau de cursist kan instappen in het programma. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Alfa, Uitgeverij Malmberg BV Mbo, 1996

Een leergang alfabetisering NT2 vanuit de functionele, communicatieve invalshoek. De leerstof wordt aangeboden door middel van alledaagse thema's. Het complete pakket is tevens een leerlijn voor het totale alfabetiseringstraject. Er is voldoende ruimte voor differentiatie en zelfstandig werken. Het pakket wordt in drie niveaus uitgebracht. De doelgroep bestaat uit niet-gealfabeteerde cursisten die zich richten op sociale redzaamheid. Deze methode is geschikt voor de SW-doelgroep.

Alfa-taal, Uitgeverij Alinea, 2002

Lees- en schrijfmateriaal NT2 voor cursisten die nog niet voldoende kunnen lezen en schrijven. Het materiaal is thematisch opgezet en is vooral bedoeld voor volwassen anderstaligen. De thema's sluiten echter niet aan bij SW-medewerkers.

Lees en Schrijf!, ETV.nl

Lees en Schrijf! is geen lesmethode, maar een manier om alledaagse schrijf- en leestaken te leren. De televisieserie motiveert en stimuleert mensen om weer te leren lezen en schrijven. *Lees en Schrijf!* is een multimediaal project via

verschillende kanalen: televisie, website, werkboek en een promotiecampagne. De televisieserie bestaat uit twaalf afleveringen van 25 minuten. In elke aflevering komt een ex-laaggeletterde aan het woord die zijn of haar verhaal vertelt en er worden alledaagse, herkenbare situaties behandeld. Een docent geeft tips over lezen, schrijven en spellen. *Lees en Schrijf!* is bedoeld voor autochtone en allochtone mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. De oefeningen en het materiaal zijn niet geschikt voor SW-medewerkers die nog maar pas begonnen zijn met scholing van laaggeletterdheid. De tweede serie *Lees en Schrijf! Taal op je werk* richt zich op laaggeletterden die werken of weer aan de slag willen gaan. Ook komt er een *Lees en Schrijf! Geld en Rekenen*.

Sprint, Uitgeverij Malmberg BV Mbo, 1995

Sprint is een creatieve methode Nederlands als moedertaal. De oefeningen gaan uit van alledaagse lees- en schrijfsituaties en sluiten dus nauw aan bij de belevingswereld van de cursisten. *Sprint* biedt daarnaast volop mogelijkheden voor differentiatie. De cursistenwerkboeken bestaan elk uit vijf hoofdstukken met dagelijkse lees- en schrijfsituaties. *Sprint* is ook te gebruiken door cursisten met een anderstalige achtergrond die het Nederlandse mondeling beheersen maar problemen hebben met lezen en schrijven. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

IJsbreker, ThiemeMeulenhoff BVE, 2005

In eerste instantie is IJsbreker geen alfabetise-

ringsmethode maar een NT2-methode. IJsbreker bestaat uit drie delen. In deel 1 staat de algemene taalvaardigheid centraal. Deel 2 bestaat uit twee leerlijnen: wonen in Nederland en werken in Nederland. Deel 3 kan gebruikt worden voor cursisten die niveau A2 bereikt hebben. Voor SW-medewerkers is deze methode minder geschikt, de thema's spreken hen niet aan.

Husselaar, Uitgeverij Visiria, 1995

Husselaar is een softwareprogramma om te oefenen met woordvolgordes. Cursisten krijgen zinnen aangeboden waarin ze moeten beoordelen of de persoonsvorm op de juiste plek staat, en ze moeten bij andere oefeningen zelf de volgorde rangschikken. SW-medewerkers zullen veel moeite hebben met dit programma, het is voor hen erg moeilijk. Daarnaast vergen de oefeningen enige voorkennis (met name grammatica), die bij de doelgroep ontbreekt.

GoedBezig!, Inclusief groep

GoedBezig! is een softwareprogramma waarmee cursisten oefeningen kunnen doen. Zie voor meer informatie het verhaal van de Inclusief Groep in Nunspeet eerder in dit boek.

Muiswerk, Muiswerk Educatief

Muiswerk levert verschillende softwareprogramma's waarmee cursisten zelf aan de slag kunnen met taaloefeningen voor bijvoorbeeld spelling, woordkennis en grammatica. Het uitgangspunt is dat een cursist eerst toetsen maakt om het niveau te bepalen, waarna het programma relevante oefeningen oproept en aanbiedt aan de cursist. Maar *Muiswerk* is voor SW-medewerkers te moeilijk. De programma's bevatten veel gram-

matica en het vereiste niveau om met het programma te kunnen werken is te hoog.

AAP (Alfabetisering Anderstaligen Plan), Uitgeverij Boom, 2008

AAP is een nieuwe alfabetiseringsmethode, in eerst instantie bedoeld voor anderstalige volwassenaan. *AAP* maakt gebruik van inzichten uit het basisonderwijs, maar het resultaat is een volwassenaanmethode. De teksten worden ondersteund door vrolijke illustraties. De drie delen zijn gevat in twee boekjes. Bij het mondelinge deel hoort een cd. *AAP* doorloopt de basisstappen naar alfabetisering: luisteren en spreken, beginnende geletterdheid, analyse, synthese en automatisering. De methode is geschikt voor de SW-doelgroep.

Taalstart, Uitgeverij Edu'Actief BV, 2003

De methode *Taalstart* is ontwikkeld als voorloper van de methodes *Doorstart 2 en 3*. *Doorstart* is bedoeld voor jongeren uit het beroepsonderwijs of de volwasseneneducatie. *Taalstart* is met name gericht op het toetreden naar de arbeidsmarkt en het bevorderen van de sociale redzaamheid, maar het niveau is te hoog voor SW-medewerkers.

Alfaflex, ROC Ter Aa, 2002

Alfaflex is gericht op analyseren, synthetiseren, begrijpend lezen, schrijven van woorden, zinnen en teksten. Naarmate het leesniveau van de deelnemer stijgt, ligt meer nadruk op functionele vaardigheden. *Alfaflex* is in de eerste plaats ontwikkeld voor allochtone, analfabete of andersalfabete cursisten, maar ook geschikt voor autoch-

tone deelnemers. Alle materialen van *Alfalex* (lees- en schrijfboekjes, toetsen, handleiding) worden ook op cd-rom aangeboden en kunnen geprint worden. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Hollands Spoor, ROC Zadkine, 2003

Hollands Spoor is een programma op cd-rom waarmee in de eerste plaats allochtone analfabeten kunnen oefenen om het Latijnse schrift te leren. Naast deze primaire doelgroep is de methode ook inzetbaar voor cursisten die gedeeltelijk gealfabetiseerd zijn, maar nog hiaten in hun leesvaardigheid vertonen. In de oefeningen krijgen de cursisten feedback: wanneer zij een fout antwoord geven op een vraag, krijgen ze een tweede kans waarbij het programma aanwijzingen geeft. Via gesproken tekst krijgt de cursist te horen wat hij moet doen. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Netnieuws VE, Netnieuws BV

Netnieuws is een website met teksten en oefeningen rond actuele krantenberichten (www.netnieuws.nl). Netnieuws bestaat elke week uit een krantenbericht (ANP) dat vereenvoudigd is herschreven. Elk van de teksten is voorzien van tien vragen of eenvoudige oefeningen, passend bij het betreffende niveau. De vragen en opdrachten gaan bijvoorbeeld over leesstrategieën, activeren van voorkennis bij teksten, grammatica en woord- en letterkennis. Het programma is voorzien van spraaksynthese, waar

door elk woord of elke zin op het beeldscherm kan worden uitgesproken door een duidelijk verstaanbare computerstem. Dit geldt ook voor de teksten die de cursisten zelf schrijven. De docenten hebben niet voldoende ervaring met deze methode om een adequaat oordeel te kunnen geven.

Deze adviezen zijn afkomstig van Lida van Wijk-Van Kerwijk, docent Lander Werk en Participatie, sinds 25 jaar werkzaam in het volwassenenonderwijs (waarvan de laatste drie jaar in de SW). In het kader van haar opleiding tot remedial teacher aan het Seminarium voor Orthopedagogiek deed zij onderzoek naar screeningsinstrumenten.

Interessante websites met oefeningen:

- <http://users.skynet.be/thiran/rekentaal/taal/leesbeest.htm>
- www.alfataal.nl
- www.taalplek.nl
- <http://abcd.eigenstart.nl/>
- 8 voor Taal (<http://mediatheek.thinkquest.nl/~kl044/tmain.htm>)
- www.huiswerkweb.nl
- www.cambiumned.nl
- www.steffie.nl
- www.onlineklas.nl
- www.netnieuws.nl
- www.etv.nl
- www.leesenschrijf.nl
- www.invullenzogedaan.nl
- www.mijnabc.nl
- www.taalklas.nl
- www.taalplein.eigenstart.nl

Screeningsinstrumenten



Het belang van screeningsinstrumenten

Het ontwikkelen van medewerkers staat zeer hoog in het vaandel van vrijwel alle SW-bedrijven. De ontplooiing van werknemers wordt gestimuleerd door de vele opleidingsmogelijkheden die SW-bedrijven hen bieden. Maar op basis van welke criteria wordt een werknemer aangemeld voor een opleiding? Het prijskaartje dat aan een opleiding hangt, is vaak aanzienlijk, het opleidingsbudget beperkt. Wie bepaalt dat een werknemer aan een opleiding mag beginnen, wie bepaalt hoe groot de kans is dat de opleiding succesvol wordt afgerond? De inzet en leerbereidheid van een werknemer zijn van belang, maar ook zijn voorkennis en leervermogen. De kennis hierover is echter meestal onvoldoende om te kunnen beoordelen of een werknemer de opleiding succesvol kan afronden. Om tot een gefundeerde beslissing te komen, is het inzetten van een screeningsinstrument een goede basis - mits vooraf duidelijk is wat u wilt meten en met welk doel.

Gaat het om iemands schrijfvaardigheid, rekenvaardigheid, studievoordigheid, luistervaardigheid of werkhouding? Of wilt u wellicht weten of de werknemer last heeft van faalangst? Een goed gekozen screeningsinstrument dat op professionele wijze wordt ingezet en uitgevoerd, zal zichzelf terugbetalen omdat het de basis biedt voor een goede beslissing over de opleidingsmogelijkheden van een werknemer. Toch is de hoeveelheid screeningsinstrumenten voor volwassenen opvallend beperkt in vergelijking met instrumenten voor primair onderwijs en voortgezet onderwijs. Bovendien zijn veel toetsen alleen bedoeld voor volwassenen wier moedertaal niet het Nederlands is. In dit hoofdstuk zetten we een aantal screeningsinstrumenten op een rij, we beschrijven kort de inhoud ervan en vertellen in hoeverre ze geschikt zijn voor SW-medewerkers.

Beschikbare screeningsinstrumenten ***Toolkit Onderwijs en Arbeidsmarkt (TOA).***

De naam zegt het al: de *Toolkit Onderwijs en Arbeidsmarkt* is een gereedschapskist vol met toetsinstrumenten. Met de taaltoetsen kunt u het niveau van de taalvaardigheid van medewerkers meten. De TOA als screeningsinstrument maakt het mogelijk om in te schatten of een deelnemer het minimale niveau heeft om aan een specifieke opleiding deel te nemen. De Toolkit is gekoppeld aan de door de raad van Europa geïntroduceerde norm voor taalontwikkeling: het Common European Framework of Reference (CEF). De TOA bevat taaltoetsen op bijna alle niveaus van het CEF voor lezen, luisteren, schrijven, spreken en gespreksvaardigheid

(A1 tot en met C1). De taaltoetsen zijn daarmee geschikt voor diverse doelgroepen. U schaft de toetsen aan via een licentie en betaalt per afgelegde toets. De rekentoetsen en de studievoordigheidstoets zijn gekoppeld aan de Kwalificatie Structuur voor het Beroepsonderwijs (KSB) niveau 1, 2 en 3. De toetsuitslagen geven een indicatie of de kandidaat over voldoende vaardigheden beschikt op de onderzochte gebieden om de betreffende opleiding met succes te kunnen doorlopen.

Beoordeling

Op het eerste gezicht lijkt het niveau van de TOA te hoog gegrepen voor de gemiddelde SW-medewerker. Toch is de toets gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor de doelgroep. Omdat veel toetsen alleen digitaal kunnen worden afgenomen, is het handig als deelnemers enigszins vaardig zijn met de muis. Als de TOA aangeeft dat het niveau van een werknemer voldoende is om deel te nemen aan een opleiding, begint een werknemer er met meer vertrouwen aan. Is het niveau onvoldoende, bekijk dan met de werknemer welke stappen hij zou kunnen ondernemen om de gewenste opleiding alsnog mogelijk te maken. De ervaring leert dat ook opleidingen tevreden zijn over de TOA. Het is een screeningsinstrument dat aangeeft waar docenten accenten moeten leggen en waar een cursist extra ondersteuning nodig heeft. Al met al is de TOA-toets een nuttig instrument als u wilt weten of de werknemer geschikt is voor een BBL-opleiding wat betreft lezen, schrijven en studievoordigheid.

NT2 Profieltoets Alfabetisering

De *NT2 Profieltoets Alfabetisering* is oorspronkelijk bedoeld om allochtone deelnemers aan het einde van hun inburgeringstraject op hun niveau te toetsen en om voor de groep analfabete allochtonen die al langer in Nederland wonen het moment te bepalen waarop zij een regulier NT2-traject kunnen beginnen. De toets wordt uitgegeven door Bureau ICE. Het onderdeel 'Fluencytoets' meet de vloeiendheid in het technisch lezen en schrijven. Als een cursist erg spellend leest en klanken niet goed kan verwoorden, dan beheerst hij het technisch lezen en schrijven nog niet goed. De beoordelingsvoorschriften en de normering geven vervolgens een advies over de volgende toets die kan worden afgenomen: de technische-vaardigheidentoets (auditieve vaardigheden, klank-tekenkoppeling en letterclusters), de lees- en schrijftoets (de leestoets bestaat uit 20 opgaven voor begrijpend en zoekend lezen, de schrijftoets uit 15 functionele taken zoals een boodschappenlijstje maken), de luistertoets en/of de gespreksvaardigheidstoets (beide specifiek voor allochtone cursisten).

Beoordeling

Een screeningsinstrument dat geschikt is om te beoordelen waar iemand in zijn alfabetiseringsproces staat. Hoewel de toets is opgezet voor allochtone cursisten, kunt u hem - zolang er geen andere toets bestaat die speciaal gericht is op autochtone volwassen cursisten - ook gebruiken voor autochtone cursisten. Beide groepen moeten dezelfde processen doorlopen om gealfabetiseerd te worden (al is de woor-

denschat van een allochtone werknemer aanzienlijk kleiner dan die van een autochtone werknemer). Aan de hand van deze toets kunt u onder andere constateren welke klank-tekenkoppelingen goed verlopen, welke klanken nog een probleem geven op auditief gebied en hoe het leesproces verloopt. Op basis van deze observaties is een gedegen advies te geven voor verdere stappen.

Portfolio Alfabetisering NT2

Het *Portfolio Alfabetisering NT2* is een taalportfolio voor cursisten in alfabetiseringstrajecten. Aan de hand van voorbeelden beoordeelt de cursist welke lees- en schrijfvaardigheid hij al beheerst en plant hij zijn leeractiviteiten voor de komende tijd. Ook voor gesprekken is een op voorbeelden gebaseerde checklist opgenomen. Van de vaardigheden die de cursist beheerst, neemt hij een bewijs op in het dossier. In de uitgebreide docentenhandleiding staat hoe u het portfoliodossier beoordeelt. Het *Portfolio Alfabetisering NT2* wordt aanbevolen door het ministerie van VROM.

Portfolio 'Zo doe ik dat!' NT1

Het *Portfolio 'Zo doe ik dat!'* is een digitaal portfolio voor volwassenen met lees- en schrijfproblemen. Het portfolio kan worden gebruikt in cursussen Nederlands als moedertaal en voor cursussen in het kader van zelfredzaamheid voor laag en zeer laag opgeleide volwassenen. De spil van 'Zo doe ik dat!' is de digitale checklist waarmee cursisten hun leerwensen kunnen aangeven en hun vorderingen kunnen bijhouden. De checklist is zowel geschreven als

gesproken beschikbaar. Door systematisch te reflecteren op het leerproces, raken de deelnemers meer betrokken en leren zij zelf verantwoordelijkheid te nemen. Ze gaan inzien dat leren niet alleen binnen de school plaatsvindt. De ervaring leert dat door het gebruik van deze methodiek het zelfvertrouwen van deelnemers vaak sterk toeneemt. Per domein zijn doelen geformuleerd voor verschillende leergebieden zoals Nederlands, rekenen en sleutelvaardigheden. Op verzoek van deskundigen uit het veld sluit dit portfolio aan bij een omslag van vakgericht naar competentiegericht werken.

Beoordeling

Het werken met portfolio's kent zoals hierboven beschreven voordelen. Portfolio's starten meestal bij de intake, maar zijn vooral gericht op het monitoren van het leerproces. Het nadeel is dat het veel tijd vraagt. Het invullen en bijhouden van de portfolio vergt vaak individuele begeleiding. Het aantal uren voor Nederlandse les is veelal beperkt en de vraag is hoeveel uur u wilt gebruiken voor het portfolio.

Begintoets Alfa

Begintoets Alfa is een nieuwe intake-toets voor laag- of ongeletterde anderstalige volwassenen die instromen in een alfabetiseringstraject. Met de *Begintoets Alfa* bepaalt u snel en adequaat het alfabetiseringsniveau van uw cursisten. Dankzij de heldere niveau-indicatie plaatst u de cursist gemakkelijk in de juiste lesgroep. Het gevolg is een cursistvriendelijke werkwijze en een mogelijke verbetering van het rendement van uw onderwijstraject. *Begintoets Alfa* meet

zowel functionele als technische vaardigheden en geeft een indicatie voor één van de drie Alfa-niveaus:

Alfa A: De cursist beheerst het alfabetisch principe.

Alfa B: De cursist leest en schrijft effectiever; hij kan clusters en morfemen lezen en schrijven.

Alfa C: Het lezen en schrijven is geautomatiseerd en veroorzaakt geen stagnaties meer.

Begintoets Alfa geeft voor lees- en schrijfvaardigheid aparte adviezen. De vaardigheden worden getoetst in twee aparte toetsen. *Begintoets Alfa* wordt één-op-één afgenomen en duurt ongeveer 45 minuten.

Beoordeling

Een goede toets om te zien hoe ver iemand staat in het alfabetiseringsproces. Geeft duidelijk aan waar de sterke en zwakke punten liggen en aan welke onderdelen nog moet worden gewerkt.

NT1-toets Da Vinci College

In 2001 ontwikkelden NT1-docenten van het Da Vinci College in Dordrecht de *NT1-toets*. Deze toets kent verschillende niveaus en u kunt stoppen wanneer u als docent vindt dat het te lastig wordt voor de deelnemer. De toets sluit aan bij de Kwalificatiestructuur Educatie (KSE) tot niveau 5 (niveau havo). Praktisch analfabeet deelnemers doen ongeveer 15 minuten over een toets, deelnemers van niveau 5 ongeveer 75 minuten.

Beoordeling

Het voordeel van deze toets is dat hij een veilige

omgeving creëert voor de deelnemer. Het is een individuele toets die direct duidelijk maakt met welke onderdelen iemand moeite heeft. Op de onderdelen waar de deelnemers moeite mee hebben, kunnen ze in de lessen de juiste ondersteuning krijgen. De ervaring leert dat mensen zich hier plezierig bij voelen, omdat ze niet worden geconfronteerd met onmogelijkheden. Wanneer u als docent inschat dat er sprake is van faalangst, kunt u hulp bieden. Zelfs cursisten die voor aanvang van de toets weerstand hadden, gaven na afloop aan dat ze de toets als prettig hadden ervaren.

MELBA en IDA

IDA is een screeningsinstrument dat gekoppeld is aan het *MELBA*-documentatiesysteem. Het *MELBA*-systeem beschrijft arbeidsgedrag en arbeidsvaardigheden op basis van 29 kenmerken; met behulp van *IDA* is het mogelijk om het gewenste gedrag en vaardigheden te beoordelen. *IDA* is opgebouwd uit veertien doe- en denkgerichte toetsen van verschillende moeilijkheidsgraad. Vrijwel alle twaalf Europese landen waar *MELBA* wordt toegepast, gebruiken *IDA*. *IDA* kent drie onderdelen die de taalvaardigheid toetsen: een postcodeopdracht, een opdracht begrijpend lezen van tien regels, en het corrigeren van een tekst op leestekens en schrijffouten.

Beoordeling

Als screeningsinstrument voor het vaststellen van laaggeletterdheid is *IDA* onvoldoende bruikbaar. Slechts drie van de veertien onderdelen van *IDA* hebben met taalvaardigheid te maken. *IDA* geeft een indruk van de capaciteiten van een werknemer en vertelt u of iemand wel of

niet kan lezen. Maar de uitslag zegt weinig over iemands taalniveau. Om dat vast te stellen, is een vervolgoets noodzakelijk.

GoedBezig!

Het doel van dit programma is SW-medewerkers die nog niet rijp zijn om deel te nemen aan reguliere scholing te mobiliseren. Dat gebeurt met een maatwerkprogramma op individueel niveau. *GoedBezig!* maakt mensen enthousiast om hun basisvaardigheden verder te ontwikkelen en brengt in kaart op welk niveau iemand functioneert op het gebied van lezen, schrijven, rekenen (en computervaardigheden en geheugentraining). De vijf modules kunnen individueel doorlopen worden in het eigen tempo. Het is een visueel programma en de instructies worden mondeling gegeven. Het programma sluit af met een eindtoets voor elke module. Het programma is tot grote tevredenheid getest door Inclusief Groep (zie pagina 20).

Beoordeling

Een instrument dat het midden houdt tussen een toets en een lesprogramma. Vraagt wel het nodige aan muisvaardigheid.



Nuttige adressen

[De Landelijke bellijn 0800-023 44 44](tel:0800-023444)

Informatie over waar een cursus lezen en schrijven gevolgd kan worden.

www.taalkrachtvoorbedrijven.nl

Algemene informatie over de aanpak van laaggeletterdheid binnen verschillende organisaties.

www.kenniscentrumlaaggeletterdheid.nl

Informatie over laaggeletterdheid en onderzoek en praktijkvoorbeelden voor professionals.

www.ikbenambassadeur.nl

Voorbeelden van mensen die een opleiding volgden.

www.lezenenschrijven.nl

Informatie over het onderwerp laaggeletterdheid. Op deze website kunt u ook onderzoeken opvragen.

www.cinop.nl

Adviesbureau op het gebied van leren, opleidingen en ontwikkelen. Met informatie over de mogelijkheden voor de aanpak van laaggeletterdheid.

www.taalenarbeid.nl

Onder 'Projecten' vindt u een lijst met beschrijvingen van projecten arbeidsmarktgericht taalonderwijs NT2.

www.stichtingmakkelijklezen.nl

Een onafhankelijke organisatie die zich inzet voor mensen met leesproblemen.

<https://www.leermiddelenbank.sbcm.nl>

Hier vindt u leermiddelen die specifiek voor de SW-sector zijn ontwikkeld: zowel leermiddelen gericht op vakvaardigheden als werknemersvaardigheden (waaronder taal en rekenen) zijn via deze website te bestellen.

www.etv.nl

Aanbod van programma's over taal, werk, samenleving, onderwijs, opvoeding en gezondheid.

www.eenvoudigcommuniceren.nl

Organisatie gespecialiseerd in het ontwikkelen, schrijven en vormgeven van informatie voor mensen die moeite hebben met lezen en leren.

www.drempelsvrij.nl

De Stichting Waarmerk drempelvrij.nl heeft als doelstelling de toegankelijkheid van Nederlandse websites te bevorderen voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking en senioren.

<http://svb.mijnabc.nl>

Aangepaste website van de Sociale Verzekeringsbank die laat zien hoe een website toegankelijker gemaakt kan worden.

www.steffie.nl

Website voor mensen met een verstandelijke beperking, ontwikkeld in opdracht van MEE. Op een makkelijke manier legt Steffie uit hoe bijvoorbeeld internet, e-mailen en bankzaken werken.

SBCM is het Arbeidsmarkt- en Ontwikkelingsfonds sociale werkvoorziening. Het wordt bestuurd door de landelijke vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers van de sector. SBCM is het kennis- en expertisecentrum voor arbeidsontwikkeling, arbeidsomstandigheden en arbeidsmarkt in de SW-sector.

