



Gemeente
Amsterdam



Handreiking Amsterdams Taalakkoord



Meer aandacht voor taal in je organisatie? Zo doe je dat.

Meer aandacht voor taal en basisvaardigheden in je organisatie zorgt voor een betere communicatie en betere werkresultaten. In deze handreiking van het Amsterdams Taalakkoord vind je 3 pijlers die belangrijk zijn als je wilt werken aan de aanpak van laaggeletterdheid binnen jouw organisatie.

Start op de plek die bij jou past.

Per stap vind je tips en aandachtspunten en voorbeelden uit de praktijk.

Pijler 1

Creëren van bewustwording en herkennen van laaggeletterdheid



Pijler 2

Heldere communicatie



Pijler 3

Taalscholing medewerkers





Handreiking Taalakkoord Pijler 1

Creëren van meer bewustwording

In Amsterdam hebben 150.000 volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen en landelijk zijn dat er 2,5 miljoen. Dat is ongeveer 1 op de 6 mensen! Deze mensen hebben vaak ook moeite met het gebruik van een computer of een smartphone. Laaggeletterdheid komt dus veel meer voor dan je denkt.

Aandacht voor laaggeletterdheid en een goede aanpak hiervan kan veel opleveren voor je organisatie. Denk bijvoorbeeld aan efficiëntere communicatie met cliënten of werknemers, veiliger werken, maar ook meer zelfredzame cliënten of de ontwikkeling van werknemers.

Toch kan het lastig zijn om het onderwerp laaggeletterdheid goed op de agenda te krijgen in je organisatie. In dit stappenplan vind je informatie over hoe je aan de slag gaat met het thema, meer bewustwording creëert binnen je organisatie en laaggeletterdheid beter herkent.

-
- Stap 1 – Wat is laaggeletterdheid? →

 - Stap 2 – Verken het probleem →

 - Stap 3 – Kies je acties →

 - Stap 4 – Hoe houd je het vol? →

Stap 1 Wat is laaggeletterdheid?

Laaggeletterdheid betekent dat iemand moeite heeft met lezen en/of schrijven in de eigen moedertaal. Dat heeft grote invloed op iemands persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, kun je sneller geldproblemen hebben en heb je vaak meer stress of een minder goede gezondheid.

[De Stichting Lezen en Schrijven](#) heeft veel informatie over laaggeletterdheid, met onder andere factsheets, herkenningwijzers en trainingen. Een goed startpunt als je aan de slag gaat met het thema is om een [e-learning van Stichting Lezen en Schrijven](#) te volgen om zicht te krijgen op de aanpak van laaggeletterdheid. Deze e-learnings zijn ook goed in te zetten bij een voorlichtingsbijeenkomst voor collega's.

Hoe herken je laaggeletterdheid?

- Laaggeletterdheid speelt niet alleen op iemands werk een rol, maar ook in iemands privéleven. Als je niet goed kan lezen en schrijven, dan is de kans groter dat je bijvoorbeeld je administratie niet op orde hebt en dat je schulden hebt.
- Een interessant onderzoek over het herkennen en bereiken van laaggeletterden in relatie tot schuldenproblematiek vind je [hier](#).
- Veel laaggeletterden werken in ongeschoolde functies of hebben een opleiding onder MBO niveau 2. In sectoren zoals schoonmaak, industrie en horeca werken veel laaggeletterden.

- Ook mensen die relatief vaak werkloos zijn geweest of een migratieachtergrond hebben, zijn vaker laaggeletterd.
- Laaggeletterdheid in je organisatie kun je ook herkennen aan de volgende situaties:
 - Een werknemer maakt meer fouten dan andere collega's bij taken waar schriftelijke vaardigheden voor nodig zijn (bijvoorbeeld procedures kunnen opvolgen).
 - Een werknemer loopt vast in zijn werk of ontwijkt schriftelijke taken.
 - Het lukt een werknemer niet om een (bij)scholing af te ronden.
 - Een medewerker of cliënt geeft aan dat hij formulieren wel thuis invult.
- Kijk op de website van het [landelijke Taalakkoord](#) voor meer tips over het herkennen van laaggeletterdheid.

Zie je door de bomen het bos niet meer?

Door al die termen rond laaggeletterdheid? De Stichting Het begint met Taal biedt [een handig overzicht van alle begrippen](#) die rondom het thema laaggeletterdheid van belang zijn.

“Laaggeletterdheid herkennen vergt een goede bril opzetten. Je kan het zien aan het gedrag van mensen, bijvoorbeeld als ze een formulier niet invullen. Het is dan niet zozeer dat mensen dat dan niet willen, maar dat ze dan opeens een reden hebben om het op dat moment niet te doen, bijvoorbeeld omdat iemand zijn bril vergeten is. Je ziet het dus aan gedrag dat direct gerelateerd is aan schriftelijke vaardigheden rondom werk; dat is een eerste voorspeller. Maar het kan ook indirect aan de orde komen. Sommige werknemers komen bijvoorbeeld wel eens via ons welzijnsprogramma bij een budgetcoach terecht. Dat kan zijn omdat degene die altijd de post opende voor diegene, plotseling is weggefallen. Dan is er een acuut probleem dat de werknemer niet zelf kan oplossen. Laaggeletterdheid is dus meer ‘verstopt’: mondeling kunnen deze werknemers zich vaak prima redden, maar in bepaalde (werk)situaties niet meer.”

Tamara Dekker, Manager HR bij CSU

Stap 2 Verken het probleem

Nu je weet wat laaggeletterdheid is en hoe je het kunt herkennen, kun je aan de slag binnen je organisatie. Verken wat er speelt, op welke afdelingen en hoe groot het probleem is en welke oplossing daarbij past.

Wat speelt er in mijn organisatie?

- Praat met professionals die met cliënten werken of met teamleiders. Wat herkennen zij als het gaat om laaggeletterdheid bij hun cliënten of werknemers?
- Wat is het probleem? En wat is daar de impact van?
 - Gaat het om bepaalde afdelingen of functie-niveaus waar het probleem zich voordoet, of speelt het in de hele organisatie?
 - Breng kritische momenten in het (werk)proces in kaart. Op welk moment komt een cliënt of werknemer in problemen als hij de informatie niet goed begrijpt? Kan het proces eventueel aangepast worden?
 - Gaat het om problemen die ontstaan doordat de cliënten of werknemers laaggeletterd zijn? Of om werknemers die de taal onvoldoende beheersen? Of is de eigen communicatie misschien niet duidelijk genoeg?
 - Welke gevolgen zien de teamleiders? Stress, ziekteverzuim, ontwijkend gedrag, onveilig werken of fouten? Werknemers die zich niet (willen) ontwikkelen via scholing?
 - Om hoeveel mensen gaat het ongeveer?

- Wat zou het voordeel zijn voor de professionals of teamleiders?
Zoek het belang voor de professionals of teamleiders. Wat hebben zij er zelf aan, als zij laaggeletterden beter kunnen herkennen en doorverwijzen naar scholingsaanbod? Of als de eigen communicatie aangepast wordt?

Tip: nodig eens een taalambassadeur uit via [stichting ABC](#). Een taalambassadeur is iemand die zelf laaggeletterd was en aan de slag is gegaan met zijn/haar probleem. Taalambassadeurs hebben een training gevolgd om organisaties te ondersteunen vanuit hun perspectief.

Wat wil je bereiken?

Als je weet wat er speelt in jouw organisatie, om wie gaat het en wat het probleem is, dan kun je een doel kiezen. Bijvoorbeeld:

- Ik wil laaggeletterde cliënten of werknemers beter herkennen zodat ik ze kan doorverwijzen naar een geschikte cursus.
- Ik wil de communicatie in mijn organisatie aanpassen zodat laaggeletterde cliënten en/of werknemers die beter kunnen begrijpen.
- Ik wil een taalscholing organiseren zodat mijn werknemers hun taalniveau kunnen verhogen om hun werk beter te kunnen doen.

Bij [stap 3](#) vind je meer informatie over elk van deze doelen.

Hoe neem je iedereen mee?

- Steek in vanuit het gedeelde belang voor de organisatie.
- Als laaggeletterdheid een onderdeel of oorzaak van een probleem is waar de professionals of teamleiders zelf last van hebben, zullen zij de aandacht voor laaggeletterdheid ondersteunen.
- Zorg voor ondersteuning vanuit je directie, maar ook alle andere betrokken afdelingen. Alleen dan kan aandacht voor taal als onderdeel van het beleid vorm krijgen.
- Schrijf een visiedocument waarin je in ieder geval onderstaande opneemt:
 - Aandacht voor laaggeletterdheid is goed voor zowel de werknemer als de organisatie zelf.
 - Benadruk dat het geen 'extra' taak is, maar dat je je dienstverlening kunt verbeteren als je laaggeletterdheid beter herkent.
 - Neem iedereen mee in het visiedocument door hen ook een bijdrage te laten leveren. Laat bijvoorbeeld de directie het voorwoord schrijven om het belang te benadrukken en neem citaten van professionals of teamleiders en laaggeletterden op.
- Zorg dat er een projectleider is die tijd krijgt om met het onderwerp aan de slag te gaan. Een projectteam is nog beter.

[Lees verder](#) →

Stap 2 Verken het probleem (vervolg)

- Maak laaggeletterdheid bespreekbaar. Denk daarbij aan het volgende:
 - Wijs niet direct op het feit dat werknemers 'het niet kunnen', maar speel in op de noodzaak van goede communicatie voor de kwaliteit van het werk en de veiligheid.
 - Geef een presentatie op een studiedag of personeelsdag over het belang van taal en communicatie. Het Amsterdams Taalakkoord kan hierbij helpen.
 - Schrijf een artikel in het personeelsblad of op intranet (in eenvoudige taal) om de aandacht te richten op het belang van lezen en schrijven.

"Alles begint bij de visie van de organisatie op laaggeletterdheid, en daarvoor is het nodig dat je je bewust bent wat voor invloed laaggeletterdheid heeft op iemands leven. Natuurlijk is het belangrijk dat je de directie meekrijgt voor je plannen, maar het gaat erom dat je iedereen in je organisatie meeneemt: van directie tot flexbegeleider. Zeker de laatste is bij ons enorm belangrijk: de flexbegeleider heeft wekelijks tot soms wel dagelijks contact met de werknemers om wie het gaat. Op die manier hebben we goed in beeld wat iemand nodig heeft; niet alleen een eventuele taal cursus, maar misschien ook wel hulp bij budgetteren."

Saskia Roterman, Consultant Olympia
Werkvertrouwen

Stap 3 Kies je acties

Je kunt als werkgever verschillende dingen doen, afhankelijk van wat er speelt in je organisatie. Het Amsterdams Taalakkoord heeft de volgende drie acties op een rij gezet.

Laaggeletterdheid herkennen en op de goede manier doorverwijzen

Het signaleren en herkennen van laaggeletterdheid is relevant voor organisaties die laaggeletterde cliënten hebben en/of laaggeletterde medewerkers. Door laaggeletterdheid te herkennen bij je eigen werknemers krijgen je werknemers de kans om uiteindelijk hun werk beter te kunnen doen en het geeft hun ook de kans om meer zelfredzaam te zijn in hun dagelijks leven. Zelfredzaamheid stimuleren speelt ook bij cliënten een belangrijke rol en op het gebied van laaggeletterdheid kan je als organisatie een belangrijke signalerende functie spelen.

Wat kun je doen?

- Train medewerkers, teamleiders en leidinggevenden die veel met laaggeletterden te maken hebben:
 - voor organisaties uit de regio Amsterdam wordt gratis de training [Omgaan met laaggeletterdheid](#) van Leef en Leer! aangeboden vanuit het Amsterdams Taalakkoord.
 - de workshop [Bespreken van laaggeletterdheid](#) van de Stichting Lezen en Schrijven.
- Wijs cliënten of werknemers op het [gratis taal-aanbod van de gemeente Amsterdam](#) of het [aanbod van Leef en leer!](#)

- Zorg voor een vertrouwenspersoon of 'goede collega'. Veel laaggeletterden voelen angst of schaamte, en hebben vaak ook andere problemen zoals financiële of gezondheidsproblemen. Zorg dat er iemand is bij wie ze terecht kunnen met hun vragen of zorgen. Een direct leidinggevende is dan minder handig.
- Zet screeningsinstrumenten in om laaggeletterdheid te herkennen. Stichting Lezen en Schrijven heeft er drie ontwikkeld: [basismeters](#), [taalverkenners](#) en [contextgerichte vragen](#).

Maak je eigen communicatie eenvoudiger

Bij eenvoudig communiceren zorg je dat jouw communicatie ook door mensen met weinig schoolervaring begrepen wordt. Als algemene richtlijn geldt het taalniveau B1 voor Nederlandstaligen. Eenvoudig communiceren vraagt een lange adem. Het onderwerp is misschien wel bekend, maar het heeft niet ieders prioriteit.

- Kijk voor meer informatie over eenvoudig communiceren bij [pijler 2](#).

Taalscholing organiseren

Uit onderzoek blijkt dat taalscholing werkt zowel voor de werknemer als werkgever. Bij werknemers leidt het beter spreken van de taal tot meer zelfredzaamheid wat bijvoorbeeld blijkt uit meer sociale contacten, een lager verzuim en een lager risico op schulden. Voor de werkgever kan een betere taalbeheersing van medewerkers leiden tot betere communicatie op het werk, bredere

inzetbaarheid van de medewerker, een verlaagd risico op fouten op de werkvloer en een hogere kwaliteit van het werk

- Kijk voor meer informatie over taalscholing bij [pijler 3](#).

Een paar tips om laaggeletterdheid bespreekbaar te maken

- Je kunt discreet informeren of iemand de communicatie begrijpt, bijvoorbeeld:
We horen soms dat mensen het moeilijk vinden om dit in te vullen. Lukt het, of hebt u hulp nodig?
- Moedig de cliënt of werknemer aan om vragen te stellen. Vraag hem bijvoorbeeld om de informatie te herhalen, of vraag iets als: *Wat is voor u het belangrijkste/grootste voordeel/nadeel van deze informatie?*
- Geef cliënten een telefoonnummer dat mensen kunnen bellen als ze vragen hebben of iets niet goed begrijpen. In ziekenhuizen is er bijvoorbeeld vaak een taal informatie-punt waar vrijwilligers mensen kunnen helpen.

Stap 4 Hoe houd je het vol?

Aandacht voor laaggeletterdheid vraagt een lange adem. Maak een plan om dit structureel aan te pakken.

Geef blijvende aandacht aan het agenderen van laaggeletterdheid

- Maak een jaarplanning met een aantal vaste momenten en evenementen, zoals een campagne en een voorlichtingsbijeenkomst tijdens de week van het lezen en schrijven in september.
- Zorg voor een vast onderdeel over laaggeletterdheid op intranet. Zet daarin ook de links naar diverse trainingen die je professionals en teamleiders kunnen volgen.

Sluit je aan bij het Amsterdams Taalakkoord of een taalakkoord in jouw regio

[Het Amsterdams Taalakkoord](#) denkt graag met je mee en staat ook open voor je eigen ideeën, ook als je organisatie buiten de regio Amsterdam zit. Mail naar taalakkoord@amsterdam.nl om een afspraak te maken of om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen:

- Schrijf je in voor de nieuwsflits via taalakkoord@amsterdam.nl
- Word lid van de [LinkedIn groep](#) van het Amsterdams Taalakkoord.

Zorg voor verankering van het beleid in je organisatie

Houd je visiedocument actueel, en pas hem aan waar nodig.

- Zorg voor een projectleider en vaste contactpersonen per afdeling die periodiek samenkomen.

Zorg voor borging op de werkvloer

- Zorg bijvoorbeeld voor een goede overdracht als er nieuwe leidinggevenden komen die een rol spelen bij herkennen en doorverwijzen.
- Bied jaarlijks trainingen voor (nieuwe) teamleiders en professionals, bijvoorbeeld Omgaan met laaggeletterdheid of trainingsaanbod van Stichting Lezen en Schrijven.
- Zorg ervoor dat de kennis van betrokken medewerkers up-to-date blijft en organiseer bijvoorbeeld terugkombijeenkomsten rondom herkennen, doorverwijzen of eenvoudig communiceren.
- Zorg er bij een taalscholing voor dat laaggeletterde werknemers de kans krijgen voor een follow-up als dat mogelijk is.

“Hoe groter het aantal organisaties dat actief laat zien achter de doelstellingen van het Taalakkoord te staan en er naar te handelen, des te sterker is de boodschap. Het Taalakkoord is dan een podium waar organisaties hun ervaringen kunnen delen met anderen die zich oriënteren op mogelijkheden om laaggeletterdheid aan te pakken.”

Saskia Roterman,
Consultant Olympia Werkvertrouwen



Handreiking Taalakkoord Pijler 2

Heldere communicatie

Je wilt dat je werknemers en cliënten je informatie zo goed mogelijk begrijpen. Misschien heb je te maken met laaggeletterde medewerkers, of cliënten die de Nederlandse taal niet goed spreken.

Maar ook voor je dienstverlening is het goed als je communicatie helder is. In veel bedrijven is de afdeling communicatie hier verantwoordelijk voor. Aandacht voor taal en communicatie is een zaak van het hele bedrijf.

In dit stappenplan vind je informatie hoe je eenvoudig communiceren kunt oppakken.

Stap 1 – Waar sta je nu? Bepaal je vertrekpunt →

Stap 2 – Hoe staan we ervoor? Wat wil je bereiken? →

Stap 3 – Betrek de organisatie bij je plannen →

Stap 4 – Hoe houd je het vol?
Zorg voor borging op de werkvloer →

Stap 1 Waar sta je nu? Bepaal je vertrekpunt

Wat is eenvoudige taal eigenlijk? Wat is er al gedaan in jouw organisatie?

Wat is eenvoudig communiceren?

Bij eenvoudig communiceren zorg je dat jouw communicatie ook door mensen met weinig schoolervaring begrepen wordt. Welk taalniveau voor jouw organisatie passend is, hangt af van je doel en met wie je eenvoudig wilt communiceren. Als algemene richtlijn geldt het taalniveau B1 voor Nederlandstaligen. Wanneer je doelgroep vooral bestaat uit laaggeletterden dan kun je ervoor kiezen om taalniveau A2 of 1F (eindniveau basisschool) te hanteren.

De [factsheet Eenvoudige taal](#) van Stichting Lezen en Schrijven geeft een goed overzicht op eenvoudig communiceren. Ook interessant is het bestand [schrijven in Taal voor allemaal](#) van Koraal. Voor tips en adviezen over schrijven op B1, kijk op www.bureautaal.nl of www.communicatierijk.nl.

Een paar tips voor eenvoudige taal:

- Schrijf op spreek direct. Geef de belangrijkste informatie eerst. Vertel je verhaal stap voor stap.
- Gebruik korte zinnen van maximaal 10 woorden, met eenvoudige, dagelijkse woorden.
- Zorg voor een goede lay-out van teksten. Bijvoorbeeld met tussenkopjes, grote letters en foto's.

Inventariseer: wat hebben jullie al gedaan?

Als je weet wat eenvoudig communiceren is, kun je gericht kijken naar je eigen communicatie en deze vergelijken met de richtlijnen voor eenvoudig communiceren.

Inventariseer eerst wat er al is gedaan om eenvoudiger te leren communiceren.

- Hebben jullie een schrijfwijzer of zijn er richtlijnen opgesteld?
- Hebben mensen trainingen gevolgd?
- Wat wordt daarmee gedaan?
- Hoe is het draagvlak op dit moment? Zien je collega's het nog niet zitten? Kijk in Stap 3 hoe je meer draagvlak kunt krijgen voor het onderwerp.

Wie draagt dit project?

Stel een projectleider aan

Aandacht voor eenvoudig communiceren vraagt een lange adem. Het onderwerp is misschien wel bekend, maar het heeft niet ieders prioriteit. Stel een projectleider aan die tijd krijgt om met het onderwerp aan de slag te gaan. Een projectteam is nog beter.

In stap 2 vind je meer informatie voor de analyse. Daarin bepaal je je doel en visie, zodat je goed aan de slag kunt.

In Nederland hebben 2,5 miljoen volwassenen moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Vaak hebben deze mensen ook moeite met digitale vaardigheden. Dat heeft grote impact op hun persoonlijke leven. Als je niet goed kunt lezen, schrijven en/of rekenen, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken. Onder de 2,5 miljoen laaggeletterden zijn 1,8 miljoen 16- tot 65-jarigen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of rekenen.

Bron: Stichting Lezen en Schrijven

↓ [Download de pdf](#) bij de stichting Lezen en Schrijven.

Stap 2 Hoe staan we ervoor? Wat wil je bereiken?

Analyseer hoe toegankelijk je communicatie nu is. Bij je analyse kan het helpen om een laaggeletterde in te zetten. Ervaringsdeskundigen via [Stichting ABC](#) kunnen je communicatie beoordelen en advies geven. Denk in je analyse na over de volgende vragen:

Wie moet de informatie begrijpen?

- Wie is je doelgroep?
- Wie moet de communicatie begrijpen? Cliënten of werknemers?
- Van wie krijgen ze informatie? Van een individuele medewerker of gaat het om algemene informatie vanuit de organisatie? (via bijvoorbeeld de afdeling communicatie).

Bepaal samen met de betrokken personen of afdeling op welke doelgroep je je wil richten en welke problemen je medewerkers signaleren.

Om wat voor soort communicatie gaat het?

- Gaat het om vaste informatie zoals je website, folders, contracten en standaardbrieven? Of gaat het om lopende communicatie, zoals e-mails of gesprekken die elke keer anders zijn?
- Gaat het om mondelinge of schriftelijk informatie? Schrijven op een eenvoudig niveau is iets heel anders dan gesprekken voeren op een eenvoudig niveau. Bij schrijven kun je nog eens rustig nalezen wat er staat.
- Wie moet eenvoudig communiceren? Is dat één persoon (van de communicatieafdeling), meerdere mensen van één afdeling of gaat het om mensen van meerdere afdelingen?

Bepaal samen met je werknemers of afdeling de belangrijkste teksten en gesprekken.

Tip: heb je vooral te maken met anderstalige cliënten en mondelinge communicatie? Kijk dan eens in de gids [Communiceren met anderstalige cliënten](#).

Wat wil je bereiken?

Hieronder staan een aantal voorbeelden:

- Ik wil dat mijn huurders mijn brief over de huurverhoging goed begrijpen.
- Ik wil dat mijn werknemers de veiligheidsinstructies op de werkvloer begrijpen.
- Ik wil dat mijn leidinggevenden een voortgangsgesprek met de helpenden zorg in eenvoudige taal kunnen voeren.

Op welk taalniveau willen jullie communiceren? Op taalniveau B1, of nog eenvoudiger, op A2? Stel dat vast op basis van de doel dat je hebt.

Vanuit het [Amsterdams Taalakkoord](#) denken we graag mee om het gewenste taalniveau in kaart te brengen en over welke stappen je kan zetten.

Maak een schrijfwijzer met je visie en richtlijnen

Als je weet wat je wilt bereiken, kun je ook een visie opstellen. Deze visie kun je in een schrijfwijzer opnemen. Hierin leg je vast op welke manier je wilt communiceren en vanuit welke waarden (bijvoorbeeld open, vriendelijk en inclusief). Kijk eens op de schrijfwijzer van de gemeente Amsterdam: amsterdam.nl/schrijfwijzer/

Belangrijk is dat er binnen de organisatie draagvlak is voor een nieuwe manier van communiceren.

- Laat de directie een voorwoord schrijven voor je schrijfwijzer.
- Interview een medewerker die hier bewust mee bezig is over de voordelen.
- Neem een kort interview of citaat van een laaggeletterde op in de schrijfwijzer.

Meer tips voor het creëren van draagvlak vind je in [Stap 3](#).

“Ons doel is altijd om goed te kunnen communiceren met onze collega’s op de werkvloer, of dat nu om nieuwe instructies gaat of om de arbeidsovereenkomst. In Coronatijd speelde dat eerste natuurlijk een belangrijke rol: we hadden veel updates voor ons personeel i.v.m. extra schoonmaakmaatregelen en natuurlijk ook veiligheid op de werkvloer. Dat moeten we op een begrijpelijke manier communiceren, want ons personeel heeft niet altijd het Nederlands als moedertaal en ze hebben soms weinig onderwijservaring. Mijn eerste stap hierbij is altijd: lees je tekst zelf en kijk hoe hij zelf overkomt. Als ik al afhaak, dan weet ik al bijna zeker dat iemand van vloer ook afhaakt. We maken ook veel gebruik van instructievideo’s of toelichtingsfilmpjes bij lastiger onderwerpen, bijvoorbeeld een verzuimanimatie.”

Tamara Dekker, Manager HR bij CSU

Stap 3 Betrek je organisatie bij je plannen

Eenvoudig communiceren vraagt een lange adem. Het onderwerp is misschien wel bekend, maar het heeft niet ieders prioriteit. Je hebt te maken met meerdere collega's die het gaan uitvoeren. Je wilt niet dat het verwatert, omdat andere zaken voorrang vragen.

Wil je de organisatie goed meekrijgen? Focus dan op wat eenvoudige communicatie kan opleveren. Bijvoorbeeld: je dienstverlening met cliënten wordt beter, de communicatie met je werknemers wordt makkelijker, of er is minder kans op fouten tijdens het werk.

Stel een projectleider aan of vorm een projectteam

Het is essentieel dat iemand het project leidt en daar dan ook de tijd voor krijgt, zowel tijdens de opstartfase als tijdens de verankeringsfase. Een projectteam is nog beter.

Zorg voor ondersteuning van bovenaf

Begin bij de directie. Zonder je directie kun je moeilijk stappen zetten, zeker als je dit project structureel wilt aanpakken. Hoe krijg je steun van de directie of het management?

- Geef een presentatie aan je directie over de voordelen van eenvoudig communiceren. De stichting Lezen en Schrijven heeft goed voorlichtingsmateriaal.
- Betrek de directie bij je schrijfwijzer. Laat de directeur een voorwoord schrijven.
- Vraag om ondersteuning van het management

in de vorm van tijd, zowel voor de projectleider, maar ook voor de medewerkers die het gaan uitvoeren.

Enthousiasmeer de medewerkers die het gaan uitvoeren – houd rekening met weerstand

Een veelgehoorde opmerking is: 'maar ik schrijf toch al eenvoudig? Waarom heb ik dit nodig?'

Je kunt op een intranetpagina wel informatie plaatsen over eenvoudig communiceren, maar dit is niet genoeg. Betrek degenen die het gaan uitvoeren *actief* bij je plan.

- Organiseer een voorlichtingsbijeenkomst, met een taalambassadeur erbij en met iemand die al bezig is met het onderwerp. [Het Amsterdams Taalakkoord](#) kan deze samen met je voorbereiden.
- Vraag in een werkoverleg of bijeenkomst aan de medewerkers wat er fout kan gaan als iemand de informatie niet begrijpt. Wat zijn de gevolgen?
- En vraag wat er beter zou gaan als mensen de informatie wel beter begrijpen. Wat zijn de voordelen?
- Interview een medewerker die al heel bewust bezig is met eenvoudig communiceren. Sommige bedrijven hebben zogenaamde 'taalexperts'. Zet een citaat van deze persoon in je schrijfwijzer.
- Betrek ook de laaggeletterden zelf.
- Vraag een aantal mensen uit de doelgroep wat zij lastig vinden in jullie communicatie en wat zou helpen. Dit kan via [Stichting ABC](#).
- Neem een kort interview of citaat van een laaggeletterde op in de schrijfwijzer.

"Wij hebben met veel verschillende mensen te maken binnen Eigen Haard. Naast de communicatieafdeling zijn dat bijvoorbeeld de secretaresses, de vakmannen, wijkbeheerders en debiteurenafdeling. We willen al deze mensen meenemen in ons plan voor structureel eenvoudig communiceren, want deze mensen hebben allemaal wel eens te maken met belangrijke schriftelijke communicatie naar huurders toe. Bij ons staat ons management vierkant achter ons, en dat is ook belangrijk, maar zonder de medewerking van deze mensen en deze afdelingen gaat het niet werken."

Felice Postma, projectleider Taal voor iedereen bij Eigen Haard

Stap 4 Kies en organiseer je acties

Als je weet in welke situaties je eenvoudig wilt communiceren, kun je aan de slag.

Wat wil je?

- Wil je de huidige bestaande communicatie aanpassen? In de vorm van een soort herschrijf-project?
- Of wil je dat medewerkers bij het lopende werk eenvoudiger gaan communiceren?

Wat kun je doen?

- De schrijfwijzer met richtlijnen verspreiden door het bedrijf.
- Een training voor het personeel inkopen om eenvoudiger te leren communiceren.
- Een aantal richtlijnen opstellen om het eenvoudig communiceren op te frissen (in een opfrisbijeenkomst).
- Schrijfteams opstellen die elkaars teksten controleren.
- Medewerkers werven en trainen tot taalexperts of taalambassadeurs die binnen hun afdeling zich inzetten voor eenvoudige communicatie.

Partners van het Amsterdams Taalakkoord kunnen jaarlijks gratis deelnemen aan een training eenvoudig communiceren van Stichting Lezen en Schrijven. Ook is het mogelijk om een bureau te vragen om te helpen bij het eenvoudiger maken van communicatie via trainingen of het vertalen van teksten, bijvoorbeeld:

- bureautaal.nl
- eenvoudigcommuniceren.nl
- lexicon.nl
- simpelschrijven.nl
- stichtingmakkelijklezen.nl
- uvatalen.nl

Hoe weet je of het nu goed gaat?

- Controleer regelmatig teksten aan de hand van de schrijfwijzer. Dit kan een taak zijn van de communicatieafdeling.
- Vraag feedback van de doelgroep (cliënten, medewerkers of een taalambassadeur) of de teksten nu duidelijk genoeg zijn.
- Evalueer regelmatig met de medewerkers hoe het gaat.
- Je kunt ook je teksten door een automatische tool halen. Bijvoorbeeld www.accessibility.nl/tools/leesniveau. Op www.zoekenveelgewoorden.nl vind je een handig overzicht met eenvoudige woorden.

Meer tips vind je in [Stap 5](#).

“Ons doel is dat onze huurders de boodschap in één keer begrijpen, bijvoorbeeld de afrekening servicekosten. We hebben een vast panel van verschillende huurders (NT1 en NT2) die we regelmatig bevragen over hun ervaringen. Dit jaar voegen we daar het onderwerp communicatie aan toe. Is onze informatie nu beter te begrijpen? Ook testen we de begrijpelijkheid van onze standaardbrieven met hen.”

Felice Postma, projectleider Taal voor iedereen bij Eigen Haard

“Bij Olympia Nederland is eenvoudig communiceren landelijk doorgevoerd in Marketing & Communicatie. Al onze vacatures, dankjes, uitnodigingen, nieuwsbrieven etc. zijn op B1 niveau geschreven om het toegankelijk te maken voor iedereen. We hebben afspraken vastgelegd in een Schrijfwijzer.”

Saskia Roterman, Consultant Olympia Werkvertrouwen

Stap 5 Hoe houd je het vol? Zorg voor borging op de werkvloer

Aan de slag – houd vinger aan de pols

Schrijven is niet eenvoudig, en al helemaal niet als je op een ander niveau moet schrijven dan je gewend bent. Het is daarom belangrijk om constant aandacht te hebben voor eenvoudig communiceren. Denk hierbij aan de volgende zaken:

Zorg dat de projectleider of iemand van de afdeling communicatie goed de vinger aan de pols kan houden.

■ Zorg voor een aanspreekpunt van elke afdeling

- Een voorbeeld is het aanstellen van een taal-expert per afdeling. Deze taalexpert heeft de trainingen gevolgd en is een vraagbaak voor de andere medewerkers die met het schrijven van teksten te maken hebben. Zie het kader hieronder.

■ Maak feedback geven op elkaars teksten standaard

- Een tekst eenvoudig schrijven is lastig: je moet met veel zaken tegelijkertijd rekening houden (zie ook stap 3). Feedback geven en krijgen is essentieel om elkaar scherp te houden.
- Een intervisiegroep op zijn tijd met een aantal collega's is daarom een goed idee. Spreek eens in de zoveel tijd af, eventueel onder leiding van een externe trainer, en bespreek elkaars teksten.

■ Vraag feedback van de doelgroep zelf

- Van cliënten, werknemers of een taalambassadeur

- Zijn de teksten nu ook daadwerkelijk te begrijpen?
- Bespreek in voortgangsgesprekken met werknemers ook je eigen mondelinge en schriftelijke communicatie.
- Je kunt ook het panel van ervarings-deskundigen van [Stichting ABC](#) inhuren.

Veranker eenvoudige taal in het beleid – maak een jaarplan

Koppel aandacht voor laaggeletterdheid aan een bestaand beleidsthema, bijvoorbeeld kwaliteitsbeleid, standaard opleidingsbeleid, maatschappelijk verantwoord ondernemen etc.

Maak een plan om te monitoren hoe het gaat. Een jaarplanning kan hierbij helpen.

- Controleer regelmatig teksten aan de hand van de schrijfwijzer. Dit kan een taak zijn van de communicatieafdeling. In het begin doe je dit bijvoorbeeld 1x per maand, later 2x per jaar.
- Organiseer een of twee keer per jaar een feedbackronde met de doelgroep (cliënten, medewerkers of een taalambassadeur).
- Evalueer regelmatig met je medewerkers hoe het gaat, of iedereen er nog achterstaat en waar ze nog tegenaanlopen.
- Organiseer terugkombijeenkomsten (intervisie) of organiseer een opfrustraining.
- Bespreek het onderwerp tijdens functioneringsgesprekken. Vraag of er behoefte is aan bijscholing of een opfrustraining.

“Wij hebben inmiddels 40 collega's die de taaltraining bij een extern bureau hebben gevolgd én bij ons intern een training hebben gevolgd. Dit zijn nu onze taalexperts. Het mooie hiervan is dat ze op allemaal verschillende afdelingen werken en op die manier de 'spin in het web' zijn rondom de schriftelijke communicatie van die afdeling. Daarnaast gaan onze taalexperts ook een feedbacktraining volgen. Dat is nu al helemaal noodzakelijk met het vele afstandswerken, nu collega's niet onderling even kunnen sparren over een tekst. We begeleiden onze taalexperts hier ook in: hoe doe je dat goed, je collega's aanspreken?”

Felice Postma, projectleider Taal voor iedereen bij Eigen Haard



Handreiking Taalakkoord Pijler 3

Taalscholing werknemers

Je wilt dat het werk in jouw organisatie efficiënt en veilig is. Hiervoor is een goede onderlinge communicatie nodig. Heb je werknemers die een andere moedertaal hebben of die laaggeletterd zijn? Taalscholing werkt zowel voor de medewerker als werkgever.

In dit stappenplan vind je informatie over taalscholing. Hoe kun je dit op een goede manier organiseren zodat het hele bedrijf er iets aan heeft?

-
- Stap 1 – De start – waarom taalscholing? →

 - Stap 2 – Betrek je organisatie →

 - Stap 3 – Richt het traject in - bepaal de inhoud en randvoorwaarden →

 - Stap 4 – Zorg voor een goede uitvoering – betrek de werkomgeving bij het leren →

 - Stap 5 – Na de cursus – follow-up en opnemen in beleid →

Stap 1 De start – waarom taalscholing?

Uit onderzoek blijkt dat taalscholing zowel de medewerker als werkgever sterker maken. Bij werknemers leidt het beter spreken van de taal tot meer zelfredzaamheid wat bijvoorbeeld blijkt uit meer sociale contacten, een lager verzuim en een lager risico op schulden. Voor de werkgever leidt een betere taalbeheersing van medewerkers tot betere communicatie op de werkvloer, bredere inzetbaarheid van de medewerker, een verlaagd risico op fouten op de werkvloer en een hogere kwaliteit van het werk.

Beantwoord eerst de volgende vragen, voordat je start met taalscholing:

Van wie komt de vraag en waarom?

Van wie komt het initiatief voor taalscholing? Van de leidinggevenden of van de medewerkers zelf? En wat is de reden? Zijn er problemen met kwaliteit of veiligheid door minder goede communicatie? Of is taal vooral belangrijk voor de sfeer op het werk, of om opleidingen of cursussen te kunnen volgen?

Tip: Communiceer altijd helder waarom je doet aan taalscholing en wat het moet opleveren.

Voor wie is het nodig? Wat willen ze zelf?

Gaat het om anderstaligen of om Nederlands-taligen? Ervaren de medewerkers zelf een probleem? Zijn er mondelinge of schriftelijke taken die zij (nog) niet uitvoeren? Wat is het voordeel als ze na een taal cursus die taken wel kunnen uitvoeren? Het antwoord op deze vragen heeft invloed op de motivatie voor een cursus.

Tip: Zorg dat je ieders motivatie kent. Als je weet wat iemands motivatie is voor het volgen van een cursus, dan kun je sneller een passende cursus vinden of kan de trainer daar op inspelen.

Wie is eigenaar van het project?

Aandacht voor taal is meer dan het inkopen van een taal cursus. Als je wilt zorgen voor een goed draagvlak voor de taalscholing, werk dan samen met bijvoorbeeld de afdeling communicatie of HR en vorm een (mini-)projectteam. Dan sta je er niet alleen voor.

De taalschool kan je helpen bij het bepalen van de deelnemers en de doelen.

Denk breder dan taalscholing alleen

“De eerste gedachte is ‘taalscholing’: de medewerker moet zijn taal verbeteren. Maar als je verder kijkt, dan realiseer je je dat het probleem misschien tweeledig is. Het is een probleem voor de medewerker, maar ook voor het bedrijf. Vooral als de medewerker door de taal ook vastloopt in zijn privéleven. Daarmee wordt het ook een probleem voor ons. Dit kan leiden tot uitval, ziekte, maar het heeft misschien ook invloed op veiligheid en de sfeer op het werk. Daarnaast is het goed om ook na te denken over hoe wij als bedrijf eigenlijk communiceren. Door ons naar de medewerkers toe, maar ook hoe er onderling gecommuniceerd wordt.

Om dit voor elkaar te krijgen, moet je samenwerken met andere afdelingen: met de afdeling marketing en communicatie, met de afdeling opleidingen en personeelszaken. Doe het niet alleen, je moet de aandacht voor taal blijven voeden, werk samen met collega’s van verschillende afdelingen.”

Tamara Dekker, Manager HR bij CSU

Stap 2 Betrek je organisatie

Zorg voor een goed draagvlak binnen de organisatie, op verschillende niveaus. Let daarbij op de volgende punten.

Laat je project door verschillende lagen in de organisatie ondersteunen

Geef prioriteit aan het betrekken van de teamleiders die dicht bij de werknemers staan maar vergeet de directie en de ondernemingsraad niet. Deze zijn belangrijk als je steun wilt voor je project en de taal cursus goed wilt laten aansluiten op het werk. Zo creëer je zowel op organisatorisch als beleidsmatig niveau draagvlak.

Maak taal en communicatie belangrijk

Benoem aandacht voor taal positief. Wijs niet direct op het feit dat 'ze het niet kunnen', maar benoem het gericht op ontwikkeling, bijvoorbeeld voor de kwaliteit van het werk en de veiligheid.

- Maak taal en communicatie een vast onderdeel in jaargesprekken of ontwikkelgesprekken.
- Geef een presentatie op een studiedag of personeelsdag over het belang van taal en communicatie voor het werk. Denk ook eens aan een presentatie van een taalaanbieder of bedrijf dat al ervaringen heeft met taaltrainingen op het werk.
- Schrijf een artikel op intranet (in eenvoudige taal) om de aandacht te richten op het belang van taal. Gebruik hierbij een positieve toon.
- Maak posters of flyers in eenvoudige taal over taal- en andere cursussen.

- Een kort filmpje met wat een cursus voor jou kan opleveren kan mensen over de drempel helpen.
- Benoem een vertrouwenspersoon waar mensen terecht kunnen met vragen. Dit speelt vooral voor laaggeletterde Nederlandstaligen.

→ [Voor het herkennen van laaggeletterdheid bij Nederlandstaligen, zie pijler 1](#)

→ [Voor het communiceren in eenvoudige taal, zie pijler 2](#)

Hulp nodig? Het team van het [Amsterdams taalakkoord](#) denkt graag mee.

Betrek een brede groep medewerkers

Inventariseer welke teamleiders, supervisors en andere collega's werknemers kunnen stimuleren om zich in te schrijven voor een cursus.

- Een persoonlijk gesprek werkt vaak het best, maar denk ook aan intranet, posters, werkoverleg etc.
- Vraag aan de medewerkers wat ze willen leren en hoe ze zich willen ontwikkelen.
- Bespreek daarbij niet alleen taal cursussen maar ook andere cursussen. Bijvoorbeeld vakcursussen, omgaan met de computer, werkfit blijven etc.
- Een taal cursus kan vaak een opstapje betekenen naar extra taken of een hogere functie. Als de taal cursus aansluit op de eigen doelen, werkt dat extra motiverend.

Wees bewust van mogelijke schaamte - koppel taal aan andere doelen

"Aandacht voor taal zit in mijn takenpakket. We hebben relatief veel lager opgeleid personeel, zoals helpenden zorg en schoonmaak. Je kunt niet zomaar starten met een cursus. Eerst moet je werken aan draagvlak. Het is belangrijk om laaggeletterdheid te herkennen, want schaamte speelt ook een rol. "Ik praat toch gewoon goed?" Ja, maar het gaat ook om lezen en schrijven. Mensen met een anderstalige achtergrond melden zich makkelijker aan, maar we merken zowel bij anderstaligen als Nederlandstaligen schaamte en angst om toe te geven dat ze meer taal nodig hebben om in je werk beter te worden. Onze leidinggevenden hebben een cursus gevolgd om laaggeletterdheid te kunnen herkennen. We kunnen nog een slag maken door bewuster te worden van signalen zoals schuldenproblematiek en stress bij medewerkers. Digitale vaardigheden zijn ook vaak niet op orde. Dit zouden we met een taal cursus kunnen combineren, dan sla je twee vliegen in een klap."

Erika Aalbers, Adviseur Leren & Ontwikkelen Amsta

Stap 3 Richt het traject in - bepaal de inhoud en randvoorwaarden

Heb je goed in kaart wat je wilt bereiken met de taal cursus? Dan kun je op zoek gaan naar een taalschool. De taalschool kan je helpen om de juiste vorm te kiezen voor de cursus.

Kies een taalschool die bij je past

Taalscholen zijn heel verschillend. Sommige werken vooral met hoger opgeleiden, of juist lager opgeleiden. Andere werken samen met beroepsopleidingen of richten zich op specifieke sectoren zoals horeca, schoonmaak of techniek. Het Amsterdams Taalakkoord subsidieert een eenmalige pilot Taal op de Werkvloer voor bedrijven en kan helpen bij het zoeken van een taalschool. Ook ondersteunt het bij de aanvraag van de subsidie van Tel mee met Taal in het kader van het landelijk Taalakkoord.

De gemeente Amsterdam biedt ook andere scholingsmogelijkheden. Je kunt je medewerkers doorverwijzen naar gratis Nederlandse les, via amsterdam.nl/taal of leefenleer.nl.

De taalschool helpt je bij het beantwoorden van de volgende vragen:

- Wat is het doel van de cursus? Doelen kunnen algemeen of heel specifiek zijn, bijvoorbeeld:
- Algemeen Nederlands, niet speciaal voor het werk
- Algemene werktaal (werkbijeenkomsten, ziekmelding, e-mail beantwoorden, telefoneren, etc.)
- Specifieke werktaal (zoals rapportages of

storingen doorgeven)

- Taal bij een opleiding (bijv. VCA, bbl-opleiding of een heftruckdiploma)
- Taal om een taalniveau te halen, bijvoorbeeld om te kunnen starten met een opleiding
- Digitale vaardigheden of rekenvaardigheden

Wat moeten de werknemers kunnen met taal?

- Gaat het vooral om begrijpen, spreken, lezen of schrijven?
- Is de schriftelijke communicatie op papier of digitaal?

Wat zijn de randvoorwaarden voor de cursus?

- Is de cursus verplicht of vrijwillig? Hoe beloon je deelname?
- Is de cursus onder werktijd, deels onder werktijd of buiten werktijd? Kan er zo nodig vervanging geregeld worden?
Tip: Half in werktijd en half buiten werktijd is vaak een goede oplossing. Dan hoeft je minder vervanging te regelen en is de opkomst in en motivatie voor de cursus vaak hoger. Andere mogelijkheden zijn tijd-voor-tijd, doorbetaling van cursussen of een bonus na afronding van de cursus.
- Is er een geschikt leslokaal op de werklocatie? Zo heb je geen reistijd voor de medewerkers en kun je goed contact houden met de taalschool.
- Hoe lang mag de cursus duren? Hoeveel keer per week?
- Wie kunnen met elkaar in één cursusgroep? En

wie niet? Stel je de groep samen op afdeling, functie of taalniveau?

De intake

De taalschool doet een intake om het niveau in te schatten, maar ook om de deelnemers te informeren over de doelen en de inhoud van de cursus. Als de taalschool de intake gedaan heeft, kunnen zij adviseren over wie in welke groep past en hoe lang het traject duurt. Ook kunnen ze adviseren over eventuele aanpassingen in het traject.

[Lees verder →](#)



Stap 3 Richt het traject in (vervolg)

← [Stap 3 - start](#)

Taaltrainingen onder werktijd

“Wij bieden zelf taaltrainingen aan voor onze werknemers en hebben een eigen taaltrainer die op locatie komt. Het doel van de training is meer zelfvertrouwen en contacten kunnen leggen. De training is tijdens werktijd. In de avond bij een gewone taalaanbieder kan misschien als je echt een stap verder wilt.”

Tamara Dekker, Manager HR bij CSU

Beter je weg kunnen vinden in de stad, dat is ons doel

“Wij bieden onze taalcursussen vooral aan voor nieuw personeel. Het gaat hier om ervaren casino-medewerkers uit heel Europa. We hopen met de taal cursus dat ze hun weg kunnen vinden in Amsterdam en zo beter kunnen integreren in de stad.”

Anita Goes, HR Business partner bij Holland Casino

Zonder taalscholing geen ontwikkeling

“Wij zijn een grote organisatie die zich richt op een inclusieve arbeidsmarkt. Hierbij hebben veel aandacht voor ontwikkeling. Taal op de werkvloer is belangrijk, want zonder taal geen ontwikkeling. We hebben taaltrainingen voor uitzendkrachten, een voorschakeltraject met vaktaal voor statushouders die klaar zijn voor een start op de arbeidsmarkt. Ook hebben we taaltrainingen als voorbereiding op scholingen via het opleidingsfonds van Doorzaam. Scholing is echt ingebed in de hele organisatie.”

Saskia Roterman, Consultant Olympia Werkvertrouwen



Stap 4 Zorg voor een goede uitvoering – betrek de werkomgeving bij het leren

Een goede start is het halve werk

Zorg voor een goede communicatie over de start van de cursus. Op deze manier is ook de werkomgeving op de hoogte van wat er gaat gebeuren en hoe ze hun collega's kunnen helpen met taal leren.

Denk aan: een nieuwsbericht op intranet, informatie in een werkoverleg of een aparte informatiebijeenkomst, of flyer meegeven aan leidinggevenden zodat die het op de afdeling kan neerleggen en er eventueel toelichting bij kan geven.

Voor de deelnemers zelf is het belangrijk dat je bij de start van de cursus aanwezig bent en je enthousiasme en waardering toont.

Taal leren gebeurt niet alleen in de les. Geef de kans om te oefenen

De Nederlandse taal leren gaat het best als je veel in de praktijk kunt oefenen. Daarom is het belangrijk dat collega's en leidinggevenden betrokken worden bij de training.

In een goede cursus krijgen de deelnemers ook praktijkopdrachten, bijvoorbeeld om vragen te stellen op het werk of iets uit te zoeken. Dan is het fijn als collega's even willen helpen.

Zorg voor taalmaatjes

Het helpt als collega's 'taalmaatjes' worden en de deelnemers extra ondersteunen. Medewerkers die dit willen kunnen daarvoor een training tot vrijwillige taalcoach volgen. Kijk op [Taalcoachwijzer](#) en [Leef en Leer](#).

Meer informatie over hoe je anderstaligen kunt ondersteunen bij het ontwikkelen van werkgerichte taalvaardigheid, vind je in de [Taal voor werk – een snelstartgids](#).

Houd contact

Zorg dat iedereen enthousiast blijft. Zowel de taalschool, de deelnemers als de werkomgeving. Houd daarom goed een vinger aan de pols.

- Bij de taalschool: vraag een maandelijkse update over wat er in de les behandeld is, welke praktijkopdrachten de deelnemers krijgen en hoe de collega's daarbij kunnen helpen.
- Bij de collega's en teamleiders: welke signalen vangen zij op? Over het enthousiasme van de deelnemers, over de praktijkopdrachten, in hoeverre collega's hulp bieden, of welke vorderingen in taal zij zien.
- Bij de deelnemers: maak een praatje met deelnemers, bezoek de lessen, werk mee aan rollenspellen in de les of geef een gastles over een onderwerp.

- Bouw evaluatiemomenten in met de deelnemers, de taalschool en de collega's. Bijvoorbeeld in een apart overleg, een agendapunt in een werkoverleg, een lesbezoek of via de mail.

Tip: Krijg je tijdens de cursus signalen dat teksten of instructies voor veel medewerkers lastig zijn? Of dat de teamleiders het lastig vinden om op een eenvoudige manier instructies in het Nederlands te geven? Kijk dan eens in [pijler 2](#) over eenvoudig communiceren.

Stap 5 Na de cursus – follow-up en opnemen in beleid

Evalueer de opbrengsten op verschillende niveaus

Evalueer aan het eind van de cursus de resultaten. Heb je de doelen bereikt die je voor ogen had? De taalschool zal (vanwege de subsidie) een taaltoets afnemen, maar jullie kunnen ook andere opbrengsten in kaart brengen.

- Wat is de vooruitgang van de deelnemer zelf? Welk taalniveau komt uit de toets, wat ervaart de deelnemer zelf, wat merkt de teamleider of de werkomgeving? Denk aan: zelf storingen kunnen doorgeven, zelfstandiger kunnen werken, meer sociaal contact, schriftelijke instructies beter begrijpen.
- Welke opbrengsten zien de teamleiders of leidinggevenden? Bijvoorbeeld: een betere sfeer, minder fouten, meer overleg tussen medewerkers, meer zelfstandigheid?

Kijk vooruit – wat is de volgende stap?

Evalueer ook toekomstgericht. Wat wil de deelnemer nog leren? Wat zien de teamleiders? Zijn er opleidingen die (met extra taalondersteuning) nu wel gevolgd kunnen worden?

- Zorg dat er aandacht voor taal blijft, ook na de cursus.
- Laat de deelnemers ook na de cursus contact houden met een taalmaatje.
- Maak taalontwikkeling een vast onderdeel van voortgangsgesprekken of ontwikkelgesprekken.
- Zoek een collega die het leuk vindt om taal in het takenpakket te hebben. Deze persoon kan bijvoorbeeld in de gaten houden of er in het

Nederlands gesproken wordt, en collega's aanspreken op de noodzaak om in het Nederlands te praten, of signalen opvangen over te ingewikkelde instructies of collega's die ook een taal cursus zouden kunnen volgen.

Blijf cursussen aanbieden

Bied structureel cursussen aan, zodat er voldoende mogelijkheden zijn voor werknemers om een cursus te volgen (bijvoorbeeld als het een eerste keer niet lukt).

- Denk aan taal cursussen voor een andere groep medewerkers, maar ook vervolgcursussen voor de eerdere deelnemers.
- Denk ook aan opleidingen waarmee de deelnemers zichzelf professioneel verder kunnen ontwikkelen. Een taalschool kan vaak ook taalondersteuning bieden bij een vakopleiding of vakcursus.
- Een optie is ook om door te verwijzen naar aanvullend taalaanbod vanuit de gemeente. De gemeente Amsterdam heeft [gratis taalaanbod](#).

“Onze taal cursussen maken deel uit van het totale opleidingsbeleid. Via MijnCSU kunnen werknemers verschillende cursussen vinden: digitale vaardigheden, Nederlands, Engels, schoonmaaktrainingen, hospitality. Iedereen kan daar gebruik van maken.

Zo wordt taalscholing een heel normaal onderdeel van je ontwikkeling.”

Tamara Dekker, Manager HR bij CSU

“Onze flexbegeleiders zijn getraind in het herkennen van laaggeletterdheid. Ze voeren dagelijks/wekelijks gesprekken met de uitzendkrachten in de vorm van ‘Geef Werk Betekenis’ gesprekken. Ook zijn ze alert op schuldenproblematiek die kan samenhangen met laaggeletterdheid. Ze kunnen uitzendkrachten doorverwijzen naar trainingen of hulpverlening.

Scholing is ingebed in hele organisatie. We hebben een Coördinator Opleiding & Ontwikkeling en een online leerplatform waarop cursussen gevolgd kunnen worden.”

Saskia Roterman, Consultant Olympia Werkvertrouwen



Copyright © 2021 Amsterdams Taalakkoord

Ontwikkeld door:

Bregje Kaars Sijpesteijn & Bart Siekman

(ITTA - www.itta.uva.nl)

Claire Schaepelynck & Mark Schol

(Gemeente Amsterdam - www.amsterdam.nl/taalakkoord)

Vormgeving: [Vorm de Stad \(Patrick Keeler\)](#)

Vragen over deze publicatie? taalakkoord@amsterdam.nl