

Handboek taalstages voor gemeentelijke diensten

Inhoud

A. Inleiding.....	2
B. Argumenten om stageplaatsen aan te bieden.....	3
C. Randvoorwaarden stageplaatsen.....	4
D. Wat zijn geschikte functies en taaltaken voor een stagiair?	5
E. Competentieprofiel praktijkbegeleider	7
F. Stageplan.....	9
G. Taaltakenlijst	11
H. Portfolio Werk	13
I. Voortgang en evaluatie	16
Bijlage 1. ‘Gesprekken voeren’ op taalniveau A1 en A2.....	18
Bijlage 2. Tips voor de begeleiding van de stagiair	19

A. Inleiding

Algemene informatie inburgering

Taalstages voor inburgeraars bij gemeentelijke diensten

De nieuwe wet inburgering (WI) is op 1 januari 2007 ingegaan. Inburgeraars kunnen vanaf januari 2007 inburgeren als opvoeder of als werkzoekende/werkende. De laatste groep wordt op een praktische wijze voorbereid op de taal die belangrijk is voor de samenleving en de werkvloer en zal gedurende het inburgeringstraject een stage moeten lopen om aan de exameneisen te kunnen voldoen.

Onderdeel van het praktijkexamen voor mensen op weg naar werk, zijn de assessments Werk en het portfolio Werk.

In de assessments (een soort rollenspellen) moeten de inburgeraars aantonen dat ze bepaalde gesprekken die in de werkpraktijk voorkomen, kunnen voeren. In veel gevallen werken de inburgeraars (ook) aan het vullen van een portfolio met bewijzen van uitgevoerde praktijksituaties.

Dit alles betekent dat inburgeraars gedurende hun inburgeringstraject ervaring moeten opdoen met verschillende communicatiesituaties op de werkvloer. Hierbij horen bijvoorbeeld het werkoverleg, een functioneringsgesprek, een informele gesprekjes met collega's, het schrijven van een notitie of een korte rapportage voor een collega. Dat betekent dat deze inburgeraars een maatschappelijke stage of een werkstage zullen moeten lopen om deze taal-werkervaring op te doen en bewijzen voor hun portfolio te verzamelen.

Het gaat om laagdrempelige stages waar mensen een laag taalniveau gedurende zes tot tien weken ervaring op kunnen doen met taal- en communicatie op de werkvloer.

Het plan

In deze instrumentenmap vindt u instrumenten om taalstages voor inburgeraars op afdelingen van gemeenten te organiseren en te begeleiden. Het streven is om door middel van duidelijk omschreven taken op verschillende afdelingen van de gemeente, op een eenvoudige wijze enkele tientallen korte taalstages per jaar te organiseren.

De betrokken medewerkers op de afdelingen die praktijkplaatsen bieden worden deskundig gemaakt en ondersteund bij het begeleiden van taalstagiaires op de werkvloer. Het ITTA ontwikkelt instrumenten die afgestemd zijn op de stagetaken voor inburgeraars. Hiermee kunnen begeleiders op de werkvloer stagiaires eenvoudig ondersteunen bij het behalen van hun taalleerdoelen. Een belangrijk aandachtspunt is dat de begeleiding niet veel tijd mag kosten.

De opgedane ervaringen en ontwikkelde instrumenten zullen toegankelijk gemaakt worden voor andere gemeenten via de website van het Servicepunt Arbeidsmarktgerichte Inburgering.

B. Argumenten om stageplaatsen aan te bieden

Waarom zou een dienst stageplaatsen aanbieden?

1. Praktijkervaring bieden aan inburgeraars

Het nieuwe inburgeringsexamen bestaat uit alledaagse situaties, waarin een examenkandidaat moet laten zien dat hij of zij zich in die situaties wel kan redden. Voor inburgeraars die het zogenaamde 'profiel Werk' gaan doen, betekent dat dat zij zich onder andere moeten kunnen redden in situaties op het werk, bijvoorbeeld dat zij een sollicitatiegesprek moeten kunnen voeren, instructies moeten kunnen begrijpen, en kunnen overleggen met collega's.

Deze manier van examineren is anders dan vroeger het geval was. Het gaat nu echt om het kunnen communiceren in een echte situatie. Om dat te leren moet de inburgeraar ook in die situaties gebracht worden en daarin oefenen. Een stageplaats is daarvoor heel belangrijk.

D.m.v. een stageplaats kan de inburgeraar:

- Oefenen met communicatie op het werk
- De taal die de inburgeraar in de lessen leert oefenen.
- Kennis opdoen van de Nederlandse Samenleving, wat ook getoetst wordt in het inburgeringsexamen.
- Zich voorbereiden op het examen
- Bewijzen verzamelen voor het examenportfolio

2. Bevorderen van participatie

Het doel van de Wet Inburgering is, dat anderstaligen in de Nederlandse maatschappij gaan participeren. Eerst constateerden we dat er te veel mensen niet participeerden, doordat ze te weinig Nederlands spraken. Daar moet dus nu verandering in komen: door de vergroting van hun taalvaardigheid kunnen anderstaligen ook beter gaan participeren.

Maar participatie moet van twee kanten komen: er moeten ook plekken zijn om te kunnen participeren. Een de inburgeraar moet ook de kans krijgen ervaring op te doen. Het bieden van stageplaatsen is een prima manier om aan die participatiedoelstelling een bijdrage te leveren.

3. Maatschappelijke betrokkenheid

Begeleiding van taalstagiairs vergroot de maatschappelijke betrokkenheid van de afdeling. Het is niet alleen nodig dat er stageplaatsen komen voor de inburgeraars en de maatschappij, het is ook gewoon leuk om mensen te helpen hun een weg te vinden in de maatschappij, mits de stage goed georganiseerd is en de begeleiding goed wordt voorbereid. Kennis over hoe om te gaan met laagtaalvaardigen en goede ervaringen met begeleiding van anderstaligen kan ook een positief effect hebben op de begeleiding van andere werknemers. Het geeft een extra dimensie aan het werk.

4. Voorbeeldfunctie

Voor stageplaatsen voor taalleerders worden al jaren werkgevers benaderd, maar vaak niet de grootste werkgever van Nederland: de overheid. Juist de gemeente als werkgever kan echter een voorbeeld vervullen t.o.v. andere werkgevers in de gemeente, om zo de bereidheid van andere werkgevers om stageplaatsen aan te bieden te vergroten. Hoe meer stageplaatsen voor inburgeraars, hoe succesvoller het inburgeringsbeleid van de gemeente zal zijn.

C. Randvoorwaarden stageplaatsen

Met behulp van de checklist kunt u nagaan of uw werkvloer voldoet aan de minimale voorwaarden om als stageplaats voor een inburgeraar te fungeren.

Basisvoorwaarden	Te realiseren? ja / nee / misschien
Er is iemand die de begeleiding van de stagiair op zich wil nemen	
De stagebegeleider heeft op stagedagen tijd voor begeleiding	
De stagebegeleider is in staat in eenvoudig Nederlands te spreken en is bereid moeite te doen om de stagiair te begrijpen	
De stagiair kan zijn praktijkopdrachten uitvoeren en hiervoor gesprekken over het werk voeren met verschillende medewerkers	
De stagiair kan deelnemen aan werkoverleg, overleg tussen collega's, pauzegesprekken	
De stagiair kan assisteren bij werkzaamheden of (deel)taken zelfstandig of onder begeleiding uitvoeren	

Nee?

Indien u één of meer vragen met “nee” heeft beantwoord, voldoet u werkvloer niet aan de minimumvoorwaarden om als stageplek voor een inburgeraar op te treden. U kunt dan beter afzien van uw voornemen om een stageplaats te bieden aan een inburgeraar. Mogelijk kunt u die stageplek voor een andere doelgroep beschikbaar stellen, denk bijvoorbeeld aan leerlingen van MBO-niveau 1 of 2.

Misschien?

Indien u één of enkele malen “misschien” heeft geantwoord, overlegt u dan over de mogelijkheden met begeleiders of taalaanbieders totdat u zeker bent van uw “ja”.

Ja?

De basisvoorwaarden zijn in orde. Voor de verdere invulling verwijzen wij u naar de instrumenten hierachter. Deze instrumenten zijn een hulpmiddel bij de inhoudelijke invulling van uw stage, bij de vormgeving van de stagebegeleiding en het maken van afspraken met de taalaanbieder.

D. Wat zijn geschikte functies en taaltaken voor een stagiair?

Hieronder treft u een voorbeeldfunctie aan met de taaltaken voor een stagiair. In instrument G (Taaltakenlijst) ziet u een checklist om te bepalen welke taaltaken binnen uw afdeling/dienst te realiseren zijn.

Functie stagiair: medewerker facilitaire dienst

De stagiair werkt altijd met iemand samen.

Werktaken:

Allerhande kleine klussen en reparaties in het pand, bijvoorbeeld:

- Papier van kopieermachines bijvullen
- Papierbakken legen
- Koffieapparaten bijvullen, ontkalken etc.
- Sleutelbeheer
- Lampen verwisselen
- Kleine reparaties uitvoeren (piepende deur smeren, kapstok ophangen)
- Oud meubilair afvoeren, nieuw meubilair plaatsen
- Vergaderruimtes klaarmaken
- Pakjes of post rondbrengen
- Gebruikers van het pand en klanten te woord staan

Taaltaken:

- Een sollicitatiegesprek voeren voor de stageplaats en afspraken maken over de arbeidsvoorwaarden, werktijden e.d.
- Persoonlijke gegevens invullen op het stagecontract.
- Mondelinge instructies krijgen over bijvoorbeeld bijvullen papier
- Vragen stellen over de instructies en aangeven het wel of niet te begrijpen.
- Tussentijdse overleggen met collega's over takenverdeling bij werkzaamheden
- Mondeling aangeven welke werkzaamheden verricht zijn, wat er nog moet gebeuren bij overdracht aan collega's.
- Reageren op vragen van klanten of gebruikers, eventueel vraag doorspelen naar collega.
- Tweewekelijks een 'functioneringsgesprek' met de praktijkbegeleider: hoe gaat het, wat zijn de knelpunten.
- Schriftelijke informatie over de producten lezen en begrijpen: instructies bij apparaten
- Storingen kunnen verwoorden en doorgeven aan collega's.
- Tijdens de pauze alledaagse gesprekken voeren.
- Teksten kunnen lezen en mondelinge instructies begrijpen over veilig werken.
- Mondeling vertellen waarom bepaalde handelingen op die manier verricht moeten worden en waarom bepaalde kledingvoorschriften gelden (i.v.m. hygiëne en veiligheid).
- In stagewerkboek opschrijven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Een keer 'oefenen' met ziekmelden bij het hoofd P&O.
- Een arbo-formulier invullen naar aanleiding van de 'ziekmelding'.

Checklist werktaken

Hieronder ziet u voorbeelden van werktaken die een stagiair zou kunnen vervullen. Deze lijst kan uitgebreid worden voor diverse diensten.

Facilitair

- Papier van kopieermachines bijvullen
- Papierbakken legen
- Koffieapparaten bijvullen, ontkalken etc.
- Koffie en thee klaarzetten voor vergaderingen etc.
- Sleutelbeheer, kleine reparaties uitvoeren (lampen verwisselen, piepende deur smeren, kapstok ophangen)
- Oud meubilair afvoeren, nieuw meubilair plaatsen
- Vergaderruimtes klaarmaken (meubilair in juiste opstelling en hoeveelheid)
- Pakjes of post rondbrengen
- Gebruikers van het pand en klanten te woord staan
-

Administratief

- Reproductiewerk (kopiëren)
- Materiaal voor bijeenkomsten klaarmaken (printen, kopiëren, in mapjes doen, voorblad maken)
- Zendingen klaarmaken (mailmergen, printen, in mapjes doen, etiketten, enveloppen)
- Eenvoudig vormgeefwerk (voorblad maken, PPT-vormgeving)
- Interne mails versturen met mededelingen of memo's
- Bestellingen voor kantoorartikelen plaatsen bij leverancier (nietjes, paperclips etc)
- Papier van kopieermachines en printers bijvullen
- Koffie en thee klaarzetten voor vergaderingen etc.
- Inkomende post in postvakjes doen
- Telefoon opnemen en doorverbinden
- Klanten ontvangen
-

Horeca

- Koffie en thee klaarzetten voor vergaderingen etc.
- Koffieapparaten bijvullen, ontkalken
- Bestellingen in ontvangst nemen en verzorgen (broodjes voor vergaderingen etc)
- Tafels in kantine verzorgen (stoelen netjes, tafels schoonmaken)
- Afruimen en afwassen (dienbladen afwassen, vaatwasser vullen en legen)
- Opdienen en serveren (soep, kroketten)
- Eenvoudige kassawerkzaamheden
- Voorraden aanvullen (brood, beleg, melk)
- Snoepautomaat bijvullen en storingen oplossen
- Broodjes klaarmaken, frituurwerk
- Klanten te woord staan
-

Balie- en receptiewerk

- Telefoon aannemen
- Gasten ontvangen, inschrijven en doorverwijzen
- Eenvoudig facilitair werk (kopieermachines bijvullen, papierbakken legen)
- Koffie en thee klaarzetten voor vergaderingen etc.
- Sleutelbeheer
- Uitgaande post verzamelen

E. Competentieprofiel praktijkbegeleider

In veel gevallen zullen er twee praktijkbegeleiders zijn. Een directe collega aan wie de stagiair gekoppeld is en een ‘hogere’ praktijkbegeleider. Idealiter begeleidt de directe collega op alle fronten, maar dat zal niet in alle gevallen mogelijk zijn.

Praktijkbegeleiders voldoen idealiter aan een aantal kenmerken. Op de volgende bladzijde ziet u deze kenmerken. Aan de hand van die kenmerken kunt u bekijken welke medewerker eventueel geschikt is voor de rol van praktijkbegeleider.

Heeft u een of meerdere medewerkers geselecteerd, dan kunt u met deze medewerkers samen naar de lijst kijken en overleggen of de medewerker de rol van praktijkbegeleider inderdaad wil en kan opnemen.

Mogelijke praktijkbegeleiders: (geef aan of het een directe begeleider of een ‘hogere’ begeleider betreft)

Naam: _____

Afdeling: _____

Naam: _____

Afdeling: _____

De zeven gouden competenties van de praktijkbegeleider

1. De praktijkbegeleider is **gemotiveerd** om inburgeraars te helpen Nederlands te leren en werkervaring op te doen.
2. De praktijkbegeleider heeft **coachingsvaardigheden**.
Dat wil zeggen dat de praktijkbegeleider bij vragen, fouten of problemen de taak niet van de inburgeraar meteen overneemt, maar weet hoe hij de inburgeraar kan helpen zelf dingen uit te zoeken, oplossingen te zoeken enz.
3. De praktijkbegeleider is **geduldig**.
Een inburgeraar met een laag taalniveau zal niet altijd alles meteen begrijpen. Bovendien zullen sommige inburgeraars nog moeten wennen aan een Nederlandse manier van werken. Of hebben sommigen moeite met leren en onthouden. Of durven mensen niet meteen om hulp te vragen of te zeggen dat ze iets niet begrijpen.
4. De praktijkbegeleider is zelf **communicatief en praat makkelijk**.
De inburgeraar loopt stage om in de praktijk taal te leren die te maken heeft met werk. Hij moet zich leren redden in het Nederlands in bepaalde situaties.
Daarvoor krijgt de stagiair opdrachten mee, die hij op de stage moet uitvoeren. Hij moet die opdrachten voorbereiden, bijvoorbeeld door na te denken hoe hij iets gaat vragen of wat hij gaat zeggen in een bepaalde situatie. Daar kan de praktijkbegeleider bij helpen. De praktijkbegeleider kan ook na afloop zeggen of het goed ging of niet.
Maar: de praktijkbegeleider hoeft helemaal geen perfect Nederlands te spreken en hoeft ook zeker geen commentaar of hulp te geven bij bijvoorbeeld grammatica! Daar is de taaldocent van de opleiding voor.
5. De praktijkbegeleider is **stimulerend**.
Een stagiair moet soms geprikkeld worden om zelf met vragen te komen of deel te nemen aan gesprekken. De praktijkbegeleider moet er dan ook voor waken dat hij zelf steeds praat en de inburgeraar niet aan het woord laat.
De praktijkbegeleider stimuleert de stagiair ook om de opdrachten te doen die hij mee krijgt vanuit de taallessen.
6. De praktijkbegeleider **past zijn taalniveau aan**.
Inburgeraars in een inburgeringstraject zijn de taal nog aan het leren. Dat betekent dat ze vaak niet alles begrijpen en de hulp nodig hebben van de gesprekspartner. Die hulp betekent bijvoorbeeld dat de gesprekspartner:
 - wat langzamer praat dan normaal;
 - moeilijke woorden vermijdt of ze meteen uitlegt;
 - de woorden duidelijk uitsprekt en niet in zwaar dialect of half ingeslikt;
 - rustig praat met af en toe een pauze om te kijken of de stagiair het begrepen heeft.Let op: de praktijkbegeleider hoeft niet ineens hard te gaan praten of in indianentaal! De inburgeraar is niet doof en van indianentaal leer je nooit goed Nederlands...
7. De praktijkbegeleider kan **anderen** in de dienst motiveren en/of **bij taken betrekken**.
Het is prettig als de stagiair een plek krijgt in het team en gekoppeld wordt aan een vaste collega. Het is echter ook leerzaam als de stagiair af en toe met andere collega's te maken heeft en eventueel samen met hen taken moet uitvoeren. Eventueel wordt er een maatje of buddy gezocht bij de stagiair. De 'hogere' praktijkbegeleider moet dat voor elkaar kunnen krijgen en in goede banen kunnen leiden.

F. Stageplan

Onderstaand treft u het stageplan waarin belangrijke afspraken worden gemaakt met de stageverlener, inburgeraar en de taalaanbieder omtrent de verwachtingen, eisen en begeleiding. Daarnaast is dit stageplan van belang indien zich tijdens de stage knelpunten voordoen, zodat er kan worden teruggegrepen op de afspraken.

Contactgegevens	
Stageverlener Naam, dienst, adres, tel. nr. en e-mailadres	
Praktijkbegeleider Naam, tel nr en e-mailadres	
Taalaanbieder Naam contactpersoon, tel nr en E-mailadres	
Stagiair Naam, tel nr, e-mailadres	
Stageperiode Duur van stage: Aantal dagen per week: Geschikte dagen van de week:	

Profiel van de stagiair
Wat verwacht de dienst van de inburgeraar? Denk aan: taalniveau, functie-eisen en competenties (representativiteit, handig, goed samenwerken, zelfstandigheid, ...), verklaring van goed gedrag e.d.

Wat kan de stagiair bijdragen aan de afdeling?
Welke werktaken krijgt de stagiair? (zie hierachter Instrument G. Taaltakenlijst)
Moet de stagiair de productie leveren of is hij/zij boventallig?
Zijn er nog andere voordelen die de aanwezigheid en de begeleiding van de stagiair kunnen hebben? (Denk aan diversiteit, maatschappelijke verantwoordelijkheid, teambuilding, reflectie op werkprocessen, ervaring met begeleiding enz..)

- zie verder volgende bladzijde -

Begeleiding

Wat verwacht de dienst van de begeleiding door de taalaanbieder?

Wat verwacht de taalaanbieder aan begeleiding op de werkplek?

Bij wát moet er begeleid worden?

Welke taalsituaties zullen tijdens de stage geoefend worden (zie instrument G. Taaltakenlijst)

Krijgt de stagiair daarvoor praktijkopdrachten mee?

Is de stagiair tijdens de taaltraining voorbereid op werkhouding, op tijd komen enz.?
En wie heeft de rol de stagiair daarbij te begeleiden?

Welke begeleidende taken heeft de taalaanbieder?

Ondersteuning van de praktijkbegeleider

Welke ondersteuning biedt de taalaanbieder aan de praktijkbegeleider?

Wanneer kan en moet de praktijkbegeleider contact opnemen met de taalaanbieder?

G. Taaltakenlijst

I Inleiding taaltaken

Deelnemers lopen stage om taalvaardigheid te oefenen en bewijzen te verzamelen voor hun portfolio. Het is belangrijk dat zij op hun stage de situaties kunnen oefenen die deel uitmaken van het examen. Hierachter staat een taaltakenlijst van die situaties. U kunt hierop aankruisen welke taalsituaties op uw werkplek geoefend kunnen worden op een laag taalvaardigheidsniveau (voor een indicatie van het taalniveau van taalstagiairs, zie Bijlage 1). Achter de situatie kunt u aangeven op welke manier die situatie op uw werkvloer voorkomt. Als een taalsituatie niet voorkomt op uw werkvloer, is het misschien mogelijk de situatie te creëren. Dit kan bijvoorbeeld door kleine taken voor de stagiair te creëren of af te splitsen en daar een aantal gesprekssituaties aan te koppelen.

Een voorbeeld:

Een stagiaire vindt een stageplek bij een zwembad. Kassawerkzaamheden of beveiliging mogen niet aan de stagiaire worden overgedragen. Meelopen met de medewerkers biedt onvoldoende kans om situaties als instructie krijgen, overleggen over taken e.d. goed te oefenen. Daarom worden twee deeltaken bedacht, waar de stagiair (mede)verantwoordelijk voor is. De stagiaire zit deels bij de kassa en houdt aan de hand van telefoonnotities de wachtlijst voor zwemlessen bij. Daarnaast assisteert de stagiaire op bepaalde tijden bij het verspreiden van spelattributen bij de uren dan kinderen recreatief zwemmen. Op deze manier kunnen belangrijke taalsituaties als instructie krijgen, notities lezen, overleggen met collega's, gesprek over het functioneren e.d. een logische plaats krijgen in de stage.

Aanwijzingen voor het invullen van de lijst

1. Kopieer de lijst een aantal malen, wanneer u denkt meerdere verschillende stageplaatsen aan te kunnen bieden.
2. Vul de stageplek in waarvoor u de lijst invult, eventueel aangevuld met de specifieke functie die een stagiair op die werkplek kan vervullen.
3. Vink in de tweede kolom aan welke taaltaken op de werkplek voorkomen of kunnen worden gecreëerd.
4. Schrijf in de derde kolom hoe deze taaltaak op de betreffende werkvloer kan worden geoefend (bijvoorbeeld met wie of hoe de situatie kan worden gecreëerd of op welk moment in de week of maand).

Wat te doen met de ingevulde lijst?

- Met behulp van deze lijst kunt u, in overleg met de taalaanbieder, vaststellen of uw werkvloer voldoende mogelijkheden biedt voor een stagiair.
- Met dit overzicht kunt u overleggen welke situaties de stagiair op uw werkvloer kan oefenen, en voor welke situaties beter een andere plek kan worden gezocht.
- U kunt met de taalaanbieder afspreken dat de stageopdrachten gericht zullen zijn op de (taal)situaties die u in dit overzicht heeft aangekruist.
- Indien gewenst zou u kunnen overleggen of solliciteren naar de stageplaats of naar bepaalde stagefuncties zinvol is. Op die manier kunnen stagiairs ook de taalsituaties van "werk zoeken" oefenen. (Sollicitatieformulier, sollicitatiegesprek, praten over arbeidsvoorwaarden).

Mogelijk wil de stagiair ook bewijzen verzamelen voor het portfolio. Meer over deze bewijzen vindt u in Instrument H. Portfolio Werk - inleiding.

G. Taaltakenlijst

Stageplaats: _____

Functie: _____

Checklist taaltaken	√	Hoe?
Werk zoeken		
Werk zoeken (sollicitatieformulier, afspraak maken, gesprek voeren)		Bijv. 'Sollicitatiegesprek' voor de stage
Werk algemeen		
Een gesprek over arbeidsvoorwaarden (verlof, vergoedingen, e.d.) voeren		Bijv. Startgesprek bij de stage
Een functioneringsgesprek voeren		Bijv. Voortgangsgesprek stage
Ziek- en beter melden		
Deelnemen aan een (werk)overleg (desgevraagd kort iets zeggen, eenvoudige notulen lezen, een belangrijk punt noteren)		
Overleggen met collega's (tijdens uitvoering werk)		
Informeel gesprekjes met collega's voeren (bijv. pauzegesprekken)		
Werk specifiek		
Klantcontact (contact leggen met een klant en een eenvoudig gesprek voeren)		
Rapporteren (mondeling en/of schriftelijk over uitgevoerde werkzaamheden)		
Omgaan met arbo-voorschriften (eenvoudige teksten lezen, gesprek, demonstratie)		
Klachtenbehandeling (eenvoudig gesprek over klacht i.v.m. eigen werkzaamheden)		
Werkinstructies begrijpen (mondeling bij machine of apparaat, eenvoudige schriftelijke instructie, vragen stellen)		

H. Portfolio Werk - Inleiding

Is uw stageplaats geschikt om bewijzen te verzamelen voor het Inburgeringsportfolio?

Met het Inburgeringsexamen moeten de deelnemers laten zien dat ze voldoende kennis en taalvaardigheid hebben om zich in verschillende situaties in de Nederlandse samenleving te redden. Dit gebeurt d.m.v. een examen op de computer voor taal en KNS (kennis van de Nederlandse samenleving.)

Daarnaast maken de deelnemers een portfolio(map) met daarin bewijzen dat zij zich in de samenleving kunnen redden. Een gesprek over deze bewijzen maakt deel uit van het examen. Zo'n bewijs kan een briefje zijn dat ze zelf geschreven hebben, of een werkbon die ze ingevuld hebben. Maar ook een verklaring van iemand anders over een gesprek dat ze hebben gevoerd. Mogelijk wordt u ook gevraagd zo'n verklaring in te vullen. Het is een eenvoudig, kort formulier dat u samen kunt invullen.

Hierachter treft u de situaties van het Portfolio Werk aan. De stagiair heeft zelf een portfolio en zal het initiatief nemen om bewijzen te verzamelen en in overleg met u zorg dragen voor het aanleveren en kopiëren van bewijsstukken.

Tips:

- Bespreek met de taalaanbieder of bewijzen zullen worden verzameld.
- Bespreek met de taalaanbieder wat er van u verwacht wordt bij het verzamelen van bewijzen.
- Geef aan wat uw regels zijn over het kopiëren van schriftelijk materiaal (het gaat met name om door de stagiair geschreven briefjes, ingevulde werkbonnen e.d.).

Portfolio Werk

Kruis hier aan welke bewijzen u hebt verzameld. Doe de bewijsformulieren en schrijfproducten in uw dossier.

Werk zoeken

	Situatie	Bewijsformulier	
		gesprek	schrijfproduct
Werk zoeken	Ik zoek werk. Ik schrijf mijzelf in als werkzoekende.		
	Ik zoek vacatures in de krant of op internet. (kopie van vacatures is toegestaan als bewijs)		
	Ik vraag informatie over vacatures.		
Solliciteren	Ik heb een sollicitatiegesprek. Ik bereid het gesprek voor.		
	Ik heb een telefonisch sollicitatiegesprek.		
	Ik vul een sollicitatieformulier in.		
	Ik lees een uitnodiging voor een sollicitatiegesprek. (uitnodigingsbrief is toegestaan als bewijs)		
	Ik heb een sollicitatiegesprek of intakegesprek. Ik bereid me voor.		
Praten over het arbeidscontract (salaris, werktijden e.d.)	Ik heb een nieuwe baan. Ik bereid een gesprek voor over het arbeidscontract.		
	Ik praat over arbeidsvoorwaarden. Arbeidsvoorwaarden zijn bijvoorbeeld hoeveel geld ik krijg en welke dagen ik moet werken.		

Werk hebben algemeen

	Situatie	Bewijsformulier	
		gesprek	schrijfproduct
Praten over arbeidsvoorwaarden (verlof, kinderopvang e.d.)	Ik heb werk. Ik bereid een gesprek voor over arbeidsvoorwaarden. Arbeidsvoorwaarden zijn afspraken over bijvoorbeeld verlof, overuren en kinderopvang.		
	Ik praat over arbeidsvoorwaarden.		
Het functioneringsgesprek	Ik bereid een functioneringsgesprek voor. Een functioneringsgesprek is een gesprek met mijn baas over hoe ik mijn werk doe.		
	Ik heb een functioneringsgesprek. Ik praat met mijn baas over hoe ik mijn werk doe.		
Ziek- en beter melden	Ik bel mijn baas om te zeggen dat ik ziek ben. Of om te zeggen dat ik beter ben.		
	Ik vul een formulier van de Arbo-dienst in. De Arbo-dienst is een dienst die zorgt dat werknemers goed en veilig kunnen werken. Als je ziek bent moet je een formulier van de Arbo-dienst invullen.		
	Ik praat met de bedrijfsarts. Een bedrijfsarts is een dokter die werkt voor de werkgever. Hij onderzoekt werknemers als die ziek zijn. De bedrijfsarts informeert de werkgever over de ziekte van de werknemer.		

Werkoverleg/teamvergaderingen	Ik bereid een werkoverleg voor. Een werkoverleg is een vergadering over het werk.		
	Ik doe mee met een werkoverleg.		
	Ik schrijf een verslag tijdens een werkoverleg. Ik schrijf op wat er tijdens het werkoverleg wordt gezegd.		
Overleggen met collega's	Ik praat met collega's over de werkverdeling. Ik praat met collega's over <u>wie wat moet doen op het werk</u> .		
	Ik praat met collega's over hoe het werk is gedaan.		
Praten met collega's	Ik praat met collega's over persoonlijke, alledaagse dingen.		

Werk hebben specifiek Handel en dienstverlening

	Situatie	Bewijsformulier	
		gesprek	schrijfproduct
Klantcontacten	Ik maak contact met klanten.		
	Ik praat met klanten over producten en diensten. Bijvoorbeeld over of een bepaald product aanwezig is.		
	Ik praat over de kwaliteit, de prijs of het gebruik van producten of diensten.		
	Ik zoek schriftelijke informatie op.		
Rapporteren	Ik schrijf op wat ik allemaal gedaan heb tijdens het werk.		
	Mijn werk is klaar. Ik schrijf kort op wat er nu nog moet gebeuren.		
	Ik vertel over het werk dat ik heb gedaan.		
	Mijn werk is klaar. Ik vertel wat er na mijn werk nog moet gebeuren.		
Arbo-voorschriften begrijpen	Ik lees teksten over gezond, hygiënisch en veilig werken. (teksten zijn toegestaan als bewijs)		
	Ik praat over gezond, hygiënisch en veilig werken op het werk.		
	Ik volg een demonstratie of korte cursus over veiligheid.		
Omgaan met klachten	Een klant vindt dat ik mijn werk niet goed heb gedaan. De klant heeft een klacht. Ik praat met de klant over de klacht.		
	Een klant heeft een klacht. Ik schrijf de klacht op.		
Werkinstructies begrijpen	Ik begrijp een mondelinge instructie bij een machine of een apparaat.		
	Ik lees instructies. (kopie van werkinstructie is toegestaan als bewijs)		
	Ik krijg werkinstructies. Ik lees de werkinstructies. Ik stel vragen over de werkinstructies.		

I. Voortgang en evaluatie

Checklist tussentijds overleg begeleider en stagiair

Deze checklist is bedoeld als leidraad voor overleg tussen de begeleider en de stagiair. In de checklist staan een aantal onderwerpen en mogelijke vragen.

De stagiair en de begeleider bereiden zich voor aan de hand van deze onderwerpen. De eerste keer nemen de begeleider en de stagiair het formulier samen door tijdens het gesprek. Als het goed gaat, kan de stagiair zich op vervolggesprekken zelf voorbereiden.

Tijdens de gesprekken lopen de begeleider en de stagiair het formulier samen door. De begeleider helpt bij het invullen. De stagiair bereidt zich voor aan de hand van het formulier, maar zal het in de meeste gevallen niet zelf in kunnen vullen.

Afspraken worden in het formulier opgenomen.

Tips voor het gesprek

- Stel open vragen. Laat de stagiair zelf vertellen wat hij heeft gedaan en hoe het ging.
- Laat de stagiair eerst zelf zoveel mogelijk vertellen. Vertel daarna pas of u het ermee eens bent en wat u vindt dat de stagiair nog moet verbeteren.

Voorbeeldformulier

Datum gesprek	Naam stagiair Naam begeleider
Onderwerpen	Toelichting
1. Uitgevoerde taken en opdrachten Welke taken of opdrachten heb je gedaan? Kun je daar iets over vertellen? (Wat heb je daarbij geleerd? Wat was moeilijk of juist makkelijk?)	
2. Welke bewijzen heb je verzameld? Gesprekken: Wat was de situatie? Kun je daar iets over vertellen? (Met wie heb je gepraat? Waar was het gesprek?) Schrijven: Heb je iets geschreven of ingevuld? Zo ja, wat heb je geschreven? Kon je dat zelf, of heeft iemand geholpen?	
3. Hoe vind je de stage? Hoe vind je de taken en opdrachten? (moeilijk, makkelijk, leuk, saai, leerzaam,) Hoe is de samenwerking met je collega's?	

<p>Wat heb je geleerd (over de taal, over het werk, over de cultuur)?</p> <p>Wat wil je nog verbeteren?</p>	
<p>4. Wat wil je nog leren in deze stage?</p> <p>Wat wil je (nog een keer) oefenen?</p> <p>Wat wil je nog meer leren in deze stage?</p>	
<p>5. Begeleiding</p> <p>Ben je tevreden over de begeleiding op de stage?</p> <p>Waarom wel of niet? Wat moet beter?</p> <p>Ben je tevreden over de begeleiding van school? Waarom wel of niet? Wat moet beter?</p>	
<p>6. Andere onderwerpen</p>	
<p>Afspraken</p>	

Bijlagen

Bijlage 1. ‘Gesprekken voeren’ op taalniveau A1 en A2

Hieronder vindt u een beschrijving van de vaardigheid *Gesprekken voeren* op de laagste twee taalniveau's: A1 en A2. Niveau A2 is het niveau van het inburgeringsexamen voor *Gesprekken voeren*. (In Bijlage 2 vindt u onder andere tips voor het aanpassen van uw taalgebruik).

Gesprekken voeren A1:

Beheersingsniveau: Kan deelnemen aan een eenvoudig gesprek, wanneer de gesprekspartner bereid is om zaken in een langzamer spreektempo te herhalen of opnieuw te formuleren en helpt bij het formuleren van wat de spreker probeert te zeggen. Kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden die een directe behoefte of zeer vertrouwde onderwerpen betreffen.

onderwerp

Onderwerpen zijn eenvoudig en zeer vertrouwd of gerelateerd aan directe behoeften.

woordenschat en woordgebruik

Beperkt tot een klein repertoire van woorden en eenvoudige uitdrukkingen, over persoonlijke details en bepaalde concrete situaties.

grammaticale correctheid

Beperkt tot een klein aantal eenvoudige grammaticale constructies en uit het hoofd geleerde uitdrukkingen.

interactie

Vragen en antwoorden over persoonlijke details. De communicatie is totaal afhankelijk van herhaling, herformulering en correcties.

vloeiendheid

Beperkt tot korte, geïsoleerde, uitingen, voornamelijk standaarduitdrukkingen, met veel pauzes om te zoeken naar uitdrukkingen, de uitspraak van minder bekende woorden, en het herstellen van storingen in de communicatie.

coherentie

Het verband tussen woorden of groepen van woorden wordt aangegeven met basisvoegwoorden, zoals: ‘en’ of ‘dan’.

uitspraak

De uitspraak van een beperkt aantal geleerde woorden en uitdrukkingen kunnen met enige inspanning worden verstaan door native speakers die gewend zijn om te spreken met mensen met een andere taalachtergrond.

Gesprekken voeren A2:

Beheersingsniveau: Kan communiceren over eenvoudige en alledaagse taken die een eenvoudige en directe uitwisseling van informatie over vertrouwde onderwerpen en activiteiten betreffen. Kan zeer korte sociale gesprekken aan, alhoewel hij/zij gewoonlijk niet voldoende begrijpt om het gesprek zelfstandig gaande te houden.

onderwerp

De onderwerpen zijn alledaags en vertrouwd.

woordenschat en woordgebruik

Standaard patronen met uit het hoofd geleerde uitdrukkingen en kleine groepen van woorden waarmee beperkte informatie wordt overgebracht m.b.t. eenvoudige alledaagse situaties.

grammaticale correctheid

Correct gebruik maken van eenvoudige constructies, bevat echter ook systematisch elementaire fouten.

interactie

Antwoorden op vragen en reacties op eenvoudige uitspraken. Indicaties van begrip maar weinig initiatief om de conversatie gaande te houden.

vloeiendheid

Zeer korte uitingen, met veel voorkomende pauzes, valse starts en het herformuleren van uitingen.

coherentie

Groepen woorden zijn verbonden met eenvoudige voegwoorden, zoals: ‘en’, ‘maar’ en ‘omdat’.

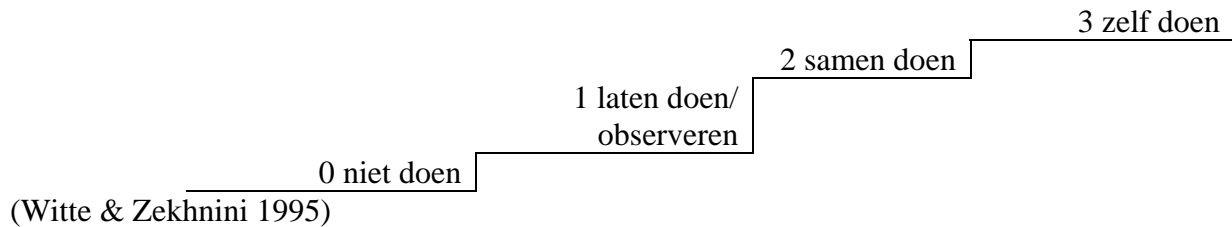
uitspraak

De uitspraak is duidelijk genoeg om verstaanbaar te zijn, ondanks een hoorbaar accent. Gesprekspartners vragen af en toe om herhaling.

Bijlage 2. Tips voor de begeleiding van de stagiair

Hoe kan ik de stagiair helpen bij het leren van de taal?

Hoe krijg je cursisten van niet-kunnen en niet doen, naar zelf doen?
Maak gebruik van ‘Strategieën van anderstaligen’ (Witte & Zekhnini 1995).



Zorg voor een opbouw in opdrachten:

1. Laat eerst de stagiair meelopen. Daarbij vooral (de taal) observeren en (teksten, woorden en zinnen) verzamelen.
2. Bereid een gesprek samen met de stagiair voor. De stagiair voert zelf het gesprek (of voert de taak uit) met een begeleider erbij.
3. Laat de stagiair zelf het gesprek voeren en laat hem/haar vertellen hoe het is gegaan.

Hoe kan ik ervoor zorgen dat de stagiair meer Nederlands leert begrijpen?

1. Geef instructie op de plaats van handeling
2. Bespreek het werk op de werkplek
3. Laat de stagiair aantekeningen maken
4. Vertel wat er in een tekst staat
5. Let op uw eigen taalgebruik
6. Controleer of de stagiair het begrijpt
7. Bied belangrijke woorden aan
8. Leg woorden uit
9. Leg spreekwoorden en gezegdes uit.

Hoe kan ik de stagiair stimuleren om meer te praten?

10. Zorg voor taalcontact
11. Geef een reactie die de stagiair stimuleert
12. Laat de stagiair oefenen met veel voorkomende gesprekken
13. Oefen met telefoongesprekken
14. Betrek de stagiair bij werkoverleg en andere bijeenkomsten
15. Houd contact

Op de volgende pagina's ziet u toelichtingen bij deze tips.

Wilt u na het lezen van deze tips meer weten?

Kijk op: <http://www.expertisecentrumnt2.nl/duaal/index.html> (bekijk de filmpjes voor voorbeelden uit de praktijk)

Hoe kan ik ervoor zorgen dat de stagiair meer Nederlands leert begrijpen?

1. Geef instructie op de plaats van handeling

Geeft u de stagiair een werkopdracht of een instructie? Ga dan de eerste paar keer naar de plaats waar de handeling moet worden uitgevoerd. Daar kunt u het duidelijkst uitleggen wat u bedoelt. Foto's, wandplaten, handboeken op de werkplek kunnen ook handige hulpmiddelen zijn. Door taal aan beelden te koppelen zorgt u ervoor dat de taal en de kennis makkelijker worden onthouden.

2. Bespreek het werk op de werkplek

Gaat u nabespreken hoe een opdracht gegaan is? Houd deze bespreking op de werkplek. U kunt dan beiden makkelijk iets aanwijzen of uitbeelden, bijvoorbeeld de volgorde van handelingen. Met eventuele machines, apparaten of werkmaterialen bij de hand is het makkelijker praten voor beide partijen.

Gaat het bespreken goed? Probeer het dan eens op afstand van de werkplek en kijk of de bespreking nu ook lukt. Kan de stagiair nu ook handelingen en werkvolgorde benoemen?

3. Laat de stagiair aantekeningen maken

Geef aandacht aan vaak gebruikte woorden en hun betekenis. Maak er een gewoonte van belangrijke woorden en zinnen te noteren of te laten noteren. Zo kunt u het leren van woorden stimuleren. Hiervoor kan een schrift of notitieboekje handig zijn.

Zorg ervoor dat de stagiair schrijfmiddelen bij de hand heeft. Maak zelf ook notities terwijl u praat. Het is niet eenvoudig om uit een grote hoeveelheid informatie het belangrijkste op te pikken. Het helpt als u belangrijke woorden uit uw verhaal opschrijft of de stagiair vraagt deze op te schrijven. Zo wordt de nieuwe informatie dubbel opgeslagen in het geheugen en wordt het beter onthouden. Bovendien onthouden sommige mensen beter wat ze zien en anderen wat ze horen. Informatie die mondeling én schriftelijk wordt aangeboden helpt beide soorten mensen.

4. Vertel wat er in een tekst staat

Geef (mondelijke) uitleg bij schriftelijke informatie. In schrijftaal worden vaak heel andere woorden gebruikt dan in spreektaal: bijvoorbeeld 'informereren' voor 'vertellen' en 'aansluiten' voor 'vastmaken'. Bovendien kan de hoeveelheid informatie in één keer een struikelblok zijn. U kunt bijvoorbeeld vertellen waar een schriftelijke instructie, een brief of een memo op het prikbord over gaat. Als de stagiair de tekst daarna gaat lezen, kan hij zich beter concentreren op de belangrijke woorden en wat hij moet doen.

5. Let op uw eigen taalgebruik

- **Introduceer het gespreksonderwerp.** Geef steeds aan over welk onderwerp u gaat praten. Praat niet over te veel verschillende onderwerpen tegelijk
- **Begrijpelijk taalgebruik.** Probeer eenvoudige woorden te gebruiken en maak niet te lange zinnen.
- **Uitspraak.** Spreek de woorden goed uit en leg de nadruk op belangrijke woorden.
- **Herhaal** wat u eerder gezegd hebt.
- **Reageer** als de stagiair iets zegt wat niet duidelijk is. Herhaal de woorden van de stagiair, vraag wat hij bedoelt of vraag of hij het nog eens wil zeggen.
- **Hulptaal.** Als het niet lukt om in het Nederlands iets uit te leggen, kan het handig zijn om een enkel woord in een andere taal te gebruiken..

6. Controleer of de stagiair het begrijpt

Controleer regelmatig of iemand het begrijpt. Stel daarbij geen vragen waarop ‘ja’ of ‘nee’ kan worden geantwoord (gesloten vraag). Met een open vraag wordt de stagiair gedwongen zelf een volledig antwoord te bedenken. Dus wel: ‘Wat ga je vanmiddag doen?’ En niet: ‘Begrijp je wat moet doen?’

7. Bied belangrijke woorden aan

Bied kernbegrippen aan: de namen van voorwerpen, onderdelen en (bijbehorende) handelingen. Benadruk deze woorden als u uitleg of een instructie geeft. Herhaal de kernbegrippen regelmatig en controleer of de woorden bekend zijn.

8. Leg woorden uit

Leg woorden of nieuwe begrippen uit. Geef een omschrijving of een voorbeeldzin. Noem een soortgelijk woord (een synoniem) of het tegengestelde noemen. Noem de combinatie die vaak gebruikt wordt. Bijvoorbeeld: ‘*De notulen*’ zijn een soort ‘*verslag*’ van de vergadering. In de notulen staan ‘*alle belangrijke dingen*’ die gezegd zijn. Notulen worden ‘*opgeschreven*’ door ‘*de notulist*.’

9. Leg spreekwoorden en gezegdes uit.

In het dagelijks taalgebruik gebruiken veel mensen uitdrukkingen en zegswijzen: *dat deed hem de das om, ze begreep er geen moer van, hij stond op zijn achterste benen, te gek*. Maak zo min mogelijk gebruik van uitdrukkingen en gezegdes. Als u wel uitdrukkingen en gezegdes wilt gebruiken, licht dan toe wat ze betekenen.

Hoe kan ik de stagiair stimuleren om meer te praten?

10. Zorg voor taalcontact

Zorg ervoor dat de stagiair in situaties komt waarin hij de taal kan gebruiken. Hoe meer hij in situaties komt waarin gesproken moet worden, hoe meer hij voelt dat hij wil praten. In het begin zal de stagiair zich misschien moeilijk uiten uit verlegenheid of uit angst om fouten te maken. Neem daarom wat meer tijd voor gesprekken en wees geduldig.

Op de volgende manieren kan taalcontact worden gestimuleerd:

- **Introduceer de stagiair bij de collega's.** Stel de stagiair persoonlijk aan iedereen voor. Neem daarbij de tijd voor een praatje. Laat de stagiair door verschillende mensen rondleiden en inwerken. Zo leert hij de werkplek en de mensen kennen. Het is nu makkelijker voor hem om het contact te onderhouden.
- **Maak koppels.** Koppel een stagiair aan een Nederlandstalige medewerker. Zo kan de stagiair op een natuurlijke manier taal tot zich krijgen en is er iemand aan wie hij dingen kan vragen.
- **Laat verslag doen.** Laat de stagiair regelmatig mondeling verslag doen van wat hij/zij gedaan heeft, aan u of aan een collega.
- **Betrek de stagiair bij alledaagse gesprekken.** Bedenk wat terugkerende onderwerpen zijn waarover in de pauze wordt gepraat (bijvoorbeeld voetballen, het nieuws of televisieprogramma's van gisteravond of het weer). Begin hier een gesprek over en betrek de stagiair hier bij. Stimuleer collega's om dit ook te doen.

Let op: De nieuwe anderstalige stagiair is niet met elk onderwerp even vertrouwd. In sommige landen is het weer bijvoorbeeld nauwelijks een onderwerp van gesprek, omdat het daar vaak erg hetzelfde is. Zoek daarom naar wat de stagiair wel kent en wat hem bezighoudt. Bijvoorbeeld: vergelijk de situatie in Nederland met het thuisland van de stagiair. Dat kan voor iedereen leuk zijn. Let dan op dat gebruiken en opvattingen van elders niet worden veroordeeld of bespot.

En: Het is niet altijd gemakkelijk om een gesprek gaande te houden met iemand die niet veel Nederlands spreekt. Collega's proberen soms hun ongemak te verbergen door goedbedoelde grapjes te maken over de taalleerder. De grapjes kunnen goed bedoeld zijn. Maar humor is een van de moeilijkste aspecten van een taal. Vaak worden grapjes niet begrepen. Bedenk dat humor en taal moeilijk zijn.

11. Geef een reactie die de stagiair stimuleert

Praat nooit over het hoofd van de stagiair heen.

Geef een reactie op wát de stagiair zegt en ook op hóe hij het gezegd heeft. Daarvan leert de stagiair wat goed gaat en wat nog fout gaat. U kunt een compliment geven en/of uitleggen hoe hij het beter kan zeggen. Richt uw commentaar op de inhoud en de taal van de persoon (niet op de persoon zelf). Let op: verbeter niet constant iemands taalfouten. Als de stagiair iets zegt dat niet helemaal correct is, herhaal de zin dan zó, dat die wel goed is.

Voorbeeld van een gesprek over een printopdracht.

Stagiair: 'Ik heb de papier van printer ingevuld en printen.'
Begeleider: "Okee, je hebt dus het papier van de printer aangevuld en daarna heb je geprint. Dat is mooi. Hoe ging de opdracht verder?"
Stagiair: 'Daarna nieten en mapjes gedaan.'
Begeleider: "Prima, daarna heb je de afdrukken geniet en in de mapjes gedaan. Bedankt. Schrijf het maar in je verslag: Wat ga je opschrijven?"
Stagiair: (doet poging)...
Begeleider: Je kunt bijvoorbeeld schrijven: "Ik heb het papier van de printer aangevuld. Daarna heb ik geprint. Ik heb het papier geniet en in de mapjes gedaan."
Stagiair: Ik ga het opschrijven. Het is duidelijk.

12. Laat de stagiair oefenen met veel voorkomende gesprekken

Er is een groot verschil tussen kunnen doen en kunnen zeggen.

Een stagiair kan bijvoorbeeld na instructie wel een printer stopzetten bij een storing, maar nog niet aangeven wat het probleem is (ook al weet hij het wel ongeveer). Of hij weet niet wat hij moet antwoorden in een telefoongesprek.

Wat wilt u dat de stagiair moet kunnen zeggen? U kunt bedenken wat veel voorkomende situaties zijn. Vervolgens bedenkt u welke zinnen je hiervoor gebruikt. Bij de uitleg van een handeling of situatie op het werk kunt u dan meteen de 'handige zinnen' erbij geven. Het is wel belangrijk ook te oefenen met deze gesprekjes, want van alleen lezen en horen leren weinig mensen beter spreken. U kunt bijvoorbeeld op een rustig moment samen oefenen met het opnemen en doorverbinden van de telefoon.

13. Oefen met telefoongesprekken

Een telefoongesprek voeren met een collega is een taak die vrijwel elke medewerker wel eens moet doen. Maar veel stagiairs vinden het moeilijk of zijn bang om de telefoon aan te nemen. Wat kunt u doen om ervoor te zorgen dat niet steeds dezelfde personen de telefoon aannemen?

- **Geef gelegenheid tot telefoneren** Laat het niet vanzelfsprekend zijn dat mensen die nog niet zo goed Nederlands spreken de telefoon niet aannemen. U kunt standaardgesprekken op een rustig moment oefenen, bijvoorbeeld het aannemen van de telefoon en het doorverbinden met een collega. Zo weet de stagiair wat hij moet zeggen en wat hij kan verwachten.
- **Stimuleer telefoon aannemen** Stagiairs die de telefoon mogen of moeten aannemen hebben soms nog hulp of een duwtje nodig. Het kan handig zijn eerst nog een collega 'bij de hand' te hebben. Een lijstje met standaardzinnen bij de telefoon kan ook een hele steun zijn.
- **Notities maken** Pen en papier horen standaard bij de telefoon te liggen of te hangen. De stagiair kan dan notities maken van de belangrijkste informatie. Dan is het makkelijker om de boodschap te begrijpen, om herhaling te vragen, en aan anderen over te brengen.

14. Betrek de stagiair bij werkoverleg en andere bijeenkomsten

Betrek de anderstalige bij het werkoverleg en andere bijeenkomsten. Het met elkaar praten over het werk is een ingewikkelde en abstracte gebeurtenis. Bovendien vraagt het nogal wat durf om in een groep je mond open te doen; zeker als je de taal nog niet zo goed spreekt. Er zijn verschillende manieren om de stagiair te helpen.

Neem de agenda van de bijeenkomst door. Licht de onderwerpen of standpunten toe. De stagiair weet dan over welke onderwerpen wordt gesproken.

Structuur. Probeer ervoor te zorgen dat het overleg of de bijeenkomst een duidelijke structuur heeft. Dan is het voor de stagiair makkelijker om gericht te luisteren en er taal van te leren. Een voorzitter moet ervoor zorgen dat duidelijk is wie iets mag zeggen en op welk moment. Ook moet hij ervoor zorgen dat mensen niet door elkaar praten.

15. Houd contact

In het begin zal de stagiair zich misschien moeilijk uiten uit verlegenheid of uit angst om fouten te maken. Neem wat meer tijd voor gesprekken en wees geduldig. Houd contact met de stagiair gedurende het hele leerproces (niet alleen in het begin). Vraag geregeld hoe het gaat met de stagiair, wat goed gaat en waar hij tegenaan loopt.

Meer weten?

Kijk op: <http://www.arbeidsmarktgerichte-inburgering.nl/>

Klik op Praktijkvoorbeelden, [Hulpmiddelen bij ondersteuning anderstalige stagiaires](#)

of <http://www.expertisecentrumnt2.nl/duaal/index.html> (bekijk de filmpjes voor voorbeelden uit de praktijk)