

'Inburgeren? Ik woon hier al 20 jaar!'

Voor het ontwikkeltraject 'Stimuleren Werkende Inburgeringsplichtigen' van het Frontoffice Inburgering zijn in de eerste helft van 2006 bij zes grote bedrijven pilots uitgevoerd waarbij werknemers cursussen kregen aangeboden ter voorbereiding op het nieuwe inburgeringsexamen. Het ITTA was als ondersteuner bij de verschillende pilots betrokken.

Een van de pilots vond plaats bij TNT Post, een bedrijf dat veel ervaring heeft met het organiseren van taaltrajecten'.

Bregje Kaars-Sijpesteijn doet in dit artikel verslag.

TNT Post als voortrekker

Bij TNT Post werken bijna 60.000 mensen waarvan het merendeel als postbesteller (ruim 40.000). TNT Post heeft als grootste werkgever van Nederland zichzelf een missie gesteld om mensen met een achterstandspositie aan een baan en een plek in de samenleving te helpen. Sinds 2005 zijn alle op integratie gerichte activiteiten van TNT Post ingebed in het diversiteitsbeleid. De pilot van het Frontoffice Inburgering waarbij deelnemers op het nieuwe inburgeringsexamen werden voorbereid, paste goed in het bestaande beleid van TNT Post. Doelen van deze pilot waren om de taalachterstand grotendeels weg te werken en het arbeidsmarktperspectief van de medewerkers te verbeteren.

Werving deelnemers en motivatie

Bij de voorlichtende bijeenkomsten voor potentiële deelnemers aan de cursus ontstonden flinke discussies. Een aantal mensen was enthousiast en greep deze kans aan, maar een flink aantal deelnemers vond de inburgerplicht beledigend. Ook de status van de proeftoetsen van het inburgeringsexamen die afgenomen zouden worden, deed de gemoederen hoog oplopen.

Vanwege de oudkomersfinanciering van de gemeente Amsterdam was de Nt2-profieltoets verplicht en juist de officiële status van die toets bleek een wervend effect op de deelnemers te hebben, omdat zij bij voldoende niveau op deze toets vrijstelling voor de inburgeringsplicht konden bemachtigen.

De deelnemers wisselden erg in hun leerwensen. Een aantal deelnemers had vooral professionele redzaamheid als doel, bijvoorbeeld omdat ze hoger op wilden komen, of omdat het werk eigenlijk de enige plek is waar ze Nederlands spreken. Andere deelnemers hadden vooral maatschappelijke redzaamheid als doel, omdat ze zich op hun huidige (lage) functieniveau naar eigen zeggen voldoende konden redden.

Uiteindelijk is gestart met twee groepen van vijftien deelnemers. In de eerste weken vielen een paar mensen uit, die toch niet gemotiveerd bleken, de combinatie met de nachtdiensten te zwaar vonden of privé-problemen hadden.

De herkomst van de deelnemers was divers; de meeste deelnemers kwamen uit Marokko of Turkije, maar er waren ook deelnemers uit EU-landen, die dus géén inburgeringsplicht hadden; de taalniveaus varieerden van minder dan niveau 1 tot ruim niveau 3 (op de Intaketoets Nt2) en het opleidingsniveau varieerde van enkele jaren lagere school tot afgerond wetenschappelijk onderwijs. Kortom, een gemêleerde groep.

Inburgering: praktijkgericht

In het nieuwe inburgeringsexamen gaat het er vooral om wat een anderstalige in de praktijk kan met zijn Nederlandse taalvaardigheid. In de cruciale praktijksituaties voor Werk en voor Burgerschap is weergegeven wat een anderstalige minimaal moet kunnen als hij werkt, werk zoekt of zich als burger beweegt in het openbare leven.

Het centrale deel van het inburgeringsexamen bestaat weliswaar uit één niet-praktijkgericht onderdeel (Toets Gesproken Nederlands), maar zowel de toets Kennis van de Nederlandse Samenleving (KNS) als de digitale praktijktoets, het portfolio en de assessments bestaan uit herkenbare praktijksituaties waarin kandidaten getoetst worden op kennis van de samenleving en op taalvaardigheden in praktijksituaties.

Omdat de praktijk in het inburgeringsexamen zo belangrijk is, zijn in de cursus bij TNT Post veel praktijk-

opdrachten opgenomen, waarmee de deelnemers zich op de praktijksituaties konden voorbereiden. Om dit praktijkgedeelte in goede banen te kunnen leiden is gekozen voor het instellen van zogenaamde *taalmaatjes* die de deelnemers hielpen bij de praktijkopdrachten.

Taalmaatjes

Een taalmaatje is een collega uit het bedrijf. Hij of zij helpt bij het voorbereiden van een taalpraktijkopdracht, door bijvoorbeeld de opdracht nog eens samen door te lezen en te bespreken. Ook kunnen gesprekken uit een taalpraktijkopdracht samen geoefend worden. De deelnemer kan met het taalmaatje afspreken dat het taalmaatje feedback mag geven op het taalgebruik van de deelnemer. Dit moet expliciet afgesproken worden omdat er anders vaak schroom is om bij een inhoudelijk onderwerp feedback te geven op taalgebruik.

In eerste instantie is geprobeerd om de deelnemers zelf een taalmaatje te laten zoeken, omdat we wilden dat de deelnemers iemand zochten die ze vertrouwden en met wie ze graag zouden willen oefenen. Helaas leverde het eigen initiatief slechts een handvol taalmaatjes op en hebben de overige deelnemers in overleg een taalmaatje toegewezen gekregen.

De taalmaatjes kregen aan het begin van elk thema een e-mail over het nieuwe thema en ontvingen de praktijkopdrachten met een toelichting daarbij per e-mail. Ook is er een aantal informatiebijeenkomsten geweest over de cursus en de rol van de taalmaatjes. Het bleek dat de taalmaatjes soms niet echt een beeld hadden hoe zij hun rol het beste konden invullen. Er vond in die gevallen extra individuele begeleiding op de werkplek plaats. Ook was het voor de deelnemers niet altijd even makkelijk om met ploegendiensten, werkdruk en onderlinge grote fysieke afstanden op de werkvloer genoeg tijd te vinden om aan de praktijkopdrachten te werken. Een aantal deelnemers had echter zeer goede en betrokken taalmaatjes die regelmatig aan de telefoon hingen en

Kader 1 • Onderwerpen in de cursus

Module 1 • Gezondheid, veiligheid en verzekeringen (*januari 2006, ingespeeld op het nieuwe zorgstelsel*).

Module 2 • Functioneren op het werk

Module 3 • Werkoverleg

Module 4 • Omgaan met instanties

Module 5 • Wonen en de buurt

Module 6 • Functioneringsgesprekken (*qua timing gekoppeld aan jaarlijkse gespreksrondes van deelnemers*).

Module 7 • Werk vinden en solliciteren (*qua timing gekoppeld aan reorganisatie bij TNT*).

Module 8 • Onderwijs en opvoeding;

KNS 1 • Burgerschap, normen en waarden;

KNS 2 • Staatsinrichting

(*rond verkiezingen en Prinsjesdag*);

KNS 3 • Geschiedenis WO-II

(*april/mei 2006*).

per email vragen stelden. Hun deelnemers gingen dan ook aanmerkelijk meer vooruit dan anderen.

Inhoud cursus

De cursus bestond uit acht taalmodules van drie tot zes lessen (*zie kader 1*). Er is zoveel mogelijk gekozen voor een geïntegreerde aanpak van taal, kennis en houding, wat bij cursussen Nederlands op de werkvloer en andere vormen van inhoudsgericht taalonderwijs een beproefd concept is. Ook de aansluiting met de actualiteit van de werkvloer en de samenleving vormde een belangrijk uitgangspunt.

De KNS-onderwerpen zijn zoveel mogelijk aan de CP's voor Werk en Burgerschap gekoppeld. Zo ontstonden er thema's waarin CP's en KNS-doelen geclusterd waren (*kader 2*). Slechts drie KNS-onderwerpen konden nergens ondergebracht worden en zijn in tussenblokken aangeboden. Maatschappelijke en werkgerichte thema's zijn zo veel mogelijk afgewisseld.

Werkwijze**Checklists**

Omdat de deelnemers vaak al jaren in Nederland woonachtig zijn, gezinnen hebben en als werknemer actief zijn, is in de modules gebruik gemaakt van checklists om de voorkennis en leerwensen van de deelnemers te inventariseren. Na afloop van de thema's werden de checklists gebruikt voor het terugkijken.

In de thema's is gebruik gemaakt van checklists bij de zogenaamde *cruciale handelingen* (subcategorie onder de CP's). Tijdens de lessen bleek dat de standaardindeling zoals in het Raam-

Kader 2 • Voorbeeld CP's in thema Gezondheid en gezondheidszorg (5 lessen)

CP's	Inhoud
• Werk Algemeen CP 6; • Werk Speciaal CP 3; • Burgerschap CP 5 : <i>ziektekostenverzekering</i>; • OGO CP 10, 11; • KNS 4, 7.4.	• Checklist; • Aansluiting bij nieuwe verzekeringsstelsel; • Afspraken maken en verzetten (<i>huisarts, tandarts uit OGO en KNS</i>); • Gast spreker Arbodienst en Arbo-instructie; • Tussenblokje: <i>normen en waarden rond gezondheidszorg</i>.

werk Nt2 bij Gesprekken voeren: (dat kan ik, dat kan ik met hulp, dat kan ik nog niet, dat wil ik leren) onvoldoende informatie gaf om een goede selectie te kunnen maken van waar de deelnemers behoefte aan hadden. De deelnemers gaven bij de nabespreking bijvoorbeeld aan dat ze zich prima konden redden in die situaties, maar dat ze betere zinnen wilden gebruiken. Bij minder frequente situaties gaven deelnemers soms aan dat ze eigenlijk eerst meer wilden weten. Daarom zijn uiteindelijk checklists ontwikkeld waarbij onderscheid gemaakt is in taal en kennis (*zie illustratie onder*).

Oplopende moeilijkheidsgraad in praktijkopdrachten

Op basis van de checklists werden lesmateriaal en praktijkopdrachten ontwikkeld. Omdat je van deelnemers niet kunt verwachten dat ze bepaalde praktijksituaties zo maar leren door lukraak te oefenen, is gekozen voor een oplopende moeilijkheidsgraad waarbij sommige opdrachten meer op taal gericht zijn en sommige meer op kennis. De eindopdrachten waren steeds verplicht, maar door middel van keuzeopdrachten konden deelnemers opdrachten kiezen die pasten bij hun eigen leerwensen en leerstijl.

Deelnemers kregen bijvoorbeeld praktijkopdrachten om bepaalde teksten te verzamelen of om gesprekken te observeren en daarbij te luisteren hoe mensen in de praktijk bepaalde taalhandelingen uitvoeren. Dit werd meegenomen in de lessen. Na het aan-

brengen van de benodigde talige structuur om een taalhandeling uit te kunnen voeren, konden deelnemers bijvoorbeeld de opdracht krijgen om een bepaald gesprek voor te bereiden en te oefenen met hun taalmaatje, of een gesprek in de praktijk uit te voeren (bijvoorbeeld een afspraak verzetten, of een functioneringsgesprek voor te bereiden). In andere keuzeopdrachten konden de deelnemers op verschillende niveaus werken aan bijvoorbeeld ondersteunende grammatica of aan woordenschatoefeningen rond een thema. De grote lijn van de lessen en opdrachten lag vast, maar de invulling was steeds maatwerk, omdat de praktijk van de deelnemers ingevoegd moest worden.

Spreekbeurten

Het examenonderdeel Kennis van de Nederlandse Samenleving roept bij veel Nt2-docenten (en deelnemers) vragen op. Nog afgezien van discussabele onderwerpen, voelen veel Nt2-docenten zich (terecht) bezwaard om zomaar KNS-les te geven. Over veel onderwerpen weet een Nederlander vaak zelf ook pas iets als hij of zij er voor het eerst mee te maken krijgt. Op welke manieren kun je gebruik maken van de aanwezige kennis die er ongetwijfeld aanwezig is bij de deelnemers?

Bij TNT Post hebben we ervoor gekozen om een aantal onderwerpen in de vorm van voorgestructureerde spreekbeurten te laten houden.

Voorbeeld - van Checklist Ziek- en beter melden 1^{de} deel van CH1

Ziek- en beter melden	Ik kan het goed	Ik weet genoeg	Ik wil meer weten	Ik kan het wel, maar ik wil mijn taal verbeteren	Ik kan het nog niet zo goed
CH 1 Ziek- en beter melden					
Ik kan bellen en zeggen dat ik ziek ben					
Ik begrijp teksten over ziek- en beter melden					

De toehoorders kregen daarbij een *toets* met meerkeuzevragen over het onderwerp.

Bij de verdeling van de onderwerpen ontstonden mooie discussies. Bij het onderwerp *Zwangerschap* vonden twee mannen dat het echt een vrouwenonderwerp was en zij vonden het onzin dat dit onderwerp in het inburgeringsexamen zat, maar twee andere mannen die onlangs kinderen gekregen hadden, waren juist erg enthousiast over dit onderwerp en begonnen een heel betoog. Hieruit ontstond een discussie over normen en waarden waar zowel Balkenende als Verdonk blij van zouden worden.

Binnenkring-buitenkring

Een ander KNS-onderwerp is het kolonialisme. Na het lezen van een tekst over het kolonialisme gingen de deelnemers in twee kringen zitten (binnenkring-buitenkring). In drie rondes kregen ze de kans om aan elkaar te vertellen wat het onderwerp voor hen zelf, hun familie of hun land heeft betekend. Door dit drie keer te doen met tussendoor aandacht om woorden en uitdrukkingen aan de docent te vragen, ging het steeds beter (spreekvaardigheid en activering woordenschat). In de rol van luisteraar stelden de deelnemers elkaar vragen en vergrootten zij hun kennis over dit onderwerp. De deelnemers uit onder meer Indonesië, Ghana en Marokko waren de vooraf bedachte deskundigen, maar ook de Italianen en Eritreërs hebben een koloniaal verleden en het bleek dat eigenlijk iedereen wel iets van het kolonialisme wist.

Door gebruik te maken van de aanwezige kennis, ervaring en meningen van de deelnemers, wordt de Kennis van de Nederlandse Samenleving onderwerp van interessante discussies, waarbij het kennisniveau de officiële eindtermen vaak overstijgt.

Toetsing

In deze cursus is zowel toegewerkt naar het Inburgeringsexamen als naar de Nt2-profieltoets. De Nt2-profieltoets was verplicht vanwege de oudkomersfinanciering van de gemeente. Omdat de proeftoetsing van het Inburgeringsexamen precies in de periode viel dat de Nt2-profieltoets afgenomen zou worden, is de specifieke toetsvoorbereiding voor beide examens niet optimaal geweest en vielen de resultaten in enkele gevallen een beetje tegen.

Over de Digitale Praktijktoets waren de deelnemers erg enthousiast omdat zij daarin heel goed de praktijksituaties

herkenden, terwijl ze bij de spreek- en luistertoets van de Nt2-profieltoets soms in de war raakten van tekeningen of vraagstellingen.

Resultaat: Niveaueverbetering door praktijkgerichtheid

De cursus was zoals gezegd vooral gericht op taal voor het werk en taal voor de samenleving. De deelnemers voerden daarbij allerlei praktijkopdrachten uit. Bij de thema's over de samenleving ging het onder meer over het omgaan met instanties. De deelnemers moesten hun eigen teksten van de *deurmat* lezen, bijvoorbeeld een jaarafrekening van de NUON, een brief van de woningbouwvereniging, advertenties voor woningen, aankondigingen van de gemeente. Daar moesten steeds dezelfde soort vragen bij beantwoord worden: Waar gaat het over? Wat moet je doen? Wat kun je doen als je meer informatie wilt? Door de herhaling en door over de teksten te praten met hun taalmaatjes, hun collega's en in de klas, kregen de deelnemers steeds beter grip op teksten waar ze dagelijks mee te maken krijgen.

Over de hele linie zijn zes van de elf cursisten die op niveau OWN1 of 1 gestart waren er op minimaal drie van de vier vaardigheden er minimaal één Nt2-niveau op vooruitgegaan en voor lezen zaten maar liefst acht van de elf deelnemers die gestart waren met Nt2-niveau OWN1 of 1 op niveau 2 of zelfs hoger.

Succesfactoren bij TNT Post

Ter afsluiting nog een aantal factoren die van belang zijn gebleken voor het slagen van de inburgeringscursus bij TNT Post.

■ Zorg voor aansluiting bij leerwensen én niveau van deelnemers

Voor deelnemers met een niveau dat bij aanvang al rond A2 zit, is een aantal thema's uit het inburgeringsexamen mogelijk minder interessant, omdat zij zich daar al goed in kunnen redden. Voor hen is zo veel mogelijk een extra aanbod gedaan in de vorm van keuzeopdrachten. Momenteel worden voor deelnemers die boven niveau A2 zitten, extra lessen aangeboden, als voorbereiding op het Staatsexamen Nt2-I, waarmee zij ook aan de inburgeringsplicht kunnen voldoen.

■ Zorg voor goede begeleiding van taalmaatjes

Om te zorgen dat taalmaatjes weten wat er van hen verwacht wordt, is goede voorlichting in het beginstadium van

het project van groot belang. Taalmaatjes die zo'n informatiebijeenkomst gemist hadden of pas later bij het project betrokken werden, hadden vaak geen goed beeld van wat er in de cursus gebeurde en hadden meer moeite om hun rol als taalmaatje goed vorm te geven. Door een *bezem*-informatiebijeenkomst en individuele begeleiding van taalmaatjes is dit probleem deels ondervangen.

■ Zorg voor draagvlak in de organisatie

Zorg ervoor dat er een *aanjager* in het bedrijf is voor het project. De diversiteitsmanager Mohamed El Achkar van TNT heeft in het kader van het diversiteitsbeleid veel aandacht besteed aan dit project. Er is binnen en buiten TNT op verschillende manieren publiciteit geweest. Zo zijn er in diverse kranten en tijdschriften artikelen verschenen en minister Verdonk heeft het pilotproject bezocht. Door dit soort positieve aandacht werd het draagvlak vergroot.

■ Zorg voor korte lijnen in de communicatie met de werkvloer

De deelnemers aan deze cursus waren uit verschillende ploegen en afdelingen afkomstig. Hierdoor was het soms lastig om leidinggevenden en taalmaatjes te bereiken.

Vanuit TNT Post is Juliet Aykaz als projectmedewerker aangesteld die letterlijk *bij nacht en ontij* bereikbaar was en allerlei zaken voor deelnemers, leidinggevenden en taalmaatjes oppakte. Hierdoor werd heel goed de vinger aan de pols gehouden als er verzuim was, de cursisten achterliepen met opdrachten, als er vragen waren over de cursus of over de begeleiding van hun taalmaatje.

In de pilot bij TNT Post zijn veel ervaringen opgedaan en er is nu beter zicht op alles wat bij een inburgeringsgerichte cursus voor een bedrijf komt kijken. Er is een methodiek ontwikkeld voor het omzetten van de nieuwe inburgeringseisen tot een praktijkgerichte Nt2-cursus met veel aandacht voor de begeleiding van de praktijk en er is een schat aan lesmateriaal en praktijkopdrachten ontwikkeld.

Bregje Kaars-Sijpesteijn

De auteur is adviseur bij ITTA in Amsterdam.

Ze was in deze pilot zowel ontwikkelaar als uitvoerder.

Noot

1. O.a. In house inburgeringstrajecten (2001 e.v.)