

Elwine Halewijn
Petra Popma

Wat vinden de klanten ervan?

Staatsexamens NT2 en de werkgevers

STAATSEXAMENS NT2 twintig jaar! Tijd om te bekijken wat deze examens betekenen voor opleiding en werk. Simon Verhallen schreef in Les 175 al over het (civiel) effect van de STAATSEXAMENS NT2 in opleidingen en arbeidsmarkt.

Elwine Halewijn en Petra Popma gaan in dit artikel met name in op de arbeidsmarktkant. Waarom zou een kandidaat een STAATSEXAMEN NT2-diploma op zak willen hebben op de arbeidsmarkt? En waarom zou een werkgever willen dat de (aspirant) werknemer dat heeft?

De antwoorden op de eerste vraag zijn niet zo moeilijk. Dat veel hoger-opgeleide anderstaligen (ver) onder hun niveau werken, mag bekend verondersteld worden. Een betere taalbeheersing, en dat kunnen aantonen met een diploma, biedt een grotere kans op werk in een mbo-functie (PROGRAMMA I) of een functie op Hbo-/ universitair niveau (PROGRAMMA II). Uiteraard mits de kandidaat ook de bijbehorende beroepskwalificaties of beroepservaring heeft. En als de kandidaat die niet heeft, dan bieden de STAATSEXAMENS NT2 de basis voor deelname aan een mbo- of hbo-opleiding, via of naast het werk, waardoor er grotere kans is op doorstroming naar een betere functie. Ook bijscholing op het werk via een gerichte functietraining op de werkvloer, bijvoorbeeld verkooptechnieken of een managementtraining, ligt beter binnen bereik. Zeker met de veranderingen op de huidige arbeidsmarkt, met minder vaste contracten en minder werkgelegenheid, is een goede taalvaardigheid en een bewijs daarvan gunstig voor de mobiliteit van werknemers.

Het antwoord op de tweede vraag is in theorie ook eenvoudig, namelijk de weerspiegeling van de argumenten voor de werknemer. Maar de praktijk is helaas wat weerbarstiger. Niet alle werkgevers hebben op het netvlies

wat de waarde is van een STAATSEXAMEN NT2-diploma. In een onlangs door het COLLEGE VOOR EXAMENS uitgevoerd onderzoek onder oud-kandidaten bleek dat werkzoekenden in nog geen tien procent van de gevallen bij sollicitaties wordt gevraagd om bewijzen van hun taalvaardigheid. Dat is natuurlijk een gemiste kans voor beide partijen en het vraagt om actie. Daarover later meer. Eerst gaan we kijken naar voorbeelden van werkgevers die wél waarde hechten aan een STAATSEXAMEN NT2-diploma.

Staatsexamentrainingen op de werkvloer

We zien STAATSEXAMEN NT2-trajecten in opdracht van de werkgever of bijvoorbeeld een uitzendbureau in twee verschijningsvormen:

- individuele werknemers die lessen volgen bij een STAATSEXAMEN NT2-groep van een taalaanbieder, in opdracht van hun werkgever;
- een groep werknemers van één bedrijf die, soms zelfs in het bedrijf zelf, een traject aangeboden krijgt.

TOPTAAL verzorgt regelmatig STAATSEXAMEN NT2-trajecten voor werkgevers. De eerste vorm komt daarbij vaak voor: individuele werknemers die op verzoek van de werkgever een STAATSEXAMEN NT2-traject volgen in

Vaak wordt een aanvankelijke externe motivatie van management en/of deelnemers omgezet in interne motivatie



een bestaande groep. Zo stuurt **BCD Travel**, een reisbureau, regelmatig medewerkers van diverse functie-niveaus naar een cursus. Maar ook be-dient TOPTAAL groepen werknemers van één werkgever. **Albert Heijn**-medewerkers die in groepjes van vijf tot tien cursisten, van winkelbediendes tot assistent bedrijfsleiders, een STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA I traject krijgen. Het Chinese bedrijf **LiuGong** dat groepjes beginnende taalleerders op locatie laat opleiden tot een STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA I.

Onlangs is een contract afgesloten met **Capgemini** voor groepen werknemers richting STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA II. Hoe past een STAATSEXAMEN NT2-traject in het HRM-beleid van deze opdrachtgevers?

Vooraf het belang van een goed lopend contact tussen de werknemer en de klant motiveert werkgevers (en werknemers) te zorgen voor verhoging van het taalniveau. De financiering van die trajecten bepaalt soms dat er niet alleen aan taalniveauverhoging moet worden gewerkt, maar dat er tevens een diploma behaald moet worden. Sommige werkgevers gebruiken in samenwerking met de gemeente het **PERSOONLIJK INBURGERINGS BUDGET** in het kader van Inburgering. Door deze financieringsbron aan te boren, is de werknemer vervolgens verplicht aan het eind van het traject een examen te doen. Hier is dus vooral sprake van een externe motivatie in de vorm van financie-

ring. De interne motivatie aanspreken, omwille van het belang van het STAATSEXAMEN NT2-diploma zelf, komt ook voor. Grote werkgevers die inzien dat werknemers met interne doorstroommogelijkheden een bewijs moeten hebben van hun taalniveau. Zo moesten door een reorganisatie bij de **NS** werknemers van **Bagage** ingezet kunnen worden aan de informatiebalie voor reizigers. Tenminste, als ze over voldoende taalvaardigheden beschikten om de klant te woord te kunnen staan. Het ITTA werd gevraagd een taaltraject te ontwikkelen waarin de werknemers zowel een functiegerichte taaltraining kregen, als werden toegeleid naar een STAATSEXAMEN NT2. En er zijn bedrijven die het beleid voeren dat voor een vaste aanstelling werknemers een STAATSEXAMEN NT2-diploma moeten kunnen overleggen. Maatschappelijk verantwoord ondernemen, tot slot, kan ook leiden tot STAATSEXAMEN NT2-TRAJECTEN OP DE WERKVLOER. **TNT Post**, toen nog **TPG Post**, wilde brievensoorters de gelegenheid bieden hun taalvaardigheid verder te ontwikkelen dan wat nodig is om het inburgeringsexamen te doen. Hun werd de gelegenheid geboden op het bedrijf een vervolgtal cursus te volgen richting het STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA I. Dit gaf deze medewerkers een bewijs van hun taalvaardigheid, om te kunnen doorstromen of uitstromen naar een andere baan. Niet alleen werkgevers, maar ook veel

werknemers zijn intern gemotiveerd; ze willen laten zien wat ze kunnen, zeker als ze een hoge functie hebben of ambiëren. Vaak wordt een aanvankelijke externe motivatie van management en/of deelnemers omgezet in interne motivatie. Voor hen gelden de voordelen van doorgroeiën of opleidingsmogelijkheden. Je ziet dan ook dat alle betrokkenen ook hier 'het papiertje' belangrijk gaan vinden.

Duale Staatsexamen NT2-trajecten

Een specifieke vorm van een STAATSEXAMEN NT2-traject voor werk werd onlangs uitgevoerd door **TAALVAKWERK**. Net als **TOPTAAL** behoren STAATSEXAMEN NT2-trajecten voor werkenden tot het reguliere aanbod van **TAALVAKWERK**, maar dit keer betrof het twee duale STAATSEXAMEN NT2-trajecten voor personeel van twee zorginstellingen. Daar ging het om de combinatie van taal op de werkvloer in een zorginstelling en het behalen van het STAATSEXAMEN NT2-PROGRAMMA I. De functies van de tien deelnemers liepen uiteen van mbo niveau 1 (Schoonmaak) tot niveau 3 (Verzorgende) en ook de taalniveaus verschilden behoorlijk. Gedurende een jaar hadden de deelnemers wekelijks twee uur les en ongeveer evenveel huiswerk. Er werd gewerkt met werkvloergericht materiaal. De laatste maanden werd men gericht op het examen voorbereid, met de methode **VOORUIT!** en voorbeeldexa-

mens van het STAATSEXAMEN NT2. Bovengenoemde motivationele factoren spelen ook in deze duale trajecten een rol. Aan de ene kant is er het organisatiedoel: het verbeteren van het communicatief functioneren van het personeel. Aan de andere kant zijn er persoonlijke doelen: het personeel wil intern doorgroeien, bijvoorbeeld van Helpende (mbo niveau 2) naar Verzorgende (mbo niveau 3). Dit zogenaamde 'opplussen' wordt door de zorginstellingen bewust ondersteund. Jeanne Demmers, opleidingsfunctionaris van **Stichting Elisabeth**, zegt daarover: 'De taal moet eerst goed zijn. Want ga je naar niveau 3, dan moet je kunnen overleggen met artsen, telefonisch contact onderhouden met allerlei disciplines, je moet familie goed te woord staan, je moet zorgleefplannen goed kunnen invullen. Ga daar maar aan staan'. Cursisten in dit type traject zijn vaak ook heel gemotiveerd, omdat ze direct belang hebben bij hun verbeterde taalvaardigheid. En motivatie is een bekende succesfactor voor taalleren. De deelnemende medewerkers bleken dan ook veel vooruitgang te hebben geboekt. Na afloop van het duale traject in de Zorg heeft TAALVAKWERK aan collega's en begeleiders gevraagd welke andere vorderingen men bij de deelnemers had gezien. Toen bleek dat iedereen vond dat de werknemers qua houding en communicatie flink vooruit waren gegaan: zij toonden meer lef en communiceerden duidelijker. Uiteraard werd dit door de organisatie ook als groot winstpunt gezien.

Wat is er nu zo belangrijk en kenmerkend voor Staatsexamen NT2-trajecten voor en op de werkvloer?

Praktijkgericht leren

Van praktijkgericht leren voor laagopgeleiden, in het kader van een inburgeringstraject of Nederlands op de werkvloer, kijken weinigen nog op. Hoewel het nog niet eenvoudig is om dat goed uit te voeren in de praktijk van alledag, zijn de meeste docenten van laagopgeleiden inmiddels gewend aan taalopdrachten die cursisten bui-

ten de school moeten doen. Maar voor hogeropgeleiden is die overtuiging nog geen gemeengoed. Vaak wordt verondersteld dat hoogopgeleiden die praktijkopdrachten 'niet nodig hebben'. Inderdaad kunnen hoogopgeleiden vrij goed abstraheren en is transfer van het geleerde naar een andere situatie geen obstakel. Maar betekent dat ook dat voor hen taalleren in de praktijk niet desondanks een effectieve manier van leren is? Leren wij hoogopgeleiden niet net zo goed makkelijker een taal spreken wanneer we vaak in contact zijn met die taalgemeenschap en we allerlei taken moeten uitvoeren in die vreemde taal? Zowel TOPTAAL, TAALVAKWERK als het ITTA hebben de ervaring dat contextgebonden taalaanbod, gerelateerd en ingebed in het werk, goed werkt. Ook bij hoogopgeleiden. Nederlands op de Werkvloer voor hoogopgeleiden, al of niet afgesloten met een STAATSEXAMEN NT2, bevat daarom idealiter ook een sterk praktijkgerichte component. Gedurende het gehele traject zou er samenhang moeten zijn tussen de lessen en het werk, met aandacht voor vaktaal en taken als rapporteren, werkoverleg, en – gezien de context van veel werknemers – klantcontact. Tijdens de lessen worden praktijkopdrachten, bijvoorbeeld taaltaken voor op het werk, besproken op mbo- of hbo-/wo-niveau. De docent heeft nauw contact met de leidinggevende en collega's en zorgt er steeds voor dat er een wisselwerking is tussen de les en het werk.

Taalmaatjes

Ook bekend uit inburgering: taalmaatjes. Ook op de werkvloer werkt het verschijnsel taalmaatjes goed doordat er een vast aanspreekpersoon is voor de cursist, iemand die kan helpen met opdrachten, met wie regelmatig interactie is. Taalmaatjes zorgen er ook voor dat het taaltraject op de werkvloer ingebed is in de organisatie. Het is een wederzijds proces: de cursist leert en de werkvloer ondersteunt. Petra Lentjes van TAALVAKWERK: 'Een voorwaarde voor werkvloergerichte trajecten is dat de organisatie erachter staat dat mensen gaan groeien. Het is niet alleen de investe-

ring die een bedrijf doet, men moet ook de ruimte krijgen om zich te ontplooien en er moet een vangnet zijn. Wij werkten in het duale STAATSEXAMEN NT2-traject daarom met taalmaatjes. Elke deelnemer van de taalcursus heeft een taalmaatje op de werkvloer. Die functioneert als achterwacht en geeft de deelnemer ook wel eens opdrachten als: Ga jij nu maar de huisarts bellen. Of: Probeer maar of je de medicijnen kunt doorbellen. Om de samenwerking tussen de cursisten en taalmaatjes te optimaliseren organiseerde Lentjes tijdens het duale STAATSEXAMEN NT2-traject een informatiebijeenkomst voor taalmaatjes. 'Dat doen we bij alle werkvloertrajecten. We gaan in op: wat betekent het als mensen niet zo taalvaardig zijn, wat kun je van mensen verwachten, hoe kun je de taken uitbreiden, wat is stimuleren en wat is ondersteunen, hoe kun je mensen taal laten produceren?' aldus Lentjes.

Gehaald! En dan?

Het STAATSEXAMEN NT2 is altijd beschouwd als een 'start'-kwalificatie voor opleiding of werk, net zoals een middelbare schooldiploma dat is. Om een opleiding te kunnen doen of om werk op midden- en hoger niveau te kunnen doen zal de bezitter van het diploma Nt2 zijn taalvaardigheid nog verder moeten ontwikkelen, zowel de algemene als de vakspecifieke en bedrijfsspecifieke taalvaardigheid. Elke omgeving kent ook zijn eigen woordenschat, taaltaken en manier van met elkaar communiceren. En daarbij heeft elke taalleerder ook zijn eigen specifieke aandachtspunten op het gebied van taal en communicatie. Hoe hoger het taalvaardigheidsniveau is, hoe specifiekere deze aandachtspunten worden. Een uit voormalig Joegoslavië afkomstige vakdocente op een praktijkschool – in bezit van een diploma uit Joegoslavië en een diploma Nt2 – liep bij haar werk steeds tegen dezelfde dingen aan: de communicatie met ouders verliep stroef, leerlingen vonden dat ze onaardig en te streng sprak, en collega's vonden het vermoeiend naar haar te luisteren vanwege haar vage en incorrecte taalgebruik. Of een HRM-medewerkster,

Toen bleek dat iedereen vond dat de werknemers qua houding en communicatie flink vooruit waren gegaan: zij toonden meer lef en communiceerden duidelijker

die wel erg kort door de bocht formuleerde in slechtnieuwsgesprekken. Of een accountant die zijn boodschap in het klantcontact net niet met voldoende overtuiging kon brengen.

Studenten in het hoger onderwijs kunnen in veel gevallen naast of in hun opleiding ondersteuning krijgen op taalgebied. Voor werknemers in functies op midden en hoger niveau is het vaak lastig een taalcursus te vinden die aansluit bij hun behoeften. Individuele - praktijkgerichte - begeleiding is dan vaak een geschikte oplossing.

Een bewijs van het nóg hogere taalvaardigheidsniveau, is er echter niet. Sommigen vinden dat jammer. In omringende landen is er vaak wel de mogelijkheid een diploma op C1-niveau te halen. Met name op universiteiten is er belangstelling voor een STAATSEXAMEN NT2 op een hoger taalniveau. Ook voor taalleerders zelf en werkgevers kan het voordelen bieden. Het College voor Examens heeft daarom onderzocht of het wenselijk is zo'n examen te ontwikkelen. Er blijven veel argumenten voor, maar ook wel argumenten tegen te zijn. Een voorstander meent dat het diploma van PROGRAMMA II niet voldoende indruk op de beslissers op de arbeidsmarkt maakt, bijvoorbeeld bij intercedenten bij uitzendbureaus en bij werkgevers. 'Het is voor hoogopgeleiden nodig om op de werkvloer te kunnen aantonen dat je de Nederlandse taal echt heel goed beheerst, als je een reële kans wilt maken op passend werk.' Een andere respondent geeft ook aan PROGRAMMA II ontoereikend te vinden om een passende baan te vinden: 'Met PROGRAMMA II kom je door het leven, maar voor een uitdagende functie zal ik meer/beter moeten kunnen (administratief medewerker)'. Andere respondenten vrezden echter de extra studielast en kosten die gemoeid zijn met een PROGRAMMA III. En bovendien acht niemand het wenselijk dat het bestaan ervan veroorzaakt dat er op de arbeidsmarkt onterecht nóg hogere eisen aan de taalvaardigheid worden gesteld. Het CVE onderzoekt momenteel de mogelijkheden tot het ontwikkelen van een STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA III. Als het examen er komt is dat dus iets wat in de gaten moet worden gehouden.

Steunpunt Staatsexamens NT2

In opdracht van het College voor Examens is er een STEUNPUNT STAATSEXAMENS NT2. Voor het civiel effect is het immers van belang dat midden- en hogeropgeleide anderstaligen, werkgevers en gemeenten op de hoogte zijn van het bestaan van het STAATSEXAMEN NT2, en het belang ervan voor de arbeidsmarkt. Het STEUNPUNT brengt een (gratis) nieuwsbrief over het STAATSEXAMEN NT2 uit, met nieuws en informatie voor opleiders, werkgevers en arbeidsmarkttoeleiders. Verder stelt het STEUNPUNT jaarlijks een brochure samen met adressen van taalaanbieders met een aanbod voor het STAATSEXAMEN NT2, waarin kandidaten een opleider in hun regio kunnen zoeken. En het Steunpunt verspreidt praktische en inhoudelijke informatie over de examens via de website www.staatsexamensNT2.nl. Dit najaar zal er extra aandacht zijn voor de werkgevers en arbeidsmarkttoeleiders, zoals uitzendbureaus en UWV. Maar ook alle taalaanbieders en docenten die te maken hebben met werkgevers zouden het belang van het STAATSEXAMEN NT2 onder de aandacht van werkgevers kunnen brengen!

*Elwine Halewijn
Petra Popma*

*De auteurs zijn senior adviseurs bij ITTA in Amsterdam.
Correspondentie: P.Popma@uwa.nl.*

Met dank aan: Petra Lentjes (Taalvakwerk) en Ellen Dijkstra (TopTaal).

Literatuur

NAAR DE ONTWIKKELING VAN EEN STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA III, College voor Examens, Maart 2012

ZORGPERSONEEL IN DUAAL STAATSEXAMEN NT2-TRAJECT, in: Staatsexamens NT2, Informatiebulletin voor beroepsopleidingen, werkgevers en gemeenten, nummer 29, juni 2012.

EINDRAPPORTAGE: ONTWIKKELTRAJECT STIMULEREN WERKENDE INBURGERINGSPLICHTIGEN, TPG Post/Frontoffice Inburgering, 2006

Maria werkte eerst in ploegendienst in een koekjesfabriek. Vooral het werken in ploegen vond ze heel zwaar. Ze deed eerst een examentraining en gaf zich toen op voor STAATSEXAMEN NT2 PROGRAMMA I. Ze zag erg tegen het examen op, maar gelukkig ging het goed. 'Ik slaagde in één keer voor alle onderdelen'. Na het STAATSEXAMEN NT2 solliciteerde ze naar een baan in dagdienst bij het archief van de Rechtbank. Ze werd aangenomen. 'Ik kan me goed redden in het Nederlands. Bovendien leer ik steeds nieuwe woorden in dit werk, want ik moet veel lezen en veel bellen en praten met mensen.'

Cursiste Rosa Maria Leite Maia kwam in 1972 van Portugal naar Nederland. Ze kwam in de schoonmaak terecht. 'Dat heb ik vijftien jaar gedaan en toen was ik het beu. Ik zei: Ik wil verder. Dankzij mijn moeder die Alzheimer heeft gehad ben ik de zorg in gegaan. Het interesseerde me heel erg. Ik ben toen als Zorghulp gaan werken en daarna als Helpende. Nu ben ik Helpende. Ik heb nog geprobeerd om de opleiding tot Verzorgende te doen maar dat lukte niet vanwege de taal. Maar het zit nog steeds in mijn achterhoofd. Ik heb in de taalcursus veel geleerd. Nu wil ik de opleiding tot Verzorgende opnieuw proberen. Ik blijf het zeggen op het werk. Ik hou gewoon vol', aldus Maia. (Taalvakwerk)

