

R A D I  
C A A L  
V O O R  
T A A L

Taal  
leren  
op de  
werkvloer



**VOORWOORD**

Gent wordt alsmear diverser. Iedereen krijgt ermee te maken en bedrijven worden direct geconfronteerd met de impact van een meertalige omgeving. Op de werkvloer is dat merkbaar aanwezig. Werknemers met migratieroots zijn een economische realiteit, anderstaligheid ook. Het bedrijf dat erin slaagt om superdiversiteit om te buigen tot een economische sterkte, is klaar om de uitdagingen van morgen aan te gaan. Als stedelijke overheid vinden we het belangrijk om onze bedrijven zo goed mogelijk te ondersteunen bij dat transitieproces. Niet alleen voor de economische kansen die het ons biedt, maar ook voor de maatschappelijke winst die het ons oplevert. Bedrijven die inzetten op diversiteit, bieden kansen aan groepen die hinderpalen ervaren op hun weg naar duurzaam en lonend werk.

Binnen het partnerschap Gent, stad in werking gingen we op zoek naar visie op taalbeleid en goede praktijken op de werkvloer. In deze brochure vindt u handvaten om met andersstaligheid aan de slag te gaan en om ze om te buigen tot een succes. Wat pakt u het eerst aan? Hoe overtuigt u collega's van de winst? Laat u ondersteunen, pluk de directe voordelen op maat van uw bedrijf en uw anderstalige medewerkers.

Ik wens u veel inspiratie toe met deze brochure over taal en meertaligheid op de werkvloer.

Rudy Coddens

*Voorzitter van het open partnerschap Gent, stad in werking*


*OCMW-voorzitter,*

*en schepen van Seniorenbeleid, Werk en Armoedebestrijding*



**WAAROM  
DEZE  
BROCHURE  
?**





In het open partnerschap 'Gent stad in werking' (Gsiw) rees de vraag 'hoe kunnen we omgaan met de groeiende taaldiversiteit in al zijn dimensies'. Organisaties ervaren dat men anderstalige cursisten of werknemers in spe vaak eenzijdig op taalkennis beoordeelt. Daarom werd een actiegroep 'Visie op taalbeleid' opgericht waar 16 organisaties bij betrokken waren. Met die actiegroep nam Gsiw een trekkersrol op om met partners een vernieuwend taalbeleid te hanteren op de werkvloer.

Door te focussen op kansen, talenten en capaciteiten van mensen wordt de beeldvorming over anderstaligen ook positief ingevuld.

Professor Piet Van Avermaet (UGent - Steunpunt Diversiteit en Leren) inspireerde dit resultaat door een wetenschappelijk onderbouwd kader. Het uitgangspunt is dat taalverwerving en integratie twee samenlopende, wederzijds versterkende en ondersteunende processen zijn. Die zijn niet van elkaar te scheiden. Het belang van impliciete taalverwerving (onbewust) kan daarbij niet overschat worden. En, expliciete taalverwerving kan maar succes opleveren als er voldoende oefenkansen zijn.

Anderstalige werknemers op een efficiënte manier aan het werk hebben betekent ook hun een taalrepertoire aanreiken dat hen ondersteunt op de werkvloer. Het liefst al doende, op de werkvloer, en zo toegepast mogelijk.

Veel succes en taalplezier!

Joke Dirckx

*Voorzitter Gsiw actiegroep 'Visie op Taalbeleid' 2014-2016*



**VIJF  
INSPIRERENDE  
VERHALEN**



## Het community-gevoel van Tower **DE IDEALE MINI-MAATSCHAPPIJ**

- Wie?** Charlotte Nollet  
**Functie?** Hr-Manager  
**Bedrijf?** Tower Automotive Belgium  
**Sector?** autoassemblage
- Aantal werknemers?** 300, waarvan 60 % anderstalig en meer dan 40 nationaliteiten  
**Belangrijkste les?** 'Zet in op competenties en attitudes. Als die aanwezig zijn, kunnen mensen de taal al doende leren. Zo kunnen we als werkgever de meest gemotiveerde mensen eruit pikken en er het meeste rendement uit halen.'

Toen Volvo-toeleverancier Tower in 2002 de site in Gent opstartte, waren geschikte arbeidskrachten schaars. 'Volvo was op hetzelfde moment aan het rekruteren en de vijver was zo goed als leeggevestigd', zegt Charlotte Nollet. 'We hebben toen iedereen aangeworven die kon en wou werken. Taal was niet van belang. We merkten wel dat onze Oost-Europese werknemers vrij snel Nederlands oppikten, omdat ze zich hier niet verstaanbaar konden maken in hun moedertaal of in het Russisch, doorgaans hun tweede taal. Onze Afrikaanse medewerkers, voor wie de tweede taal vaak Frans of Engels is, voelden minder de noodzaak om Nederlands te leren omdat ze zich toch verstaanbaar konden maken bij de Vlamingen.' Op het spreekuur van de dienst HR bleek dat anderstalige werknemers vaak worstelden met brieven van officiële instanties.

‘We helpen ze daar zo goed mogelijk bij. Als mensen problemen hebben, nemen ze die mee naar hier, kunnen ze niet optimaal functioneren of blijven ze afwezig. We hebben er dus belang bij om hen te helpen, maar we doen dat ook vanuit ons gemeenschapsgevoel.’

## Opklimmen

In 2005 besloot Tower in te zetten op lessen Nederlands voor anderstaligen. ‘Dat helpt onze mensen zich beter te integreren in de samenleving en het maakt de sfeer in het bedrijf leuker. Diversiteit is ook fun, mensen leren van elkaar. De anderstaligen spreken ondertussen allemaal een mondje Nederlands. Het Frans en Engels van onze Nederlandstaligen is er eveneens op vooruitgegaan.’ De lessen Nederlands kennen veel succes. Ze worden in kleine groepjes van 2 à 3 personen gegeven, nemen drie kwartier per week in beslag en vinden plaats tijdens de werkuren.

“  
**HET IS DUIDELIJK  
DAT INZET  
BIJ DE  
TAALESSEN  
EN MOTIVATIE  
IN HET  
ALGEMEEN  
STERK  
VERWANT ZIJN.**  
”

De lessen lopen het hele jaar, werknemers kunnen naar hogere taalniveaus doorstromen en hun taal blijven perfectioneren zo lang ze zelf willen. ‘Een betere kennis van het Nederlands geeft mensen ook een kans om op te klimmen in de organisatie. Als operator volstaat basis-Nederlands. Wie Zone Leader wil worden, moet beter Nederlands spreken. Toen we in 2014 18 nieuwe Zone Leaders aanstelden, hebben we maar 3 mensen van buitenaf moeten aanwerven. Het is duidelijk dat inzet bij de taallessen en motivatie in het algemeen sterk verwant zijn. Voor mij is dat een zoveelste bewijs dat we moeten blijven inzetten op competenties en attitudes. Als die aanwezig zijn, kunnen mensen de taal al doende leren. Zo kunnen we als werkgever de meest gemotiveerde mensen eruit pikken en er het meeste rendement uit halen.”

## Minimaatschappij

Tower vormt een afspiegeling van de diversiteit die we in de maatschappij ook kennen, of misschien juist: een betere versie ervan. ‘We zijn allemaal Tower. We hebben gemeenschappelijke doelen en streven naar gemeenschappelijke resultaten. Ongeacht onze taal, afkomst, religie of huidskleur, staan we allemaal voor hetzelfde’, zegt Charlotte. ‘Hoe verschillend we ook zijn, toch slagen we erin om mekaar te leren kennen en te respecteren. We zijn allemaal gelijkwaardig. Wanneer we naar huis gaan, trekken we ons terug in onze kring van mensen met dezelfde huidskleur en afkomst, maar binnen deze muren blijkt dat het perfect mogelijk is om samen te werken, te eten en te feesten. We weten dus dat het mogelijk is - nu de rest van de samenleving nog.’



## Vleesbedrijf kiest voor taalles op maat **TAAL CREËERT DOORGROEIKANSEN**

- Wie?** Nadine Claes  
**Functie?** HR Manager  
**Bedrijf?** Imperial Meat Products  
**Sector?** Vleesverwerkende industrie
- Aantal werknemers  
 (alle vestigingen)?** 700, waarvan 500 in de productie.  
 Van de productiemedewerkers is  
 circa 30 % anderstalig.
- Belangrijkste les?** ‘Zonder inspanningen van beide kanten komt  
 het niet goed met Nederlands op de werkvloer.’

Het is zwaar werk, het is er koud en er hangt de onmiskenbare geur van gekookte vleeswaren. De productieafdeling Cornby van Imperial Meat Products aan de Akkerhage, in de schaduw van de Ghelamco-arena, heeft het al een aantal jaar moeilijk om de juiste werknemers te vinden om openstaande vacatures in te vullen. ‘We zijn genoodzaakt om open te staan voor zoveel mogelijk mensen die de handen uit de mouwen willen steken. Hierin staan competenties en attitude centraal, niet zozeer de taalkennis’, zegt Nadine Claes. ‘Vaak gaat het om mensen met enkel een basiskennis van het Nederlands. In totaal stellen we 31 verschillende nationaliteiten tewerk.’

“  
**ONZE  
 ANDERSTALIGE  
 WERKNEMERS  
 VERTELLEN OVER  
 DE TAALLESSEN  
 TEGEN VRIENDEN  
 EN FAMILIE,  
 ZODAT WE  
 NOG MEER  
 GEMOTIVEERDE  
 MENSEN  
 KUNNEN  
 AANTREKKEN.  
 DAT IS  
 MOOI  
 MEEGENOMEN  
 ALS EMPLOYER  
 BRANDING.**  
 ”

Taal is belangrijk op de werkvloer, zegt Nadine: ‘Voor we nieuwe werknemers aanwerven, testen we of ze over een basiskennis Nederlands beschikken. Wie helemaal geen Nederlands kent, kan niet aan de slag bij ons. De werk- en veiligheidsinstructies zijn allemaal in het Nederlands opgesteld. Maar als mensen over een basiskennis van onze taal beschikken, over de juiste vaardigheden en de wil om te leren en te werken, dan kunnen we aan de slag.’ Toch leidde dat in het verleden tot communicatieproblemen. ‘Onze Vlaamse medewerkers beheersen contacttalen als het Engels en het Frans vaak te weinig om er instructies in te geven. We merkten ook dat ze er tegenop zagen dat de meeste van hun nieuwe collega’s weinig Nederlands kennen. Dat leidde tot misverstanden en het niet of onjuist uitvoeren van opdrachten. Vandaar dat we besloten om een opleiding Nederlands op de werkvloer te organiseren.’

## Taalonderricht

Imperial Meat Products doet hiervoor een beroep op een extern bedrijf, ElaN Languages. De anderstalige werknemers krijgen les in groepjes van drie van gelijkaardig niveau, en dat twee uur per week, 15 weken lang. Het ene uur presteren ze tijdens hun werktijd, voor het andere uur offeren ze vrije tijd op. Daarnaast maken ze thuis ook online oefeningen die in de les worden verbeterd. Het taalonderricht is specifiek toegesneden op de woordenschat die ze in het bedrijf nodig hebben. Al bij al kost een opleiding het bedrijf zo’n 200 euro per werknemer, na aftrek van de subsidies die sectororganisatie IPV hiervoor toekent. Het enthousiasme na afloop van de eerste lessenreeks was groot, zowel bij de bijzonder gemotiveerde anderstaligen als bij de lesgever als bij de Vlaamse collega’s. ‘Voor onze Vlaamse medewerkers is het belangrijk dat de taalkennis van de anderstaligen erop vooruit gaat. Dat vergroot ook het draagvlak - het is trouwens uitgesloten dat wij geen anderstaligen meer zouden aannemen.’

## Doorgroeimogelijkheden

De lessen krijgen ook een vervolg in de taalcultuur van Imperial Meat Products, zegt Nadine. ‘De afspraak is dat in ons bedrijf op de werkvloer en tijdens de pauzes uitsluitend Nederlands wordt gesproken. We tolereren niet dat anderstaligen zich afzonderen in de refter en hun eigen taal spreken. Onze teamleiders spreken mensen erop aan en maken hen duidelijk dat ze hun lessen alleen in de praktijk kunnen brengen door dagelijks de taal in alle omstandigheden te oefenen. Nu, hoe meer mensen Nederlandse les volgen, hoe minder dit probleem zich stelt. En onze anderstalige werknemers vertellen over de taallessen tegen vrienden en familie, zodat we nog meer gemotiveerde mensen kunnen aantrekken. Dat is mooi meegenomen als employer branding.’ Van de Nederlandse lessen worden zowel de anderstaligen als het bedrijf beter, besluit Nadine Claes. ‘Onze anderstaligen zijn zeer erkentelijk voor de kansen die ze krijgen, ze zijn loyaal aan de organisatie. Soms zijn het mensen die beschikken over een hoog diploma dat bij ons niet erkend is. Wanneer ze het Nederlands onder de knie krijgen, kunnen ze doorgroeien naar meer verantwoordelijke of leidinggevende functies.’



Stad Gent en OCMW Gent passen selectieprocedures aan  
**STANDAARDTESTS BIJ SOLLICITATIE BENADELEN ANDERSTALIGEN**

- Wie?** Sofie Hinderyckx  
**Organisatie?** Dienst Rekrutering en Selectie Stad Gent  
**Functie?** Adjunct van de directie - arbeidspsycholoog  
**Sector?** Openbaar bestuur  
**Aantal werknemers?** Meer dan 7.000,  
waarvan 12 % met een buitenlandse achtergrond (cijfers 2013)  
**Belangrijkste les?** 'Hou rekening met de adverse impact\* van standaardtests.  
Werk taaldrempels weg bij selectieprocedures zonder in te boeten  
aan kwaliteit.'

\*Letterlijk: 'negatief gevolg', zie ook verder voor meer uitleg.

Een aantal jaar geleden besloten het Gentse stadsbestuur en het OCMW Gent de drempel te verlagen voor werknemers in spe van wie de moedertaal niet het Nederlands is. 'We streven ernaar dat de verschillende diensten van de Stad en het OCMW zo veel mogelijk een afspiegeling vormen van de Gentse bevolking', legt Sofie Hinderyckx uit. 'Dat betekent dat we oog hebben voor alle vormen van diversiteit: geslacht, afkomst, geardeerdheid, en ook taal.' Een overheid kan zo'n stap alleen maar zetten binnen de wettelijke bepalingen, die voorschrijven dat het contact met de bevolking en met sollicitanten in het Nederlands verloopt.

## Maar hoe gaat dat nu concreet in zijn werk?

### Netwerken

Het Departement HR van de Stad Gent en het OCMW Gent spreken anderstaligen aan via wijkgerichte jobbeurzen, verenigingen van etnisch-culturele minderheden en andere kanalen, zoals advertenties in een Turkse krant. Die advertenties worden opgesteld in het Nederlands, maar de formulering wordt zo toegankelijk mogelijk gehouden.

‘Uiteraard houden we ook altijd de specifieke functie voor ogen’, zegt Sofie. ‘Van een administratief medewerker die officiële brieven moet schrijven, verwachten we natuurlijk wél een onberispelijke kennis van het Nederlands. In andere gevallen kan de taal ook op de werkvloer worden bijgeschaafd via interne beroepsopleiding. Een minder goede kennis van het Nederlands zou dan geen hinderpaal mogen vormen bij sollicitatie.’

### Testen

Die hinderpaal was er in het verleden wel. ‘Zoals elke grote organisatie maken we vaak gebruik van gestandaardiseerde en geautomatiseerde tests, bijvoorbeeld om in de eerste ronde de intelligentie en andere competenties van grote groepen sollicitanten te meten. Helaas blijkt uit onderzoek dat die tests mensen uit etnisch-culturele minderheden benadelen. Dat wordt de **adverse impact** (letterlijk: ‘negatief gevolg’) genoemd.’ Samen met de UGent zocht de Dienst Rekrutering en Selectie naar manieren om die impact te verminderen. ‘Het is pionieren. In de VS bestaat hier onderzoek over, maar bij ons staat dat nog in zijn kinderschoenen. Het lijkt me een gat in de markt voor ontwikkelaars van tests’, lacht Sofie. ‘Wij werken hier onder meer aan door testontwikkelaars bepaalde vragen te laten vereenvoudigen. Al beseffen we dat vragen vereenvoudigen en werken op taalbarrières het probleem van adverse impact maar gedeeltelijk oplost. We kiezen bewust ook voor bepaalde tests waarbij taal geen drempel vormt. Daarnaast ontwikkelen we zelf tests met pictogrammen of video’s waardoor de taalkennis minder doorslaggevend wordt. In het selectiegesprek werken we bijvoorbeeld ook met foto’s ter ondersteuning.

Het is heel belangrijk om na te denken over hoe bepaalde selectievragen het best op een duidelijke manier geformuleerd kunnen worden voor deze doelgroep.

Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van internationale woorden (woorden die in verschillende talen op elkaar lijken zoals ‘evalueren’ in plaats van ‘beoordelen’) in een gesprek.

Het is een arbeidsintensief proces. Ik kan me voorstellen dat een bedrijf gericht op onmiddellijke baten zo’n stap minder snel zal zetten.’





## Drempels verlagen

Positief discrimineren op het gebied van taal doet de Stad Gent nadrukkelijk niet.

‘We willen de drempels verlagen, onontgonnen doelgroepen aanboren en gelijke kansen

geven aan wie minder goed Nederlands spreekt. Maar uiteraard krijgt de beste kandidaat de job.’

Van meer diversiteit op de werkvloer wordt iedereen beter, zowel de anderstalige werknemers als de dienstverlening als de organisatie in zijn geheel, denkt Sofie.

‘Het betekent in principe dat we op elk niveau nog meer oog zullen hebben voor diversiteit en dat we doelgroepen beter zullen bereiken.

We zullen de nabijheid van de overheid vergroten voor onze anderstalige bevolking.’





De kracht van herhaling en humor

## HOE BRENGEN WE TALENT WEER OP DE ARBEIDSMARKT?

- Wie?** Wendy Neyrinck
- Organisatie?** Kringwinkel Brugse Poort
- Functie?** Stafmedewerker sociale tewerkstelling
- Sector?** sociale economie
- Aantal medewerkers?** 150, waarvan 24 VTE Arikel 60, 25 arbeidszorgtraject, 6 begeleiders en 95 vrijwilligers.
- Belangrijkste les?** Van de artikel 60-werknemers is 70 à 80 % anderstalig  
'We kunnen met de juiste omkadering mensen met een elementaire kennis van het Nederlands heel snel laten doorstromen.'

“  
VERMIJD  
EENWOORDZINNEN,  
PRAAT GEWOON.  
”

Kringloopwinkels slagen er niet alleen in om spullen, maar ook mensen weer in circulatie te brengen. Dat is het doel van tewerkstelling via artikel 60 van de OCMW-wet.

In de Kringwinkel Brugse Poort doen heel wat ex-vluchtelingen hun eerste westerse werkervaring op.

Naargelang hun taalniveau en behoefte kunnen de medewerkers een aantal uur vrijgesteld worden van werk en taalles volgen bij IN-Gent. Ook op de werkvloer wordt er intensief gewerkt rond taal. Zo'n 10 % van de werknemers vindt meteen ander werk na een job bij de Kringloopwinkel.

## Hier spreekt men Nederlands

De instroom is divers en varieert met de tijd. 'We volgen de golven van de bevolkingsstromen', zegt Wendy Neyrinck. 'Een aantal jaar geleden zagen we vooral mensen uit Bulgarije en Tsjetsjenië, nu zijn veel van onze werknemers afkomstig uit Afghanistan, Irak en Iran.'

In de Kringwinkel Brugse Poort geldt een gouden regel: op de werkvloer en tijdens de pauzes wordt uitsluitend Nederlands gesproken. 'En daar houden we ons heel consequent aan. Natuurlijk bestraffen we niemand die eens een andere taal spreekt. We zullen er telkens vriendelijk en met humor op wijzen dat we hier allemaal Nederlands spreken. Herhaling werkt. Wanneer iemand echt iets niet begrijpt, kan er desnoods kort op een contacttaal overgeschakeld worden.'

## Goede voorbeeld

Voor de werknemers, werkinstructeurs en vrijwilligers met Nederlands als moedertaal geldt dezelfde regel, met als extra aandachtspunt dat ze Standaardnederlands moeten spreken en goed moeten articuleren. 'Met dialect zouden we voor verwarring zorgen. We mogen ook de fout niet maken om vereenvoudigd Nederlands te spreken met eenwoordzinnen. Daar zijn de anderstaligen ook niet mee gebaat. In interviews en tijdens workshops worden we daar geregeld aan herinnerd.'

Een van de werkinstructeurs is Monday, een man van Nigeriaanse afkomst die hier ook als artikel 60-werknemer begon. 'Aan zijn Nederlands hoor je wel dat het niet zijn moedertaal is, maar hij geeft consequent het goede voorbeeld aan zijn medewerkers. De boodschap is: ook al is het soms moeilijk om Nederlands te spreken, blijf toch altijd moeite doen.'

De werking van de Kringloopwinkel is doordrongen van aandacht voor klare communicatie. De verwelkomingsgids, alle handleidingen en procedures zijn in helder en correct Nederlands opgesteld, met waar nodig gebruik van pictogrammen. 'Het kan altijd nog beter,' zegt Wendy. 'Samen met de taalcoaches blijven we ons materiaal evalueren en verfijnen. Ook bepaalde procedures kunnen we nog beter stroomlijnen, zodat taalverschil minder een probleem is.'

## Perspectief

Een job kunnen uitoefenen in het bedrijfsleven blijft het uiteindelijke perspectief.

'Dat is alleen mogelijk wanneer zowel de begeleiders als de anderstaligen inspanningen leveren. We maken van meet af aan duidelijk dat wij alleen aan de kar trekken om een traject te doen slagen als de betrokkene dat ook doet.'

Wendy Neyrinck is ervan overtuigd dat gelijkaardige inspanningen ook in profitbedrijven vruchten kunnen afwerpen. 'Er gaat te veel talent verloren. We kunnen met de juiste omkadering - bijvoorbeeld een IBO-traject (Individuele Beroepsopleiding) met een taalcomponent - mensen met een elementaire kennis van het Nederlands maar met andere capaciteiten heel snel laten doorstromen.'



De taalcoach maakt het verschil

## GEKUISTE TAAL

<b>Wie?</b>	Marnix Vandenbulcke
<b>Functie?</b>	CEO
<b>Organisatie?</b>	Artega
<b>Sector?</b>	Dienstenchequesonderneming
<b>Aantal werknemers?</b>	78, waarvan meer dan 50 % anderstalig
<b>Belangrijkste les?</b>	'Zonder voldoende taalkennis is contact onmogelijk'

'Ja, we hebben bij Artega al mensen angeworven die geen woord Nederlands kennen. Maar de wil om de taal te leren is essentieel. Anders beginnen we er niet aan', zegt CEO Marnix Vandenbulcke. Zijn bedrijf investeert veel tijd en middelen in de begeleiding van zowel werknemers als klanten. Een investering die zich op de lange termijn terugverdient in een grote klant- én werknemerstevredenheid. Iedereen wordt er beter van. 'Ik ben ervan overtuigd dat onze anciënniteitscijfers en absentieïsme ruim beter zijn dan gangbaar in de sector. Wel vijftiengintig van onze mensen werken hier al tien jaar. En het ziekteverzuim ligt onder de 5 %.'

### Taalcoach

Nederlands kennen is in dit bedrijf een belangrijke competentie, al moet die niet vanaf dag één volledig aanwezig zijn. 'Schoonmaken is een job waarvoor heel wat expertise vereist is', luidt het. 'Schoonmakers moeten niet alleen de juiste producten gebruiken en bepaalde procedures volgen.

Ook een zekere sociale vaardigheid is essentieel en daar hoort een basiskennis van het Nederlands bij. Als er onvoldoende taalkennis is, is er geen contact mogelijk, geen evaluatiegesprekken en geen progressie. Het volgen van lessen Nederlands is een vereiste om de tewerkstelling te doen slagen. Wat voor ons echt het verschil maakt, is onze taal- en jobcoach van de Dienst Werk. Taalcoach Annelies komt meerdere dagen per week naar ons kantoor en begeleidt al onze anderstalige mensen naargelang hun persoonlijke behoeften. Die trajecten duren zes maand tot een jaar. Dat loopt prima: ik heb er geen omkijken naar en Annelies slaagt erin om onze mensen een basiskennis Nederlands bij te brengen die helpt bij hun tewerkstelling.

Na een jaar kunnen zowel wij als de klanten met onze mensen een gesprek voeren in het Nederlands. Dat lukt volgens mij alleen met zo'n individueel traject.'

Bij Artega worden ook de klanten bij dat proces betrokken. 'We moedigen de klanten aan om consequent Nederlands te spreken met onze mensen.'

## Zin

Niemand begint bij Artega te werken zonder een goed gesprek vooraf en een technische en klantgerichte opleiding die tot enkele weken kan duren. Ten hoogste 30 % valt daarna nog af. Maar heel uitzonderlijk beginnen ze van nul. 'Eén keer heb ik een Turkse vrouw aangeworven die geen woord Nederlands sprak of verstond. Maar haar zin om te werken en te leren was zeer manifest aanwezig. Bovendien kwam haar dochter ook bij ons werken. Zij sprak wél prima Nederlands en diende als brug. Voor de moeder hebben we onze hele handleiding over strijken in het Turks laten vertalen. We hebben haar de opleiding in het Nederlands gegeven en zij volgde die met de vertaling in de hand. Vandaag is ze een van onze trouwste werknemers.'

“  
**WE MOEDIGEN  
KLANTEN AAN  
OM CONSEQUENT  
NEDERLANDS  
TE SPREKEN  
MET ONZE  
MENSEN.**  
”



# TAALONDERSTEUNING

In dit hoofdstuk bieden we u een overzicht van specifieke ondersteuningsmogelijkheden, trajecten, publicaties en ander materiaal.

We claimen geen volledigheid - zo verwijzen we niet naar de commerciële aanbieders van taalcoaching - maar we presenteren u wel een brede waaier van mogelijkheden.

# INHOUD

## TAALONDERSTEUNING OP DE WERKVLOER: HOE PAKT U DAT AAN?

1. De HELP-workshop van de VDAB
2. De training 'Duidelijk schrijven' van Wablief
3. De toolbox Geletterdheid op de Werkvloer van de Centra voor Basiseducatie
4. Taalcoaching op de werkvloer
5. De opleiding 'Nederlands op de werkvloer' van de VDAB
6. De 'Individuele Beroepsopleiding Taal (IBOT)' van de VDAB
7. De cursus 'Technisch Nederlands' van de Confederatie Bouw
8. Opleidingen en begeleiding op maat

## WAAR KUNNEN UW ANDERSTALIGE WERKNEMERS IN GENT NEDERLANDS LEREN EN OEFENEN?

1. De Nederlandse taallessen voor anderstaligen van het Huis van het Nederlands
2. De cursussen Nederlands van Leerpunt
3. Oefenkansen Nederlands

## WELK ONDERSTEUNINGSMATERIAAL KUNNEN U EN UW WERKNEMERS GEBRUIKEN?

### 1. Pictogrammen

De pictogrammenset van Sclera

De pictogrammendatabank van 'De Rand'

### 2. Beeldwoordenboeken

Voor de dienstenchequesector

Voor de thuiszorg

Voor de horeca: het beeldwoordenboek van Horeca Vorming Vlaanderen

en het beeldwoordenboek van Horeca Be Pro

Noordhoffs Beeldwoordenboek Nederlands als tweede taal

Van Dale Beeldwoordenboek Nederlands

### 3. Andere materialen

Het boek en de dvd 'Proper Nederlands'

Het zakwoordenboek 'Un zeste de Néerlandais' (Nederlands voor de horeca)

# TAALONDERSTEUNING OP DE WERKVLOER: HOE PAKT U DAT AAN?

## 1. De HELP-workshop van de VDAB: efficiënt luisteren naar en praten met anderstaligen

In deze workshop leren anderstalige werknemers samen met hun Nederlandstalige collega's en hun direct leidinggevende helder te communiceren. Ze ontdekken op een ludieke manier de taboes en misverstanden die er op en buiten de werkvloer leven.

Een VDAB-instructeur met ervaring in taalopleiding op de werkvloer bekijkt de concrete werksituatie en bepaalt op basis van zijn bevindingen de doelstellingen en inhoud van de workshop.

### PRAKTISCH

- Voor groepen van 4 tot 12 personen
- Duur en prijs: 2 à 3 uur, standaard wordt 2 uur aangerekend, dat is 200 euro (100 euro/uur)
- Locatie: in het bedrijf zelf
- Meer info voor Oost-Vlaanderen: Karolien Van der Biest, teamleider NT2, 0488 37 87 03, karolien.vanderbiest@vdab.be

## 2. De training 'Duidelijk schrijven' van Wablief

In de training 'Duidelijk schrijven' krijgt de werkgever praktisch toepasbare tips om helder te communiceren. De focus kan liggen op een specifieke tekstsoort, zoals brieven, webteksten of folders. Na het traject heeft de werkgever een stijlgid of checklist op maat van de organisatie.

### PRAKTISCH

- Prijs: bij offerte
- Duur van de training: een dag (6 uur) of een halve dag (3 uur)
- Contact: 'Wablief', 015 44 65 12, vraag@wablief.be, www.wablief.be/
- Meer info over 'Duidelijk schrijven':  
[www.wablief.be/wablief/nieuws/duidelijk-schrijven--hoe-doe-je-dat-/89](http://www.wablief.be/wablief/nieuws/duidelijk-schrijven--hoe-doe-je-dat-/89)
- Voor wie als organisatie, dienst of bedrijf een specifieke vraag heeft:  
[www.wablief.be/tekstadvies](http://www.wablief.be/tekstadvies)

## 3. De toolbox Geletterdheid op de Werkvloer van de Centra voor Basiseducatie

De Centra voor Basiseducatie werkten een toolbox Geletterdheid op de Werkvloer uit. Geletterdheid gaat onder meer over: instructies begrijpen, afspraken nakomen, communicatie tussen collega's, werkroosters begrijpen, enz. Werken aan geletterdheid op de werkvloer levert heel wat op, ook voor de werkgever: betere communicatie en een flexibeler inzetbare medewerker.



Met de toolbox bieden de Centra ondersteuning aan bedrijven en organisaties op het vlak van geletterdheid, op maat en volgens de noden en het tempo van de werknemers én op maat van leidinggevendenden. Zo verzorgde Leerpunt een opleiding van twee dagdelen voor Bulgaarse schoonmaaksters van Partena Partners over omgaan met papieren en formulieren.

#### PRAKTISCH

- **Locatie:** op de werkvloer of klassikaal
- **Website:** [www.werkenaangeletterdheid.be](http://www.werkenaangeletterdheid.be)
- **Contact:** vzw centrum voor basiseducatie Leerpunt Gent-Meetjesland-Leieland, 09 224 24 12, [info@leerpuntzovl.be](mailto:info@leerpuntzovl.be)

## 4. Taalcoaching op de werkvloer

Taalcoaching richt zich tot werknemers die het Nederlands niet als moedertaal hebben én het onvoldoende beheersen. De taalcoaches toetsen eerst het taalniveau af voor een goede afstemming van het traject. Ze vertrekken vanuit reële situaties op de werkvloer. Het gaat dus niet om lessen Nederlands maar wel om meteen toepasbare communicatieve vaardigheden. Dankzij jarenlange expertise is de kwaliteit van de dienstverlening gegarandeerd. De coaches betrekken ook het team in het coachingsproces: werknemers krijgen tips om hun collega te ondersteunen bij het leren van het Nederlands. Bovendien helpen de coaches de werkgever om een taalbeleid binnen de onderneming uit te werken.

Vaak wordt taalcoaching gecombineerd met jobcoaching en zijn die met mekaar verbonden.

#### PRAKTISCH

**Meer info:** [www.jobentaalcoaching.be/](http://www.jobentaalcoaching.be/)

De onderstaande organisaties bieden job- en taalcoaching aan in de Gentse regio.

#### **Compaan**

Tel.: 09 266 18 10  
[info@compaan.be](mailto:info@compaan.be)  
[www.compaan.be](http://www.compaan.be)

#### **Stad Gent – Dienst Werk**

Tel.: 09 266 83 37  
[werk@stad.gent](mailto:werk@stad.gent)  
[www.gent.be](http://www.gent.be)

#### **Groep INTRO**

[info@groepintro.be](mailto:info@groepintro.be)  
[www.groepintro.be](http://www.groepintro.be)

#### **Vokans**

Tel.: 09 265 44 80  
[gent-eeklo@vokans.be](mailto:gent-eeklo@vokans.be)  
[www.vokans.be](http://www.vokans.be)

#### **Kopa Scheldeland**

[jobcoaching.scheldeland@kopa.be](mailto:jobcoaching.scheldeland@kopa.be)  
[www.kopa-jobcoaching.be](http://www.kopa-jobcoaching.be)

## 5. De opleiding ‘Nederlands op de werkvloer’ van de VDAB

Werknemers die onvoldoende kennis hebben van het Nederlands kunnen via deze opleiding Nederlands oefenen in concrete werksituaties. Op die manier leren ze het Nederlands dat nodig is om hun job efficiënt uit te voeren. Ook hun Nederlandstalige collega's en hun leidinggevenden worden erbij betrokken. Zij leren hoe ze helder met de anderstalige medewerkers kunnen communiceren.

### PRAKTISCH

- **Grootte van de groep:** van 1 tot maximaal 8 anderstalige medewerkers
- **Duur:** afhankelijk van de cursusinhoud en het niveau van de werknemers; doorgaans is er een startpakket van 20 uur, met verlenging indien nodig
- **Regelmaat:** bij voorkeur twee keer per week
- **Locatie:** op de werkvloer
- **Meer info:** [werkgevers.vdab.be/hraanbod/nederlands.shtml](http://werkgevers.vdab.be/hraanbod/nederlands.shtml)

## 6. De ‘Individuele Beroepsopleiding Taal (IBOT)’ van de VDAB

Deze training is bedoeld voor anderstalige werknemers met een IBO-contract (Individuele Beroepsopleiding). Dit is een praktijkgerichte training on the job waarbij de IBO-werknemer van de VDAB-taalinstructeur taalondersteuning en –begeleiding krijgt. De training is individueel en gaat (meestal) twee keer per week door op de werkplek.

De taalinstructeur stelt de opleiding samen op basis van zijn bevindingen.

De werknemer leert het Nederlands dat hij nodig heeft om zijn job beter uit te oefenen.

### PRAKTISCH

- **Meer info:** [werkgevers.vdab.be/werkgevers/ibo/ibot.shtml](http://werkgevers.vdab.be/werkgevers/ibo/ibot.shtml)

## 7. De cursus ‘Technisch Nederlands’ van de Confederatie Bouw

In een bouwbedrijf is het belangrijk om veilig en efficiënt te werken. Deze (spoed)cursus is bedoeld voor werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen. De cursus legt vooral de nadruk op mondelinge communicatie. Het typische vakjargon en de dagelijkse situaties op bouwerven staan centraal. Tijdens deze opleiding leren cursisten het jargon kennen en kunnen ze reageren op situaties zoals die in de werksfeer voorkomen.

### PRAKTISCH

- **Contact:** Confederatie Bouw Oost-Vlaanderen, 09 244 45 00, [oost-vlaanderen@confederatiebouw.be](mailto:oost-vlaanderen@confederatiebouw.be)
- **Meer info:** [www.confederatiebouw.be/oostvlaanderen/Home.aspx](http://www.confederatiebouw.be/oostvlaanderen/Home.aspx)

## 8. Opleidingen en begeleiding op maat

De onderstaande organisaties bieden taalondersteuning op maat van de onderneming. Ze stellen een aanbod samen dat op de specifieke vragen van de werkgever ingaat. Ze combineren ervaring in taalverwerving met dienstverlening aan werkgevers. Enkele voorbeelden: job- en taalcoaching op de werkvloer, geïntegreerde taalopleiding, ondersteuning ontwikkeling taalbeleid, training taalverwerving voor ploegbazen of teamleiders, onderzoek naar eventuele financiële tegemoetkoming vanuit de overheid, ... Het resultaat is een kwaliteitsvolle communicatie tussen werknemer en werkgever/leidinggevende, tussen werknemers onderling.

### Contact

#### Groep INTRO

02 242 85 43

info@groepintro.be

www.groepintro.be

#### Vokans

09 265 44 80

gent-eeklo@vokans.be

www.vokans.be

#### Compaan

Job-, loopbaan en taalcoaching

09 266 1810

info@compaan.be

www.compaan.be

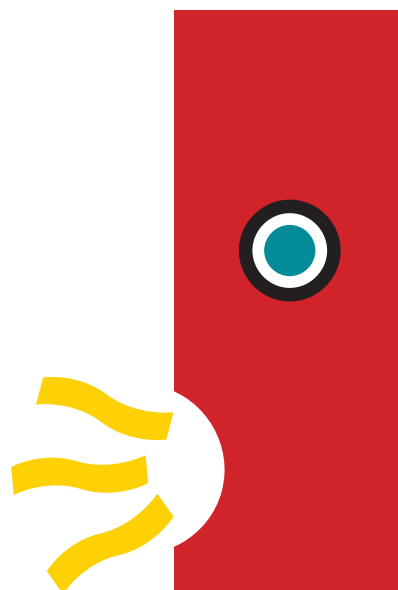
### TIPS



Stel open vragen aan uw anderstalige werknemers, zodat ze niet alleen maar 'ja of nee' moeten antwoorden. Zo kunt u checken of ze de informatie begrepen hebben en geeft u ze bovendien oefenkansen om volwaardige zinnen te maken.



Laat de anderstalige werknemer uitleggen wat hij doet. Dat is een perfecte oefening en hoeft niet te lang te duren. Onderzoek wijst uit dat zelf uitleggen 95 % leerkansen biedt en horen en luisteren maar 20 %.



# WAAR KUNNEN UW ANDERSTALIGE WERKNEMERS IN GENT NEDERLANDS LEREN EN OEFENEN?

## 1. De Nederlandse taallessen voor anderstaligen van het Huis van het Nederlands

De werkgever kan de anderstalige werknemers doorverwijzen naar het Huis van het Nederlands, een afdeling van IN-Gent, de organisatie die in Gent het Vlaamse inburgerings- en integratiebeleid uitvoert. Daar kunnen ze informatie krijgen over en zich inschrijven voor een cursus 'Nederlands voor anderstaligen'.

Er zijn dag- en avondcursussen, en tragere en snellere trajecten. Ook de intensiteit en het niveau varieert. De lessen zijn altijd in groep en de oefeningen komen uit de leefwereld van de cursist. Er is ook aandacht voor de rol van 'werknemer'.

Cursussen starten meermaals per jaar. Werknemers komen in aanmerking voor educatief verlof.

### PRAKTISCH

- Meer info: IN-Gent, 09 235 26 70, [info@in-gent.be](mailto:info@in-gent.be) of [info@hvn Gent.be](mailto:info@hvn Gent.be), [www.in-gent.be](http://www.in-gent.be) en [www.hvnoostvlaanderen.be](http://www.hvnoostvlaanderen.be)

## 5. De cursussen Nederlands van Leerpunt

Het Centrum voor Basiseducatie Leerpunt biedt gratis cursussen Nederlands aan voor Nederlandstalige volwassenen. Ook anderstaligen die al voldoende Nederlands spreken en begrijpen, kunnen samen met de eerstgenoemde groep de les volgen. Zij kunnen bijvoorbeeld hun schrijf- en leesvaardigheden bijschaven. Zo leren ze een kort en helder bericht schrijven, een afspraak noteren, veel voorkomende formulieren correct invullen en eenvoudige instructies begrijpen en uitvoeren. Na een intakegesprek en een test komen de cursisten in de voor hen passende module (afhankelijk van de leervraag) en niveaugroep terecht. Daar krijgen ze een begeleiding op maat.

### PRAKTISCH

vzw Centrum voor Basiseducatie Leerpunt Gent-Meetjesland-Leieland (CBE),  
09 224 24 12, [Katelijne.Deraedt@cbe11.be](mailto:Katelijne.Deraedt@cbe11.be)

- Meer info: [www.basiseducatie.be/gent-meetjesland-leieland](http://www.basiseducatie.be/gent-meetjesland-leieland)
- 'Nederlands opfrissen voor werk of opleiding': [www.basiseducatie.be/leerpunt-gent-meetjesland-leieland/cursus/nederlands-opfrissen-voor-werk-opleiding](http://www.basiseducatie.be/leerpunt-gent-meetjesland-leieland/cursus/nederlands-opfrissen-voor-werk-opleiding)
- 'Nederlands voor anderstaligen': [www.basiseducatie.be/leerpunt-gent-meetjesland-leieland/cursus/nederlands-voor-anderstaligen](http://www.basiseducatie.be/leerpunt-gent-meetjesland-leieland/cursus/nederlands-voor-anderstaligen)

### 3. Oefenkansen Nederlands

#### Op de werkvloer

Naast werkcompetenties zijn ook communicatievaardigheden essentieel op de werkvloer. Alle werknemers moeten een minimale basiscommunicatie van hun leidinggevend en collega's kunnen begrijpen en beantwoorden.

Ze moeten ook een basispakket aan technische terminologie beheersen.

Verantwoordelijken op de werkvloer kunnen werknemers extra oefenkansen bieden om het Nederlands beter onder de knie te krijgen. De tips die her en der in dit deel zijn opgenomen, kunnen inspireren.

#### Buiten de werkvloer

De werkgever kan de anderstalige werknemer doorverwijzen naar initiatieven om Nederlands te oefenen. We sommen er hier enkele op.

- **NedBox.be**  
www.nedbox.be is een nieuwe en gratis website om op een leuke manier Nederlands te oefenen aan de hand van tv-fragmenten en krantenartikelen. De oefeningen zijn zowel voor mensen met een lager als met een hoger niveau Nederlands.
- **Nederlandsoefenen.be**  
Op [www.nederlandsoefenen.be/oost-vlaanderen](http://www.nederlandsoefenen.be/oost-vlaanderen) vindt u een overzicht van alle activiteiten waar u Nederlands kunt oefenen. Ze staan geordend per provincie.
- **De conversatietafels Nederlands van IN-Gent**  
Het Huis van het Nederlands (IN-Gent) organiseert conversatietafels voor anderstaligen met een basisniveau Nederlands.

#### PRAKTISCH

09 235 26 70, [info@in-gent.be](mailto:info@in-gent.be) of [info@hvn-gent.be](mailto:info@hvn-gent.be), [www.in-gent.be](http://www.in-gent.be)

- **De conversatiegroep Nederlands van Cevora**  
Het Centrum voor Vorming van het Aanvullend Paritair Comité van de Bedienden (Cevora) leidt jaarlijks 80.000 werknemers en 2.800 werkzoekenden op. Een van de initiatieven is de conversatiegroep Nederlands (voor anderstaligen). Tijdens informele sessies krijgen de werknemers de kans om te converseren in het Nederlands. Onder leiding van een trainer kunnen ze met collega's ervaringen uitwisselen rond actuele, bedrijfsgerichte thema's. De deelnemers kunnen ook zelf interessante discussiethema's inbrengen. De nadruk ligt op het actieve taalgebruik. De deelnemers komen zoveel mogelijk aan het woord. Op het einde van elke sessie krijgen de deelnemers enkele taaltips mee.

#### PRAKTISCH

Meer info: [www.cevora.be/werknemers/infofiche=488n](http://www.cevora.be/werknemers/infofiche=488n)



## TIPS



Leren is herhalen: herhaal uw vraag, uw instructie, uw opmerking ...



Omschrijf uw vraag, uw opmerking, uw instructie.



Neem uw tijd en heb geduld.  
Taal moet ingesleten worden en vraagt om veel oefenkansen.



Corrigeer het gesproken Nederlands op een niet-belerende manier.



Ga bewust om met vakgebonden taal.  
Sta expliciet stil bij de betekenis van vaktermen en vakuitdrukkingen.  
Controleer of iedereen ze begrijpt.

# WELK ONDERSTEUNINGSMATERIAAL KUNNEN U EN UW WERKNEMERS GEBRUIKEN?

## 1. Pictogrammen

### De Pictogrammenset van Sclera

Sclera is een non-profitorganisatie ontstaan vanuit de sector personen met een handicap. Ze wil bijdragen aan toegankelijke communicatie. Daarom biedt ze allerlei hulpmiddelen aan voor al wie moeilijkheden heeft met taal (door een verstandelijke beperking, door anderstaligheid ...).

#### PRAKTISCH

Meer info: [vzw@sclera.be](mailto:vzw@sclera.be), [www.sclera.be/nl/picto/overview](http://www.sclera.be/nl/picto/overview)

### De pictogrammendatabank van 'De Rand'

Vzw 'de Rand' ondersteunt het Nederlandstalige karakter van de Vlaamse rand rond Brussel en zet projecten op het getouw, onder meer om het Nederlands met en voor anderstaligen te oefenen. De vereniging ontwikkelde een databank met meer dan 2.000 pictogrammen. U kunt ze thematisch of alfabetisch doorzoeken. De volgende thema's vallen onder onze scope: werken - algemeen; werken - beroepen; werken - industrie; werken - kantoor. Lees de voorwaarden voor het gebruik van de pictogrammen.

#### PRAKTISCH

vzw 'de Rand', 02 456 97 80, [info@derand.be](mailto:info@derand.be), [www.pictogrammendatabank.be](http://www.pictogrammendatabank.be)

## 2. Beeldwoordenboeken

Een beeldwoordenboek gebruikt in plaats van een beschrijving een tekening of foto van het woord. We bieden hier een selectie aan, we pretenderen in geen geval volledig te zijn.

### Voor de dienstenchequesector: de 'Taal Ondersteunende Planner' (T.O.P.) van het Vormingsfonds Dienstencheques

De 'Taal Ondersteunende Planner' (T.O.P.) is een visuele tool met kaarten bestemd voor anderstalige huishoudhulpen. Ze helpt de poetshulp de huishoudelijke taken en instructies goed te begrijpen en uit te voeren. De kaarten stellen pictogrammen voor die verschillende ruimtes en voorwerpen in het huis en de bijbehorende taken uitbeelden.

## PRAKTISCH

- Prijs: de tool kost 2,5 euro.
- **Meer info:** Sectoraal Vormingsfonds Dienstencheques, 02 421 15 83 of 0492 73 98 18, Thomas.Aelbrecht@vormingdienstencheques.be, [www.vormingdienstencheques.be/publicaties/top/](http://www.vormingdienstencheques.be/publicaties/top/)

### **Voor de thuiszorg:**

#### **het beeldwoordenboek 'Hoe kan ik u helpen? Beeldwijzer Thuiszorg' van IN-Gent**

'Hoe kan ik u helpen? Beeldwijzer Thuiszorg' is een beeldwoordenboek dat de communicatie tussen verzorgenden en (anderstalige) zorgvragers ondersteunt. Het heeft tot doel de communicatie over verzorgingstaken te vergemakkelijken door pictogrammen en foto's te gebruiken. De meest courante begrippen en situaties rond thuiszorg komen aan bod. Het is een flexibel instrument dat u gemakkelijk kunt personaliseren. Het beeldmateriaal is verdeeld in vijf categorieën: persoonsverzorging, medisch, huishouden, administratie, eten en drinken.

## PRAKTISCH

- Prijs: 5 euro
- **Meer info:** IN-Gent, 09 224 17 18, [info@ingent.be](mailto:info@ingent.be), [www.in-gent.be](http://www.in-gent.be) bij 'Publicaties'

#### **Voor de horeca: het beeldwoordenboek van Horeca Vorming Vlaanderen en het beeldwoordenboek van Horeca Be Pro**

1. Het beeldwoordenboek van Horeca Vorming Vlaanderen maakt toekomstige medewerkers vertrouwd met de meest voorkomende ingrediënten, materialen en begrippen. Ongeacht de moedertaal kan elke medewerker door dit boekje begrijpen wat er tijdens het werk precies bedoeld wordt. Het boek maakt gebruik van foto's en vertalingen.

## PRAKTISCH

- Prijs: 7 euro; gratis voor werkgevers/-nemers in de horeca (PC 302)
- **Meer info:** Horeca Vorming Vlaanderen, 02 513 64 84, [vormingvlaanderen@horeca.be](mailto:vormingvlaanderen@horeca.be), [www.horecanet.be/horecavorming/html/publicaties.asp](http://www.horecanet.be/horecavorming/html/publicaties.asp)

#### **2. Het Beeldwoordenboek van Horeca Be Pro**

Horeca Be Pro is het Brussels beroepsreferentiecentrum voor de Horecasector, opgestart door o.m. het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, Actiris, VDAB en Horeca Vorming Brussel. Het beeldwoordenboek 'Horeca Be Pro' helpt anderstalige koks het keukenjargon zowel in het Nederlands als in het Frans aan te leren. Het bevat een overzicht van de namen van veelgebruikte voedingswaren.



#### **PRAKTISCH**

- Prijs: gratis
- **Meer info:** [www.horecabepro.be/new\\_site/index.php/nl/ressources-et-documentation/category/6-pedagogische-hulpmiddelen](http://www.horecabepro.be/new_site/index.php/nl/ressources-et-documentation/category/6-pedagogische-hulpmiddelen), bestelling: [bepro@horeca.be](mailto:bepro@horeca.be)

#### **Noordhoffs Beeldwoordenboek Nederlands als tweede taal**

Dit beeldwoordenboek bestaat uit 250 hoofdwoorden of themawoorden, waarrond 5.000 woorden gerangschikt zijn. De afbeeldingen worden via cijfertjes aan het bijbehorende woord gelinkt. Het is geschikt voor kleuters en volwassen anderstaligen. Het is een doeltreffend hulpmiddel voor:

- de verrijking van de woordenschat
- taalactiviteiten als spreken, schrijven en vertellen
- het leren van de juiste schrijfwijze van woorden

#### **PRAKTISCH**

- Uitgeverij Noordhoff, 2009

#### **Van Dale Beeldwoordenboek Nederlands**

Dit beeldwoordenboek bestaat uit dertien thematische hoofdstukken, zoals Thuis, Onderweg, Eten en drinken, Opleiding en beroep, Noodgevallen, Getallen en Maten. Het staat vol eenvoudige woorden uit het dagelijks leven, de schooltaal en de vakantietaal, zoals de narcis, de racefiets en het drumstel. Het boek bevat meer dan 7.500 woorden en begrippen verbeeld in 3.000 kleurrijke afbeeldingen. Het is geschikt voor leerlingen van de basisschool, middelbare scholieren en taalcursisten NT2.

#### **PRAKTISCH**

- [www.vandale.be](http://www.vandale.be)

### 3. Andere materialen

#### **Het boek en de dvd 'Proper Nederlands van het Huis van het Nederlands Brussel**

Dit boekje is een hulpmiddel voor poetshulpen om Nederlands te leren, zodat zij gemakkelijker kunnen communiceren met Nederlandstalige klanten. Het gebruikt zinnen die schoonmakers vaak nodig hebben. Daarnaast bevat het ook een uitgebreide woordenschat met prenten en foto's. Het boekje is eentalig Nederlands. De dvd toont aan de hand van goede en foute reacties hoe een schoonmaker best met een klant kan communiceren.

#### **PRAKTISCH**

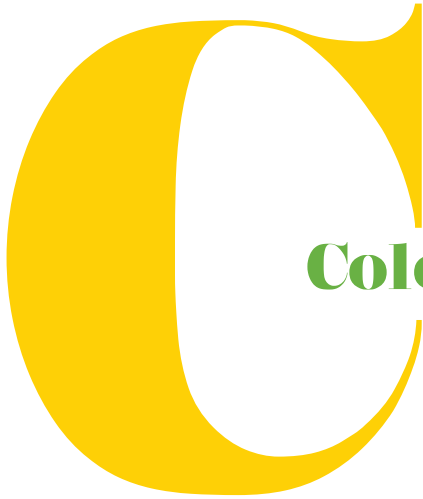
- Prijs boekje + dvd: 15 euro, ook gratis te downloaden.
- Meer info: Huis van het Nederlands Brussel, 02 501 66 60, taaladvies@huisnederlandsbrussel.be, huisnederlandsbrussel.be/content/boekje-en-dvd-proper-nederlands

#### **Het zakwoordenboek 'Un zeste de Néerlandais' van het Huis van het Nederlands Brussel**

Deze en andere handige en doelgerichte boekjes gidsen u vakkundig doorheen de diverse aspecten van het horecaleven. Ze bieden op compacte wijze een totaaloverzicht van de gangbare horecatermen, netjes opgedeeld per thema.

#### **PRAKTISCH**

- Prijs: 2,50 euro. Gratis downloadbaar.
- Meer info: Huis van het Nederlands Brussel, 02 501 66 60, taaladvies@huisnederlandsbrussel.be, www.huisnederlandsbrussel.be/fr/dictionaries



## Colofoon:

### **Gent, stad in werking**

Contactadres: Stadhuis,  
Botermarkt 1,  
9000 Gent

E-mail: [gsiw@stad.gent](mailto:gsiw@stad.gent)

Telefoon: 09 266 83 01

Website: [gsiw.stad.gent](http://gsiw.stad.gent)

## DEZE BROCHURE

Gentse organisaties bundelen in deze brochure hun taalexpertise in een format die u als ondernemer ondersteunt.

We bieden twee inspiratiebronnen aan:

1. Vijf inspirerende verhalen, opgetekend door freelancejournalist Jan Bosteels, waarin de praktijk van omgaan met taaldiversiteit in bedrijven mooi uit de verf komt
2. Diverse taalondersteunende maatregelen in 3 delen
  - Taalondersteuning op de werkvloer: hoe pakt u dat aan?
  - Waar kunnen uw anderstalige werknemers in Gent Nederlands leren en oefenen?
  - Welk ondersteuningsmateriaal kunnen u en uw werknemers gebruiken?

