

Eindrapport

Geïntegreerd
samenwerkings-
model

Competenties in
kaart brengen

Werkgevers-
benadering
& jobhunting

Vrijwilligerswerk
met professioneel
perspectief

Arbeidsmarkt-
oriëntering

Taalcoaching

Taalcoaching

Taalcoaching

● **Wat is taalcoaching?** [↗](#)

● **Voor wie is het?** [↗](#)

● **Hoe doe je aan taalcoaching?** [↗](#)

1. Contactopname met de werkgever [↗](#)
2. Intake van de werkvloer en anderstalige werknemer [↗](#)
3. Coaching van de anderstalige werknemer [↗](#)
4. Coaching van de werkvloer [↗](#)

● **FAQ's** [↗](#)

1. Is er een minimumtaalniveau Nederlands nodig? [↗](#)
2. Wanneer kan je taalcoaching afronden? [↗](#)
3. Taalcoach of taal- én jobcoach? [↗](#)
4. Hoe maak je materiaal? [↗](#)
5. Hoe ga je om met psychosociale problemen? [↗](#)
6. Welke werkvloeren zijn goed voor taalcoaching? [↗](#)
7. Wanneer start je geen taalcoaching op? [↗](#)

● **Cases** [↗](#)

1. Awos - kunstenaar en houtbewerker, 48j, Syrië [↗](#)
2. Najib - poetsman, 23j, Afghanistan [↗](#)

WAT IS TAALCOACHING?

Taalcoaching Nederlands is het **ondersteunen** van het **aanleren** van het **Nederlands op de werkvloer**. In de context van tewerkstelling is het een aanbod voor anderstalige werknemers of vrijwilligers op de werkvloer die het Nederlands nog onvoldoende beheersen om het werk goed uit te voeren (Voor wie is het?).

De focus bij taalcoaching ligt op het verwerven van **werkvloer-specifieke woordenschat** en **-communicatie**. Taalcoaching Nederlands is een aanvulling op de formele NT2-lessen. Het beoogt op langere termijn een snellere integratie van de anderstalige werknemer op de werkvloer. Taalcoaching vertrekt vanuit reële situaties op de werkvloer. Het gaat dus niet om lessen Nederlands, maar wel om **meteen toepasbare communicatieve vaardigheden**. Door Nederlands te oefenen in reële situaties die relevant zijn voor een anderstalige werknemer, zorg je ervoor dat het Nederlands en een goede kennis ervan bijzonder tastbaar en functioneel wordt voor de anderstalige nieuwkomer. Veel nieuwkomers geven namelijk aan dat ze naast de formele NT2-lessen onvoldoende mogelijkheden hebben om hun Nederlands te oefenen.

De taalcoach betreft ook de **werkgever** en het team waarin de anderstalige werknemer meedraait in dit coachingsproces. Zo vertrekt taalcoaching vanuit een **tweeklantenbenadering**: inzetten op de ondersteuning van de anderstalige op de werkvloer, maar ook van de werkvloer in het creëren en aanbieden van optimale taal oefenkansen. Beide partijen dienen namelijk met elkaar te communiceren en beide partijen verdienen hierbij dus aandacht.



“Door te werken heb ik echt Nederlands geleerd. Ik ben namelijk niet lang naar school gegaan en het was voor mij moeilijk om hier terug te beginnen leren. Vooral door te doen en te werken en Nederlands te gebruiken heb ik de taal geleerd.”

SCHILDER, 44 JAAR, SYRIË

VOOR WIE IS HET?

“Overall waar er communicatieproblemen kunnen ontstaan, is er nood aan taalcoaching.”

TAALCOACH

Vluchtelingen in Vlaanderen moeten voldoen aan de eisen van inburgering. Dit behelst dat zij het taalniveau 1.2. (A2) van het Europees Referentiekader moeten behalen. Via [deze link](#) krijg je een idee wat deze niveaus inhouden en wat mensen dan effectief kunnen. Ze kunnen hiertoe **formele NT2-lessen** volgen, maar de **combinatie met contextueel leren in relevante contexten** is vaak een noodzakelijke aanvulling om het **Nederlands te gebruiken**. Zo integreert men wat men formeel leert in een dagelijkse context en draagt het meedraaien op de werkplek bij tot integratie.

Onafgezien van het taalniveau Nederlands dat nieuwkomers reeds hebben bij de opstart op een werkvloer, hebben **alle anderstalige nieuwkomers op een werkvloer baat bij taalcoaching**. Dit geldt evengoed voor ‘oudkomers’ die het verplichte inburgeringsniveau reeds bereikt hebben. Taalcoaching is nuttig omdat de vakwoordenschat van de werkvloer wordt aangeleerd. Beroepspecifieke woordenschat komt in de NT2-lessen meestal niet aan bod. Werknemers leren via

taalcoaching beter begrijpen wat moet gebeuren en wat van hen verwacht wordt op die werkvloer. Het functioneel leren, stimuleren en oefenen van het Nederlands in een relevante context is voor velen een noodzakelijke aanvulling op wat ze leren in de formele NT2-lessen. Ook worden ze op werkvloeren vaak geconfronteerd met spreektaal en dialecten waardoor er een verschil is met wat ze in de NT2-lessen leren. **De optie taalcoaching wordt dus best altijd onderzocht wanneer een anderstalige nieuwkomer start op een werkplek.**

“Het werk sluit aan bij mijn werk in Syrië. Alleen het dialect was in het begin een probleem. Sommige werktuigen hebben een andere naam in het dialect. En ‘zijde gij ier gère’, dat begreep ik ook niet.”

LASSER, 29 JAAR, SYRIË

Ook **werkgevers** en de werkplekken krijgen tips van de taalcoach. Voor werkvloeren en teams waar voor het eerst een anderstalige nieuwkomer komt werken, is taalcoaching altijd een **aanrader**. Zo krijgen ze praktische tips om de **communicatie** te **verbeteren** en leert een werkgever ook op een andere manier kijken naar de functie van het Nederlands op de werkvloer. Werkgever en collega's op de werkvloer zijn zich bijvoorbeeld vaak niet bewust van het dialect dat ze spreken. Hen daarvan bewustmaken en meegeven dat ook zij van hun kant op hun taalgebruik kunnen letten, is vaak een nieuw inzicht. Ook werkvloeren die al veel ervaring hebben met anderstaligen,

blijven gebaat met tips van een taalcoach. Zo maakt de taalcoach ook werkvloerspecifiek materiaal aan, dat de werkvloer op termijn zelf kan gebruiken bij de opstart van een nieuwe medewerker.

“Ik zeg ook altijd dat het belangrijk is om in de pauze contact te zoeken met collega’s. Dat zeggen de werkvloerbegeleiders ook wel. De meesten hebben daar wel oog voor en dan zitten ze allemaal samen te eten ’s middags.”

TAALCOACH

“Ik heb al vaak moeten lachen. Dan denk ik: ik ga hier eens tolken Nederlands - Nederlands.”

TAALCOACH

Los van het effect op de taalverwerving Nederlands heeft taalcoaching ook nog minder direct zichtbare effecten. Je creëert taalcontact, spreekdurf, een **veilige omgeving**, vertrouwen, neemt tijd om te luisteren naar eventuele problemen en kan hen **doorverwijzen** naar de juiste actoren. Je ondersteunt de uitbouw van hun **sociale netwerken op de werkvloer** en erbuiten. Voor sommige anderstalige nieuwkomers of vluchtelingen is het zelfs een manier om hen uit hun sociaal isolement op de werkvloer en erbuiten te halen.

HOE DOE JE AAN TAALCOACHING?

Taalcoaching bevat 4 aspecten: (1) contactopname met de werkgever; (2) intake van de werkvloer en anderstalige; (3) coaching van de anderstalige en (4) coaching van de werkvloer.



1. Contactopname met de werkgever

Als taalcoach krijg je van een arbeidsbegeleider door dat een anderstalige werknemer op een werkvloer start en dat er nood is aan taalcoaching. Je krijgt de contactgegevens van de werkgever en werknemer door. Je neemt vervolgens **telefonisch contact** op met de werkgever. Je geeft aan dat je belt in verband met de opstart van een nieuwe anderstalige werknemer. Je wilt hierbij de werkgever ondersteunen. Je legt meteen een **afspraken** vast. Idealiter heeft de arbeidsbegeleider van de opstartende werknemer reeds de werkgever overtuigd van het belang van taalcoaching. De werkgever is dan reeds voldoende ingelicht over het verloop ervan. Indien dat niet zo is,

vermijd dan om te 'vragen' wanneer je kan langskomen. Zeg wanneer je kan langskomen en vraag of het voor hen past. Je aanpak dient **proactief, overtuigend** en **aanklampend** te zijn om een voet binnen de deur te krijgen. **Veel werkgevers weten niet wat taalcoaching is en kunnen er het nut dus ook niet van inzien.** Onbekend is vaak onbemind. Werkgevers hebben de reflex om te zeggen dat taalcoaching niet nodig is en/of dat er geen tijd voor is. Doe dit door onderstaande argumenten te gebruiken:

- Toon de **meerwaarde** voor het bedrijf aan. Je dient werkgevers te doen inzien dat dit tot **productiviteitswinst** leidt. Geef mee dat een medewerker die een goede opstart kent - dit impliceert een goed begrip van de communicatie en opdrachten - zich sneller zal inwerken. Het vraagt bij de opstart iets meer inzet vanuit de werkgever. Maar daardoor voorkomt hij mogelijke communicatieproblemen en -misverstanden die veel tijd vragen om ze recht te zetten. Werkgevers vinden een minimale communicatie vaak ook heel belangrijk voor de veiligheid van de werknemer en zijn collega's.
- Benadruk de **praktisch, tastbare voordelen** van taalcoaching voor de werkgever en geef voorbeelden. Geef bijvoorbeeld mee dat je materiaal aanmaakt voor de anderstalige werknemer om mee te nemen naar huis, maar dat je dit materiaal ook meegeeft aan de werkvloer. Zo kan die in de toekomst hier gebruik van maken

wanneer een nieuwe anderstalige werknemer zich aandient.

- Leg duidelijk uit dat taalcoaching geen extra taallesses zijn waarbij werknemers van de werkvloer worden gehaald, maar dat de taalcoach in een eerste fase soms **zelfs een extra werkkracht** is. De taalcoach loopt namelijk zo veel mogelijk mee op de werkvloer en maakt zichzelf de handelingen en daarbij horende woordenschat eigen die bij het werk horen. Zo werkt een taalcoach in de keuken zelf mee door groenten te snijden en op te ruimen. Dit is niet altijd mogelijk op alle werkvloeren, maar wel een streefdoel van de taalcoach (Welke werkvloeren zijn goed voor taalcoaching?).
- Geef de **voordelen** op **korte termijn** mee zoals een **vlotte opstart en integratie** van de werknemer op de werkplek.
- Licht de voordelen op **lange termijn** toe: de werkvloer en het team worden ondersteund in het samenwerken met anderstalige werknemers; de werkgever ontvangt oefenmateriaal voor andere anderstalige werknemers in de toekomst; ...
- Maak **gebruik** van laagdrempelige succesverhalen op andere werkvloeren.
- Zorg dat je goed kan schetsen wat jouw aanbod taalcoaching inhoudt en wat - indien die er zijn - de financiële kost is voor de werkvloer.

Taalcoaching

wat

wie

hoe

faq's

cases

“Er is altijd wel een duidelijk verschil tussen de werkvloeren van de privé en de vzw’s. De meeste sociale werkvloeren en vzw’s hebben wel al van taalcoaching gehoord. Ze weten ook hoe dat ineens zit en zijn er zelfs soms zelf mee bezig. Maar op de privé-werkvloeren voel je dat de economische doelstellingen vooropstaan en dat het moet vooruitgaan. Dan is de persoon die wij daar plaatsen een werknemer zoals een andere werknemer en die moet maar zorgen dat hij het kan. Bijvoorbeeld een keuken waar ik eens langs ging, en ze zeiden, ‘Oké dat is allemaal heel interessant, maar we hebben daar geen ruimte voor. Als je wil dat hij taalcoaching krijgt, dan moet hij dat buiten zijn uren doen’. Maar ze waren dan wel geïnteresseerd in het materiaal dat ik meehad voor mensen die in de keukens werken.”

TAALCOACH

Indien het niet lukt om de werkgever te overtuigen, bel hem dan 3 à 5 weken na de opstart van de werknemer standaard opnieuw op om taalcoaching nog eens toe te lichten. De nood aan taalcoaching op een werkvloer wordt namelijk vaak pas later duidelijk, bijvoorbeeld bij vragen of problemen over de communicatie op de werkvloer of als de werkgever ervaart dat er toch zaken zijn die niet zo vlot lopen. Vraag dus hoe de opstart van de werknemer verlopen is, pols naar eventuele communicatieproblemen, de vooruitgang van het Nederlands, de dynamiek in het team, enz. Luister vooral goed naar wat de werkgever vertelt. Pik hieruit signalen op en gebruik deze om nog eens de voordelen van taalcoaching te benadrukken. Je dient het aanbod taalcoaching blijvend onder de aandacht van werkgevers te brengen, ook nadat werknemers al maanden op een werkvloer bezig zijn. Laat het dus niet los als werkgevers bij de eerste of tweede keer niet happen.

2. Intake van de werkvloer en anderstalige werknemer

Heb je de werkgever mee, maak dan een afspraak voor een intake van de werkvloer. Je verzamelt in samenspraak met de werkgever en/of de werkvloerbegeleider voldoende achtergrondinformatie over de uit te voeren functie. Je doet deze intake **samen met de werkgever en de werknemer** die je zal coachen. Zo bepaal je samen met beide partijen wat de prioriteiten zijn bij aanvang en kom je tot een consensus.

In een gesprek met de werkgever bekijk je welke **taalvaardigheden** en taalhandelingen op de werkvloer regelmatig aan de orde zijn en van belang zijn voor het **goed functioneren** van de werknemer. Hiervoor kan je dit eenvoudig en praktisch intakeformulier gebruiken.

De intake op de werkvloer is een cruciaal moment om meteen een goede band met de werkvloer en werknemer op te bouwen. Een goed eerste contact is belangrijk om tijdens de coaching een **vertrouwensrelatie** op te bouwen met werkgever en -nemer. Via het gesprek met de werkvloerbegeleider en de werknemer luister je goed naar wat ze beiden nodig achten op de werkvloer. Je gaat na wat er in de beginfase aandacht moet krijgen en je maakt hierover **samen afspraken**.

Het is een **aandachtspunt** om bij de intake niet enkel te focussen op de anderstalige, maar ook goed de **noden van de werkvloer** in kaart te brengen. Er worden prioriteiten op beide vlakken afgesproken.

Op het eind van de intake leg je meteen data vast voor de eerste 3 à 4 sessies.

[zie bijlage
Intakeformulier](#)

3. Coaching van de anderstalige werknemer

Na de intake start de individuele coaching. De coaching van de werknemer en werkgever vinden in dezelfde periode plaats. Het traject voor de anderstalige werknemer bestaat uit **minimaal 7 sessies van ongeveer 2u/week**, maar kan afhankelijk van individuele noden omvangrijker zijn. Maatwerk en flexibiliteit zijn immers een belangrijkste vereiste. De doelgroep **anderstalige nieuwkomers** die nog bezig is met inburgering vraagt toch een **intensievere aanpak** rond taalcoaching dan andersstalige werknemers die al langer in Vlaanderen zijn. **Wekelijks** een **sessie** inplannen in de **opstartfase** is dus zeker aan te raden.

Geef zeker bij de doelgroep **anderstalige nieuwkomers zo snel mogelijk sessies** taalcoaching na de opstart op een werkvloer. Uiteraard ben je hierbij afhankelijk van de bereidheid van de werkgever om dit toe te laten, maar benadruk dat de eerste dagen van cruciaal belang kunnen zijn voor de groeikansen van de werknemer op de werkvloer.

Twee insteken zijn van belang in taalcoaching: focus op vakjargon en op de sociale context.

- Je oefent met de werknemer het vakjargon dat nodig is om de doelstellingen op de werkvloer te realiseren. Dit omvat nieuwe woordenschat van materialen die ze gebruiken, instructies (woorden en zinnen) en andere nodige communicatie die bij het

uit te voeren werk horen (Hoe maak je materiaal?). Hierbij tellen de principes: opfrissen, permanent inoefenen en herhalen zodat wat geleerd is kan 'inslijten'.

- Naast vaktechnisch jargon onderstreep je ook het belang van het kennen van de Nederlandse taal in de sociale context. De werknemer moet contacten kunnen leggen met collega's om zich goed te voelen op de werkvloer. De geplaatste persoon zal op die manier de job beter volhouden en makkelijker vragen durven stellen. Zijn medecollega's zien hem ruimer dan 'iemand die komt leren'. Geduld en begrip worden gemakkelijker opgebracht voor iemand waar je contact mee kan leggen.

Je ondersteunt de werknemer 'on the job', observeert tijdens het uitvoeren van zijn taken en gebruikt deze contextuele situaties om taal aan te brengen. Vaak voer je **het werk zelf mee uit** om een goed beeld te vormen van wat er van communicatie op de werknemer afkomt. Je herhaalt de woordenschat en brengt bijkomend materiaal aan om het leerproces te bevorderen. Afhankelijk van de situatie gebruik je verschillende leerstijlen. De ene leert sneller door hem expliciet te ondervragen over woordenschat, bij de ander door tijdens het werk spontaan deze zaken te benoemen. Je bent als het ware gelijmd aan de persoon waarmee je bezig bent. Je observeert, herformuleert, bekijkt het contact met andere collega's. Het vraagt een zekere **alertheid** om constant op het moment te kunnen inspelen.

Indien de werkgever dit toestaat, probeer enkele keren de werknemer **apart te nemen** in een rustige omgeving. Dit afgezonderd zitten opent ruimte om over andere dingen te praten dan over het werk. Je kan vragen hoe het globaal met de werknemer gaat, hoe zijn werkvloerervaringen zijn, enz. Focus hierbij ook op het Nederlands en bied oefenkansen aan. Ook al ligt de focus minder op het werk, toch is dit een waardevolle aanvulling bij een sessie. Het bevordert je **vertrouwensrelatie** met de werknemer. Een goede vertrouwensrelatie en een veilige omgeving is belangrijk om een taal te kunnen oppikken.

Geef ook materiaal en **oefeningen** aan de werknemer om **mee** naar huis te nemen. Werknemers die thuis nog eens herhalen wat je met hen op de werkvloer oefende, gaan **zichtbaar sneller vooruit**. Het loont dus zeker om werknemers aan te sporen thuis te oefenen. Stel je echter niet bestraffend op indien de werknemer dit thuis niet meer doet. Leg de bal in zijn kamp en benadruk dat het in zijn voordeel is.

“Hij is zeer hard vooruitgegaan in zijn Nederlands. Ik hoor hem ook bijna nooit Engels praten, hij wil echt zoveel mogelijk Nederlands gebruiken en creëert echt oefenkansen voor zichzelf.”

IT-BEDRIJF

4. Coaching van de werkvloer

4.1. De werkvloer(begeleider)

Om taalcoaching maximaal rendabel te maken is het belangrijk dat de werkvloer een **werkvloerbegeleider** die de nieuwe werknemer ondersteunt, aanstelt. Werkvloeren zijn heel verschillend in hun houding t.a.v. taalcoaching. Afhankelijk van persoonlijke visies of ideeën van werkvloerbegeleiders over taalverwerving zullen ze al dan niet openstaan voor tips die je geeft. Je begeleidt de werkvloerbegeleider in het **omgaan en aansturen van de anderstalige**. Net zoals bij de werknemers krijgt hij **'on the job'-tips** over klare taal en hulpmiddelen die het dagelijks werk ondersteunen (vb. visueel materiaal, eenvoudige instructiefiches ...). Je doet dit gelijktijdig met de coaching van je anderstalige. Je bent evenveel aan de werkvloerbegeleider gelijmd als aan de anderstalige werknemer. Je observeert de collega's en werkvloerbegeleiders en geeft instant tips.

“Flexibiliteit is zeer belangrijk. Soms moet je je kunnen profileren, soms moet je je onzichtbaar kunnen maken, afhankelijk van de werkvloer. Maar toch altijd met hetzelfde doel. Je moet taalgevoelig zijn. Dat is iets dat groeit. Bijna een extra zintuig dat er bij anderen de dingen uithaalt: ‘Als je het zo zegt, dan gaan ze het niet begrijpen’. Het kunnen tolken van Nederlands naar Nederlands.”

Geven werkvloeren aan dat ze weinig tijd hebben, hou het dan bij simpele tips. Stel je hierbij diplomatisch op. Het is belangrijk dat werkvloeren jouw **meerwaarde** inzien. Dit is vaak een **groeiproces**, dus heb hier geduld in.

“Gaandeweg zien werkvloeren wel in wat de meerwaarde is. Zeker als de tewerkstelling goed loopt. Als de tewerkstelling fout loopt, dan gaat dat niet de schuld van de taalcoach zijn. Dan gaat dat een samenloop van omstandigheden zijn. Werkvloeren steken de fout dan toch wel vaak op het Nederlands. Ze zeggen dan, ‘We leggen het hem uit en hij verstaat het niet’. Maar er worden geen vragen gesteld bij ‘Hoe leg je het hem uit?’ en ‘Waarom verstaat hij het niet?’.”

TAALCOACH

Sommige werkvloerbegeleiders of collega's zullen een persoonlijke interesse tonen in wat je doet. Focus op deze mensen en maak hen **ambassadeurs** van je taalcoaching. Geef het **materiaal** dat je maakte voor de anderstalige werknemer die je coacht ook altijd aan de werkvloer(begeleider) of andere collega's die interesse tonen. Zo kunnen ook zij hiervan gebruikmaken of ernaar verwijzen als je als coach niet op de werkvloer bent.

“De VDAB stelde Khajik aan ons voor. Hij deed mee aan de selectieproeven en kwam als beste lasser uit de proeven. Hij kwam gewoon als beste uit de bus. De taal was in het begin wel eens een probleem, ja. Een taalcoach is ons komen helpen. We hebben ook een sessie voor het personeel gehouden. Sommigen riepen tegen hem, of spraken hem aan alsof hij een driejarige was. Maar na een paar maanden viel alles in plooi.”

BEDRIJFSLEIDER INDUSTRIËLE REINIGINGSMACHINES

Bespreek geregeld met de werkvloerbegeleider de **voortgang** en **evalueer** constant om de afspraken uit de intake bij te sturen. Bepaal steeds samen met de werkgever en -nemer wanneer je taalcoaching kan afbouwen (Wanneer kan je taalcoaching afronden?).

Sommige werkvloeren hebben reeds veel ervaring met anderstalige werknemers. Ze hebben vaak al goede praktijken waarmee ze experimenteerden. Als taalcoach bouw je hier best op verder. Werkvloeren investeren in een **taalbuddy** of een **taalmeter/peter**. Indien die er zijn, zorg dan dat je deze betreft in je coachingsproces. Door de aanwezige taalbuddy op een werkvloer te **versterken**, zorg je ervoor dat taalcoaching **ingebed** geraakt op een werkplek. Deze taalbuddy blijft immers meedraaien, ook nadat jouw coaching is afgelopen.

4.2. Extra aanbod

Naast de individuele ondersteuning naar de werkvloerbegeleider kan je ook een **opleiding** of **workshop** voorzien voor de werkvloerbegeleiders of teams en intervisie-momenten organiseren. Voorbeelden van te behandelen thema's zijn:

- **De zorg voor een veilig leerklimaat.** De werknemer moet zich voldoende 'veilig' voelen om Nederlands te praten. De vraag of boodschap moet begrepen worden, een perfect taalgebruik mag niet verwacht worden. Fouten maken mag. De werkvloerbegeleider onderbreekt de werknemer niet om fouten te verbeteren, maar parafraseert, herhaalt corrigerend. Hij praat zelf duidelijk en niet te snel. Hij praat niet op een hoger stemvolume dan normaal. Hij vermijdt kromtaal.
- **Open vragen stellen en coöperatieve werkvormen.** De werkvloerbegeleider stimuleert de werknemer zoveel mogelijk om het woord te nemen. Hij vermijdt ja/nee-vragen. Hij stelt open vragen zodat de werknemer uitgedaagd wordt om te praten, te herhalen of aan te vullen. Hij laat de werknemer instructies en afspraken herhalen. Zo zijn beide partijen zeker dat informatie goed werd begrepen. Je stimuleert als taalcoach de werkvloerbegeleider om coöperatieve werkvormen te gebruiken. Hij laat de deelnemer zelf oplossingen voorstellen, hij vraagt feedback aan de deelnemer na het uitvoeren van een taak ...

- **Taal-oefenkansen creëren op de werkvloer.** De werkvloerbegeleider kan het werk zo organiseren dat er taal oefenmomenten geïmplementeerd worden. Hij kan bijvoorbeeld de werkopdrachten geven aan het begin van de dag waarbij hij speciale aandacht heeft voor de anderstalige werknemer. Hij kan ook vragen op het einde van de dag om uit te leggen wat de werknemer gedaan heeft. Hij kan andere collega's inschakelen om deze oefenkansen aan te bieden. Hij kan de werkvloer 'taal'-rijker maken door bijvoorbeeld te werken met pictogrammen die het gemakkelijker maken om het werk uit te voeren of de nodige woordenschat te helpen herinneren.

“Het is sowieso moeilijker voor Maher om te communiceren. Bijvoorbeeld om verlof in te dienen moet iedereen het zelf online aan mij aanvragen voor een bepaalde deadline. Bij hem is die deadline wat soepeler en mag hij het op papier geven. Het is allemaal in het Nederlands en er staan zaken in die niet simpel zijn. Wij doen dat dan voor hem en dat zijn aanpassingen die je met plezier doet. Als ik het niet zou doen dan staan er zeven anderen klaar om dat wel voor hem te doen. Ze doen alles voor hem. Het is ook omdat, als ze zien dat je wil werken en wil bijleren, je snel geaccepteerd wordt in een groep.”

TEAMVERANTWOORDELIJKE COLRUYT

Praktisch-organisatorisch is het niet altijd een evidentie om een opleiding of workshop te organiseren. Tijd vrijmaken in een team of iedereen op een zelfde moment bijeenkrijgen blijkt geen sinecure. Werkvloeren hebben zoveel prioriteiten dat een opleiding rond taalcoaching vaak onderaan dat prioriteitenlijstje belandt. Het is dus een onderwerp dat je geregeld opnieuw moet aankaarten. Breng het aanbod dus regelmatig onder de aandacht.



FAQ'S

1. Is er een minimumtaalniveau Nederlands nodig?

“Nee, er is een minimum aan attitude nodig om taalcoaching te laten renderen. Bijvoorbeeld Mohammed zei niets, niets gewoon, dat gaat niet. Je kunt niet aan taal werken als er niet gepraat wordt. Maar dit is wel de minderheid hoor.”

TAALCOACH

Er is **geen minimum aan taalniveau Nederlands** nodig om taalcoaching op te starten. Afhankelijk van het soort job kan je taalcoaching geven aan iemand die nog niet is opgestart in NT2-lessen. Er is echter wel een **positieve attitude, veel wil en motivatie** nodig vanuit de werknemer én werkgever. De werknemer moet openstaan om **oefenkansen Nederlands te grijpen** en **tijd te investeren** in het studeren van de werkvloer-woordenschat. De werkgever moet bereid zijn om oefenkansen Nederlands aan te bieden en hierin ook werktijd te investeren. Je kan niet aan het Nederlands werken als beide partijen er niet voor openstaan.

Voor zeer laagtaalvaardige werknemers die traag leren kan je als taalcoach het gevoel krijgen - zeker in de beginfase - dat je geen

wat

wie

hoe

faq's

cases

voortgang boekt. Toch levert het op om week na week langs te gaan en in te zetten op de principes **opfrissen, permanent inoefenen en herhalen**. Er is steeds een moment waarop er uiteindelijk een **doorbraak** komt. Voor dergelijke werknemers is het belangrijk om de zelfstudie thuis extra te stimuleren. Zo krijg je sneller zichtbare voortgang.

“Taalcoaching starten met iemand die nog niet gestart is in NT2, dat kan. Je start niet met ‘hallo’, want je bent op een werkvloer. Het blijft belangrijk dat hij kan functioneren op die werkvloer. Of hij zichzelf kan voorstellen of niet, dat maakt dan eigenlijk niet uit. Het belangrijkste is dat hij leert, als ze hem vragen, ‘Snijd de paprika!’, dat hij weet wat paprika is. Want het mesje kan je hem tonen, snijden kan je tonen, maar hij kan geen bloemkool pakken.”

TAALCOACH

2. Wanneer kan je taalcoaching afronden?

Als de **taalvaardigheid Nederlands en integratie op de werkvloer** vlot begint te lopen, kan je als taalcoach de **intensiteit** van je taalcoaching langzaam beginnen **afbouwen**. Baseer je hiervoor op de **constante evaluaties** die je met de werkvloerbegeleider en -nemer opzet over de voortgang van het Nederlands. Betrek hierbij ook de arbeidsbegeleider die de tewerkstelling realiseerde en het algemeen functioneren van de werknemer tijdens zijn nazorg opvolgt. **Evoluties**

op vlak van het Nederlands dien je steeds mee te nemen in de globalere evaluaties van de werknemersprestaties op de werkplek.

Het gebeurt wel eens dat je eigen ervaringen als taalcoach over de vooruitgang van het Nederlands op de werkvloer niet stroken met de ervaringen van de werkvloerbegeleider. Vaak komt dit omdat de werkvloerbegeleider zaken aanhaalt die verder gaan dan het Nederlands en communicatie. Vermits je als taalcoach een bekend gezicht bent op de werkvloer, spreken ze jou aan als ze verbetering nodig vinden aan de stiptheid, houding of omgang met collega's. Bewaak dit, ga hierover het gesprek aan met de werkvloer en betrek hierbij ook de arbeidsbegeleider.

“Mijn ervaring - zeker als het over negatieve dingen gaat - strookt soms niet met de ervaring van de werkvloerbegeleider. Soms heb ik het gevoel dat de werknemer het goed doet. Dikwijls gaan die gesprekken dan over dingen die niet meer de taalcoaching aanbelangen, maar dan eerder de evaluatie die er moet zijn met de arbeidsbegeleider.”

TAALCOACH

Als je besluit af te bouwen, doe dit dan **gefaseerd** en steeds in **samenspraak** met de werkgever en -nemer. Het is belangrijk dat beide partijen deze afbouw zien zitten. Voor de anderstalige werknemer in kwestie kan de aanwezigheid van een taalcoach een extra veilig

gevoel creëren, precies omdat hij vaak een vertrouwensband met je heeft. Dat de taalcoach stopt, kan voor stress en onzekerheid zorgen. Veel werknemers geven vaak aan dat ze zelf hun Nederlands nog niet voldoende vinden. Hierbij dien je duidelijk te stellen dat het niet je opdracht is om als taalcoach hiervoor te zorgen. Je geeft bij het afsluiten steeds tips mee aan beide partijen om het Nederlands blijvend te stimuleren.

“Er zijn werkvloeren die je daar fulltime zouden houden als ze kunnen. Ze zijn zeer dankbaar en geïnteresseerd in de vooruitgang van mensen.”

TAALCOACH

“Het overleg met de werknemer in kwestie moet ik meestal met een korreltje zout nemen want de meesten zouden ook gewoon mij privé willen meenemen naar huis, bij wijze van spreken. Als ik dan zeg, ‘Volgende week is de laatste keer’, dan kijken ze me zo verschrikt aan en zeggen ze, ‘Maar allé mijn Nederlands is nog niet goed genoeg’. En dan zeg ik, ‘Het is niet mijn taak om ervoor te zorgen dat je perfect Nederlands gaat spreken. Dat is iets wat je zelf moet doen. Ik heb je geholpen op de werkvloer, je moet sowieso verder naar school gaan en verder blijven oefenen, maar niet meer met mij’.”

TAALCOACH

3. Taalcoach of taal- én jobcoach?

Vermits je als taalcoach vaak op de werkvloer komt, word je geregeld in de rol van jobcoach geduwd. Het is niet altijd gemakkelijk om die zaken gescheiden te houden. Taalverwerving Nederlands, integratie en algemeen functioneren op de werkvloer zijn nauw met elkaar verbonden. De combinatie van taal- en jobcoach in één medewerker is daarom een goede keuze. Het is voor de werkgever en -nemer klantvriendelijker om zich tot één persoon als casemanager te richten eenmaal een werknemer op een werkvloer start.

Ben je enkel taalcoach, dan dien je constant informatie met de arbeidsbegeleider uit te wisselen over het functioneren van de werknemer. Beide begeleiders komen immers geregeld op dezelfde werkvloer en beiden vangen daar signalen op. De constante uitwisseling kan uitdagend zijn gezien de taalcoach en begeleiders niet altijd tot dezelfde teams of organisaties behoren en fysiek op andere plekken zitten. Het vraagt dus praktisch veel puzzelwerk om alle agenda's op elkaar af te stemmen: werknemer, de arbeidsbegeleider, de taalcoach en de werkvloer. Dit verhelp je als de taalcoach ook de jobcoaching op zich neemt.

4. Hoe maak je materiaal?

Doorloop onderstaande stappen in het aanmaken van materiaal:

- Ga tijdens het intakegesprek zeker na of de **werkvloer** zelf al **materiaal** heeft en je dit kan gebruiken.
- Contacteer je collega-taalcoaches of andere organisaties waar taalcoaches actief zijn en vraag na of ze hun materiaal willen delen. Veel verschillende organisaties, werkgevers en taalcoaches maken over geheel Vlaanderen en Nederland **materiaal aan op maat van specifieke beroepen**.
- Ga ook na in welke mate je taalcoaching ter plaatste kan verrijken door gebruik te maken van **e-learning-methodieken**. Het **E-NodW-project** werkte deze overzichtelijke [website](#) uit, waar je interessant materiaal terugvindt.
- Gebruik **bestaand materiaal van het bedrijf** zoals onthaalbrochure, arbeidsreglement, draaiboeken, instructiefiches, prikboarden, en bouw hier op verder.
- Neem **foto's** van handelingen en teksten op de werkvloeren en gebruik deze in je materiaal. Dat verhoogt de herkenbaarheid. Vul dit aan met woordenlijsten gekoppeld aan het takenpakket en het jobdoelwit van de deelnemer.
- Gebruik **zoekmachines** op het **internet** om woordenlijsten op te zoeken, afbeeldingen en pictogrammen te gebruiken.

- Je zal geregeld taalcoachen voor beroepen die je zelf minder goed of niet kent. Dit vereist wat **studiewerk** als taalcoach. Het internet brengt je hierbij al een heel eind op weg.

5. Hoe ga je om met psychosociale problemen?

Het opbouwen van een **vertrouwensrelatie** en een veilige omgeving zijn belangrijke randvoorwaarden om succesvol te taalcoachen. Door deze vertrouwensrelatie vang je vaak veel vragen op die niets met taalcoaching te maken hebben. Je kan als taalcoach hiervoor doorverwijzen naar de juiste instanties.

Veel bekommernissen, specifiek bij **vluchtelingen**, zijn echter van **psychosociale** aard. Doordat ze je vaak zien, word je ermee geconfronteerd. Zorg dus dat je als taalcoach zelf voldoende onderlegd bent om **psychosociale problemen te detecteren en door te verwijzen** naar de juiste instanties voor professionele hulp. Je kan hiervoor vormingen volgen. Neem zelf nooit de rol van professionele hulpverlener op.

6. Welke werkvloeren zijn goed voor taalcoaching?

Alle werkvloeren lenen zich tot taalcoaching, al is de ene werkvloer uitdagender om in mee te draaien, dan de andere. Zo is taalcoachen aan schrijnwerkers of houtbewerkers moeilijk op de werkvloer zelf. Er is veel lawaai, er worden oorbeschermers gebruikt en je kan niet zelf meedoen. Taalcoaching op de werkvloer integreren is dus moeilijk. In dit soort situaties moet je met de werkgever bekijken of je een **ruimte** kunt gebruiken om de anderstalige werknemer even apart te nemen, het gereedschap in de schrijnwerkerij te overlopen, enz. Een **tafel en stoelen** voor de werknemer en jezelf zijn in zo'n (rustige) ruimte het minimum dat je dan nodig hebt.

“Een typisch voorbeeld: schrijnwerkers leren meestal niet opvallend beter Nederlands praten, maar maken zich wel de Nederlandse vaktermen eigen. Keukenmedewerkers maken zich de Nederlandse vaktermen en benamingen van ingrediënten meer eigen, maar slagen er ook algemeen in om beter Nederlands te praten.”

CONSULENT VRIJWILLIGERSWERK

In een kinderopvang, op een bureau, in een archief en zelfs in de keuken kan je gerust **zelf meedraaien**. Doorheen je sessies rol je gaandeweg vanzelf mee in het werk van de werknemers die je coacht.

7. Wanneer start je geen taalcoaching op?

Zoals hierboven reeds beschreven, onderzoek je best altijd de mogelijkheid tot taalcoaching wanneer een anderstalige nieuwkomers op een werkvloer start. In uitzonderlijke gevallen kan je eventueel toch beslissen om geen taalcoaching op te starten:

- De **werkplek** heeft een duidelijke visie over het aanbieden van taal oefenkansen Nederlands en neemt zich voor om dit zoveel mogelijk te stimuleren. Overschakelen naar een andere taal wordt vermeden. Ze hebben **voldoende expertise en materiaal** om met anderstaligen op de werkvloer om te gaan en slagen erin om het leerproces Nederlands op de werkplek zelf voldoende te ondersteunen. Ze stellen een taalmeter of -peter aan die het aanbieden van oefenkansen Nederlands stimuleert en de evolutie van de klant opvolgt. Ga in dit laatste geval alsnog na of je de meters en peters verder kan ondersteunen en of er een aanbod bestaat waarmee je hen kan ondersteunen.
- **De werkplek heeft zelf een taalcoach** ter beschikking die ze inschakelt voor nieuwe werknemers.
- De werkplek **weigert** de aanwezigheid van een **taalcoach** Nederlands. Zoals reeds beschreven onder de contactopname met werkgevers dien je hieromtrent aanklampend te werken. Dat sluit niet uit dat werkgevers zijn die er nooit voor zullen openstaan.

- De werkplek is een **omgeving waar weinig Nederlands gesproken** wordt, alsook de uit te voeren taken vereisen zeer weinig kennis van of communicatie in het Nederlands. Het is een moeilijk evenwicht in welke mate je de aanwezigheid van taal oefenkansen Nederlands bij een werkgever laten voorgaan op een mogelijke tewerkstelling in een minder taalrijke omgeving. Zeker bij anderstalige nieuwkomers waarvoor je integratie via werk wil bewerkstelligen. Gaat tewerkstelling voor op aanwezige taal oefenkansen? Zo zijn opgravingen voor een archeologisch bedrijf fysiek zwaar en repetitief werk waarbij weinig tot geen communicatie op de werkvloer aan te pas komt. Het kan dan moeilijk zijn om je meerwaarde als taalcoach te realiseren. Toch kan het nuttig zijn om alsnog na te gaan of er mogelijkheden zijn om aparte sessies met de werknemer te doen of om tijdens de pauzes aan te sluiten zodat het contact tussen de verschillende collega's bevorderd wordt.

Taalcoaching

wat

wie

hoe

faq's

cases



Awos - kunstenaar en houtbewerker, 48j, Syrië

“De vraag voor de taalcoaching van Awos, een 48-jarige beeldhouwer uit Syrië, komt via zijn vrijwilligerswerkplek waar hij meewerkt als schrijnwerker in het Museum voor Industrie, Arbeid en Textiel in Gent. Bij de het intakegesprek komt Awos direct bij mij over als een heel vlotte man. Op dat moment, na nog maar 10 maand Nederlands leren, kan hij al mooie korte zinnestukjes maken. Zijn uitspraak is goed. Hij spreekt duidelijk en traag. Hij heeft geen spreekangst en toont veel interesse in de taalcoaching. Na een gesprek met zijn begeleidster op de werkvloer beslissen we om vooral aan zinsbouw en technische woordenschat te werken. De werkvloer is zeer toegankelijk voor taalcoaching. Er is ook een aparte ruimte om te oefenen, want in het atelier is dat niet altijd gemakkelijk door lawaai van machines. De begeleiders op de werkvloer en zelf ook andere collega's tonen dikwijls interesse in de taalcoaching en staan zelf open voor tips. Er wordt echter wel veel dialect gesproken. Daar heeft Awos ook moeite mee. Het maakt hem onzeker als hij een gesprek wil meevolgen. Tijdens één van de taalcoachings leren we een aantal veel gebruikte uitdrukkingen en woorden in het dialect. Awos komt zelf dikwijls met vragen en dat maakt mijn werk ook veel aangenamer. Het toont mij ook dat hij zelf veel bezig is met Nederlands. Hij heeft een schriftje waarin hij veel woorden noteert. Na drie maand heeft Awos al een mooie sprong vooruit gemaakt. Hij kent de vakwoordenschat en kan gemakkelijker gesprekken voeren en meevolgen.”

Najib - poetsman, 23j, Afghanistan

“Najib is 23 jaar en komt uit Afghanistan. Hij doet een werkstage als poetsman in woonzorgcentrum De Zonnebloem. De vraag voor taalcoaching is heel dringend, want Najib zou niks verstaan en kan bijna niks zeggen. Tijdens het intakegesprek is inderdaad snel duidelijk dat er veel werk aan de winkel is. Najib is heel sympathiek en sociaal, maar zijn taaltje is zeer rommelig. Hij praat zeer snel, struikelt daardoor over zijn woorden en spreekt verschillende klanken verkeerd uit zoals p en b, of v. Hij is ook volledig analfabeet in zijn eigen taal, dus moet de taalcoaching volledig visueel en auditief gebeuren. Na een aantal weken wordt het snel duidelijk over welke uitzonderlijke wilskracht en motivatie Najib beschikt. Hij toont heel veel interesse in de taalcoaching en komt elke week aandraven met voorwerpen, waarvan hij de naam graag wil weten. Tijdens het samenwerken en het poetsen van de kamers benoemt hij constant alles wat er te zien is. We oefenen ook elke week op zijn uitspraak. We gebruiken daarvoor ook de spraakrecorder op zijn telefoon. Ik spreek de woorden juist in en hij herhaalt. Zo kan hij thuis ook opnieuw luisteren en oefenen. Tijdens één bepaalde taalcoaching neemt hij mij plots mee op bezoek bij een oude demente dame. Als ik zie hoe hij op zijn eigen vlotte manier communiceert met de dame, word ik er zowaar emotioneel van... Al zijn collega's en de begeleidster zijn zeer positief. 'Najib wil alleen maar Nederlands spreken', luidt het overal. De taalcoaching heeft bijna 4 maanden geduurd. Ondertussen kreeg Najib zijn contract artikel 60.”

TAALCOACH

wat

wie

hoe

faq's

cases

