

Taalscan



Inleiding

Herkent u dit?

- Een collega die instructies niet begrijpt.
- Een medewerker die niet meepraat in het werkoverleg.
- Een medewerker die niet mee kan doen aan de vakscholing.

Taalproblemen spelen in deze situaties vaak een grote rol. Bij veel medewerkers, vooral medewerkers die laagopgeleid zijn of medewerkers die een andere moedertaal hebben, is hun taalniveau een barrière om goed te kunnen functioneren.

FNV, VNO-NCW en MKB-Nederland zien het belang van een goede beheersing van de taal voor iedereen die werkt of werk zoekt. In 2007 hebben werkgevers, werknemers en de overheid een convenant gesloten met het doel laaggeletterdheid op de werkvloer terug te dringen. Met taalcurricula of specifieke begeleiding kunnen medewerkers hun taalvaardigheid verbeteren waardoor zij beter gaan functioneren. Dat is niet alleen prettig voor het bedrijf, ook de medewerkers zelf zijn hier blij mee. Voor hen betekent een goede taalvaardigheid een sterker zelfvertrouwen en een ander perspectief: vakscholing is nu wel een realistische optie en inbreng in het werkoverleg brengt andere gesprekken met zich mee en een andere relatie met collega's.

Maar wanneer is een taal cursus zinvol voor een medewerker? Met de taalscan heeft u een instrument in handen waarmee u deze vraag kunt beantwoorden.

U kunt de taalscan downloaden via www.fnv.nl/taalscan, www.vno-ncw.nl, www.mkb.nl.

Wat is de taalscan?

In de taalscan worden de gespreksvaardigheid, lezen en schrijven beoordeeld. De scan bestaat uit twee delen:

- Een gesprek, op basis waarvan de gespreksvaardigheid wordt beoordeeld. Ook wordt beoordeeld of het zinvol is dat de medewerker de lees- en schrijfoopdrachten gaat maken.
- Een korte test met vragen en opdrachten, waarmee de lees- en schrijfvaardigheid wordt beoordeeld.

De taalscan bestaat uit dit document (voor de afnemer van de taalscan) en een apart document met teksten en opdrachten (voor de medewerker).

De taalscan is geen toets en op basis van de resultaten van de scan kunt u iets zeggen over de wenselijkheid van een taal cursus en globaal iets over het niveau van taalvaardigheid van de medewerker. De organisatie die een taal cursus aanbiedt, zal het precieze taalniveau meten.

De taalscan is een flexibel instrument. In de taalscan staat bij verschillende stappen de keuze vermeld: doorgaan of niet. Als u de taalscan afneemt, doet u dus niet altijd alle opdrachten. Wat u precies doet, hangt af van de taalvaardigheid van de medewerker en de taalvaardigheid die van hem verwacht wordt (zie verder: Instructie).

De taalscan kan worden afgenomen door P&O'ers, vakbondsleden, leidinggevenden en or-leden.

Wat is het doel van de taalscan?

De taalscan is een instrument om samen met een medewerker in gesprek te raken over zijn taalvaardigheid en samen te onderzoeken of het volgen van een taaltraject zinvol of noodzakelijk is.

Een taal cursus is zinvol als een medewerker taken op het gebied van gespreksvoering, lezen en schrijven moet uitvoeren, maar zijn taalvaardigheid hiervoor niet toereikend is.¹

Om dit te kunnen beoordelen, zal de afnemer van de taalscan moeten weten welke eisen aan taalvaardigheid worden gesteld aan de medewerker. Nu, voor het uitvoeren van zijn huidige functie en met het oog op de (nabije) toekomst. De afnemer moet weten:

- Wat moet de medewerker kunnen begrijpen en vertellen (mondeling).
- Wat moet de medewerker kunnen lezen en schrijven (schriftelijk).

Is er sprake van een discrepantie tussen wat de medewerker kan en wat hij zou moeten kunnen, dan is een taal cursus zinvol.

Voor wie is de taalscan bedoeld?

De taalscan is ontwikkeld voor medewerkers in de lagere functies en is geschikt voor medewerkers die in Nederland zijn geboren en naar school zijn gegaan en medewerkers die niet in Nederland zijn geboren en voor wie het Nederlands niet de eerste taal is.

Wat zijn de taal niveaus?

Eisen op de werkvloer zullen verschillen, per bedrijf en per functie. In de taalscan wordt een onderscheid gemaakt tussen taalvaardigheid op basisniveau en taalvaardigheid op een hoger niveau. Op basisniveau kan een medewerker een korte, heldere instructie lezen, een korte memo of een werkrooster, een vakantiekaart invullen en een kort bericht achterlaten voor een collega.² Hij moet mee kunnen praten in het werkoverleg, mondelinge instructies begrijpen, met collega's kunnen overleggen en mee kunnen kletsen in de pauze.

Bekend is dat leesteksten op het werk vaak een hoger niveau vereisen dan het basisniveau. Denk hierbij aan brieven van personeelszaken, een verslag of rapport, of aan het personeelsblad. Als u de taalscan afneemt, moet u weten of de betreffende medewerker ook teksten op dit niveau zal moeten kunnen lezen.

In de taalscan vindt u leesopdrachten op basisniveau en op een niveau dat hoger is, en schrijfopdrachten op basisniveau.

Wanneer kunt u de taalscan inzetten?

De taalscan zet u niet 'zo maar' in. Het moet passen in een ontwikkeling en in een beleid. De eerste fase in deze ontwikkeling bestaat uit de erkenning en de herkenning van dit probleem. De herkenningswijzer, uitgegeven door de Stichting Lezen & Schrijven, is een instrument dat hierbij wordt ingezet (zie ook: Meer informatie).

In de tweede fase onderzoekt u of de taalvaardigheid van medewerkers voldoende is om goed te kunnen functioneren. Hierbij gebruikt u de taalscan.

In de derde fase gaan medewerkers een taal cursus volgen of krijgen gerichte begeleiding bij specifieke taalproblemen.

U zet de taalscan alleen in als u de medewerkers dit perspectief - scholing of begeleiding - kunt bieden.

¹ In de tekst wordt *hij* en *zijn* gebruikt. U kunt hiervoor ook *zij* en *haar* lezen.

² Basisniveau wil zeggen niveau 1,2 Blokkendoos Nederlands (2001) en niveau A1 en A2 Raamwerk Nederlands in (v)mbo-opleiding, beroep en maatschappij (2007), of niveau 1F in Over de drempels van taal en rekenen (2008). Veel informatieve teksten zijn geschreven op een hoger niveau.

Wat is de aanleiding om de taalscan in te zetten?

Er zijn verschillende aanleidingen om de taalscan bij medewerkers af te nemen.

De aanleiding kan liggen bij de medewerker zelf:

- De medewerker geeft aan moeite te hebben met bepaalde taken en denkt dat dit te maken heeft met zijn taalvaardigheid (hij kan zich niet goed verstaanbaar maken, hij begrijpt anderen niet, heeft moeite met lezen of schrijven).
- Er zijn signalen dat de medewerker misschien moeite heeft met lezen en schrijven (niet willen werken met de computer, niet willen schrijven met als excuus een onleesbaar handschrift, zich vergissen in afspraken) of moeite heeft goed te functioneren in gesprekken (bijvoorbeeld in werkoverleg).

De aanleiding kan liggen bij het bedrijf:

- In het opleidingsbeleid is aandacht voor basisvaardigheden; het management wil weten welke werknemers hiervoor in aanmerking komen.
- Basisvaardigheden zijn een aandachtspunt in loopbaangesprekken.
- Er zijn veranderingen in het bedrijf, of op een afdeling; er worden gesprekken gevoerd met alle medewerkers over hun toekomstperspectief.

De taalscan en dan?

Het verzorgen van een taal cursus voor laagopgeleide volwassenen is in principe een taak van het volwassenenonderwijs, onder verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeenten stellen voor dit type onderwijs de zogenaamde WEB-gelden beschikbaar. Taalonderwijs kan ook worden gevolgd in het kader van inburgeringscursussen (zie hieronder).

Bedrijven die medewerkers willen stimuleren om hun taalniveau te verhogen, hebben verschillende mogelijkheden:

- Het bedrijf kiest voor een opleiding/cursus of begeleiding op de werkvloer. Deze kan gegeven worden door een eigen taaldocent, docenten van een ROC, of door docenten van een particulier bureau. Het voordeel van een cursus op de werkvloer is dat de cursus in de context van het bedrijf plaatsvindt en specifiek gericht wordt op de werkzaamheden en het functioneren in het bedrijf. Daarom heeft deze optie de voorkeur.
- Het bedrijf kiest ervoor om medewerkers deel te laten nemen aan bestaande taalcursussen. Deze worden veelal

gegeven door ROC's, soms door particuliere bureaus. Het bedrijf verwijst de medewerker naar een cursus.

Financiering en uitvoerders

Het bedrijf kan het onderwijs zelf of met geld uit de scholingsfondsen financieren, of kan aanspraak maken op geld van de gemeente. Voor taalcursussen kan een beroep gedaan worden op de WEB-gelden. Wanneer een taal cursus met geld van de gemeente wordt gefinancierd, moet – in ieder geval tot 2013 – de cursus worden verzorgd door een ROC. Voor inburgeringscursussen kan een werkgever een beroep doen op de inburgeringsgelden van de gemeente. De verplichting om zo'n cursus uit te laten voeren door een ROC geldt hier niet. Van belang is dat taalaanbieders aantoonbare kwaliteit kunnen leveren.

ROC's

Een ROC – de afkorting van Regionaal Opleidings Centrum – is een onderwijsvoorziening voor middelbaar beroepsonderwijs en volwassenenonderwijs. Het taalonderwijs is meestal ondergebracht in de afdeling Volwassenenonderwijs of Educatie.

Er zijn ongeveer 40 ROC's in Nederland, in iedere regio vindt u een ROC. Als u wilt samenwerken met een ROC voor taalonderwijs, kunt u het best contact opnemen met de afdeling Educatie. Sommige ROC's hebben een contractpoot, die onderwijs in opdracht van derden uitvoert.

Op www.mboraad.nl (zie Het mbo, Onderwijsinstellingen) vindt u een kaart van Nederland met alle ROC's.

Particuliere bureaus

In Nederland zijn verschillende particuliere onderwijsbureaus actief, vooral op het gebied van Nederlands als tweede taal en inburgering. Het is niet mogelijk hier een overzicht van te geven.

Inburgering

Voor bedrijven is het belangrijk om te weten dat medewerkers inburgeringsplichtig zijn of graag willen inburgeren en in dit kader (taal)onderwijs kunnen volgen. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de inburgeringsplicht.

Sinds 1 januari 2007 bestaat de Wet inburgering. De wet houdt in dat mensen die naar Nederland komen en mensen die in Nederland wonen, verplicht zijn de Nederlandse taal te leren en de Nederlandse samenleving te kennen. Hiertoe moeten zij een inburgeringscursus volgen en een inburgeringsexamen afleggen. In inburgeringscursussen wordt aandacht besteed aan de Nederlandse taal, de Nederlandse cultuur en de Nederlandse samenleving.

Volwassenen tussen de 18 en 65 jaar die

- voor 1 januari 2007 in Nederland wonen,
 - geen Nederlands paspoort hebben,
 - op leerplichtige leeftijd minder dan 8 jaar onderwijs gevolgd hebben in Nederland,
 - geen diploma's hebben waaruit blijkt dat zij de Nederlandse taal en Nederland goed kennen,
 - niet uit de Europese Unie, Zwitserland of de Europese Economische ruimte komen,
- moeten inburgeren.

Zie voor meer informatie: www.vrom.nl, dossier Inburgeren in Nederland.

Meer informatie

Op de website www.taalkrachtvoorbedrijven.nl kunt u meer vinden over laaggeletterdheid in bedrijven. Er zijn voorbeelden van bedrijven die laaggeletterdheid willen bestrijden, u kunt lezen over de aanpak hiervan en de resultaten. Ook vindt u hier de 'Herkenningwijzer' voor bedrijven waarin u attent wordt gemaakt op signalen en uitspraken van medewerkers en kort hoe u hierop kunt reageren. Signalen zijn bijvoorbeeld: een medewerker leest geen nieuwsbrief of mededelingen op het (elektronisch) prikbord, of een medewerker heeft nooit belangstelling voor een cursus.

De Stichting Lezen & Schrijven heeft verschillende onderzoeken gepubliceerd over laaggeletterdheid die interessant zijn voor bedrijven, zie www.lezenenschrijven.nl. Een van deze onderzoeken is 'Laaggeletterd in het werk. Een kwalitatief onderzoek naar lees-, schrijf- en rekentaken in de kenniseconomie' (2006).

Er is een landelijk telefoonnummer dat mensen die moeite hebben met lezen en schrijven kunnen bellen: 0800 023 44 44. Zij krijgen informatie over cursussen in de buurt.

Met het programma 'Lees en Schrijf!' kunnen volwassenen individueel werken aan hun taalniveau. Dit programma bestaat uit:

- verschillende televisieseries, waarvan een specifiek over taal op je werk,
- een website met veel oefeningen en waarop je ook de televisiefilms kunt zien: www.leesenschrijf.nl,
- werkboeken die je kunt bestellen op hetzelfde nummer: 0800 023 44 44. Deze werkboeken zijn gratis.

De FNV heeft twee brochures uitgegeven:

'Vakbondswerk met perspectief. Brochure over cursussen Nederlands op de werkvloer, laaggeletterdheid en inburgering.' FNV Pers, Amsterdam, mei 2008. Een geactualiseerde versie verschijnt in september 2010.

'Begrijpen is het meest bijzondere woord. Stappen in het FNV-project Nederlands op de werkvloer.' FNV Pers, Amsterdam, september 2008. Een geactualiseerde versie verschijnt in juli 2010.

Instructie

Afname van de taalscan

U volgt de stappen zoals aangegeven in dit document. Per stap staat aangegeven wat u kunt doen, voor welke keuze u staat en wat de vervolgstap zal zijn.

De globale lijn is als volgt:

- 1** Stap 1, 2 en 3 doet u altijd. U bespreekt met de medewerker de aanleiding tot dit gesprek (stap 1). U gaat in gesprek met de medewerker over zijn taal (stap 2 en 3).
- 2** Na stap 3 volgt een keuzemoment. Afhankelijk van de uitkomsten van dit gesprek, gaat u door met de leesopdrachten, of u gaat over tot de afronding van dit gesprek (stap 13 en volgende).
- 3** U laat de medewerker een aantal teksten lezen en stelt hier vragen bij (stap 4 tot en met stap 10). In deze stappen zijn keuzemomenten verwerkt. U zult niet met iedere medewerker alle stappen zetten.
- 4** Indien wenselijk gaat u door met de schrijfoopdrachten (stap 11 en 12).
- 5** U rondt het gesprek af (stap 13, 14 en 15).

In stap 5, 6 en 7 vindt u leesopdrachten op basisniveau, in stap 8, 9 en 10 leesopdrachten op een hoger niveau. De schrijfoopdrachten, stap 11 en 12, zijn op basisniveau.

Gevoeligheden bij medewerkers

Houd er rekening mee dat het praten met medewerkers over hun taalvaardigheid gevoelig kan liggen. Wees hier alert op. Zeker voor Nederlandstalige medewerkers die moeite hebben met lezen en schrijven kan zo'n gesprek pijnlijk zijn. Het is bekend dat zij zich hier vaak voor schamen en dit vaak jaren hebben verborgen. U kunt vertellen dat er 1,5 miljoen volwassenen zijn die moeite hebben met lezen en schrijven en dat er in deze tijd veel aandacht is voor dit probleem, juist omdat mensen het zelf zo moeilijk vinden om hierover te praten en er iets aan te doen.

Checklist

U bent waarschijnlijk geen taaldeskundige en toch gaat u beoordelen hoe een medewerker de opdrachten maakt. De onderstaande checklist kan u houvast geven. U ziet de meest in het oog lopende verschillen in lezen tussen een ervaren lezer en een lezer met leesproblemen.

Ervaren lezer

- Leest dóór als hij een woord niet weet.
- Heeft geen moeite met hardop lezen.
- Leest met een gewone snelheid.
- Gebruikt verschillende leesstrategieën en weet wanneer hij een tekst wel helemaal moet lezen en wanneer niet.

Lezer met problemen

- Blijft hangen in de tekst als hij een woord niet weet.
- Kan struikelen over woorden bij hardop lezen.
- Leest langzaam tot zeer langzaam.
- Kent maar een leesstrategie: de hele tekst lezen, ook als hij specifieke informatie zoekt (zoals bijvoorbeeld gevraagd bij stap 6, tekst 2).

Hulp bij afname

Het is de bedoeling dat de medewerker de opdrachten zelfstandig maakt. Begrijpt hij bepaalde woorden niet, dan legt u deze uit. Als dit woorden zijn die niet veel voorkomen, dan zegt dit niet veel over de taalvaardigheid van de medewerker. Zijn het woorden die in het dagelijks taalgebruik en op de werkvloer veel voorkomen, dan zegt dit wel iets over de taalvaardigheid: de medewerker kent te weinig woorden en zal moeite hebben om de informatie te begrijpen.

Werken met andere leesteksten

Het kan zijn dat u liever werkt met leesteksten uit uw eigen bedrijf. Dat kan, maar zorg ervoor dat u teksten gebruikt die vergelijkbaar zijn met die in de taalscan. Ook de opdrachten moeten vergelijkbaar zijn.

Kiest u andere leesteksten, neem dan de tekst uit de taalscan erbij en kies een tekst met dezelfde kenmerken:

- de tekstsoort (badge, tekst uit arbeidsvoorwaarden, instructie, mededeling, brief, informatieve tekst),
- de lengte van de tekst,
- de hoeveelheid informatie,
- de lay-out,
- de onderwerpen,
- het taalgebruik (formeel – informeel),
- het woordgebruik (abstract – concreet; dagelijkse woorden – woorden die minder vaak voorkomen).

Stap 1

U vertelt de aanleiding: waarom vindt dit gesprek plaats?

Aanleidingen kunnen zijn:

- De medewerker zelf heeft aangegeven problemen met taal te hebben.
- De direct leidinggevende heeft opgemerkt dat de medewerker problemen heeft met taal.
- In het bedrijf wil men meer aandacht besteden aan communicatie.
- In het bedrijf is laaggeletterdheid een HRM-thema.
- Er worden nieuwe computers ingevoerd (palmtops, boordcomputer, anders).
- Er is sprake van nieuwe werkprocessen, medewerkers moeten bijscholen.
- Er is sprake van een reorganisatie, dus er wordt gekeken naar de competenties van medewerkers.
- ...
- ...

■ Check bij de medewerker of de aanleiding voor het gesprek duidelijk is, of hij u heeft begrepen.

➤ Ga door naar stap 2.

Stap 2

U bespreekt met de medewerker het doel van het gesprek, hoe dit gesprek verloopt, hoe lang dit zal duren.

Doel: Met elkaar bespreken of een taalcursus gewenst of noodzakelijk is.

Verloop: Eerst een gesprek over ervaringen van de medewerker, als het gaat om zijn talig functioneren. Daarna bespreken van een paar teksten, waar u vragen bij stelt. Eventueel nog een opdracht om iets in te vullen of op te schrijven.

➤ Ga door naar stap 3.

Stap 3

U voert een gesprek met de medewerker over zijn (taal)ervaringen.

Het **doel** van dit gesprek is tweeledig:

- U komt in gesprek met de medewerker over zijn taalvaardigheid en u krijgt informatie over zijn (problemen met) taal.
- Bij medewerkers met een andere moedertaal kunt u op basis van dit gesprek beoordelen of hun mondelinge taalvaardigheid toereikend is.

Bij Nederlandstalige medewerkers is de mondelinge taalvaardigheid vaak geen probleem. U vraagt niet naar zijn mondelinge taalvaardigheid, maar u focust vooral op de schriftelijke vaardigheden.

Medewerkers die Nederlands als een tweede taal hebben geleerd, kunnen wel problemen hebben met spreken en luisteren. U bespreekt zowel hun mondelinge taalvaardigheid als hun schriftelijke taalvaardigheid.

Mondeling

Vraag naar het mondeling functioneren van de medewerker. Heeft de medewerker zelf het idee dat hij goed mee kan in gesprekken, dat hij alles begrijpt en kan verwoorden wat hij wil zeggen? Check dit aan de hand van onderstaande lijst:

- in gesprekken met collega's
- gesprekken met leidinggevenden
- tijdens vergaderingen
- in het werkoverleg
- in functioneringsgesprekken
- met mondelinge instructies/aanwijzingen
- gesprekken met klanten
- ...
- ...

Ga op een paar situaties dieper in, bijvoorbeeld:

- Als de medewerker vertelt dat hij wel/geen moeite heeft met gesprekken met collega's, vraag hem of hij kan vertellen wie zijn naaste collega's zijn, hoe lang ze al collega's zijn en waarover ze zoal praten.
- Als een medewerker aangeeft wel of geen moeite te hebben in gesprekken met een direct leidinggevende, vraag hem te vertellen wie zijn leidinggevende is en waar hun laatste gesprek over ging.
- Als een medewerker zegt wel/geen moeite te hebben met het werkoverleg, vraag of hij u kan vertellen waar het laatste werkoverleg over ging.

■ Heeft u zelf gemerkt waar moeilijkheden zitten voor de medewerker, breng deze in. Dat kan het voor de medewerker makkelijker maken om te reageren.

■ Wees hierin concreet, niet negatief en check of uw waarneming klopt.

Bijvoorbeeld: In het werkoverleg vertelde ik dat Jan een tijd ziek zal blijven. Even later vroeg jij waar Jan was. Ik dacht dat je het niet had begrepen, is dat zo?

Schriftelijk

■ Ook bij de schriftelijke vaardigheden geldt dat u uw observaties en ervaringen met de schriftelijke taal van de medewerker kunt inbrengen. Wees zo concreet mogelijk en breng het niet als een 'veroordeling' of 'beschuldiging'.

Bijvoorbeeld: Het valt me op dat jij je vakantiedagen altijd mondeling aanvraagt, nooit het formulier invult. Klopt dat? Zo ja, heb je vaker moeite met formulieren?

Lezen

Vraag wat de medewerker vindt van de dingen die hij moet lezen: Vindt hij het moeilijk? Vindt hij het soms moeilijk? Is het geen lastig punt voor hem?

Vraag hierop door: Welk schriftelijk materiaal vindt hij moeilijk? Wat is er moeilijk aan?

Gebruik eventueel dit lijstje:

- takenkaarten
- werkroosters
- instructies
- procedures
- protocollen
- memo's/e-mails
- agenda's (voor een vergadering)
- notulen
- ...
- ...

Schrijven

Vraag de medewerker of hij het vervelend vindt - of lastig - als hij iets op moet schrijven. Zo ja, hoe komt dat en wat vindt hij vervelend of lastig?

Vraag hierop door: Wat vindt hij lastig? Om wat voor schriftelijke taken gaat het? Hoe lost hij dit op?

Gebruik eventueel dit lijstje:

- invullen van werkbriefjes
- invullen van dagstaten
- logboek
- overdracht
- rapportage
- afvinken van formulieren/kaarten
- aantekeningen maken
- ...
- ...

Vervolg

De medewerker heeft Nederlands als moedertaal.

- Uit het gesprek blijkt dat een cursus zinvol is voor de medewerker, omdat hij aangeeft veel problemen te hebben met de taal. U kunt de opdrachten overslaan.
 - Ga door naar stap 13.
- De medewerker geeft aan dat hij sommige lees- en schrijftaken moeilijk vindt. U heeft zelf de ervaring dat de medewerker problemen heeft met bepaalde lees- en schrijftaken of u weet niet veel over het taalniveau van de medewerker en u besluit in overleg met elkaar verder te gaan met de leesteksten en opdrachten.
 - Ga door naar stap 4.

De medewerker heeft een andere moedertaal.

U beoordeelt op basis van het zojuist gevoerde gesprek de mondelinge taalvaardigheid van de medewerker:

- Kunt u de medewerker goed verstaan (uitspraak)?
- Kunt u de medewerker goed begrijpen, zonder veel extra inspanningen (woordenschat, structuur van zinnen)?
- Begrijpt de medewerker wat u zegt?

Is het antwoord op al deze vragen NEE, dan is het voor de medewerker de moeite waard om taalonderwijs te gaan volgen. U heeft twee mogelijkheden:

- 1** Omdat het nu al duidelijk is dat taalonderwijs zinvol is, kunt u ervoor kiezen om de teksten en opdrachten over te slaan. ➤ Ga door naar stap 13.
- 2** U wilt toch weten hoe lees- en schrijfvaardig de medewerker is. ➤ Ga door naar stap 4.

Is het antwoord op al deze vragen JA, dan kan een taalcursus zinvol zijn als de medewerker moeite heeft met de schriftelijke taalvaardigheden.

- De medewerker zelf geeft aan moeite te hebben met bepaalde teksten of met schrijven.
- U heeft gemerkt dat de medewerker hier moeite mee heeft, of u weet te weinig van zijn taalvaardigheid.
 - Ga door naar stap 4.

Stap 4

U vraagt de medewerker of hij samen met u wil kijken naar een aantal teksten waar u vragen over stelt.

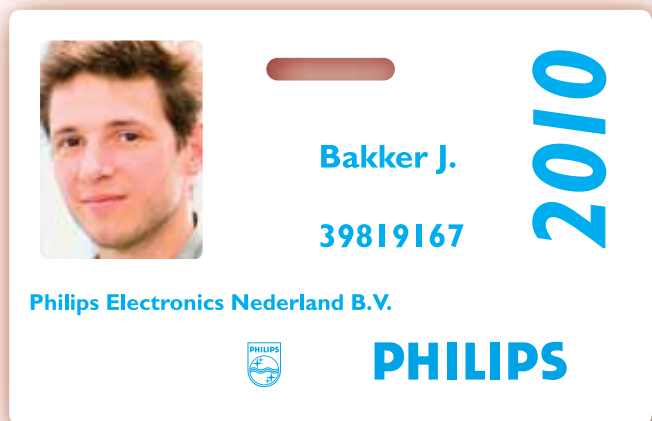
■ U vertelt dat het geen toets is, maar een manier om naar de taal van de medewerker te kijken.

➤ Ga door naar stap 5.

U geeft de medewerker een print of kopie van 'Teksten en opdrachten'.

S Stap 5

T Tekst 1



Wat doet u?

- U laat deze tekst zien en geeft de medewerker de tijd om de tekst te bekijken.
- U vraagt:
 - Van wie is deze badge? (*J. Bakker*)
 - Waar werkt deze man? (*Philips*)

Vervolg

- Zijn de antwoorden goed?
 - Ga door naar stap 6.
- Zijn de antwoorden fout?
 - Ga door naar stap 6. (*Eén opdracht is nog te weinig om de conclusie te trekken dat deze medewerker grote problemen heeft met lezen.*)

Stap 6

Tekst 2

Gewijzigde Arbeidsvoorwaarden

Gewijzigde vergoeding overuren per 1 januari 2010

Overuren

De gemaakte overuren worden uitbetaald tegen een gegarandeerd netto-uurloon.

De netto afspraken per 1 januari 2010 voor overuren (inclusief eten en drinken) zijn als volgt vastgesteld (uit/thuis):

Maandag t/m vrijdag	€ 11,50 per overuur
Zaterdag	€ 13,50 per overuur
Zondag	€ 16,60 per overuur

Nachttoeslag

Voor alle gemaakte uren tussen 's avonds 22.00 uur en 's morgens 06.00 uur wordt een nachttoeslag uitbetaald van € 5,60 per overuur. Uitzondering zijn de vrijdag- en zaterdagnachten, daarvoor wordt een toeslag betaald van € 7,00.

Wat doet u?

- U laat de tekst zien en geeft de medewerker de tijd om deze te bekijken.
- U vertelt waar deze tekst vandaan komt (cao-afspraken)
- U vraagt:
 - Sinds wanneer gelden deze afspraken over overuren? (1 januari 2010)
 - Hoeveel krijg je als je een uur overwerkt op zaterdagmiddag? (€ 13,50 per uur)

Vervolg

- Heeft de medewerker moeite met tekst 1 en tekst 2 en de bijbehorende opdrachten, stop dan met de teksten en opdrachten. De teksten hierna worden moeilijker, dus de medewerker zal met de andere teksten ook moeite hebben. **Conclusie:** het is zinvol voor de medewerker om taalonderwijs te gaan volgen. ► Ga door naar stap 13.
- Kan de medewerker goed met tekst 1 en tekst 2 overweg, of met een van deze teksten: ► ga door naar stap 7.

Stap 7

Tekst 3

V. HOE TE HANDELEN BIJ ONGEVALLLEN EN INCIDENTEN?

(kopie ophangen in de bouwkeet & schaftkeet)

Belangrijke telefoonnummers en namen

Naam	Telefoon nr.
Projectleider Naam: Badal	Intern: 751 06-11223344
Uitvoerder: Naam: R. Hazelzet	06-22334455
KAM-coördinator Naam: M. Bank	Intern: 743 06-33445566
Dichtstbijzijnde huisarts: Naam: G. Dolstra of M. Schneider Adres: Rooseveltlaan 27	073-5321984 Spoedlijn: 5924343
Politie / Ambulance / Brandweer	112
EHBO / BHV'ers op het werk Jan Mens of Marijke Appel	EHBO / BHV 876
Milieudienst gemeente Den Bosch	073-5552356
Arbeidsinspectie regio	073-4423569

Te verrichten handelingen bij een ongeval:

1. Meld het ongeval bij de aanwezige EHBO / BHV'er.
2. Indien dit niet mogelijk is, of het is zeer ernstig, bel direct 112.
3. Geef alle gevraagde gegevens en herhaal de plaats van het ongeval.
4. Waarschuw de uitvoerder.
5. Zorg dat er leiding is bij het hulpverleners en pas op dat u niet zelf slachtoffer wordt.
6. Alleen geschoolde EHBO'ers mogen EHBO verlenen. Een uitzondering zijn noodgevallen, waarin die personen niet aanwezig zijn.

Te verrichten handelingen bij brand:

1. Zorg voor uw eigen veiligheid.
2. Meld de brand bij de uitvoerder, BHV'er of collega
3. Waarschuw de mensen in de omgeving van de brand.
4. Blus de brand (als dat kan).
5. Breng mensen in veiligheid (help ze vluchten).
6. Controleer of iedereen in veiligheid is.
7. Meld u af bij de uitvoerder.

Wat doet u?

- U laat de tekst zien en geeft de medewerker de tijd om deze te bekijken.
- U geeft de volgende situatie: Je collega is gevallen. Hij heeft een grote schaafwond en pijn in zijn arm.
- U vraagt: Wat moet je doen? (*Het ongeval melden bij de aanwezige EHBO / BHV'er.*)

Vervolg

- Heeft de medewerker moeite met deze tekst en opdracht en had hij ook moeite met een van de vorige teksten, stop dan met de teksten en opdrachten. De teksten hierna worden moeilijker, dus de medewerker zal met de andere teksten ook moeite hebben. **Conclusie:** het is zinvol voor de medewerker om taalonderwijs te gaan volgen.
 - Ga door naar stap 13.
- Kan de medewerker goed met deze tekst en opdracht uit de voeten: ➤ ga door naar stap 8.

Stap 8

Tekst 4

Mededeling nr.

550

Opgesteld door

Jeanette Bos

Organisatieaanpassing

Vanaf 25 maart 2010 is de afdeling Interne Schoonmaak niet meer ondergebracht bij de firma Visschedijk. Vanaf deze datum is deze afdeling terug ondergebracht bij de EMCO-groep. De afdeling Interne Schoonmaak gaat in het vervolg onderdeel uitmaken van de Unit Facilitair.

Als leidinggevende is Edwin Heijne daarvoor aangesteld. Naast deze afdeling blijft hij ook verantwoordelijk als afdelingschef kantine.

Hendrik Kaster

Wat doet u?

- U laat de tekst zien en geeft de medewerker de tijd om deze te bekijken en te lezen.
- U geeft de volgende situatie: Hans vindt dat zijn afdeling niet goed wordt schoongemaakt. Hij wil praten met de leidinggevende van de schoonmaak.
- U vraagt: Met wie gaat hij praten? (*Edwin Heijne*)

Vervolg

- Heeft de medewerker geen moeite met deze tekst:
➤ ga door naar stap 9.
- Heeft de medewerker moeite met deze tekst: ➤ ga door naar stap 9. (*De voorgaande opdrachten heeft de medewerker goed gemaakt. Dat hij moeite heeft met deze opdracht wil niet zeggen dat hij ook moeite heeft met de volgende opdracht.*)

Stap 9

Tekst 5

Mevrouw M. van Ommeren
Legmeerpad 25
2527 XY Kampen

Kampen, 25 april 2010
Onze ref. : P&O: EB/JvG

Geachte mevrouw Van Ommeren,

Hierbij wordt u uitgenodigd voor het spreekuur van Ardyn en wel op

maandag 18 mei a.s. om 13.15 uur.

U wordt verwacht op het volgende adres:
Spreekuurlocatie Impact
Gildestraat 8 (u kunt zich melden bij de receptie)
8263 AH Kampen

Indien u medicijnen gebruikt, wilt u deze dan meenemen?
Bent u onder behandeling van een arts/fysiotherapeut of anderszins, wilt u dan het afsprakenkaartje meenemen?

Indien u een geldige reden hebt waarom u niet kan komen, dan dient u direct telefonisch contact op te nemen met uw direct leidinggevende of de afdeling Personeel & Organisatie om een andere afspraak te maken.

Zoals u bekend is uit het Huishoudelijk Reglement van Impact, Hoofdstuk "Wat te doen bij ziekte", bent u verplicht om op het spreekuur te komen. Verschijnt u niet, overlegt u niet met uw leidinggevende of maakt u wegens verhindering geen nieuwe afspraak, dan kan dit leiden tot het niet uitbetalen van (een deel van) uw salaris. Tevens dient u na afloop van het spreekuur de spreekuurrapportage te bespreken met uw leidinggevende.

Met vriendelijke groet,

Namens Ardyn,
J.K. Zoon

Wat doet u?

- U laat de medewerker de brief lezen.
- U geeft deze situatie: Maria moet 18 mei a.s. naar de bedrijfsarts.
- U vraagt:
 - Wat moet zij doen als zij niet kan? (*Bellen voor een nieuwe afspraak met of de direct leidinggevende of de afdeling Personeel & Organisatie*) Als een van beide antwoorden wordt gegeven, is het goed.
 - Wat kan er gebeuren als Maria niet naar het spreekuur komt en niemand weet hiervan? (*Maria kan een korting krijgen op haar salaris – of woorden van gelijke strekking.*)

Vervolg

- De medewerker heeft beide antwoorden goed: ➤ ga door naar stap 10.
- De medewerker heeft een van beide antwoorden niet goed en het antwoord bij stap 8 ook niet.
U stopt met de leesteksten.

Conclusie:

De medewerker kan teksten op basisniveau lezen, maar heeft moeite met teksten die moeilijker zijn. Een cursus lezen op basisniveau is niet nodig.

Heeft de medewerker in zijn functie – nu of in de toekomst – te maken met teksten die moeilijker zijn en moet hij deze zelfstandig kunnen lezen, dan is een gerichte training op het lezen van dit soort teksten zinvol.

U kunt twee dingen doen:

- 1** U stopt met de opdrachten. ➤ Ga door naar stap 13 om het gesprek af te ronden.
 - 2** U wilt checken of de medewerker moeite heeft met schrijven, omdat:
 - u dit heeft gemerkt,
 - de medewerker dit heeft aangegeven,
 - u hier geen informatie over heeft en wilt weten of hij hier moeite heeft met schrijven.
- Ga door naar stap 11.

Stap 10

Tekst 6

Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen omvatten alle vormen van pesten, agressie, discriminatie en van seksueel getinte aandacht die door de ander als ongewenst ervaren worden. Dus wanneer we tegen onze zin door iemand worden lastig gevallen.

Enkele voorbeelden zijn:

- 'per ongeluk' aanraken, aaien, knijpen, een arm om je heen slaan of voortdurend hinderlijk staren;
- kwetsende opmerkingen over huidskleur, handicap, geloof of seksuele geaardheid;
- schunnige en dubbelzinnige opmerkingen maken;
- voorstellen tot seksueel contact;
- aanranding of verkrachting.

Toch ongewenst gedrag en dan?

Als je te maken hebt (gehad) met ongewenst gedrag dan kun je terecht bij je leidinggevende. Als je vindt dat hij onvoldoende naar je luistert of als hij zelf de veroorzaker is, neem dan contact op met de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Bij hem of haar kun je:

- jouw verhaal kwijt
- hulp krijgen om herhaling van ongewenst gedrag te voorkomen.

Vertrouwenspersonen

Er zijn vijf vertrouwenspersonen: vier intern en één extern. Intern zijn dit: Janna Has, Ruud Feenstra, Jasmin Nassiri en Ella van Rijn, extern is dit Annemieke Drent. Bij hen kun jij je hart luchten en vragen wat je het beste kunt doen. Zij helpen je door te luisteren en je te ondersteunen bij het nemen van een besluit over wat er verder moet gebeuren. Bovendien kunnen zij je doorverwijzen naar andere hulpverleners buiten het bedrijf.

Let op: het slachtoffer van ongewenst gedrag neemt zelf de beslissing om vervolgstappen te ondernemen!

Wat doet u?

- U laat de tekst zien en geeft de medewerker de tijd om deze te bekijken en te lezen.
- U geeft deze situatie: Hans wordt gepest door collega Jeanet. Hij heeft gezegd dat zij hiermee moet stoppen. Maar Jeanet gaat door. Hans leest de tekst over ongewenste omgangsvormen.
- U vraagt: Wat kan hij doen? (*Hij kan naar zijn leidinggevende of hij kan naar de vertrouwenspersoon.*) Geeft de medewerker een van beide antwoorden, dan is het antwoord ook goed.

Vervolg

- De medewerker heeft het antwoord goed.
Conclusie:
De medewerker functioneert met lezen op een niveau dat hij de meest voorkomende teksten kan lezen. Onderwijs in leesvaardigheid lijkt op dit moment niet nodig.

U kunt twee dingen doen:

- 1 U stopt met de opdrachten. ➤ Ga door naar stap 13 om het gesprek af te ronden.
- 2 U wilt checken of de medewerker moeite heeft met schrijven, omdat:
 - u dit heeft gemerkt,
 - de medewerker dit heeft aangegeven,
 - u hier geen informatie over heeft en wilt weten of hij hier moeite heeft met schrijven.➤ Ga door naar stap 11.

- De medewerker heeft het antwoord fout.

Conclusie:

De medewerker kan teksten op basisoniveau en op een wat hoger niveau lezen. Met deze tekst over ongewenste omgangsvormen heeft hij moeite. Als de medewerker dit type teksten moet lezen, kan het zinvol zijn om aandacht te besteden aan lezen. Misschien is een korte cursus geschikt of een paar keer individuele begeleiding.

U kunt twee dingen doen:

- 1 U stopt met de opdrachten. ➤ Ga door naar stap 13 om het gesprek af te ronden.
- 2 U wilt checken of de medewerker moeite heeft met schrijven, omdat:
 - u dit heeft gemerkt,
 - de medewerker dit heeft aangegeven,
 - u hier geen informatie over heeft en wilt weten of hij hier moeite heeft met schrijven.➤ Ga door naar stap 11.



Stap 11



Tekst 7

RF-PZ-010-02 Verlof-aanvraag
--

Verlofaanvraag

Datum	
Naam medewerker	
Afdeling	

	Verlof-aanvraag
1	datum t/m datum
2	
3	
4	
5	
6	
7	

	Reden verlof
<input type="radio"/>	Verlof/vakantie
<input type="radio"/>	Bijzonder verlof
<input type="radio"/>	Overuren (aantal:)
<input type="radio"/>	Anders, nl.

Wat doet u?

- U bekijkt dit formulier samen met de medewerker. Vraag of hij zo'n formulier kan invullen.
- Zo nee, ga niet verder.
- Zo ja, vraag of hij wil invullen: zijn eigen gegevens, de datum, de gewenste vakantiedagen 13 en 14 mei. *(U kunt natuurlijk andere data noemen.)*

Vervolg

- De medewerker heeft geen problemen met het invullen van dit formulier. ➤ Ga door naar stap 12.
- De medewerker heeft wel problemen met het invullen van dit formulier. Heeft de medewerker zelf aangegeven dat hij moeite heeft met schrijven, doe geen schrijfpdracht meer. ➤ Ga door naar stap 13.
- De medewerker heeft aangegeven dat hij geen moeite heeft met schrijven, maar hij heeft wel moeite met het invullen van dit formulier. ➤ Ga door naar stap 12.

Stap 12

Wat doet u?

- U vraagt de medewerker een kort bericht te schrijven.
- U geeft de volgende situatie:
Je (medewerker) hebt een gesprek met mij (afnemer taal-scan). Je wilt je collega laten weten dat je even weg bent en waar je bereikbaar bent.
Je laat een briefje voor hem achter.
- U geeft de volgende opdracht: schrijf dit briefje.

De medewerker kan hiervoor de laatste pagina van het document 'Teksten en opdrachten' gebruiken.

Vervolg

U beoordeelt het briefje:

- Schrijft de medewerker vlot?
 - Is het briefje leesbaar (handschrift)?
 - Is de boodschap duidelijk?
 - Staan er niet te veel spelfouten in?
-
- Schrijft de medewerker vlot, is de boodschap duidelijk en staan er niet te veel spelfouten in? Dan kan de medewerker schrijven op basisniveau.
Conclusie: aandacht voor schrijven op basisniveau is niet nodig.
Moet een medewerker teksten schrijven die moeilijker zijn, bijvoorbeeld een formele brief, een rapportje, een verslag? Dan kan een gerichte training volstaan.
 - Schrijft de medewerker niet vlot, moet de lezer moeite doen de boodschap te begrijpen en staat er een aantal spelfouten in/is het handschrift met moeite te lezen, dan heeft hij moeite met schrijven op basisniveau.
Conclusie: een cursus schrijven op basisniveau is zinvol.

Stap 13

Wat doet u?

- U sluit het deel 'teksten en opdrachten' af.
- U vat samen waar de medewerker wel/geen moeite mee had.
- U grijpt nog terug op het gesprek over de taal van de medewerker en wat hij hierover heeft opgemerkt en wat u zelf weet (stap 3).
- U vraagt de medewerker naar zijn reactie.

Uitkomsten

De medewerker heeft moeite met een of meer van de volgende vaardigheden:

- spreken en luisteren,
- lezen op basisniveau,
- lezen op iets hoger niveau,
- schrijven op basisniveau.

Stap 14

Wat doet u?

- U bespreekt samen wat een mogelijk vervolg kan zijn.
- U vraagt naar de wensen en ideeën van de medewerker.
- U geeft uw ideeën hierover weer en de mogelijkheden die er zijn. (Zie hiervoor ook de inleiding, onder het kopje De taalscan en dan?)

Stap 15

Wat doet u?

- U sluit het gesprek af.
- U geeft de afspraken weer.
- U neemt het document 'Teksten en opdrachten' in.
- En u bedankt voor het gesprek.

