

# Van de werkvloer

## Van A tot Zorg: Nederlands leren in de zorgcontext

Beheersing van de Nederlandse taal is niet voor iedereen vanzelfsprekend. In de zorg werken mensen die de taal onvoldoende onder de knie hebben om verder te komen in hun loopbaan. De 'blended' taalmethode Van A tot Zorg, een product van Calibris en ITpreneurs, spijkt hen bij. 'De studenten leren woorden die ze direct op de werkvloer kunnen gebruiken', aldus taalcoach Irene Haisma.

 Femke van den Berg \*

Irene Haisma van het bedrijf Werkvloertaal verzorgt in opdracht van de gemeente Helmond taalcoachprojecten voor (met name) ex-inburgeraars die aan de slag gaan op de Nederlandse werkvloer. Ze begeleidt kandidaten in diverse sectoren, zoals de logistiek, beveiliging, zorg en welzijn. Momenteel heeft ze onder meer een groep van twaalf studenten die een mbo-opleiding tot zorghulp volgen onder haar hoede. Haar studenten werken, met behoud van uitkering, een aantal uur per week in een zorginstelling, waar ze eenvoudige werkzaamheden verrichten, zoals strijken, maaltijdbereiding en boodschappenservice. Ook gaan ze wekelijks naar het ROC, waar ze onder andere les krijgen in de Nederlandse taal. Daarnaast onderwijst Haisma hen in het zorgjargon. 'Het is mijn taak om de studenten specifiek 'vaktaal' bij te brengen', vertelt ze. 'Tot voor kort gebruikte ik daarbij vooral zelf ontwikkeld materiaal, want voor niveau 1 is heel weinig geschikt studiemateriaal voorhanden. De meeste reguliere methoden zijn geschreven voor niveau 3 en 4.'

### ■ Aanleiding

Sinds maart 2014 gebruikt Haisma naast haar eigen materiaal ook de taalmethode Van A tot Zorg. Florentine Overhoff van Calibris vertelt over het ontstaan van deze methode: 'Van A tot Zorg is ontwikkeld vanuit het Taaloffensief, een programma van de gemeente Rotterdam uit de collegeperiode 2011-2014. Dit programma bundelt activiteiten en beleid die de beheersing van de Nederlandse taal door Rotterdammers bevorderen en laaggeletterdheid helpen bestrijden. Dat is nodig: op de mbo's is de taalbeheersing van veel leerlingen onvoldoende om hun opleiding succesvol af te ronden. Naar schatting één op de zes Rotterdammers heeft moeite met lezen en schrijven. Specifiek voor de zorgsector heeft de gemeente, samen met Calibris, het initiatief genomen tot de taalmethode Van A tot Zorg. Er is namelijk een groot aantal potentiële zorgmedewerkers

### Taalniveaus

In Europa zijn de verschillende taalniveaus vastgelegd binnen het Europees Referentiekader, dat voor iedere Europese taal loopt van niveau A1 (basisgebruiker) tot en met C2 (vaardig eindgebruiker).

Inburgeringsplichtigen in Nederland moeten zorgen dat ze Nederlands leren spreken, lezen, schrijven en verstaan op A2-niveau.

In het Nederlandse onderwijs wordt daarnaast gebruik gemaakt van referentieniveaus voor taal (en rekenen). Deze beschrijven welke basiskennis en -vaardigheden leerlingen moeten beheersen op verschillende momenten in hun schoolloopbaan. Er zijn voor taal vier fundamentele niveaus en vier streefniveaus (1F t/m 4F en 1S t/m 4S) voor primair onderwijs, (voortgezet) speciaal onderwijs, voortgezet onderwijs en mbo.

dat het Nederlands onvoldoende beheerst om in de zorg te kunnen gaan werken. Bij mensen die al wel een zorgbaan hebben, leiden taalproblemen er vaak toe dat ze niet kunnen doorgroeien en dat ze hun huidige werk niet goed en veilig kunnen uitvoeren.' Zowel de gemeente Rotterdam als Calibris investeerden ongeveer 100.000 euro in de ontwikkeling van de taalmethode.

van A tot Zorg



## ■ Ontwikkeltraject

Van A tot Zorg werd ontworpen door Calibris en ITpreneurs. Calibris leverde de zorginhoudelijke input en had de projectleiding. ITpreneurs is gespecialiseerd in het ontwikkelen van (multimediale) leerconcepten en bracht onder meer Werkend Nederlands op de markt.

Dit is een methode om algemene 'werkvloertaal' aan te leren. 'Calibris kende deze methode en was er enthousiast over. 'In 2012 benaderde Calibris ons daarom met de vraag of we een zorgmethode voor mensen met taalniveau A2/1F wilden maken', vertelt Hester Saakes, productmanager bij ITpreneurs. 'We waren geïnteresseerd en bedachten een voorstel, waar Calibris mee instemde. In april 2013 ging het daadwerkelijke ontwikkeltraject van start met een eerste brainstorm; in september 2013 was het product klaar. We hebben er vanuit ITpreneurs met een team aan gewerkt: schrijvers, programmeurs, illustratoren, vormgevers, onderwijsdeskundigen en taal-experts.' In september 2013 werd de methode voor het eerst getest met de doelgroep, een aantal zorgstudenten. 'Zij waren heel enthousiast', vertelt Saakes.

Van A tot Zorg is niet alleen gericht op (aankomende) werkenden in de zorg, maar ook op mensen die als mantelzorger of vrijwilliger actief zijn, omdat ook voor hen de zorgtaal een grote belemmering kan zijn. 'Het doel van Van A tot Zorg is om het beginniveau van Nederlands met minimaal één niveau te verhogen, zodat deelnemers loopbaanmogelijkheden krijgen in de zorg op niveau 1, 2 of 3, kunnen doorstromen naar hogere functies en hun huidige werkzaamheden beter en veiliger kunnen uitvoeren', aldus Overhoff.

## ■ Opbouw van de methode

In de methode zijn theorie en praktijk nauw met elkaar verbonden: de stof bestaat uit e-learning, groepslessen en praktijkopdrachten. De e-learning kan zelfstandig worden doorlopen. In de klas wordt met oefenboeken gewerkt.

Hierin staan verschillende opdrachten, zoals leesteksten, schrijfoopdrachten en spreekopdrachten. Deze kunnen klassikaal, individueel of in groepjes worden uitgevoerd. De praktijkopdrachten worden op de werkvloer gedaan. 'We hebben bewust gekozen voor 'blended learning', omdat we weten dat deze aanpak vooral voor laagopgeleiden heel goed werkt', zegt Saakes.



Beschikbaar gesteld door Calibris

In de methode komen vijf thema's aan bod:

introdactie in de zorg, de zorgvrager, de werkplek, werkzaamheden en de zorg en ik. 'Ieder thema start met een filmpje', vertelt taalcoach Haisma. 'Daarna volgt een begintoets, waarmee de voorkennis van de student wordt gepeild. Dat vind ik heel handig, omdat ik dan weet waar ik bij kan aansluiten. Vervolgens gaan de studenten aan de slag met de diverse taal- en woorddoefeningen. Ze oefenen allerlei beroepsspecifieke woorden, zoals: psychogeriatrische zorgvrager, tillift, ondersteek, incontinentiemateriaal, hersenbloeding. Maar ook woorden om emoties mee te beschrijven, zoals frustratie en woede. Mijn ervaring is dat studenten die woorden vaak best lastig vinden, maar ook heel nuttig.' Saakes: 'De studenten leren de taal van receptief naar productief, dus van begrip naar zelf gebruiken, zelf praten en schrijven. Het gaat niet alleen om woordenschat, maar bijvoorbeeld ook om grammatica, teksten lezen en briefjes schrijven.' Elk thema wordt afgesloten met een eindtoets.

De stof van één thema bestaat uit vier uur groepslessen, tien uur e-learning en twee uur praktijkopdrachten. 'Het advies is om ieder thema in twee weken te behandelen', zegt Overhoff. 'Mocht het aantal lesdagen per week anders zijn, dan duurt het programma langer of korter. Ook de leerbaarheid van de deelnemers – en de mogelijkheid tot zelfstudie – zijn van invloed op de duur.'

## ■ Resultaten

De methode is inmiddels beschikbaar voor landelijk gebruik. Ze kan worden ingezet in een intern opleidingstraject van een zorginstelling, in een taaltraject voor vrijwilligers, bij trajecten voor zij-instromers en doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt en in het reguliere onderwijs. In mei 2014 werd de methode door ongeveer vijf groepen gebruikt, zowel door studenten van niveau 1 als van niveau 2. Zo zijn zestig studenten van het Albeda College in Rotterdam ermee aan de slag gegaan. Sommige gebruikers hebben Nederlands als moedertaal, andere niet.

De resultaten van deze groepen zullen binnenkort in kaart worden gebracht.

Meer informatie: <http://van-a-tot-z.org/>

\* Femke van den Berg is freelance journalist