



Koekjes bakken en Nederlands leren

Alfabetiseren op de werkvloer bij Banketbakkerij Merba BV

In vakbladen wordt regelmatig geschreven over de voordelen van het combineren van leren en werken. Anders gezegd, over het integreren van lessen Nederlands als tweede taal of alfabetisering met de taken waar volwassenen in hun werk mee te maken hebben. Marja Fick, medewerker bij Taalvakwerk, bericht in deze bijdrage over een alfabetiseringsproject in een grote koekfabriek in het zuiden van het land.

MARJA FICK / TAALVAKWERK PRINSENBEEK

In Oosterhout staat een grote koekfabriek, Merba. Het is een multicultureel bedrijf; bijna de helft van de 176 werknemers is niet in Nederland geboren, ongeveer een derde deel is Turks. Uitzendorganisatie Vedior introduceerde **Taalvakwerk**¹ in de zomer van 2001 bij Merba. Taalvakwerk is gespecialiseerd in het omzetten van een vraag van een bedrijf in een passend traject. In de visie van Taalvakwerk komt naar voren dat opbrengsten van leren pas optimaal zijn als de praktijk-component is geïntegreerd in het curriculum. Van onze eerste rondleiding herinneren we ons dat we zeer onder de indruk waren van vele razendsnel inpakkende vrouwen. Het bedrijf stond echter aan de vooravond van een grote modernisering: de inpakkende handen zouden worden vervangen door nog snellere inpakrobots. Aan de werknemers zouden daarmee andere eisen worden gesteld dan tot nu toe. Als zij in dit bedrijf wilden blijven werken, dan moesten ze leren om kwaliteitsformulieren in te vullen, klok te kijken, een etiket te lezen en de weegschaal af te lezen. Daarnaast vindt de bedrijfsleiding van Merba het in het algemeen ook belangrijk dat werknemers leren om zelf hun zaken te bespreken en niet afhankelijk te zijn van bijvoorbeeld hun man of zoons. Verder verwacht men dat collega's met elkaar om kunnen gaan, een praatje maken in de kantine, of indien mogelijk deelnemen aan een activiteit van de personeelsvereniging. Tot slot is het

belangrijk dat men op de hoogte is van alle informatie die via de bedrijfsleiding wordt verspreid, zoals werkvoorschriften en huisregels, dat men initiatief toont en elkaar waarschuwt als er iets mis dreigt te gaan; kortom dat men zich gedraagt als een echte Merbaan. In dit artikel beschrijven we een alfabetiserings-traject. We gaan in op de werkwijze en we proberen een antwoord te vinden op de vraag waarom dit traject is geslaagd.

De start

Klaarleggen van de ingrediënten.

Uit de nulmeting bij de start van het traject, bleek dat er 12 personen analfabeet waren; allemaal vrouwen in de leeftijd van 28-55 jaar. Daarnaast hadden tien personen voor lezen een erg laag niveau: minder dan A1. De rest had een aanvangsniveau variërend van A1 tot en met B1.

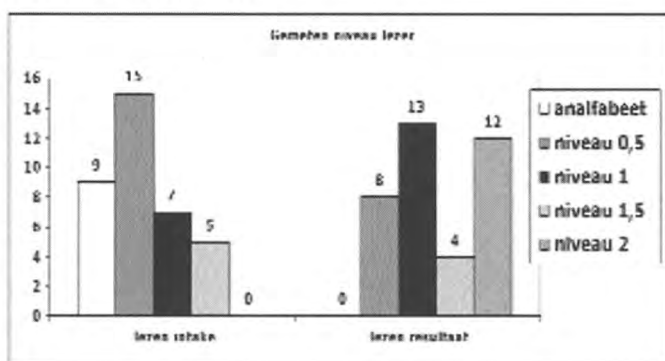
We begonnen met een periode van tien weken 2 uur per week met een groep werknemers met een verschillend taalniveau. Iedereen was mondeling goed aanspreekbaar. We werkten vooral aan houdingsaspecten, samenwerking, het belang van initiatief tonen, eigen verantwoordelijkheid nemen en kennis van de productie in het bedrijf. Verder keken we met de werknemers welke strategieën zij toepasten. Zie de top tien van de 44 strategieën op de werkvloer uit het boekje "Strategieën van anderstaligen in de communicatie op de werkvloer" van





Femmy Witte en Ahmed Zekhnini². Kijken en nadoen is algemeen gebruik op de werkvloer, maar ook aanwijzen wat men bedoelt en gebruikmaken van signalen paste iedereen al toe tijdens het werk. Pen en papier meenemen, een verzoek om uitleg toelichten, of het oefenen van woorden in gesprekken was minder gebruikelijk. Voor ons was dat een kwestie van de cursisten zich bewust laten worden dat dat je leerproces positief bevordert. Na tien weken gingen we in aparte groepen aan de slag met het alfabetiseringsproces: 20 weken x 2 uur les in eigen tijd. In die tijd hebben we alle vrouwen gealfabetiseerd. Van de cursisten verhoogden er negen hun niveau van lezen en schrijven met 1 tot 1,5 niveau. Figuur 1 is een weergave van testafname bij intake (ICE intaketoets) en na 30 weken aan de hand van de ICE vorderingentoetsen.

Figuur 1: grafiek toetsscores



Het recept

Hoe stel ik het samen?

Als docent NT2 met ervaring in alfabetisering wist ik me geconfronteerd met de vraag: "Hoe pakken we dit aan?" Een aantal gegevens leidden naar de eerste opzet en invulling:

- Het merendeel van deze mensen werkt al 10 - 15 jaar in dit bedrijf.
- Al deze mensen zijn superhandig. Ze pakken heel snel in. Een aantal heeft een rijbewijs. Wie weet wat ze thuis nog kunnen: kleding maken, lekker koken, prima schoonmaken.
- Ze zijn mondeling redelijk tot goed aanspreekbaar.
- De bedrijfsleiding waardeert zijn medewerkers en vindt dat integratie van twee kanten moet komen. Men is in elkaar geïnteresseerd. Nederlandse collega's leren ook Turkse woorden.
- De praktijkcomponent is de hele dag en week aanwezig. Daar kunnen we gebruik van maken.
- Er is materiaal in de vorm van checklists, formulieren, opschriften, nieuwsbrieven e.d.
- De mensen werken al, dus we hebben niet meer de keus om

hun eerst een basis aan te bieden en pas daarna aan het werk te gaan.

- Tijd is geld; heel veel tijd om te scholen is er niet.

Op basis van de doelen en deze gegevens werd een lesopzet gemaakt, die er als volgt uitzag:

- mondeling gedeelte; (o.a. Doorsprekers)³
- schriftelijk gedeelte (alfabetiseren en bedrijfsteksten)
- praktische vaardigheden (kalender, dagen van de week, maand, kleuren, klok, getallen, nummers)

Het lesmateriaal bestond bijna geheel uit materiaal van de werkvloer. Dit bewerken we. Dat wil zeggen, we knippen, vergroten, veranderen de lay-out, (minder tekst op een pagina) we maken het leesbaar. Naast onze bewerkte versie gebruiken we altijd de authentieke bedrijfsversie. De medewerkers moeten de teksten herkennen tijdens het lesmoment, maar vooral ook erna.

Hierna zal ik op elk gedeelte afzonderlijk iets dieper ingaan.

Verschillende smaken Afwisseling in vaardigheden.

Mondelinge gedeelte

Zoals eerder vermeld zijn de meeste mensen redelijk aanspreekbaar. Ze spreken echter krom, zijn niet altijd verstaanbaar voor collega's en zijn vooral bang om te spreken met de baas, of met de mensen van de bedrijfsleiding. ("Hij toch niet begrijpen".) Om aan al deze elementen te werken, gebruiken we de methode Vakgesprekken en dan met name de 'doorsprekers'. Die bieden de mensen meteen het gereedschap om een aantal standaardzinnen goed te gebruiken. De cd, haast ritmisch, geeft steun. Er is veel herhaling nodig om de standaardpatronen in te slijpen. Een combinatie met Total Physical Response helpt erbij. Het werpt zijn vruchten af als opeens een van de werknemers op de deur van de kamer van de bedrijfsleider klopt en zegt: "Mag ik wat vragen?" Een ander belangrijk mondeling onderdeel is het praten over de bedrijfsteksten, het mobiliseren van de voorkennis voordat we de teksten gaan bekijken, het praten over zaken die iedereen op de werkvloer tegenkomt. In de *Nieuwsbrief* van Merba staat een stukje over hygiëne. De kop luidt: 'Merba moet veel schoner worden.' (zie figuur 2) Aan de hand daarvan praten we over de schoonmaak aan de lijn. Wanneer doe je dat? Hoe doe je dat? Doe je het uit jezelf, of alleen als iemand het tegen je zegt. Waarom is schoonmaken in dit bedrijf zo belangrijk? Vind je schoonmaken leuk?



Figuur 2

Elke medewerker moet zijn/haar werkplek schoon en opgeruimd houden.

Schriftelijke gedeelte: alfabetiseren

Taalvakwerk heeft een eigen specifieke aanpak van het leren lezen en schrijven ontwikkeld, afgeleid van bestaande methodes. We leren de korte klanken *a, e, o, u, i* aan en meteen eraan gekoppeld de lange klanken, de *aa, ee, oo, uu, ie*. Telkens met het zelfde patroon: luisteren, herkennen, (na) schrijven. Het herkennen gebeurt in bedrijfsteksten. Waar staat de *a* in inpakken? Of de *ee* van deeg? Meteen erna komen op dezelfde manier de *oe, eu, ui, ou/au, ei/ij* aan bod. En de herkenning is er weer aan de hand van de bedrijfsteksten: koekje, fabriek, kleur, geur (zie figuur 3).

Figuur 3

oe	ui	eu	ie	ou
koek moet	buiten bruin	geur kleur	fabriek nieuw	oud zout

Spelenderwijs komen de medeklinkers erbij. Op zichzelf niets nieuws. Het specifieke zit in het feit dat we doorgaan met de stof, ook als nog niet iedereen elke klank beheerst, dat we elke klank telkens weer terug laten komen. En we gebruiken een combinatie van de structuurmethode en de globaalmethode. We koppelen mensen die gemakkelijk leren aan mensen die problemen hebben. Zo leert men aan en van elkaar. Het leesproces kwam sneller op gang dan het schrijfproces en nog steeds blijven de *oe* en de *eu* hardnekkige problemen in het schrijfproces. Als we er zo op terugkijken, dan hebben we alle stappen in het alfabetiseringsproces snel na elkaar en snel in elkaar verweven aangeboden, inclusief het kilometers maken in het leesproces, omdat er telkens weer stukken tekst uit het bedrijf voorhanden waren. Inmiddels lezen de mensen technisch wat er staat; het tempo ligt echter bij sommigen nog wel zeer laag.

Schriftelijke gedeelte: bedrijfsteksten

In dit gedeelte van de lessen leren we de mensen om de formulieren in te vullen waar zij zelf mee te maken hebben. Eerst vulde de ploegchef die formulieren in, maar iedereen kan inmiddels zijn naam invullen, zijn lijn, het kruisje op de

goede plaats zetten, of aan iemand om hulp vragen als hij er zelf niet uitkomt. Het zelf omschrijven van klachten of storingen is nog een probleem, maar veel voorkomende storingen kunnen de mensen al wel lezen.

Figuur 4 is een voorbeeld van een authentieke bedrijfstekst waarop nogal wat ingevuld moet worden.

Figuur 4

STARTTIJD: 6 ELKE PALLET TE NOTEREN !!!!! STOPTIJD: 7

pallet nr.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
medewerker	115e			135e						
tijd	2			13	60					
aantal										
Ge. ideld gewicht	accord?			code 1 = goed				2 = akte genomen naar ovenist/ploegleider		
checkweger	4	5		226,1		3				
Metal detector	accord?			code 1 = goed				2 = akte genomen naar technische dienst		
signaal machine										
uitwerper				1						
Ferro 1.5mm										
Non Ferro 1.5mm										
RVS 2.0mm										
opmerkingen										
Kwaliteit produkt	accord?			code 1 = goed				2 = akte genomen naar ovenist/ploegleider		
Geur 7				2						
uiterlijk 8				1						
opmerkingen										
V. akking 9	accord?			code 1 = goed				2 = akte genomen door bandleider		
interieur 10										
folie										
etiket consument										
etiket om doos										
T.H.T. consument				22-05-02						
T.H.T. om doos										

Praktische vaardigheden

Bijna op elk formulier moet de tijd en de datum worden genoteerd. In een bedrijf met ploegendiensten maakt het een groot verschil of het 2.30 uur is of 14.30 uur, terwijl het toch beide keren half drie is (zie ook figuur 4).

Hoe laat beginnen we?

Hoe laat stoppen we?

Tot wanneer zijn de koekjes houdbaar?

Andere praktische vaardigheden zijn: de namen van de dagen van de week of maand en links en rechts, vooraan, achteraan.

Is het koekje gelukt?

Elke dag bakken ze koekjes bij Merba. En elke dag werken de vrouwen die in de Taalvakwerkgroep zijn gealfabetiseerd heel hard aan het welslagen van deze koekjes. Wij als docenten hebben veel bewondering voor hen. De meesten kunnen nu lezen en de benodigde dingen op het werk schrijven. Het niveau van lezen en schrijven hebben we na afloop gemeten met de ICE-vorderingstoets (1 L). De grafiek van figuur 1 laat de resultaten zien van het totaal aantal werknemers, ook van



de gevorderden. Deze cijfers zien er mooi uit, maar wat zeggen ze? En vooral: wat zeggen ze niet? Als de koekjes er mooi uit zien, dan wil dat nog niet zeggen dat ze lekker zijn.

Een aantal uitspraken van de gealfabetiseerde vrouwen zelf zijn illustratief voor alles wat er met hen is gebeurd rondom de scholing:

“Ik kijk naar de tv. Samen met mijn man en ik lees de ondertiteling.”

“Ik lees samen met mijn dochtertje kleine leesboekjes.”

“Ik bel nu zelf de dokter voor een recept.”

“Straks word ik ook nog bandleider.”

Voor Taalvakwerk en voor het bedrijf zijn dergelijke resultaten zeker zo belangrijk.

Aan het eind van elke periode vult de direct leidinggevende een formulier in waarop hij wordt gevraagd de cursus te beoordelen op overige resultaten. In figuur 5 staat een voorbeeld.

Figuur 5: beoordelingsformulier

Omcirkel een cijfer

1= helemaal geen verandering

2=nauwelijks verandering

3=in sommige situaties wel, in ander situaties geen verandering

4=redelijk positieve verandering

5= heel veel veranderingen in positieve zin.

Merkt of ziet u positieve veranderingen in de houding van deze werknemer sinds hij de taalcursus voor het werk heeft gevolgd, ten aanzien van:

- persoonlijk welbevinden op het werk	1	2	3	4	5
- zelfvertrouwen	1	2	3	4	5
- de omgang met Nederlandse collega's	1	2	3	4	5
- organisatie van eigen werktaken	1	2	3	4	5
- activiteiten in de sociale sfeer op het werk	1	2	3	4	5
- activiteiten in de sociale sfeer buiten het werk	1	2	3	4	5

Kunt u een aantal voorbeelden noemen?

Spreek meer met elkaar in Nederlandse taal.

Dank u hartelijk voor uw medewerking.

Toegevoegde opmerkingen van leidinggevendenden zijn onder andere:

“gaat alles steeds beter oppakken”

“werkt hard aan het Nederlands”

“begrijpt de dingen nu beter”



“is wel bang om Nederlands te schrijven”

“durft nu meer in het Nederlands te spreken”

Aan het recept blijven werken!

Inmiddels krijgen de werknemers bij Merba nog steeds les. In totaal hebben ze nu bijna 40 weken les gehad. Iedereen is mondiger geworden, al is dat misschien niet de meest passende conclusie van een alfabetiseringstraject. Ze hebben meer pretenties ten aanzien van het werk. Misschien zijn ze soms wel wat lastiger.

Ook thuis is er denk ik veel veranderd.

Uitgaan van wat men kan, het lesmateriaal laten aansluiten bij wat men de hele dag doet, het bewustwordingsproces rond strategieën inzetten en het combineren van de globaalmethode en de structuurmethode hebben dit alfabetiseringsproces bekort.

Het bedrijf is gemoderniseerd. Supermoderne computers pakken razendsnel in. De vrouwen uit deze Taalvakwerkgroep bewaken het proces, leggen dingen recht, waar ze dreigen scheef te lopen. Ze spreken nog veel in het Turks met elkaar. Gelukkig zijn er ook Nederlanders en werknemers met andere nationaliteiten.

De bedrijfsleiding stelt de werknemers in staat om hun vaardigheden te vergroten, op allerlei gebied. Voor deze vrou-



W E R K I N U I T V O E R I N G

wen blijft het zoeken naar een groter aanbod van de Nederlandse taal op hun niveau, vooral om kilometers te maken, om te verfijnen, om te doen!

Noten:

¹ Marja Fick en José Scholte startten drie jaar geleden Taalvakwerk. Het bedrijf Taalvakwerk is gespecialiseerd in arbeidsgerichte scholing. Zij werken volgens een concept dat door henzelf is ontwikkeld. Zij scholen werknemers in de aspecten die ze nodig hebben om hun beroep beter uit te kunnen oefenen. Men biedt geen ellenlange trajecten, maar snelle, zichtbare resultaten. Werkinstructies, veiligheidsinstructies, formulieren van het bedrijf zijn de basis van de les.

Groepen, individuele werknemers, zelfs de anderstalige top van het bedrijf wordt geschoold. Taalvakwerk is meer dan taal alleen. Taalvaardigheden, houdingsaspecten, rekenvaardigheden en interculturele communicatie zijn de ingrediënten van de scholing.

² Femmy Witte en Ahmed Zekhnini. *Strategieën van anderstaligen op de werkvloer*. Verslag van een onderzoek. Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Anderstaligen Universiteit van Amsterdam. ISBN 90 75491 07 7

³ Doorsprekers is een onderdeel van de methode *Vakgesprekken*, door Tiba Bolle/ Wolters-Noordhoff. ISBN: 9001131166



P O R T R E T T E N

‘Dan heb ik zelfvertrouwen, dan weet ik dat ik het kan’

Lezen, schrijven en rekenen is voor meer dan een miljoen volwassenen in Nederland een probleem. Daarbij gaat het echt niet alleen om allochtonen, zoals wel eens wordt gedacht. In de serie portretten deze keer het verhaal van Beppie, die afgelopen jaar startte met een cursus. Ria van Adrichem interviewde haar.

RIA VAN ADRICHEM

Een miljoen Nederlanders die niet goed kunnen lezen en schrijven? Bestaat dat dan? Iedereen zit toch tegenwoordig op school? Nee, dat geloof ik niet. Dit zijn reacties die je vaak hoort als je vertelt over het werk in de alfabetisering, maar het is echt waar. Lezen, schrijven of rekenen is voor meer dan een miljoen Nederlanders een pro-

bleem. Daarom loopt van 2002 tot 2006 de landelijke campagne Alfabetisering Autochtone Nederlanders. Om het bewustzijn rondom analfabetisme te vergroten. Mede dankzij de rol die Prinses Laurentien als ambassadrice vertolkt, is er rond 8 september, de UNESCO Dag van de Alfabetisering veel media aan-

dacht geweest voor dit nog altijd te weinig onderkende probleem.

Beppie (45, om privacyredenen zijn naam en leeftijd verzonnen) is een van die miljoen Nederlanders. Vorig jaar is zij gestart met een cursus. Omdat ze wel goed kan lezen en ‘omdat je het niet aan haar ziet’ werd ze in een groep