

Aap, Noot, Mies op de werkvloer

Wat doe je als anderstalige medewerkers bijna-ongelukken maken omdat ze de veiligheidsinstructies niet kunnen lezen? Of zowat ruzie met klanten krijgen omdat ze uitdrukkingen niet begrijpen? Vaak blijkt dat Polen of andere nieuwkomers het Nederlands nog niet goed beheersen. De FNV kende die problematiek al langer en besloot tot het project 'Nederlands op de werkvloer'. "Ik heb ze onwijs zien veranderen", zegt een tevreden manager van een schoonmaakbedrijf.

✦ TEKST ASTRID VAN UNEN

Steek-sleu-tel

Een anderstalige werknemer arriveert in de regen op zijn werkplek. Zijn leidinggevende staat met andere collega's bij het raam en zegt: 'Wat een hondeneer!' In de oren van de allochtone werknemer klinkt die opmerking als: 'Daar heb je die hond weer!' Hij voelt zich zo gekwetst dat hij zich voor weken ziek meldt. Door miscommunicatie kunnen ook bijna-rampen ontstaan. Zoals bij Kist & Co gebeurde, een bedrijf dat houten kwaliteitskisten voor de groente- en fruitsector produceert. Het is gevestigd in Bolnes bij Ridderkerk. Daar vroeg een werknemer aan een anderstalige collega om steeksleutel 10. De collega begreep hem niet en zette de machine aan, waardoor de werknemer bijna zijn vingers verloor. Bij de FNV zijn de voorbeelden bekend. Twee jaar geleden vroeg de vakbeweging daarom subsidie aan bij stichting Instituut GAK met als doel cursussen Nederlands op de werkvloer aan te bieden. In januari 2007 kon het project beginnen. De formule van een cursus Nederlands op de werkvloer is simpel. Er is een korte speurtocht naar financieringsmogelijkheden nodig. Verder is een cursusaanbieder onontbeerlijk, die ook nog het taalniveau van de (allochtone) werknemers bepaalt, en een vrije vergaderruimte binnen het bedrijf. En dan? Leid de docent rond in het bedrijf, voorzie hem of haar van formulieren en teksten die essentieel zijn op de werkvloer en de cursus kan beginnen.

"Ze maken fouten door miscommunicatie. Ze kunnen de werklijsten niet lezen en snappen de veiligheidsinstructies niet. In bedrijven bestaat vaak een verschil tussen de eisen die ze aan de taal stellen en wat werknemers kunnen", zegt Lucelle Timmermans, voormalig FNV-projectleider van Nederlands op de werkvloer. "Dat heeft gevolgen voor de veiligheid en

de onderlinge communicatie. Deze werknemers participeren weinig in overleg en zoeken nauwelijks contact met collega's. Als een klant aan een schoonmaker vraagt zijn kast te poetsen en de schoonmaker begrijpt hem niet, ontstaat er irritatie en dan heb je als bedrijf een probleem." Een van de deelnemende bedrijven was UB2000 uit Utrecht, een fietsenstalling met zo'n zestig werknemers. "Zij moeten klanten te woord staan en dan is het belangrijk dat ze dat vriendelijk doen", zegt Timmermans. "Dat ze bijvoorbeeld klanten doorverwijzen naar de leidinggevende als ze het antwoord niet weten. Soms worden klanten boos, dan moeten ze daar raad mee weten. Ook moeten ze 'nee' kunnen zeggen, op een vriendelijke manier."

Polen zijn de nieuwste groep slecht sprekende medewerkers. Zoals bij Royal Stone Nederland, een bedrijf in 's-Heerenberg met zeventig werknemers. Het vervaardigt keukenwerkbladen uit composiet en graniet. Er werken zo'n vijftien anderstaligen, waarvan tien Polen. Directeur Herman Brans: "We hadden hier nogal wat communicatieproblemen en

"De Poolse jongens leven minder in de eigen groep"

dat had gevolgen voor de werkinstructie en de gezelligheid onder elkaar. In het begin hadden we Duitssprekende Polen, maar sinds drie jaar hebben we er een paar die alleen maar Pools spreken. Zij worden door andere Poolse collega's geïnstrueerd. Dat had natuurlijk invloed op de veiligheid. De Polen vormden een groep binnen een groep en dan krijg je een situatie dat er meer over dan met elkaar wordt gesproken. Dat wilden we veranderen."

Schoonmaakbedrijf Asito Amsterdam West BV, onderdeel van het landelijke Asito, merkte dat het taalniveau van sommige werknemers te laag was om in te stappen in reguliere cursussen die het bedrijf aanbiedt. "We zagen werknemers met papieren naar hun leidinggevende stappen", vertelt vestigingsmanager Annelore Grondman. "Ze begrepen niet wat ze gekocht hadden of snapten een brief van de vreemdelingenpolitie niet. Ook kwam het voor dat de communicatie met de klant niet liep en dat daarover ergernis ontstond."

De cursussen duurden vijftien tot 25 weken. Ze kregen drie uur per week les, meestal onder werktijd. Nederlandstalige collega's vormden taalmaatjes. Zij oefenden met hun anderstalige collega's de woorden en hielpen bij het huiswerk. Elke docent die in het FNV-project stapte, kreeg materiaal van het betreffende bedrijf aangeleverd. Alle geschreven teksten die daar de ronde doen, werden gebruikt in de les. En cursisten konden spontaan aangeven aan welke woorden ze nog meer behoefte hadden. Aan het eind van de rit kreeg iedereen op feestelijke wijze een certificaat uitgereikt. De resultaten, zeggen de meeste bedrijven, zijn er naar. Herman Brans van Royal Stone Nederland: "Ik zie vooral dat ze meer met elkaar doen. De drempels zijn wat lager. De Poolse jongens hadden de neiging in hun eigen groep te leven. Dat neemt nu af. Dat zie ik in de kantine en tijdens werkoverleg. Ze zeggen meer en maken meer contact met anderen. Er zijn er twee die hele volzinnen kunnen spreken. Zij zijn in hun Nederlandse taal echt van niets naar behoorlijk wat gegroeid." De meerwaarde voor zijn bedrijf is ook helder. "Een toename van de productkwaliteit en een betere werksfeer, wat ook weer meer kwaliteit aan het product brengt. De andere medewerkers vinden

het feit dat we Nederlands op de werkvloer voor deze groep organiseren ook leuk. In het verleden werd er wel gemopperd op de Polen, omdat ze zo'n eigen groep vormden, maar dat is nu niet meer."

Ook het schoonmaakbedrijf Asito in Amsterdam is enthousiast. "Ik heb ze onwijs zien veranderen", zegt Annelore Grondman. "Ik zeg altijd: ze zijn rechap

"Ze zijn rechap gaan lopen"

gaan lopen. Ze zijn zelfverzekerder geworden, kunnen beter uitleggen wat hun problemen zijn en treden klanten positiever tegemoet. Ook intern geven ze meer feedback: als ze een vlek op het tapijt zien of iets anders dat niet klopt. Ze gaan actiever en assertiever door het leven." Op het culturele vlak ziet Grondman eveneens ontwikkelingen. "Allochtonen zijn geneigd 'ja' te zeggen en 'nee' te doen. Met onze directheid kunnen ze vaak moeilijk omgaan. Nu begrijpen ze onze cultuur veel beter."

De cursisten ervaren Nederlands op de werkvloer als positief. In de brochure 'Stappen in het FNV-project Nederlands op de werkvloer', die de FNV naar aanleiding van het project heeft uitgegeven, komen ze rijkelijk aan het woord. Ze vertellen over gewonnen zelfvertrouwen, plannen voor de toekomst en Aha-Erlebnissen. Ook de lol die ze hebben ervaren tijdens de cursus. Al die rare Nederlandse uitdrukkingen. Probeer ze maar eens te begrijpen. "Arme sloeber, aan de grote klok hangen en geen ijzer met handen breken", noemt Helene Rangurai uit Burkina Faso als meest grappige spreekwoorden. Bijna alle bedrijven gaan door met een taalcursus voor hun werknemers. Royal Stone is sinds de zomervakantie met een nieuwe cursus begonnen die tot aan de

kerst loopt. Asito Amsterdam zal in januari de cursus weer hervatten. Annelore Grondman is niet bang dat die investering leidt tot vertrek van werknemers die op zoek gaan naar een betere baan. "Ik denk dat als je die cursus aanbiedt, je hen bindt aan Asito. We hebben genoeg andere opleidingen in huis om naar een betere functie te groeien." De FNV wil zelf ook voortborduren op het project. Nederlands op de werkvloer wordt onderdeel van de cao-onderhandelingen. Inmiddels bestaan er afspraken in de verpakkingindustrie, de schoonmaak en bij de NS. FNV-voorzitter Agnes Jongerius kondigde bij de afronding van het project aan dat de vakcentrale samen met VNO-NCW een taalscan gaat ontwikkelen. Die scan kunnen vakbonds-, or-leden en personeelsfunctionarissen gebruiken voor collega's die willen achterhalen of een taaltraining voor hen gewenst is. ■

De brochure 'Stappen in het FNV-project Nederlands op de werkvloer', die bestaat uit een handreiking en een verslag, is te bestellen bij FNV Publiekvoorlichting, info@vc.fnv.nl of 0900 3300300.

www.fnv.nl
www.werktaal.nl

Veiligheid en meer-waar-de