



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Weener XL Werk & Inkomen 's-Hertogenbosch

### Omschrijving werkzaamheden

Weener XL is het werkontwikkelbedrijf van de gemeente 's-Hertogenbosch. Wij zijn er voor Bosschenaren met een afstand tot de arbeidsmarkt. Weener XL biedt een totaalpakket, waarbij passend werk en participatie voorop staan. Daarnaast voorzien we in (aanvullend) inkomen voor mensen, die daarvoor een beroep op ons doen en we toetsen of zij daar recht op hebben.

Weener XL is ontstaan uit de samenvoeging van SW-bedrijf Weener Groep en een groot deel van de afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ). Bij Weener XL werken ruim 1700 mensen (ca. 300 ambtenaren, ca. 1200 medewerkers met een SW dienstverband en ca. 200 mensen in werkervaringsplaatsen). De kerntaken van Weener XL zijn:

- We streven naar bijstandsonafhankelijkheid en realiseren toeleiding naar (regulier) werk.
- We ondersteunen mensen optimaal in hun ontwikkeling en verzilveren hun loonwaarde.
- We activeren mensen en laten mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt participeren in de samenleving.
- We zorgen voor het tijdig en juist uitkeren van inkomen als laatste vangnet om mensen een bestaansminimum te garanderen.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Taal is een voorwaarde om mee te doen, op de werkvloer en in de samenleving. Taal is tevens een voorwaarde om vooruit te komen, om zich te kunnen ontwikkelen. Dit sluit aan bij onze kerntaken en ons doel als organisatie. Zonder taal is er geen communicatie mogelijk.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?



Zonder taal is er geen communicatie mogelijk. Communicatie tussen werknemers onderling is van belang. Het begrijpen van instructies is van belang met het oog op de veiligheid.

### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

De Weener Academie: Weener XL zet sinds begin 2010 structurele opleidingstrajecten in voor haar medewerkers, onder de noemer Weener Academie. Weener XL heeft als voornaamste doel: haar medewerkers zo dicht mogelijk naar de reguliere arbeidsmarkt brengen. Daarin spelen opleiding en ontwikkeling een belangrijke rol. Vaak blijkt dat de medewerkers lastig aarden in het regulier onderwijs. Zij zijn nogal eens teleurgesteld en hebben zich onvoldoende kunnen ontwikkelen op vlakken als schrijfvaardigheid en werknemersvaardigheden. De Weener Academie biedt een aangepaste opleidingsstructuur en een branche-erkend (MBO) diploma. Samen met opleidingspartners als het Koning Willem I College (KW1C) en ROC West Brabant verzorgt de Weener Academie op maat gemaakte interne opleidingen. Zo kunnen deze medewerkers alsnog het diploma halen, dat zij zo nodig hebben op de arbeidsmarkt.

Daarnaast biedt de Weener Academie: E-learning trajecten gericht op Taal voor SW-medewerkers. Taaltrajecten voor SW en WWB bij het KW1C.

Voor mensen met een WWB uitkering bieden we Taal op de werkvloer trajecten aan. Zo combineren we een taal cursus met een werkervaringsplaats. Dit om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

Klare Taal:

Als gemeente 's-Hertogenbosch beseffen we dat in het kader van onze communicatie richting burgers Taal zeer belangrijk is. Daarom zetten we niet enkel in op mogelijkheden voor gratis en laagdrempelig taalaanbod in de stad (het Bossche Taalnetwerk), maar doen we ook iets aan ons eigen taalgebruik. Zowel in onze (schriftelijke) communicatie naar onze medewerkers, zoals in de nieuwsbrieven, als naar buiten toe. In word is standaard een knop "Klare Taal" geïnstalleerd, waarmee je je document kunt screenen op taalniveau en dat ook alternatieven geeft voor moeilijke woorden en of lange zinnen. Medewerkers kunnen tevens een cursus Klare Taal volgen.

### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

E-learning:

Begin 2014 zijn 2 groepen E-learning gestart met SW kandidaten. De mensen maken vorderingen, de opkomst is uitstekend te noemen en het enthousiasme ook. E-learning neemt de drempel weg om aan de slag te gaan met Taal doordat mensen op eigen tempo en individueel, maar met een goede ondersteuning, kunnen werken aan hun vaardigheden.

Daarnaast liopen er Taaltrajecten voor SW kandidaten bij het KW1C.

In 2014 hebben er 31 Taal op de werkvloer trajecten in samenwerking met Sagènn gelopen. Dit in combinatie met een werkervaringsplaats binnen Weener XL. Niet alleen hebben mensen hun taalvaardigheid vergroot, ook het zelfvertrouwen is vergroot en zijn mensen toe om een nieuwe stap te maken. Richting onderwijs of richting de arbeidsmarkt.

Als organisatie zien we het belang in van Taal.

Zo is er binnen Weener XL een Taal werkgroep actief.

Er is een beleidsmedewerker en een coördinator/projectleider die zich o.a. richten op taal, educatie.

Binnen de gemeente 's-Hertogenbosch werken we met Klare Taal. In word is er een Klare Taal Knop beschikbaar en medewerkers kunnen trainingen volgen.

### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**



We gaan door met bovengenoemde activiteiten:

- Taal werkgroep. (Nu wordt alleen gekeken naar de doelgroep uit de WWB. We onderzoeken of we dat kunnen uitbreiden naar SW en het eigen personeel).
- Doorgaan met het aanbod van e-learning trajecten.
- Specifieke afspraken met het KW1C voor Taal op de werkvloer trajecten binnen Weener XL.

We onderzoeken de mogelijkheden m.b.t. het inzetten van Taalvrijwilligers.

Bijv. in combinatie met het Gilde, taal op de werkvloer of een taalmaatje door een gepensioneerde die vroeger het werk gedaan heeft.

De Weener Academie wordt al gebruikt als e-learning plek. De Weener academie beschikt over computers en laptops. Er wordt veel ingezet op E-learning. Niet alleen taal en rekenen, maar ook computervaardigheden, veiligheidsbewustwording, omgaan met geld, etc. In 2015 willen we dit uitbreiden met vakgerichte e-learning trajecten.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

De verdere ontwikkeling van onze medewerkers. Hiermee willen we de kansen van onze medewerkers richting de reguliere arbeidsmarkt vergroten.

#### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

#### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

We zullen een Voorbeeld functie uitdragen richting andere gemeenten en hen op het belang van Taal attenderen. In onze contacten met diverse werkgevers vanuit het werkgevers servicepunt zullen wij het belang van Taal onder de aandacht brengen bij die werkgevers. Het WSP is een team binnen Weener XL dat zich richt op marketing en verwerven van vacatures, arbeidsplaatsen en opdrachten. Het team werkt in nauwe samenwerking met de teams die verantwoordelijk zijn voor de plaatsing van mensen. Ook de coördinatie van social return is hier ondergebracht.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam                      ING Rotterdam

### Omschrijving werkzaamheden

ING is een wereldwijde financiële instelling van Nederlandse origine en levert diensten op het gebied van bankieren, beleggen, levensverzekeringen en pensioenen. Door onze uitgebreide ervaring en deskundigheid, uitstekende dienstverlening en wereldwijde activiteiten kunnen wij inspelen op de wensen van een brede klantengroep. Deze bestaat uit particulieren, gezinnen, kleine bedrijven, grote ondernemingen, instellingen en overheden.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Bij ING geloven we dat het onze verantwoordelijkheid is om mensen te helpen hun geld beter te beheren. Financiële beslissingen beïnvloeden elk aspect van ons leven – van opleiding, carrière en zakelijke initiatieven, tot het gezinsleven van de verschillende generaties. Wij willen dat onze klanten over voldoende kennis beschikken om hun geld goed te kunnen beheren. Als financiële partner bieden wij volwassenen inzicht, hulpmiddelen en programma's aan om hen te helpen tot betere beslissingen te komen over de belangrijkste financiële onderwerpen zoals sparen, beleggen, verzekeren, hypotheek en pensioenen. Wij noemen dat: financieel fit.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Om financieel fit te worden, is het van essentieel belang dat onze klanten over voldoende kennis beschikken om hun geld goed te kunnen beheren. Daar helpen we klanten bij. Communicatie door ING-medewerkers met klanten is een vast onderdeel is van het ING HRM-beleid. Als een klant de taal onvoldoende beheerst, is dat



een obstakel. Daarom is het voor ING van belang dat klanten die de taal onvoldoende beheersen, hierbij worden geholpen. Hiervoor willen wij ons inzetten.

#### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Ja, via vrijwilligersnetwerk Jij in de Samenleving is een programma van vrijwilligers onder ING-medewerkers, en heeft Taalachterstand als 1 van de speerpunten

#### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Veel kinderen hebben een beperkte woordenschat. Tijdens de TaalTrip bezoeken leerlingen uit groep 5 en 6 (leeftijd 8 tot 10 jaar) een bedrijf waar ze lastige termen in hun context zien, waardoor zij ze beter gaan begrijpen. Uit onderzoek van de UvA is gebleken dat leerlingen na de TaalTrip inderdaad over een grotere woordenschat beschikken. De TaalTrip bij ING vindt plaats in hoofdkantoor ING Nederland (Acanthus). Een beperkte woordenschat staat schoolsucces in de weg. Om lessen als aardrijkskunde, biologie en geschiedenis goed te kunnen volgen is het belangrijk dat zij abstracte termen als 'waarde' of 'bereikbaarheid' begrijpen. Vaak gaan dit soort woorden pas leven als de leerlingen hun betekenis in de praktijk hebben ervaren.

Bezoek de Bank is een project van ING Chances for Children en bestemd voor kinderen uit de bovenbouw van het basisonderwijs. Tijdens het bezoek komen er drie onderwerpen naar voren: Woorden in context, Beroepenoriëntatie en Financiële educatie. De kern van Bezoek de Bank is dat de kinderen erop uit gaan. Ze gaan naar een groot bedrijf, in dit geval de ING. In deze hele nieuwe omgeving maken ze kennis met woorden en begrippen in hun context. Het verbreedt hun referentiekader, het is wereldoriëntatie op locatie. Daarnaast maken de leerlingen kennis met een bank en bankzaken en spelen de leerlingen een miniquiz met vragen over geld. Bij 'Bezoek de bank' gaat een groepje van maximaal 5 leerlingen op hun bezoek aan het ING kantoor in Leeuwarden langs de route waar ze begrippen als 'reclame', 'hypotheek', en 'informatie' in context zien. De betekenis wordt uitgelegd door een ING-medewerker. De rondleiding is 2 uur en uitgewerkt door de project manager. We steunen MDLI (Moroccan Dutch Leadership Institute). Deze organisatie zet zich o.a. in om kinderen van Marokkaans/Nederlandse afkomst voor te bereiden op de CITO-toets.

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

ING wil klanten helpen om hun taalachterstand te verkleinen door te signaleren, het onderwerp bespreekbaar te maken en klanten door te verwijzen naar partijen die hen verder kunnen helpen, zoals via de Stichting Lezen en Schrijven. We beginnen met een paar vestigingen in Rotterdam, waar taalachterstand relatief veel voorkomt, om zo ervaring op te doen voor mogelijk ook andere vestigingen in andere steden. Hiervoor zullen de medewerkers van 3 vestigingen worden getraind om zo taalachterstand te herkennen, dit bespreekbaar te maken en klanten door te verwijzen naar partijen die hen hierbij kunnen helpen. Bij deze trainingen, gericht op communicatie, volgen we de Stichting Lezen en Schrijven die hier ervaring mee heeft. Ook bij de bestaande activiteiten die erop gericht zijn om klanten te helpen met bankieren, zoals de ING lesavonden over internet, internetbankieren en Mijn ING, zullen we klanten wijzen op de mogelijkheden hun taalachterstand te verkleinen om zo makkelijker hun bankzaken te kunnen doen.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Wij willen dat onze klanten over voldoende kennis beschikken om hun geld goed te kunnen beheren. Als financiële partner bieden wij volwassenen inzicht, hulpmiddelen en programma's aan om hen te helpen tot betere beslissingen te komen over de belangrijkste financiële onderwerpen zoals sparen, beleggen, verzekeren, hypotheek en pensioenen. Wij noemen dat: financieel fit. Taalkennis bij onze klanten is een vereiste om financieel fit te worden. We willen dat onze klanten die een taalachterstand hebben, hulp zoeken om zo hun achterstand te verkleinen.



**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

ING ziet dit als een pilot en zal eerst zelf ervaren hoe de gekozen aanpak uitwerkt. Mochten de ervaringen positief en succesvol zijn, dan kan ING de aanpak uitbreiden naar andere vestigingen in andere steden en hiermee een groot bereik genereren.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

DB Schenker Nederland

### Omschrijving werkzaamheden

- Logistieke dienstverlening.
- Combinatie van landtransport, luchtvracht, zeevracht en warehousing.
- Binnen warehousing vinden vaak waarden toevoegende activiteiten plaats zoals assemblage, garantieclaims, reparatie en dergelijke.
- In Nederland werken ca 3.500 personen voor het bedrijf, waaronder een aanmerkelijk aantal vanuit de sociale werkvoorziening.
- Onderdeel van het mondiale DB Schenker concern, ca 95.000 medewerkers.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Gestructureerd PERMANENT VERBETEREN is een van de fundamenteën van onze ondernemingsstrategie. Hiermee is de DB Schenker Nederland succesvol gebleken.

Het verder uitdiepen van het taalbeleid en dit verankeren in de ondernemingsstrategie en dit te doen door middel van deelname in het TAALAKKOORD werkt tweeledig. Wij kunnen de wereld om ons heen laten delen in onze kennis en ervaring rondom verbetering van de taal kennis, bij uitstek binnen het TAALAKKOORD. En daarnaast geeft het ons zelf een sterke impuls om verder tot verbeteren te komen. Los daarvan heeft 'n bedrijf dat succesvol is een maatschappelijke taak om andere ondernemingen te laten delen in kennis en ervaringen. Tenslotte heeft een succesvolle onderneming ook een maatschappelijke verantwoordelijkheid om andere groepen op een of andere wijze te laten delen in het succes.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?



Heel eenvoudig: een heel grote rol. PERMANENT VERBETEREN valt en staat met geschreven en gesproken communicatie. Duurzame inzetbaarheid, medewerkers tevredenheid, veiligheid, gezondheidsbeleid, werkoverleg, kwaliteitsverbetering en zo meer maken daar allemaal deel van uit. Om de medewerker in staat te stellen het beste uit zich zelf te halen ten behoeve van zijn / haar werk, maar ook om de leidinggevende in staat te stellen optimaal te communiceren is grote taalvaardigheid noodzakelijk. Nog niet gesproken van een organisatie die deel uitmaakt van een mondiaal concern met wereldwijde klanten.

**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Ja, op diverse vlakken. Taalcursussen in huis gegeven op plaatsen met een taalachterstand of met een grotere groep buitenlandse medewerkers. Individuele taalcursussen afhankelijk van specifieke behoefte. Trainen van leidinggevendenden in kwalitatief goede competentie-evaluatie gesprekken met medewerkers, waarbij taalkennis relevant is, maar ook de opdracht is gegeven te onderzoeken of een taalachterstand kan worden signaleerd. De aanleiding hiervoor lag telkenmale in te beperkte resultaten in de bestaande communicatie, dingen die te vaak niet goed gaan, het onvoldoende bereiken van beoogde productiviteit, soms onvoldoende betrokkenheid van medewerkers en zo meer.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Zie bovenstaande vraag.

Wat is opgeleverd vertaalt zich het beste naar de mate van werknemers tevredenheid en de motivatie die alom aanwezig is. Dit leidt ongetwijfeld tot betere bedrijfsresultaten, betere motivatie en verbetering van productiviteit. De slogan van de huidige ondernemingsstrategie ( de 6e in de tijd ) is VERBINDEN. VERBINDEN vergt een kwalitatief hoogstaande communicatie op alle denkbare vlakken. Verbetering van de taalbeheersing maakt daar een essentieel deel van uit. Bewustwording op alle lagen binnen het bedrijf is evenzo van groot belang.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Op de eerste plaats verder aan de gang binnen het eigen bedrijf. Het TAALAKKOORD verder bekend maken en daarmee het beleid tot taalverbetering verder gestalte geven. Daarnaast ben ik op een aantal gebieden actief met andere ondernemingen en gebruik dat netwerk voor het invulling geven aan het TAALAKKOORD. Ik ben voorzitter van een samenwerkingsverband tussen de MBO Raad, de ROC scholen die logistiek in hun vakkenpakket hebben en de belanghebbende bedrijven verenigd in Transport en Logistiek Nederland en de EVO. Daarnaast ben ik lid van de sociale commissie van de brancheorganisatie en betrokken bij de ontwikkeling van de vervoers CAO. Tenslotte ben ik bestuurslid van een regionaal samenwerkingsverband op het gebied van de logistiek: het Huis van de Logistiek in Midden Brabant. Dit netwerk maakt het mij mogelijk eenvoudig andere mij bekende bedrijven te bereiken in de wens meer bedrijven verder in beweging te krijgen in verbetering van de beheersing van de Nederlandse taal.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Eigenlijk heel simpel: verbeteren van de naamsbekendheid van het TAALAKKOORD. Maar bovenal ondernemingen enthousiasmeren voor verbetering van de taalkennis waardoor zij op hun beurt hun voordeel ermee kunnen doen. Ik wil daarin gestelde doelen vanuit het TAALAKKOORD realiseren. Uiteraard geldt dat zeker ook voor de eigen organisatie. Hoe beter de taalbeheersing is, desto meer energie succesvol wordt besteed aan het gestructureerde PERMANENT VERBETEREN.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.



**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

In de beantwoording van de twee ambitievragen geef ik aan wat ik voornemens ben te gaan doen teneinde een bijdrage te leveren aan het succes van het TAALAKKOORD.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Schone Zaak!

### Omschrijving werkzaamheden

Schone Zaak! levert kwaliteitsdiensten op het gebied van schoonmaak, beheer en onderhoud.

Met vooruitstrevend veel aandacht voor klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid en kwaliteit. En met duurzame zorg voor partners en vakmensen die milieubewust en maatschappelijk betrokken hun vak verstaan en elke dag aan uw schone zaak werken. Schone Zaak! staat voor duurzaamheid, kwaliteit en diensten op maat.

Specialties: Schoonmaakonderhoud, vloeronderhoud, glasbewassing en onderhoud & beheer.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Ik wil Schone Zaak verbinden aan het taalakkoord omdat wij uit ervaring merken dat het aanbieden van taalcursussen enorm helpt op de werkvloer. Ik geloof dat door Schone Zaak te verbinden aan het Taalakkoord wij meer mensen kunnen omscholen, en meer bedrijven en werknemers tekunnen inspireren om hetzelfde te doen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Een hele belangrijke rol daar waar wij de Nederlandse taal cursussen aanbieden.

Dit is zowel voor de medewerkers van belang in privé situaties als op de werkvloer.

Ik merk dat als mijn werknemers de taal beheersen, de samenwerking met onze opdrachtgevers makkelijker wordt. Een concreet voorbeeld hiervan is dat opdrachtgevers minder snel contact opnemen met kantoor als zij rechtstreeks kunnen communiceren met de werknemers.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Ja zeker, de aanleiding is hiervoor geweest om mijn personeel het gereedschap te geven om zelfredzaam te zijn. Zij zijn nu minder afhankelijk van derden, en deze onafhankelijkheid resulteert in een zelfverzekerdheid



die in al mijn werknemers terug te zien is.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Iedereen die de Nederlandse taal niet goed beheerst komt in aanmerking voor een eenjarige taalopleiding, indien dat jaar niet genoeg is krijgen zij er nog een lesjaar bij. Uit deze aanpak is gebleken dat mijn werknemers zelfstandiger worden. Een concreet voorbeeld hiervan is dat mijn personeel minder snel in financiële problemen komt, zij hebben nu tools om zelf de rekeningen te lezen en betalingsafspraken te maken.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Het doel is om de acties die ik als bedrijf al heb ondernomen te blijven doorvoeren binnen Schone Zaak.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Ik hoop dat door ons aan te sluiten bij het Taalakkoord wij meer bedrijven zullen bereiken en zo ook te inspireren.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Werknemers omscholen is goed voor zowel het personeel als het bedrijf. Daarom is het omscholen van het personeel een van de belangrijkste filosofieën van Schone Zaak. Dit gaat mij enorm aan het hart, en daarom neem ik mijn rol als ambassadeur erg serieus als het gaat om het werven van nieuwe bedrijven voor het Taalakkoord. Ik kan aantonen hoe het investeren in mijn werknemers mijn bedrijf heeft doen groeien.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Scania Logistics Netherlands

### Omschrijving werkzaamheden

Bij Scania werken wereldwijd 37.500 werknemers, verspreid over 100 verschillende landen. Scania is een producent van vrachtauto's, bussen en motoren voor de industrie en scheepvaart. In 2011 is vanuit Scania Production Zwolle een start gemaakt met Knock Down-activiteiten. Hiermee bedoelen wij het vershippen van losse truckcomponenten naar diverse bestemmingen wereldwijd. Door de volumegroei en de behoefte aan centralisatie van logistieke activiteiten, is in 2013 Scania Logistics Netherlands opgericht. Dit is een aparte B.V. en valt onder de Scania holding. Scania Logistics Netherlands heeft als doel om "de beste logistieke dienstverlener van Scania" te worden.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Scania Logistics Netherlands is doordrongen van het belang van taalontwikkeling op de werkvloer. Wij vinden het belangrijk dat iedere medewerker in staat wordt gesteld om de Nederlandse Taal voldoende te (leren) beheersen. Om werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren is het kunnen lezen van werkinstructies van essentieel belang. Naast het in kaart brengen van medewerkers met een taalachterstand, is het één van de belangrijkste pijlers van onze verbondenheid aan het Taalakkoord. Scania Logistics Netherlands heeft de intentie, om vanuit de duurzaam inzetbaarheid- gedachte, haar maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen en medewerkers met een taalachterstand (beter) te laten participeren in de samenleving.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Taal speelt een belangrijke rol binnen onze organisatie waarbij de volgende kennis vereist is:

Mondelinge communicatie (spreken, luisteren, begrijpen);

- informatieve bijeenkomsten;

- deelname aan groepen met als kerntaak "kwaliteit van processen verbeteren";



- werkoverleg.
- Schriftelijke communicatie (lezen, schrijven);
- lezen en begrijpen van de werkinstructies;
- schrijven van een overdracht aan een collega;
- noteren van afwijkingen aan het product;
- rapportage aan een leidinggevende.

### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Momenteel heeft Scania Logistics Netherlands al ingestoken op het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervoor zijn verschillende doelgroepen gedefinieerd. De keuze van de organisatie om koploper van het Taalproject te worden is dan ook gebaseerd op Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Binnen Scania Logistics Netherlands hebben we een start gemaakt met het vestigen van aandacht op taal. Het traject loopt te kort om in dit stadium conclusies te trekken over het resultaat.

### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Andere plannen om taalachterstand op de werkvloer aan te pakken zijn:

- Inventariseren van de doelgroep (analfabetisme, taalachterstand, laaggeletterdheid, dyslexie).
- Taalachterstand en laaggeletterdheid bespreekbaar maken en uit de taboesfeer halen.
- Communiceren met medewerkers over dit project en over wat er geboden wordt om deze achterstand in te lopen (informatievoorziening).
- Het inventariseren van de behoefte en het scholen van de betreffende medewerkers

### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Scania Logistics Netherlands wil graag bereiken dat:

- Taal focus krijgt binnen de organisatie en bespreekbaar is.
- Dat medewerkers die het betreft, zich gehoord voelen en zich meer dan voorheen een onderdeel van de organisatie voelen.
- Dat medewerkers beter hun werk kunnen doen en de instructies die vereist zijn, opvolgen.
- Dat de veiligheid op de werkvloer wordt vergroot.
- Interne mobiliteit en kansen op de arbeidsmarkt vergroten.

### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten voor het Taalakkoord.

### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Scania Logistics Netherlands zal op diverse manieren uitdragen dat zij achter het Taalakkoord staat, waarmee de zichtbaarheid van dit project wordt vergroot. Hierbij kan gedacht worden aan contacten met leveranciers, klanten en diverse netwerken. Daarnaast zal zij actief andere logistieke bedrijven benaderen en hen trachten te bewegen om zich ook aan te sluiten bij de koplopers. Op deze manier neemt Scania Logistics Netherlands haar rol van ambassadeur serieus en neemt haar verantwoordelijkheid om een actieve bijdrage aan het verbeteren van taalvaardigheid te leveren!



# Wij zetten in op Taal

## Ambitiedocument

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam

Asito BV

### Omschrijving werkzaamheden

Asito is één van de grootste schoonmaakorganisaties van Nederland.

Voor Asito staat het verbinden van medewerkers en klanten voorop om zo samen tot resultaten te komen. Dagelijks werken 10.000 kleurrijke schoonmaakkrachten van meer dan 100 nationaliteiten verspreid over 50 lokale vestigingen succesvol aan een schone werk- en leefomgeving voor ruim 3.000 opdrachtgevers.

Onze medewerkers zijn actief in scholen, universiteiten, kantoren, ziekenhuizen, vliegtuigen, stations, vakantieparken, hotels en vele andere locaties.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Bij Asito werken mensen met meer dan 100 verschillende nationaliteiten en met zeer uiteenlopende niveaus op het gebied van opleiding en taal. Maar al deze mensen moeten wel goed kunnen samenwerken en moeten op een goede wijze kunnen communiceren met elkaar en met onze opdrachtgevers. De visie van Asito is: Asito verbindt. Hiermee geeft Asito aan dat zij zich wil verbinden met klanten, medewerkers en maatschappij. Maar om te verbinden is het belangrijk dat wij elkaar verstaan en begrijpen. Daarin is taal van groot belang.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Taal speelt een grote rol bij Asito. Door de enorme diversiteit aan mensen in onze organisatie heeft taal veel aandacht nodig. De communicatie tussen opdrachtgevers en medewerkers, tussen medewerkers onderling en tussen leiding en medewerkers is bepalend voor het succes van Asito. Taalvaardigheid bepaalt ook de mate waarin onze medewerkers hun plek in de maatschappij kunnen innemen.



**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Asito is actief in het begeleiden van medewerkers in hun taalontwikkeling en biedt daarvoor trainingen aan aan medewerkers die de taal nog niet goed machtig zijn. Dit kan gaan om een training Nederlandse taal maar ook een training Lezen en Schrijven. Het gaat hierbij niet alleen om mensen met een andere nationaliteit, maar ook om Nederlandse laaggeletterden.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Asito geeft jaarlijks aan meer dan 100 medewerkers een training Nederlandse taal. Met deze training hebben zij hun taalniveau kunnen verbeteren. Dit heeft opgeleverd dat deze medewerkers beter kunnen communiceren. Hierdoor worden zij beter begrepen en kunnen zij zich zowel tijdens het werk maar ook privé beter uitdrukken. Wij ervaren dat het beheersen van een taal, of het kunnen lezen en schrijven van je eigen taal, substantieel bijdraagt aan het succes en plezier dat mensen hebben in hun leven.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

- Actief blijven aanbieden van taaltrainingen aan onze medewerkers. Belangrijk hierbij is het identificeren van personen met een taalachterstand en het wegnemen van het taboe van laaggeletterdheid bij onze Nederlandse medewerkers.
- Aanbieden van een training beter spellen aan de direct leidinggevenden.
- Voortdurend aandacht geven aan taal en cultuur zodat het onderling begrip wordt versterkt.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Taal mag de samenwerking nooit in de weg staan. Als wij in staat zijn om allen dezelfde taal te spreken en te begrijpen kunnen wij beter samenwerken en neemt de veiligheid op de werkvloer toe. Daarnaast gunnen wij al onze medewerkers de meerwaarde van het spreken, lezen en schrijven van de Nederlandse taal als bijdrage aan hun dagelijkse leven.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Asito heeft een breed netwerk aan bedrijven die binnen de branche actief zijn, maar ook onder haar klanten. Verder hebben medewerkers van Asito via netwerken, vrienden en familie veel contacten met andere werkgevers. We gaan onze diverse communicatiemiddelen inzetten om andere organisaties bekend te maken met het taalakkoord en bewust te maken van de problematiek. Ook zullen we lokaal en regionaal bezien hoe we dit uitgebreide netwerk kunnen activeren om deel te nemen aan het taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Gom Schoonhouden

### Omschrijving werkzaamheden

Gom werd opgericht in 1966 en groeide uit tot één van de meest toon aangevende schoonmaakorganisaties van ons land. Een onderneming met vestigingen in het hele land, ruim 8.000 medewerkers en een grote kennis van verschillende branches, zoals de voedingsmiddelenindustrie, gezondheidszorg, de hospitality sector, onderwijs, overheid, transport en logistiek, retail en zakelijke dienstverlening. We zijn onderdeel van de facilitaire combinatie Facilicom, de grootste facilitaire dienstverlener van Nederland.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Als Gom hebben wij veel medewerkers in dienst die moeite hebben met de Nederlandse Taal. Wij streven ernaar dat schoonmaakmedewerkers duurzaam inzetbaar zijn tot 67 jaar. Dit is onderdeel van een goed MVO beleid. Goede beheersing van de Nederlandse Taal kan meer mogelijkheden geven voor opleiding en ontwikkeling en zijn medewerkers mogelijk breder inzetbaar. Medewerkers krijgen meer zelfvertrouwen en zijn uiteindelijk ook gezonder.

Ook is het erg belangrijk voor een groot bedrijf dat medewerkers die informatie die ze van ons ontvangen begrijpen. De communicatie is veelal schriftelijk en belangrijk.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Wij zijn zeer actief en hebben meer dan 200 medewerkers een taaltraining laten volgen. Ook in 2015 willen wij grote aantallen medewerkers blijven opleiden. Ook werken wij met taalvrijwilligers die in de buurthuizen en op kantoor mensen opleidingen geven in de Nederlandse Taal.



Het is belangrijk dat medewerkers zich blijven ontwikkelen aangezien het schoonmaakvak zich verder aan het ontwikkelen is. Contact met de klant is belangrijk en het volgen van de juiste opleidingen is noodzakelijk.

**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Er zijn meerdere initiatieven geweest om taalbevordering in de schoonmaak te stimuleren. Helaas zonder veel succes. Er zijn afspraken gemaakt binnen de CAO waarin Nederlandse Taal een belangrijk item was en nog steeds is. Als actieve CAO partner zijn wij samen met Taal in de Schoonmaak, taaltrajecten gestart. Deze taaltrajecten zijn succesvol.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Zoals eerder aangegeven hebben wij al meer dan 200 medewerkers taaltrajecten laten volgen. Het zijn cursussen meestal aansluitend aan het werk en met begeleiding op de werkvloer.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Wij gaan door met het opleiden van medewerkers. In Rotterdam loopt een pilot met Taalvrijwilligers. We gaan dit traject eerst evalueren en daarna kijken of dit landelijk mogelijkheden heeft.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Gezonde, tevreden en gemotiveerde medewerkers inzetbaar tot 67 jaar.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

We zullen in onze contacten met leveranciers/ preferred suppliers het belang van taal benadrukken en deze organisaties motiveren zich aan te sluiten bij het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Marine and Offshore Protection and Preservation BV

### Omschrijving werkzaamheden

MOPP is gespecialiseerd in het voorbehandelen en conserveren van constructies in de maritieme sector (offshore installaties en schepen), alsmede voor de petrochemische industrie (opslag tanks) en civiele industrie (sluisdeuren, remmingwerken, enz.). Voor het behandelen van constructies beschikt MOPP over een eigen grote, geconditioneerde straal- en spuithal. Met onze stofvrij straalmachines en UHP straalmachines kan MOPP op een milieuverantwoordelijke manier straalwerkzaamheden uitvoeren.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Communicatie is van essentieel belang binnen het bedrijf. Niet alleen m.b.t. het op de juiste manier uitvoeren van de werkzaamheden, maar zeker ook op het gebied van veiligheid, is communiceren en elkaar dus begrijpen van essentieel belang.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Communiceren is van essentieel belang. Ons bedrijf werkt met werkinstructies en werkvergunningen, waarin exact beschreven staat waar en hoe de werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en welke risico's de werkzaamheden met zich mee kunnen brengen op het gebied van veiligheid en milieu. Deze informatie moet door leidinggevenden naar het productiepersoneel overgebracht worden, zodat iedereen begrijpt wat een werkvergunning inhoudt. Dit kan alleen door eenduidige communicatie, waarin geen ruimte is voor misverstanden vanwege onvoldoende taalvaardigheid in de Nederlandse taal.

### Is uw organisatie al actief (gewest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Naar aanleiding van een tweetal kleine incidenten op veiligheid is gebleken dat de communicatie de oorzaak was van deze incidenten. Altijd worden Last Minute Risico Analyses (LMRA) voor aanvang van



werkzaamheden gemaakt en besproken door de leidinggevenden met het productiepersoneel. Vanwege onvoldoende kennis van de taal werden in deze gevallen de instructies onvoldoende doorgegeven. Het bedrijf heeft hierdoor de Beroeps Competentie Profielen van de Voorlieden en Uitvoerders herzien en daarin opgenomen dat deze leidinggevenden tenminste de Nederlandse taal op niveau B1 machtig moeten zijn.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

In begin 2015 wordt een aanvang genomen met een vakgerichte taal cursus, waardoor betreffend personeel tenminste op B1 niveau in de Nederlandse taal kan communiceren. Bekeken gaat worden of deze taal cursus binnen de Branchevereniging SITO/Orsima georganiseerd gaat worden.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

In 2015 zal een vakgerichte taal cursus Nederlands gegeven worden aan 10 / 15 leidinggevenden.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Eind 2015 wordt van alle leidinggevenden verwacht de Nederlandse taal op niveau B1 machtig te zijn. Hierdoor zal communiceren op de juiste wijze mogelijk zijn, hetgeen zal leiden tot juiste en veilige manier van uitvoeren van de werkzaamheden. Uiteindelijk moet dit ook tot efficiënter werken leiden en dus kostenbesparing.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

MOPP is bij 2 Brancheverenigingen aangesloten: SITO en OnderhoudNL. Binnen deze brancheverenigingen zijn meerdere vergelijkbare straal- en conserveringsbedrijven als MOPP aangesloten. Deze bedrijven ervaren veelal dezelfde taalproblemen. De ambassadeursrol van MOPP zal dus bestaan uit het werven van andere bedrijven uit de branche.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

EBC Talen

### Omschrijving werkzaamheden

EBC Talen is een taleninstituut met ruim 30 jaar ervaring in het verzorgen van taaltrainingen op de werkvloer in meer dan 12 verschillende talen.

Begin dit jaar is Taalvakwerk een onderdeel geworden van EBC Talen. Taalvakwerk is in Nederland de specialist op het gebied van Nederlands op de werkvloer. EBC Taalvakwerk voert taaltrainingen uit op de werkvloer van allerlei bedrijven en arbeids- en opleidingsgerichte taaltrajecten voor gemeenten, gemeentelijke instanties, ROC's en kenniscentra.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Door onze expertise op het gebied van Nederlands op de werkvloer kunnen wij een adviserende rol vervullen voor de bedrijven die de ambitieverklaring ondertekenen.

Wij kunnen bedrijven ondersteunen in hun stappen richting een talige werkvloer.

Hoe zet je zo'n traject op? Wat zijn de valkuilen? Wat is het voordeel van een gedegen intake? EBC geeft antwoordt op deze en andere vragen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

EBC Talen is een multiculturele organisatie. We geven les in meer dan 12 talen. Onze taaltrainers zijn veelal native speakers. We werken zelf op een multiculturele werkvloer. Daarnaast komen we natuurlijk dagelijks in bedrijven waar allochtonen en autochtonen medewerkers samenwerken op de werkvloer. Bij problemen rondom communicatie op de werkvloer of bij andere specifieke taalvragen nemen bedrijven contact met ons op. In een gesprek met het bedrijf inventariseren we de problemen en proberen we de doelstelling van een taaltraject helder te krijgen.



**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

EBC is dagelijks actief met taal op de werkvloer bij andere bedrijven. Maar ook intern is taal op de werkvloer een onderwerp. Omdat we zelf een taalinstituut zijn, krijgen medewerkers de kans om een tweede of derde taal te leren. En een docent Russisch die bij EBC een training Nederlands volgde, kon bij EBC aan de slag als receptioniste.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Zie vorige kolom.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

EBC zou heel graag ondersteuning willen bieden aan bedrijven die nog worstelen met de opzet van taaltrainingen. Wij zijn zeer ervaren in het verzorgen van opleidings- en arbeidsgerichte taaltrainingen. Hierdoor weten we wat er op dit gebied kan spelen op de werkvloer en wat de obstakels zijn die een traject in de weg kunnen staan. Hoe herken je een taalprobleem? Hoe motiveer je medewerkers om deel te nemen aan taaltrajecten? Hoe zet je zo'n traject op? Wat zijn de valkuilen? Wat is het voordeel van een gedegen intake? Zijn er subsidiemogelijkheden? Wat is het taalniveau dat mijn medewerker nodig heeft in zijn/haar functie? Hoeveel tijd kost het om het doel te bereiken? Bedrijven hebben vaak heel veel vragen voordat zij daadwerkelijk starten met taalscholing. EBC Talen kan als ervaringsdeskundige een grote rol spelen in het traject naar de taaltrainingen toe en kan samen met het bedrijf de doelen van de taaltrainingen definiëren.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

een goede communicatie op de werkvloer is noodzakelijk om een veilige omgeving te creëren. Een werkvloer waar de medewerkers allemaal dezelfde taal spreken is veiliger en levert een hoger rendement. Medewerkers die mee kunnen praten worden zelfbewuster, zijn brede inzetbaar en meer betrokken bij de organisatie. Door taalscholing voorkom je uitval en creëer je studiemogelijkheden.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Inmiddels zitten een aantal van onze klanten al bij u aan tafel.

we zijn momenteel in overleg met een werkgeversorganisatie om de werving verder uit te rollen.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

SITA Recycling Services

### Omschrijving werkzaamheden

SITA is dé specialist in afvalmanagement. Onze kernactiviteiten richten zich op het inzamelen, scheiden en verwerken van afval tot bruikbare grondstoffen.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Goede informatie-uitwisseling is cruciaal in onze organisatie. Om onze processen soepel en veilig te laten verlopen is afstemming tussen de verschillende afdelingen en medewerkers van belang. Om de instructies en veiligheidsvoorschriften te begrijpen is beheersing van de Nederlandse taal noodzakelijk. We investeren in trainingen om medewerkers te bekwalen hun werkzaamheden goed en veilig uit te voeren. Het hebben van taalvaardigheid op basisniveau is noodzakelijk om met goed resultaat de trainingen te volgen en bijbehorende certificaten te behalen. Medewerkers met een taalachterstand hebben een extra drempel voor het volgen van trainingen, waardoor zij beperkt worden in hun ontwikkelmogelijkheden. Tenslotte vinden we het Taalakkoord een goed initiatief en willen we als onderneming onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Zoals aangegeven speelt taal een belangrijke rol bij het afstemmen van de verschillende schakels binnen onze bedrijfsprocessen. Daarnaast zijn er tal van veiligheidsvoorschriften, waaraan we willen en moeten voldoen, om veilig en milieubewust onze werkzaamheden uit te voeren. Elkaar begrijpen en instructies begrijpen, is cruciaal voor een veilige werkomgeving. Dit impliceert het hebben van een Nederlandse taalvaardigheid op basisniveau.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?



We hebben in de afgelopen jaren (vanaf 2006) aandacht besteedt aan het versterken van de taalvaardigheid, vooral gericht op laaggeletterden.

De belangrijkste aanleidingen hiervoor zijn:

- Medewerkers kunnen geen rijbewijs halen, waardoor hun inzetbaarheid wordt beperkt.
- BHV en VCA zijn verplichte opleidingen. Hier kunnen ze niet aan deelnemen. Ook hierdoor wordt hun inzetbaarheid beperkt;
- Werknemers moeten regels en voorschriften kunnen lezen om veilig te kunnen werken; Taalvaardigheid op basisniveau is gewenst om deze informatie te kunnen begrijpen.

### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

We hebben gekozen voor een geleidelijke aanpak. Dat betekent dat de focus ligt bij de leidinggevende die het onderwerp bespreekbaar maakt bij medewerkers met een taalachterstand. Vanuit dit gesprek worden individuele trajecten aangeboden die passen bij de leervraag. Dit verschilt van laaggeletterden, NT2, Nederlands op de werkvloer. In de afgelopen jaren zijn op deze wijze bijna 30 medewerkers geholpen (zo'n 10 per jaar). Binnen de organisatie is een concreet resultaat zichtbaar als werknemers een traject volgen. Ze krijgen meer zelfvertrouwen, kunnen gegevens lezen en verwerken in computer, kunnen formulieren invullen en organisatiemededelingen en voorschriften lezen en ze zijn beter in staat de vereiste certificaten (BHV, VCA) te behalen. Voor de medewerkers zelf gaat er een nieuwe wereld open, zowel op het werk als privé.

### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

We gaan verder op de ingeslagen weg van de geleidelijkheid. Inmiddels zijn er weer een aantal medewerkers die aangemeld worden voor een NT2 traject. In het kader van het Taalakkoord zullen we nogmaals de mogelijkheden voor taalscholing onder de aandacht brengen bij HR-adviseurs en de leidinggevendenden. We gaan uit van een doelgroep van ongeveer 10 medewerkers in 2015.

### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Met het vergroten van de taalvaardigheid willen we bereiken dat medewerkers beter in staat zijn veiligheidsinstructies te begrijpen én trainingen te volgen die nodig zijn voor hun huidige en/of toekomstige functie.

### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

We zullen in onze contacten met leveranciers/ preferred suppliers het belang van taal benadrukken en deze organisaties motiveren zich aan te sluiten bij het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam                      Laurens

### Omschrijving werkzaamheden

Laurens biedt zorg en dienstverlening die met haar klanten meegroeit, in iedere levensfase. Focus op kortdurende zorg, thuiszorg en wonen met zorg. Met name gericht op doelgroep ouderen.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Zorgorganisatie Laurens wil er zijn voor alle Rotterdammers. Rotterdam wordt steeds kleurrijker. Meer dan de helft van alle inwoners is allochtoon. Taal is een middel om te communiceren. Met taal maak je duidelijk wat je wilt en wat je niet wilt. Taal is iets dat mensen bindt. Taal is daarom van wezenlijk belang in de basis van onze zorgverlening: de relatie met de klant.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Centraal staat de relatie tussen de medewerker en de klant en diens naasten. taal spreken, horen en begrijpen is daarin van essentieel belang. Taal is de verbindende factor naar onze cliënten toe. Taal is het middel om verzorgende uit andere culturen de opstap te geven om in de zorg te kunnen werken.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Verschillende medewerkers van niet westerse afkomst hebben een taalcursus gehad om de Nederlandse taal beter te kunnen spreken en begrijpen. Voornamelijk verzorgenden niveau 2. Daarnaast: het grootste deel van onze clientenpopulatie zijn mensen met dementie. Oudere migranten met dementie verliezen de aangeleerde Nederlandse taal en zoeken houvast in hun moedertaal. Daarnaast is de zorgdrempel bij oudere migranten hoog. Aandacht nodig geweest voor taal.

### Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?



- Taal op de werkvloer is ondersteund door de taalcursus. Taal wordt onderling verbeterd tijdens de overdrachtsmomenten of uitleg gegeven.
- Taal is bij de medewerkers verbeterd en men heeft de opstap naar een zorgopleiding kunnen maken.
- door oudere migranten met dementie een thuis te bieden in de vorm van een woongroep waar ook mensen wonen met eenzelfde geschiedenis die dezelfde taal spreken. Ook werken hier vrijwilligers en professionals die dezelfde taal spreken en begrijpen;- door training en begeleiding op het vlak van correct Nederlands taalgebruik in de registratie van zorg door medewerkers
- door voorlichting over dementie te geven in de wijk door medewerkers en vrijwilligers die de taal van het publiek spreken
- door kennis, gevoel en begrip van andere culturen te realiseren. Een van de mechanismen hiervoor waren bijvoorbeeld bijeenkomsten waar medewerkers met verschillende culturele achtergronden elkaar ontmoeten en met elkaar thema's bespreken en kennis vergaren over andere culturen.

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

- Samen ontwikkelen van taaltrainingen en medewerkers stimuleren en ondersteunen deze trainingen te volgen. Focus op algemene taaltraining, uitspraaktraining, rapportage technieken, grammatica, geven en ontvangen van feedback. Aan de hand van een intake wordt een opleidingsadvies gegeven
- Medewerkers complimenten geven dat zij de stap maken en volgen, bij een diplomering iemand in het zonnetje zetten.
- mensen uit verschillende culturen te faciliteren elkaar te ontmoeten en kennis te laten nemen van elkaars cultuur
- verkennen of e-learning voor taal zinvol is
- samen met andere organisaties massa en dus schaalvoordeel maken op het vlak van taaltrainingen
- in de kern cultuursensitieve zorg bieden

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

medewerkers aan hun toekomst laten werken, ambities laten vervullen en op de participatieladder kunnen stijgen. Uiteindelijk betere zorg voor onze cliënten.

#### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

#### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Benaderen van collega zorgorganisaties in de Rotterdamse koepelorganisatie Conforte.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

UMC Utrecht

### Omschrijving werkzaamheden

Het UMC Utrecht is één van de grootste ziekenhuizen van Nederland. Zorg, onderzoek en onderwijs zijn de drie pijlers van het UMC Utrecht. Wij streven er voortdurend naar om de gezondheid van mensen te verbeteren, daarom zijn deze drie peilers onlosmakelijk met elkaar verbonden. Als universitair medisch centrum zetten wij in op de ontwikkeling en invoering van nieuwe behandelmethoden. Hierin kent het UMC Utrecht een lange traditie. Alleen door meer focus aan te brengen in de onderwerpen waarop we ons richten, kunnen we deze ambitie ook in de toekomst waarmaken. Het UMC Utrecht neemt het voortouw op zes gebieden: Brain, Infection & Immunity, Circulatory Health, Personalized Cancer Care, Regenerative Medicine & Stem Cells, Child Health. In de visie van het UMC Utrecht spelen patiënten een regierol in de behandeling waarin zij onze mensgerichte betrokkenheid en veiligheid in de zorg ervaren. Verbinding met patiënten heeft daarom een prominente plek in de strategie van het UMC Utrecht.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Geletterdheid speelt een grote rol in gezondheid. Het is een belangrijke oorzaak van ongelijkheid in de gezondheidszorg. Laaggeletterden hebben meer en vaker problemen met hun gezondheid en maken ook vaker en/of langer gebruik van de gezondheidszorg. Laaggeletterdheid heeft ook zijn weerslag op de kwaliteit van zorg. Aangepaste zorg is moeilijk, omdat laaggeletterdheid een verborgen probleem is. Laaggeletterden behoren ook tot de groep mensen met onvoldoende gezondheidsvaardigheden. Dit zijn: "vaardigheden van individuen om informatie over hun gezondheid te verkrijgen, te begrijpen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Verder is uit onderzoek bekend dat er relatief veel laaggeletterde mensen werkzaam zijn in de zorg. Reden te meer om hier aandacht aan te besteden.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?



In de gezondheidszorg ligt de nadruk steeds meer op het vermogen van patiënten om zelf regie te nemen in de zorg. Maar er zijn mensen die hiervoor de mogelijkheden of de vaardigheden missen. Een patiënt moet vaak keuzes maken in emotioneel moeilijke momenten. Ze willen van hun behandelend arts in begrijpelijke taal horen hoe het ziet. Dat lukt echter niet altijd. De factor tijd speelt een rol, maar ook onvermogen bij zorgverlener en/of patiënt. De cijfers zijn confronterend: één op de negen Nederlanders is laaggeletterd, drie op tien Nederlanders heeft problemen met het vinden, begrijpen, beoordelen en/of toepassen van gezondheidsinformatie en één op de twee Nederlanders heeft moeite om zelf regie te voeren over gezondheid, ziekte en zorg. Om adequaat zorg te verlenen is het belangrijk dat zorgverleners dit probleem erkennen, laaggeletterde of laag gezondheidsvaardige patiënten herkennen en zijn zorg aanpast. Als werkgever hebben wij ook met laaggeletterdheid te maken. Een vrij grote groep laaggeletterden werkt in de zorg- en de welzijnssector. Laaggeletterdheid belemmert medewerkers in hun dagelijks functioneren op de werkvloer en het is een grote barrière in hun carrière en persoonlijke ontwikkeling.

### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

In het project 'omgaan met laaggeletterdheid' richt het UMC Utrecht zich op laaggeletterdheid onder patiënten én medewerkers. Voor beide doelgroepen is een apart traject uitgezet. Voor medewerkers onder naam 'Taal op de werkvloer'. Voor patiënten onder de naam 'Vertel het ons'. Hoofddoel van het traject voor patiënten is laaggeletterde patiënten meer grip geven op (de gevolgen van) hun ziekte en daarmee hun kansen op verbetering van hun gezondheid te vergroten. Bijkomend doel is verkleining van de negatieve consequenties van laaggeletterdheid bij patiënten op (de organisatie van) het ziekenhuis. Doel van het traject 'Taal op de werkvloer' is medewerkers stimuleren in hun ontwikkeling, zowel in hun loopbaan als in persoonlijke groei. Daarmee neemt de motivatie en het werkplezier toe en kan het UMC Utrecht medewerkers duurzaam inzetten. Daarnaast is uit het oogpunt van kwaliteit en veiligheid in een complexe omgeving als het UMC Utrecht een zekere mate van geletterdheid essentieel. Door medewerkers meer taalvaardig te maken, zijn zij bovendien beter toegerust om onze patiënten gastvrij te ontvangen.

### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

De aanpak voor medewerkers startte bij het Facilitair Bedrijf van het UMC Utrecht waar ruim 1100 mensen werken. Deze aanpak richt zich op:

- bewustwording bij leidinggevenden van het probleem van laaggeletterdheid bij medewerkers
- medewerkers er bewust van maken dat laaggeletterdheid hen in de weg kan staan in hun werk en in hun loopbaan
- leidinggevenden methoden aanreiken om laaggeletterdheid bij medewerkers te herkennen en met hen te bespreken
- scholing van laaggeletterde medewerkers
- vergroten van de kennis van de Nederlandse taal van alle medewerkers die daarvoor in aanmerking komen

Het traject voor patiënten richt zich op het faciliteren van medewerkers om laaggeletterde patiënten te herkennen en adequaat te begeleiden.

### **Resultaten**

- Onderzoek als basis  
In het voorjaar van 2011 startte op de polikliniek anesthesiologie een onderzoek naar de geletterdheid van een grote groep patiënten. Daarbij werd ook getest in hoeverre patiënten relevant voorlichtingsmateriaal begrepen. Dit onderzoek vormde de basis voor de UMC brede aanpak
- Bijeenkomsten met taalambassadeurs  
Om zorgverleners en baliemedewerkers bewust te maken van het bestaan van laaggeletterdheid en de gevolgen voor patiënten, organiseerde het ziekenhuis onder andere bijeenkomsten waar een



taalambassadeur (een ex-laaggeletterde) zijn of haar verhaal vertelt en tips geeft om laaggeletterde patiënten te herkennen. Dit bleek zeer effectief.

- **Kritische momenten in kaart**  
Het ziekenhuis bracht het proces dat patiënten op de pijnpoli doorlopen in kaart vanuit het perspectief van een laaggeletterde patiënt. Dit maakte inzichtelijk welke risico's de patiënt op welk moment loopt als hij of zij onvoldoende vaardig is om schriftelijke informatie te lezen en te begrijpen. Dit schema vormde het uitgangspunt voor aanpassingen in het proces en in de communicatie.
- **Richtlijnen op maat**  
Baliemedewerkers en zorgverleners op de pijnpoli hebben een specifieke richtlijn gekregen om laaggeletterdheid te herkennen en bespreekbaar te maken. Onder andere door voortaan tijdens het eerste consult standaard aan patiënten te vragen of zij moeite hebben met invullen van medische formulieren en lezen van voorlichtingsteksten. Als blijkt dat een patiënt moeite heeft met lezen en / of schrijven, maakt de arts hiervan melding op het voorblad van het elektronische patiëntendossier. Dit voorblad is voor alle hulpverleners van de patiënt zichtbaar. Ook maakt de arts er melding van in de brief aan de verwijzer.
- **Terugvertelprincipe**  
De arts houdt tijdens de consulten rekening met de mogelijkheid dat een patiënt laaggeletterd is. Onderdeel van de richtlijn is dat artsen het terugvertelprincipe toepassen: door één of meer praktische vragen te stellen, toetst de arts of de patiënt in staat is de informatie die hij van de arts heeft gekregen, toe te passen in zijn eigen (thuis)situatie. Daarnaast noteert de arts in steekwoorden en met illustraties de instructies die hij de patiënt geeft. Aan het eind van het consult neemt hij deze met de patiënt door. Een extra consult om alles nog eens goed te bespreken, behoort ook tot de mogelijkheden.
- **Wachtkamerpостer**  
Het UMC Utrecht nam het initiatief tot de ontwikkeling van een poster voor in de wachtkamer. Dit deed het ziekenhuis in samenwerking met Stichting Lezen & Schrijven. Met de tekst: Moeite met lezen en schrijven? Vertel het ons, nodigt de poster patiënten uit om bij de arts hun lees- en schrijfproblemen te benoemen. Het ziekenhuis wil hiermee het taboe rondom laaggeletterdheid wegnemen en een eerste stap zetten om laaggeletterde patiënten beter te helpen.
- **Toolkit voor ziekenhuizen**  
Voor de poliklinieken is een toolkit ontwikkeld waarmee de poliklinieken zelf aan de slag kunnen met de aanpak van laaggeletterdheid. De toolkit richt zich zowel op organisatie- als op communicatieaspecten.
- **Internationaal congres**  
In september 2012 presenteerde het UMC Utrecht haar resultaten op het internationale EACH congres (European Association for Communication in Healthcare) in St Andrews, Schotland.
- **Bijeenkomsten leidinggevenden**  
Het UMC Utrecht organiseerde voor de leidinggevenden van het facilitair bedrijf bijeenkomsten om leidinggevenden bewust te maken van het bestaan van laaggeletterdheid en de gevolgen voor medewerkers. Een taalambassadeur vertelde hier zijn verhaal en gaf tips om laaggeletterde medewerkers te herkennen. Iedereen was erg onder de indruk.
- **Training leidinggevenden**  
De leidinggevenden van het facilitair bedrijf kregen een training die zich richt op herkennen van laaggeletterde medewerkers, bespreken van dit 'taboe' onderwerp, stimuleren van laaggeletterde medewerkers om zich te scholen en doorverwijzen naar adequate scholing.
- **Taalscholing**



De medewerkers van het facilitair bedrijf zijn uitgenodigd zich op te geven voor taalscholing. De eerste groep is inmiddels gestart. De scholing richt zich op laaggeletterde medewerkers en medewerkers met onvoldoende kennis van de Nederlandse taal.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

- continueren van schrijftrainingen, [Schrijven in begrijpelijk Nederlands] voor medewerkers
- actieve deelname aan Alliantie 'Taal voor het leven' (regio Utrecht)
- pilot patiëntencoach
- inrichten van een taaladviespunt
- aanstellen van taalvrijwilligers
- scholing laaggeletterde medewerkers (via Top Taal)
- investeren in gerichte aanpak van lage gezondheidsvaardigheden (ontwikkeling Toolkit)

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Wij zetten in op:

- bevorderen en ondersteunen van (keuze)vrijheid en zelfredzaamheid van patiënten
- patiëntparticipatie
- bevorderen van veilige en doelmatige zorg
- ondersteunen van competenties van medewerkers, zodat zij kansen krijgen om zichzelf te ontwikkelen en mee te (blijven) doen

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Dat doen wij door:

- via interne als externe communicatie aandacht te vragen voor de aanpak van laaggeletterdheid en gezondheidsvaardigheid
- projecten te initiëren én te continueren die bijdragen aan de aanpak van laaggeletterdheid onder medewerkers en lage gezondheidsvaardigheden bij patiënten
- patiënten én medewerkers te faciliteren om mee te blijven doen
- actieve deelname aan de alliantie gezondheidsvaardigheden en samenwerking met de Stichting Lezen en Schrijven
- ons netwerk van partners in de zorg te betrekken en te inspireren



# Wij zetten in op Taal

## Ambitiedocument

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam Chemgroep

### Omschrijving werkzaamheden

Training en opleiding.  
logistieke dienstverlening,  
leveren van goedgeschoold personeel  
cultuurverandering binnen bestaande bedrijven op het gebied van veiligheid.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Wij voelen ons betrokken bij mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt. Of het nu taal is of andere beperkingen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Taal in de petrochemie speelt een hele belangrijke rol. Een goede communicatie zorgt voor minder ongevallen.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Taal op de werkvloer krijgt aandacht tijdens onze trainingen. Veel jongens kunnen niet opstarten vanwege te weinig beheersing van de Nederlandse taal, dat is jammer. Er wordt voordat de trainingen beginnen een voorselectie gemaakt.  
Wij besteden daarom tijdens onze trainingen ook tijd aan de Nederlandse taal.

### Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?

Wij hebben veel tijd en aandacht voor Taal en communicatie binnen ons bedrijf. Als we tijd en aandacht besteden aan Nederlands en aan communicatie kunnen de mensen eerder hun opleiding halen en kunnen ze ook veiliger werken.



**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

wij gaan ons het komende jaar samen met de gemeente Rotterdam sterk maken om laaggeletterde een training te verzorgen op het gebied van taal en veiligheid zodat ook deze mensen een baan in de petrochemie kunnen vinden.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

mensen met een achterstand naar de arbeidsmarkt dusdanig trainen en begeleiden zodat ze veilig en communicatief aan het werk kunnen.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

bij onze huidige klanten het probleem kenbaar maken en vragen of ze zich willen inzetten voor deze groep.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Saint-Gobain Cultilene

### Omschrijving werkzaamheden

Saint-Gobain Cultilene richt zich op het leveren van innovatieve oplossingen die bijdragen aan het optimaliseren van water- en energieverbruik om telers in staat te stellen de kwaliteit van hun processen te verbeteren en een bijdrage te leveren aan een duurzame tuinbouw. Met haar internationale verkoop en marketing, aangestuurd vanuit Tilburg en met productie units in Nederland, Polen, Tsjechië en Canada, hanteert Saint-Gobain Cultilene ambitieuze doelstellingen met betrekking tot omzetgroei, productontwikkeling en optimalisering van productiefaciliteiten.

Saint-Gobain Cultilene maakt deel uit van het internationale Saint-Gobain concern, een organisatie met wereldwijd ruim 190.000 medewerkers. Saint-Gobain is een innovatieve industriële organisatie met een sterke focus op high performance materialen.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Als onderdeel van een internationaal bedrijf met een multiculturele werkvloer weten we als geen ander het belang van taal voor een veilige en innovatieve werkomgeving.

Elkaar begrijpen op de werkvloer is noodzakelijk om onze ambities te kunnen realiseren.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

We hebben reeds 2-talige werk- en veiligheidsinstructies maar dit is uiteraard maar een gering deel van alle dagelijkse communicatie. Taal maar vooral elkaar begrijpen is essentieel voor een goede samenwerking. Zonder een goed begrip van de Nederlandse taal is dit niet haalbaar. We zien nu regelmatig medewerkers met



een taalachterstand een afwachtende houding aannemen bij de diverse overlegvormen of participatie in verbeterprojecten.

**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

In verband met het opstarten van verbetermethodes volgens het World Class Manufacturing principe vonden wij het nodig om onze medewerkers eerst een VAPRO operator training aan te bieden.

Tijdens een test bleek dat de taalkennis bij een deel van de medewerkers onvoldoende was om deze succesvol af te kunnen ronden. Vervolgens hebben we de operator training uitgebreid met een taaltraining.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

We hebben een extern opleidingsinstituut ingehuurd die vervolgens op het bedrijf de training heeft verzorgd.

We hebben hierbij gekozen voor een regulier en een intensief traject in verband met de verschillende niveaus.

Door het volgen van de training was uiteindelijk iedereen in staat om het VAPRO diploma te behalen!

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Naast het voortzetten van de reeds ingeslagen weg van algemene taaltrainingen zijn we momenteel ook gestart met individuele trainingen. Een verdere invulling moet nog bepaald worden waarbij het Taalakkoord als inspiratie kan dienen.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

De doelstelling is dat iedereen mee doet op zijn of haar eigen niveau en dat taalkennis geen belemmering meer is. We willen dat iedereen een bijdrage kan leveren aan de multidisciplinaire verbeterteams en er geen goede initiatieven of ideeën verloren gaan omdat medewerkers onzeker zijn over hun taalkennis.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Wij zullen binnen het Saint-Gobain concern maar ook ons lokaal netwerk bedrijven proberen te enthousiasmeren voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam ACV Groep

### Omschrijving werkzaamheden

ACV Groep verzorgt in de gemeenten, Ede, Renkum, Veenendaal en Wageningen de volgende dienstverlening:

Afvalinzameling, exploitatie afvalbrengstations, straatreiniging, rioolreiniging, gladheidbestrijding, plaagdierbestrijding, wegdekreiniging (calamiteiten), integraalbeheer openbare ruimte en inzameling, reparatie en verkoop van herbruikbare artikelen (Restore Kringloop).

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Onze eigen ervaring is dat het de professionaliteit van een organisatie ten goede komt als het taalniveau van de medewerkers op orde is. Daarnaast willen we laten zien dat we als organisatie ons niet alleen bezig houden met onze bedrijfsactiviteiten maar dat we ook maatschappelijk betrokken zijn.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Onze branche is in de afgelopen jaren flink geprofessionaliseerd. We werken met moderne auto's en geavanceerd materiaal. Daarnaast komen er steeds meer regels. Zo zijn onze chauffeurs verplicht deel te nemen aan nascholing van minimaal 35 uur per 5 jaar.

Om met deze ontwikkelingen mee te kunnen is een technische opleiding niet genoeg. Om alle regels te kunnen begrijpen, opleidingen te kunnen volgen en geavanceerde apparatuur te kunnen bedienen, moeten onze medewerkers ook in de Nederlandse taal hun mannetje staan.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

In 2011 hebben wij een organisatie breed taalproject georganiseerd.



Aanleiding was het besef dat medewerkers zakten voor examens van veiligheidsopleidingen omdat zij de vragen of antwoorden niet begrepen.

Daarnaast bleek er in het middenkader behoefte aan taaltraining te zijn. Medewerkers die vanuit de uitvoering doorgroeide naar andere functies, hadden moeite met het taalkundige aspect van hun nieuwe functie. Denk daarbij aan het opstellen van rapportages en verslagen.

#### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Wij hebben per functie bepaald welk taalniveau gewenst is: nu en in de toekomst. Vervolgens heeft iedere medewerker, van belader tot directeur, een taaltest gedaan om vast te stellen in hoeverre aan het gewenste niveau werd voldaan.

Daarna kreeg iedereen een taaltraining aangeboden. Bij medewerkers die nog niet het gewenste niveau hadden is op deelname aangedrongen. Medewerkers die bij de taaltest op of boven het gewenste niveau scoorden, konden geheel vrijblijvend een training volgen.

Resultaat: een beter taalniveau binnen de organisatie, minder belemmeringen door taal en een cultuur waarbinnen taalproblemen besproken kunnen worden.

Na dit grootschalige project is aandacht voor taal een vanzelfsprekendheid geworden. Leidinggevenden en medewerkers bespreken minstens eenmaal per jaar met elkaar de behoefte aan scholing. Als er behoefte is aan scholing op het gebied van taal dan wordt dit ingevuld door individuele trainingen. Deze trainingen zijn afgestemd op de behoefte en werkzaamheden van de werknemer.

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Ons taalproject heeft ons bewust gemaakt van het belang van een goede taalbeheersing van medewerkers. Daarom is taal een blijvend aandachtspunt binnen onze organisatie.

Ook in de komende jaren kunnen onze medewerkers individuele taaltrainingen volgen.

In 2015 willen wij opnieuw het belang hiervan onder de aandacht brengen en onze medewerkers extra motiveren om aan de slag te gaan met taal. Dit past in onze interne campagne ACV 2015. Met deze campagne maken we onszelf sterk voor een schone en gezonde toekomst. Dit doen we aan de hand van een vijftal kernwaarden: samen, actief, schoon&gezond, kostenbewust en aanspreekbaar. Op deze kernwaarden zetten we acties in. Het inzetten van acties op het gebied van taal past hier uitstekend bij.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Onze omgeving, branche en organisatie zijn in ontwikkeling. Wij willen onze medewerkers de mogelijkheid en het zelfvertrouwen geven om hierin mee te gaan. Taal is de basis en mag geen belemmering (meer) zijn om veilig te kunnen werken, te communiceren en door te groeien.

#### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten voor het Taalakkoord.

#### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Wij hopen met ons concrete praktijkvoorbeeld andere organisaties in beweging te krijgen door vier keer per jaar een presentatie te geven over ons taalproject.

De afgelopen paar jaar hebben we al meerdere keren een presentatie gegeven over ons taalproject. Onder andere bij:



- Bijeenkomst aanpak laaggeletterdheid voor het Platform O&O
- Bijeenkomst O&O fonds Afval en Milieubedrijven
- Bedrijvenkring Ede, samen met Stichting Lezen en Schrijven
- Ondertekening convenant bondgenootschap voor Geletterdheid regio Arnhem

We hebben veel positieve reacties ontvangen na deze presentaties. Andere organisaties zijn blij met een praktijkvoorbeeld inclusief tips en tricks. Daardoor wordt het voor hen makkelijker om de wens om de taalvaardigheid van hun medewerkers te verbeteren om te zetten in concrete acties.

Helaas zien wij op dit moment geen mogelijkheden om 10 andere werkgevers te werven.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

A-ware Food Group

### Omschrijving werkzaamheden

A-ware Food Group is een oer-Hollands familiebedrijf, met 2200 vaste en flexibele medewerkers, gespecialiseerd in het rijpen, versnijden, verpakken, opslaan en transporteren van kaas en andere foodproducten onder geconditioneerde omstandigheden. Dit bedrijf is in 2010 ontstaan door de fusie van Anker Cheese (1962) en Bouter Cheese (1890). A-ware Food Group heeft de ambitie uit te groeien tot de meest gewaardeerde ketenpartner in Europa in de food- & agribusiness. Daarnaast is zij in toenemende mate buiten Europa actief. Eind 2014 opent zij in Heerenveen een eigen kaasfabriek.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

A-ware Food Group onderschrijft het belang van "Nederlands op de werkvloer" en heeft dit als onderdeel van het MVO beleid (Arbeidsklimaat) hoog in het vaandel staan. Binnen A-ware ontwikkelen, organiseren en stimuleren wij vanuit de afdeling Knowledge & Education diverse leeractiviteiten en opleidingstrajecten. Binnen A-ware Food Group zijn in de productieomgeving veel medewerkers werkzaam die de Nederlandse taal onvoldoende vaardig zijn. Door ons aan te sluiten bij het taalakkoord wil A-ware Food Group de taalbeheersing op de werkvloer verhogen en de taalachterstand van de betreffende medewerkers verkleinen.

De onderstaande taaldoelen willen wij d.m.v. het taalakkoord bereiken:

- Veiliger werken (preventie ziekteverzuim - gezonder)
- Beter communiceren (duidelijker – minder misverstanden)
- Stimuleren sociale contacten (teambuilding & werkplezier)
- Verhogen inzetbaarheid (flexibiliteit)
- Productie verhogende bijdrage (kwalitatief en kwantitatief = Productief)



### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Wij hebben in het taalkader bij A-ware Food Group 2 doelgroepen:

1. Vaste medewerkers, laaggeletterden Nederlandse nationaliteit (Allochtonen)
2. Uitzendkrachten, Laaggeletterden andere nationaliteit

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Om onze doelen te behalen hebben wij het drie-fase-leermodel A-ware Nederlands ontwikkeld:

1. Tegemoetkomen, door vertalingen (passief leren)
2. Informeel leren, zelf onze taal herkennen (zelfstudie / eventueel met buddy)
3. Formeel leren, gestructureerd onder begeleiding in loopbaandossier/ LMS (actief leren)

Deze drie leerfasen komen in de verschillende functieniveaus (0 t/m 3) van het A-ware loopbaandossier aan bod:

0. Kennismaken (Introductie)
  1. Bedienen (werkplek)
  2. Bewustwording (kwaliteit)
  3. Beheersen (gecertificeerde leerweg operator)
4. Beheersen +/- coördineren (gediplomeerde leerweg)
5. Leidinggeven

Middel het aanbieden van diverse leermaterialen (in het drie-fase- leermodel A-ware Nederlands) is A-ware actief met taal op de werkvloer.

De aanleiding:

Parallel aan de groei van A-ware zijn er ook meer anderstaligen / laaggeletterden in dienst gekomen. Deze medewerkers bepalen iedere dag het succes van ons bedrijf. Om deze medewerkers een juiste bijdrage te laten leveren aan onze bedrijfsvoering is het ook noodzakelijk dat wij goed met deze mensen kunnen communiceren. Het drie fase leermodel A-ware Nederlands is uit deze behoefte voortgekomen en dit model willen wij de komende jaren nog meer uitbouwen.

### Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?

Het opleidingsmateriaal wordt digitaal aangeboden middels:

Kennishuizen (informeel leren)

De A-ware kennishuizen zijn via het intranet op de werkplek (ook op de productievloer) van al onze vestigingen online te benaderen. Daarnaast kan men op de vestigingen middels een studielaptop in het opleidingslokaal (door zelfstudie) zijn/ haar kennis verrijken.

Opleidingshuis (formeel leren)

Iedere medewerker (ook uitzendkrachten) krijgt een eigen opleidingsaccount, waarmee men overal ter wereld online kan inloggen. In het opleidingshuis wordt het loopbaandossier van de medewerker (met modules, toetsen, praktijkbeoordelingen) beschikbaar gesteld. Link: <https://a-ware.ekphost.nl/>

De leermaterialen in het drie-fase- leermodel A-ware Nederlands



#### Leerfase 1:

Tegemoetkomen in taal, lesstof beschikbaar in het opleidingshuis en kennishuis.

- Vertalingen van de intro module - Ned. Eng. Pools ( Opleidingshuis/ formeel)
- Vertalingen van de intro module - Ned. Eng. Pools ( Kennishuis/ informeel)
- Vertalingen van 3 kwaliteitstrainingen - Ned. Eng. (Opleidingshuis/ formeel)
  - Voedselveiligheid
  - Food Defense
  - Allergenen

#### Leerfase 2:

Taal herkennen en (elkaar) stimuleren te leren, lesstof beschikbaar in kennishuis en opleidingshuis.

- Keten met Kaas , digitaal spel in opleidingshuis A-ware en via internet  
Link: <http://www.ketenmetkaas.nl/>
- A-ware basis / vakjargon A-ware Nederlands / in kennishuis
- Eénpuntslessen (EPL's), korte lessen met foto's en weinig tekst / in kennishuizen
- Video-éénpuntslessen (VEPL,s) van moeilijke éénpuntslessen/in kennishuizen

Leerfase 3: Klassikaal leren en middels E-learning in het opleidingshuis van A-ware.

- Intro A-ware basis / vakjargon Nederlands, E-learning + toets
- \* Taaltest medewerkers met taalachterstand (Nederlandse afkomst/ Allochtonen)
- \* Taalavonden - middagen uitzendkrachten / taalniveau 0-A1 werkvloer
- \* Taalcursus voor onze Poolse medewerkers (Operators), zodat zij kunnen gaan deelnemen aan A-ware niveau 3 / taalniveau A1

\* Onderdelen die nog uitgebouwd moeten worden (zie speerpunten).

- \* Quiz-learning, klassikale kwaliteitstraining (ter ondersteuning van e-learning)

Samengevat is het 3 fase leermodel A-ware Nederlands....

- een mix van verschillende leervormen (blended),
- met variatie in leerfasen 1-2-3 Nederlands,
- welke in de verschillende functieniveaus van A-ware worden aangeboden.

Deze aanpak levert op dat mensen zich sneller thuis voelen bij A-ware en dat dit het werkplezier, de productiviteit en de productkwaliteit ten goede komt.

#### Welke concrete acties gaat u ondernemen?

Om de taaldoelen te bereiken heeft A-ware Food Group de volgende speerpunten bepaald:

- In 2015 wil A-ware Food Group zich nog meer richten op de eerste doelgroep 'onze vaste medewerkers (Nederlandse afkomst / Allochtonen) met een taalachterstand'. Niet iedereen durft hier voor uit te komen en wil deelnemen aan een eventuele taalscreening en passende opleiding.



- A-ware is voornemens om Nederlandse taaltrainingen (taalavonden/ -middagen) te gaan verzorgen (open inschrijving) op de A-ware vestigingen voor onze tweede doelgroep 'Laaggeletterden, voornamelijk uitzendkrachten (andere nationaliteit)'
- Een gerichte taalcursus voor vaste Poolse medewerkers (operators in dienst van A-ware) organiseren, zodat zij kunnen deelnemen aan functieniveau 3 A-ware. Een taaladviseur / taalmakelaar vanuit SZW kan helpen dit nog meer vorm te geven.
- Stimuleren (locatie-management) om budget vrij te maken om meer EPL's te verfilmen/ video (VEPL's).
- A-ware wil laaggeletterden (laagdrempelig) stimuleren de taal- ingrediënten te gaan gebruiken. Dus de beschikbare leermaterialen nog meer onder de aandacht brengen.
- Op de grotere vestigingen voldoende studielaptops beschikbaar te stellen.
- Uitzendbureaus meer betrekken bij het opleiden van onze nieuwe medewerkers.
- Middels A-ware vakjargon (met printbare leerbladen + digitale toets) en ons kaas en ketenspel. A-ware vakjargon en het kaas en keten spel zullen wij in het opleidingshuis, naast de intro-module op niveau 0, beschikbaar gaan stellen. De uitzendbureaus zullen toets- rapportages ontvangen van A-ware vak jargon. Wij zullen dit stimuleren middels een ranking. Het uitzendbureau dat het grootste percentage A-ware Vakjargon voor de toets laat slagen.
- Daarnaast zal A-ware Food Group trachten andere bedrijven (leveranciers- relaties) te stimuleren om zich ook aan te sluiten bij het taalakkoord (Zie punt Ambassadeursrol).

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Zie hiervoor 'onze doelen'

#### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

#### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Het taalakkoord als 'voorbeeld project' meenemen in de communicatie over het MVO-beleid van A-ware Food Group. Bijvoorbeeld via website, rapportages n.a.v. ISO 26000 en MVO Prestatieladder.

Waar mogelijk het taalakkoord uitdragen tijdens netwerkbijeenkomsten van bijvoorbeeld MVO Nederland (A-ware Food Group is lid van het Grote Bedrijven Netwerk en het Food-en Agri netwerk van MVO Nederland) en aandacht vragen voor dit initiatief.

Leveranciers van A-ware Food Group attenderen op het taalakkoord.

Subsidiemogelijkheden:

A-ware Food Group wil graag samen met het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid de subsidiemogelijkheden onderzoeken voor een aantal leervormen.

- Video Learning (leerfase 2 A-ware Nederlands)
- Taaltrainingen (leerfase 3 A-ware Nederlands)



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam HWW zorg

### Omschrijving werkzaamheden

Zorginstelling met meer dan 2000 medewerkers en vrijwilligers in Den Haag met Woonzorg en wijkzorg. Daarvoor wordt zorg verleend aan cliënten in onder meer verzorgingshuizen, verpleeghuizen, thuiszorg en thuisbegeleiding.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Deelname bevestigt de juiste koers die HWWzorg is ingeslagen met aandacht voor taalontwikkeling van medewerkers. De positieve resultaten zijn goed voor de medewerkers en daarmee goed voor de cliënten van HWWzorg en dus voor HWWzorg. Het maatschappelijk belang willen we graag uitdragen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Communicatie in woord en geschrift is cruciaal om goede zorg te kunnen verlenen. Taal is nodig om met de cliënt de juiste afspraken te kunnen maken over de zorg, om opdrachten te geven aan medewerkers opdat zij de juiste zorg verlenen. Het effect van taalbegeleiding is dat het functioneren verbetert, verzuim omlaag gaat, dat de medewerkers daar in hun privé-situatie profijt van hebben in prive correspondentie zoals bij financiële problemen (schuldsanering). Dit heeft weer een positief effect op het functioneren. Preventie van fouten door minder miscommunicatie leidt tot betere kwaliteit van zorg.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

In 2011 kwamen er signalen vanuit lijnmanagers dat er incidenten of bijna incidenten plaatsvonden waarbij het niet beheersen van de Nederlandse één van de oorzaken was. De incidenten en bijna incidenten waren/ zijn bv: gebruiksaanwijzingen van tilapparatuur werd niet gelezen of men begreep dit niet, waardoor cliënten niet op juiste manier werden verplaatst, het niet lezen van notulen, niet rapporteren in de zorgdossier of niet de juiste zorg leveren aan de cliënt.



Daarbij kwamen signalen vanuit de centrale administratie dat brieven niet goed werden gelezen, vragen die in de brieven staan werden niet beantwoord.

Uit leerbaarheidsgesprekken met zorgmedewerkers bleek dat een groot aantal de Nederlandse taal niet goede beheerde om een opleiding te kunnen volgen. Terwijl zij wel de potentie en motivatie hebben.

#### Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?

1. Voorlichting gegeven aan lijnmanagers, p&o-adviseurs en werving en selectie en opleiders over hoe zij laaggeletterdheid kunnen herkennen bij hun medewerkers
2. voorlichting gegeven aan medewerkers
3. samen met Doe weer mee (ROC Mondriaan) lessen Nederlands georganiseerd. Bij deze lezen werd het materiaal van HWW zorg gebruikt
4. medewerkers persoonlijk benaderen

Deze aanpak heeft opgeleverd:

1. 80 medewerkers hebben lessen Nederlands gevolgd en ruim 20 medewerkers hebben computerlessen gevolgd
2. een groot aantal medewerkers hebben een opleiding gevolgd of zijn hier nog mee bezig
3. medewerkers voelen zich gewaardeerd door de organisatie
4. betere motivatie

#### Welke concrete acties gaat u ondernemen?

Met een personeelsbijeenkomst van de afdeling P&O zijn de volgende ideeën naar voren gekomen. Hieruit zal een selectie van de meest passende en haalbare onderwerpen worden gekozen.

1. Continuering en verdere uitbouw/nieuwe "boost" om door te gaan in taal en computeropleidingen. inclusief vervolgopleidingen en eventueel dyslectie begeleiding. Dit ook vanwege de invoering van een ECD bij HWW zorg.
2. Taalgebruik in alle interne HWWzorg processen, procedures, richtlijnen en instructies aanpassen aan het taalniveau van de gebruikers.
3. Alle bedrijfscorrespondentie aanpassen aan het niveau van de doelgroep.
4. Introductie van een buddy-systeem of een taal/computer-maatje.
5. De inzet van medewerkers als tolk (inmiddels al gebruikelijk) expliciet waarderen.
6. Taal begeleiding op nemen in de arbeidsmarktcommunicatie en aanpassing van de website van het bedrijf met bv een luisterknop.
7. Start van een taal intervisiegroep
8. Subsidies aanvragen

#### Wat wilt u bereiken met deze acties?

- Betere zorg door beter functionerende medewerkers
- Mond op mondreclame door de medewerkers over het belang van goed Nederlands kunnen bespreken.
- Emancipatie van de vrouw door middel van taal en computervaardigheden.

Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.



Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

- Succes verhalen uitdragen
- Als gastheer/vrouw de ondertekening faciliteren
- Voorlichtingsbijeenkomsten
- Actief bedrijven benaderen.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Presikhaaf Bedrijven

### Omschrijving werkzaamheden

Presikhaaf Bedrijven is het mens- en arbeidsontwikkelbedrijf voor de regio Midden Gelderland. Wij zijn een organisatie bestaande uit ca. 3.000 medewerkers waarvan ruim 2.800 afkomstig vanuit een gesubsidieerde omgeving.

Onze missie is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt naar een zo regulier mogelijke arbeidsplaats te leiden. Als partner van werkgevers en gemeenten in de regio ontwikkelen en verbinden wij talenten van mensen en werkgevers.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Bij mensen en de doelgroep waarvoor wij ons inzetten is de taalvaardigheid vaak laag. Wij doen al veel aan het verbeteren van die taalvaardigheid. Voor onze organisatie is het zeker van belang om extra handvatten te krijgen om het bewustwordingsproces bij ons begeleidend en ondersteunend personeel ten aanzien van taalvaardigheid te vergroten. Hierdoor kunnen we meer gericht werken aan het optimaliseren van de taalvaardigheid wat niet alleen de sociale contacten (in de werksituatie) verbeterd, maar ook kan zorgen voor het begrijpbaar maken van werk- en veiligheidsinstructies.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Door opleiding, begeleiding en werkervaring worden de talenten van onze medewerkers tot het juiste niveau ontwikkeld. Taal en taalvaardigheid zijn hierbij van cruciaal belang. Kunnen lezen, schrijven (en rekenen) ligt aan de basis voor het kunnen meedoen in de maatschappij. Het verhoogt de zelfredzaamheid en vergroot het



zelfvertrouwen van de medewerker. Alleen al om die reden is aandacht schenken aan de Nederlandse taal voor onze organisatie van belang.

**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Zoals ik hiervoor ook aangaf, is het ontwikkelen van medewerkers een basisactiviteit van onze organisatie. Wij doen in samenwerking met het ROC en andere aanbieders al veel aan het verbeteren van taalvaardigheid. Taallessen en Nederlandse les voor buitenlandse medewerkers zitten standaard in ons lesaanbod.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

In het kader van het implementatietraject rond ons verzuimbeleid hebben wij er bewust voor gekozen om alle media-uitingen aan te laten sluiten bij onze brede doelgroep. Dat betekent dat wij een verzuimboekje voor onze medewerkers hebben ontwikkeld dat (in de vorm van een stripverhaal) leesbaar is voor laaggeletterden terwijl anderen de informatie in tekst kunnen opnemen. De campagne bestaat verder uit posters en een animatiefilm.

Door onze aanpak en samenwerking met het ROC heeft een zeer groot aantal van onze medewerkers een opleiding kunnen volgen op MBO-niveau. Zij kunnen hierdoor als Arbeidsgekwificeerd medewerker deelnemen op de arbeidsmarkt.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Wij blijven via het Bondgenootschap voor geletterdheid in de regio Arnhem aandacht vragen voor taalachterstand en zoeken naar goede voorbeelden om deze achterstand kleiner te maken. In samenwerking met onder meer de bibliotheek Arnhem willen wij medewerkers stimuleren om te gaan lezen. Verder zullen wij ons lesaanbod ook beschikbaar stellen voor anderen waardoor wij een breder publiek gebruik kunnen laten maken van onze mogelijkheden op dit gebied.

Intern zullen we ons gaan richten op ons begeleidend en ondersteunend personeel om zo het probleem van de taalachterstand inzichtelijk te maken.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Met deze acties willen wij de groep van onze medewerkers naar een acceptabel taalniveau stimuleren. Dit geeft hen een grotere kans op de arbeidsmarkt en zal hun eigenwaarde laten "groeien".

Als de taalvaardigheid niet is ontwikkeld, is alle andere ontwikkeling die wij binnen Presikhaaf Bedrijven voor onze medewerkers inzetten vrijwel kansloos.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Wij zijn al gestart met het stimuleren van werkgevers om deel te nemen aan het Taalakkoord. Er is een persbericht uitgebracht en inmiddels ook een radio-interview gegeven.

Wij maken gebruik van ons grote werkgeversnetwerk, onze brancheorganisatie en andere contacten bij gemeenten en het bedrijfsleven en zullen proberen hen te enthousiasmeren om ook deel te nemen aan het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Stichting tante Louise-Vivensis

### Omschrijving werkzaamheden

Stichting tanteLouise-Vivensis levert hoogwaardige zorg op maat in de regio West-Brabant. Sinds jaar en dag kunnen ouderen vertrouwen op een compleet dienstenpakket van thuiszorg, (begeleid) wonen, verzorging en verpleging en aanvullende dienstverlening. TanteLouise-Vivensis staat voor de beste zorg, waar thuis ook is.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Stichting tanteLouise-Vivensis wil zich graag aan het Taalakkoord verbinden om verschillende redenen.

- Taal zorgt voor eenduidigheid : Er kan consequent worden gehandeld wanneer spreek- en systeemtaal overeenkomen.
- Taal is leuk! : Als organisatie willen we taal leuker maken waardoor taal uit de taboesfeer kan worden gehaald.
- Taal is belangrijk : zowel Spreek- als schrijfvaardigheid.

Stichting tanteLouise-Vivensis onderschrijft het belang van taal bij bijvoorbeeld rapportages in cliëntendossier welke door meerdere personen kan worden gelezen. Bij spreken en schrijven is correct taalgebruik belangrijk om informatie op de juiste manier naar belanghebbenden over te kunnen brengen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Binnen tanteLouise-Vivensis heeft men te maken met cliëntcontacten, contact met familie, mantelzorgers en met contacten met collega's of begeleiders. Hierdoor krijgt men ook te maken met verschillende emoties en verschillende verhoudingen. Taal kan een uiting zijn van emotie en beleving. Wanneer een en ander wordt vastgelegd, bijvoorbeeld met bepaalde emoties, kan dit op verschillende manieren worden geïnterpreteerd. Dit kan zorgen voor ruis, miscommunicatie of onbegrip. Omdat familie, mantelzorg en collega's rapportages van cliënten kunnen lezen is het van belang om rapportages correct op te stellen. Juist taalgebruik (te denken valt aan geen spreektaal, goede zinsopbouw en geen dialect) en goed leesbare rapportages op zowel spellings-



als grammaticaal niveau zorgen ervoor dat er geen misverstanden kunnen ontstaan. Om goed te kunnen functioneren in de zorg is daarom minimaal niveau 1F nodig. Taal kan worden gezien als het cement van de organisatie.

#### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

In 2011 is stichting tanteLouise-Vivensis met lessen Nederlandse taal gestart in het project diversiteit. Het doel van deze taallessen was om anderstalige leerlingen het niveau van hun Nederlandse taal te laten verbeteren. In de lessen wordt vooral gewerkt aan spreken en gesprekken voeren, woordenschat, zinsbouw, schrijven en lezen. Tevens is er aandacht voor interculturele communicatie. Medewerkers waren in de gelegenheid om aan te sluiten bij de taallessen. Begeleiders zijn geschoold in het begeleiden van leerlingen met de Nederlandse taal in de praktijk.

Voor anderstalige leerlingen met een niveau lager dan 1F bleek één keer per week Nederlandse taallessen niet voldoende om binnen de vastgestelde tijd een niveau hoger te behalen. Vanaf schooljaar 2015-2016 is bij het volgen van een MBO opleiding niveau 3 het behalen van taalniveau 2F een vereiste. Dit betekent dat het examen Nederlands met een voldoende dient te worden afgesloten om te kunnen diplomeren. Daarom is TLV naast de reguliere taallessen gestart met een pilot: van A tot Zorg. Dit is een blende taalmethodiek voor de zorgsector. Van A tot Zorg bestaat uit een klassikale groepsles, opdrachten, e-learning en praktijkopdrachten. Alle opdrachten komen uit en spelen zich af in de context van zorg. Het doel van dit taalprogramma is naast het verhogen van het niveau ook dat de deelnemers de basisbegrippen uit de zorg kennen en dat communiceren op de werkvloer zodanig is, dat verantwoorde zorg mogelijk is.

#### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

De aanpak is bij bovenstaande vraag nader omschreven. Uit reguliere taallessen is door middel van toetsen gebleken dat de Nederlandse taal van de deelnemers daadwerkelijk verbeterd. Er is echter gebleken dat het veel tijd en energie kost om het taalniveau te verhogen. Het is dus van belang continu aandacht te hebben voor taal binnen stichting tanteLouise-Vivensis.

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

Voor de invulling van het taalakkoord worden de volgende concrete acties uitgezet.

- Er zijn "taalmaatjes" aanwezig binnen de organisatie die voldoende zijn opgeleid en gekwalificeerd om in de gehele organisatie het belang van taal onder de aandacht te brengen en medewerkers te ondersteunen bij vragen
- Er zijn afspraken gemaakt over de inzet van taalmaatjes. Deze afspraken worden met regelmaat getoetst en bijgesteld
- Medewerkers in de zorg, opleidingsfunctionarissen, coaches on the job of praktijkbegeleiders kunnen medewerkers enthousiast maken voor taal en feedback te geven wanneer dit nodig is
- Rollen duidelijk benoemen per functionaris
- Er dient een concreet plan van aanpak te worden uitgewerkt voor 2015 en 2016
- Het opstellen van een e-learningmodule waar wordt ingegaan op de do's en don't's van rapporteren.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Met de acties willen we bereiken dat taal onderdeel wordt van de dagelijkse structuur, werkzaamheden en uitvoering. Dit dient een structureel proces te worden.

Dit dient er voor te zorgen dat de hierboven genoemde punten worden gerealiseerd.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**



Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Tijdens netwerkbijeenkomsten wordt tijd gevraagd om presentaties te kunnen geven over het Taalakkoord. Op deze manier kunnen andere werkgevers worden overtuigd om ook bij het taalakkoord aan te sluiten.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Randstad Nederland

### Omschrijving werkzaamheden

Al meer dan 54 jaar speelt Randstad actief een toonaangevende rol in de arbeidsmarkt. Wij helpen mensen bij het vinden van een baan en geven hun carrières vorm. We staan bedrijven bij om hun doelstellingen te realiseren met de inzet van de beste mensen en de meest innovatieve maatwerkoplossingen.

Wij hebben een landelijk dekkend vestigingsnetwerk van waaruit onze medewerkers dagelijks in gesprek staan met onze klanten en kandidaten. Wij denken graag met u mee. Net zoals we dat doen met de duizenden mensen die dagelijks via Randstad aan de slag zijn en de organisaties die van onze diensten gebruikmaken.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Werk is een van de belangrijkste zaken in een mensenleven, het verschaft niet alleen inkomen, maar ook eigenwaarde en ontwikkeling. Randstad staat middenin de wereld van werk en vervult naast haar rol als werkgever, ook een maatschappelijke rol.

Voor onze flexwerkers is beheersing van de Nederlandse taal erg belangrijk, niet alleen om zichzelf verstaanbaar te maken, maar ook om verder te kunnen ontwikkelen en bovendien om veilig te kunnen werken. Taal helpt in ontwikkeling van mensen, zowel formeel als informeel. Het goed beheersen van de taal heeft ook een positief effect op de maatschappelijke inclusie. Het begrijpen van signalen en teksten en het kunnen lezen van veiligheidsvoorschriften kan cruciaal zijn.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Beheersing van de Nederlandse taal is erg belangrijk op de arbeidsmarkt, het goed kunnen lezen en schrijven zorgt ervoor dat mensen zich makkelijker op deze arbeidsmarkt kunnen bewegen en eveneens aantrekkelijker zijn voor werkgevers.



**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Randstad is op meerder plekken actief met taal op de werkvloer, meest prominent is een pilot in de Regio Noord Nederland samen met Stichting Lezen en Schrijven. Deze aanpak is tweeledig. Enerzijds kunnen kandidaten en flexwerkers op de vestiging een taalmeter invullen om hun taalniveau te testen. Anderzijds bespreken we het onderwerp met organisaties. Aanleiding van deze aanpak is invulling geven aan onze maatschappelijke rol en onze rol als werkgever.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

In het geval van laaggeletterdheid worden mensen doorverwezen naar het dichtstbijzijnde Taalpunt, waar wordt gekeken naar passend taalonderwijs via het netwerk van Stichting Lezen en Schrijven of het dichtstbijzijnde ROC. In Groningen is er zelfs een Taalpunt in de Randstad vestiging geopend. Het andere spoor betreft het onder de aandacht brengen van taal bij werkgevers, tijdens onze klantbezoeken. Gedurende ons initiatief tegen jeugdwerkloosheid is Stichting Lezen en schrijven ook aanwezig geweest tijdens een van onze events. Daarnaast steunen wij vanuit de Tempo-Team foundation 'Taal doet meer' een project waarin 40 migrantenvrouwen worden geholpen met taal en werk.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

We gaan aan de slag met de leerpunten uit onze pilot en zullen de samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven verder uitbreiden naar onze bedrijfssonderdelen (zoals Inhouse Service of project Baanbrekend) waar laaggeletterdheid het meest prominent is. Daarnaast zullen we laaggeletterdheid landelijk onder de aandacht brengen bij onze (potentiele) klanten tijdens de vele bedrijfsbezoeken. Dit wordt verder geconcretiseerd in Q1 van 2015.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Doel is om laaggeletterdheid verder onder de aandacht te brengen bij zowel werknemers als opdrachtgevers en ook, samen met Stichting Lezen en schrijven, een passend antwoord te kunnen bieden. Leidend tot ontwikkeling van de werknemers en een verbetering van de sociale inclusie.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Randstad brengt laaggeletterdheid actief onder de aandacht bij onze (potentiele) klanten. Dit is goed te combineren met de vele bedrijfsbezoeken en is al succesvol gebleken in Noord Nederland. Wij komen hierop terug met een aantal geïnteresseerde organisaties.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Perfetti Van Melle Benelux B.V.

### Omschrijving werkzaamheden

Perfetti Van Melle is een internationaal familiebedrijf, dat beroemde kauwgum- en snoepmerken maakt en verkoopt in meer dan 150 landen (o.a. Mentos, Fruittella en Chupa Chups). Het bedrijf is in 2001 ontstaan na de fusie tussen het Italiaanse Perfetti en het Nederlandse Van Melle.

Perfetti Van Melle Benelux B.V. is naast de productie van Mentos, Fruittella en Frisk in Nederland verantwoordelijk voor de verkoop van de merken Mentos (Gum), Chupa Chups, Fruittella, Look-O-Look, Smint, Frisk en Klene in Noord-, West-, Centraal- en Oost-Europa.

Voor het taalakkoord richten we ons op de medewerkers in onze productiestellingen in Breda, Weert en Sittard.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen gaan in hoog tempo. Om als bedrijf duurzaam in Nederland te blijven en onze individuele medewerkers duurzaam inzetbaar te houden, is voortdurende ontwikkeling van groot belang. De basis hiervoor ligt in een goede beheersing van de Nederlandse taal zodat het volgen van onderwijs, optimale samenwerking en een eenduidige wijze van communiceren mogelijk is.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Binnen de productiesites van Perfetti Van Melle zijn communicatie, samenwerking, veiligheid en continu leren zeer belangrijk. Processen beheersen door ze te begrijpen, fouten kunnen analyseren om herhaling te voorkomen en KPI's kunnen rapporteren door gegevens te registreren zijn belangrijk. Maar goede intern kunnen communiceren en elkaar daardoor begrijpen spelen een essentiële rol hierin. Taal en in onze situatie Nederlandse taal is hierbij de verbindende factor om resultaat te halen en risico's te voorkomen.



**Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Taal speelt al langere tijd een belangrijke rol. Werkoverlegvormen en interne opleidingen worden in het Nederlands verzorgd. Softwarematige besturing van onze procesinstallaties is gebaseerd op Nederlandstalige begrippen en procesbeschrijvingen. Sinds enkele jaren worden onze productiemedewerkers opgeleid op MBO 2 en of MBO 3 niveau. Met behulp van de invoering van VCA certificering wordt het veiligheidsniveau geoptimaliseerd. Gaandeweg is duidelijk geworden dat onze medewerkers zich op het gebied van taal en rekenen verder moeten ontwikkelen. Uiteindelijk is een deel van onze medewerkers niet geslaagd voor het VCA certificaat, omdat men de Nederlandse taal in onvoldoende mate beheerst. Met het belang dat Perfetti Van Melle geeft aan een veilige werkomgeving is dit onacceptabel en is de enige realistische optie ervoor te zorgen dat de taalkennis van onze medewerkers verbetert.

**Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Ruim 350 productiemedewerkers in onze Nederlandse fabrieken hebben een totaalintake gehad op beheersing van Nederlandse taal, rekenvaardigheid, computervaardigheid en leerbaarheid. De resultaten zijn uitgedrukt in de algemeen gehanteerde niveaukwalificaties voor taal en rekenen. De individuele resultaten zijn afgezet tegen de door Perfetti Van Melle gehanteerde norm behorend bij het MBO 2 eindniveau. Op basis van de resultaten is een persoonlijk opleidingsprogramma per medewerker gemaakt waarbij men, op basis van leerdoelstellingen en leerbaarheid in groepen is ingedeeld. Vanaf 8 januari 2015 gaan alle medewerkers een opleidingstraject doorlopen. Voor de uitvoering van dit traject werken we samen met "Voorwaartz", een organisatie die zich bezig houdt met onder meer taalonderwijs.

**Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

zie hierboven.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Aan de hand van bovenstaande traject hopen wij onze medewerkers voor te bereiden op de volgende stap, het volgen en succesvol afronden van de VCA opleiding en het behalen van een MBO 2 diploma en waar mogelijk MBO 3 diploma.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Via onze werkgeversnetwerken:

- Brabants Zeeuwse Werkgevers
- Brancheorganisatie VBZ
- Lokale werkgeversnetwerken

Brengen we het belang van het taalakkoord actief onder de aandacht. Door onszelf als voorbeeld te stellen laten we zien hoe belangrijk verbetering van het taalniveau is.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam

IBN

### Omschrijving werkzaamheden

IBN is een social enterprise. Onze missie is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen te bieden op volwaardigheid door echt werk. Om onze missie te kunnen volbrengen gaan we op een zakelijke manier te werk. Wij bieden renderend werk dat past bij de mensen maar ook van toegevoegde waarde is voor de opdrachtgever. IBN levert een product of een dienst en heeft daarmee een succesvol verdienmodel. Onze winst is pas winst als het maatschappelijke winst is. Daar sluit onze aanpak laaggeletterdheid naadloos bij aan. Via IBN zijn er zo'n 3300 mensen aan het werk die normaal moeilijk aan een baan zouden komen. Daarnaast bieden wij ook werk aan regulier productiepersoneel en kaderpersoneel.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

IBN is al sinds 2011 projectmatig actief bezig met de aanpak van laaggeletterdheid binnen de eigen organisatie. Inmiddels hebben zich ruim 250 medewerkers aangemeld voor een maatwerktraject bij IBN ter ontwikkeling van hun basisvaardigheden op het gebied van taal en/of rekenen. Momenteel (cijfers van september 2014) nemen er 122 medewerkers deel aan deze aanpak. Dit brengt ons als werkgever én de werknemers heel erg veel: denk hierbij bijvoorbeeld aan een betere inzetbaarheid van de medewerker als gevolg van o.a. een grotere zelfstandigheid en betrokkenheid en verbetering van de ontwikkelingsmogelijkheden van de medewerker.

Alle werknemers in Nederland zouden moeten beschikken over voldoende basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden). Wij willen onze kennis graag delen en geïnspireerd raken door anderen.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?



Er werken in totaal ruim 4000 mensen bij/via IBN in een grote diversiteit aan functies. In alle functies speelt taal een rol; de mate waarin verschilt.

Het niet voldoende beschikken over de basisvaardigheden kan een reden zijn voor de afstand die iemand heeft tot de arbeidsmarkt. Door dit aan te pakken wordt de inzetbaarheid van de medewerker vergroot.

#### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

De aanleiding was dat de toenmalige algemeen directeur dit onderwerp heeft opgepakt (vanwege zijn ervaring met dit onderwerp bij een vorige werkgever). Inmiddels zien wij dat taal en rekenen ook een steeds grotere rol gaan spelen in de beroepsopleidingen, die de medewerkers in het kader van hun vakopleidingen volgen. IBN neemt haar verantwoordelijkheid om ook naast vakopleidingen hier aandacht voor te vragen.

Al vanaf het moment dat een medewerker bij IBN instroomt is er nadrukkelijk aandacht voor het bespreekbaar maken van het belang van deze basisvaardigheden en wordt de medewerker gewezen op de kansen die IBN als werkgever hem/haar biedt.

#### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Er is een plan van aanpak geschreven en een project gestart. Onze visie:

- Maatwerk bieden (leerwens van betrokkene is leidend voor aanbod van leren).
- Laagdrempelig (onder werktijd en zo dicht mogelijk bij de werkvloer organiseren).
- Veiligheid (geen druk, medewerkers kiezen zelf ervoor of ze meedoen. Eenmaal gekozen dan is deelname niet vrijblijvend; het wordt immers onder werktijd gegeven).
- Eigen taaldocenten (maken ook gebruik van bedrijfsmateriaal als lesmateriaal waardoor de lesstof heel herkenbaar is).

Er zijn momenteel 8 lesgroepen actief (voor taal en rekenen samen) en 11 leeskamergroepen. Voor meer info over onze aanpak, neem gerust contact op met de contactpersoon, Machteld van Boheemen.

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen?**

- Continueren van de eigen aanpak.
- Aanpak borgen in de eigen organisatie.
- Ook blijvende aandacht voor helder taalgebruik binnen de eigen organisatie.
- In onze externe contacten dit onderwerp consequent onder de aandacht brengen.
- In 2015 drie bijeenkomsten organiseren in het kader van ons Bondgenootschap voor geletterdheid (zie [www.bondgenootschapvoorgeletterdheid.nl](http://www.bondgenootschapvoorgeletterdheid.nl)). Inmiddels zijn er ruim 180 personen betrokken bij het bondgenootschap in onze regio en heeft IBN samen met 2 andere partijen (Bureau Zet een punt. en PDC Veghel) sinds 2012 al acht bijeenkomsten georganiseerd.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

- Blijvende bewustwording van het belang van voldoende basisvaardigheden,
- zowel binnen als ook buiten IBN.
- Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers.
- Invulling geven aan goed werkgeverschap, het veiligheidsbeleid en verzuimbeleid.
- Samen met ons gezondheidsbeleid past onze aanpak laaggeletterdheid in het belang dat wij hechten aan het feit dat medewerkers "lekker in hun vel zitten" en participeren.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**



Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

**Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

- Drie bijeenkomsten organiseren in 2015 in het kader van het bondgenootschap.
- Deze zijn inmiddels gepland en er zijn er twee gepland vóór 1 juli 2015.
- In reguliere contacten met werkgevers (denk hierbij ook aan gemeenten, woningbouwcorporaties e.d.) dit onderwerp aan de orde stellen.
- Als wij in de praktijk merken dat laag-taligheid soms een barrière vormt om mensen te plaatsen zullen wij dit waar mogelijk bespreekbaar maken.

NB:

Gezien de invoering van de participatiewet per 1 januari 2015 zijn de gesprekken die wij nu voeren met werkgevers vooral gericht op het plaatsen van mensen. Niet in alle gevallen is dit het juiste moment om het Taalakkoord met werkgevers te bespreken.



Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

SKIA

### Omschrijving werkzaamheden

Stichting Keurmerk Internationale Arbeidsbemiddeling (SKIA); een onafhankelijke stichting die staat voor goede en veilige huisvesting voor arbeidsmigranten in Nederland. Met onze expertise om op professionele wijze te certificeren, controleren en te handhaven, is SKIA de partner voor gemeenten en werkgevers bij de huisvesting van arbeidsmigranten.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Wij als SKIA keurmerk op het gebied van werken met, en huisvesting van, arbeidsmigranten, vinden het van belang dat de arbeidsmigranten de Nederlandse taal leren spreken op de werkvloer. Aangesloten werkgevers dienen de Nederlandse taal te stimuleren onder de arbeidsmigranten.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

Dit is de eerste stap naar het motiveren van de werkgevers.

### Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?

Onze stichting zal niet zelf de taal stimuleren op de werkvloer, maar zal in ons keurmerk een norm opnemen dat gecertificeerde de Nederlandse taal zal stimuleren op de werkvloer en de mogelijkheid biedt tot het leren van de Nederlandse taal. Dit kan doormiddel van het aanbieden van informatie waar men de Nederlandse taal kan leren of het aanbieden en/of faciliteren van Nederlandse lessen. Dit wordt gecontroleerd in de administratieve controle die elk jaar plaats vindt.

Norm zoals opgenomen in het SKIA-keurmerk:



“De werkgever stimuleert het leren en spreken van de Nederlandse taal op de werkvloer. De gecertificeerde faciliteert in de mogelijkheid tot het leren spreken van de Nederlandse taal. Dat kan doormiddel van het aanbieden van taaltrainingen via een internetcursus (bijvoorbeeld [talentraining.nl](http://talentraining.nl) / [oefenen.nl](http://oefenen.nl)) of het organiseren van Nederlandse lessen, zoals afgesproken in het Taal Akkoord d.d. januari 2015.”

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Wij als SKIA willen hiermee bereiken dat de arbeidsmigranten in Nederland de mogelijkheid krijgen tot het leren van Nederlandse taal op de werkvloer en hierdoor de integratie van de arbeidsmigranten die in Nederland willen blijven wonen voorspoedig verloopt.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Stichting Lezen & Schrijven

### Omschrijving werkzaamheden

Het terugdringen en voorkomen van laaggeletterdheid: dat is de missie van Stichting Lezen & Schrijven. Daarom agenderen we dit onderwerp bij publiek en politiek, werken we aan preventie door voorlezen te stimuleren en helpen we bij taalscholing voor volwassenen.

Wij richten ons in onze aanpak op die mensen die een taalniveau hebben van 0 tot 2F, dit kunnen zowel mensen zijn die Nederlands als eerste en die Nederlands als tweede taal hebben. Daarnaast gebruiken wij de brede definitie van taal, wat betekent: lees, schrijf, spreek, reken en digitale vaardigheden. Met onze huidige aanpak in 6 van de 35 arbeidsmarktregio's schoolden wij in 2014 9.000 mensen, die niet alleen stegen in taalniveau, maar ook op het gebied van participatie, werk en gezondheid.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

In iedere gemeente en in ieder bedrijf zijn er mensen die slecht lezen en schrijven. Zij verdienen een tweede kans. Een kans op een gezond en gelukkig leven, ook voor hun kinderen. Een kans op een geletterd leven.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

Stichting Lezen & Schrijven heeft reeds vele bedrijven geholpen met taal op de werkvloer. Dit kon zijn van het (begeleiden bij) het screenen van het taalniveau van medewerkers via [www.taalmeter.nl](http://www.taalmeter.nl), het geven van ondersteuning in het herkennen en bespreken van laaggeletterdheid, het duurzaam implementeren in beleid tot het organiseren van taalscholing al dan niet met behulp van vrijwilligers en het monitoren van de effecten van taalscholing op werk en leven.



### Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?

Om invulling te geven aan het Taalakkoord ondernemen wij de volgende acties:

- Bedrijven ondersteunen bij het uitvoeren van taal op de werkvloer via ons stappenplan aanpak bedrijven (strategieontwikkeling – bewustwording – werving & scholing – monitoring & effectmeting – verankering in beleid);
- Bedrijven ondersteunen bij het screenen van medewerkers aan de hand van onder meer [www.taalmeter.nl](http://www.taalmeter.nl);
- Bijdragen aan monitoring om het effect van het Taalakkoord te meten en waar mogelijk bij te dragen aan de uitwerking van concrete kosten-batenanalyses.
- Bedrijven ondersteunen die taalstimulering voor kinderen op de kaart willen zetten middels onze voorleesservice voor bedrijven;
- Ontwikkelen van een systeem voor vouchers, waarbij taalaanbieders i.c.m. bedrijven vouchers kunnen aanvragen om – een deel van – de taalscholing van werknemers te financieren;
- In onze regionale aanpakken bedrijven benaderen die taal op de werkvloer willen uitrollen.

### Wat wilt u bereiken met deze acties?

Wij willen bereiken:

- Minimaal 10 werkgevers verwijzen minimaal 500 werknemers door naar taalscholing;
- Minimaal 25 werkgevers zetten de Taalmeter in als screeningsinstrument bij hun medewerkers;
- Minimaal 150 werkgevers stimuleren hun vaders om thuis voor te lezen;
- Minimaal 5 werkgevers dragen bij aan het ontwikkelen van kosten-batenanalyses.

### Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Stichting RAS

### Omschrijving werkzaamheden

De RAS geeft ondersteuning aan sociale partners in de schoonmaak- en glazenwassersbranche. De RAS initieert en financiert activiteiten en projecten op het gebied van arbeidsvoorwaarden, opleidingen, arbeidsomstandigheden, en toepassing en het toezien op naleving van de CAO.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Het is belangrijk voor werknemers, werkgevers én opdrachtgevers dat werknemers de Nederlandse taal beheersen. Sociale partners vinden het belangrijk dat meer werknemers een vakopleiding volgen. Voor het kunnen volgen van een opleiding is het noodzakelijk dat de werknemers de Nederlandse taal beheersen. Bovendien is gebleken dat taalbeheersing leidt tot meer zelfvertrouwen om gesprekken aan te gaan en een betere samenwerking.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

In de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf zijn afspraken gemaakt over vergoedingen voor taaltrajecten. Via de RAS worden bijdragen beschikbaar gesteld aan werkgevers zodat werknemers een taaltraject kunnen volgen. Veel schoonmakers hebben intussen een taaltraject afgerond. Zij hebben hierdoor meer zelfvertrouwen gekregen en durven nu Nederlands te spreken en doen hun werk met meer plezier.

### Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?

Wij blijven de CAO afspraken uitvoeren en werkgevers in de sector stimuleren om hun werknemers een taal- of schrijftraject te laten volgen. De uitdaging is om de komende jaren 1550 taaltrajecten en 500 schrijftrajecten



te verwezenlijken. Daarnaast zijn wij beschikbaar om andere sectoren uit te leggen hoe wij dit hebben aangepakt. Dit willen wij doen door het geven van voorlichting.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Dat meer mensen de Nederlandse taal machtig zijn en daardoor vakgerichte opleidingen kunnen volgen. Daarnaast dat andere sectoren ook inzien dat het kunnen communiceren op de werkvloer in het belang van werknemers én werkgevers is. Als we andere sectoren kunnen bijstaan om taal op de werkvloer te stimuleren dan zal uiteindelijk de instroom van werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen in onze branche minder worden.

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan te werven voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## Ambitiedocument

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam

Deltalinqs

### Omschrijving werkzaamheden

Deltalinqs is een ondernemersvereniging en behartigt de collectieve belangen van de aangesloten bedrijven in het Haven en Industrieel Complex van Rotterdam

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Met de toenemende arbeidsmigratie tussen Europese landen wordt steeds meer gebruik gemaakt van buitenlands contractpersoneel. Het gevolg is dat er steeds meer taalverschillen bestaan tussen medewerkers op de werkvloer. Doordat men elkaar niet altijd goed begrijpt, ontstaan er veiligheidsrisico's.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

Inmiddels heeft Deltalinqs door TNO een onderzoek laten uitvoeren bij verschillende soorten bedrijven naar hoe die bedrijven omgaan met taalverschillen. De best practices zijn verzameld en gerapporteerd. De bevindingen zijn tijdens een bijeenkomst gepresenteerd aan de achterban.

### Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?

Het rapport is lijkig en zal niet tot lezen uitnodigen en ook zullen dus de geboden 'tips & tricks' naar verwachting niet als vanzelf worden gebruikt. Om het taalonderzoek en met name het gebruik ervan te stimuleren zullen Deltalinqs en haar partners SSVV en VOMI de volgende zaken organiseren:



- De praktische resultaten, de Taal-HAZOP (veiligheidsstudie op basis van taal) en de Inspirerende werkwijze ('best' practice voor het omgaan met taalverschillen op de werkvloer), worden op toegankelijke en praktische wijze geformuleerd, opdat toepassing in de praktijk wordt gestimuleerd.
- Deze twee documenten zullen actief onder de leden van VOMI en Deltalinqs 'University' worden verspreid zodat aandacht wordt gevestigd op het bestaan hiervan.
- Een aantal leden zullen worden benaderd om actief met de geboden informatie aan de slag te gaan, het betreft opdrachtgevers en opdrachtnemers.
- Deze bedrijven zullen worden gevraagd om in een te plannen bijeenkomst bevindingen te delen met de rest van de achterban, opdat implementatie van de Taal-HAZOP en de IWP navolging vindt.
- Eind 2015 zullen Deltalinqs, VOMI en SSVV hun achterban benaderen met een enquête om toepassing en behoeften te onderzoeken en op basis daarvan te besluiten welke aanvullende maatregelen nog nodig zijn om beide documenten nog beter op de praktijk te laten aansluiten.

#### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Wij willen bereiken dat meerdere bedrijven zich bewust zijn van de risico's die taalverschillen met zich mee brengen bij het werken in het haven- en industrieel gebied, en vervolgens taalrisico's adresseren in hun veiligheidsbeheerssystemen en trainingen. Dit moet uiteindelijk leiden tot een verlaging van reductie van veiligheidsincidenten die een oorzaak vinden in taalverschillen.

#### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

VNO-NCW Midden

### Omschrijving werkzaamheden

Belangenbehartiging, netwerken en kennisuitwisseling voor ondernemers! VNO-NCW Midden is dé vereniging die opkomt voor de belangen van ondernemers in Midden- en Oost-Nederland. Met circa 1.900 directe leden en indirect circa 30.000 bedrijven die aangesloten zijn via de landelijke vereniging VNO-NCW, vormt het een slagvaardige werkgeverslobby en een invloedrijk netwerk voor ondernemers, zowel op lokaal, regionaal als landelijk niveau.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Ook binnen arbeidsrelaties is taal van groot belang. Als vereniging van werkgevers willen wij bijdragen aan bewustwording bij werkgevers en werknemers van het belang van taal en bijdragen om het taboe op het hebben van een taalachterstand te doorbreken. Daarbij kiezen wij voor een maatschappelijke en economische insteek! Door werkgevers te informeren, met hen te communiceren en te inspireren hopen wij onze bijdrage te leveren.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

Door het (landelijk) ontwikkelen van een taalscan, bijeenkomsten te organiseren en onder andere samen te werken met de Stichting Lezen en Schrijven hebben wij in het verleden al activiteiten ondernomen om het vraagstuk onder de aandacht van werkgevers te brengen.



**Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?**

Wij gaan:

- best practices verzamelen en uitdragen
- leden (deelverzameling HR-functionarissen) informeren over taalakkoord
- via nieuwsbrief minimaal twee maal aandacht vragen voor dit onderwerp
- in subregio's bijeenkomsten organiseren (icm bondgenootschap St lezen en schrijven)

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

- Bewustwording over vraagstuk;
- Bijdragen aan goed werkgevers- en werknemersschap
- Verbeteren bedrijfsprocessen, productie en veiligheid
- Verbeteren arbeidsmarktpositie betrokken werknemers (via aangesloten leden)

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan te werven voor het Taalakkoord.



# Wij zetten in op Taal

## Ambitiedocument

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Keniscentrum Calibris

### Omschrijving werkzaamheden

Wij zijn werkzaam in de sector Zorg Welzijn en Sport.

Wij hebben projecten waarbij we directe realtie hebben met zorgorganisaties op alle niveau's, gemeenten op alle niveau's, UWV en ROC's op alle niveaus

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Wij vinden het taalakkoord belangrijk omdat er eisen gesteld zijn aan de taal in de opleidingen en omdat op de werkvloer er nog taalachterstand is bij werknemers.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

Wij hebben de alfabetiseringsprijs gewonnen in de categorie Durven. Wij zijn al jaren bezig binnen het project WelSlagen om aandacht te geven aan Taal en ook afzonderlijk in de zorginstellingen en op congressen die we organiseren voor de zorgorganisaties.

### Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?

Zorginstellingen die al meedoen aan WelSlagen Brabantbreed stimuleren om intern meer te doen aan taal. Bij congressen aandacht blijven besteden aan het belang van taal op de werkvloer. Regelmatig nieuwsbrieven verspreiden met de activiteiten op taalgebied en de inhoud ervan. Op de website [www.welslagendiversiteit.nl](http://www.welslagendiversiteit.nl) geven we aandacht aan het taal aspect.

### Wat wilt u bereiken met deze acties?

- Doorstroomkansen;



- communicatie met de cliënten, familie en mantelzorgers;
- verbeteren van dienstverlening;
- onderscheiden van dienstverlening

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

*Graag ga ik met Jose Scholte in overleg in mart welke bedrijven wij gaan benaderen*

# Wij zetten in op Taal

## Ambitiedocument

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitielijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

*Bedrijfsnaam*

Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO)

### Omschrijving werkzaamheden

De NRTO is de brancheorganisatie voor alle particuliere trainings- en opleidingsbureaus in Nederland. De NRTO heeft een belangrijke rol bij het op de agenda zetten van leren en scholing in Nederland. De NRTO is een vanzelfsprekende gesprekspartner voor politiek, ministeries, onderwijspartijen, maatschappelijke organisaties en de media. De NRTO staat voor een kwalitatief erkend en herkend hoogstaand, flexibel en gevarieerd onderwijs-, opleidings-, trainings-, EVC en examenaanbod.

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Wij het belang onderschrijven van een goede beheersing van het Nederlands op de werkvloer en wij de grote rol onderkennen die de werkgever kan spelen in het op peil brengen van die taalbeheersing. Taal speelt een grote rol in de verbondenheid en betrokkenheid van werknemers onderling, bij het bedrijf en bij de samenleving. Daarom verbinden wij ons van harte aan het Taalakkoord.



Private opleiders zijn als geen ander in staat een bijdrage te leveren aan het aanleren van taalvaardigheden. Private taalopleiders zijn ondernemers: zij spreken de taal van werkgevers en werknemers en bieden maatwerk aan. Zij kunnen met hele gerichte scholingstrajecten al dan niet op de werkvloer ervoor zorgen dat werkenden voldoende taalvaardig zijn in het Nederlands.

### Hoe heeft uw organisatie taal op de werkvloer bij werkgevers gestimuleerd en wat heeft het opgeleverd?

De aanleiding is, kort en goed, dat werkgevers en werknemers aan private opleiders vragen om hen te helpen bij het ontwikkelen van een goede taalvaardigheid voor functie, bedrijf en beroep.

Veel van onze leden bieden taalopleidingen aan, zowel individuele maatwerktrajecten als groepstrajecten, al dan niet in combinatie met e-learning. De leden werken vraaggestuurd: de vraag van de werkgever/werknemer staat centraal. In ons recente position paper (oktober 2014, zie [www.nrto.nl](http://www.nrto.nl)) is het aanleren van taalvaardigheden als een van de maatschappelijke thema's benoemd waaraan private (taal)opleiders een belangrijke bijdrage kunnen en willen leveren; zij hebben daar van oudsher veel ervaring in.

Dit kan zowel via formele leertrajecten als het begeleiden van het zogenaamde informeel leren op de werkplek. Informeel leren wordt zowel door werkgevers als werknemers veruit als belangrijkste bron van het opdoen van kennis en ervaring door werkenden gezien (ROA 2014). Het leren op de werkplek, de validering van deze vorm van informeel leren en de erkenning van elders verworven competenties (EVC) zou de opleidingsdeelname met name onder laagopgeleiden fors kunnen stimuleren. Private opleiders bepalen vooraf wat iemand al kan voor hij een (talen)opleiding start en maken ook gebruik van andere instrumenten zoals de taalmeter van de Stichting Lezen en Schrijven. Dit geldt ook voor de veiligheidsopleiders die daarmee kunnen achterhalen of iemand zakt voor het veelgevraagde VCA examen vanwege onvoldoende kennis van het Nederlands.

Private opleiders onderscheiden zich met hun maatwerk en een klantgerichte aanpak. Zij laten zich aanspreken op het rendement van de opleidingen die zij verzorgen. Dat heeft ertoe geleid dat:

- Opleiders blijvend investeren in nieuwe technologieën, maatwerk en instrumenten om reeds aanwezige competenties en leerrendement te meten. Daardoor leert het individu sneller en wordt opleiden effectiever voor zowel bedrijfsleven als maatschappij.
- Veel taalopleiders die lid zijn van de NRTO hebben hun eigen methodiek ontwikkeld, bieden een totaalpakket aan waarin taalscholing wordt gecombineerd met het dagelijkse werk van de taalleerder maar ook verzorgen ze workshops en bijeenkomsten voor leidinggevenden en voor HR-medewerkers. Zo worden ook anderen dan de taalleiders betrokken bij de taalontwikkeling.
- Sommige opleiders bieden de taaltrajecten ook aan in combinatie met BBL-trajecten of een brancheopleiding.
- Veel taalopleiders hanteren een uniforme normering van niveaus van taalbeheersing, ontleend aan het Europees Referentiekader voor Talen en het Referentiekader voor Taal en rekenen. Door die uniformering in de niveau-aanduiding kan de taalontwikkeling op de werkvloer gericht worden ter hand genomen. Een aantal taalopleiders is als ontwikkelaar van lesmaterialen betrokken bij de grote actuele ontwikkelingen op het gebied van Nederlands op de werkvloer. Deze ontwikkelingen zijn onder andere:
  - Digitalisering van het cursusmateriaal en een daarmee gepaard gaande modularisering. Anders gezegd: meer mogelijkheden om heel specifiek taalleermateriaal in te zetten.
  - Ontwikkeling van toetsen vooral voor de lagere taalvaardigheidsniveaus.
  - Versterking van de taakgerichtheid van de trainingen. Dat wordt onder meer bewerkstelligd door duale trajecten die een steeds betere positie/inbedding krijgen en door taalstages.



**Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?**

Wij zullen onze leden informeren over het Taalakkoord en hen betrekken bij het opstellen en streven naar de gezamenlijke ambities zoals genoemd in ons position paper: het vergroten van de taalvaardigheid van werkenden en werkzoekenden met als doel medewerkers aan het werk te houden, de productiviteit te vergroten en onveilige werksituaties te voorkomen en werkzoekenden aan het werk te krijgen. We zullen uiteraard onze leden op de hoogte houden van de ontwikkelingen van het Taalakkoord en hen hierbij betrekken. We zullen via nieuwsberichten en twitter aandacht vragen voor het belang van een goede beheersing van de Nederlandse taal.

**Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Zowel onze acties als die van onze leden hebben als doel om werkgevers en werknemers te wijzen op het belang van een goede beheersing van het Nederlands. Dit zorgt ervoor dat werkenden breder inzetbaar zijn en veilig werken. Het voldoende beheersen van de Nederlandse taal heeft een positieve invloed op de maatschappelijke participatie en zelfredzaamheid. Doordat onze leden zeer gericht zijn op de klant en een flexibel en op maat aanbod kunnen leveren, zijn zij uitermate geschikt om in te spelen op de veranderende maatschappij en de taalbehoeftes.

We willen het belang van een goede taalvaardigheid voor iedere inwoner van Nederland benadrukken. Daarnaast is er een grote groep anderstaligen die het Nederlands inmiddels behoorlijk goed beheerst maar in het werk nauwelijks de kans heeft omdat hun taalvaardigheid daarvoor te beperkt is. Wij willen ook aandacht vragen voor deze groep!

**Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord. Checked



# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Maar liefst anderhalf miljoen Nederlanders hebben moeite met communiceren in het Nederlands. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer. En ongeveer de helft van deze Nederlanders heeft een baan.

Wij, koplopers van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Taal op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger en met meer plezier kunnen werken en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van deze ambitieslijst heeft u beschreven wat uw motivatie is om koploper van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van taal op de werkvloer. Dit ambitiedocument dient als bijlage van de intentieverklaring die u samen met minister Asscher van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ondertekent.

### Gegevens

Bedrijfsnaam

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

### Omschrijving werkzaamheden

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

### Waarom wilt u zich met uw organisatie verbinden aan het Taalakkoord?

Taal is het middel dat onze organisatie onderling bindt en verbindt met de buitenwereld. Woorden – gesproken of op papier – worden gebruikt om een boodschap over te brengen en met elkaar de dialoog aan te gaan. Of de communicatie nu binnen SZW is – met een collega, directie of de minister – of met externe partijen zoals andere overheden of maatschappelijke organisaties – van belang is dat de boodschap goed overkomt en dat dezelfde taal rond de tafel wordt gesproken. Dit vraagt om omgevingsbewustzijn en om taalgebruik dat is afgestemd op de ontvangers.

Het verkleinen van taalachterstand, dit bespreekbaar maken en met juiste interventies de achterstand te dichten draagt niet alleen bij aan het verhogen van de kwaliteit van ons werk maar geeft ook invulling aan goed werkgeverschap waarin kansen voor een ieder worden geboden.

### Welke rol speelt taal binnen uw bedrijf?

Ons ministerie is een zeer talige omgeving. Per dag worden veel nota's, memo's, brieven en e-mails verstuurd en vinden er bijeenkomsten, presentaties en overleggen plaats. Zowel de mondelinge als schriftelijke communicatie is een essentieel onderdeel in ons werkproces.

### Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?

Binnen het ministerie wordt reeds veel aandacht aan taal besteed in de vorm van cursussen en workshops juist omdat taal een essentieel onderdeel is in ons werkproces. Specifiek is in het kader van trajecten gericht op de functies van managementondersteuners hier een maatwerk aanpak voor ontwikkeld.



### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Zie hierboven. Het effect van taalcursussen is dat medewerkers zich zekerder voelen in hun communicatie.

### **Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?**

Taal in de schijnwerpers:

Leidinggevend en medewerkers worden bewust gemaakt van het belang van taal op de werkvloer.

Instrumenten/middelen hiervoor kunnen zijn algemene voorlichting, publicaties in het personeelsblad en op intranet en agendering bij werkoverleggen.

Een stap die hier vanzelfsprekend aan gekoppeld wordt is het goed en consequent onder de aandacht brengen van het leeraanbod van taal. Het leeraanbod rondom taal kan zowel individueel als per afdeling worden aangeboden. Leeradviseurs kunnen desgewenst per directies de ontwikkelbehoefte peilen en taaltrainingen op maat te aanbieden. Het leeraanbod op het gebied van taal wordt pro- actief onder de aandacht gebracht.

Inschrijving voor taalcursussen (schriftelijk en mondeling) is laagdrempelig en eenvoudig.

### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

Het ontwikkelen van een aanpak taal binnen SZW draagt bij aan;

1. Een kwalitatief hoogwaardige en efficiënte organisatie. Meer 'taalbewuste' ambtenaren en persoonlijke ontwikkeling op het vlak van taal zorgen voor duidelijker, bondiger en krachtiger communicatie in woord en geschrift.
2. Het verbeteren van de verbinding met de buitenwereld. Door te sturen op begrijpelijker taal, woordkeuze passend bij de omgeving en het verbeteren van presentatie- en gesprekstechnieken kan de interactie met 'buiten' worden verbeterd.
3. Verkleinen taalachterstand van medewerkers waar hier de behoefte is.

### **Op 27 oktober hebben we met elkaar afgesproken dat elke koploper ca. 10 werkgevers gaat aansporen zich ook aan te sluiten bij het Taalakkoord.**

Ja, ik ga aan de slag om voor 1 juli 2015 tien andere bedrijven te werkgevers gaat aansporen zich ook aan werven voor het Taalakkoord.

### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol, waaronder het werven van 10 andere werkgevers?**

Vanuit SZW zal interdepartementaal aandacht worden gevraagd voor het belang van taal en het wegwerken van taalachterstanden. Dit zal plaatsvinden in ondermeer rijksbrede gremia gericht op P&O. Inzet is daarbij dat meerdere departementen en eventueel andere overheden zich aansluiten bij het Taalakkoord. Daarnaast wordt het leeraanbod van het Leer- en Ontwikkelplein proactief bij deelnemende departementen onder de aandacht gebracht.

Tot slot ziet SZW ook een rol om het belang van taal te onderstrepen en actief een bijdrage te leveren aan het bevorderen van de Nederlandse taal in Nederland. SZW zal zich inzetten voor het werven en trainen van taalcoaches binnen het ministerie. Hiervoor gaan we onder andere informatiemarkten "Taal" organiseren waarbij ook externe partijen worden betrokken vanuit de optiek van kennisdelen