

TAAAL

TELT

**DAMAYANTI GUNAWAN
MARGREET VERBOOG**

**EEN KLEINE GIDS VOOR KLANTBEGELEIDERS VAN TWEDE
TAALLEERDERS, INBURGERAARS EN LAAGGELETTERDEN**

Boom

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	7
1 Taalvaardigheden	10
2 Taalniveaus en toetsen	15
3 Begrippen bij taalverwerving	24
4 Inburgering	29
5 Onderwijs en cultuur	36
6 Communicatie	45
7 Samenwerken met de taalschool	56
8 Een tweede taal leren	62
9 Taal en werk	74
10 Laaggeletterdheid en vrijwilligersaanbod	80
11 Beperkingen die kunnen leiden tot ontheffing van de inburgeringsplicht	88
12 Belemmeringen bij het leren van een nieuwe taal	97
13 Cultuurschok of trauma	102
Tot besluit	108

INLEIDING

Gedurende de vele jaren dat ik bij de gemeente als NT2-expert werkte had ik regelmatig contacten met de mensen die de klanten begeleiden. In verschillende gemeentes en bedrijven zijn hier verschillende namen voor: klantmanager, intermediair, consultant; de kern van het beroep is dat je mensen – vaak met een uitkering – verder helpt om werk te vinden en een bestaan op te bouwen. Een gedeelte van deze klanten heeft in meer of meer een mindere mate te maken met een taalachterstand. Sommige klantbegeleiders hebben misschien uitsluitend mensen in hun caseload die vluchteling zijn of inburgeringsplichtigen. Anderen hebben meer variatie in hun caseload maar zullen zeker ook te maken hebben met mensen die op de een of andere manier bezig zijn het Nederlands beter te verwerven.

Margreet Verboog, auteur van vele boeken op het gebied van tweede taalverwerving, en ik namen het besluit om onze eerder gepubliceerde boeken voor docenten te herschrijven voor klantbegeleiders. Naast klantbegeleiders hopen we dat ook andere consultants, binnen of buiten de gemeente, zorgverleners en mensen in de schuldhulpverlening hier bruikbare informatie uit kunnen halen. Wij gebruiken hier het woord *klant* in plaats van *client* omdat dit iets vaker wordt gebruikt in de praktijk.

Dit boekje is bedoeld om een overzicht te geven van de belangrijkste zaken die spelen bij tweede taalverwerving. Daarmee hopen we dat de klantbegeleider een kader krijgt, een raamwerk eigenlijk, om als houvast te dienen in de begeleiding van anderstaligen. Dit boekje gaat over taal maar heeft verschillende onderwerpen.

Ten eerste gaan we in op, hoe tweede taalverwerving eigenlijk in zijn werk gaat. Wat is het verschil met hoe wij op school Engels leerden of Spaans of Frans? En is het zo dat het voor volwassenen zoveel moeilijker is om een tweede taal foutloos te gaan beheersen? Hoe kunnen we onze klanten zo goed mogelijk begeleiden bij het leren en gebruiken van onze taal? Wat is bijvoorbeeld een goed goede taalschool of een goed taaltraject? En is het niet veel belangrijker om te werken in plaats van op school te zitten, ook voor de verwerving van het Nederlands? Zijn er werkelijk klanten waarvan we kunnen zeggen dat zij zijn uitgeleerd, wat is er dan aan de hand? En misschien het allerbelangrijkste: waar kunnen we als klantbegeleider wel invloed op hebben, waar kunnen we rekening mee houden en wat is helaas een feit waar niet zoveel aan te doen is?

Ten tweede gaat het ook in een persoonlijk gesprek zoals een intake of een begeleidingsgesprek altijd om een ontmoeting waar taal en misschien taalproblemen een rol in spelen. Op wat voor manier kan je praten met iemand die een laag niveau heeft in het Nederlands, en hoe weet je dat iemand je begrijpt en begrepen heeft wat je hebt uitgelegd? En naast het taalprobleem is er natuurlijk ook een cultureel aspect: zegt mijn klant waar het om gaat, of denk ik vooral dat we een goed en eerlijk gesprek hebben gehad? Hoe kan je zelf reflecteren op je handelen hierin en wat voor hulpmiddelen heb je om zo'n gesprek in goede banen te leiden? Ook voor de doelgroep die laaggeletterd is maar wel goed Nederlands spreekt gaan we in op de verschillende mogelijkheden tot begeleiding.

Ten derde zijn er natuurlijk altijd mensen voor wie het taalleren nog lastiger is dan voor anderen. Dit zijn klanten met beperkingen die soms wel en soms niet een gewoon taaltraject kunnen volgen. Om begeleiding op maat te kunnen bieden is wat meer achtergrondkennis vaak handig.

Verder is onze ervaring dat de meeste begeleiders het leuk en interessant vinden om iets meer over het Nederlands zelf te weten te komen. Is Nederlands inderdaad zo'n moeilijke taal zoals vaak gezegd wordt? En hoe zit het eigenlijk met het maken van fouten? Moeten wij klanten tijdens een gesprek verbeteren of heeft dat geen zin? Hoe kan het dat iemand een examen op A2 heeft gehaald maar nog steeds geen goed gesprek met mij kan voeren? Of hoe is het toch mogelijk dat een klant al twee jaar geleden zijn inburgeringsdiploma heeft gehaald en nu bijna geen woord Nederlands spreekt? Op al deze vragen en meer gaan we in dit boekje in. We hopen dat dit nuttige informatie zal zijn en vooral veel leesplezier kan geven!

Verskillende meelezers hebben ons vanuit hun praktijkervaring als klantbegeleider, jobhunter, taalconsulent en adviseur waardevolle adviezen gegeven en gemotiveerd met hun enthousiasme. Graag bedanken we hier Cindy Brijde, Atusa Lalizadeh, Maaïke Wit, Jennifer Pode, Saskia Huijgen, Jelka van Putten, Daphne Holtmaat, Ans Roest, en – *last but not least* – Lobna Abdo. De laatste gaf ons meerdere nieuwe inzichten over de begeleiding van nieuwkomers. Speciale dank gaat uit naar Indrawati Gunawan, het hoofdstuk over onderwijs en cultuur steunt in grote mate op haar eerdere publicaties. Lydia Blom was een grote steun, niet alleen door haar interesse en adviezen maar ook door de prachtige muziek die zij speelde terwijl wij aan het schrijven waren.