

# Slotervaartziekenhuis investeert in taaltraining met duidelijke eindtermen

*Een geslaagde combinatie van Staatsexamen NT2 en Nederlands op de werkvloer*

Het afgelopen half jaar investeerde het Slotervaartziekenhuis samen met de gemeente Amsterdam in de Nederlandse taalvaardigheid van haar personeel. Zestig medewerkers kregen een traject richting het Staatsexamen NT2 aangeboden.

## Taal- en cultuurproblemen

Het Slotervaartziekenhuis heeft een afdeling waar veel Indonesische verpleegkundigen werken. Zij participeerden onvoldoende in het werkoverleg, schreven nogal eens onduidelijke rapportages en gebruikten voor ziektebeelden vaak Latijnse termen die dan alleen door de artsen begrepen werden. In de loop der tijd ontstond een werkcultuur waarin rekening werd gehouden met hun beperkte taalvaardigheid. Dit leidde op den duur echter tot problemen bij werkoverdracht en inroostering en in de communicatie tussen personeel in het algemeen. De leidinggevende van deze afdeling wilde wat aan de taal- en cultuurproblemen doen en zocht contact met SIBIO, een stichting die buitenlandse diplomahouders in de volksgezondheid begeleidt bij inburgering, integratie en het vinden van werk binnen het eigen beroepsveld. Via het project 'Taal Werkt!' werd subsidie verleend aan het Slotervaartziekenhuis, zodat het verpleegkundig personeel van de bewuste afdeling zes maanden lang twee dagdelen per week bijgeschoold kon worden. SIBIO voerde de taaltraining voor het medisch personeel uit; het facilitair personeel werd door taalaanbieder IVIO getraind.

## Anderstalig personeel wordt 'gespaard'

Patricia Beversluis van SIBIO maakt het vaker mee: op veel werkvloeren wordt anderstalig personeel 'gespaard' als het gaat om de uitvoering van schriftelijke taken. Medewerkers worden na een tijdje niet meer gecorrigeerd op taalfouten die ze maken tijdens het spreken. Maar ook midden- en hoger opgeleid personeel blijkt voortdurend prikkels en training nodig te hebben om het Nederlands bij te houden én te verbeteren. NT2 docent Rob Kopijn: 'Eenmaal aan het werk komt men niet meer toe aan het oefenen met lees- en luisterstrategieën. Ze zouden veel efficiënter kunnen werken als ze blijven oefenen met de Nederlandse taal'.

## Combinatie Staatsexamentraining en Nederlands op de werkvloer

Er werd gekozen voor een training, waarmee men voorbereid werd op het Staatsexamen NT2, voor alle vier de vaardigheden: spreken, lezen, luisteren en schrijven. Patricia Beversluis van SIBIO werkt het liefst met een meetbaar resultaat: 'Verpleegkundigen hebben gezien hun mondelinge en schriftelijke taken minimaal het diploma NT2 - programma II nodig. Voor ondersteunend personeel is het NT2 diploma van programma I voldoende'. Aranka Korzaan die vanuit het Slotervaartziekenhuis de cursus organiseerde, ging akkoord met deze doelstelling. 'Het is goed als cursisten na een cursus kunnen zwaaien met een NT2-diploma. We nemen deze resultaten op in hun personeelsdossier'.

Om de communicatieve vaardigheden op het werk te verbeteren, werd er naast de wekelijkse Staatsexamentraining ook Nederlands op de werkvloer gegeven.

## Werkvloer nauw betrokken

Dat de taaltraining binnen het Slotervaartziekenhuis plaatsvond was een groot voordeel, vertelt Aranka Korzaan: 'Mensen hebben veel vragen tijdens zo'n traject. Ze konden steeds bij mij terecht. Soms moest ik ze motiveren of een stukje persoonlijke coaching geven. Vanuit het ziekenhuis hadden wij zo ook goed zicht op de presentie tijdens de lessen. Er kon bij afwezigheid van een cursist direct op de afdeling nagevraagd worden wat er aan de hand was'. Ook leidinggevenden waren vanaf het begin betrokken bij het traject. Hen werd toestemming gevraagd, omdat zij bij de inroostering van personeel rekening met de taalles moesten houden. Leidinggevenden hebben zelf ook medewerkers aangedragen voor de cursus.

## Direct inspelen op actuele situaties

Docent Rob Kopijn vindt een in-company training een groot voordeel hebben: 'We konden zo direct inspelen op actuele situatie op de werkvloer, bijvoorbeeld bij communicatieproblemen met patiënten, een conflict met een leidinggevende of een sociaal plan waarover de vakbonden onderhandelden met de directie. Rob Kopijn: 'Door een cursus als deze te organiseren geef je medewerkers de kans om eindelijk een keer te praten over problemen waar zij op hun werk tegen aanlopen. Conflicten met collega's en cliënten hebben met taalmoede en cultuurverschillen te maken. Je kunt zo beide problemen aanpakken en je laat de medewerkers in hun waarde.'

## NT2 blijven trainen

De resultaten van het Staatsexamen zijn nog niet bekend, maar Aranka Korzaan meldt dat er op de werkvloer in ieder geval enthousiast gereageerd is. Zowel de cursisten als de leidinggevenden merken dat de communicatie beter verloopt. Mensen hebben meer zelfvertrouwen gekregen en nemen gemakkelijker het woord in het openbaar. Men groet elkaar op de gang en spreekt elkaar eerder aan bij problemen. Aranka Korzaan: 'Cursisten hebben nu geproefd aan de voordelen en zijn gemotiveerd om door te gaan met het verbeteren van hun taalvaardigheid.' Voor de verpleegkundigen ligt een cursus voor het behalen van het Staatsexamen NT2 programma II in het verschiet. Voor anderen is een vervolgopleiding in hun eigen vakgebied in de toekomst misschien mogelijk. Het vervolgetraject NT2 staat al gepland. Er wordt nog onderhandeld over werk- en lestijden.

*Annemarie Uhlenbeck*

Slotervaartziekenhuis een warm voorstander van samenwerking. Het ziekenhuis onderhoudt nauwe relaties met tal van andere zorginstellingen en zorgaanbieders.

Lees verder >