



**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Kop(a) op en IN-Zetten voor Nederlands!  
Vzw Kopa Limburg**

**Andrea Biesmans**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**





**Departement Social Work  
Afstudeerrichting Maatschappelijk Werk**

**Kop(a) op en IN-Zetten voor Nederlands!  
Vzw Kopa Limburg**

**Andrea Biesmans**

**Eindwerk aangeboden tot het bekomen  
van het diploma bachelor sociaal werk  
(maatschappelijk assistent)**

**Hasselt  
Academiejaar 2014- 2015**

## Woord vooraf

Het maken van een eindwerk in combinatie met een professionele stage is niet altijd even gemakkelijk. Het vraagt veel tijd, energie en een goede planning. Het was voor mij een spannende en leerrijke ervaring om hier een evenwicht in te kunnen vinden.

Voor het realiseren van mijn eindwerk wil ik in eerste instantie mijn stagementor Roland Bollen bedanken. Hij heeft mij gedurende mijn stage begeleid en zijn ideeën waren een grote bijdrage aan mijn eindwerk.

Verder wil ik mijn eindwerkbegeleider Dennis Smolders bedanken. Hij heeft mij begeleid doorheen het maken van dit eindwerk en stond steeds klaar om mijn vragen te beantwoorden. Eveneens wil ik mijn stagebegeleidster Isolde Dehasque bedanken, bij wie ik steeds terecht kon met al mijn vragen of problemen.

Graag zou ik vzw IN-Z bedanken voor de vergaderingen die ik heb mogen bijwonen en de gesprekken die ik heb mogen voeren. Deze informatie was erg belangrijk voor mijn eindwerk.

Ik wil vzw Stebo bedanken, alsook Civelekoglu D., Dilli A., Kareem A. G., Parlak S. en Van der Schueren M. Zonder hen had ik mijn beeldwoordenboek niet kunnen realiseren.

Tot slot wil ik al mijn collega's bij vzw Kopa bedanken. Zij hebben mij de kans gegeven om dit eindwerk te schrijven en stonden steeds klaar om extra uitleg te geven waar dit nodig was.

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
Lijst van afkortingen .....	5
Gedicht: Nederlands, moeilijk te leren? .....	6
Inleiding.....	7
1 Situering stageplaats.....	9
1.1 Inleiding .....	9
1.2 Waar staat Kopa voor?.....	9
1.3 Missie en visie.....	9
1.4 Rol van de VDAB .....	10
1.5 Rol van het ABVV .....	10
1.6 Kopa Limburg.....	11
1.7 Het aanbod van Kopa .....	11
1.7.1 Jobmatching.....	11
1.7.2 Opleidingen.....	11
1.7.3 Jobcoaching.....	12
1.7.4 Taalcoaching.....	12
1.8 De doelgroep .....	12
1.8.1 Definitie.....	12
1.8.2 Arbeidsgehandicapten .....	12
1.8.3 Laaggeschoolden.....	13
1.8.4 50- plussers .....	13
1.8.5 Allochtonen .....	14
1.9 De rol van vzw IN-Z.....	15
1.9.1 Wat is IN-Z? .....	15
1.9.2 Missie en visie van IN-Z .....	15
1.10 Besluit .....	16
2 Literatuurstudie .....	17
2.1 Inleiding: .....	17
2.2 Jobcoaching.....	17
2.2.1 Hoe wordt jobcoaching opgestart? .....	17
2.2.2 Wat is jobcoaching? .....	18
2.2.3 Een leuke job is het halve werk .....	18
2.2.4 Wat zijn de voordelen van jobcoaching? .....	19
2.2.5 Voorwaarden.....	19
2.3 Taalcoaching.....	20
2.3.1 Wat is taalcoaching? .....	20
2.3.2 Taalcoaching en de samenwerking met IN-Z .....	20

2.3.3	In te vullen documenten .....	21
2.3.4	Het verloop van de gesprekken.....	22
2.3.5	Het nut van taalcoaching binnen IN-Z .....	22
2.3.6	Voordelen van taalcoaching bij IN-Z .....	24
2.3.7	Methodieken bij taalcoaching .....	25
2.4	Besluit .....	29
3	Praktijk .....	30
3.1	Inleiding .....	30
3.2	Methodologisch deel .....	30
3.2.1	Interview 1: De poetshulp.....	31
3.2.2	Interview 2: De coördinator van de poetshulp.....	32
3.3	Het beeldwoordenboek .....	33
3.4	Het voordeel voor alle partijen.....	35
3.4.1	Voordelen voor Kopa .....	35
3.4.2	Voordelen voor IN-Z.....	36
3.4.3	Voordelen voor de poetshulpen van IN-Z.....	36
3.4.4	Voordelen voor de klant .....	37
3.5	De inhoud.....	38
3.5.1	Wonen .....	38
3.5.2	Producten en materiaal .....	39
3.5.3	Belangrijk.....	39
3.5.4	Taken.....	40
3.5.5	Voorzetsels en plaatsbepaling.....	40
3.5.6	Allerlei .....	40
3.5.7	Korte zinnen.....	40
3.6	Besluit .....	42
4	Kritische kijk .....	43
	Algemeen besluit.....	46
	Bibliografie .....	47

## Lijst van afkortingen

ABVV	Algemeen Belgisch VakVerbond
ERSV	Erkend Regionaal SamenwerkingsVerband
ESF	Europees Sociaal Fonds
GESCO	<b>GES</b> ubsidieerd <b>CO</b> ntract
KMO	Kleine of Middelgrote Onderneming
KOPA	1) <b>Kans OP</b> Arbeid 2) <b>Koepelorganisatie OpleidingsP</b> rojecten <b>ABVV-Limburg</b>
LDE	Lokale DienstEconomie
NT2	Nederlandse Taal 2
NT3	Nederlandse Taal 3
PCVO	Provinciaal Centrum voor Volwassenen Onderwijs
SERV	Sociaal Economische Raad van Vlaanderen
STEBO	<b>STE</b> unpunt <b>BuurtO</b> pbouwwerk
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VIA	Vlaams Intersectoraal Akkoord
VZW	Vereniging zonder winstoogmerk

## Gedicht: Nederlands, moeilijk te leren?<sup>1</sup>

Men spreekt van één lot, en verschillende loten,  
maar 't meervoud van pot is natuurlijk geen poten.

Zo zegt men ook altijd één vat en twee vaten,  
maar zult u ook zeggen: één kat en twee katen?

Laatst ging ik vliegen, dus zeg ik vloog.

Maar zeg nu bij wiegen beslist niet: ik woog,  
want woog is nog altijd afkomstig van wegen,  
maar is dan 'ik voog' een vervoeging van vegen?

Wat hoort er bij 'zoeken'? Jazeker, ik zocht,  
en zegt u bij vloeken dus logisch: ik vlocht?

Welnee, beste mensen, want vlocht komt van vlechten.

En toch is ik 'hocht' niet afkomstig van hechten.

En bij lopen hoort liep, maar bij kopen geen kiep.

En evenmin zegt men bij slopen 'ik sliep'.

Want sliep moet u weten, dat komt weer van slapen.

Maar fout is natuurlijk 'ik riep' bij het rapen.

Want riep komt van roepen. Ik hoop dat u 't weet  
en dat u die kronkels beslist niet vergeet.

Dus: kwam ik u roepen, dan zeg ik 'ik riep'.

Nu denkt u: van snoepen, dat wordt dan 'ik sniep'?

Alweer mis, m'n beste. Maar u weet beslist,  
dat ried komt van raden, ik denk dat u 't wist.

Komt bied dan van baden? Welnee, dat wordt bood.

En toch volgt na wieden beslist niet 'ik wood'.

'Ik gaf' hoort bij geven, maar 'ik laf' niet bij leven.

Dat is bijna zo dom als 'ik waf' hoort bij weven.

Zo zegt men: wij drinken en hebben gedronken.

Maar echt niet: 'wij hinken en hebben gehonken.'

't Is moeilijk, maar weet u: van weten komt wist,  
maar hoort bij vergeten nu logisch vergist?

Juist niet, zult u zeggen, dat komt van vergissen.

En wat is nu goed? U moet zelf maar beslissen:

hoort bij slaan nu: ik sloeg, ik slig, of ik slond?

Want bij gaan hoort: ik ging, niet ik goeg of ik gond.

En noemt u een mannetjesrat nu een rater?

Dat geldt toch alleen bij een kat en een kater.

U ziet, onze taal beste dames en heren,  
is, net als ik zei, best moeilijk te leren!

---

<sup>1</sup> Cengiz, M. (2015, april 23). *Gedicht: Nederlands, moeilijk te leren?* Stebo.



## Inleiding

Mensen die vlot Nederlands spreken, begrijpen dat er veel fouten staan in het bovenstaande gedicht. Door de vele woordspelingen wordt het zelfs een grappig gedicht. Voor mensen met een andere afkomst, die geen Nederlands spreken, zijn deze woorden grote valkuilen tijdens het leren van de Nederlandse taal. Voor ons zijn deze vervoegingen alledaags en wij begrijpen vaak niet waarom anderstaligen hier zoveel fouten in maken.

Het feit is: Nederlands is een complexe taal om te leren. Er bestaan zoveel vervoegingen en uitzonderingen op de regel, dat anderstaligen vaak door het bos de bomen niet meer zien. Wij staan hier amper bij stil, maar door dit gedicht gaan mensen nadenken over hoe ingewikkeld het Nederlands in elkaar zit. Opeens begrijpen we waarom anderstaligen fouten maken wanneer ze Nederlands proberen te spreken.

Doorheen de taalcoachings die ik heb begeleid, zijn dit soort fouten vaak aan bod gekomen. Wanneer een cliënt een woord verkeerd vervoegde, keek ik soms raar op. Ik begreep niet altijd waarom Nederlandse vervoegingen zo moeilijk waren voor anderstaligen. De cliënt keek op zijn beurt ook raar op, omdat het woord opeens totaal veranderde wanneer het bijvoorbeeld in de verleden tijd werd gezet. Dankzij dit gedicht heb ik een andere kijk gekregen op de Nederlandse taal en kan ik mijn cliënten beter begrijpen.

Voor ik aan mijn eindwerk begon, doorzocht ik alle mogelijke documenten die aanwezig waren op mijn stageplaats en vroeg ik extra informatie aan mijn collega's. Ik wou zo veel mogelijk te weten komen over taalcoaching. Ik ging zelfs praten met partners zoals vzw IN-Z en vzw Stebo (Steunpunt Buurtopbouwwerk), in de hoop nog meer te weten te komen over hun manier van taalcoachen.

In het begin was het moeilijk om de juiste informatie te selecteren. Taalcoaching bleek immers een onderdeel te zijn van jobcoaching. Ik zou dus informatie moeten zoeken over zowel job- als taalcoaching. Dit heeft mij in het begin vaak in de war gebracht. Uiteindelijk is het mij toch gelukt om aan de hand van al die informatie de situering van mijn stageplaats en mijn literatuurstudie te schrijven.

Het onderwerp van mijn eindwerk was in eerste instantie: "hoe verloopt taalcoaching bij kansengroepen?". Ik ging ervan uit dat Kopa vaste methodieken had en dus ook een vast patroon handhaafde om mensen Nederlands te leren spreken. Niets was minder waar. Mijn stageplaats gaat uit van de gedachte dat iedereen op zijn eigen tempo leert. Er is geen vaste methodiek en hoe lang de cliënt erover doet om Nederlands te leren, binnen een vastgelegde periode, hangt voor een stuk van de cliënt zelf af.

Deze redenering bracht wel meteen mijn onderzoeksvraag in gevaar. Het is onmogelijk om het taalcoachingstraject van alle cliënten in beeld te brengen. Ik moest mijn onderwerp dus aanpassen. Ik heb lang nagedacht over wat ik in mijn eindwerk zou schrijven en ik heb er veel over gepraat met collega's. Uiteindelijk besliste ik dat ik geen onderzoek zou starten omtrent taalcoaching. Ik kon immers ook iets maken voor mijn stageplaats en voor de poetshulpen van IN-Z.

Ik heb lang gezocht naar hulpmiddelen die ik kon gebruiken tijdens het taalcoachen, maar moest achteraf concluderen dat mijn stageplaats daar weinig materiaal voor had. Dit motiveerde mij om iets te maken, zodat Kopa na mijn stage iets had waarmee ze tijdens taalcoaching aan de slag konden gaan. Het bracht mij op het idee om een beeldwoordenboek te maken. Deze keuze heeft mijn onderzoeksvraag veranderd. Mijn onderzoeksvraag luidt nu: "hoe kan de taalcoaching bij Kopa op een visuele manier worden ondersteund?".

In het begin had ik geen idee hoe groot dit beeldwoordenboek zou worden. Ik wist ook niet waar ik zou starten en wat er allemaal in moest staan. Ik ging op gesprek bij IN-Z om na te gaan wat zij graag in dat beeldwoordenboek zouden willen. Het was dan ook bedoeld voor hun poetshulpen. Hierna ging ik naar Stebo. Ik wist dat zij op gebied van taalcoaching veel in huis hadden. Na ons gesprek kreeg ik verschillende documenten mee, waaronder vertalingen in het Arabisch en Turks.

Mijn praktijkstudie is een beetje anders dan bij de meeste andere eindwerken. Ik leg uit waar ik de informatie voor mijn beeldwoordenboek heb gehaald en waarom ik hiervoor gekozen heb. Verder volgt er informatie over het boekje zelf. Omdat ik toch een aanvulling wou op mijn beeldwoordenboek, heb ik ervoor gekozen om twee interviews af te nemen. Op die manier ben ik toch een beetje bezig geweest met een onderzoek.

Ik heb met plezier aan dit eindwerk gewerkt en ik hoop dat u dit met even veel plezier zal lezen.

# 1 Situering stageplaats

## 1.1 Inleiding

Om meer te kunnen vertellen over hoe kansengroepen begeleidt worden bij taalcoaching, zal ik eerst een duidelijk beeld vormen van de werking van Kopa Limburg. In dit onderdeel van mijn eindwerk zal ik mijn stageplaats nader toelichten. Waar staat Kopa voor en wat is de missie en de visie van deze organisatie? Hierna licht ik toe welke rol zowel de VDAB als het ABVV hebben. Nadien zal ik het hebben over Kopa Limburg en de koepelorganisatie Kopa. Vervolgens bespreek ik het aanbod dat Kopa heeft en voor welke doelgroep dit aanbod bedoeld is. Aan het einde van dit onderdeel zal ik kort vzw IN-Z, een partner van Kopa, toelichten. Ik laat deze organisatie kort aan bod komen omdat mijn eindwerk zal gaan over de samenwerking op vlak van taalcoaching tussen Kopa Limburg en het dienstenchequebedrijf IN-Z.

## 1.2 Waar staat Kopa voor?

Kopa staat zowel voor **Koepelorganisatie OpleidingsProjecten ABVV-Limburg** vzw als voor **Kans OP Arbeid**.<sup>2</sup>

Vzw Kopa is een organisatie die geplaatst kan worden binnen de sociaal culturele sector en is tevens een sociaal opleidingscentrum. Het is een vereniging zonder winstoogmerk (vzw) die werd opgericht om werkzoekenden en werknemers uit kansengroepen te begeleiden naar een duurzame tewerkstelling. Mijn stageplaats begeleidt vier kansengroepen: personen met een arbeidshandicap, personen van allochtone afkomst, 50-plussers en laaggeschoolden. Kopa versterkt de zelfredzaamheid van deze personen op de arbeidsmarkt en breidt hun basiscompetenties uit op vlak van kennis, vaardigheden en attitudes.<sup>3</sup>

## 1.3 Missie en visie

Kopa begeleidt werkzoekenden en werknemers uit kansengroepen naar duurzame tewerkstelling. Elke medewerker wilt de cliënt maximale kansen bieden op de arbeidsmarkt. Deze kansen worden aangeboden aan de hand van begeleiding, opleiding met eventueel stages en coaching. Om de cliënt zoveel mogelijk kansen te bieden, wordt er samengewerkt met verschillende partners, zoals bijvoorbeeld de sociale economie (dienstenchequebedrijven), de commerciële sector (winkelketens) maar ook andere sectoren zoals de zorgsector en de productiesector.

---

<sup>2</sup> Maes, V. (2012). *Motivatie en demotivatie bij kansengroepen binnen het opleidingsproject (Ongepubliceerd eindwerk)*. Xios Hogeschool Hasselt.

<sup>3</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

In de omgang met cliënten houdt Kopa zich aan de basiswaarden van het ABVV, die zij vertaalt hebben in de zeven leidende principes: respect voor het individu, zelfsturing, de focus leggen op job en opleiding, gelijkwaardigheid, stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, duidelijkheid/eerlijkheid en focus op krachten/empowerment.<sup>4</sup>

### **1.4 Rol van de VDAB**

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) speelt een grote rol in het Kopa-verhaal. De VDAB is een brug tussen werkgevers en werkzoekenden.

Kopa is via een raamakkoord verboden aan de VDAB. De VDAB heeft een duidelijk overzicht van de vragen en de noden van de arbeidsmarkt, de werkgevers, de werknemers en de werkzoekenden. Kopa moet de richtlijnen van de VDAB volgen en mag niet zomaar haar lessenpakket of opleidingsaanbod veranderen. Eventuele veranderingen of aanpassingen gebeuren steeds in samenspraak met de VDAB. Daarbovenop verwacht de VDAB dat Kopa zich complementair opstelt ten opzichte van hen. Hiermee wordt bedoeld dat men niet in elkaars vaarwater gaat roeien. Het aanbod wordt zo goed mogelijk op elkaar afgestemd, ook al zitten beiden organisaties in de sociale opleidingssector en streven ze eenzelfde doel na.<sup>5</sup>

De VDAB zorgt voor de toeleiding van werkloze personen naar Kopa. Deze organisatie zal deze personen begeleiden met het oog op duurzame tewerkstelling.

### **1.5 Rol van het ABVV**

In de jaren 80 was er een zeer hoge werkloosheid. Naar aanleiding hiervan werden eind jaren 80 onder minister De Wulf de GESCO-subsidies (Gesubsidieerd Contract) in het leven geroepen. Oorspronkelijk was de specifieke doelgroep waarvoor deze middelen konden gebruikt worden “werkloze vrouwen”. Onder minister Kelchtermans werd aan deze subsidies nog meer vorm gegeven. In 1989 besluit het ABVV om PK-GESCO's in te schakelen om werkzoekenden voor te bereiden op het volgen van een gespecialiseerde beroepsopleiding. In de verschillende gewesten werden de ABVV Opleidingsprojecten Werklozenwerking opgericht. Deze werden vanuit de landelijke werking Brussel gecoördineerd. In 1993 stelt het ESF (Europees Sociaal Fonds) nog meer middelen ter beschikking voor het begeleiden van kansengroepen. In 1998 werd er een naamswijziging doorgevoerd. De nieuwe naam is vanaf dan: Kopa.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> KOPA. (2010). *Kopa Roadbook* (niet gepubliceerde nota), p 18. Brussel.

<sup>5</sup> Maes, V. (2012). *Motivatatie en demotivatatie bij kansengroepen binnen het opleidingsproject (Ongepubliceerd eindwerk)*. Xios Hogeschool Hasselt.

<sup>6</sup> Souverijns, Fabienne. Algemeen coördinator Kopa Limburg. (2015, 05 13). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

## **1.6 Kopa Limburg**

Kopa Limburg valt onder de koepelorganisatie Kopa. Het landelijk secretariaat is gelegen te Brussel en ondersteunt deze koepel. De koepelorganisatie Kopa heeft in totaal acht teams verspreid over Limburg, Antwerpen, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen. Het landelijk secretariaat zorgt voor het bevorderen van communicatie, het optimaliseren van de samenwerking, het uitvoeren van het vormings- en beleidsplan en het aansturen van innovatieve projecten.<sup>7</sup>

Teamwork staat centraal bij Kopa Limburg. De lesgever – begeleider en coach kunnen steeds terugvallen op het team. Belangrijke beslissingen over cursisten en over de dagdagelijkse werking worden dan ook genomen door het volledige team. Het doel is om mensen een degelijke opleiding en begeleiding te bieden zodat de kansen op duurzame tewerkstelling worden vergroot. Maar niet iedereen kan zomaar gebruik maken van het aanbod van de organisatie. De doelgroep van Kopa zijn namelijk de verschillende kansengroepen.<sup>8</sup>

## **1.7 Het aanbod van Kopa**

### **1.7.1 Jobmatching**

Jobmatching is een samenwerking tussen een begeleider van Kopa en een cliënt. Samen met de begeleider gaat de cliënt gedurende zes maanden op zoek naar jobs die bij hem/haar passen. De begeleider spoort de cliënt aan om actief te zoeken naar vacatures en te solliciteren bij verschillende bedrijven of winkels. Indien nodig wordt er gewerkt rond andere thema's zoals "zelfvertrouwen", "het voeren van een telefoongesprek" en "hoe leer ik solliciteren?".

Zo hebben we in Beringen een jobmatchingstraject voor cliënten die interesse hebben in een job binnen de verkoopsector. Onze cliënten hebben al enkele jaren ervaring binnen deze sector en willen hier graag opnieuw een job in vinden. Samen met hen gaan wij op zoek naar een job die past bij hun interesses of ervaring.<sup>9</sup>

### **1.7.2 Opleidingen**

Kopa geeft gratis opleidingen aan werkzoekenden (werklozen, OCMW-clieñten, asielzoekers en schoolverlaters). Ze reikt verschillende opleidingen aan zoals "verkoop" en de oriënterende opleiding voor jongeren en 30-plussers "Zappen naar je toekomst". Daarna helpt Kopa deze mensen op weg met het zoeken van een gepaste job.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> KOPA. (2010). *Kopa Roadbook* (niet gepubliceerde nota), p 11. Brussel.

<sup>8</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

<sup>9</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, februari). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

<sup>10</sup> KOPA VZW. (sd). *Folder opleidingen, jobcoaching en taalcoaching*. Kopa Limburg.

### **1.7.3 Jobcoaching**

Hierover vindt u meer informatie in het onderdeel “2.1 Jobcoaching” in mijn literatuurstudie.

### **1.7.4 Taalcoaching**

Hierover vindt u meer informatie in het onderdeel “2.2 Taalcoaching” in mijn literatuurstudie.

## **1.8 De doelgroep**

### **1.8.1 Definitie**

De doelgroep van Kopa zijn kansengroepen. Maar wat zijn kansengroepen nu precies? De definitie van SERV (Sociaal Economische Raad van Vlaanderen) over kansengroepen gaat als volgt: “*Onder kansengroepen verstaat men categorieën van personen waarvan de werkzaamheidsgraad (het procentueel aandeel van de personen uit de betrokken categorie op beroepsactieve leeftijd (15-64 jaar) die effectief werken) lager ligt dan het gemiddelde bij de totale Vlaamse beroepsbevolking*”<sup>11</sup>.

De kansengroepen waarmee Kopa werkt, zijn arbeidsgehandicapten, laaggeschoolden, 50- plussers en allochtonen. Ik zal alle vier de kansengroepen nader toelichten.

### **1.8.2 Arbeidsgehandicapten**

Een arbeidshandicap wordt door “Diversiteit werkt!” gedefinieerd als “*elk langdurig en belangrijk probleem van deelname aan het arbeidsleven te wijten aan een samenspel tussen functiestoornissen van mentale, psychische, lichamelijke of zintuiglijke aard, beperkingen bij het uitvoeren van activiteiten en persoonlijke en externe factoren*”.

In Vlaanderen zijn er meer dan 500.000 personen op beroepsactieve leeftijd met een lichte of zware, fysieke of geestelijke stoornis. Dit maakt het voor hen vaak moeilijk of zelfs onmogelijk om werk te vinden en/of te houden. Vaak moeten deze mensen opboksen tegen verschillende vooroordelen of vormen van discriminatie. 60% van deze categorie is beroepsinactief.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> SERV. (sd). *Kansengroepen*. Opgehaald van <http://www.serv.be/glossary/10#term220>

<sup>12</sup> Diversiteit werkt! (sd). *Personen met een arbeidshandicap*. Opgehaald van <http://www.diversiteitwerkt.be/index.php?id=137>

### 1.8.3 Laaggeschoolden

Laaggeschoolden zijn mensen waarvan het hoogst behaalde diploma één van de volgende is:

- getuigschrift van het lager onderwijs;
- getuigschrift van de tweede graad van het algemeen-, technisch-, kunst- of beroepssecundair onderwijs (ASO/TSO/KSO/BSO);
- getuigschrift zesde jaar in het middelbaar niet behaald;
- getuigschrift deeltijds beroepssecundair onderwijs;
- getuigschrift leertijd (middenstandsopleiding);
- diploma of getuigschrift aan een buitenlandse instelling dat hier niet erkend is

De maatschappij stelt steeds meer eisen aan de bevolking op beroepsleeftijd. Laaggeschoolden of kortgeschoolden hebben het daardoor steeds moeilijker om een job te vinden of te behouden. Ze lopen een groot risico om werkloos te worden.

Veel jobs waarvoor je vroeger geen diploma nodig had, vereisen nu wel een diploma. Zo kan er een diploma “handel” gevraagd worden wanneer iemand in een winkel wilt gaan werken als verkoper. Veel laaggeschoolden vinden hierdoor moeilijk een job en blijven bijgevolg (langer) werkloos.<sup>13</sup>

### 1.8.4 50- plussers

De lage activiteit bij de 50-plussers op de arbeidsmarkt blijft een belangrijk onderwerp. In 2008 waren er voor het eerst minder 15-24-jarigen dan 55-64-jarigen in Vlaanderen. Naast hun oudere leeftijd zijn ze vaak langdurig werkloos, laaggeschoold of arbeidsgehandicapt. Elk van deze kenmerken vermindert de kans op werk.

Het is voor de werkloze 50-plussers niet gemakkelijk om een job te vinden in een samenleving waarin alles draait rond productiviteit en snelheid. Zij moeten maar al te veel opboksen tegen verschillende hoge drempels. Vaak vinden werkgevers de loonkosten voor 50- plussers te hoog, ondanks de verschillende tewerkstellingspremies. Dit heeft te maken met de manier waarop ons loon wordt geregeld. Onze loonschalen zijn gebonden aan leeftijd en/of anciënniteit waardoor een oudere werknemer veel duurder is dan een jongere werknemer. Hierdoor is het voor de werkgever voordeliger om een jongere werknemer aan te nemen en lopen 50-plussers herhaaldelijk jobs mis.

---

<sup>13</sup> VDAB. (2011, 04 05). *Nieuws voor partners: Kansengroepbepaling*. Opgehaald van <http://partners.vdab.be/kansengroepen.shtml>

Naast de hoge loonkosten willen werkgevers het risico niet lopen om kort na de aanwerving van een 50- plusser hoge ontslagkosten of een brugpensioen te moeten uitbetalen. Werkgevers steken liever tijd en geld in werknemers die zo lang mogelijk binnen hun organisatie kunnen blijven werken. Werkgevers denken vaak dat oudere werknemers, ondanks hun ervaring, minder flexibel zijn. Uit onderzoek blijkt eveneens dat werkgevers oudere werknemers vaak minder productief vinden. Verder denken ze dat oudere werknemers vaker ziek zijn en dat ze de toepassing van technische vernieuwingen in de weg staan. Veel oudere werknemers zouden liever halftijds aan het werk gaan en ook dit kan voor de werkgever de doorslag geven om hem/haar niet aan te nemen<sup>14</sup>

### 1.8.5 Allochtonen

Volgens het Van Dale woordenboek is iemand allochtoon wanneer “*iemand van elders afkomstig is*” en/of “*minstens een van de ouders in het buitenland geboren is*”.<sup>15</sup>

De VDAB heeft een andere definitie voor iemand die allochtoon is: “*Al wie niet behoort tot de landen die toetraden tot de Europese Unie, wordt in de nieuwe definitie gecatalogeerd als "allochtoon"*”. Kopa hanteert dezelfde definitie als de VDAB omtrent allochtonen.

De werkloosheidsgraad in Vlaanderen toont een sterke achterstand van allochtonen op de arbeidsmarkt. In februari 2014 waren er in Vlaanderen 60.219 allochtonen werkloos. In februari 2015 waren er 60.226 allochtonen werkloos. Het merendeel van hen zijn mannen (57%).<sup>16</sup>

Waarom zijn allochtonen een kansengroep? Dit kan verschillende oorzaken hebben. Zoals ik al aangaf in mijn inleiding, is Nederlands een moeilijke taal om aan te leren. Dit kan problemen opleveren bij het zoeken naar werk. Zo kunnen ze geen curriculum vitae opmaken of een sollicitatiebrief schrijven. Verder kunnen ze ook geen mails sturen of telefoneren naar toekomstige werkgevers. Het is mogelijk dat werkgevers afhaken wanneer de kandidaat de Nederlandse taal niet voldoende beheerst. Vooral wanneer het gaat om een job waarbij de persoon vaak met mensen om moet gaan (een winkel, de zorgsector,...).

---

<sup>14</sup> VDAB. (2010). *Kansengroepen in kaart, 50-plussers op de Vlaamse arbeidsmarkt*. Opgehaald van <http://vdab.be/trends/kik>

<sup>15</sup> Van Dale. (2015). Van Dale Woordenboek. Opgehaald van <http://www.vandale.be/en/opzoeken?pattern=allochtoon&lang=nn#.VP6sfPmG-VM>

<sup>16</sup> VDAB. (2015). Basisstatistieken werkloosheid: Allochtone werkzoekenden. Opgehaald van <http://arvastat.vdab.be/arvastat>



Verder kan de opleidingsgraad van een allochtoon persoon ervoor zorgen dat hij moeilijk een job vindt. Veel diploma's uit andere landen worden niet gelijkgesteld aan een diploma in België. Zo kan iemand advocaat zijn in Polen, maar met datzelfde diploma geen werk als advocaat vinden in België, omdat zijn diploma niet gelijk wordt gesteld.

Tot slot kan racisme en/of discriminatie leiden tot een lange zoektocht naar een job. Wettelijk is dit verboden, maar helaas komt het vaak voor dat werkgevers afhaken wanneer ze een buitenlandse naam lezen of een foto van een allochtoon persoon zien.<sup>17</sup>

## **1.9 De rol van vzw IN-Z**

Mijn eindwerk zal deels gaan over de samenwerking tussen mijn stageplaats en onze partner vzw IN-Z op vlak van taalcoaching. Daarom zal ik hier kort toelichten wie IN-Z is en welke missie en visie zij hebben over werken met kansengroepen.

### **1.9.1 Wat is IN-Z?**

IN-Z is een dienstenchequebedrijf dat ontstaan is in 1996. Ze bieden kwaliteitsvolle en flexibele poetshulp, huishoudhulp, seniorenoppas en persoonlijke assistentie aan. Intussen zijn er al meer dan 1.000 werknemers tewerkgesteld bij IN-Z. De organisatie staat bekend als initiatief lokale diensteneconomie. IN-Z noemt zichzelf een “*sociale werkgever*”. De organisatie is ervan overtuigd dat sociale economie onze samenleving kan laten evolueren naar een samenleving waarin kansengroepen duurzaam tewerkgesteld kunnen worden en iedereen beroep kan doen op kwaliteitsvolle dienst- en hulpverlening.<sup>18</sup>

### **1.9.2 Missie en visie van IN-Z<sup>19</sup>**

*Het aanbieden van aanvullende, kwaliteitsvolle en flexibele dienstverlening:*

IN-Z wilt aan haar klanten net dat beetje meer bieden. Zo bepaalt de klant wanneer en hoe lang de medewerkers van IN-Z langskomen. De organisatie stemt haar diensten af op maat van de noden en wensen van haar klanten. Zo blijft de dienstverlening kwaliteitsvol. De rode draad doorheen de dienstverlening van IN-Z is respect voor ieders eigenheid. Ze stellen zich laagdrempelig op en hierdoor zijn zij toegankelijk voor iedereen.

---

<sup>17</sup> *Vandaag.be*. (4, juli 2014). Opgehaald van Bijna één op de tien werkende Vlamingen is "allochtoon": [http://www.vandaag.be/binnenland/152990\\_bijna-een-op-de-tien-werkende-vlamingen-is-allochtoon.html](http://www.vandaag.be/binnenland/152990_bijna-een-op-de-tien-werkende-vlamingen-is-allochtoon.html)

<sup>18</sup> IN-Z VZW. (2011). *Over ons*. Opgehaald van [http://www.in-z.be/nl/over-ons\\_2.aspx](http://www.in-z.be/nl/over-ons_2.aspx)

<sup>19</sup> IN-Z VZW. (sd). *Visie en missie*. Opgehaald van [http://www.in-z.be/nl/over-ons/visie-en-missie\\_4.aspx](http://www.in-z.be/nl/over-ons/visie-en-missie_4.aspx)

### *Duurzame tewerkstelling bij kansengroepen als doel:*

Door de toenemende vraag naar medewerkers zijn er steeds meer kansen op vlak van tewerkstelling. Er wordt extra aandacht besteed aan werkzoekenden die door omstandigheden niet op de klassieke arbeidsmarkt terecht kunnen, namelijk de kansengroepen. IN-Z zorgt voor een job op maat waarbij de medewerkers persoonlijk begeleid worden.

### *Economisch verantwoord ondernemen:*

IN-Z stelt alles in het werk om met een minimum aan middelen, een maximum aan resultaat te bekomen. Door het doelmatig inzetten van medewerkers, middelen en hun ervaring zorgt de organisatie voor een sterk draagvlak om zo te kunnen inspelen op de noden van de samenleving.

### *Pleiten voor een volwaardige uitbouw van de sociale economie en de lokale diensteconomie (LDE):*

IN-Z kijkt verder dan haar eigen doelstellingen. Het uitbreiden van de sociale economie en LDE behoort ook tot de missie van IN-Z. Ze willen baanbrekend werk blijven leveren binnen de sociale economie.

## **1.10 Besluit**

In dit deel heb ik mijn stageplaats Kopa Limburg gesitueerd. Ik heb verduidelijkt dat Kopa Limburg voortkomt uit de schoot van het ABVV. Verder heb ik uitgelegd dat de VDAB een partner is waarmee deze organisatie vaak samenwerkt, waardoor deze dus onmisbaar is in het Kopa-verhaal. Ik heb hun aanbod deels verduidelijkt en ik zal de onderdelen job- en taalcoaching toelichten en uitwerken in mijn literatuurstudie.

Mijn stageplaats werkt met en voor vier kansengroepen, namelijk arbeidsgehandicapten, laaggeschoolden, 50- plussers en allochtonen. Kopa staat in voor het begeleiden en/of opleiden van werkloze mensen die behoren tot één of meerdere van de vier kansengroepen.

Ik heb dit onderdeel beëindigd met een korte voorstelling van vzw IN-Z. De rode draad van mijn eindwerk gaat over de taalcoachingsprocessen die ontstaan zijn door de samenwerking tussen mijn stageplaats en dit dienstenchequebedrijf. Doordat beide organisaties ook nog eens dezelfde doelgroep hebben, wordt deze samenwerking versterkt. Ik heb ervoor gekozen om naast mijn stageplaats ook wat meer uitleg te geven over deze organisatie.

## **2 Literatuurstudie**

### **2.1 Inleiding:**

Mijn eindwerk zal gaan over de manier waarop mijn beeldwoordenboek de taalcoaching bij Kopa kan ondersteunen. Om duidelijk te maken waarom ik dit beeldwoordenboek maak, zal ik de samenwerking tussen Kopa en dienstenchequebedrijf IN-Z op vlak van taalcoaching uitleggen. Op deze manier krijgt u meer inzicht over de context waarin mijn instrument zal worden gebruikt. Omdat taalcoaching deel uitmaakt van jobcoaching, zullen beiden aspecten voorkomen in mijn literatuurstudie.

Vlaanderen telt veel mensen van een andere afkomst die hier een toekomst willen opbouwen en aan het werk willen gaan. Dit is niet altijd zo evident als het lijkt. Velen willen zich aanpassen aan onze maatschappij, maar vaak is het aanleren van de Nederlandse taal een groot probleem. Toch zijn er werkgevers die deze mensen een kans willen geven. Dienstenchequebedrijf IN-Z is hier een mooi voorbeeld van. Hier hebben Kopa, die als taalcoach optreedt, en IN-Z, als werkgever van in het vorig hoofdstuk vermelde doelgroep, elkaar gevonden. Samen met de werknemer gaat de taalcoach op weg om de Nederlandse taal beter onder de knie te krijgen.

### **2.2 Jobcoaching**

#### **2.2.1 Hoe wordt jobcoaching opgestart?**

Er zijn verschillende manieren waarop Kopa jobcoachingstrajecten kan starten. Wij noemen dit ook wel prospectie. Het is mogelijk dat Kopa Limburg zelf contact opneemt met organisaties en winkels om hun aanbod voor te stellen. Het is ook mogelijk dat Kopa in contact komt met bedrijven via cliënten of cursisten die zij ergens tewerkgesteld hebben. Kopa heeft doorheen al die jaren een groot netwerk opgebouwd. De winkels of bedrijven binnen dit netwerk weten dat zij steeds beroep kunnen doen op een jobcoach. Het is ook mogelijk dat na afloop van een jobcoaching van zes maanden een winkel of een bedrijf nog extra begeleiding wilt voor haar andere werknemers en terug contact opneemt met Kopa. Een derde mogelijkheid is dat sociale organisaties of werkgevers contact leggen met Kopa om beroep te doen op jobcoaching. Voorbeelden hiervan zijn Jobkanaal, de VDAB, ERSV (Erkend Regionaal SamenwerkingsVerband) en KMO's (Kleine of Middelgrote Ondernemingen).<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart 26). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

## 2.2.2 Wat is jobcoaching?

Tijdens jobcoaching wordt de nieuwe werknemer begeleid op de werkvloer. Dit kan enkel wanneer de werknemer nog geen jaar bij een bepaalde organisatie in dienst is. Men spreekt dan van “gesubsidieerde coaching betaald met VIA-middelen (Vlaams Intersectoraal Akkoord)”. Dit zijn extra middelen die de sociaal-culturele sector toegeschoven krijgt om de arbeidsvoorwaarden van werknemers die actief zijn in de Vlaams sociaal-culturele sector te optimaliseren.<sup>21</sup>

Volgens het contract duurt een jobcoaching zes maanden. Wanneer na bijvoorbeeld vier maanden blijkt dat de werknemer vlot ingewerkt is, is het mogelijk dat de organisatie de jobcoach niet meer nodig heeft. De jobcoach blijft wel ter beschikking zo lang het contract loopt. Wanneer binnen de zes maanden van jobcoaching blijkt dat er hier en daar nog problemen zijn, kan de organisatie opnieuw beroep doen op de jobcoach.

Is de werknemer langer dan één jaar in dienst, dan kan de werkgever ook beroep doen op jobcoaching, maar dan spreekt men van betalende coaching.<sup>22</sup>

## 2.2.3 Een leuke job is het halve werk

Het is de bedoeling dat de werknemer een job kiest die aansluit bij zijn kennis en interesses. Een job mag nog zo leuk zijn, er kunnen altijd problemen opduiken. Dankzij jobcoaching kan de nieuwe werknemer zich stap voor stap inwerken in zijn nieuwe tewerkstelling en wordt hij begeleid waar nodig. Begeleiding kan op vlak van communicatie, werkhoudingen, conflictsituaties, omgaan met klanten, werken binnen het team,..., maar er kan ook gewerkt worden rond sociale en relationele problemen waarbij de jobcoach advies verstrekt. Naast de werknemer is ook zijn werkgever betrokken bij het proces van jobcoaching en daar waar de werkgever tekort schiet, kan de jobcoach ondersteuning en advies aanbieden. We spreken dan van “coach de coach” begeleiding.<sup>23</sup>

De jobcoach zal niet elke dag aanwezig zijn, maar inspringen wanneer er een probleem of een evaluatiemoment is. Het is mogelijk dat de jobcoach een paar uren gaat meedraaien op de werkvloer. Hij volgt de nieuwe werknemer op de voet en voert samen met hem taken uit. Op deze manier is het makkelijker om er achter te komen waar het eventueel mis gaat.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> VIA. (sd). Opgehaald van Federatie Sociaal Cultureel Werk: <http://www.fov.be/spip.php?article200>

<sup>22</sup> Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart 26). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek.

<sup>23</sup> KOPA VZW. (2015). *Jobcoaching*. Opgehaald van <http://www.kopajobcoaching.be/page/categorie/691/Jobcoaching.htm>

<sup>24</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek

Jobcoaching heeft als doel dat de werknemer zich vlot kan integreren in zijn nieuwe job. Wanneer zowel werknemer als werkgever tevreden zijn, vormt dit een stevige basis voor duurzame tewerkstelling.<sup>25</sup>

#### **2.2.4 Wat zijn de voordelen van jobcoaching?**

Jobcoaching heeft voordelen voor alle partijen. Zo krijgt de nieuwe werknemer meer inzicht in zijn eigen competenties, interesses en vaardigheden. Hierdoor zal zijn zelfvertrouwen groeien. Dankzij jobcoaching zal de werknemer vlot, maar op zijn eigen tempo integreren in de organisatie. Dit verhoogt zijn motivatie, omdat hij stap voor stap te werk kan gaan. Wanneer er problemen of vragen zijn, kan de werknemer steeds terecht bij de jobcoach. Verder leert hij beter communiceren met zijn werkgever, collega's en klanten. Dit alles verhoogt de kans op een duurzame en kwaliteitsvolle tewerkstelling.<sup>26</sup>

De werkgever haalt ook zijn voordelen uit het jobcoachingstraject. Zo krijgt hij begeleiding bij het verwelkomen van de nieuwe werknemer. De werkgever krijgt ondersteuning bij het inwerken van de werknemers en hij kan steeds rekenen op de jobcoach als aanspreekpunt. Verder leert de werkgever hoe hij op een correcte manier moet communiceren en moet omgaan met zijn werknemers.<sup>27</sup>

#### **2.2.5 Voorwaarden**

Om in een jobcoachingstraject te mogen starten, moet de werknemer aan een aantal voorwaarden voldoen. In geval van gesubsidieerde coaching moet hij behoren tot één van de vier kansengroepen waarmee Kopa werkt. Zoals ik al vermeldde, mag de werknemer niet langer dan één jaar in dienst zijn en hij moet ingeschreven zijn bij de VDAB. Tevens bij ondertekening van de overeenkomst wordt van de werkgever en werknemer verwacht om positief mee te werken.<sup>28</sup>

Bij betalende coaching zijn de voorwaarden beperkter en wordt er een overeenkomst afgesloten waarbij vermeld wordt dat de coaching niet gratis is.

---

<sup>25</sup> Bestuurszaken, jobcoaching, *Internet* (<http://www.bestuurszaken.be/jobcoaching-door-de-vdab>)

<sup>26</sup> SLN. (sd). *Jobcoaching*. Opgehaald van [http://www.sln.be/DOCUMENTEN\\_NIEUW/documents/SLN\\_folder\\_Job-\\_en\\_taalcoaching\\_web.pdf](http://www.sln.be/DOCUMENTEN_NIEUW/documents/SLN_folder_Job-_en_taalcoaching_web.pdf)

<sup>27</sup> VDAB. (sd). *Jobcoaching folder*. Opgehaald van [http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/personeel/diversiteit/Jobcoaches\\_fiche\\_aangepast2.pdf](http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/personeel/diversiteit/Jobcoaches_fiche_aangepast2.pdf)

<sup>28</sup> Maes, V. (2012). *Motivatie en demotivatie bij kansengroepen binnen het opleidingsproject (Ongepubliceerd eindwerk)*. Xios Hogeschool Hasselt.

## **2.3 Taalcoaching**

### **2.3.1 Wat is taalcoaching?**

Taalcoaching maakt onderdeel uit van jobcoaching. Qua inhoud ligt de focus van taalcoaching op het ondersteunen en het verbeteren van de Nederlandse taal van de nieuwe werknemer. Het is geen opleiding, maar het aanleren van het Nederlands dat de werknemer nodig heeft op de werkvloer. Bijvoorbeeld contact leggen met de klant, het lezen van de gezinsfiche, productkennis,... De begeleiding is intensiever en op maat van de werknemer. Verder duurt taalcoaching twaalf maanden, waar jobcoaching zes maanden duurt.<sup>29</sup>

Er worden tips gegeven over communicatie op de werkvloer en dit zowel met collega's, klanten als de werkgever. Aan de hand van verschillende oefeningen en opdrachten zetten de werknemers kleine stappen in het verbeteren van het Nederlands. De werknemer zal gemotiveerd worden om Nederlands te spreken binnen en buiten de werksituatie. Kopa geeft ook advies in het aanbod van taalcursussen en taalbegeleiding bij andere organisaties. Bijvoorbeeld een opleiding NT2 (Nederlandse Taal 2) of NT3 (Nederlandse Taal 3) volgen binnen het PCVO (Provinciaal Centrum voor Volwassenen Onderwijs) te Hasselt. Voor de werknemer die nog geen jaar in dienst is, is taalcoaching tevens gratis. Anders spreekt men van "niet-gesubsidieerde coaching" of betalende coaching.<sup>30</sup>

### **2.3.2 Taalcoaching en de samenwerking met IN-Z**

IN-Z staat bekend als dienstenchequebedrijf dat mensen kansen geeft. Ze zijn een grote voorstander van taalcoaching. Vaak zijn hun medewerkers erg goed in hun job maar kunnen ze niet of zeer moeilijk communiceren met de klant of de coördinatoren en spreekt de werknemer enkel in zijn eigen taal, Engels of Frans. Dit leidt tot misverstanden die vermeden zouden kunnen worden. Daarom schakelt IN-Z Kopa in als taalondersteunende organisatie.

In mijn uiteenzetting beperk ik mij tot de gesubsidieerde coaching omdat de focus van de samenwerking met IN-Z ligt op werknemers die nog maar enkele maanden in dienst zijn.

---

<sup>29</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek

<sup>30</sup> KOPA VZW, Taalcoaching, *Internet*,  
(<http://www.kopajobcoaching.be/page/categorie/692/Taalcoaching.htm>)

Het eerste gesprek voeren we samen met de medewerker en een coördinator van IN-Z. We stellen ons voor aan de medewerker en leggen uit wat de bedoeling is van deze taalcoaching. We maken de nodige afspraken en zorgen ervoor dat iedereen zich hierin kan vinden. Sommige medewerkers verstaan al enkele woorden Nederlands. Met andere medewerkers doen we het eerste gesprek in het Engels of in het Frans. Wij doen dit om er zeker van te zijn dat de medewerker alle afspraken begrijpt. Wij zijn er van overtuigd dat de medewerkers sneller leren wanneer zij aangesproken worden in het Nederlands.

### **2.3.3 In te vullen documenten<sup>31</sup>**

Tijdens het eerste contact wordt er tijd besteed aan het uitleggen van verschillende documenten die we tijdens of na elk gesprek zullen invullen.

Eén van de belangrijkste documenten is het contract. Dit document is een overeenkomst waarin de drie partijen, de medewerker, de organisatie en de taalcoach, zich met elkaar verbinden tot een taalcoachingstraject. Het contract bestaat uit tien artikels en moet ondertekend worden door alle drie de partijen. U kan dit contract terugvinden als "*Bijlage 1*" in mijn bijlagen.

Kopa voorziet ook een vereenvoudigd contract. Omdat het voor de meeste medewerkers moeilijk is om het ingewikkelde contract te begrijpen, krijgen zij een vereenvoudigd contract. Zij mogen beide contracten meenemen naar huis om na te lezen of om hun te laten helpen door kennissen of familieleden. Op deze manier zijn we zeker dat de medewerker het contract begrepen heeft. Ik heb het vereenvoudigd contract toegevoegd als "*Bijlage 2*" in mijn bijlagen.

Wij zijn verplicht om het document tot aanvraag voor het inzagerecht te laten invullen door de medewerker. Dit document heeft de taalcoach nodig om inzagerecht te verkrijgen in het dossier van de medewerker op de VDAB website. De medewerker vult het dossier in en de taalcoach zorgt ervoor dat het document bij de VDAB terecht komt. Dit document kan u terugvinden als "*Bijlage 3*" in mijn bijlagen.

---

<sup>31</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek

Aan het einde van het eerste gesprek voert de taalcoach een oriënteringsgesprek met de medewerker. De coach maakt hiervoor gebruik van een vragenlijst over de medewerker, zijn gezinssamenstelling en de manier waarop hij in contact komt met de Nederlandse taal. Kijkt hij soms naar Nederlandstalige televisiezenders? Heeft hij vrienden of kennissen die wel goed Nederlands spreken? U vindt het oriënteringsgesprek terug als “*Bijlage 4*” in mijn bijlagen.

### **2.3.4 Het verloop van de gesprekken**

De volgende gesprekken worden gehouden op maat en op tempo van de medewerker. In het begin wordt er om de twee weken afgesproken. Op deze manier wordt het gebruik van de Nederlandse taal goed onderhouden. Er worden oefeningen gedaan op onder andere zinsbouw en articulatie. Soms spelen we een spel over taal. Zo maakte mijn stagementor een ganzenbord. Op elk vakje staan kennismakingsvragen in het Nederlands, die de medewerker moet lezen en beantwoorden. Op deze manier creëren we afwisseling en een bredere kijk rond het Nederlands en blijft de taalcoaching de werknemer stimuleren.

Af en toe krijgt de medewerker opdrachten mee naar huis, zodat hij ook thuis bezig is met de Nederlandse taal. Na enkele gesprekken kan het soms langer duren voordat er een nieuw gesprek volgt. Dit om de medewerker de kans te geven om het Nederlands voldoende te oefenen in de praktijk of zijn kennis te verrijken met een opleiding die hij volgt in een dag- of avondcursus.<sup>32</sup>

### **2.3.5 Het nut van taalcoaching binnen IN-Z**

Veel medewerkers van IN-Z leveren uitstekend werk. Ze zijn goed in poetsen en in het helpen van de klanten waar ze wekelijks gaan werken. Maar soms kan het gebrek aan kennis over de Nederlandse taal hen parten spelen. Omdat ze geen Nederlands spreken, worden sommigen wensen of noden van de klanten of hun coördinatoren niet begrepen.

In de bijlagen heb ik “*Bijlage 5*”, het maandschema, toegevoegd. Het maandschema geeft weer waar en wanneer de medewerker moet gaan poetsen of oppassen. Als eerste staan er de tijdstippen en de datum waarop de medewerker moet werken. Daarna volgt of het gaat over een gezin waar de poetshulp wekelijks, tweewekelijks, eenmalig of ter vervanging naar toe moet. Hierna volgen de persoonlijke gegevens van het gezin.

---

<sup>32</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek



Toen ik voor de eerste keer zo een maandschema te zien kreeg, had ik even de tijd nodig om het te begrijpen. Daarna stelde ik mij voor hoe moeilijk zo een schema misschien kan zijn voor mensen die geen Nederlands spreken of begrijpen. Hierin ligt al een belangrijke taak voor de taalcoach. Hij gaat namelijk, samen met de medewerker, op pad om dit maandschema beter te kunnen begrijpen. Wanneer de medewerker door heeft hoe dit schema werkt en weet waar hij op welk tijdstip aanwezig moet zijn, zullen er zich veel minder problemen voordoen. Dankzij taalcoaching leert de medewerker het maandschema lezen om zo op tijd te zijn bij de verschillende gezinnen.<sup>33</sup>

In de bijlagen heb ik “*Bijlage 6*”, de gezinsfiche, toegevoegd. Een gezinsfiche is een overzicht van de levens- en woonsituatie van de klant waarbij de medewerker gaat werken. De fiche is opgebouwd uit verschillende koppen. Als eerste komen de privégegevens van de klant. Daaropvolgend komen de taken die de medewerker zal moeten uitvoeren voor de klant en wanneer of hoe vaak de klant deze hulp wenst. Er volgt informatie over de medische toestand van de klant en het eventuele netwerk van de klant. Als laatste volgt er informatie over eventuele risico's in het huis (wel of geen trapleuning, voldoende verlichting,..) en de veiligheid van de huisraad (wordt er elektrisch gekookt?).

Zoals u zal merken, bevat de gezinsfiche belangrijke informatie voor de medewerker. Aan de hand van de gezinsfiche weet de medewerker waar hij op moet letten wanneer hij daar gaat poetsen of oppassen. Verder staat het takkenpakket in de gezinsfiche. Wanneer de medewerker deze fiche niet kan lezen of bepaalde woorden niet begrijpt, wordt het moeilijk om deze taken tot een goed einde te brengen. Hier komt de taalcoach opnieuw tussen. De taalcoach gaat niet samen met de medewerker de gezinsfiche bekijken, omdat hier te veel vertrouwelijke informatie in staat over de klant. Het is wel mogelijk dat de coach verschillende taken uit de gezinsfiche aan de coördinator vraagt.<sup>34</sup>

De taalcoach zal zich focussen op woorden die de medewerker nodig heeft om de taken goed uit te voeren. Dit kan gaan over de verschillende kamers in een woning of over bepaalde poetsproducten. Wanneer de werknemer dit onder de knie heeft, gaat de taalcoach een stapje verder. Hij leert de medewerker, aan de hand van standaard zinnen, extra taken vragen aan de klant.

---

<sup>33</sup> Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

<sup>34</sup> Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Aan de ene kant wordt de medewerker gestimuleerd om te werken aan het gebruik van het Nederlands en aan de andere kant is de klant tevreden dat er tijd en ruimte is om extra taken uit te voeren.<sup>35</sup>

Naast enkel werk gerelateerde taalcoaching is er ook een beetje ruimte voor het leren communiceren met de klanten. Dit is een erg belangrijk gegeven. De meeste klanten zijn oudere mensen die graag eens een babbel willen slaan. Dit is erg moeilijk wanneer de medewerker geen Nederlands spreekt of begrijpt. Dit zorgt voor een soort van muur tussen de medewerker en de klant.<sup>36</sup>

De medewerker kan de taken nog zo goed uitvoeren, veel klanten willen ook sociaal contact. De meeste klanten vinden het belangrijk dat er tijd genomen wordt voor een kop koffie, een stuk taart en een leuke babbel. Veel klanten wonen alleen en missen contacten met de buitenwereld. Vaak zijn ze blij wanneer de medewerker communiceert met hen, los van het poetsen of oppassen. Wanneer de medewerker Nederlands spreekt en begrijpt, zorgt de taal ervoor dat de muur tussen de klant en de medewerker afgebroken wordt en er een mooie band in de plaats komt.<sup>37</sup>

### **2.3.6 Voordelen van taalcoaching bij IN-Z<sup>38 39</sup>**

Veel medewerkers die werkzaam zijn bij IN-Z leveren uitstekend werk. Toch is het belangrijk dat zij Nederlands leren spreken en begrijpen. In eerste instantie heeft dit veel voordelen voor de medewerker zelf. Wanneer de medewerker vlot Nederlands spreekt, kan hij zich verstaanbaar maken, vragen stellen en bijleren van zijn omgeving. Hij kan een praatje slaan met zijn klanten en begrijpt de wensen en noden van zijn coördinator. Wanneer de medewerker zijn klant of coördinator niet begrijpt, is er geen of weinig mogelijkheid tot sociaal contact.

De klanten van de medewerker halen ook voordeel uit de taalcoaching. Zo kan de klant er gerust in zijn dat de medewerker zijn takenpakket begrijpt. Verder weet de klant dat de medewerker de gebruiksaanwijzing van bepaalde producten kan lezen. Hierdoor worden er geen verkeerde producten gebruikt tijdens het schoonmaken.

---

<sup>35</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek.

<sup>36</sup> Vergadering IN-Z en Kopa. (2015, maart). Samenwerking.

<sup>37</sup> Vergadering IN-Z en Kopa. (2015, maart). Samenwerking.

<sup>38</sup> UNIZO JOBKANAAL. (sd). *Nederlands op de werkvloer graag!* Opgehaald van [http://extranet.vlaamsabvv.be/files/Unizo%20jobkanaal%20brochure%20Nederlandsopdewerkvloer%20\(2\).pdf](http://extranet.vlaamsabvv.be/files/Unizo%20jobkanaal%20brochure%20Nederlandsopdewerkvloer%20(2).pdf)

<sup>39</sup> Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). Mondelinge mededeling. Informeel gesprek.

Klanten hebben vaak nood aan sociaal contact en zullen het appreciëren dat de medewerker met hen aan tafel komt zitten, een stuk taart eet en een praatje slaat. Hier wordt tijdens taalcoaching op ingespeeld. Wij leggen de medewerkers uit dat het belangrijk is om goed te poetsen, maar dat sociaal contact ook van groot belang is. Vaak gaan medewerkers poetsen bij oudere mensen die zich misschien eenzaam voelen en nood hebben aan een gesprek. Dankzij taalcoaching leren medewerkers standaard vragen stellen zoals “hoe gaat het met u?”. Vaak is het eerste gesprek tussen klant en medewerker het begin van een vertrouwensband.

Voor de coördinator van de medewerker heeft de taalcoaching ook voordelen. Zo kan de begeleider er op rekenen dat de medewerker het maandschema en de gezinsfiche begrijpt en weet wat de organisatie van hem verwacht. De coördinator kan de groei of de werkpunten van de medewerker bespreken tijdens evaluatiemomenten met de taalcoach, die tussentijds of op het einde van de coaching plaats vinden, en ervan uitgaan dat de medewerker weet waar hij nog aan moet werken.

Zoals u al merkt, beperkt taalcoaching zich niet enkel tot de medewerker zelf, maar kunnen anderen partijen hier ook hun voordelen uithalen.

### **2.3.7 Methodieken bij taalcoaching<sup>40</sup>**

De koepelorganisatie Kopa heeft een internetplatform waarop zowel coaches al begeleiders terecht kunnen voor tips, ondersteuning en methodieken. Dit zowel voor zichzelf als voor de cliënten.

Kopa kiest voor een eclectische begeleidingsstijl. Zij kiezen steeds weer voor methodieken waarvan ze weten dat ze aanslaan. De organisatie houdt zich niet vast aan één begeleidingsstijl, want dit zou betekenen dat iedere medewerker moet werken met één methodiek die hun misschien niet bekend is. Het zou de medewerkers verplichten om in een vast patroon te werken.

Binnen Kopa heeft iedere medewerker zijn eigen manier van werken ontwikkeld, waarbij ze een mengeling maken van methodieken die het beste aansluiten bij een bepaalde situatie.

Omdat er niet één vaste methodiek wordt gebruikt om taalcoaching aan te bieden, heb ik ervoor gekozen om maar één methodiek te bespreken. Namelijk: De tien tips voor de taalcoach.

---

<sup>40</sup> KOPA. (2010). *Kopa Roadbook (niet gepubliceerde nota)*. Brussel.

### *Tien tips voor de taalcoach<sup>41</sup>*

De methodieken die Kopa gebruikt bij taalcoaching, zijn niet altijd bedoeld om enkel de cliënt te ondersteunen. De taalcoach zelf kan ook gebruik maken van verschillende methodieken. “Tien tips voor de taalcoach” is hier een voorbeeld van. Deze methodiek is niet ingewikkeld en vereist geen aparte aanpak. Het is een extra steun voor de taalcoach. Wanneer de coach deze tips in het achterhoofd houdt, zal het aanleren van het Nederlands een stuk vlotter verlopen.

Wanneer de taalcoach aan de slag gaat met deze tien tips zijn er voordelen voor zowel de begeleider als de medewerker. Aan de hand van deze tips weet de taalcoach hoe hij moet handelen om het Nederlands zo duidelijk mogelijk over te brengen aan de medewerker. Aan de andere kant kan de poetshulp er op vertrouwen dat de taalcoach rekening houdt met zijn taalprobleem. Op deze manier voelt deze zich erkend en zal er een vertrouwensband ontstaan.

De tien tips die de taalcoach kan hanteren om het aanleren van het Nederlands vlotter te laten verlopen, zijn de volgende:

#### 1. Maak je zinnen zo kort en simpel mogelijk

Maak korte zinnen van maximum tien woorden. Hou je woordkeuze zo simpel mogelijk en gebruik geen vakjargon of dialect. Het is de bedoeling dat de medewerker vanaf het eerste gesprek begrijpt wat er wordt verwacht. Dit kan enkel wanneer er op zijn niveau wordt gecommuniceerd.

**1.1: Hoe het niet moet:** Vooraan in de map zit het contract dat u moet tekenen en tegen volgende keer weer moet meebrengen.

**1.2: Hoe het wel kan:** Je hebt een map gekregen. Vooraan zit het contract. Je moet het contract tekenen en mee terug brengen.

#### 2. Gebruik simpele en transparante woorden

De woorden die de taalcoach gebruikt mogen geen dubbele of vage betekenis hebben. Het is het beste om korte zinnen te maken met woorden die simpel zijn. Het woord “werkzaam” is moeilijk te begrijpen voor iemand die de taal niet spreekt. Vandaar kiezen wij voor simpele werkwoorden zoals “werken”.

**2.1: Hoe het niet moet:** Waar bent u werkzaam?

**2.2: Hoe het wel kan:** Waar werkt u?

---

<sup>41</sup> KOPA. (2015). *Tips Nederlands op de werkvloer*. Opgehaald van Vlaams ABVV: <http://www.vlaamsabvv.be/art/pid/13759/Voor-ABVV-medewerkers.htm>

### 3. Let op met gezegdes of leg ze uit

Niet in elke taal betekenen gezegdes of spreekwoorden hetzelfde. In sommige talen bestaan de gezegdes zoals wij die kennen helemaal niet. Als er toch gezegdes worden gebruikt, leg ze dan uit aan de medewerker. Op die manier voorkom je dat hij “ja knikt”, maar de boodschap toch niet heeft begrepen.

**3.1: Hoe het niet moet:** Het zit er weer op!

**3.2: Hoe het wel kan:** Het werk is gedaan!

### 4. Spreek geen Tarzan-taal

Het is de bedoeling om de medewerker Nederlands aan te leren. Je helpt deze persoon niet verder door in afkapte zinnen te gaan spreken. Op deze manier zal er geen correct Nederlands worden aangeleerd. De taalcoach zal zijn werkwoorden steeds vervoegen en correcte zinnen maken. Wanneer deze zinnen niet begrepen worden, bestaat er de mogelijkheid om deze te vertalen.

**4.1: Hoe het niet moet:** Jij afspraak met baas?

**4.2: Hoe het wel kan:** Heb jij een afspraak met de baas?

### 5. Controleer of de boodschap begrepen werd

Soms twijfelt de taalcoach of de medewerker zijn opdracht heeft begrepen. Het is belangrijk dat de poetshulp begrijpt wat er wordt gezegd. Enkel op die manier kan het Nederlands aangeleerd worden. De taalcoach kan een controle uitvoeren om na te gaan of de medewerker de boodschap begrepen heeft. Hiervoor gebruikt de taalcoach open vragen.

**5.1: Hoe het niet moet:** Begrijp je het? (Hier bestaat de kans dat de medewerker “ja” zal knikken, zonder dat hij het heeft begrepen.)

**5.2: Hoe het wel kan:** Kan je de opdracht herhalen?

### 6. Verbeter of geef feedback op een respectvolle manier

Wanneer de medewerker een verkeerde woordconstructie maakt, zal de coach hem daar op wijzen door de constructie te herhalen en te verbeteren. Wanneer de helper dezelfde fout blijft maken, kan de coach hem hier op aanspreken. Dit gebeurt steeds met respect voor de medewerker. Wanneer de medewerker iets goed doet, zal dit ook bevestigd worden door de coach. Op deze manier kan je de poetshulp het gevoel geven dat hij goed bezig is en dat zorgt voor extra motivatie.

### **6.1: Hoe het niet moet:**

*Medewerker:* Ik heeft gegeten.

*Taalcoach:* Nu zeg je het alweer fout! Hoe lang gaat dit nog duren? Het is: Ik heb gegeten! Is dat nu zo moeilijk?

### **6.2: Hoe het wel kan:**

*Medewerker:* Ik heeft gegeten.

*Taalcoach:* Ik heb gegeten. En wat heb jij gegeten?

## 7. Oefen gesprekken op voorhand

Oefen gesprekken met een klant, telefoongesprekken of vergaderingen op voorhand. Op deze manier voelt de medewerker zich meer zelfzeker en wordt de kans op fouten maken kleiner. Het kan helpen om de medewerker standaardzinnen aan te leren waarmee hij zich kan voorstellen of vragen kan stellen. Wanneer de medewerker standaardzinnen aanleert, zal hij zelfzekerder worden en vaker communiceren in het Nederlands.

## 8. Vereenvoudig veel gebruikte formulieren

Dit kan gaan van het contract tot het werkschema van de medewerker. Wanneer deze makkelijk te begrijpen is voor de medewerker, zal deze sneller nieuwe woorden oppikken. In documenten zoals een contract staan vaak moeilijke woorden. Het is belangrijk dat de medewerker begrijpt wat er in zijn contract staat. Zeker wanneer het gaat over de werkuren en het loon. De contracten worden vertaald naar een tekst die makkelijk te begrijpen is voor de medewerker. Verder zorgt een vereenvoudiging ervoor dat de poetshulp beter kan functioneren tijdens de werkuren. Misschien komt de medewerker steeds te laat omdat hij zijn uurrooster niet kan lezen en kan een vereenvoudiging de oplossing bieden.

## 9. Spreek trager maar niet luider

Spreek woorden traag uit zodat de medewerker er niet door overrompeld wordt. Luider spreken helpt niet. De helper zal je niet beter begrijpen omdat je woorden luider uitspreekt. Luider spreken kan er voor zorgen dat de helper schrikt, omdat hij niet weet wat er van hem wordt verwacht. Goed articuleren en traag praten zijn de beste opties om het Nederlands aan te leren aan een medewerker.

#### 10. Leg woorden op verschillende manieren uit

Er zijn verschillende manieren waarop je een woord kan uitleggen. Dit kan door gebruik te maken van non-verbale communicatie. Eenvoudige synoniemen gebruiken kan ook helpen. Eén van de gemakkelijkste opties om iets duidelijk te maken aan de medewerker, zijn foto's. Wanneer je een woord visueel maakt, zal de medewerker dit sneller herkennen.

### **2.4 Besluit**

In mijn literatuurstudie is mijn eerste onderwerp de jobcoaching die Kopa aanbiedt. Zoals het woord jobcoaching al laat blijken, gaat Kopa werknemers coachen tijdens het uitvoeren van hun job. Op mijn stageplaats zijn er verschillende manieren waarop een jobcoaching gestart kan worden. Er zijn natuurlijk voordelen voor beide partijen. Om een jobcoaching te kunnen opstarten in een bedrijf, moeten zowel de werkgever als de werknemer aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Tijdens taalcoaching zal een coach de medewerker begeleiden tijdens het aanleren van de Nederlandse taal. Sommige werknemers die wij taalcoachen, zijn tewerkgesteld bij dienstenchequebedrijf IN-Z. De samenwerking met IN-Z is een belangrijk onderdeel binnen mijn eindwerk, omdat mijn praktijkstudie daar grotendeels op gericht zal zijn.

Ik heb de documenten besproken die nodig zijn bij een coaching. Deze vindt u terug in mijn bijlagen. Na deze documenten volgt een kort stukje over het verloop van de coaching zelf. Met andere woorden: Hoe verlopen de gesprekken met de medewerker? Verder wordt het nut van taalcoaching binnen IN-Z besproken. Hoe verloopt zo'n taalcoaching en wat levert het op voor beide partijen?

Tot slot besprak ik één methodiek die gehanteerd kan worden bij taalcoachings. Namelijk de tien tips voor de taalcoach. Dit is een basismethodiek waar de coach rekening mee kan houden tijdens zijn proces met de medewerker.

In tip nummer tien komt duidelijk het visuele aspect voor, die in de praktijk te weinig gebruikt wordt. Binnen mijn praktijkgedeelte ga ik, in kader van de samenwerking met IN-Z, een beeldwoordenboek samenstellen die taalcoaches kunnen gebruiken om het Nederlands op een praktische manier te verbeteren.

## **3 Praktijk**

### **3.1 Inleiding**

Mijn onderzoeksvraag luidt: hoe kan de taalcoaching bij Kopa op een visuele manier worden ondersteund? Ik heb in mijn theoretisch gedeelte het verloop van een taalcoaching beschreven. Er zijn zoveel verschillende mensen die aan taalcoaching deelnemen, dat het onmogelijk is om het verloop of de reacties hierover te veralgemenen. Kopa doet aan maatwerk en volgt dus nooit een vaste procedure. Alles wat wij doen, gebeurt op maat en tempo van de medewerker.

Omdat deze medewerkers zo verschillend zijn, heb ik besloten om twee interviews af te nemen als aanvulling op mijn praktijkwerk. In het methodologisch deel zal ik uitleggen met wie en waarom ik deze interviews heb afgenomen.

Voor mijn praktijkgedeelte heb ik gekozen om een beeldwoordenboek te maken voor poetshulpen die werken bij dienstenchequebedrijf IN-Z. Zij zijn ook de cliënten die ik begeleid bij taalcoaching. Het beeldwoordenboek zou een aanvulling kunnen zijn op de taalcoachings. Ik zal de interviews die ik afgenomen heb, linken aan mijn beeldwoordenboek.

Doorheen de taalcoachings die ik heb begeleid op mijn stageplaats, ben ik erachter gekomen dat mensen sneller Nederlands leren wanneer woorden visueel gemaakt worden. Ik verwijs hiervoor naar tip 10 van “tien tips voor de taalcoach” in mijn theoretisch gedeelte. Mijn beeldwoordenboek bestaat uit verschillende afbeeldingen met daaronder het woord in vijf talen. De werking, indeling en het nut van deze gids kan u terugvinden in mijn praktijkstudie.

Verder ga ik het hebben over het hoe en het waarom van mijn beeldwoordenboek. Ik zal uitleggen waarom ik hiervoor gekozen heb en wat de voordelen zijn voor de verschillende partijen. Daarna volgt een korte beschrijving van de inhoud van mijn beeldwoordenboek, dat u kan terugvinden in de aparte bundel.

### **3.2 Methodologisch deel**

Om mijn praktijkstudie aan te vullen, heb ik twee interviews afgenomen. Aan de hand van deze interviews zou ik graag te weten komen hoe mensen denken over de taalcoaching, georganiseerd door Kopa Limburg, en de toepassing van mijn beeldwoordenboek.



### 3.2.1 Interview 1: De poetshulp

Mijn eerste interview is met A.P., een poetshulp bij IN-Z. Ik heb de taalcoaching van A.P. vanaf het begin mogen volgen en uiteindelijk heb ik haar begeleiding overgenomen van mijn stagementor. A.P. is een dame van 36 jaar van Roemeense afkomst. Ze is in totaal bijna vijf jaar in België, maar spreekt amper Nederlands. Communiceren met haar coördinator van IN-Z doet ze in het Engels. IN-Z hoopt hier, dankzij taalcoaching, verandering in te brengen.

Mijn interview is opgebouwd uit simpele, Nederlandse zinnen. A.P. is nog niet zo lang bezig met taalcoaching en daarom wou ik het simpel houden voor haar. Hier en daar begrijpt ze bepaalde woorden nog niet, waardoor ze soms antwoorden geeft die niet helemaal bij de vraag passen. Af en toe durft ze toegeven dat ze een woord niet begrijpt en vraagt ze om uitleg. Na de uitleg is A.P. tevreden dat ze weer iets heeft bijgeleerd.

De grote vraag blijft natuurlijk: waarom heb ik een interview afgenomen bij een poetshulp? Het antwoord is erg simpel: het beeldwoordenboek dat ik heb gemaakt, is bedoeld voor poetshulpen. Ik hoop dat zij ermee aan de slag kunnen gaan, zowel tijdens als buiten de werkuren. Ik wou graag een mening van een poetshulp over mijn beeldwoordenboek en die heb ik van A.P. gekregen. Meteen nadat ik mijn boekje bovenhaalde, begon zij woorden in het Roemeens erbij te schrijven. Ze vertelde mij hoe leuk ze het boekje vond en vroeg of zij het mee naar huis mocht nemen. Natuurlijk heb ik ingestemd.

Ik heb A.P. gevraagd naar wat zij er van zou vinden als klanten haar helpen bij het zoeken naar woorden die ze niet begrijpt. A.P. vond dit een moeilijke vraag, maar antwoordde daarna dat zij hier weinig tijd voor heeft. Ze maakte mij duidelijk dat ze geen tijd wou verliezen bij het poetsen. Eén woord vragen aan een klant vond zij geen probleem, maar het poetsen bleef het belangrijkste. Zij wil haar klanten niet lastig vallen met het feit dat ze het Nederlands nog niet goed onder de knie heeft.

Ik heb A.P. beloofd dat, wanneer mijn beeldwoordenboek klaar is, zij een exemplaar krijgt. Zij was hier erg blij mee en vertelde mij na het interview dat zij met dit beeldwoordenboek zou gaan werken.

### 3.2.2 Interview 2: De coördinator van de poetshulp

Mijn tweede interview heb ik afgenomen bij L.M., de coördinator van poetshulp A.P. L.M. is 25 jaar en bijna acht maanden werkzaam bij IN-Z. Als coördinator zijn haar taken erg uitgebreid. Ze werft nieuwe poetshulpen aan en begeleidt hen waar nodig. Verder zorgt zij ervoor dat er coachings, zoals de taalcoaching aangeboden door Kopa, en vormingen worden opgestart voor de medewerkers. Enkele voorbeelden van deze vormingen zijn de vorming “bewuste beroepshouding”, waarin de poetshulp kan leren hoe hij zich moet gedragen tegenover de klant en de coördinator. Verder zijn er ook vormingen over poetstechnieken, EHBO en hef- en tiltechnieken. Nog een taak van L.M. is dat zij contact legt met externen, zoals zij dit zelf noemt. Dit betekent dat ze samen gaat zitten met partners zoals bijvoorbeeld Landelijke Thuiszorg en het OCMW, om hun diensten beter op elkaar af te kunnen stemmen.

Ik vroeg L.M. of zij vooruitgang zag bij poetshulp A.P. op vlak van taal. A.P. is immers al een tijdje in taalcoaching bij Kopa. L.M. vertelde me dat zij momenteel A.P. enkel spreekt aan de telefoon en dat dit meestal korte gesprekken zijn. Meestal spreken de coördinator en de poetshulp enkel af wanneer er problemen zijn of wanneer er een evaluatiemoment is. L.M. merkte dat A.P. haar best doet om Nederlands te spreken, maar snel weer overschakelt naar het Engels wanneer zij twijfelt over haar woordkeuze. Ik wou graag weten of L.M. haar poetshulp aanspreekt in het Nederlands of in het Engels. L.M. moest toegeven dat ze probeert om haar medewerker in het Nederlands aan te spreken, maar dat zij al snel overgaat op het Engels. Dit doet L.M. omdat ze er zeker van wilt zijn dat A.P. alles heeft begrepen. Aan de ene kant vind ik het jammer dat de poetshulp niet extra gestimuleerd wordt om Nederlands te spreken, omdat zij weet dat de coördinator haar toch aanspreekt in het Engels. Aan de andere kant begrijp ik L.M. wanneer ze zegt dat het belangrijk is dat A.P. alles begrijpt.

Wel laat L.M. weten dat de klanten van A.P. zeer tevreden zijn van haar, zowel op vlak van poetsen als op vlak van taal. A.P. moest in het begin een collega vervangen en verschillende klanten hebben gevraagd of A.P. mocht blijven poetsen bij hun. De klanten klagen volgens L.M. niet over haar gebrekkige kennis van het Nederlands.

Dankzij L.M. haar uitleg kreeg ik de bevestiging dat een extra duwtje in de rug van pas komt voor de poetshulp. De medewerker zou meer zelfzeker moeten worden over haar gebruik van het Nederlands. Wanneer ze zelfzeker is, zal de poetshulp minder snel overschakelen naar het Engels. Ik haalde mijn beeldwoordenboek boven en vroeg L.M. wat zij er van vond.

L.M. vertelde mij dat ze het handig vond en dat er alles in stond wat de poetshulp nodig heeft om haar werk correct uit te voeren. Ik vroeg haar of ze nog iets miste in het boekje, maar zij kon niet meteen iets vinden wat ontbrak.

L.M. somde verschillende dingen op die haar opvielen in mijn beeldwoordenboek. Zo vond ze het belangrijk dat er een verschil werd gemaakt tussen “droog poetsen” en “nat poetsen”. Ze vertelde me dat A.P. het de eerste keren moeilijk had met het feit dat ze de vloer met zoveel water mocht poetsen. Bij haar thuis werd dit nooit gedaan en zij moest hier erg aan wennen. A.P. was gewend om met een borstel te poetsen, maar niet met water. L.M. was blij dat er hier duidelijk een verschil werd gemaakt.

Ik wou graag weten of L.M. het beeldwoordenboek praktisch vond en of poetshulpen dit zouden kunnen meenemen op de werkvloer. Zij vond dat dit zeker moest kunnen. Op die manier kunnen medewerkers snel iets opzoeken. Zeker wanneer een klant niet thuis is en een briefje heeft achtergelaten met de taken, zou het boekje handig kunnen zijn. Zo kunnen poetshulpen de verschillende taken opzoeken in hun boekje en vlot verder gaan met hun werk, vindt L.M. Wanneer de klant wel thuis is, zou deze kunnen helpen met opzoeken. L.M. zegt dat de klanten erg behulpzaam zijn, ook naar anderstaligen toe. Dus volgens haar zal dit geen probleem vormen.

Voor de coördinatoren vindt L.M. het beeldwoordenboek ook een voordeel. Wanneer de nieuwe anderstalige poetshulp voor de eerste keer langskomt en het takenpakket krijgt, kan de coördinator de taken visueel maken. Op deze manier wordt het takenpakket snel begrepen, waardoor de poetshulp vlot kan inwerken.

Aan het einde van het interview liet ik L.M. weten dat zij een versie van het afgewerkte beeldwoordenboek krijgt wanneer dit klaar is. Zij vertelde me dat ze hier naar uitkeek en bedankte mij hiervoor.

### **3.3 Het beeldwoordenboek**

Ik heb lang nagedacht over wat ik wou doen voor mijn praktijkstudie. Ik wou iets maken dat nut had voor verschillende partijen. Na een gesprek met mijn stagementor en een paar collega's, was het voor mij zeker: ik ga een beeldwoordenboek maken. Ik ging op gesprek bij onze partner IN-Z en legde mijn voorbeeld op tafel. Dit beeldwoordenboek zou immers ook voordelen hebben voor hun.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Collega's Kopa Limburg. (2015, april 1). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

De grote vraag was: welke talen moeten er in het beeldwoordenboek staan? Een teveel aan talen zou mijn boekje onoverzichtelijk en te uitgebreid maken. Wanneer ik mijn talen zou beperken tot bijvoorbeeld enkel Nederlands en Engels, zou ik geen groot publiek kunnen bereiken. Samen met mijn gesprekspartner bij IN-Z gingen we na of er bepaalde talen vaker voorkwamen dan anderen. Al snel kwamen we tot de conclusie dat, naast het Nederlands, ook het Engels en het Frans aanwezig moesten zijn in het beeldwoordenboek. Veel mensen met een andere afkomst spreken een beetje Frans of Engels. Door deze talen in mijn boekje te integreren, waren we er zeker van dat de tekst gemakkelijk te begrijpen zou zijn voor een redelijk groot publiek.<sup>43</sup>

Toch vonden wij het nodig om naar twee extra talen te zoeken, zodat mijn beeldwoordenboek niet te beknopt zou worden. Ik wou het dan ook niet te gemakkelijk maken voor mijzelf. Ik vroeg mijn gesprekspartner welke talen het meest gangbaar zijn onder de poetshulpen. Hier moest zij niet lang over nadenken. Mijn twee laatste talen zouden Arabisch en Turks worden. Mijn gesprekspartner koos voor deze twee talen omdat een groot deel van de poetshulpen die werkzaam zijn bij IN-Z ofwel Arabisch ofwel Turks spreken. Als we bijvoorbeeld hadden gekozen voor Pools of Duits, zou ik een veel kleiner publiek bereiken.<sup>44</sup>

Toen kwam natuurlijk de vraag: wat moet ik allemaal in zo een beeldwoordenboek staan? En hoe kon ik al die woorden vertalen naar het Turks en het Arabisch? Mijn stagementor vertelde me dat hij iemand kende bij Stebo. Zij zijn ook gespecialiseerd in taalcoaching en staan open voor een samenwerking met mijn stageplaats.

Stebo legt de nadruk op het visueel maken van woorden en dit zowel in het Nederlands als in de taal van de cliënt zelf. Op deze manier kunnen cliënten de afbeelding die ze kennen koppelen aan hun taal en zo ook aan het Nederlands.

Ik ging op gesprek bij Stebo en ik was verbaasd van wat zij allemaal in huis hadden. Ik kreeg onder andere uitgebreide beeldwoordenboeken mee in het Arabisch en het Turks. We maakten de afspraak dat ik mijn beeldwoordenboek zou doorsturen naar Stebo wanneer deze klaar was. Aan het einde van mijn gesprek bij Stebo hebben wij immers afgesproken dat hun beeldwoordenboeken niet zomaar openbaar gemaakt mogen worden.

---

<sup>43</sup> Borremans, V. Vzw IN-Z. (2015, april 1). *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek.

<sup>44</sup> Borremans, V. Vzw IN-Z. (2015, april 1). *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek.

Mijn beeldwoordenboek mag dus niet volledig hetzelfde zijn als het woordenboek van Stebo. Mijn gesprekspartner vertelde mij dat de collega's veel werk hebben gestoken in deze woordenboeken. Hij zou het jammer vinden moesten andere organisaties hier zomaar gebruik van kunnen maken. Ik begrijp dit zeker en heb er dan ook voor gekozen om mijn beeldwoordenboek anders in te delen en de afbeeldingen grotendeels aan te passen.<sup>45</sup>

Pas daarna werd het mij duidelijk hoe gedetailleerd mijn beeldwoordenboek zou moeten worden. Ik zou een indeling moeten maken van elke kamer in een huis en van verschillende poetsmaterialen en schoonmaakproducten. Er zou veel werk in kruipen, maar zowel Kopa, IN-Z, de poetshulpen van IN-Z en hun klanten zouden er iets aan kunnen hebben.

Mijn beeldwoordenboek kan u terugvinden in de bundel die apart bij mijn eindwerk zit.

### **3.4 *Het voordeel voor alle partijen***

Zoals ik hierboven al vermeldde, zal mijn beeldwoordenboek nut hebben voor verschillende partijen. Deze partijen zijn Kopa, IN-Z, de poetshulpen van IN-Z en hun klanten. Hieronder worden de voordelen besproken.

#### **3.4.1 Voordelen voor Kopa**

Doorheen het maken van mijn eindwerk, ben ik erachter gekomen dat mijn stageplaats niet veel informatie heeft over taalcoaching in de praktijk. Ik vermeldde al dat er bijvoorbeeld geen vaste methodieken gebruikt worden tijdens het taalcoachen, maar dat iedereen een stijl kiest die hem of haar het beste ligt. Mijn beeldwoordenboek zou misschien wel een gebruiksvriendelijk instrument voor de taalcoach kunnen zijn.

Een collega vertelde mij dat ze het handig vond om alle foto's en vertalingen in een kader te zetten. Op deze manier kan mijn stageplaats kaartjes maken van mijn beeldwoordenboek en zo bepaalde taken verduidelijken. Zij gaf mij het voorbeeld van de ragebol en het spinnenweb. Wanneer een begeleider tijdens taalcoaching deze twee kaartjes, inclusief de vertaling, naast elkaar legt, zal de poetshulp sneller begrijpen wat er van hem verwacht wordt. Spinnenwebben worden verwijderd met een ragebol en niet met een dweil bijvoorbeeld.

---

<sup>45</sup> Tielens, B. Stebo. (2015, april 2). *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek.

Alweer speelt het visueel maken van poetsproducten en -materialen een grote rol. Je zou bijvoorbeeld gewoon kunnen zeggen dat de poetshulp de ragebol moet gebruiken, zonder afbeeldingen te gebruiken. Maar de kans dat dit meteen wordt begrepen, is klein. Vooral omdat de poetshulp erg beperkt Nederlands spreekt en onze taalcoaches bijvoorbeeld geen Turks of Arabisch spreken. Het wordt zowel voor de poetshulp als voor de taalcoach makkelijker om Nederlands (aan) te leren wanneer we werken met foto's en daaronder het woord in vijf verschillende talen.<sup>46</sup>

### **3.4.2 Voordelen voor IN-Z**

Tijdens mijn gesprek bij IN-Z werd mij verteld dat het dienstenchequebedrijf zelf ook bezig is met het maken van een beeldwoordenboek. Er werd mij zelfs aangeboden om mee te werken aan hun woordenboek, maar omdat ik erg beperkt ben in tijd, ben ik hier helaas niet op kunnen ingaan.

In mijn beeldwoordenboek staan niet enkel poetsmaterialen of –producten, maar ook zaken die van belang kunnen zijn voor de coördinatoren van de poetshulp. In het onderdeel “belangrijk” staat bijvoorbeeld “telefoneren”. Dit kan tijdens het taalcoachen bijvoorbeeld omgevormd worden tot: “Telefoneer je coördinator als je ziek bent”. Verder staat ook het woord “dienstencheque” in het onderdeel “belangrijk”. Dit kan bijvoorbeeld leiden tot de zin: “Breng je dienstencheques morgen binnen”.

### **3.4.3 Voordelen voor de poetshulpen van IN-Z**

Poetshulpen die bij ons taalcoaching komen volgen, zijn zeer beperkt in hun Nederlands. Ze kennen verschillende meubels en materialen soms wel in hun taal, maar niet in het Nederlands. Aan de hand van het beeldwoordenboek kunnen zij voorwerpen en producten die zij kennen, linken aan één van de talen die eronder staan. Wanneer er een soort van herkenning is in een taal die zij begrijpen, zal het makkelijker zijn om dat voorwerp te linken aan het Nederlands. Het leren van het Nederlands zal vlotter verlopen, wat meer zelfvertrouwen geeft aan de poetshulp.

Dit beeldwoordenboek kan, naast het gebruik tijdens de coachings, ook meegenomen worden naar de klanten. Wanneer er een voorwerp is dat de poetshulp niet kent of waarvan hij het Nederlandse woord niet kent, kan dit opgezocht worden in het boekje. Misschien staan sommige klanten er voor open om de medewerker hier mee te helpen, zodat de vertrouwensband groter wordt.

---

<sup>46</sup> Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart 26). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Het beeldwoordenboek kan zorgen voor een soort van houvast en zekerheid op de werkvloer. Het laat de medewerker toe om fouten te maken in het Nederlands en zelf de juiste oplossing te gaan zoeken. Wanneer de poetshulp zelf zijn fouten corrigeert, bestaat de kans dat hij het juiste woord sneller gaat onthouden. Wanneer iemand hem gewoon vertelt dat hij iets fout zegt, heeft de poetshulp zelf "geen moeite" gedaan om zichzelf te verbeteren. Deze moeite moet hij wel doen wanneer hij bij de klant is en het boekje bij zich heeft.

Eveneens kan de poetshulp het beeldwoordenboek gebruiken in zijn privésituatie. Er staan namelijk niet enkel zaken in die poetsgericht zijn. De indeling van het huis met de verschillende meubels staat er bijvoorbeeld ook in. Het boekje zou een extra motivatie kunnen zijn om ook Nederlands te spreken buiten de werksfeer, omdat de poetshulp zichzelf steeds kan corrigeren op fouten. De medewerker kan bijvoorbeeld het gezin betrekken om Nederlands te leren spreken.

#### **3.4.4 Voordelen voor de klant**

Op het eerste zicht lijkt mijn beeldwoordenboek vooral een hulpmiddel voor de poetshulp. Maar ook voor zijn klanten kan dit een interessant hulpmiddel zijn. Het boekje zal misschien geen hulpmiddel zijn waarmee de klant zelf aan de slag zal gaan, maar het kan zorgen voor een sterkere band tussen de poetshulp en de persoon waarbij hij gaat poetsen. Als de klant hiervoor openstaat, kan hij de medewerker helpen om woorden die hij niet begrijpt op te zoeken in het beeldwoordenboek.

Het komt voor dat oudere mensen zich niet meer nuttig voelen of dat ze weinig zelf kunnen doen omdat ze, bijvoorbeeld, niet meer zo goed te been zijn. Met dit beeldwoordenboek kan daar verandering in komen. De klant kan, als hij daar voor openstaat, de poetshulp misschien vooruit helpen met het aanleren van het Nederlands. Zo kan hij bijvoorbeeld samen met de poetshulp bepaalde woorden opzoeken in het boekje. De klant wordt op deze manier een belangrijk persoon in het proces van het verbeteren van het Nederlands. Dit kan er voor zorgen dat de klant het gevoel krijgt dat hij iets kan betekenen voor de poetshulp. De medewerker zal tevreden zijn omdat de klant openstaat om hem te helpen met het Nederlands. De hulp van de klant kan er toe leiden dat de poetshulp een gevoel van acceptatie krijgt. Op deze manier zijn zowel de klant als de medewerker tevreden en dit kan zorgen voor een sterke vertrouwensband.

### **3.5 De inhoud**

Mijn beeldwoordenboek bestaat uit verschillende delen. Ik heb hiervoor gekozen om het boekje overzichtelijk te houden. De onderdelen zijn de volgende: wonen, producten en materiaal, belangrijk, taken, voorzetsels/plaatsbepaling en allerlei. Elk onderdeel bestaat uit vakjes met duidelijke foto's en het woord in vijf talen. Eventuele onderdelen van een voorwerp, bijvoorbeeld een trede, wordt aangeduid met een rode pijl. Op deze manier kan er geen vergissing worden gemaakt en is de poetshulp of de taalcoach zeker dat zij het over hetzelfde voorwerp hebben.

Ik zal de verschillende onderdelen van mijn beeldwoordenboek hieronder beknopt bespreken.

#### **3.5.1 Wonen**

Het eerste onderdeel gaat over wonen. Dit onderdeel neemt veel ruimte in, waardoor ik heb besloten dit nog eens te verdelen in vijf thema's. Het eerste thema is "het huis". In dit onderdeel worden eerst de algemene onderdelen van een huis besproken. Dit zijn simpele woorden zoals "een raam", "het plafond" of "de bovenverdieping". Deze termen passen niet binnen één kamer in een huis. Vandaar dat "het huis" een apart thema is geworden binnen mijn beeldwoordenboek.

Hierna volgt het thema "de keuken". In dit onderdeel staan in eerste instantie apparaten die de poetshulp vaak moet gebruiken of schoonmaken. Dit kan gaan van "de koelkast" tot "de diepvriezer". Meubels zoals "de tafel" of "de stoel" staan er ook in vermeld. Aan het einde van dit thema zijn er woorden zoals "de pannenlapjes" en "het bestek". Dit is voor de poetshulpen die af en toe moeten koken voor hun klanten.

Het derde thema is "de badkamer". Dit thema is redelijk kort en bestaat grotendeels uit gebruiksvoorwerpen zoals "de douche" en "de mat", die door de poetshulp schoongemaakt moeten worden.

Het volgende thema is "de woonkamer". In dit thema komen elektrische apparaten voor zoals "de televisie" en "de telefoon". Deze dienen door de poetshulp afgestoft te worden. Verder in dit thema vindt u verschillende meubels.

Het laatste en kortste thema is de slaapkamer. Ik heb ervoor gekozen om hier maar drie zaken te vernoemen zijnde "het bed", "de kleerkast" en "de lakens". Dit omdat andere meubels en gebruiksvoorwerpen vaak al vernoemd werden in eerdere thema's.



### **3.5.2 Producten en materiaal**

In dit onderdeel benoem ik de verschillende materialen en producten die de poetshulpen nodig (kunnen) hebben bij een klant. Ik ben dit onderdeel gestart met de mogelijke kledij van de poetshulp. Naast de gewone werkkleding kan de poetshulp gebruik maken van onder andere "werkschoenen" en "plastic handschoenen".

Hierna volgt een opsomming van verschillende materialen die, afhankelijk van het te poetsen oppervlak en de voorkeur van de klant, gebruikt kunnen worden. In dit onderdeel vindt u zaken terug zoals "de stofdoek", "de ragebol" en "de stofzuiger".

Na de verschillende materialen volgt een opsomming van mogelijke poetsproducten. Dit kan gaan van "vloerzeep" tot "sodakristallen". Ik heb in mijn beeldwoordenboek verschillende merken gebruikt. Deze merken zijn redelijk bekend en dienen enkel als voorbeeld.

Ik heb een aparte indeling gemaakt voor producten en materialen die te maken hebben met het wassen en drogen van kleding. Dit leek mij overzichtelijker. Deze opsomming vindt u terug na de poetsproducten. In dit gedeelte vindt u zowel "wasmiddel", "strijkijzer" en "wasmand" terug.

Verder is het ook zo dat "een wasmachine" of "een droogkast" niet in elk huis in dezelfde ruimte staan. Sommigen hebben deze apparaten in de kelder staan, anderen in de badkamer. Vandaar dat ik er voor gekozen heb om deze twee gebruiksvoorwerpen op te nemen in dit onderdeel en niet in een specifieke kamer.

### **3.5.3 Belangrijk**

Dit is een erg kort onderdeel in mijn beeldwoordenboek, maar daarom niet minder belangrijk. In dit onderdeel staan interessante en belangrijke geheugensteuntjes voor de poetshulp. Dit kan gaan van "een afspraak maken" (met de klant of de coördinator), "het aandoen van de werkkleding" of bewaren van "het beroepsgeheim". Het gebeurt dat poetshulpen niet komen opdagen bij een klant en niets laten weten aan hun begeleider. De oorzaak hiervan is dat ze vaak niet begrijpen wat ze in zo een situatie moeten doen. Vandaar dat het woord "telefoneren" ook opgenomen is in het onderdeel "belangrijk". De poetshulp zal leren dat, wanneer er een probleem is, hij steeds kan terugvallen op zijn coördinator.

### **3.5.4 Taken**

Na het onderdeel "belangrijk" volgt een lange opsomming van de verschillende taken die de poetshulp kan krijgen bij een klant. Ik heb geprobeerd om in verschillende pagina's zo veel mogelijk taken op te sommen. Aan de hand van makkelijke icoontjes, waarvan ik het merendeel teruggevonden heb in de beeldwoordenboeken van Stebo, worden de taken al snel duidelijk. De taken van de poetshulp kunnen variëren van "afwassen" naar "het bed opmaken" tot "stofzuigen".

### **3.5.5 Voorzetsels en plaatsbepaling**

Voor mensen die Nederlands spreken, is dit een simpel onderdeel. Wanneer de poetshulp vraagt waar hij de dweil kan vinden, zal de klant misschien zeggen: "Onder de trap". De klant kan bijvoorbeeld ook vragen om "de kleding in de kast te leggen" of om "de bloemen op tafel te zetten". Dit wordt moeilijk wanneer de poetshulp niets afweet van voorzetsels en plaatsbepalingen. Om ervoor te zorgen dat de woorden makkelijk worden begrepen, heb ik gekozen voor een kat die het voorzetsel of de plaatsbepaling uitbeeld. Opnieuw is hier de link tussen het woord en het visuele erg belangrijk. In deze opsomming komen plaatsbepalingen voor zoals "achter", "naast" en "op".

### **3.5.6 Allerlei**

In het voorlaatste onderdeel staan verschillende zaken en voorwerpen die niet in een andere categorie thuishoren, maar toch belangrijk zijn voor de poetshulp. Voorbeelden hiervan zijn "stof" en "gevaarlijk".

### **3.5.7 Korte zinnen**

Het laatste onderdeel van mijn beeldwoordenboek heeft te maken met de communicatie tussen de poetshulp en de klant. Zo is het belangrijk dat de poetshulp zichzelf kan voorstellen en kan vertellen wat hij komt doen. Verder kan de poetshulp ook vragen hoe de klant heet en hoe het met hem gaat. In dit onderdeel staan zinnen zoals: "Hallo, mijn naam is..." en "Ik werk bij IN-Z".

Verder is het belangrijk dat de poetshulp vragen kan stellen aan de klant die gericht zijn naar het werk. Dit is zeker zo belangrijk wanneer de medewerker bij een nieuwe klant gaat poetsen. Vaak willen klanten dat poetshulpen in een bepaalde volgorde poetsen en met bepaalde producten of materialen. Het is een pluspunt als de medewerker zelf kan informeren naar de taken die hij moet uitvoeren. Voorbeelden hiervan zijn: "Waar vind ik (een emmer)?" of "Wat moet ik als eerste doen?"

Vaak zijn de klanten oudere mensen die het leuk vinden om eens een babbeltje te slaan. Dit is redelijk moeilijk wanneer de poetshulp een andere taal spreekt en het Nederlands niet helemaal begrijpt. Tijdens een vergadering met vzw IN-Z werd besproken dat de meeste poetshulpen hun werk goed uitvoeren, maar dat de meeste klanten het contact met de medewerker missen.

IN-Z vindt communiceren met de klanten een belangrijk onderdeel van de vertrouwensband tussen de poetshulp en de klant. Vandaar heb ik ervoor gekozen om, los van de onderdelen die met poetsen te maken hebben, een klein onderdeel te besteden aan de communicatie. Deze zinnen kunnen een gesprek met de klant op gang brengen. Deze zinnen kunnen gaan van "Het is mooi weer vandaag" tot "Wat gaat u doen vandaag?". Bepaalde gesprekken kunnen natuurlijk enkel worden gevoerd wanneer de klant en de poetshulp elkaar beter kennen. Vandaar dat ik mij heb beperkt tot zinnen die gebruikt kunnen worden tijdens een eerste gesprek. Wanneer de vertrouwensband vordert, kan er bijvoorbeeld ook gepraat worden over kinderen of interesses.

Hierna volgt een onderdeel over "feedback vragen". In dit onderdeel staan zinnen zoals "Bent u tevreden?" en "Wilt u dat ik de volgende keer iets anders doe?". Vaak durven klanten niets zeggen wanneer de poetshulp iets verkeerd doet. Zeker niet wanneer de medewerker voor een eerste keer komt poetsen. Wanneer de poetshulp zelf vraagt of er iets anders of beter kan, bestaat de kans dat de klant hier wel eerlijk over durft te zijn.

Dit heeft voordelen voor beide partijen. De klant weet dat de poetshulp de volgende keer anders, en misschien beter, zal poetsen. De medewerker weet wat zijn werkpunten zijn en kan hier ook bij andere gezinnen mee aan de slag. Deze zinnen geven de klant ook de kans om de poetshulp te complimenteren wanneer hij wel goed heeft gepest. Een antwoord op zo een vraag zou kunnen zijn: "Ja, ik ben heel tevreden. Je pest goed. Bedankt.". Dit geeft de poetshulp extra motivatie om het de volgende keer opnieuw goed te doen.

Als laatste onderdeel komt "Het afscheid nemen". Dit is een kort onderdeel met maar één zin: "Dag, tot de volgende keer". Aan de hand van deze zin kan de poetshulp op een beleefde manier afscheid nemen van zijn klant.

### **3.6 Besluit**

Mijn praktijkstudie start met het methodologische gedeelte. Er werden twee interviews afgenomen, met name van een poetshulp en haar coördinator. Aan de hand van deze interviews kon ik te weten komen hoe de medewerker en haar coördinator dachten over de taalcoaching die Kopa voorziet en het beeldwoordenboek dat ik heb gemaakt. Uit beide interviews bleek dat beiden tevreden waren over zowel de manier van taalcoachen als mijn beeldwoordenboek.

Hierna leg ik uit hoe ik tot mijn beeldwoordenboek gekomen ben. Ik heb er lang over moeten nadenken, maar met de hulp van verschillende collega's en partners heb ik mijn beeldwoordenboek kunnen realiseren.

Het beeldwoordenboek heeft verschillende voordelen ten aanzien van verschillende actoren, met name Kopa, IN-Z, de poetshulpen van IN-Z en hun klanten.

Het boekje bestaat uit verschillende titels, zodat het overzichtelijk is voor de gebruiker. Mijn beeldwoordenboek zal een gebruiksvriendelijk instrument zijn waarmee de taalcoaches van Kopa aan de slag kunnen gaan.

## 4 Kritische kijk

Zoals ik al aangaf in de inleiding van mijn eindwerk, is mijn onderzoeksvraag: hoe verloopt taalcoaching, georganiseerd door Kopa, bij kansengroepen? Meteen stuitte ik op een moeilijkheid bij het beantwoorden van deze onderzoeksvraag. Mijn stageplaats doet aan maatwerk. Elke medewerker evolueert op zijn of haar eigen tempo bij het verbeteren van hun Nederlands. Het is niet zo dat een poetshulp na twee taalcoachings op een bepaald niveau moet zitten qua Nederlands. Veel hangt af van hoe de medewerkers er zelf mee omgaan.

Hierna stuitte ik op een nieuwe moeilijkheid. Namelijk het feit dat Kopa geen vaste methodieken gebruikt om aan taalcoaching te doen. Elke taalcoach gebruikt methodieken en materialen die hem het best lijken om het Nederlands van een medewerker te verbeteren. Opnieuw moest ik mijn theorie omgooien en op zoek gaan naar hoe ik mijn onderzoeksvraag kon omvormen.

Het heeft lang geduurd voor ik wist wat ik in mijn eindwerk zou schrijven. In theorie kon ik mijn onderzoeksvraag beantwoorden. Zo zijn er bijvoorbeeld verschillende documenten die doorheen elk taalcoachingstraject terug komen. In de praktijk zou het moeilijker worden om een antwoord te vinden op mijn onderzoeksvraag. Zoals ik eerder al aangaf, doet mijn stageplaats aan maatwerk. Het zou onmogelijk zijn om alle taalcoachingstrajecten die momenteel lopen bij Kopa in beeld te brengen. Dit zou mijn eindwerk veel te uitgebreid maken. Ik moest dus iets anders verzinnen om mijn praktijkgedeelte op te vullen.

Naar mate mijn eindwerk vorderde, merkte ik dat mijn stageplaats redelijk weinig instrumenten had om te gebruiken tijdens het taalcoachen. Kopa heeft wel een uitgebreide cursus om de poetshulpen hun Nederlands te helpen verbeteren, maar een extra instrument zou altijd van pas komen.

Dit bracht mij op het idee om iets te maken voor mijn stageplaats waar ze na mijn stageperiode nog mee verder konden. Na verschillende gesprekken met een paar collega's en partners wist ik wat ik wou maken.

Ik zou een beeldwoordenboek maken. Aan de ene kant is het een soort van gids die de taalcoaches kunnen gebruiken tijdens hun begeleiding aan cliënten. Aan de andere kant is het een gids die poetshulpen kunnen gebruiken op de werkvloer of in hun dagelijkse leven.

Aan de hand van duidelijke afbeeldingen en vertalingen in vijf talen wordt het gemakkelijker om het Nederlands bij anderstaligen te verbeteren. Ze herkennen de verschillende afbeeldingen en benoemen de verschillende voorwerpen in hun eigen taal of een taal die ze onder de knie hebben. Daarna maken zij de link naar het Nederlands. Dit zorgde ervoor dat ik op zoek moest gaan naar een nieuwe onderzoeksvraag. Ik koos voor “hoe kan de taalcoaching door Kopa op een visuele manier worden ondersteund?”

Ik heb het gebruik van mijn beeldwoordenboek in de praktijk niet kunnen uittesten, maar ik heb wel een poetshulp van IN-Z kunnen interviewen die mijn beeldwoordenboek al verschillende keren heeft geraadpleegd tijdens de uitvoering van haar werk. Zij is van Roemeense afkomst en vindt Nederlands een moeilijke taal om te leren. Zij vertelde mij dat het een handig instrument is en zij op deze manier alle woorden die ze nodig heeft bij de hand heeft. Zij haalde spontaan mijn gids uit haar tas en begon woorden op te zoeken tijdens de taalcoachingssessies. Verder gebruikt ze dit beeldwoordenboek bij haar NT2 opleiding en haar integratiecursus. Wanneer ze bepaalde woorden niet snapt, gaat ze deze opzoeken in het beeldwoordenboek. De poetshulp liet mij weten dat ze mijn gids nog vaak gaat gebruiken. Dit gaf mij het gevoel dat mijn werk zeker niet voor niets is geweest. Ik hoop dat ik, na deze ene poetshulp, nog veel andere poetshulpen kan verder helpen met het verbeteren van hun Nederlands.

Ik heb ook een interview afgenomen bij de coördinator van deze poetshulp. Zij was erg enthousiast over mijn beeldwoordenboek. Zij was verbaasd over hoe uitgebreid mijn gids was geworden en vond het een praktisch instrument voor op de werkvloer. Ze weet nog niet hoe mijn beeldwoordenboek zal werken in de praktijk, maar ze is benieuwd of het aan haar verwachtingen zal voldoen.

Ik denk dat ik hiermee kan besluiten dat ik er goed aan heb gedaan om een beeldwoordenboek te maken. Deze gids geeft de poetshulpen de zekerheid dat, wanneer ze een woord niet begrijpen, ze deze even kunnen opzoeken en daarna verder kunnen gaan met hun werk. Het beeldwoordenboek is een aanvulling op de taalcoaching die Kopa aanbiedt of op de andere taalgerichte opleidingen die zij al volgen.

De collega's op mijn stageplaats hebben mij steeds gesteund tijdens het maken van dit beeldwoordenboek. Wanneer ik vragen had, kon ik steeds bij hen terecht.

Tot slot heb ik nog een kleine bedenking. Zoals ik al zei, doet Kopa aan maatwerk. Zij stemmen hun coachings af op de noden en het tempo van hun cliënten. Doorheen mijn stageperiode zijn er veel aanvragen binnengekomen voor zowel taal- als jobcoachings. Mijn stageplaats mag, per jaar, 58 coachingstrajecten opstarten. Daarbij komt nog eens dat een taalcoaching telt voor een dubbel traject. Wanneer één persoon in begeleiding komt voor taalcoaching, telt dit voor twee trajecten. Wanneer Kopa de limiet van 58 personen heeft bereikt, zullen de volgende coachings enkel tegen betaling worden opgestart. Ik vind het jammer dat er niet meer gesubsidieerd wordt om meer gratis coachings aan te bieden. Veel mensen komen naar België en willen hun best doen om een job te vinden en te behouden. Maar wanneer zij maar een beperkte kennis hebben over de Nederlandse taal, zal dit erg moeilijk zijn voor hun. Ik hoop dat de overheid bereid is om in dit soort organisaties te blijven investeren. Ik heb zelf gezien hoeveel moeite Kopa doet om zich in te zetten voor deze mensen en ik vind het jammer dat zij maar een beperkt aantal mensen kunnen begeleiden per jaar. Ik hoop, zowel voor mijn stageplaats als voor haar cliënten, dat hier verandering in komt.

## **Algemeen besluit**

De taalcoaching, die door Kopa wordt aangeboden, maakt onderdeel uit van een groter geheel, namelijk jobcoaching. Jobcoaching bestaat uit het begeleiden van werknemers op de werkvloer op vlak van werkhouding en attitudes. Taalcoaching, begeleidt door Kopa, zorgt ervoor dat werknemers met een beperkte kennis van het Nederlands deze taal kunnen verbeteren. De taalcoach van Kopa werkt niet met vaste methodieken. Toch is de methodiek “de tien tips voor de taalcoach” een simpele en gebruiksvriendelijke basis voor alle taalcoaches.

Op vlak van taalcoaching zijn dienstenchequebedrijf IN-Z en mijn stageplaats een samenwerking gestart. Deze samenwerking houdt in dat Kopa de poetshulpen van IN-Z zal begeleiden in het verbeteren van hun Nederlands.

Het eindproduct van mijn eindwerk is mijn beeldwoordenboek. Dit is een gids die ik heb gemaakt voor de poetshulpen van IN-Z. In mijn beeldwoordenboek vindt de anderstalige poetshulp de nodige informatie om zijn dagdagelijkse taken gemakkelijker uit te kunnen voeren. Zo heb ik onder andere de indeling van een huis, de verschillende meubels per kamer en de poetsproducten en –materialen die vaak worden gebruikt, opgenomen in mijn beeldwoordenboek. Omdat de communicatie tussen de poetshulp en de klant van groot belang is, sluit ik mijn beeldwoordenboek af met een paar simpele zinnen. Op deze manier kan de medewerker van IN-Z (een eerste) contact leggen met zijn (nieuwe) klant.

Mijn beeldwoordenboek zal niet enkel op de werkvloer en door poetshulpen worden gebruikt. Mijn gids kan een instrument zijn om de taalcoachings van Kopa aan te vullen. De taalcoach kan er, tijdens zijn begeleidingsmomenten, zelf mee aan de slag gaan. Zo kan hij kaartjes maken van de afbeeldingen in het beeldwoordenboek en er volledige zinnen mee maken. Op deze manier zullen de taalcoachingsmomenten nog meer afgestemd zijn op het werkveld van de poetshulp. De inhoud van de taalcoachings zullen zich niet enkel beperken tot de dagdagelijkse dingen die de medewerker kan tegenkomen, maar zich specifiek uitbreiden naar het werkveld van de poetshulp.



# Bibliografie

## Geschreven bronnen

- Cengiz, M. (2015, april 23). *Gedicht: Nederlands, moeilijk te leren?* Stebo.
- KOPA. (2010). *Kopa Roadbook (niet gepubliceerde nota)*. Brussel.
- KOPA VZW. (sd). *Folder opleidingen, jobcoaching en taalcoaching*. Kopa Limburg.
- Maes, V. (2012). *Motivatie en demotivatie bij kansengroepen binnen het opleidingsproject (Ongepubliceerd eindwerk)*. Xios Hogeschool Hasselt.
- Soetaerts, M. (2014). *Weerstand, de uitdaging! (Ongepubliceerd eindwerk)*. Hogeschool PXL Hasselt.

## Internetbronnen

- ABVV West-Vlaanderen. (2015). *Kopa ABVV West-Vlaanderen*. Opgehaald van <http://www.abvv-wvl.be/v2/subsite/voorstelling/index.php?dienstID=13>.
- Diversiteit werkt! (sd). *Personen met een arbeidshandicap*. Opgehaald van <http://www.diversiteitwerkt.be/index.php?id=137>
- IN-Z VZW. (2011). *Over ons*. Opgehaald van [http://www.in-z.be/nl/over-ons\\_2.aspx](http://www.in-z.be/nl/over-ons_2.aspx)
- IN-Z VZW. (sd). *Visie en missie*. Opgehaald van [http://www.in-z.be/nl/over-ons/visie-en-missie\\_4.aspx](http://www.in-z.be/nl/over-ons/visie-en-missie_4.aspx)
- KOPA. (2015). *Tips Nederlands op de werkvloer*. Opgehaald van Vlaams ABVV: <http://www.vlaamsabvv.be/art/pid/13759/Voor-ABVV-medewerkers.htm>
- KOPA VZW. (2015). *Jobcoaching*. Opgehaald van <http://www.kopa-jobcoaching.be/page/categorie/691/Jobcoaching.htm>
- SERV. (sd). *Kansengroepen*. Opgehaald van <http://www.serv.be/glossary/10#term220>
- SLN. (sd). *Jobcoaching*. Opgehaald van [http://www.sln.be/DOCUMENTEN\\_NIEUW/documents/SLN-folder\\_Job-\\_en\\_taalcoaching\\_web.pdf](http://www.sln.be/DOCUMENTEN_NIEUW/documents/SLN-folder_Job-_en_taalcoaching_web.pdf)
- UNIZO JOBKANAAL. (sd). *Nederlands op de werkvloer graag!* Opgehaald van [http://extranet.vlaamsabvv.be/files/Unizo%20jobkanaal%20brochure%20Nederlandsopdewerkvloer%20\(2\).pdf](http://extranet.vlaamsabvv.be/files/Unizo%20jobkanaal%20brochure%20Nederlandsopdewerkvloer%20(2).pdf)
- Van Dale. (2015). *Van Dale Woordenboek*. Opgehaald van <http://www.vandale.be/en/opzoeken?pattern=allochtoon&lang=nn#.VP6sfPmG-VM>
- Vandaag.be*. (4, juli 2014). Opgehaald van Bijna één op de tien werkende Vlamingen is "allochtoon": [http://www.vandaag.be/binnenland/152990\\_bijna-eeen-op-de-tien-werkende-vlamingen-is-allochtoon.html](http://www.vandaag.be/binnenland/152990_bijna-eeen-op-de-tien-werkende-vlamingen-is-allochtoon.html)
- VDAB. (2010). *Kansengroepen in kaart, 50-plussers op de Vlaamse arbeidsmarkt*. Opgehaald van <http://vdab.be/trends/kik>

VDAB. (2011, 04 05). *Nieuws voor partners: Kansengroepbepaling*. Opgehaald van <http://partners.vdab.be/kansengroepen.shtml>

VDAB. (2015). *Basisstatistieken werkloosheid: Allochtone werkzoekenden*. Opgehaald van <http://arvastat.vdab.be/arvastat>

VDAB. (sd). *Jobcoaching folder*. Opgehaald van [http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/personeel/diversiteit/Jobcoaches\\_fiche\\_aangepast2.pdf](http://www.bestuurszaken.be/sites/default/files/documenten/personeel/diversiteit/Jobcoaches_fiche_aangepast2.pdf)

VIA. (sd). Opgehaald van Federatie Sociaal Cultureel Werk: <http://www.fov.be/spip.php?article200>

### Mondelinge bronnen

Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Bollen, R. Coördinator KOPA Limburg. (2015, februari). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Borremans, V. Vzw IN-Z. (2015, april 1). *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek.

Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart 26). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Carpentier, E. Medewerker KOPA Limburg. (2015, maart). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Collega's Kopa Limburg. (2015, april 1). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Souverijns, Fabienne. Algemeen coördinator Kopa Limburg. (2015, 05 13). *Mondelinge mededeling*. Informeel gesprek.

Tielens, B. Stebo. (2015, april 2). *Mondelinge mededeling*. Formeel gesprek.

Vergadering IN-Z en Kopa. (2015, maart). *Samenwerking*.

## **BASISINFORMATIE EINDWERK**

VOORNAAM: **Andrea**

NAAM: **Biesmans**

KLAS: **3 MAW**

DEPARTEMENT: **PXL Social Work**

ACADEMIEJAAR: **2014 - 2015**

---

TREFWOORD: **Taalcoaching**

TITEL: **Kop(a) op en In-Zetten voor Nederlands!**

---

### **SAMENVATTING:**

Mijn eindwerk zou in eerste instantie opgebouwd worden rond de onderzoeksvraag: "Hoe verloopt taalcoaching, georganiseerd door Kopa, bij kansengroepen?" De kansengroepen die bij Kopa in aanmerking komen voor begeleiding zijn: arbeidsgehandicapten, laaggeschoolden, 50-plussers en allochtonen.

Achteraf heb ik mijn onderzoeksvraag moeten aanpassen omdat mijn eerste onderzoeksvraag mijn eindwerk te uitgebreid zou maken. Mijn nieuwe onderzoeksvraag is: "Hoe kan de taalcoaching, georganiseerd door Kopa, op een visuele manier worden ondersteund?"

In het eerste gedeelte van mijn eindwerk heb ik mijn stageplaats Kopa Limburg voorgesteld. De samenwerking tussen mijn stageplaats en vzw IN-Z op vlak van taalcoaching is de rode draad doorheen mijn eindwerk. Daarom heb ik ook kort dit sociale economiebedrijf voorgesteld.

Taalcoaching is een onderdeel van jobcoaching. Wanneer iemand begeleid wordt door een jobcoach, zal deze de werknemer begeleiden op de werkvloer. Het doel van jobcoaching is niet dat medewerkers hun taken beter leren uitvoeren, maar dat ze ondersteund worden in het ontwikkelen van werkhoudingen en attitudes. Er kan ook gewerkt worden aan de manier waarop werknemers omgaan met klanten en de manier waarop werkgevers moeten communiceren met hun werknemers.

Mensen waarvan de kennis van het Nederlands erg beperkt is, kunnen bij Kopa terecht voor taalcoaching. Samen met de taalcoach zal de werknemer zijn of haar Nederlands verbeteren. De taalcoaching zal vooral gericht zijn op het werkveld waarin de medewerker zich bevindt.

Sinds kort werkt Kopa samen met vzw IN-Z op vlak van taalcoaching. Vzw IN-Z is een groot sociaal economiebedrijf dat onder andere poetshulp en oppas aanbiedt. Vzw IN-Z is met mijn stageplaats overeengekomen dat Kopa hun anderstalige poetshulpen zal begeleiden in het verbeteren van de Nederlandse taal. De taalcoaching zal dus gericht zijn op de huishoudelijke taken die de medewerkers van vzw IN-Z uitvoeren bij hun klanten.

Doorheen mijn stage heb ik ondervonden dat Kopa aan maatwerk doet. De cliënt kan dus op zijn eigen tempo evolueren doorheen het taalcoachingsproces. Verder kiest Kopa voor een eclectische begeleidingsstijl. Mijn stageplaats heeft geen vaste methodieken waarmee de taalcoaches aan de slag moeten gaan. Elke coach kiest een begeleidingsstijl die het beste bij hem past. In mijn eindwerk heb ik een "basismethodiek" opgenomen die voor elke taalcoach van pas komt, namelijk "de tien tips voor de taalcoach". Deze tips zijn een extra hulp om de taalcoach te ondersteunen bij de begeleiding van anderstaligen.

Voor mijn eindwerk heb ik geen onderzoek opgesteld. Kopa doet, zoals ik al vermeldde, aan maatwerk en mijn eindwerk zou te uitgebreid en te complex worden wanneer ik alle taalcoachingstrajecten, die momenteel op mijn stageplaats lopen, in beeld zou proberen te brengen. In samenspraak met mijn stagementor Roland Bollen heb ik besloten om een product te maken waarmee mijn stageplaats kan werken tijdens de verschillende taalcoachings. Ik heb wel twee interviews afgenomen bij een poetshulp en een coördinator van vzw IN-Z om mijn eindwerk aan te vullen.

Na een paar gesprekken met collega's wist ik wat ik voor mijn eindwerk ging maken. Ik zou een beeldwoordenboek maken voor de anderstalige poetshulpen van vzw IN-Z. Na een paar gesprekken met partners van Kopa werd voor mij duidelijk wat er allemaal in mijn beeldwoordenboek zou moeten komen. Mijn beeldwoordenboek bestaat uit verschillende onderverdelingen en thema's met afbeeldingen. Onder de afbeeldingen staat de vertaling in vijf verschillende talen, namelijk in het Nederlands, Frans, Engels, Arabisch en Turks.

In mijn beeldwoordenboek vernoem ik alle kamers in een huis en de meubels of apparaten die er aanwezig zijn. Hierna volgt er een opsomming van verschillende producten en materialen die de poetshulp nodig kan hebben tijdens het werk. Ik heb ook één pagina besteed aan zaken die belangrijk zijn voor de poetshulp, zoals het bewaren van het beroepsgeheim. Verder volgt er een opsomming van de mogelijke taken die de poetshulp kan krijgen van zijn of haar klanten. Omdat sommige poetshulpen het moeilijk hebben met voorzetsels en plaatsbepalingen in het Nederlands heb ik hier ook een thema over gemaakt. Na dit thema volgt een kort onderdeel genaamd "allerlei". In dit thema vindt u verschillende voorwerpen die in geen ander thema thuis horen, maar toch belangrijk zijn voor de poetshulp. Tot slot volgen er korte zinnen waarmee de poetshulp contact kan leggen met zijn of haar klant. Aan de hand van deze zinnen kan de poetshulp extra uitleg of taken vragen, maar ook een kort gesprek beginnen met de klant.

Het onderdeel met de korte zinnen is belangrijker dan je zou denken. De poetshulpen van vzw IN-Z leveren uitstekend werk, maar kunnen door hun beperkte kennis van het Nederlands vaak weinig contact leggen met de klanten. Vzw IN-Z en Kopa vinden sociaal contact een belangrijk gegeven. Sommige klanten zijn vaak alleen en willen dat de poetshulp een babbeltje slaat met hen. Dit is moeilijk wanneer zij elkaar niet begrijpen. Verder betekent dit ook dat de vertrouwensband tussen de poetshulp en de klant miniem blijft, omdat het communiceren niet vlot verloopt.

Het is de bedoeling dat mijn beeldwoordenboek hier verandering in brengt. Ik hoop dat de poetshulp zelfzekerder wordt over het werk dat hij doet en over het gebruik van de Nederlandse taal. Verder hoop ik dat de vertrouwensband tussen de poetshulp en de klant wordt versterkt.