

# Trefdag Taal en diversiteit

*Taalbeleid Stad Antwerpen +POP-tool*

*2018-02-22*



# Programma

1. Taalbeleid binnen het personeelsbeleid van Stad Antwerpen
  - => Kader / Historiek
  - ⇒ Case: Werkplan Nederlands
  - ⇒ Case: Werkhaven
2. POP-tool Werkhaven:
  1. Waarom een POP-tool?
  2. Wat is de POP-tool?
  3. Hoe werk je ermee?
  4. Aan de slag in jouw organisatie
  5. Hoe kunnen we de tool nog versterken?

# Taalbeleid - diversiteitsbeleid van Stad Antwerpen

Kader: beleidsdoelstelling PM => Het personeel van de stad is een weerspiegeling van de Antwerpse beroepsactieve bevolking

***Uitgangspunt:*** *Divers personeelsbestand en inzet op sociale tewerkstelling*

*=> Nood aan interne expertise rond taalbeleid en taalcoaching*

***Start:*** *uitwerking taalprofielen + taalcoaching op de werkvloer (2011 – 2012)*

## ***Projecten:***

- *Uitbouw rapportage – start taalmonitor*
- *Werkplan Nederlands*
- *Leidinggeven aan anderstaligen + toolbox taal*

# Taalprofiel

## TAALPROFIEL POLYVALENT WERKMAN

### ALGEMEEN

#### FUNCTIEOMSCHRIJVING:

#### NAAM:

#### SCHRIFTELIJKE VAARDIGHEDEN: LEZEN

kan pictogrammen lezen en interpreteren

kan het dienstrooster of de werkverdeling lezen en interpreteren

kan een loonbrief lezen

kan korte memo's en posters ivm reglementen, veiligheid of verlofplanning lezen met mondelinge ondersteuning

#### SCHRIFTELIJKE VAARDIGHEDEN: SCHRIJVEN

kan op een inventaris, planning, formulier of een handtekeninglijst de eigen gegevens noteren

kan een digitale verlofaanvraag indienen

#### MONDELINGE VAARDIGHEDEN: BEGRIJPEN

kan vragen en opmerkingen van bezoekers begrijpen

kan instructies van de leidinggevende en de collega en de bijhorende vaktaal begrijpen

kan bij een gesprek naar aanleiding van een feitenmelding of waardering de opmerkingen begrijpen

kan een korte vergadering of briefing meevolgen

kan het verslag van een waarderingsgesprek begrijpen aan de hand van een mondelinge toelichting

#### MONDELINGE VAARDIGHEDEN: SPREKEN

# Werkplan Nederlands

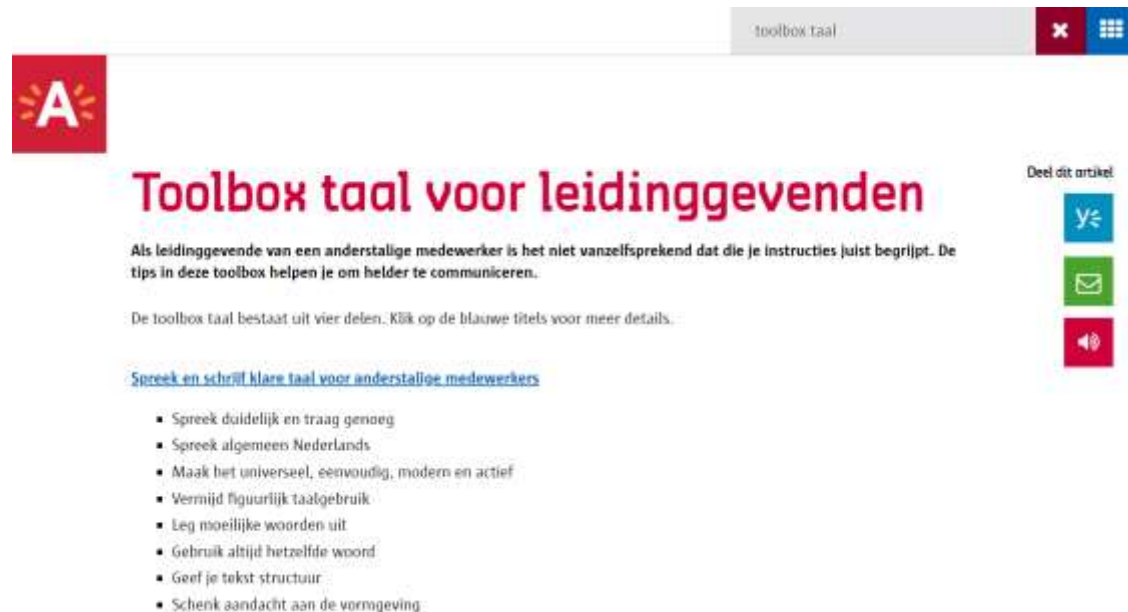
Intensieve opleiding op maat van  
onderhoudsmedewerkers Stad Antwerpen

- [Filmpje](#)
- *Lesplan gebaseerd op taalprofiel  
(taalcompetenties die je nodig hebt op het werk)*
- *1 semester les - 2 x per week (½ werktijd, ½ eigen  
tijd)*
- *In samenwerking met CVO / Open School  
Antwerpen*
- *Taalniveau: instap 1.2 tot en met 2.2*
- *Persoonlijk actieplan*
- *Betrokkenheid leidinggevende /Transfer naar de  
werkvloer*

# Acties op het niveau van leidinggevenden

## Leidinggeven aan anderstaligen + toolbox taal

- *Ontwikkeling toolbox taal op maat van operationeel leidinggevenden bij Stad Antwerpen*
- *Opleiding ‘leidinggeven aan anderstaligen’*
  - *‘Klare Taal’ mondeling en schriftelijk*
  - *Focus: instructies aan laagtaalvaardige medewerkers*



The screenshot shows a webpage with a red header bar containing a white 'A' icon and the text 'toolbox taal'. Below the header, the main title 'Toolbox taal voor leidinggevenden' is displayed in red. A sub-headline reads: 'Als leidinggevende van een anderstalige medewerker is het niet vanzelfsprekend dat die je instructies juist begrijpt. De tips in deze toolbox helpen je om helder te communiceren.' Below this, a paragraph states: 'De toolbox taal bestaat uit vier delen. Klik op de blauwe titels voor meer details.' A blue link is provided: 'Spreek en schrijf klare taal voor anderstalige medewerkers'. A bulleted list of tips follows:

- Spreek duidelijk en traag genoeg
- Spreek algemeen Nederlands
- Maak het universeel, eenvoudig, modern en actief
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
- Leg moeilijke woorden uit
- Gebruik altijd hetzelfde woord
- Geef je tekst structuur
- Schenk aandacht aan de vormgeving

On the right side of the page, there is a 'Deel dit artikel' section with three icons: a blue icon with 'y<', a green envelope icon, and a red speaker icon.

# Werkhaven

2016: Inkanteling vzw Werkhaven bij Stad Antwerpen

- **15 Teams – aparte taken:** onderhoud openbare ruimte, groenarbeid, renovatieklussen, sleuteldragers, parkeerborden zetten, schoonmaak Den Bell, varia ...
- **Medewerkers:** 90% anderstalig, LDE/SINE-statuuut of artikel 60-statuuut, diverse taalniveaus
- **Instructeur:** leidinggevende / jobcoach
- **Missie:** van sociale economie naar doorstroom richting NEC

## **Acties:**

- *Nulmeting*
- *Nederlands op de werkvloer + Conversatielessen*
- *POP-tool*

# Nulmeting – dataverzameling in functie van taalbeleid

Integraal taalbeleid => volledig beeld nodig van medewerkers

Taalcompetenties op de werkvloer < instructeurs via nulmeting

Taalniveau < Atlas

⇒ Database medewerkers Werkhaven

⇒ laat toe prioriteiten te bepalen en tendensen te zien

⇒ Per team en per medewerkers actieplannen opgemaakt

## Taalmeting Werkhaven

### SCHRIFTELIJKE VAARDIGHEDEN: LEZEN

kan een werkbond of een kort mailtje/briefje met de taken van de dag lezen

Kiezen

begrijpt helemaal niets van de boodschap

begrijpt het onderwerp van de boodschap, maar weet niet wat hij moet doen

begrijpt de boodschap voor het grootste deel en kan gerichte vragen stellen

begrijpt bijna alles zonder problemen

kan de dienstnota's en de mededelingen op het infobord lezen

Kiezen

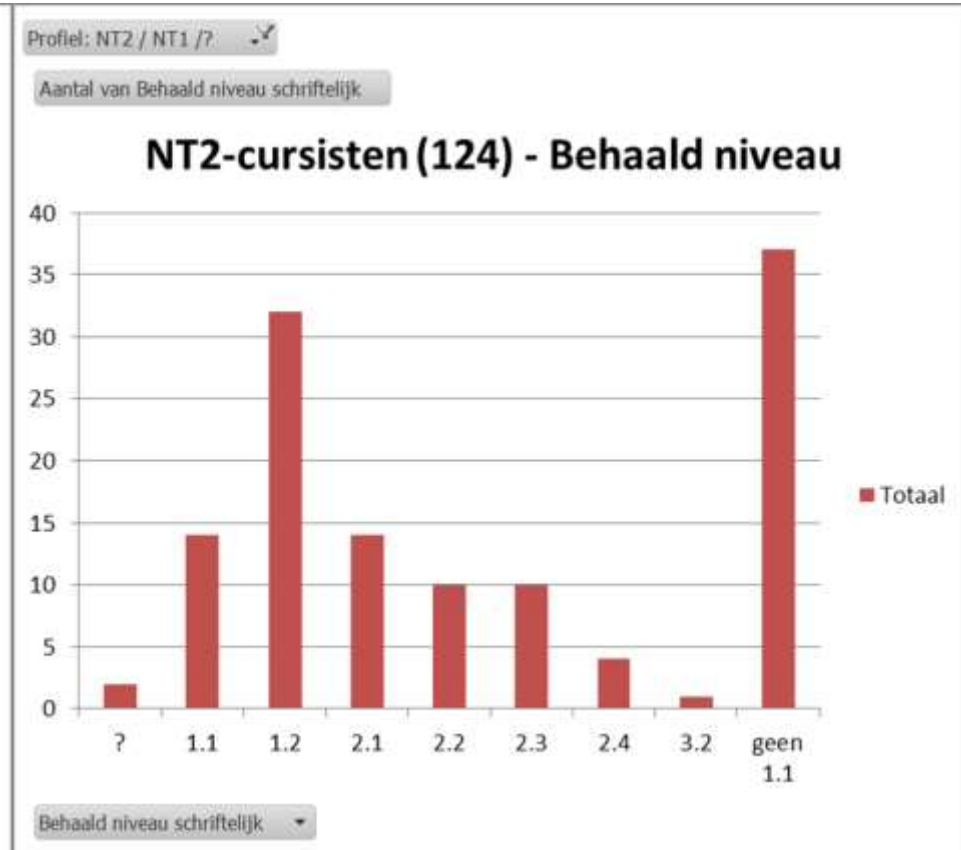
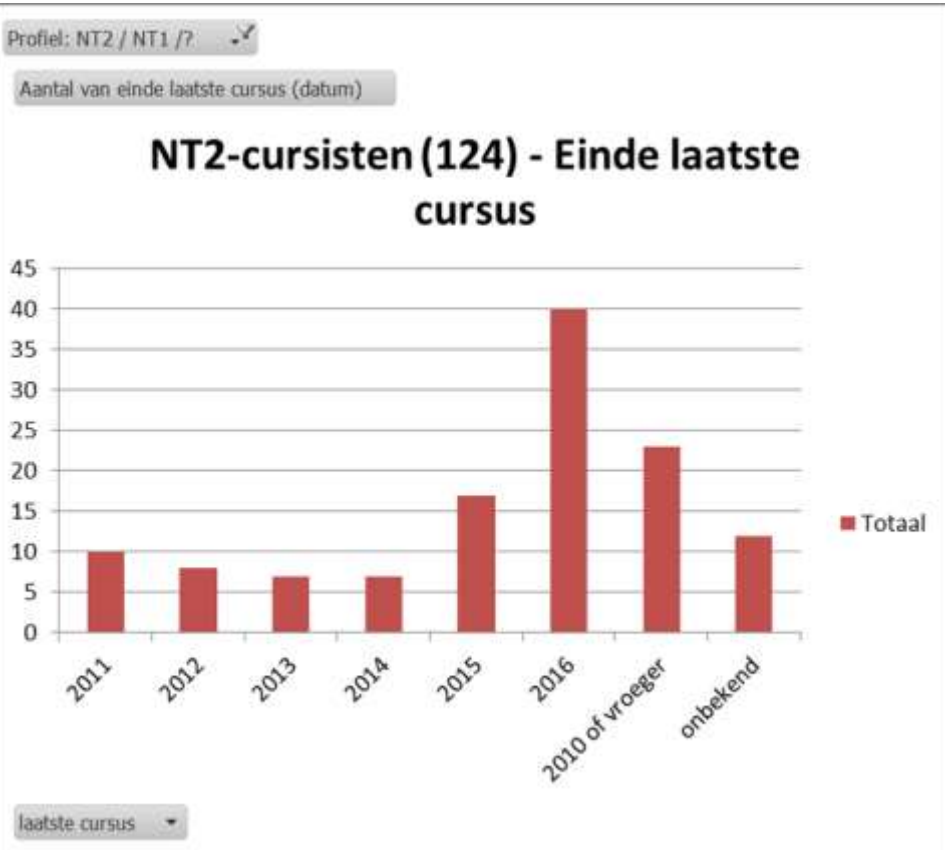
VORIGE

VOLGENDE

Pagina 2 van 7



# Statistieken



# POP-tool: Waarom en hoe?

## 2016: Werkgroep POP met Atlas en 5 teams

- Gegroeid vanuit werkgroep taalbeleid
- Observatie en analyse
- Bevraging instructeurs
- Bespreking knelpunten + aftoetsen oplossingen
- Competenties per team bepaald

# POP-tool: Waarom en hoe?

Knelpunten: POP-gesprek = moeilijk met laagtaalvaardige medewerkers

- *Doel gesprek moeilijk uit te leggen*
- *Werknemer geeft geen input*
- *Competenties = abstract*
- *Weinig of geen zelfreflectie*
- *Sociaal wenselijke antwoorden*
- *Geen schriftelijke neerslag voor de werknemer*

# Doel van de Tool

Een kwalitatiever POP-gesprek met meer resultaat

- Houvast bij het uitleggen van het POP-gesprek
- Bespreking competenties
  - **Visueel ondersteunen**
  - **Concreet maken**
- Actief werken aan zelfreflectie
- Actiepunten actiever (laten) opvolgen
- Bal in het kamp van de werknemer leggen
- Op maat van elk team

4 infographics

Competentiekaarten

Blanco fiche voor actiepunten (locker)

Menukaart voor taalacties

Handleiding

- Introductie van het gesprek
- 4 methodieken
- De 10 geboden
- **Filmpjes**

=> [Structuur](#)

# Voorbeeldfilmje

[Methodiek: mijn volgende job](#)

# Aan de slag in jouw organisatie

1. Welke elementen zijn interessant voor jouw organisatie?

- Generieke elementen:

- *Gespreksmethodieken*
- *Doorstroomcompetentiekaarten*
- *Jobkaarten*

=> Vinden jullie die interessant? Wat kan je gebruiken?

2. Wat kan onze tool nog versterken?

- Denken jullie aan andere jobkaarten / competentiekaarten?
- Hoe kunnen we nog sterker werken op het niveau van de werknemer?

3. Wat wil je er nog meer over weten?

Voorbeelden van kaartjes

*Meer weten?*

*Toolbox taal voor leidinggevenden*

*Alles over de POP-tool*

*Taalprofielen*

*Michiel Coupé en Tom De Keyzer*

