

‘Wij worden keihard afgerekend op onze resultaten’

Bij talenonderwijs denken we al snel aan het voortgezet onderwijs, mbo of hbo. Er bestaat echter ook een grote commerciële sector, waarin veel taaldocenten werkzaam zijn. Erik Kwakernaak spreekt met drie taaltrainers en vraagt hen naar hun ervaringen.

Erik Kwakernaak

In een horecagelegenheid in de hal van Utrecht Centraal zoeken vier uit alle windrichtingen aangereisde mensen eerst elkaar en dan een min of meer rustig plekje. Koffie wordt besteld en een cassette-recordertje op tafel geïnstalleerd. Erik Kwakernaak voert voor LTM een gesprek met drie taaltrainers, die elk ook een boek geschreven hebben:

- Anneke van den Broek, vak Nederlands, delivery manager en coördinator NT2 bij Studiecentrum Talen Eindhoven en auteur van *Totaal, Basiscursus Nederlands voor anderstaligen* (Efficace, 2000);
- Margreet Kwakernaak, vakken Spaans en NT2, directeur van Suitcase Talen in Almere en auteur van *Dutch for Dummies* (Pearson Education Benelux, 2006);
- Michel Vriskoop, vak Nederlands, directeur van Vriskoop Talen in Amsterdam en auteur van *Grammaticale termen* (Coutinho, 2001).

Onderwerpen van gesprek zijn deze boeken, de aanpak en het leermateriaal in de commerciële taleninstituten en vooral de verschillen met het regulier onderwijs: de korte trajecten, de rol van toetsen, motivatie van de leeders, kwaliteitszorg.

Boeken

Erik Voor welke doelgroepen hebben jullie je boeken geschreven?

Michel Ik heb *Grammaticale termen* geschreven voor Nederlandse cursisten die op mijn instituut een andere taal

kwamen leren, bijvoorbeeld Engels. Velen begrepen het onderscheid tussen een bijvoeglijk naamwoord en een bijwoord niet, en dus ook niet het verschil tussen ‘hard’ en ‘hardly’. Dat is basiskennis als je in een taal wilt communiceren. Aan de grammaticale basiskennis moet de docent Engels niet te veel tijd besteden, dus ik dacht: laten we dat nou in een boekje stoppen en de mensen mee naar huis geven.

Margreet Ik heb *Dutch for dummies* helemaal moeten schrijven volgens het zeer strakke format van de *Dummies*-serie. Het is een zelfstudieboek. Een aantal van mijn cursisten vindt het heel goed om het er extra bij te hebben. Er zitten veel kant-en-klare zinnen in, met fonetische weergave volgens het Berlitz-systeem, en wat summere grammatica. Allemaal levensechte dialogen, personen en gebeurtenissen. De doelgroep is buitenlandse studenten en expats.

Anneke Ik heb *Totaal* geschreven voor cursisten NT2 die op een taleninstituut terecht komen, dus de middelbaar en hoger opgeleiden die in een redelijk kort tijdsbestek die taal willen en over het algemeen ook kunnen leren, vaak op basis van ervaring met het leren van andere vreemde talen. Toen ik ruim vijftien jaar geleden begon als taaltrainer voor NT2 was er heel veel materiaal, maar alles was geschreven voor jarenlang Nederlands leren, een paar keer per week, eindeloze trajecten. Daar kwamen de mensen bij ons niet voor. Die wilden hapklare brokken, duidelijke structuur. *Levend Nederlands* was wat dat betreft wel geschikt, maar inhoudelijk antiek. Ik geef een behoorlijke dosis grammatica, maar ik ga uit van dialogen. Thema’s en vocabulaire zijn de rode draad, daarmee heb ik de grammatica gematcht.

Erik Mij viel op dat je al heel vroeg aankomt met

inversie in de stellende hoofdzin, terwijl die voor de meeste anderstaligen pas heel laat goed komt.

Margreet Gisteren had ik een mevrouw uit Liverpool die zich in haar beroep met financiën bezighoudt. Waar ze het eerst over begon, was de moeilijke woordvolgorde in het Nederlands. Ik heb meteen Annekes boek erbij genomen, die mevrouw was dolblij.

Erik Ik ken een Fransman die na 30 jaar in Nederland nog steeds dingen zegt als ‘Zonder grondige studie het is onmogelijk dit te leren’. Ik geloof dat zinnen met maar één bijwoord aan het begin meestal wel goed gaan, bijvoorbeeld ‘Daar gaan we weer’. Je kunt de theorie wel aanbieden, maar praktische beheersing kan nog jaren op zich laten wachten of komt misschien nooit.

Korte trajecten

Anneke Dat is inherent aan de korte trajecten die we hebben, 40 of 60 contacturen, misschien nog een vervolgetraject van 30 uren, terwijl de trajecten in het voortgezet onderwijs soms vijf of zes jaar duren. Er zijn ook cursisten die bijvoorbeeld op B1-niveau zitten, daar zeg ik tegen: die fouten tegen de woordvolgorde kun je nu niet meer veroorloven. Het is een commercieel belang dat er resultaat geboekt wordt, zowel voor de cursist als voor ons.

Erik Welk resultaat? Het resultaat dat jij van tevoren bedacht hebt, of dat de cursist wil kopen?

Anneke Voordat je begint, moet je het daarover eens worden. Wat wil de cursist en welk product wil en kun jij verkopen? Ik verkoop ook wel eens nee.

Michel De cursist koopt meestal niet de training, dat doet iemand van het bedrijf. Die wil dat meneer X in het Nederlands kan communiceren, na zo’n dure training van 100 uur.

Margreet Het langste traject bij ons is 90 uur, zoals voor iemand die naar Spanje gaat emigreren; begonnen op nul en nu op vwo-plus-niveau het Spaans beheerst. De meeste trajecten zijn korter. Bijvoorbeeld voor een mevrouw die aan de telefoon in het Italiaans klachten over geleverde onderdelen moet kunnen opvangen. De trainer maakt dan duidelijk afgebakende afspraken: telefoongesprekken openen en sluiten, alle onderdelen die dat bedrijf verkoopt, gegevens opnemen voor een creditnota. Daarvoor krijgt die werkneemster dan 20 uurtjes van de baas.

Michel Italiaans in 20 uur, dat kan niet bij ons. Dan zeggen wij: in die tijd kunt u de uitspraak leren, een paar woorden vervoegen, tot honderd tellen, meer niet.

Margreet Wij doen niet anders. Wij zeggen wel: u moet er niet al te veel van verwachten. Maar 20 uur gaat al over het budget, meer dan 1000 euro. Korte trajecten kunnen goed werken. Afgelopen najaar werd mij gevraagd of ik

een conferentie wilde leiden in het Engels. Ik voelde me zeer vereerd, maar ik zag er behoorlijk tegenop. Toen heb ik een traininkje gehad van een van onze eigen trainsters. Wat zij heel professioneel deed, was in twee uur de hele conferentie met mij doornemen: openen, werkgroepen vormen, mensen bedanken, pauze aankondigen enzovoort. Het was een kwestie van een serie handige zinnen en uitdrukkingen, plus zelfvertrouwen. We hadden twintig minuten van de training over, die heeft ze heel professioneel volgepraat met *social talk*. Die *social talk* heb ik allemaal gebruikt tijdens de conferentielunch.

Toetsen

Erik In welke mate zijn jullie afhankelijk van bestaand leermateriaal?

Anneke We maken heel vaak gebruik van bestaand materiaal in eigen samenstellingen voor elke klant. Bij de intake denk je: die persoon zit op dat niveau, daar gebruiken we dit of dat voor. Dat is het uitgangspunt, maar je vult aan, bijvoorbeeld met materiaal dat cursisten meebrengen uit hun bedrijf, of we ontwikkelen – tegen extra betaling – materiaal op maat voor die persoon of groep, en we hebben een materialenbank, ook voor *e-learning*. Hoeveel keuze er is, verschilt sterk per taal.

Erik Jullie maken maatpakken met een aandeel confectie. Willen jullie juist niet in het voortgezet onderwijs werken omdat het daar allemaal confectie is?

Michel Het grote verschil is dat op school gewerkt moet worden met toetsmomenten. Wij hebben helemaal geen tests. Ik zeg altijd: waar gaat het u om, dat uw werknemer met dat papiertje de deur uit gaat, of dat hij in die taal uit de voeten kan? Om dat laatste gaat het en dat is heel subjectief en moeilijk meetbaar.

Margreet Voor Nederlands begint het te komen, dat opdrachtgevers een papiertje willen. Ik heb lang in het onderwijs gewerkt, met Spaans en NT2, en één van de grote ergernissen was: almaar toetsen.

Anneke Wij geven trajecten van groepstrainingen in opeenvolgende niveaus, die sluiten we wel af met een eindtoets, want iemand moet een bepaald niveau gehaald hebben om door te kunnen naar de volgende groep. Dat is dezelfde doelgroep als voor individuele trajecten, alleen voor een ander budget.

Michel Een Turkse werknemer moest zijn Nederlands op peil brengen en zijn baas zei: ik geef hem nog één traject, aan het eind daarvan moet hij slagen voor een toets. Ik doe het nooit meer, want die man zag zijn baan op de tocht staan.

Anneke Soms word je gebeld door een bedrijf en je voelt onderhuids dat ze eigenlijk een manier zoeken om



Margreet Kwakernaak



Anneke van den Broek



Michel Vriskoop

een werknemer te kunnen wippen of geen promotie te hoeven geven. Ik werk daar niet aan mee.

Margreet Het kan ook om promotiemogelijkheden gaan, daar werk je dan juist graag aan mee met een gemotiveerde cursist.

Anneke Bij Nederlands op de werkvloer zie je vaak dat mensen aan hun leerplafond zitten. Dan moet je dat ook melden aan het bedrijf: nog vijf of nog honderd uur, het zal niet helpen. Eerlijkheid is commercieel belangrijk.

Stok achter de deur

Erik Hoe staan jullie tegenover afstandslernen, *e-learning*? Misschien is juist het levende contact jullie specialiteit?

Anneke Wij doen veel aan *blended learning*, een combinatie van contactonderwijs en *e-learning*. Dat werkt bijvoorbeeld goed bij mensen die soms een periode in het buitenland zitten en dan weer doorgaan met een individuele training. De combinatie van contacturen en modules op het web werkt perfect gedurende de training, daarna is de stok achter de deur vaak weg. Juist dat is bij *e-learning* heel essentieel. Soms zijn volwassen mannen ineens weer leerling. Je moet ze controleren, bijvoorbeeld met tweewekelijkse telefoonafspraken met de coach achter de computer.

Michel Als een manager geen tijd heeft om zijn huiswerk te doen, moet je hem toch bedienen.

Margreet Ja, maar het is lastiger als een paar mensen in een groep hun huiswerk niet gedaan hebben en ze zitten er voor spek en bonen bij.

Kwaliteit

Erik Bij jullie kloppen klanten aan die Engels, Duits of Frans op school gehad hebben. Duidt dat op een tekortschietende kwaliteit van dat onderwijs?

Michel Ik zie als een groot probleem de attitude tegenover een bepaalde cultuur. Ik krijg veel cursisten die als scholier een hekel hadden aan Duits. Die merken op hun werk dat Duits nodig is en komen met hangende pootjes bij mij. Voor Frans geldt dat ook, in iets mindere mate. Voor mij is dat goed, maar ik vind het jammer dat docenten hun leerlingen niet genoeg kunnen motiveren om met dat Duits aan de gang te gaan. Joop van den Ende heeft gezegd: had ik maar Duits geleerd, dan had ik veel makkelijker met de mensen in mijn Duitse theaters kunnen communiceren. Leerlingen laten Duits en Frans veel te snel vallen.

Anneke Het competentiegerichte leren is al heel sterk op mbo- en hbo-scholen geïmplementeerd en straalt nu uit naar de middelbare school. Daarbij is de stelling: jij hebt voor ogen wat je nodig hebt en je zoekt wat je daarvoor moet leren. Maar op de middelbare school hebben leerlin-

gen dat nog helemaal niet voor ogen, die weten helemaal niet wat ze nodig zullen gaan hebben. Ik vrees dat het op die manier alleen maar achteruitgaat met het vreemdetalenonderwijs.

Erik Jullie hebben in jullie branche vormen van kwaliteitscontrole. Cedeo en een TQM- of ISO-keurmerk zijn verplicht voor leden van de VTN (Vereniging Taleninstituten Nederland). Vinden jullie zo'n onderlinge branche-zelfcontrole voldoende?

Margreet Cedeo gaat niet over het talendeel, dat betreft de klanttevredenheid. Dan hebben we nog die andere kwaliteitsaudit over je managementsprocessen, Certiked. Er wordt in je agenda gekeken, alle laden gaan open, ze kijken of je trainers netjes opschrijven wat ze doen zodat een andere trainer de les kan overnemen. Specifiek voor het talendeel is er nu een initiatief van de BVNT2 (Beroepsvereniging Docenten NT2), een vereniging van voornamelijk ROC-docenten NT2. Die heeft een certificering in het leven geroepen, met het oog op de inburgeringscursussen. Er zijn nu zeven gecertificeerde docenten onder wie een van mijn trainers, die morgen van mij een les komt beoordelen, want ik ga ook op voor de certificering.

Erik Zou er niet zo'n certificering moeten komen voor docenten in het regulier onderwijs, waar de overheid veel geld voor betaalt? Moet daar niet nog meer controle op dan in de commerciële branche?

Margreet Wij worden keihard afgerekend op onze resultaten.

Michel Zo'n 20 procent van mijn docenten komt uit het regulier onderwijs en het probleem is niet hun vakkenis of hun onderwijsvaardigheden, maar de chaos in de klas en de demotivatie van de kinderen. Zij vinden dat ze heel slecht begeleid worden door schoolleidingen. Ze worden in het diepe gegooid: jij komt uit Zwitserland, jij kent dus Duits, ga maar voor de klas staan. Ik maak me daar zorgen over als ik denk aan het onderwijs voor mijn kinderen. Het moeten keiharde docenten zijn die tegen die wereld kunnen.

Anneke Ik denk dat de methodes de laatste jaren communicatiever geworden zijn en dat dat een goede ontwikkeling is, maar niet genoeg. De leerlingen moeten iets met die taal kunnen, en dan pas hebben ze het gevoel dat het ook leuk is die taal te gebruiken. Alleen moeten ze dan nog leren zien dat ze hem later ook nodig hebben.

Margreet Ik weet dat er middelbare scholen zijn waar je vanwege de kosten zes jaar met een leergang moet doen. En alleen een leergang doorwerken omdat het boek uit moet – in taleninstituten is dat ondenkbaar. Ik denk dat niemand zo thuis is in de leergangen en er zo zelfstandig mee omgaat als wij. ■

25 jaar NT2



Foto: Johan Graus

Van 'Aktiekomitee Pro Gastarbeider' tot 'Verplichte Inburgering'

De term 'Nederlands als tweede taal' (NT2) bestaat nog niet zo lang. Toch heeft zowel het onderwijs als het onderzoek op dit gebied steeds meer aan belang gewonnen. Een landelijk symposium begin dit jaar, waar vele bekende namen uit het wetenschappelijk onderzoek en mensen uit de onderwijspraktijk van gedachten wisselden, bood aanleiding om stil te staan bij de geschiedenis van dit jonge vakgebied en de belangrijkste thema's van nu. Voor wie er niet bij was of niet bij is: een inleiding tot de zich snel ontwikkelende wereld van taaltaken, taalportfolio's en inburgeringstoetsen.

Pablo van Suchtelen

'Aan het eind van de jaren zeventig bestond de term "Nederlands als tweede taal" nog helemaal niet,' vertelde prof. dr. Folkert Kuiken, bijzonder hoogleraar NT2 aan de Universiteit van Amsterdam, tijdens het landelijke symposium NT2 *revisited**. Taalonderwijs aan buitenlanders was, bij gebrek aan lesmateriaal en ervaren docenten, vaak een geïmproviseerde aangelegenheid. Voor Kuiken begon destijds zijn NT2-carrière met lesgeven aan gastarbeiders in een buurthuis. 'Nadat de les om

negen uur was afgelopen, gingen we met z'n allen naar de kantine om nog wat met elkaar te drinken aan de bar, te biljarten of tafelvoetbal te spelen. Achteraf realiseer ik me dat onze lesnemers daar waarschijnlijk meer van hebben geleerd dan van de kunstmatige lesjes die we met veel pijn en moeite daarvoor hadden afgedraaid.'

Kapitalisten

De eerste lesmaterialen boden een mooi beeld van die tijd. *Nederlands voor Gastarbeiders*, waarin de karikaturale besnorde hoofdpersonen de Turk Osman en de