

Taal op de werkvloer: sleutel tot verbinding, veiligheid en succes

In de schoonmaakbranche gaat taal veel verder dan het doorgeven van instructies. Het bepaalt of medewerkers zich veilig en zeker voelen, of processen soepel verlopen en teams goed samenwerken. Een lage Nederlandse taalvaardigheid blijft vaak onder de radar, maar heeft in de praktijk grote gevolgen: van misverstanden en werkkuitval tot gemiste kansen voor persoonlijke ontwikkeling.

Vier schoonmaakbedrijven: GOM, Asito, 1nergiek en Groen Noord Cleaning Services, delen hun ervaringen. De gesprekken maken zichtbaar welke obstakels anderstalige medewerkers tegenkomen, welke impact dat heeft op hun werk en welzijn, en hoe oplossingen zoals taalcursussen en buddy-systemen bijdragen aan meer veiligheid, verbinding en groei op de werkvloer.

Leren als persoonlijke investering bij GOM

Bij GOM ziet Emine Türksever, Manager Social Impact, dat het volgen van een taalcursus voor veel medewerkers een grote stap kan zijn. *“Mensen hebben het van huis uit niet altijd meegekregen en hebben vaak te veel aan hun hoofd. Een cursus volgen voelt dan alsof het er niet bij kan. Toch verandert er veel zodra die drempel eenmaal genomen is. Medewerkers zijn vaak blij en dankbaar dat ze de kans krijgen. Je ziet de mindset veranderen en de binding met het bedrijf groeien. Nog voordat de cursus is afgerond, wordt vaak al gevraagd naar een vervolg.”*

Volgens Türksever gaat het bij taal vooral om persoonlijke ontwikkeling en vitaliteit. Wie zich beter kan uitdrukken, voelt zich zekerder en komt minder snel in de problemen. Andersom kan een gebrek aan taalvaardigheid leiden tot uitstelgedrag: te laat naar de huisarts gaan, financiële zorgen laten oplopen of mentale klachten niet bespreekbaar maken. Daarom zoekt GOM medewerkers actief op en vraagt regelmatig hoe het met hen gaat; niet alleen op het werk, maar ook daarbuiten.

Het bedrijf biedt uiteenlopende trajecten: van lessen via de RAS-subsidie tot taalbuddy's en cursussen bij bibliotheken of buurthuizen. Soms vallen medewerkers buiten de kaders van bestaande subsidies, bijvoorbeeld hoogopgeleide anderstaligen of analfabeten. In die gevallen betaalt GOM de trajecten zelf. *“Het is altijd maatwerk,”* zegt Türksever. *“We kijken goed welk aanbod het beste past bij de medewerker.”*

Naast eigen programma's werkt GOM mee aan bredere initiatieven, zoals de Stichting Lezen en Schrijven en het Amsterdams Taalakkoord. Voor de toekomst ziet Türksever vooral kansen in betere zichtbaarheid en vindbaarheid van het bestaande aanbod: *“Er is al veel mogelijk in Nederland. De uitdaging is om dat goed in kaart te brengen en toegankelijk te maken, zodat iedere medewerker het traject vindt dat bij hem of haar past.”*

Asito: taal als voorwaarde voor veiligheid en groei

Bij Asito wordt taal gezien als meer dan een communicatiemiddel. Ida van Nierop, adviseur opleidingen en subsidies, legt uit dat er verschillende redenen zijn om taaltrajecten aan te bieden: betere communicatie op de werkvloer, het voldoen aan klantverzoeken in

aanbestedingen, veiligheid en de wens van medewerkers om zich te ontwikkelen. *“Taal opent deuren. Het geeft mensen vertrouwen en helpt ze om zich sneller thuis te voelen in het team.”*

Dat belang ziet ze terug in de praktijk. *“Taalproblemen kunnen ook tot verzuim leiden, bijvoorbeeld als instructies op gebruiksaanwijzingen niet goed worden begrepen. Dit kan bestaande lichamelijke klachten verergeren. Mede daarom zijn we een pilot gestart met taalbuddy's. Zij gaan wekelijks met schoonmakers om tafel om ondersteuning te bieden op het gebied van taal, werkprocessen en veiligheidsvoorschriften. Hiermee breng je taal, naast de 'gewone' taaltrajecten die we inzetten, dichterbij de werkvloer.”*

Volgens Van Nierop maakt juist die koppeling met de praktijk het verschil: laagdrempelig, direct toepasbaar en ingebed in het werk. Het verkleint de kans op misverstanden én vergroot de veiligheid op de werkvloer.

Groenord Cleaning Services: aandacht als medicijn

Waar grote organisaties vaak met structurele taalprogramma's werken, draait het bij kleinere bedrijven meer om persoonlijk contact. Bij Groenord Cleaning Services kent directeur Daan Plasmeijer elke nieuwe medewerker binnen een maand. Het ziekteverzuim is er opvallend laag – minder dan 2% – en langdurig verzuim komt niet voor. *“Het valt of staat met aandacht,”* zegt hij. *“Als iemand het moeilijk heeft, koppel je diegene aan een collega om mee te praten. Je merkt dat mensen dan echt opbloeien, ook in hun taal.”*

Naast persoonlijke aandacht spelen ook familiebanden een rol. Het taalverschil tussen ouders en hun kinderen – die vaak vloeiend Nederlands spreken – vormt voor veel medewerkers een sterke motivatie om zelf een cursus te volgen. Ontwikkeling is daarmee niet alleen een zakelijke investering, maar ook een persoonlijk doel dat het dagelijks leven raakt.

Bij 1nergiek gaan welzijn en communicatie hand in hand

Ook bij schoonmaakbedrijf 1nergiek zien ze dat aandacht voor de mens achter het werk minstens zo belangrijk is als vakinhoudelijke ontwikkeling. HR-manager Daniëlle Bal merkt dat taalbarrières vaak tot misverstanden leiden, bijvoorbeeld bij ziekmeldingen of contracten, wat spanning kan veroorzaken. Daarom zet ze in op persoonlijke gesprekken, trainingen voor leidinggevenden en het aanbieden van taalcursussen. *“Persoonlijke aandacht is het allerbelangrijkste, in welke taal dan ook.”*

Om nieuwe medewerkers een zachte landing te geven, wordt veel aandacht besteed aan ontvangst en begeleiding. *“Wanneer iemand de taal niet goed beheerst, voelt het lastiger om echt onderdeel van het team te zijn. Het helpt enorm als er iemand is die je wegwijs kan maken.”*

Daarbij blijft 1nergiek zoeken naar manieren om de communicatie verder te verbeteren. Binnenkort introduceert het bedrijf een medewerkersapp. Daarmee kunnen collega's nieuwsbrieven, contracten en andere correspondentie ontvangen in de taal waarin hun telefoon staat ingesteld. *“Hoe fijn is het als je belangrijke informatie ontvangt in een taal die je goed beheerst?”* aldus Bal.

Taalonderwijs bij Zuiver Opleidingen

Simone Heck van Zuiver Opleidingen benadrukt hoe groot de uitdaging is: *“Feit is dat tachtig procent van de schoonmaakmedewerkers in de Randstad geen Nederlands spreekt. Met een taalopleiding kun je mensen écht een stap verder helpen.”* Volgens haar is het bijna een morele verplichting voor schoonmaakbedrijven om hierin te investeren, omdat medewerkers er op zoveel vlakken beter van worden. In hun werk, maar ook privé en in contact met instanties.

Investeren in taal betaalt zich altijd terug

Wat de verhalen van GOM, Asito, Groenord, 1nergiek en Zuiver Opleidingen gemeen hebben, is dat taal altijd verder gaat dan grammatica of woordenschat. Het draait om vertrouwen, veiligheid en verbinding.

Hoewel de aanpak per organisatie verschilt; van buddy-systemen tot persoonlijke gesprekken en van formele taalcursussen tot creatieve oplossingen, is de rode draad helder: investeren in taal en ontwikkeling betaalt zich altijd terug. Het verhoogt de veiligheid, versterkt de binding met het bedrijf en vergroot het zelfvertrouwen van medewerkers.

Zoals Daan Plasmeijer het kernachtig verwoordt: *“Je ziet mensen groeien. In hun werk, maar vooral in wie ze zijn. Dat is misschien wel de grootste winst.”*