

Straat in, straat uit

Hoe kun je als migrant beter inburgeren dan al werkenderwijze de straten van je stad te leren kennen? Kun je nog niets lezen? Dan bezorg je ongeadresseerd reclamewerk. Ken je al wel die Nederlandse letters? Dan kun je de krant bezorgen. Nog een stapje hoger op de ladder en je wordt echt postbode. TNT Post is er al in geslaagd een structureel beleid voor Nieuwe Nederlanders op te zetten. De *pilotcursus* 'Taal op de werkvloer' krijgt waarschijnlijk een landelijk vervolg. Ideeetje voor de krantenbedrijven? En voor de distributiebedrijven van het huis-aan-huis reclamedrukwerk?

Door Astrid van Unen. Fotografie door Anne Hamers

Postbode George Samani is 48 jaar en loopt al bijna tien jaar door de straten van Amsterdam.

“Ik verstond heel goed Nederlands, maar spreken was een probleem.” George Samani is 48 jaar en loopt al bijna tien jaar door de straten van Amsterdam. Als postbode wel te verstaan. Hij komt uit Ghana, maar woont al sinds 1990 in Nederland. De beheersing van de Nederlandse taal liet desondanks te wensen over. TNT Post benaderde hem met de vraag of hij deel wilde nemen aan de cursus ‘Taal op de werkvloer’. Samani was meteen enthousiast, vertelt hij nu in bijna vloeiend Nederlands. “Het is vooral goed voor mezelf om beter Nederlands te spreken. Als je de taal goed beheerst, dan kun je beter naar een andere baan solliciteren, maar ook een andere cursus volgen.” Hij krijgt een keer per week drie uur les. Elke week worden de cursisten met praktijkopdrachten naar huis gestuurd. Samani moet een spreekbeurt voorbereiden over een typisch Nederlands onderwerp. Hij moet zich verdiepen in zaken als veiligheid op kantoor, functioneringsgesprekken, solliciteren en de betekenis van een cao. Ook moet hij collega’s interviewen. Buiten het bedrijf moet hij onderzoek doen naar onderwerpen als zwangerschap, euthanasie of abortus. “Ik vind het leuk, omdat ik er heel veel van leer. Zo leer ik de Nederlandse maatschappij beter kennen. Ik wist bijvoorbeeld niet dat Nederland het eerste land was met een wetgeving rondom euthanasie. Sommige cursisten vinden dit moeilijke onderwerpen vanwege hun religie. Daar hebben we dan flinke discussies over.” De Nederlandse taal blijft niet beperkt tot het leslokaal. De cursisten worden aangemoedigd regelmatig naar een Nederlandse soapserie te kijken. “Dus nu kijk ik af en toe naar Goede Tijden, Slechte Tijden. Is best leuk hoor. Maar liever kijk ik naar Eén Vandaag of Netwerk. Die rubrieken vind ik interessanter. Ik lees ook de kranten om mijn taal te verbeteren.” Samani wil meer cursussen gaan doen. In Ghana was hij handelaar in im- en exportproducten. Hij deed er een cursus fotojournalistiek en wil die hobby in Nederland graag voortzetten. Een fotografie cursus ligt met de beheersing van de Nederlandse taal eerder binnen de mogelijkheden. Hij wil ook verder groeien binnen de TNT Post, want hij vindt het een goede werkgever. “Er zijn ook altijd vacatures. Als ik een opleiding of cursus binnen het bedrijf kan volgen, zal ik dat zeker doen. In december is deze cursus afgerond, maar dan wil ik verder leren. Ik hoop ook dat de gemeente Amsterdam met een cursusaanbod komt. Dat is een goede investering in de mensen. Mijn inkomen is laag en ik heb ook nog een gezin te onderhouden. Dan zijn cursussen al snel te duur.”

Als een nieuwgeborene

Een cursist van het eerste uur heet Sadi Ercigoz. Hij is dertig jaar, is in 2000 vanuit Turkije naar Nederland gekomen om te trouwen met een

Inburgeren als postbode



Samani wil verder groeien binnen de TNT Post, want hij vindt het een goede werkgever. "In december is de cursus 'Taal op de werkvloer' afgerond, maar dan wil ik verder leren."

Turkse Nederlandse en werkt alweer vijf jaar bij de Pakketservice van TNT Post in Amsterdam. "Ik ben wel vanaf het begin met Nederlandse taallessen bezig geweest, maar het was moeilijk om te communiceren", zegt Ercigoz. "Ik voelde me als een nieuwgeborene, zoals een baby die de taal moest leren. In 2001 werd ik vader en kreeg ik via een uitzendbureau een baan bij TNT Post."

In Turkije werkte hij als verpleegkundige, maar zijn kennis van de Nederlandse taal was onvoldoende om hier hetzelfde vak uit te oefenen. "Ik ben nu aan het onderzoeken wat ik moet doen om mijn diploma te veranderen naar Nederlandse maatstaven. Daar heb ik ook de Nederlandse taal en kennis van de vaktermen voor nodig."

Vorig jaar had Ercigoz een functioneringsgesprek met zijn leidinggevende. Daarin gaf hij aan zijn Nederlands te willen verbeteren. Drie maanden later benaderde zijn werkgever hem of hij wilde deelnemen aan de pilotcursus "Taal op de werkvloer". "Daar heb ik meteen ja op gezegd. "Na acht maanden kreeg hij met veertien andere cursisten in juli van dit jaar zijn diploma uit handen van de Amsterdamse wethouder Aboutaleb. "Tijdens de cursus heb ik geleerd over alles wat je in het leven in Nederland tegenkomt, zoals politie, ziekenhuis, buurthuis of aangifte doen. Ik vond de cursus leuk, maar moeilijk, want ik moest ook nog werken en voor mijn kind zorgen. Bij TNT Post werk ik 62 uur per maand. Daarnaast had ik twee keer per week drie uur les en een heleboel huiswerk. Ook extra opdrachten voor de praktijk."

Een aantal opdrachten mochten ook onder werktijd gedaan worden. Zoals een collega en kaderlid van de ABVAKABO FNV interviewen over de vakbeweging. Alle vijftien cursisten waren zogenoemde oudkomers met een vast contract bij TNT Post. Zij kregen een taalmaatje toegewezen die hen hielp bij het huiswerk. TNT Post beschouwt dit als een van de bijzondere aspecten van de cursus. De taalmaatjes zijn autochtone collega's van de cursisten. "Hierdoor wordt het taalonderwijs op maat gesneden en werkt de inburgering tweezijdig", aldus TNT Post.

TNT Post presenteert zich als één van de pioniers op het gebied van duale trajecten. Het bedrijf was in 2001 het eerste Nederlandse bedrijf dat medewerkers van allochtone afkomst een arbeidscontract met een inburgeringscursus aanbood. De cursus 'Taal op de werkvloer' is vorig jaar opgezet in samenwerking met de gemeente Amsterdam en het ministerie van Justitie. De inhoud is gekoppeld aan de nieuwe Wet Inburgering, die waarschijnlijk in januari 2007 ingaat.

Iemand die nauw bij de opzet betrokken is, is Mohamed el Achkar,

change manager diversity bij TNT Post. "We geven al heel lang Nederlandse taalcursussen aan onze medewerkers", zegt El Achkar. "Tien jaar geleden hadden we Taalwerk. Later begonnen we een inburgeringstraject voor nieuwe postbodes en medewerkers in het sorteercentrum. Vorig jaar zijn we een pilot gestart met 'Taal op de Werkvloer' in Amsterdam. Nu zijn we aan het kijken of we het kunnen uitrollen."

Aangepaste roosters

TNT Post heeft zo'n 10 procent allochtonen in dienst, afkomstig van meer dan vijftig nationaliteiten. In het sorteercentrum brieven in Amsterdam ligt dit percentage zelfs op 35 procent. "We hebben dus een interculturele werkvloer", zegt El Achkar. "Taal is heel belangrijk voor de prestaties op het werk. Beter communiceren is dus ook in ons belang. Daarnaast nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door een bijdrage te leveren aan de beheersing van de Nederlandse taal. Dat is zeker ook een verantwoordelijkheid van de overheid. Maar wij hebben veel mensen in dienst en daarvoor zijn wij verantwoordelijk. We ontwikkelen speciaal beleid voor de plekken waar het knelt."

TNT Post heeft al een aantal goede voorbeelden in huis. In de sorteercentra brieven en pakketten in Amsterdam zitten managers die actief zijn met diversiteit. Ze zijn actief in de buurt en kijken naar andere doelgroepen. "Ze zijn al jaren heel goed bezig. Tijdens de ramadan worden roosters aangepast. We hebben gebedsruimtes waar moslims tijdens de ramadan kunnen bidden. Het zijn zaken die de sfeer maken en daarin is taal heel belangrijk. Anders krijg je geen eenheid op de werkvloer. Mensen moeten goed met elkaar samenwerken en zich op hun gemak voelen."

De cursus richt zich alleen op oudkomers, omdat nieuwkomers inmiddels de taal moeten hebben geleerd in het land van herkomst. "Ons traject is gericht op de huidige medewerkers", zegt Mohamed el Achkar. "Mocht Nederlandse taal nodig zijn, dan bieden we een cursus aan. Na de evaluatie van de pilot gaan we verder kijken. Afspraken met alle Nederlandse gemeenten is vrij omslachtig, omdat ieder een eigen beleid heeft. Dat kost veel tijd en energie. Ik wil het liefst iets landelijks opzetten, maar samenwerking sluit ik niet uit."

Het feit dat de twee geïnterviewde medewerkers die TNT's taalcursus hebben gevolgd eventueel een andere baan ambiëren vindt El Achkar niet zo'n groot probleem. "Taal is één van de oorzaken waarom de doorstroom naar hogere functies bij allochtonen stagneert. Een van onze



aandachtspunten is: hoe deze doelgroep extra bagage te geven om door te stromen. Daar speelt taal een rol in, maar ook managementvaardigheden en assertiviteit. Dan lopen we inderdaad het risico dat ze elders aan de slag gaan, maar misschien ook niet. Soms komt dat ook goed uit. Bij onze sorteercentra voor brieven is een reorganisatie aan de gang. We willen daar mensen ook stimuleren een baan buiten het bedrijf te vinden."

Idealistisch streven

Een rondgang langs de (regionale) dagbladconcerns Wegener, NDC/VBK en PCM leert dat daar niet of nauwelijks speciaal beleid bestaat rondom allochtone bezorgers die nog moeten inburgeren. "Bij het werven van bezorgers maken wij geen onderscheid tussen ras, geloof of nationaliteit", zegt Holga Bakker, woordvoerder van NCC/VBK, die Noord-Nederlandse dagbladen uitgeeft. "We voeren geen speciaal beleid om allochtonen met voorrang aan te nemen." Het bedrijf telt zo'n 10 procent allochtone bezorgers. Pieter Kuijt, woordvoerder van PCM, vertelt dat er plannen lagen om via de Stichting Lezen en Schrijven, door PCM opgezet, een taalcursus voor bezorgers te ontwikkelen. Nu is PCM in fusiebespreking met De Telegraaf over de distributie en ligt dit plan even in de ijskast.

In Den Haag en Amsterdam was een distributeur van ongeadresseerde post al wel een eind op weg. Het bedrijf heette Kango de Bezorgers, dat tot januari van dit jaar zelfstandig functioneerde, maar inmiddels is overgenomen door Interlanden, een dochter van Deutsche Post. "Bij Kango werkten zo'n 150 mensen, waarvan twintig nieuwkomers", vertelt Johan van den Ende, voormalig directeur van Kango en nu projectleider bij Interlanden. "We hadden het beleid: nieuwkomers die willen integreren in de maatschappij zijn welkom. Integreren gaat gemakkelijker via een baan als Hopper, zoals we de huis-aan-huisbezorger noemen. Het zijn professionele bezorgers, een variant op de bekende postbode. Alleen bij ons volstaat het om iemand een plattegrond te geven." Het aannamebeleid bij Kango was volgens Van den Ende altijd gericht op de blanke pit: iemand moest een goede moraal hebben. "Je moest op 'm kunnen bouwen. Hij moest Nederlands kunnen verstaan en spreken en kunnen fietsen. Die eisen hebben we verruimd naar het Engels. Primair vanuit een idealistisch streven. Want de taalbarrière blijft een probleem. Ze komen van allerlei culturen en landen. Afrikanen spreken meestal al Engels als ze hier komen en leren daardoor sneller Nederlands. Polen hebben vaak een blanke pit, maar hebben moeite om het Nederlands onder de knie te krijgen."

Kango de Bezorgers is rond de tafel gaan zitten met uitzend- en integratiebureaus. "Het taalprobleem bleef, maar we zetten taalgenoten bij elkaar. De Franstaligen, de Engelstaligen, de Polen. Dan was er altijd wel eenje die beter Nederlands sprak en kon vertalen voor de anderen. Maar



"Ik verstond heel goed Nederlands, maar spreken was een probleem."

in de praktijk bleven communicatiestoornissen een rol spelen, waardoor er fouten werden gemaakt. Bijvoorbeeld: er werden gebieden twee keer gelopen of juist helemaal niet. Afspraken over tijdstippen liepen mis."

Interlanden heeft het concept niet overgenomen, maar kijkt er wel serieus naar. Alleen heeft het bedrijf voor het Kango-deel een personeelsstop ingesteld. Op dit moment hebben vijf van de twintig allochtonen die bij Kango in dienst waren een vast contract bij Interlanden. "Het heeft dus wel z'n vruchten afgeworpen", vindt Van den Ende. "Maar er is best een groot verloop, ook vanuit de mensen zelf. Sommigen hebben moeite met acclimatiseren. Die gaan dwalen, zich schuldig voelen, denken dat ze de operatie frustreren. En nemen ontslag. Het blijft een nobel streven, maar het had succesvoller kunnen zijn als de overheid had meegeholpen. Bijvoorbeeld met een collectieve afspraak over een versnelde inburgeringscursus. Dat werkt extra motiverend voor de nieuwkomers."

www.tntpost.nl
www.interlanden.nl