

# Wij zetten in op Taal

## *Ambitiedocument*

Welkom bij het ambitiedocument van het Taalakkoord van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Bijna 14% van de werknemers in Nederland heeft moeite met lezen en schrijven. Dat komt neer op zo'n 1,1 miljoen werknemers. Het betreft zowel mensen met een migrantenachtergrond als autochtonen. Vooral laagopgeleiden, maar ook hoger opgeleiden, die moeite hebben met de Nederlandse taal. Circa 9% van de werknemers (740.000) is zelfs laaggeletterd. De gevolgen van deze taalachterstand zijn groot. Zowel in de privé situatie als op de werkvloer.

Wij, ondertekenaars van het Taalakkoord, zien iedere dag hoe belangrijk de beheersing van het Nederlands is voor het werk en het meedoen in de samenleving. Daarom zetten wij ons in voor Nederlands op de werkvloer. Zodat werknemers met een taalachterstand productiever, gezonder, veiliger, met meer plezier kunnen werken, hun vak op hun niveau kunnen uitvoeren en bovendien actiever mee kunnen doen in de samenleving. Taal is de motor, in welke sector je ook werkt. Taal helpt je vooruit.

Door het invullen van dit ambitiedocument kunt u beschrijven wat uw motivatie is om ondertekenaar van het Taalakkoord te zijn en wat uw ambities zijn op het gebied van Nederlands op de werkvloer.

Alvast hartelijk dank voor uw bijdrage.

### **Gegevens**

Bedrijfsnaam: Rijksschoonmaakorganisatie

### **Omschrijving werkzaamheden bedrijf**

Als gevolg van een Kabinetsbesluit worden de schoonwerkzaamheden van alle Rijksoverheidsgebouwen vanaf 1 januari 2016 fasegewijs ondergebracht bij het Rijk. De Rijksschoonmaakorganisatie (RSO) is hiervoor ingericht en zal zich de komende jaren ontwikkelen tot een rijksbreed opererende shared service organisatie op het gebied van facilitaire dienstverlening i.c. schoonmaak.

Na de aansluiting op 1 januari 2016 van het ministerie van Economische Zaken en op 1 juni 2016 de Belastingdienst, werken er inmiddels ruim 500 schoonmaakmedewerkers bij de RSO. Zij werken verspreid over 126 rijksoverheidsgebouwen door het gehele land.

Voor een groot deel van deze schoonmaakmedewerkers is Nederlands niet de moedertaal.

### **Beschrijf hier waarom u zich wilt verbinden aan het Taalakkoord.**

Centraal uitgangspunt van de RSO is het belang van vakmanschap van de schoonmaakmedewerker en de kwaliteit van zijn werk.

De visie van de RSO is:

*De Rijksschoonmaakorganisatie is de schoonmaakdienstverlener van en voor de Rijksoverheid. Samen met andere dienstverleners zetten wij ons elke dag weer in voor een schone, gezonde en prettige werkplek voor de collega's binnen het Rijk. We doen dit vakkundig, klantgericht en kostenbewust. Om kwaliteit te kunnen bieden houden we rekening met de beleving die mensen hebben van hun werkomgeving. Resultaten bereiken we door heldere communicatie met de opdrachtgevers, een collegiale samenwerking tussen onze schoonmaakteams, collega's en partners binnen het Rijk en transparantie over de dienstverlening.*

*De Rijksschoonmaakorganisatie staat voor een duurzame, doelmatige en respectvolle inzet van mensen, materialen en middelen. Het vakmanschap van de medewerkers vormt de basis van onze dienstverlening en binnen de organisatie hebben zij de ruimte om zich hierin verder te ontwikkelen. Als werkgever biedt de Rijksschoonmaakorganisatie haar medewerkers daarbij de zekerheid van een goede, gezonde en plezierige baan.*

Het vakmanschap van de schoonmaakmedewerkers staat voorop. Centraal staat een opleidingsaanbod dat voorziet in de basis(vak-) en taalopleidingen en dat medewerkers met potentie de kans biedt verder te groeien. Opleiden wordt door de RSO gezien als onderdeel van het vakmanschap en als een belangrijk middel om de schoonmaakmedewerkers in staat te stellen hun werkzaamheden goed en volledig uit te voeren.

Om een vakopleiding te kunnen volgen is het noodzakelijk dat schoonmaakmedewerkers de Nederlandse taal beheersen. Zonder taal is er geen communicatie mogelijk. Communicatie tussen schoonmaakmedewerkers onderling is van belang. Het begrijpen van instructies is van belang met het oog op de veiligheid.

Naast het kunnen volgen van een vakopleiding, draagt het beheersen van de Nederlandse taal onder andere ook bij aan betere communicatie met de 'nieuwe' rijkscollega's op de locaties, klantgerichtheid, veiligheid en bredere inzetbaarheid van werknemers. Voor schoonmaakmedewerkers leidt het tot meer zelfvertrouwen, meer plezier in het werk en betere kansen op de arbeidsmarkt. Het is ook een belangrijke voorwaarde om in de samenleving mee te kunnen doen. De RSO wil het beste uit haar schoonmaakmedewerkers halen en dan mag taal geen belemmering zijn.

### **Is uw organisatie al actief (geweest) met taal op de werkvloer en wat was de aanleiding daarvoor?**

Met de schoonmaakmedewerkers, die werkzaam zijn in de EZ-panden, zijn inmiddels startgesprekken gevoerd. In deze gesprekken is ook de opleidingsbehoefte en -noodzaak besproken. Standaardonderwerp daarbij was de

taalvaardigheid van de schoonmaakmedewerker. Een goede beheersing van taal- en andere basisvaardigheden is namelijk van belang in het kader ontwikkeling, brede inzetbaarheid, productiviteit, veiligheid en kwaliteit. Uit inventarisatie van de startgesprekken is gebleken, dat er grote behoefte bestaat aan taalontwikkeling. Dit kan gaan om een training Nederlandse taal of inzet van een taalcoach. De RSO gaat actief verder aan de slag met de organisatie hiervan.

In de komende periode zullen ook startgesprekken gevoerd worden met de schoonmaakmedewerkers die werkzaam zijn in de panden van de Belastingdienst.

### **Hoe heeft uw bedrijf taal op de werkvloer aangepakt en wat heeft deze aanpak opgeleverd?**

Taal is een belangrijk onderdeel van de filosofie van de RSO op leren en ontwikkelen in de organisatie; taal is onderdeel van het werk. Schoonmaakmedewerkers worden gestimuleerd en geënthousiasmeerd om de Nederlandse taal actief te leren op de werkvloer.

De RSO zal/heeft:

- de Taalmeter (stichting Lezen & Schrijven) gaan inzetten om een indicatie te krijgen van het taalniveau van de schoonmaakmedewerkers;
- voor de verschillende categorieën schoonmaakmedewerkers zijn, om invulling te kunnen geven aan het vakmanschap, taalniveaus vastgesteld; voor de schoonmaakmedewerkers taalniveau A2 en voor de objectleiders en meewerkend voormannen/-vrouwen taalniveau B1;
- Nederlandse taaltrainingen inkopen en met het geselecteerde taalbureau afspraken maken over trainingen Nederlandse taal specifiek gericht op de doelgroep van schoonmaakmedewerkers;
- in een pilot in 2016 worden objectleiders en meewerkend voormannen/-vrouwen ingezet als taalcoach. De objectleiders en meewerkend voormannen/-en vrouwen volgen hiervoor een training, waarbij ze geleerd wordt om schoonmaakmedewerkers te begeleiden bij het beter leren lezen en schrijven. In het geval dat een objectleider of meewerkend voormannen/-vrouwen nog niet het taalniveau A2 beheerst, zal voor hem/haar eerst een taaltraining van niveau...naar niveau worden ingezet; In 2017 wordt de pilot geëvalueerd en zal de (verdere) inzet van taalcoaches opnieuw worden bekeken.

**Dit zijn onze ambities.**

### **Nederlands op de werkvloer**

#### **Welke concrete acties gaat u ondernemen om invulling te geven aan het Taalakkoord?**

De RSO blijft ruim aandacht geven aan de taalontwikkeling van de schoonmaakmedewerkers. De taalvaardigheid is een onderwerp van bespreking in de personeelsgesprekken en daar waar nodig wordt ondersteuning cq. begeleiding en/of passende opleidingen geboden.

Op de locaties worden werkoverleggen georganiseerd waarbij Nederlandse taal op de werkvloer als thema wordt behandeld. Het werkoverleg biedt ook de gelegenheid om de Nederlandse taal met elkaar te oefenen.

In de interne en externe nieuwsbrieven van de RSO zal extra aandacht worden gevraagd voor taal op de werkvloer.

Ook wordt in de (Nederlandstalige) voorlichtingsmiddelen van de RSO gebruik gemaakt van begrijpelijke en laagdrempelige teksten en beelden, die aansluiten op het veelal lage opleidings- en taalniveau van de medewerkers. Dit vergt een vertaalslag van veel voorlichtingsmaterialen van de overheid, die zich immers nu primair op hoogopgeleide en taalvaardige beleidsmedewerkers richten.

### **Wat wilt u bereiken met deze acties?**

De RSO wil dat de acties bijdragen aan een betere communicatie van de schoonmaakmedewerkers onderling, met de andere medewerkers van de RSO én met de klant.

Door zoveel mogelijk tijdens kantooruren schoon te maken hebben de schoonmaakmedewerkers direct contact met collega-ambtenaren, het elkaar begrijpen en klantgerichtheid draagt bij aan klantbeleving van de dienstverlening. Daarnaast heeft het beheersen van de Nederlandse taal meerwaarde voor de schoonmaakmedewerkers, doordat het ze meer zelfvertrouwen zal geven, meer plezier in het werk en betere kansen op de arbeidsmarkt.

### **Ambassadeursrol**

Hoe groter het aantal bedrijven en branches dat actief laat zien achter de doelstellingen van het Taalakkoord te staan en er naar te handelen, des te sterker de boodschap. U kunt collega-bedrijven inspireren en stimuleren met uw verhalen en ervaringen. Door deze te delen met anderen en als voorbeeld te dienen voor bedrijven die nog niet Nederlands op de werkvloer voor hun werknemers faciliteren. Dat kan op allerlei wijze. Via het agenderen van taal als een belangrijke werknemersvaardigheid in overleggen met andere bedrijven, uw branchevereniging of in uw regionale contacten. Het kan ook door publicaties op uw website, in lokale kranten, vakbladen, etc.

Ja, ik ga aan de slag om zichtbaarheid te geven aan het Taalakkoord en andere bedrijven te enthousiasmeren voor het Taalakkoord.

### **Hoe gaat u invulling geven aan uw ambassadeursrol?**

De RSO zal zijn stakeholders informeren en betrekken bij taal op de werkvloer, door het onderwerp in overleggen te bespreken en in externe nieuwsbrieven te laten terugkomen. Daarbij zullen wij hen ook informeren over het belang van het werken aan taalvaardigheid en het belang van de ontwikkeling van taal op de werkvloer, om op deze manier nieuwe ambassadeurs voor dit thema te werven. Veel schoonmaakmedewerkers hebben, naast hun aanstelling bij de RSO, (een) contract(en) bij andere (schoonmaak)bedrijven, door ze via de interne nieuwsbrief te informeren over het belang van investeren in de taalvaardigheid van medewerkers zijn zij een netwerkschakel naar andere werkgevers.