



## [1] DIRAFROST

Nederlands leren: een koud kunstje?!

### Visitekaartje

Bedrijf	Dirafrost Frozen Food Industry in Herk-de-Stad (Limburg)
Activiteit	verpakken van diepvriesfruit
Acties	Nederlands op de werkvloer, tijdens de werkuren en aangepast aan het niveau van de deelnemers (2 x 30u) Alfabetisering (10u)
Doelgroep	anderstalige, voornamelijk laaggeschoolde arbeiders
Begeleiding	taaltraining werd gegeven door Elan Languages uit Heusden Zolder
Contactpersonen	Tom Claesen, HR verantwoordelijke bij Dirafrost FFI en Ingrid Vandormael, projectleidster bij Elan Languages

De temperatuur bij Dirafrost in Herk-de-Stad zakt wel vaker ver onder nul. De koelte die er heerst heeft echter niets te maken met de sfeer maar alles met de activiteiten. Dirafrost verpakt diepvriesfruit en vervoert hiermee heel Europa via grote klanten zoals Colruyt, Iglo en McDonalds. De twee hoofdactiviteiten zijn het maken van fruitpurees en het herverpakken van bevroren fruit. Bij het maken van fruitpurees wordt het fruit vermalen tot sap en verpakt in kleine of grote porties tot 1 ton die voornamelijk voor bakkers en ijsroomproducenten bestemd zijn. Daarnaast zijn er de inpaklijnen waar zowel monoprodukten als mixen van verschillend fruit in zakken van 100g tot 2,5kg verpakt worden. Dirafrost heeft nog twee bijkomende activiteiten: het mengen van fruit met sap en het coaten van fruit. Coating kan ook omschreven worden als droogvriezen. Bij dat proces wordt er een laagje poeder gestrooid over het fruit en wordt het fruit terug ingevroren. Dat laagje poeder zorgt ervoor dat het sap in het fruit blijft en zich niet vermengt met andere producten. Dat maakt bijvoorbeeld dat



de slagroom op een taart mooi wit blijft.

“Als je weinig tijd hebt voor taallessen, dan moet je prioriteiten te stellen.”

75 werknemers zorgen ervoor dat dit alles gesmeerd verloopt. In de productieafdeling mengen de arbeiders de vruchten en pakken ze dozen in. De ploegbazen of afdelingsverantwoordelijken staan in voor de lijncontrole en de technische opvolging. Enkele reachtrucks zorgen voor de aanvoer van fruit naar de lijnen en de orderpickers zijn verantwoordelijk voor het klaarmaken van de bestellingen die klanten komen ophalen. Een geheel waarin iedereen goed op elkaar moet afgestemd zijn.



Tom Claesen



Ingrid van Dormael

### Wat was de aanleiding voor de lessen Nederlands op de werkvloer?

**Tom:** ‘De meeste van onze lijnmedewerkers wonen in Luik en zijn van Marokkaanse origine. Zij spreken vlot Frans, maar weinig of geen Nederlands. Ook enkele allochtonen uit deze streek hebben moeite met de Nederlandse taal. Aangezien alle instellingen van machines en alle veiligheids- en hygiënevoorschriften in het Nederlands zijn, zorgde dat soms voor problemen. Als je bijvoorbeeld de foutmelding van de machine niet kan begrijpen, kan je ook geen actie ondernemen, al zou het probleem met één druk op een knop opgelost zijn. Ook gebeurde het wel eens dat de verkeerde fruitnaam werd doorgegeven aan de reachtrucker. Die bracht dan braambessen waar er eigenlijk bosbessen nodig waren. Dat betekent onnodig tijdsverlies. Bovendien praatten de Franstalige medewerkers wel onder elkaar, maar weinig of niet met de Nederlandstalige collega’s. Tijd voor Nederlands op de werkvloer, zo dachten wij! De eerste reeks lessen

kaderde in een diversiteitsplan. De projectontwikkelaars van het ERSV Limburg (Erkend regionaal samenwerkingsverband) wezen ons de weg naar Elan Languages.’

### Hoe pakten jullie het project aan?

**Ingrid:** ‘Voor de start van de opleiding werd het taalniveau van alle door Dirafrost geselecteerde deelnemers gescreend om hun instapniveau te bepalen. Sommigen hadden slechts een beperkte kennis van het Nederlands. Anderen konden zich al behoorlijk uit de slag trekken, maar beheersten niet altijd de woordenschat nodig om in hun professionele situatie goed te functioneren. We spraken ook met de afdelingsverantwoordelijken om na te gaan welke problemen zij in de dagelijkse communicatie ervoeren. Als je maar een beperkt aantal uren de tijd hebt voor taallessen, dan is het erg belangrijk om prioriteiten te stellen. Op basis van de individuele screenings en de gesprekken met de afdelingsverantwoordelijken werden con-

“Omdat het bedrijf in het personeel investeert, doen ze ook beter hun best.”

crete doelstellingen voor de taaltraining bepaald. Sara, de trainster, kreeg een rondleiding in de productie zodat ze een duidelijk beeld had van de handelingen die de arbeiders dagelijks uitvoeren. We werkten met woorden en sleutelzinnen passend bij de situaties die voor de deelnemers essentieel zijn om hun taak naar behoren uit te voeren. We kozen voor een zeer visuele aanpak: werken met foto’s van de verschillende soorten fruit bijvoorbeeld, en het aanleren van de terminologie rond handelingen zoals fruit brengen en dozen weghalen, die ze dan konden inoefenen via rollenspel.

“Ik woon het einde van de les telkens bij, deze betrokkenheid appreciëren ze enorm.”

Tijdens de lessen Nederlands bleek dat enkele mensen moeilijkheden hadden met lezen.



Voor hen werd een aantal uren lees- en schrijfttraining voorzien, ook helemaal aangepast aan wat nodig is voor hun job, zoals veiligheids- en hygiënevoorschriften en de aanwijzingen bij de machines lezen. Deze mensen kregen extra lessen, maar werden niet van de rest van de groep gescheiden voor de lessen Nederlands. We vonden het heel belangrijk dat de groep in zijn geheel samen het traject Nederlands volgde.'

#### Hoe zorg je ervoor dat mensen ook daadwerkelijk het Nederlands gaan gebruiken?

**Ingrid:** 'We leggen de nadruk op het leuke aspect van een taal beheersen: je kan immers dankzij taal contacten leggen met mensen en zo op een aangename manier beter en efficiënter gaan werken. De trainster moedigt de deelnemers tijdens de les via rollenspel en andere oefeningen voortdurend aan om het geleerde in de praktijk om te zetten. Zo bouwen de cursisten vertrouwen op in een veilige omgeving: iedereen doorloopt immers hetzelfde leerproces en een fout maken leidt in de les niet tot vertraging of een pruttelende machine. Daarnaast stimuleren we de cursisten om buiten de les, in hun werksituatie, te oefenen met de Nederlandstalige collega's. Hierover werd dan telkens teruggekoppeld naar de groep: 'Heb je het geprobeerd? Hoe ging het? Wat heb je nog nodig om het de volgende keer nog beter te doen?' Of iemand al dan niet durft te spreken, blijft natuurlijk sterk individueel bepaald: sommige mensen willen eerst perfect een taal beheersen voor ze hun mond durven open te doen, voor anderen is het contact zo belangrijk dat ze spontaan gaan experimenteren – klinkt het niet, dan botst het.'

#### Hoe waren de reacties van de deelnemers?

**Tom:** 'De meeste mensen waren erg enthousiast. Omdat wij als bedrijf in hen investeerden, gingen zij ook beter hun best doen. Elk laatste half uur van een les probeerde ik bij te wonen. Deze betrokkenheid apprecieerden ze enorm: ze konden zien dat wij het echt belangrijk vonden dat ze Nederlands leerden. Elke week hield ik ook een briefing met de lesgeefster waarin kort besproken werd hoe het leerproces zich op de werkvloer vertaalde en waar de prioriteiten voor de komende les lagen. Alle medewerkers die de lessen Nederlands volgden, zijn nog steeds in dienst. Dat op zich is al een mooi resultaat.'

**Ingrid:** 'Het was een zeer gemotiveerde groep die er echt voor ging en ook zichtbaar met plezier naar de lessen kwam. Dat is al de helft van het succes, denk ik.'

**"De betrokkenheid van de afdelingsverantwoordelijken is een grote succesfactor."**

#### Wat is er veranderd op de werkvloer?

**Tom:** 'Als ik vergelijk met 5 jaar geleden, dan is er dag en nacht verschil. Er worden minder fouten gemaakt en de mensen werken beter samen. Vorig jaar, enkele jaren na de eerste reeks lessen, werd een tweede reeks georganiseerd. Dit was nodig om de taalkennis op te frissen en uit te breiden – het is immers onmogelijk om in 30u een taal te leren. Het zou goed zijn om dit jaar opnieuw een reeks lessen te organiseren, maar om budgettaire redenen is dat nu niet haalbaar. Hopelijk volgend

jaar wel, want ik ben er van overtuigd dat deze investering dubbel en dik terugverdiend wordt. Eén van de grote succesfactoren was de grote betrokkenheid van de afdelingsverantwoordelijken. Hun steun en oplettendheid op de werkvloer zijn een basisvoorwaarde voor het welslagen van lessen Nederlands op de werkvloer. Ook zij zijn zeer positief over de resultaten.'



Samuel staat aan de inpaklijn van de fruitpurees, waar hij razendsnel dozen vult. Hij volgde de twee reeksen Nederlands op de werkvloer en is nog steeds erg enthousiast: 'Sara was een heel goede leerkracht. Nederlands is een moeilijke taal, maar nu kan ik al veel beter begrijpen en spreken dan vroeger, zoals wat ik precies moet doen.' Samuel woont in Herk-de-Stad en zijn zoon en dochter gaan er naar school. Hij kan zijn Nederlands dus ook in zijn thuissituatie goed gebruiken. Hij is erg nieuwsgierig en voor ik het weet is hij mij aan het interviewen, in perfect Nederlands.



#### Tip

De betrokkenheid van de bedrijfsleiding en eerste lijnsverantwoordelijken bij de cursus Nederlands op de werkvloer is cruciaal. Als cursisten voelen dat hun inspanningen gewaardeerd worden, gaan ze dat vertrouwen ook teruggeven aan het bedrijf. Houd de verwachtingen echter voldoende realistisch, tenslotte zijn 30 à 45 uren taalles weinig! Denk daarbij eens aan jezelf: hoe lang doe jij er zelf over om een nieuwe taal onder de knie te krijgen?