Aafje Hulpthuis

Thuiszorgorganisatie Aafje Hulpthuis biedt, in samenwerking met Stichting Lezen en Schrijven, het Da Vinci College, Sagènn Educatie en NL Educatie, sinds 2018 taalcursussen aan haar medewerkers aan. Hiermee investeert Aafje Hulpthuis in hun persoonlijke ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. De medewerkers uit de drie BAR-gemeenten, de zeven Drechtsteden en Rotterdam verbeteren tijdens de taalcursus hun schriftelijke, mondelinge en digitale vaardigheden. Door een betere taalbeheersing kunnen zij hun werk beter uitvoeren, met name communiceren met klanten en collega's en werken met het interne digitale systeem. Hiermee geeft Aafje Hulpthuis invulling aan maatschappelijk ondernemen en het werken aan een taalvriendelijke organisatie.

Doelstelling

Minimaal aan 10 procent van de uitvoerende huishoudelijk medewerkers van Aafje Hulpthuis gesubsidieerde taalcursussen aanbieden om met taalverbetering hun persoonlijke ontwikkeling en tevredenheid te bevorderen.



Beoogd resultaat

Een hogere medewerkerstevredenheid (de werkgever biedt ontwikkelingsmogelijkheden). Een makkelijker doorstroming van medewerkers die tegen fysieke beperkingen aanlopen (meer arbeidsmogelijkheden door een taaldiploma wanneer fysiek zwaar werk niet langer gaat). Een lager ziekteverzuim (medewerkers met een flinke taalbeperking raken minder in een isolement). Op deze manier geeft

Aafje Hulpthuis invulling aan maatschappelijk ondernemerschap.

Aanpak

Aafje Hulpthuis was medeondertekenaar van het Taalakkoord voor werkgevers, dus het onderwerp stond op de agenda. Maar de daadwerkelijke aanleiding vormde het feit dat de backoffice veel telefoontjes kreeg, terwijl het interne digitale systeem nauwelijks werd gebruikt. Op het medewerkersportaal van Aafje Hulpthuis staan planningen, berichten en alle andere communicatie met de werkgever. Veel medewerkers bleken het lastig te vinden hiermee te werken.

Om binnen de organisatie draagvlak te creëren én om de precieze scholingsvragen helder te krijgen, zijn twee workshops verzorgd voor de directie, de afdeling HRM en backofficemedewerkers. Deze sessies hebben het bewustzijn en enthousiasme doen groeien en input voor de trainingen opgeleverd.

Aafje Hulpthuis zette vervolgens, in samenwerking met Leren en Werken en Stichting Lezen en Schrijven, taalscholing op maat op voor hun eigen medewerkers. De ontwikkelde taalcursus bestaat uit dertien lessen van drie uur per week. Het Da Vinci College biedt de training aan in Dordrecht en de BAR-gemeenten, voor Rotterdam is NL Educatie de uitvoerende partner. Sagènn Educatie is in 2019 aangehaakt en voert de cursus in de Drechtsteden uit. Alle deelnemers volgen de cursus op vrijwillige basis en hebben een basismeter ingevuld en een intakegesprek gehad. Op deze manier is het mogelijk om te bepalen hoe zij het beste geholpen kunnen worden.

Opbrengsten

- Bijna 100 **werknemers uit diverse gemeenten** (BAR, Drechtsteden en Rotterdam) **hebben deelgenomen** aan het ontwikkelde trainingsaanbod.
- Er zijn zelfs medewerkers **doorgegaan naar een leerwerktraject** om naar een andere functie te kunnen doorstromen.
- De werkgever bood de medewerkers, door hen uit te plannen, de gelegenheid om de cursussen onder werktijd te doen. Dit zorgde voor meer **verbinding met en loyaliteit aan het bedrijf**.
- Het project leidde tot meer **sociale ontmoeting tussen collega's**, wat voor Aafje Hulpthuis een stimulans was om de aanpak te continueren. Medewerkers doen hun werk vaak geheel zelfstanding, waardoor zij normaal gesproken weinig contact met collega's hebben. De connectie met collega's binnen het project werd positief gewaardeerd.
- Het **interne digitale systeem werd veel beter gebruikt**. Dit kwam de werkprocessen ten goede.

- In vervolg op de taaltrainingen is Aafje Hulpthuis verdergegaan met **nieuwe projecten** gericht op taal, bijvoorbeeld in de sfeer van de interne communicatie. Ook is in sommige gevallen het niveau verlaagd naar B1.

Succesfactoren

- **Benoem een interne ambassadeur**, een medewerker die collega's stimuleert om mee te doen. Het werken met een interne ambassadeur in Dordrecht heeft goed gewerkt. In Rotterdam, waar men later startte, werd een ambassadeur gemist. Voor 2020 zijn twee nieuwe ambassadeurs aangetrokken.
- Genereer **media-aandacht**. Het project kreeg veel aandacht in de media, dat gaf een positieve uitstraling op de organisatie. Deze media-aandacht bleek een factor bij de formulering van de ambitie om de aanpak te verduurzamen.
- Zorg voor **draagvlak op directieniveau**. De visie van de directie en het MT op de gewenste omgang met het personeel is belangrijk bij de ontwikkeling van de aanpak. Daartoe werden twee sessies georganiseerd. Als het draagvlak op dat niveau er is, communiceer dan zo breed mogelijk en laat iedereen aanhaken.
- **Werk samen met diverse partijen**, die ieder hun eigen expertise inbrengen. Dit heeft geleid tot een mooi aanbod dat goed aansloot bij vragen en behoeften van werkgever en werknemers, waardoor het ook enthousiast is ontvangen door de deelnemers.
- Organiseer **activiteiten die laaggeletterdheid op een leuke manier op de kaart zetten**, zoals een dictee en een taalcongres voor medewerkers.

> Ik vind het fijn dat ik deze cursus kan doen met collega's. Ik wil graag beter worden in gesprekken voeren met klanten en beter leren begrijpen wat ik lees. Tijdens de taallessen wil ik ook graag beter de computer en mobiele telefoon leren gebruiken.
>
> *– Deelneemster aan de taaltraining van Aafje Hulpthuis*

Toekomst

Aafje Hulpthuis heeft de ambitie om toe te werken naar een structurele aanpak gericht op duurzame inzetbaarheid. Gezocht wordt naar de juiste strategie om de betrokkenheid van medewerkers vast te houden en naar mogelijkheden voor structurele financiering, zodat deze niet geheel afhankelijk is van tijdelijke subsidies. Voor 2020 is

intern meer menskracht vrijgemaakt door de zogenoemde ‘vliegende-keep-planners’ en de opleidingscoördinator meer te betrekken in het proces van de werving van deelnemers en verbreding van draagvlak binnen de organisatie.