

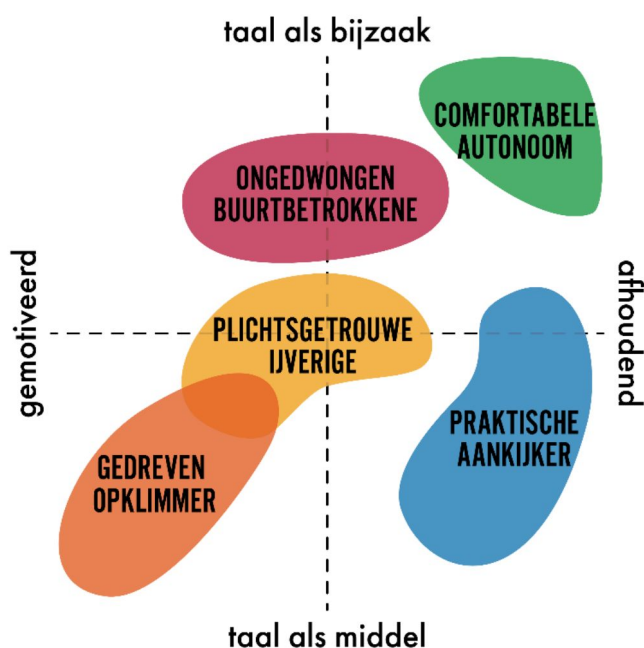
Even voorstellen - de NT2-persona's

“Veel trainingen gaan over herkennen van laaggeletterden en waarom het belangrijk is ze door te verwijzen. Maar juist het stuk ertussen is zo belangrijk: hoe bespreek je dat nou, hoe motiveer je ze, en hoe zorg je dat het ook niet alleen bij gesprekken blijft. Iedereen denkt dat je dat vanzelf gewoon kan, maar dan stap je net over het belangrijkste heen.”

Deze quote komt van een professional die werkt met laaggeletterden; een diverse doelgroep die niet altijd makkelijk te herkennen, benaderen en motiveren is. Voor de gemeente Den Haag heeft Lost Lemon Lab laaggeletterden in het stadsdeel Laak in kaart gebracht. In dit [onderzoek](#) ontwikkelden we binnen de doelgroep laaggeletterden vijf persona's voor wie Nederlands de tweede taal is (NT2). In dit blog introduceren we deze persona's. Dat doen we aan de hand van samengestelde verhalen van NT2-ers die we hebben geïnterviewd.

Het assenstelsel

NT2-ers hebben niet allen dezelfde houding tegenover het leren en gebruiken van de Nederlandse taal. De verschillende houdingen visualiseren we in onderstaand assenstelsel. De horizontale as geeft weer hoe gemotiveerd iemand is om Nederlands te leren. Een deel van de NT2-ers is sterk gemotiveerd om zichzelf te ontwikkelen en te leren. Anderen zijn daar meer afhoudend in; zij zien de noodzaak niet of willen dit liever niet. De verticale as geeft weer hoe de persona's denken over de functie van taal. Voor sommigen is de Nederlandse taal een bijzaak; iets wat zij toevallig meekrijgen in het contact met buurtbewoners of op het werk. Wél zouden ze het misschien handig vinden om te kunnen praten met Nederlandse burens of collega's en brieven te begrijpen. Anderen gebruiken taal als middel om concrete doelen te bereiken; zij zien taal als iets wat zij nodig hebben om vooruit te komen.



Mensen uit de doelgroep zijn niet één op één te plaatsen in een persona. Ze hebben vaak aspecten van meerdere persona's. Ook kunnen laaggeletterden over de jaren heen verschuiven van één

persona naar de andere, bijvoorbeeld door een verandering in hun leven. Om een paar voorbeelden te noemen: als de *Gedreven Opklimmer* lang moet zoeken naar passend aanbod op zijn niveau, kan hij gedemotiveerd raken en richting de *Praktische Aankijker* verschuiven. De *Ongedwongen Buurtbetrokkene* kan bij goede leerervaringen verschuiven naar de *Gedreven Opklimmer*.

Gedreven Opklimmer

Amina is ambitieus en wilde onmiddellijk de taal leren toen ze naar Nederland verhuisde. In haar eigen land heeft zij een opleiding afgerond en had ze een goede baan.

“Mijn diploma is hier wel geldig, maar doordat ik nog onvoldoende Nederlands spreek kan ik nog niet aan het werk.”

Amina begon haar zoektocht naar taallessen bij de bibliotheek, waar ze werd doorgestuurd naar een andere locatie van de bieb. Via een bezoeker hoorde ze toevallig dat het buurthuis ook taallessen aanbiedt. Ze besloot daar lessen te volgen. De taaldocent in het buurthuis vertelde haar welke formele taalschool goed bij haar zou passen.

“Ik blijf naar de lessen in het buurthuis komen, ook al heb ik eigenlijk een hoger niveau nodig. Maar zo kan ik blijven oefenen.”

Na anderhalf jaar vond Amina eindelijk passend taalaanbod.

Je helpt Amina door haar een overzicht van het lokale taalaanbod te geven, zodat zij snel taallessen vindt die passen bij haar manier van leren.



Plichtsgetrouwe IJverige

Mikolaj heeft een druk en gestructureerd leven, waarin weinig ruimte is voor taallessen. Hij werkt 5 dagen per week in de tuinbouw en zorgt daarnaast voor zijn kinderen. Door zijn wisselende werkrooster is deelname aan taallessen lastig.

“Uiteindelijk kreeg ik wel wat taallessen via mijn werk aangeboden. Doordat ik dan erg moe was, viel het niet mee om nog te leren. In alle eerlijkheid: als ik al de tijd zou hebben, dan ontbreekt het me aan energie. Aan het einde van de dag zit mijn hoofd vol. Er kan dan echt niets meer bij. Ik moet even bijkomen. Het is lastig om naar taallessen te gaan met werk en kinderen.”

Het zou Mikolaj helpen als zijn werkgever de lessen in de ochtenduren aanbiedt, wanneer hij nog energie heeft. Of als er kinderopvang mogelijk is tijdens de taallessen.

Ongedwongen Buurtbetrokkene

Gamze is sociaal en behulpzaam, en voelt zich thuis in de wijk. Ze zorgt voor haar twee kinderen en is daarnaast actief in de buurt. Ze gaat vaak naar het buurthuis en volgde al fietslessen toen ze via een vriendin hoorde dat er ook taallessen worden aangeboden.

“Mensen komen hier graag omdat het er gezellig is. De sfeer is goed. We zijn een beetje familie van elkaar.”

Voor Gamze is het buurthuis een vertrouwde plek. Als bekenden zeggen dat de taallessen bij haar past en het er gezellig is, wil ze het wel een keer proberen. Gamze vindt het fijn dat de lessen laagdrempelig en persoonlijk zijn:

“We leren in de groep veel van elkaar. De juf legt alles uit, we oefenen met situaties uit het echte leven. Ze kan alles beantwoorden. Niet alleen over de les, maar je kan ook met haar praten over persoonlijke dingen. Als ze geen antwoord weet, weet ze wel waar het antwoord wel is. Soms is het al fijn om er even over te kunnen praten.”

Gamze heeft baat bij sleutelfiguren uit haar sociale netwerk die haar stimuleren om mee te doen met taalactiviteiten in de buurt.

ONGEDWONGEN BUURTBETROKKENE

“HET IS FIJN DAT ALLES OP EÉN PLEK IS. EN DE MENSEN ZIJN GEZELLIG!”

**SOCIAAL
PLAATSGEBONDEN
BEHULPZAAM
INFORMEEL
ACTIEF**

taal als bijzaak
taal als middel

gemotiveerd
plezierig

GO OB CA
PIJ PA

Deze NT2 persona is gemaakt in opdracht van gemeente Den Haag.
© Lost Lemon 2019

LOST LEMON

PRAKTISCHE AANKIJKER

“MIJN DOCHTERS WERELD WORDT GROTER EN ZO WORDT OOK MIJN WERELD GROTER.”

**BEHOUDEND
ONBEVANGEN
IN HET HIER EN NU
CONCREET
REACTIEF**

taal als bijzaak
taal als middel

gemotiveerd
plezierig

GO OB CA
PIJ PA

Deze NT2 persona is gemaakt in opdracht van gemeente Den Haag.
© Lost Lemon 2019

LOST LEMON

Praktische Aankijker

Toen Desi naar Nederland kwam, werkte ze bij bedrijven waar Engels werd gesproken:

“Het idee was dat ik hier 6 maanden zou blijven. Toen ik zwanger raakte, werd ik huismoeder en bleek dat ik langer zou blijven. Mijn dochter werd steeds een stukje ouder en haar wereld groter. Mijn wereld werd daardoor ook groter: Toen mijn kind naar de basisschool ging, merkte ik dat ze steeds vaker hulp nodig had met huiswerk, maar doordat ik de taal niet sprak kon ik haar niet goed helpen. Uiteindelijk ben ik vrijwilligerswerk gaan doen in de buurt; daar ben ik bewust bezig met de Nederlandse taal.”

Je helpt Desi door haar over concrete obstakels te vertellen die ze kan tegenkomen als ze de taal niet goed kent.

“Mijn vriendin heeft ook verteld: hoe groter je kinderen worden, hoe meer ze te vertellen hebben, dus hoe meer je moet kunnen begrijpen.”

Praktisch aanbod dat hierop aansluit past goed bij Desi, zoals leren om te solliciteren in Nederland, of leren je kind te helpen met huiswerk.

Comfortabele Autonoom

Youssef is al lang in Nederland, maar heeft nooit goed Nederlands leren spreken. In het begin kreeg hij wel taalles, maar hij was het Nederlandse alfabet niet gewend en haakte al snel af:

“Ik kende de letters niet en de woordjes niet. Je begint met het alfabet, maar na 1 of 2 maanden kon ik nog steeds niks. Ik woon in een Arabische buurt, daar vroegen ze me niet om taalles. Als je met iedereen Arabisch kan praten, heb je er geen last van. Brieven van de gemeente vertaal ik met google translate of geef ik aan mijn dochter. Als ik het echt niet snap, ga ik naar een servicepunt waar ze me helpen met vertalen.”

Youssef is moeilijk te bereiken omdat alles voor hem geregeld is. Maar hoe langer hij in Nederland is, hoe meer hij merkt dat de dingen hier anders zijn dan in zijn thuisland. Zijn leven zou een stuk makkelijker worden als hij aanbod krijgt waarmee hij leert hoe de Nederlandse maatschappij werkt; bijvoorbeeld over het schoolstelsel of de gezondheidszorg. Soms is het werken aan taal een voorwaarde voor hulp of (financiële) voorzieningen, waardoor Youssef er toch opnieuw mee aan de slag gaat.

Meer weten?

Wil je nog meer weten over de NT2 persona's, hun levenshouding, doelen en motivaties, ideeën over hoe ze gemotiveerd kunnen worden, vindplaatsen, valkuilen en kansen? Wil je meer weten over het onderzoek of sparren over het bereiken en motiveren van laaggeletterden met passend taalaanbod? Of ben je geïnteresseerd in onze persona boekjes? Neem dan contact met ons op via lab@lostlemon.nl.

The infographic features a green header with the title 'COMFORTABELE AUTONOOM'. Below it, a speech bubble contains the quote: 'ALS IK IETS NIET GOED BEGRIJP DAN HELPT MIJN STUDERENDE DOCHTER DAARMEE'. The central text describes the persona as 'EIGEN CIRKEL', 'ONTWIJKEND', 'UITBESTEDER', 'VASTHOUDEND', and 'ALLES IS GEREGLD'. To the right is a line drawing of a man in a white thobe with his arms crossed. At the bottom left is a diagram with four overlapping circles labeled 'GO', 'OB', 'PIJ', and 'PA'. The diagram is annotated with 'taal als bijzaak' at the top, 'taal als middel' at the bottom, 'gemotiveerd' on the left, and 'prijpproxy' on the right. At the bottom right, it states: 'Deze NT2 persona is gemaakt in opdracht van gemeente Den Haag, © Lost Lemon 2019' and includes the 'LOST LEMON' logo.