

VERSLAG VAN ONLINE SESSIE VAN SCHAKELPUNT LANDELIJKE WERKGEVERS
OP 15 APRIL 2021

➔ Themabijeenkomst Elkaars Taal Spreken Weg met wollig

Introductie

Begrijpen contactpersonen van arbeidsmarktregio's en werkgevers elkaar eigenlijk wel goed? Ontstaan er door jargon en omslachtig taalgebruik geen misverstanden? Kortom, spreken zij elkaars taal? Dit thema stond centraal tijdens de videobijeenkomst Weg met wollig op 15 april 2021. Hieraan deden contactpersonen van werkgevers en arbeidsmarktregio's mee.

Ontwikkelingen bij het Schakelpunt

De aftrap wordt verricht door Inge Willems, sinds 1 januari coördinator van het Schakelpunt Landelijke Werkgevers. Zij vertelt dat de dienstverlening wordt voortgezet maar per 1 juli de naam verandert in Landelijk Werkgeversservicepunt Gemeenten (LWSPG). "Hiermee sluiten wij aan bij de gewijzigde SUWI-regelgeving. De intentie is om alle werkgeversservicepunten dezelfde soort naam te geven, dus ook de landelijke."

Het Landelijk Werkgeversservicepunt Gemeenten zal via een eigen website en een eigen pagina op LinkedIn te vinden zijn. De arbeidsmarktregio Noordoost-Brabant gaat als gastheer van het LWSPG optreden. Het is puur een hostfunctie, benadrukt Inge. "Wij zijn en blijven er voor alle regio's in Nederland."

Er zitten momenteel enkele nieuwe arrangementen met werkgevers in de pijplijn. Daarover worden de regio's op de hoogte gehouden via de contactpersonen en de nieuwsbrieven. Inge tot slot: "We blijven met dezelfde mensen werken. Wij zullen ons inzetten om nog meer verbindingen te leggen tussen grote werkgevers en arbeidsmarktregio's."

Peiling over thema

Uit een peiling via de Mentimeter blijkt dat de deelnemers van werkgeverszijde vinden dat zij het taalgebruik van accountmanagers bij werkgeversservicepunten in elk geval redelijk begrijpen. En omgekeerd geldt hetzelfde voor regionale contactpersonen. De meeste aanwezigen gaan voor 'best duidelijk, af en toe een onbekende term' en sommigen zelfs voor 'volkomen duidelijk, we spreken elkaars taal altijd'.



Workshop Weg met wollig! door Esther van der Voort

“Als het thema ‘elkaars taal spreken’ is, moet je tussendoor vooral veel vragen stellen. Want alleen dan leer je elkaar goed begrijpen.”

Met deze woorden zet Esther van der Voort meteen de toon van haar workshop over wollig taalgebruik. Zij is fulltime actief als dagvoorzitter en treedt ook op als stand-up comedian.

Samen met Huibert-Jan van Roest schreef Esther van der Voort het boek *Weg met wollig!* Er zijn volgens haar diverse vormen van wollig taalgebruik. Zoals: kort en krachtig is goed..... maar te kort? Ze illustreert dit met het filmpje *Meneer Mandje*.

Andere voorbeelden zijn veel praten zonder iets te zeggen en vaak moeilijke woorden of jargon gebruiken. In het boek worden zeven verschillende mensen met een spreekuitdaging gepresenteerd, met bij ieder een stappenplan. Uit het tv-programma *De Wereld Draait* komt nog deze spraakverwarring: Lijkt logische vraag maar toch niet dezelfde taal...

ESTHER GEEFT EEN AANTAL NUTTIGE TIPS OVER ‘ELKAARS TAAL SPREKEN’:

- **Wil je jouw eigen opdracht goed kunnen vervullen, dan zul je een relatie met de ander moeten opbouwen.**
- **Breek het ijs in het eerste contact met ‘small talk’.** Snuffel een beetje aan elkaar, zodat je weet hoe de ander erbij zit. Heeft die bijvoorbeeld tijd of eigenlijk geen tijd? De onderwerpen kun je gewoon uit de lucht trekken en mogen zelfs een beetje dom zijn. Vrijwel iedereen gebruikt als opening bij een gesprek: kon je het vinden? Daarna kun je het bruggetje maken naar een inhoudelijk onderwerp.
- **Het is belangrijk om zeer goed te luisteren naar wat de ander zegt.** Een voorbeeld is de uitdrukking ‘ik zal het meenemen’. Die gebruiken we allemaal. Een ondernemer denkt dat een ambtenaar dan echt iets gaat doen met wat besproken is. De ambtenaar denkt echter: leuk dat je het hebt gezegd, weg ermee.
- **Gezamenlijke taal kan lastig zijn, vooral als het gaat om containerbegrippen en relatieve begrippen.** Snel is bijvoorbeeld een relatief begrip dat voor iedereen een andere betekenis heeft.
- **Verdiep je in de cultuur en vaktaal van de organisatie of sector van je gesprekspartner.** Kijk eens naar de website van de organisatie. Wat zijn de activiteiten, wat wordt gezegd over missie en visie? Is het team formeel of informeel gefotografeerd? Dat geeft een indicatie van de taal waarmee wordt gesproken.
- **Zoek steeds weer even afstemming: vinden we nog hetzelfde?** Het is erg belangrijk dat je het daarover hebt bij het opbouwen van een relatie. Op een bepaald moment worden begrippen zo vaak gebruikt, dat ervan wordt uitgegaan dat iedereen weet wat ze inhouden. Maar de nuances kunnen best verschillen. Mede omdat taal tijdgevoelig is en betekenissen van begrippen veranderen.
- **Zorg ervoor dat de oplossing voor een probleem helder op tafel komt.** Bespreek ook met elkaar hoe groot de urgentie van een bepaald probleem is en hoe graag iemand dit wil oplossen.



In gesprek over wollig taalgebruik

Na de workshop van Esther gaan de deelnemers in groepjes uiteen. Zij bespreken aan de hand van vragen en voorbeelden het thema van 'elkaars taal spreken' en welke mogelijke oplossingen er zijn.

TIPS IN HET ALGEMEEN

- **Stem jouw taalgebruik af op de ander.** Wees 'to the point' en gebruik eenvoudige woorden. Lange zinnen met veel uitzonderingen als mits en tenzij vermijd je liever.
- **Blijf consequent zaken benoemen en uitleggen.** Benut zo de kracht van herhaling.
- **Hanteer afkortingen alleen als het nodig is en leg uit wat ze betekenen.** Noem in een gesprek of tekst de afkorting in ieder geval één keer voluit bij het eerste gebruik. UWV heeft een handig woordenboek voor afkortingen in het sociaal domein.
- **Vraag wat wordt bedoeld, als je iets niet begrijpt.** En vraag omgekeerd ook of je begrepen wordt. Doe dit echter wel op een gedoseerde manier. Wat irritatie opwekt, is iemand die de hele tijd checkt en vervolgens gewoon verder praat.
- **Bij sommige termen en definities kun je beiden iets heel anders bedoelen.** Voorbeelden zijn participanten, mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, een klantmanager en diversiteit.
- **Soms is het lastig om een goede andere aanduiding te vinden** want die kunnen ook weer wollig of stigmatiserend zijn.
- **Controleer samen aan het eind van een gesprek wat er is besproken.** Wat gaan we doen en wie doet wat?
- **Kijk ook binnen de eigen organisatie naar het taalgebruik.** Is dat helder en consequent? Wees bewust van mogelijke interne misverstanden.

VOOR CONTACTPERSONEN VAN REGIO'S

- **Beslis helder en puntig.** En als je slechts beperkt besluiten kunt nemen, verval niet in onduidelijk taalgebruik om uit te stellen. De werkgever wil liever dat de publieke contactpersoon dan zegt dat die onvoldoende mandaat heeft of eerst hulp inschakelt.
- **Tijd kost geld voor een werkgever.** Is iets te langdradig dan schuilt het gevaar dat de werkgever afhaakt.
- **Als een werkgever een concrete vraag heeft** – bijvoorbeeld een SROI-kandidaat –, **ga dan na waaraan precies behoefte is.** Het beste is om dat met open vragen te achterhalen.
- Als je goed luistert naar de behoefte en motieven van werkgevers om iemand in dienst te nemen kun je daarop inspelen met je communicatie.

Nog meer sprekende voorbeelden van woorden waarvan vaak onduidelijk is wat er precies mee wordt bedoeld

- Arrangement / convenant (afpraak is beter want duidelijker)
- Competentieverricht
- Dagdagelijks
- Ik neem het mee
- Klant (duidelijker is een splitsing in werkzoekende en werkgever)
- Nugger
- Onboarding (Engels jargon)
- Participatiewet (door werkgever vaak gelijkgesteld met banenafpraak)
- Pilot
- Skills
- Transparant
- Uitrollen: het suggereert een militaire operatie, dat doet geen recht aan maatwerk.
- Wendbaar (modewoord in plaats van flexibel)



Meer informatie

- Themapagina Schakelpunt Landelijke Werkgevers (website Samen voor de Klant)
- Jeukwoorden bij werkgeversdienstverlening (publicatie van Programmaraad)
- Website Esther van der Voort
- Weg met wollig! (boek van Esther van der Voort en Huibert-Jan van Roest)
- Twee filmpjes over taalmisverstanden: Meneer Mandje en Lijkt logische vraag maar toch niet dezelfde taal...

➤ Schakelpunt Landelijke Werkgevers

www.samenvoordeklant.nl

✉ info@samenvoordeklant.nl

🐦 @SamenvdKlant

in De Programmaraad