

De kracht van Zaffier: resultaten van een schrijf- en leescursus met Karin Giphart

Introductie

Aandacht - het is het sleutelwoord bij Zaffier. Niet omdat de medewerkers van dit bedrijf om aandacht vragen, maar omdat ze graag aandacht aan elkaar schenken. Men komt daar en wordt gezien en gehoord, en dat is waar het om draait. Alhoewel, om aandacht vraagt Zaffier ook wel eens, vooral voor sociale kwesties. Om maar een voorbeeld te noemen: de brochures over zulke belangrijke dingen als kankeronderzoek blijken voor veel mensen in Nederland onbegrijpelijk en moeten makkelijker en toegankelijker geschreven worden.

De aandacht waar ze om vragen, krijgen ze ook: Paméla Melkert, medewerkster bij Zaffier, taalambassadeur bij Stichting ABC en medebegeleidster van het Leerplein, vertelt met oprechte trots over het bezoek van prinses Laurentien aan het Leerplein, over de medewerking van Zaffier medewerkers aan het NOS-journaal in makkelijke taal en over andere ideeën die ze "gewoon" bedenkt en die weleens uitkomen.

Het vragen om aandacht gaat echter niet vanzelf, net als om hulp vragen in het dagelijkse werk of leven, vervolgt Paméla, die zelf laaggeletterd is geweest. Samen met haar collega's heeft ze zelfs een spel ontwikkeld dat je niet uit kunt spelen: zo voelen de spelers de frustratie die zoveel mensen in het land dagelijks ervaren als je laaggeletterd bent.

Lezen en schrijven gaat dus voor veel mensen niet makkelijk bij Zaffier. Als ze gevraagd worden of en wat ze dan wel graag lezen, zeggen sommigen dat ze af en toe een tijdschrift of een boek pakken, maar de titel weten ze dan niet meer. De anderen noemen meestal een heel specifiek thema waar ze wel graag meer over willen lezen, zoals de Tweede Wereldoorlog of tuinieren. Er zijn ook uitzonderingen, zoals altijd. Danny, een grote boekenliefhebber bij Zaffier, geeft toe dat hij vroeger veel moeite had met leren lezen. Hij heeft dat toen hij 7 jaar oud was een beetje geleerd, en toen kwam hij de boeken van Paul van Loon tegen die hem op het leesspoor hebben gebracht. Nu, vele jaren later, heeft Danny zijn eigen bibliotheek bij het Leerplein samengesteld uit afgeschreven bibliotheekboeken, die hij met trots en liefde laat zien. Over boeken praten houdt hij niet op. Net als over muziek, films en nog duizend andere thema's - met zijn ADHD schakelt hij ook makkelijk. Toch blijft Danny trouw aan zijn boekenkast met

zo'n 150 boeken, alhoewel hij nog wat animo mist bij zijn collega's. Waarom zou je niet een boekenclub beginnen? Je kunt zo goed over boeken praten! - dat vindt Danny een goed idee.

De gesprekken met Paméla, Danny en andere medewerkers van Zaffier vinden plaats tijdens het zogenaamde Leerplein – een 2 uur gereserveerd blok tijdens de werkdag wanneer ze de ruimte krijgen om aan hun basisvaardigheden te werken. Raymond Westenberg, medewerker van het Participatie & Zelfredzaamheid programma bij de Bibliotheek Kennemerwaard, vertelt hoe dit leerplein in 2018-2019 is ontstaan, startend met een rondleiding voor Zaffier-medewerkers bij de bieb. In eerste instantie leken de medewerkers niet zo enthousiast te zijn, maar tijdens dat bezoek zat iedereen met zijn of haar neus in een boek. Niet iedereen is vaker teruggekomen, maar "als er maar één iemand geholpen is, is ons doel bereikt" - aldus Raymond. Toen hij in 2018 zag hoe mensen van Zaffier helemaal in de boeken zaten zodra ze gewoon gevraagd werden wat ze interessant vonden om over te lezen, was het weer de kwestie van menselijke aandacht, wat ook goed aansluit bij een van de punten van de zelfdeterminatie theorie van Deci & Ryan (2000): om de (lees)motivatie te bevorderen moet je aansluiten bij de interesses van mensen en ze zelf laten kiezen. Het is dan ook een goed idee om eerst naar hun interesses te vragen.

Samen met collega's heeft Raymond een methode ontwikkeld om mensen te helpen zelfredzamer te worden en beter in de maatschappij te laten participeren. Het houdt een dialoog-techniek in: een begeleider gaat met de deelnemers van het leerplein in gesprek over wat ze nodig hebben, wat ze willen leren en hoe ze dat willen. Het leerproces is dan op maat gemaakt: mensen leren namelijk in hun eigen tempo en op hun eigen manier, maar er is altijd een mogelijkheid om hulp te vragen bij Hilde Luken, een collega van Raymond die 4 uur per week zo'n 40 mensen bij het Leerplein begeleidt in basisvaardigheden, waaronder de taal - lezen en schrijven, rekenen en digitale vaardigheden.

In samenwerking met de Schrijverscentrale en VU-NT2 is Zaffier begonnen aan een experiment: medewerkers op een speelse manier met taal aan de slag te laten gaan, namelijk door onder begeleiding van schrijfster Karin Giphart binnen drie weken een boek te maken over hun bedrijf.

Deelnemers

De deelnemers van dit experiment zijn de medewerkers van Zaffier: sommigen werken voor Zaffier zelf, bijvoorbeeld in de kantine, aan de balie of op kantoor, terwijl anderen worden gedetacheerd, bijvoorbeeld naar PostNL. Veel van de deelnemers maken gebruik van het Leerplein – een plek waar ze binnen hun werkdag aan hun basisvaardigheden kunnen werken.

In de eerste les zitten er 15 mensen in de groep, onder wie 3 deelnemers met een andere moedertaal dan het Nederlands. Voor die laatsten blijkt de drempel voor deze specifieke interventie toch iets te hoog en in week 3, de laatste week van de lees- en schrijfcursus, zitten er weer 15 mensen, maar deze keer alleen Nederlandstaligen. De vrijgekomen plaatsen worden snel opgevuld: deels dankzij Paméla, maar ook dankzij de enthousiaste reacties van de deelnemers. Voor de start van de laatste les komt de schoonmaakster de klas binnen en vraagt meteen of dit de schrijfcursus is waar iedereen het over heeft

Aan het begin kijken ze echter een beetje de kat uit de boom: op de vraag waarom ze de cursus willen volgen, is “het werd me voorgesteld en ik ben gekomen, verder zien we het wel” het meest voorkomende antwoord. Het is begrijpelijk: als je weet dat je moeite hebt met lezen en schrijven, kan het deelnemen aan een lees- en schrijfcursus spannend zijn.

Doelstellingen en aanpak

Het doel van de cursus van de Schrijverscentrale is het stimuleren van lees- en schrijfplezier bij de deelnemers. Om dit doel te bereiken, werd schrijfster Karin Giphart, die ook ervaring heeft in het lesgeven, gevraagd om binnen drie weken, met 1 contactuur per week, verhalen uit te lokken van de medewerkers van Zaffier die ze zelf kunnen opschrijven en die daarna gebruikt kunnen worden voor een boek over het bedrijf, gemaakt door de medewerkers van dit bedrijf.

Om die doelen te bereiken wordt er rekening gehouden met verschillende factoren:

1. *Veilige sfeer*: Karin zorgt ervoor dat de deelnemers zich veilig voelen en alles wat ze willen durven te vertellen. Dat doet ze door heel open te zijn over zichzelf en over de uitdagingen tijdens haar schrijverschap. Zo vertelt ze bijvoorbeeld dat ze zelf ADHD heeft, waarmee veel deelnemers zich kunnen identificeren.
2. *Betrokkenheid*: volgens de zelfdeterminatie theorie (Deci & Ryan, 2001) worden mensen gemotiveerder als hun aandacht uitgaat naar onderwerpen die voor hen actueel zijn, die bekend zijn en als belangrijk worden beschouwd. In die zin is het schrijven over het werk, waar veel deelnemers veel tijd doorbrengen, niet alleen tijdens de werkuren maar ook tijdens sociale evenementen, een goede keuze voor een overkoepelend thema.
3. *Autonomie en keuze*: binnen het thema kunnen de deelnemers zelf kiezen waar ze het over willen hebben – of het de geschiedenis van het bedrijf zal zijn of een symbolische weergave van Zaffier in de vorm van een foto van een bloem uit hun eigen tuin – alles mag. Deze mogelijkheid om te kiezen draagt bij aan de motivatie van de deelnemers. En doordat deze keuze toch beperkt wordt door het eindproduct – een boek (dus er kunnen bijvoorbeeld geen audio- of videomaterialen in) – sluit het aan bij het recente advies voor de praktische

implicaties van de zelfdeterminatietheorie, namelijk de vrije keuze te beperken (Sangers e.a., 2025).

4. *Competentie*: het is vooral voor intrinsieke motivatie belangrijk dat de lezer/schrijver zich competent voelt. Dat is niet meteen het geval bij Zaffier. Daarom moet de docent/schrijver hier extra aandacht aan besteden, wat Karin ook doet. Als het helemaal niet lukt met het schrijven, biedt ze een alternatieve oplossing: ze neemt dan een interview af en typt het zelf uit. Zo kan iedereen deelnemen aan het boek en voelt niemand zich buitengesloten.
5. *Gezamenlijk product*: uit onderzoek naar co-creatie blijkt dat het werken aan een gezamenlijk product de betrokkenheid en motivatie vergroot. Bovill (2020) laat zien dat wanneer deelnemers een actieve rol hebben in het vormgeven van een concreet eindresultaat, dit hun motivatie versterkt en hun leerervaring verdiept. Het werken aan een boek over hun bedrijf vergroot daarom de motivatie van de deelnemers.

Er werden drie lessen van 60 minuten gegeven: in de eerste les maakte Karin kennis met de deelnemers. Karin begint de eerste les met een introductie: ze geeft meteen toe dat ze, ondanks het feit dat ze eigenlijk uit een schrijversfamilie komt, nooit echt schrijfster wilde worden, maar dat sommige verhalen gewoon verteld moeten worden, bijvoorbeeld dat van haar moeder, vindt ze. Karin is meteen heel open en menselijk en ze vraagt de medewerkers ook iets over zichzelf te vertellen. O, wat komt er veel! Niemand kan uitgepraat raken: de een houdt van tuinieren, de ander werkt al 45 jaar bij Zaffier en kan van alles vertellen, weer iemand is pas onlangs bij het bedrijf maar heeft het Nederlands al behoorlijk onder de knie en knikt zelfs instemmend mee wanneer Patricia, de kantinemedewerkster, en een collega uit Kroatië Zaffier een familiehuis noemen. Het uur vliegt zo voorbij en om tien voor twee begint Paméla zich zelfs zorgen te maken of iedereen aan het woord komt, maar Karin regelt dit zonder moeite: bij de ex-dansdocente zit timing in het bloed. Binnen dit uur komen heel veel persoonlijke dingen naar boven, en zelfs Jacob, die voor de les vertelt dat hij gekomen is omdat hij daarom gevraagd werd en die eerst wel 's uit het raam kijkt en zelfs heel kort een dutje doet, roept uit "ik wist het niet" en raakt opgewekt wanneer zijn buurman vertelt dat voetbal zijn passie is.

In de tweede les probeerden de deelnemers verschillende vormen uit: ze schreven niet alleen hun verhalen in proza, maar maakten ook naamgedichten. Ze mochten thuis doorwerken aan hun teksten.

In de derde les werden sommige teksten voorgelezen en werd er gereflecteerd op wat er wel en minder goed ging. Voor diegenen die geen teksten hadden geschreven, bood Karin een alternatieve oplossing in de vorm van een interview met haar, dat zij zelf opschreef.

Uitkomsten

Aan het begin van de cursus zijn de deelnemers nog voorzichtig: ze weten niet wat hen te wachten staat, zijn onzeker over hun eigen kunnen en willen geen slechte ervaring hebben. Aan het eind van deze korte cursus met de schrijver is er echt een verandering in gang gezet: iedereen doet enthousiast mee, op zijn of haar manier uiteraard, zoals een van de deelnemers bondig samenvat in zijn gedicht over het bedrijf: “Iedereen doet zijn best op zijn of haar manier / Dat is Zaffier”.

De derde les is een feestje: sommige deelnemers mogen uit hun werk voorlezen en iedereen wil het woord nemen. Er komt weer veel naar boven, maar deze keer worden er ook diepe onderwerpen besproken als eenzaamheid en het thuisgevoel, het geven van een positieve wending aan je gebrek en eigenwaarde. De sfeer is veilig genoeg en al na drie weken zie je hoe de deelnemers veranderd zijn: van enige achterdocht is er weinig overgebleven – iedereen wil zijn of haar ervaringen graag delen en nog meer vertellen aan de groepsgenoten en aan Karin. Sommigen hebben ook hun schrift volgeschreven, de anderen hebben geen woord op papier gekregen, maar dat vindt niemand erg; ze mogen hun verhaal toch in het boek krijgen.

Het uur is zo voorbij, maar in de gangen klinken nog nagesprekken. Tijdens de les vertelt iemand over de oorlog in Joegoslavië en de migratie-ervaring in die omstandigheden. Het verhaal ontmoet veel begrip, veel mensen worden emotioneel, sommigen huilen zelfs. Maar dat vinden ze niet erg, want, zoals het na de les wordt uitgelegd, zijn ze gewend om tegen de wereld te vechten en sterk te blijven, maar daardoor zijn ze minder bereid om warmte, begrip en aandacht te ontvangen. Als dat gebeurt, komen de zo veel moeilijke en vaak onderdrukte emoties naar boven. En dat is juist wel fijn en verlichtend.

Binnen die drie korte ontmoetingen heeft Karin een plek voor verhalen weten te maken. Dat heeft ze soepel en vakkundig gedaan door aandacht te schenken aan de deelnemers, onder andere door hen de keuze te bieden waar ze het over willen hebben, maar ook door een veilige sfeer te creëren en iedereen bij het proces te betrekken, en door een duidelijke structuur en begeleiding te bieden in het werk naar een gezamenlijk en heel concreet product. Ze heeft succesfactoren goed ingezet, en als er iets minder aanwezig was (competentie), dan werd dat grotendeels gecompenseerd door andere bouwstenen.

Het doel van het project was uiteindelijk niet om de deelnemers te onderwijzen in basisvaardigheden - dat doen de begeleiders van het Leerplein heel goed - maar door op een speelse/andere manier met taal aan de slag te gaan: om ze enthousiast te maken over het vertellen en schrijven over hun bedrijf, en dat is volkomen gelukt. De coördinator Paméla schat het project ook als geslaagd in: “ik heb niemand zich ongemakkelijk zien voelen”. Net als de veelzeggende regel van een ander gedicht dat ook in het boek over Zaffier komt: “ik word gewaardeerd om wat ik ben en kan”.

Aandacht blijkt een sleutelwoord bij Zaffier dat de deur naar de verhalenwereld en daarmee naar taal kan openen, zeker als er een begripvolle, open en begeleidende schrijver dat faciliteert.

Dr. Katja Tereshko - Namens: VU-NT2 Nederlands als tweede taal

Onderzoeker bij [LeesbevorderingsLab](#) | VU-NT2 Professional & [VU-NT2 Research](#)

