

HET NT2-CENTRUM: LANDELIJKE VRAAGBAAK

Nederlands is een lastige taal, zeker voor anderstaligen die zich hier vestigen en voor in Nederland geboren kinderen met een andere moedertaal. Leerkrachten en docenten hebben grote behoefte aan methoden en leermiddelen die gebruikt kunnen worden voor het leren van Nederlands als tweede taal.

De ontwikkelingen rond NT2 gaan dan ook razendsnel. Er worden steeds meer gespecialiseerde NT2-materialen op de markt gebracht en zelfs voor doorgewinterde NT2'ers is er vaak geen bijhouden meer aan. Najaar 1992 speelde het projectmanagement Taalbeleid NT2 in op deze informatiebehoefte en richtte een landelijk informatiepunt op: het NT2-centrum. Birgit Tax en Senta Lauterslager staan dagelijks klaar voor een snel, deskundig en pasklaar antwoord op (bijna) alle vragen rond Nederlands als tweede taal.

Uitgebreide collectie

In de afgelopen twee jaar is door het NT2-centrum een uitgebreide collectie opgebouwd, die niet alleen bestaat uit leermiddelen (zoals methoden, audio-visueel materiaal en software, test- en toetsmateriaal), maar ook woordenboeken, nascholingsmateriaal, leermiddelencatalogi en achtergrondliteratuur over NT2 en taalbeleid (waaronder een verzameling artikelen en boekbesprekingen uit de laatste vijf jaargangen van diverse vaktijdschriften). Zo is het NT2-centrum uitgegroeid tot een landelijke vraagbaak dat het gehele terrein van Nederlands als tweede taal bestrijkt, van voorschoolse opvang tot volwasseneneducatie. Iedereen kan er met vragen terecht: leerkrachten, docenten en studenten, schoolbesturen, medewerkers van schoolbegeleidingsdiensten, opvangprojecten en asielzoekerscentra en beleidsmedewerkers van gemeenten, provincies en ministeries. "De laatste tijd worden we nogal eens gebeld door pabo-studenten, die een werkstuk over NT2 willen maken en die zich later verder willen specialiseren op dit terrein", zegt Birgit Tax, die het uiteraard toejuicht dat er ook bij aankomende leraren zoveel belangstelling is voor NT2. "En wanneer een peuterleidster ons belt voor spel materiaal dat kan helpen om de taal spontaan op gang te brengen, kunnen we haar wijzen op bijvoorbeeld prentenboeken, liedjes en poppenkastspelen", vertelt Senta Lauterslager; maar ze voegt er wel direct aan toe dat dit toch maar een beperkt deel van de collectie omvat.

Snel, deskundig en pasklaar antwoord

De meeste informatie wordt telefonisch opgevraagd; Senta Lauterslager schat het jaarlijks aantal telefoontjes op een royale 2000. Beide dames streven ernaar om iedere aanvraag binnen drie dagen te beantwoorden, en omdat de gehele collectie middels een database ontsloten kan worden, lukt dat meestal ook wel. Bovendien hebben zij een aantal standaardfolders ter beschikking in de vorm van *NT2-wikkels*, zoals leermiddelenoverzichten voor de eerste opvang van nieuwkomers in het basisonderwijs. Birgit Tax: "De kunst is vaak vooral om helder te krijgen wat mensen met hun vraag bedoelen en waar ze precies naar op zoek zijn. Door even met hen te praten en door te vragen, kunnen we de vraag meestal goed afbakenen zodat we ook een adequaat antwoord kunnen geven."

Hoewel ze zelf veel tijd steken in het opsporen van nieuw materiaal, zijn er natuurlijk altijd hele specifieke vraagstellingen, waarop ze niet meteen een antwoord kunnen geven. "We aarzelen dan niet", zegt Senta, "om in zulke gevallen een van de NT2-deskundigen binnen of buiten het KPC te raadplegen. Met een beetje passen en meten vinden we vrijwel altijd wel een oplossing voor het probleem, ook wanneer gezocht wordt naar een schaaap met vijf poten."

Tevreden klanten

De service van het NT2-centrum is kosteloos, maar dat is natuurlijk niet het enige dat de klanten waarderen. Zowel snelheid als kwaliteit van de dienstverlening staat volgens de meesten op een hoog peil. Geen wishfull thinking van Lauterslager en Tax, maar een op cijfers gebaseerde constatering. Het projectmanagement Taalbeleid NT2 heeft namelijk een satisfactie-onderzoek laten uitvoeren, waarvoor bijna zevenhonderd personen die sinds de officiële opening van het NT2-centrum een vraag hebben gesteld werden benaderd. Ruim driehonderd vragenstellers vulden het enquêteformulier in en stuurden het terug. Bijna 38% van de respondenten gaf aan dat ze direct antwoord kregen op hun vragen. Ruim één derde kreeg binnen drie dagen antwoord en een kwart van de respondenten binnen één week. In slechts een paar gevallen liet het antwoord langer dan een week op zich wachten. Bijna 97% van de respondenten liet weten zeer tevreden te zijn met de tijd waarbinnen het antwoord werd gegeven, ook al was het niet altijd binnen drie maal 24 uur. En wat de kwaliteit van de antwoorden betreft: de overgrote meerderheid vond dat het antwoord de juiste informatie bevatte en dat er ook veel nieuwe informatie bij was. Ook was men van mening dat het materiaal verzorgd en compleet was en was men soms aangenaam verrast door het feit dat het soms zelfs iets uitgebreider was dan bedoeld. Ook kon in veel gevallen de verkregen informatie direct worden toegepast bij het kiezen voor een methode of een nascholingscursus, het inrichten van een lokaal informatiepunt, het opzetten van een werkplan of het schrijven van een scriptie. Onnodig te zeggen, dat ze op het NT2-centrum erg in hun nopjes waren met de resultaten van dit onderzoek: "We zijn daar natuurlijk kei-blij mee", glundert Senta trots.

Van heinde en ver

Het in het NT2-centrum aanwezige materiaal wordt niet uitgeleend; begrijpelijk, want wanneer iemand het wil inzien zou het niet beschikbaar zijn. "En dan is het natuurlijk teleurstellend, als je speciaal vanuit Groningen naar Den Bosch gereisd bent om bepaalde leermiddelen in te komen zien en ze zijn er niet", zeggen Senta en Birgit. Bezoekers van het NT2-centrum reageren dan ook meestal enthousiast over de grote hoeveelheid materiaal dat verzameld is en overzichtelijk staat opgesteld in de bibliotheek van het KPC. Tax: "Hoewel het strikt genomen niet tot onze taak behoort, worden we zelfs wel eens gebeld door Nederlanders die in bijvoorbeeld Duitsland, Zwitserland of zelfs in Australië of Bolivia zijn gaan wonen en hun kinderen de Nederlandse taal willen (blijven) leren. Ook hen kunnen we dikwijls heel goed de helpende hand bieden." Tax en Lauterslager gaan in zoverre internationaal, dat ze in ieder geval proberen ook op de hoogte te blijven van gelijksoortige ontwikkelingen in het buitenland en volgden dan ook met grote

interesse het onlangs in eigen land georganiseerde internationale congres (mei 1995) over tweede taalverwerving, waarvoor een groot aantal experts uit verschillende landen bij elkaar kwam. In het NT2-centrum is dan ook een bescheiden plaatsje ingeruimd voor Engelstalig materiaal over tweede taalverwerving.

Toekomstige taken

Voor de toekomst denken Tax en Lauterslager aan een verdere uitbouw van het NT2-centrum door met name nog meer toegesneden materiaal te verzamelen voor speciaal onderwijs en voor het voortgezet onderwijs. "Door de basisvorming en de Tweede Fase is het voortgezet onderwijs ingrijpend aan het veranderen; ook voor tweede taalonderwijs zijn daarom voortdurend nieuwe leermiddelen nodig. Daar zullen wij dus op in moeten springen", zegt Birgit voortvarend.

* * *

Toen (oud) staatssecretaris Jacques Wallage in maart 1993 het NT2-centrum officieel opende, onderstreepte hij niet alleen het belang van een goed documentatie- en informatiecentrum, maar hield hij tevens een warm pleidooi om in de nabije toekomst alle kracht en energie te mobiliseren voor een volwaardige plaats van allochtone bevolkingsgroepen in onze multiculturele samenleving, die Nederland inmiddels is geworden. Het NT2-centrum heeft daar in de afgelopen twee jaar een belangrijk steentje toe bijgedragen en zal dit in de komende jaren ook blijven doen.

Voor vragen rond Nederlands als tweede taal kunt u bellen of schrijven naar:

NT2-centrum
Postbus 482
5201 AL 's-Hertogenbosch
telefoon 073 - (6)247244

Voor actuele ontwikkelingen met betrekking tot NT2 kan verder nog worden gewezen op *CouraNT2*, een 10 keer per jaar (gratis) verschijnende nieuwsbrief van het projectmanagement Taalbeleid NT2, bestemd voor iedereen die zich bezighoudt met het onderwijs Nederlands als tweede taal. Tevens verschijnt in het tijdschrift *Uitleg* 4 maal per jaar de NT2-bijlage *Entree*.