



**SPREEK  
TAAL 3**

# Zaken regelen



**VOOR HALFGEVORDERDE SPREKERS  
VAN HET NEDERLANDS (NIVEAU A2-B1)**

*van Dale*

MODULE 4: DEZE MODULE IS ONDERDEEL  
VAN EEN VIJFTIENDELIGE SERIE



# Zaken regelen

1. Ik heb nog een vraag p. 1
2. Kunt u dit uitleggen? p. 12
3. Volgens mij klopt dit niet! p. 23
4. Overzicht woorden en zinnen p. 33
5. Handleiding voor de begeleider p. 34
6. Suggesties voor extra materiaal p. 45



Scan de QR-code voor  
een directe link naar  
de audiobestanden



kijk naar de foto



praat samen



wijs aan



luister



luister naar audio op  
[www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com)



tik op de tafel



een spelletje



naar buiten



kijk in de handleiding

# 1. Ik heb nog een vraag

## Aan een balie vragen om informatie



1.1 Kijk naar de foto en praat samen over de vragen.



Wat zie je op de foto?  
Waar zijn deze mensen?  
Wat doen ze?  
Vraag jij wel eens ergens om informatie? Waar?



1.2 Luister naar het gesprek *Bij het gemeentehuis*. Je hoort Meryem.  
Ze staat bij de balie. Ze spreekt met een medewerker van het gemeentehuis.



### 1.3 Luister nog een keer naar het gesprek en kijk daarna naar de foto's.

Welke foto's horen bij het gesprek? Wijs ze aan.





#### 1.4 Luister nog een keer naar het gesprek. Praat daarna samen over de vragen.

1. Waarom is Meryem in het gemeentehuis?
2. Meryem stelt een vraag aan de medewerker. Wat wil ze weten?
3. Hoeveel dingen moet Meryem doen volgens de medewerker?
4. Welke dingen moet ze doen?
5. Hoe sluiten Meryem en de medewerker het gesprek af? Wat zeggen ze?



#### 1.5 Praat samen over de vragen.

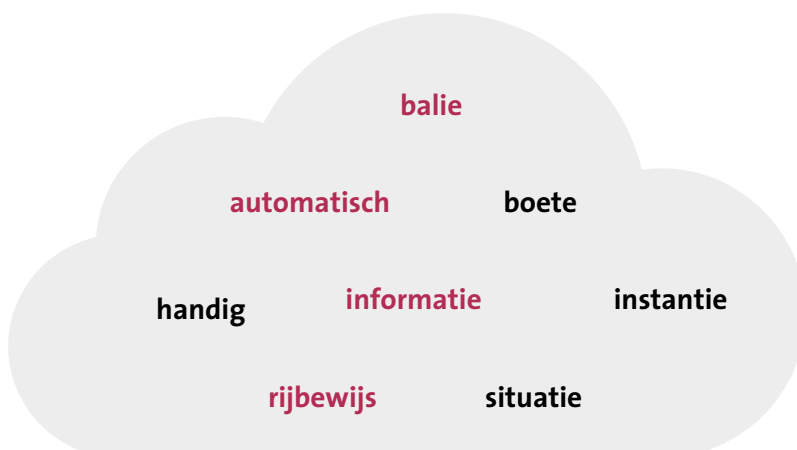
Stel de vragen aan elkaar en geef allebei antwoord.

1. Ben jij weleens op het gemeentehuis geweest? Wat moest je daar regelen?
2. Heb je weleens informatie bij een andere instantie gevraagd? Denk bijvoorbeeld aan: de Belastingdienst, DUO, de woningbouwvereniging of de verzekering. Wat heb je ze gevraagd?
3. Wat vind je prettiger? Telefonisch informatie vragen of bij een balie?



#### 1.6 Luister naar de zin en maak de zin af. Kies het goede woord.

Kijk naar de woorden. Je begeleider leest de zinnen voor.  
Kies bij elke zin het goede woord. Wijs het woord aan.



1. U hoeft zich niet uit te schrijven. Dat gaat ....
2. Als je door rood licht rijdt, krijg je een ....
3. U kunt dat online regelen. Dan hoeft u niet naar het gemeentehuis. Dat is ....
4. Je moet je in het ziekenhuis eerst melden bij de ....

5. De Belastingdienst is de ... die de toeslagen regelt.
6. Mijn dochter gaat morgen met de auto naar haar werk. Ze heeft haar ... gehaald!
7. Voor meer ... kunt u kijken op onze website.
8. Johan is al een half jaar werkloos. Dat is een vervelende ....



### 1.7. Welke woorden horen bij elkaar?

Kijk naar de woorden. Werk samen met je begeleider. Welke woorden passen bij elkaar? Maak groepjes van de woorden. Er zijn verschillende groepjes mogelijk.



### 1.8 Maak de puzzel.

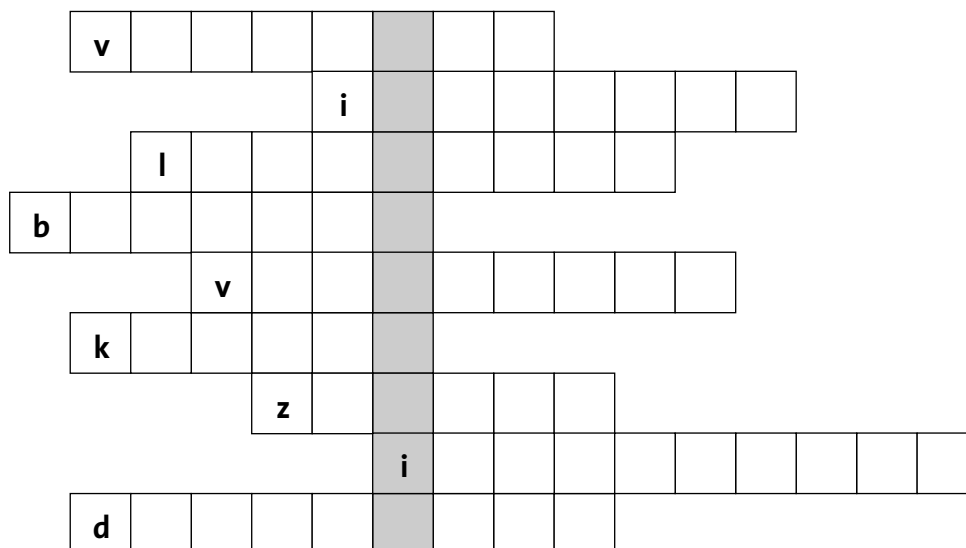


Je begeleider leest een zin voor. In elke zin mist een woord. Luister en raad het woord. Kijk ook of het woord in het vakje past.

Schrijf het woord op of laat je begeleider dat doen.

1. Timo ... volgende week naar Den Haag. Hij heeft een nieuw huis gevonden.
2. Je kunt het formulier op de computer ....
3. Je kunt je zaken online regelen, maar je kunt ook even ... bij de balie.
4. Kunt u het nog een keer zeggen? Ik begrijp niet wat u ....
5. De kleur van haar haar ... elke week. Nu heeft ze weer blond haar, vorige week was het nog zwart.
6. De politie controleert hier vaak. Pas op dat jullie geen boete ...!
7. Wilt u hier uw handtekening ...?
8. Als je gaat verhuizen, moet je je ... bij je nieuwe gemeente en je uitschrijven bij je oude gemeente.
9. Ik heb een berichtje voor Jan. Kunt u aan hem ... dat ik morgen niet kom?





### 1.9 Luister en tik op de tafel.

Je begeleider zegt een aantal woorden. Luister naar je begeleider. Waar ligt het accent? Zeg het woord na. Tik op de tafel als je het accent zegt.



### 1.10 Luister en zeg na.

Luister nog een keer naar je begeleider. Hij of zij zegt de woorden nog een keer. Zeg de woorden na.



### 1.11 Lees het gesprek samen hardop.

Je begeleider leest de zinnen met een ○ en jij leest de zinnen met een ●.

- Kan ik nog iets anders voor u doen?
- Ja, ik heb nog een vraag.
- Ik ga volgende maand verhuizen.
- Ik weet niet wat ik moet doen.
- Kunt u mij meer informatie geven?
- U moet zich bij uw nieuwe gemeente inschrijven. Dat kunt u online doen.
  
- Kan het ook op een andere manier?
- U kunt ook bij het gemeentehuis in Amersfoort langsgaan.

- Moet ik me dan hier uitschrijven?
- Dat gaat automatisch.
  
- Wat bedoelt u? Ik snap u niet.
- Dat hoeft u zelf niet te doen.
  
- Heeft u nog andere vragen?
- Moet ik eerst een afspraak maken? Of kan ik zonder afspraak langsgaan?
  
- Dat kan allebei.
- Oké. Nou, ik weet genoeg. Bedankt voor de informatie!
  
- Graag gedaan! Succes met de verhuizing.
- Ja bedankt!

Klaar? Voer het gesprek nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 1.12 Praat samen over de foto's.

Kijk naar de foto's.

Welke informatie heb je in deze situaties nodig? Wat wil je weten?

Waar kun je dit vragen? Bij welke instantie?

Hoe kun je contact opnemen?

Welke vragen kun je stellen?







### 1.13 Doe samen de pingpong.

Je begeleider begint. Hij of zij stelt de vraag: *Welke Nederlandse instanties ken je? Waarom neem je contact op?*

Jij maakt de zin hieronder af en vraagt aan je begeleider: *En jij?* Je begeleider maakt de zin ook af en vraagt weer: *En jij?* Probeer zo lang mogelijk door te gaan.

*Ik neem contact op met... om...  
En jij?*



### 1.14 Praat samen. Maak het gesprek af.

Bedenk samen hoe het gesprek gaat. Voer het gesprek daarna samen.  
Je begeleider zegt de zinnen met een ○ en jij zegt de zinnen met een ●.

- Kan ik nog iets anders voor u doen?
- ...
- U moet zich inschrijven bij uw nieuwe gemeente. Dat kunt u online doen.
- ...
- U kunt bij het gemeentehuis in Amersfoort langsgaan.
- ...
- Dat gaat automatisch.
- ..
- Dat hoeft u niet zelf te doen.
- Heeft u nog andere vragen?
- ...
- Dat kan allebei.
- ...
- Graag gedaan! Succes met de verhuizing.
- ...

Klaar? Voer het gesprek nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 1.15 Luister en reageer.

Kijk naar de foto's. Kies er één. Je wilt hier meer informatie over hebben.  
 Je begeleider leest een zin voor. Jij reageert.  
 Kijk niet naar de zinnen, luister er alleen naar.



1. Wat kan ik voor u doen?
2. Wat wilt u weten?
3. Had u een vraag?
4. ...
5. ...

Klaar? Doe het nog een keer, maar draai de rollen dan om.



### 1.16 Voer samen de gesprekken.

Lees de situaties en voer een gesprek. Jij begint het gesprek. Je begeleider is steeds de ander.

1. Je wilt lid worden van een sportvereniging. Je wilt meer informatie hebben. Je belt met iemand van de sportvereniging.
2. Je gaat met je collega's een rondvaart maken in Amsterdam. Je moet om 14.30 uur op het station zijn. Je wilt meer informatie over het uitje. Je gaat praten met een collega. Je begeleider is de collega.
3. Je hebt een brief van de Belastingdienst gekregen, maar de informatie in de brief klopt niet. Je begrijpt niet wat je moet doen. Je belt met een medewerker.

Klaar? Voer de gesprekken nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 1.17 Werk je met een groep? Doe dan de extra groepsopdracht.

Loop rond en vraag aan iemand anders: *Wanneer vroeg je ergens om informatie? Wat vroeg je toen?*



### 1.18 Voer samen een gesprek.

Je moet iets regelen. Bijvoorbeeld bij de gemeente, bij de Belastingdienst of bij je woningbouwvereniging. Bedenk samen wat je moet regelen. Je weet niet hoe je dit moet doen. Vertel over de situatie en leg uit waarom je meer informatie wilt.



### 1.19 Voer samen een gesprek.

Kies een situatie waarin je informatie wilt vragen bij een bedrijf of instantie. Oefen samen het gesprek. Je kunt ook de situatie uit opdracht 1.18 gebruiken.



## 1.20 Naar buiten.

Kies een opdracht.

- 1. Je moet iets regelen. Bedenk zelf wat je wilt regelen. Je weet niet wat je moet doen in deze situatie. Daarom wil je meer informatie hebben.**
  - Ga naar het bedrijf of de instantie of bel op.
  - Praat met een medewerker en vraag om informatie.
  
- 2. Je moet iets regelen. Bedenk zelf wat je moet regelen. Je weet niet wat je moet doen.**
  - Vertel over de situatie aan iemand die Nederlands spreekt.
  - Leg uit wat je wilt weten. Kan deze persoon je misschien helpen?
  
- 3. Bedenk zelf wat je kunt doen.**

### Voorbereiden

Praat eerst over de volgende vragen:

- Welke opdracht kies je?
- Met wie ga je praten?
- Wanneer ga je met iemand praten? Moet je een afspraak maken?
- Waar ga je met iemand praten?
- Wat ga je zeggen? Oefen de woorden en zinnen nog een keer samen.

### Terugkijken

Praat na de opdracht over de volgende vragen:

- Welke informatie heb je gekregen? Kun je daarover vertellen?
- Hoe ging het gesprek?
- Hoe vond je het?



### 1.21 Kijk naar de foto's. Bedenk samen jullie eigen verhaal.



Waar zijn deze mensen? Bij welke instantie?  
Wat wil de vrouw rechts op de foto weten? Wat heeft ze gevraagd?  
Welk antwoord heeft ze gekregen?  
Hoe is het gesprek tussen de vrouwen gegaan?



### 1.22 Doe samen iets leuks.

Kijk achterin je boekje bij 6. *Suggesties voor extra materiaal* wat je kunt doen of bedenk zelf een activiteit.

## 2. Kunt u dit uitleggen?

Aan de telefoon om uitleg vragen



2.1 Kijk naar de foto en praat samen over de vragen.



Wat zie je op de foto?

Met wie belt de man?

Hoe voelt hij zich?

Bel jij weleens met bedrijf of een instantie? Hoe vind je dat?



2.2 Luister naar het gesprek *Maar ik ben toch verzekerd?* Je hoort Habtom. Hij belt met een medewerker van zijn zorgverzekering.





### **2.3 Luister nog een keer naar het gesprek. Je begeleider leest daarna de zinnen voor. Luister naar de zinnen. Zijn ze waar of niet waar?**

1. Habtom heeft een vraag over zijn tandartskosten.
2. Hij moet zijn situatie twee keer uitleggen.
3. Zijn geboortedatum is 3 juli 1994.
4. Habtom heeft problemen met zijn hart gehad.
5. Iedereen heeft een eigen risico.
6. Hij krijgt de factuur thuisgestuurd.
7. Hij kan de rest van het bedrag in termijnen betalen.



### **2.4 Luister nog een keer naar het gesprek. Praat daarna samen over de vragen.**

1. Waarom belt Habtom met zijn zorgverzekering?
2. Wie krijgt hij eerst aan de telefoon?
3. Welke uitleg geeft de medewerker?
4. Is hij tevreden met deze uitleg?
5. Waar kan Habtom zijn facturen vinden?
6. Hoeveel moet hij nog betalen?



### **2.5 Praat samen over de vragen.**

Stel de vragen aan elkaar en geef allebei antwoord.

1. Habtom belt naar zijn zorgverzekering. Hij snapt iets niet en vraagt om uitleg.
2. Heb jij weleens gebeld omdat een instantie een fout had gemaakt? Of omdat je iets niet begreep? Kun je er iets over vertellen?
3. Hoe vind je het om te bellen in het Nederlands?
4. Hoe kun je het telefoongesprek met een instantie voorbereiden? Doe je dat ook?



## 2.6 Luister naar het verhaal en kies het goede woord.

Je begeleider leest de tekst voor. Luister en kijk naar de **rode** woorden. Wijs het goede woord aan.

Habtom kijkt op de **factuur/vacature** van zijn zorgverzekering. Hij ziet dat hij € 160 moet betalen. Gelukkig staat er genoeg geld op zijn **bankrekening/toeslag**. Hij vindt het een hoog **bedrag/risico**. Iedereen heeft een eigen **geld/risico**. Dat is **mogelijk/wettelijk** verplicht. Een medewerker van de zorgverzekering heeft hem dat **gebracht/uitgelegd**. Habtom heeft twee maanden geleden zorgkosten gemaakt. Hij is toen namelijk gevallen met de fiets. Een **ambulance/vrachtwagen** heeft hem naar het ziekenhuis gebracht. Hij had een gebroken arm. Gelukkig was het niet **erg/erger** dan dat.



## 2.7 Welk woord hoort er niet bij?

Kijk naar de woorden. Welk woord hoort er niet bij? Wijs het woord aan. Leg ook uit waarom het er niet bij hoort. Soms zijn er verschillende mogelijkheden.

1	het eigen risico	de factuur	het rijbewijs	de zorgverzekering
2	de bankrekening	het bedrag	de informatie	de termijn
3	afschrijven	betalen	doorverbinden	overmaken
4	de ambulance	ernstig	tegenwoordig	het ziekenhuis
5	de afdeling	het eigen risico	verplicht	verzekerd zijn





## 2.10 Luister en zeg na.

Luister nog een keer naar je begeleider. Hij of zij zegt de zinnen nog een keer. Zeg de zinnen na.



## 2.11 Lees het gesprek samen hardop.

Je begeleider leest de zinnen met een ○ en jij leest de zinnen met een ● .

- Zorgverzekering Centraal Verzekerd, goedemorgen.
- Goedemorgen, u spreekt met ....
  
- Dag .... Wat kan ik voor u doen?
- Uw bedrijf heeft een heel hoog bedrag van mijn bankrekening afgeschreven.
- Ik begrijp niet waarom.
- Kunt u dit uitleggen?
  
- Wat is uw klantnummer?
- Dat is ....
- Bedankt. Ik verbind u even door met de afdeling Facturen.
  
- Afdeling Facturen, met Fatiha, goedemorgen.
- Waarmee kan ik u helpen?
- Hallo, u spreekt met ....
- Er is bij mij een heel hoog bedrag afgeschreven.
- Ik denk dat jullie een fout hebben gemaakt.
  
- Ik ga even voor u kijken. Wat is uw geboortedatum?
- 3 maart 1992.
  
- U bent twee maanden geleden in het ziekenhuis geweest. Klopt dat?
- Dat klopt. Ik ben met de fiets gevallen.
  
- Toen heeft u zorgkosten gemaakt.
- U heeft een eigen risico. Dat moet u eerst zelf betalen.
- Ik begrijp niet wat u bedoelt. Kunt u het nog een keer uitleggen?
- Ja hoor. Iedereen heeft een eigen risico. Dat staat in de wet.
- Je betaalt eerst zelf een deel van de zorgkosten.
  
- Dat is vervelend. Hoeveel moet ik nog betalen?
- € 225,-.

- Kan ik dit bedrag ook in termijnen betalen?
- Ja, dat kan. Ik geef het aan in de computer.
- Fijn, bedankt.

Klaar? Doe het nog een keer, maar draai de rollen nu om.



## 2.12 Praat samen over de foto's.

Kijk naar de foto's. Vertel het verhaal van deze man.





### 2.13 Doe samen de pingpong.

Je begeleider begint. Hij of zij stelt de vraag: *Wie bel jij weleens? En wanneer doe je dat?*

Jij maakt de zin hieronder af en vraagt aan je begeleider: *En jij?* Je begeleider maakt de zin ook af en vraagt weer: *En jij?* Probeer zo lang mogelijk door te gaan.

*Ik bel... als...*

*En jij?*



### 2.14 Praat samen. Maak het gesprek af.

Bedenk samen hoe het gesprek gaat. Voer het gesprek daarna samen.

Je begeleider zegt de zinnen met een ○ en jij zegt de zinnen met een ●.

- Zorgverzekering Centraal Verzekerd, goedemorgen.
- ...
  
- Dag .... Wat kan ik voor u doen?
- ...
  
- Wat is uw klantnummer?
- ...
- Bedankt. Ik verbind u even door met de afdeling Facturen.
  
- Afdeling Facturen, met Fatiha, goedemorgen.
- Waarmee kan ik u helpen?
- ...
- ...
  
- Ik ga even voor u kijken. Wat is uw geboortedatum?
- ...
  
- U bent twee maanden geleden in het ziekenhuis geweest. Klopt dat?
- ...
  
- Toen heeft u zorgkosten gemaakt.
- U heeft een eigen risico.
- Dat moet u eerst zelf betalen.
- ...
- Ja hoor. Iedereen heeft een eigen risico. Dat staat in de wet.
- Je betaalt eerst zelf een deel van de zorgkosten.



- ...
- € 225,-.

- ...
- Ja, dat kan. Ik geef het aan in de computer.
- ...

Klaar? Voer het gesprek nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 2.15 Voer samen de gesprekken.

Voer samen de gesprekken. Leg uit waarvoor je belt. Gebruik de woorden die tussen haakjes staan. Jij begint steeds. Je begeleider reageert.

1.

- Hallo, u spreekt met ...
- Goedemorgen, Wat kan ik voor u doen?
- [abonnement - telefoon – wifi – geen verbinding]
- Kunt u me dit uitleggen?

2.

- Goedemorgen, u spreekt met ...
- Goedemorgen, wat kan ik voor u doen?
- [brief – Belastingdienst – huurtoeslag – laag bedrag]
- Kunt u me dit uitleggen?

3.

- Goedemorgen, u spreekt met ...
- Goedemorgen, wat kan ik voor u doen?
- [tas gestolen – gemeente – nieuw paspoort – pasfoto]
- Kunt u me dit uitleggen?

Klaar? Voer de gesprekken nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### **2.16 Voer samen de gesprekken.**

Lees de situaties en voer een gesprek. Jij begint het gesprek. Je begeleider is steeds de ander.

1. Je hebt een nieuwe baan. Vandaag is je eerste dag. Je weet niet hoe je toegangspasje werkt. Je praat met een collega.
2. Je haalt in de apotheek je medicijnen op. Je krijgt een ander doosje dan normaal. Je begrijpt niet waarom. Je praat met de assistent.
3. Je zoontje komt uit school. Hij is op school gevallen, maar je begrijpt niet precies wat er is gebeurd. Je belt naar school om het te vragen.
4. Je hebt van de bibliotheek een e-mail gehad. Je moet een boete betalen. Het is een hoog bedrag. Je snapt het niet. Je denkt dat de bibliotheek een fout heeft gemaakt. Je gaat naar de bibliotheek en praat met een medewerker.

Klaar? Voer de gesprekken nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### **2.17 Werk je met een groep? Doe dan de extra groepsopdracht.**

Loop rond en vraag aan iemand anders: *Wat betekent het woord ...? Kun je me dat uitleggen?*



### **2.18 Voer samen een gesprek.**

Vertel allebei over je ervaring met bellen met een instantie of een bedrijf. Wanneer deed je dat? Hoe ging dat? Wat ging goed? Wat was moeilijk? Hoe kun je zo'n gesprek voorbereiden?



### **2.19 Voer samen een gesprek.**

Je belt naar een instantie of een bedrijf. Denk bijvoorbeeld aan: de woningbouwvereniging, een webwinkel, de Belastingdienst, de bibliotheek, enzovoort. Kies zelf een situatie. Je begrijpt iets niet en je wilt daarover uitleg hebben. Je hebt bijvoorbeeld een onduidelijke brief gekregen, een factuur die niet klopt of een onduidelijke gebruiksaanwijzing. Oefen het gesprek met je begeleider.

Je kunt het gesprek een paar keer voeren. Kies dan steeds een ander onderwerp.



## 2.20 Naar buiten.

Kies een opdracht.

- 1. Je hebt een vraag aan een instantie of een bedrijf. Je begrijpt iets niet en daar wil je uitleg over hebben. Je belt daarom op.**
  - Praat met een medewerker, leg de situatie uit en vraag om extra uitleg.
  
- 2. Praat met iemand die Nederlands spreekt over je ervaringen met instanties in Nederland.**
  - Met welke instanties heb je contact gehad?
  - Welke dingen moest je regelen?
  - Hoe ging dat?
  - Stel ook vragen aan de ander. Hebben jullie dezelfde ervaringen? Kunnen jullie elkaar helpen om iets te regelen?
  
- 3. Bedenk zelf wat je kunt doen.**

### Voorbereiden

Praat eerst over de volgende vragen:

- Welke opdracht kies je?
- Met wie ga je praten of bellen?
- Wanneer ga je met iemand praten? Moet je een afspraak maken?
- Waar ga je met iemand praten?
- Wat ga je zeggen? Oefen de woorden en zinnen nog een keer samen.

### Terugkijken

Praat na de opdracht over de volgende vragen:

- Welke informatie heb je gekregen? Kun je daarover vertellen?
- Hoe ging het gesprek?
- Hoe vond je het?



### 2.21 Kijk naar de foto's. Bedenk samen jullie eigen verhaal.



Wie is deze man?  
Wie heeft hij gebeld? Waarom?  
Wat heeft hij gezegd of gevraagd?  
Hoe is het telefoongesprek gegaan?  
Wat heeft hij bereikt?



### 2.22 Doe samen iets leuks.

Kijk achterin je boekje bij 6. *Suggesties voor extra materiaal* wat je kunt doen of bedenk zelf een activiteit.

## 3. Volgens mij klopt dit niet!

### Bezwaar maken aan een balie



3.1 Kijk naar de foto en praat samen over de vragen.



Wie zijn deze mensen?

Waar zijn ze?

Hoe voelt de man zich, denk je?

Wat zegt hij tegen de vrouw?

Hoe reageert de vrouw achter de balie?

Heb jij weleens een probleem met een bedrijf of een instantie? Wat doe je dan?



3.2 Luister naar het gesprek *Mijn abonnement op de sportschool*. Je hoort Eric. Hij spreekt met een medewerker van de sportschool.



**3.3 Luister nog een keer naar het gesprek. Je begeleider leest een vraag en twee antwoorden voor. Welk antwoord is goed? Kies het goede antwoord. Zeg 'a' of 'b'.**

1. Per wanneer kan Eric zijn abonnement opzeggen?
  - a) per 1 augustus.
  - b) per 1 december.
  
2. Hoe weet hij dat?
  - a) Dat staat op de website.
  - b) Hij heeft een e-mail gekregen.
  
3. Waar is Eric het niet mee eens?
  - a) Dat hij zijn abonnement pas op 1 december kan opzeggen.
  - b) Dat hij nog een jaar langer lid moet blijven.
  
4. Hoe kan Eric bezwaar maken?
  - a) Hij moet een e-mail sturen.
  - b) Hij moet een formulier invullen.
  
5. Wat voor abonnement heeft Eric nu?
  - a) een abonnement voor daluren.
  - b) een onbeperkt abonnement.
  
6. Gaat Eric bezwaar maken?
  - a) Dat weet hij nog niet.
  - b) Ja, zeker.



**3.4 Luister nog een keer naar het gesprek. Praat daarna samen over de vragen.**

1. Wat is het probleem van Eric?
2. Welke informatie krijgt Eric van de medewerker?
3. Waarom wil Eric bezwaar maken?
4. Welke oplossing heeft de medewerker van de sportschool?
5. Wat vindt Eric van deze oplossing?





### 3.5 Praat samen over de vragen.

Stel de vragen aan elkaar en geef allebei antwoord.

1. Heb je weleens bezwaar gemaakt bij een instantie of bedrijf omdat je ontevreden was? Vertel er over.
2. Wat doe je als je ontevreden bent over de service van een bedrijf?
3. Lees je altijd goed alle regels als je een abonnement afsluit of iets bestelt op internet?
4. Stel je voor: je bent in een restaurant of hotel, maar je bent niet tevreden. Een medewerker vraagt: 'Is alles naar wens?'. Wat antwoord jij dan?



### 3.6 Luister naar de zinnen en kies het goede woord.

Kijk naar de woorden. Je begeleider leest de zinnen voor.  
Kies bij elke zin het goede woord. Wijs het woord aan.



1. gegevens op een pasje laten lezen
2. iets kan altijd, er zijn geen grenzen
3. veranderen
4. stoppen met een abonnement
5. een winkel of vestiging van hetzelfde bedrijf in een andere plaats
6. waar je je aan moet houden
7. een kaartje waarmee je ergens binnen kan komen
8. een plan



### 3.7 Welke woorden horen bij elkaar?

Je begeleider leest een woord in de linkerrij. Jij zoekt een woord uit de rechterrij dat erbij past. Wijs het woord aan.

- Ik ben het hier niet mee eens.
- Kan ik je helpen?
- Ik wil het opzeggen per 1 augustus.
- Je kunt je abonnement wel wijzigen.
- Mag ik het even scannen?
- Dat is € 8,- goedkoper.

- het abonnement
- het bezwaar
- de hulp
- het pasje
- dat scheelt
- de oplossing



### 3.8 Maak een woordslang

Aan welke woorden denk je bij ...

- *de sportschool* -

- *een bezwaar* -

- *een pasje* -

Je begeleider begint en zegt één woord. Daarna zeg jij één woord, dan je begeleider weer, enzovoorts. Probeer zoveel mogelijk woorden te zeggen.



### 3.9 Luister en tik op de tafel.

Je begeleider zegt steeds een zin. Waar ligt het accent? Tik op de tafel als je het accent hoort



### 3.10 Luister en zeg na.

Luister nog een keer naar je begeleider. Zij of hij leest de zinnen nog een keer voor. Zeg de zinnen na.





### 3.11 Lees het gesprek samen hardop.

Je begeleider leest de zinnen met een ○ en jij leest de zinnen met een ●.

- Hallo, kan ik je helpen?
- Ja, ik wil even wat vragen. Ik heb een probleem.
  
- Oké?
- Ik heb mijn abonnement op jullie sportschool opgezegd per 1 augustus.
- Toen kreeg ik een mail. Daarin stond dat ik pas kan opzeggen per 1 december.
- Volgens mij klopt dat niet.
- Dat is raar. Even kijken...
- Ah, ik snap het probleem al.
  
- O ja, wat is er dan?
- Je kunt pas per maand opzeggen als je langer dan een jaar lid bent. Dat ben jij nog niet.
  
- Wat moet ik nu doen?
- Nog een paar maanden lekker blijven sporten bij ons.
  
- Dat wil ik niet.
- En ik ben het hier ook niet mee eens.
- Ik vind dit een heel vervelende situatie.
- Ja, dat snap ik. Maar dit zijn de regels van onze sportschool.
  
- Kan ik hier bezwaar tegen maken?
- Dat kan altijd. Je moet dan een formulier invullen.
  
- We kunnen het misschien toch oplossen. Je kunt je abonnement wijzigen in een dalurenabonnement. Dat is € 8,- goedkoper.
- Wat is een dalurenabonnement?
- Dan mag je alleen sporten op bepaalde tijden.
  
- Welke tijden zijn dat dan?
- Maandag tot en met vrijdag van 11.00 tot 17.30 uur en in het weekend van 9.00 tot 14.00 uur.
  
- Oké. Dat vind ik wel een goed idee.
- Bedankt voor je hulp.
- Graag gedaan.

Klaar? Doe het nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 3.12 Praat samen over de foto's.

Kijk naar de foto's.

Welk probleem hebben deze mensen? Waarover zijn ze ontevreden?

Op welke manier kunnen ze klagen of een bezwaar waken?

Waar kunnen ze dat doen?

Wat kunnen ze dan zeggen?

Wat zou jij in deze situatie doen?





### 3.13 Praat samen over de situaties.

Hieronder staat een aantal situaties. Jullie lezen om de beurt een situatie. Je begeleider begint. Vind je dit een probleem? Zo ja, hoe kun je het oplossen? Wat doe of zeg je?

1. Je vriendin komt te laat op jullie afspraak.
2. Je bent je portemonnee kwijt.
3. Je hebt ruzie met een collega.
4. Het is zomer. Je verwarming is kapot.
5. Je wilt je telefoonabonnement opzeggen, maar dat kan nog niet.
6. Je gaat verhuizen, maar er is niemand die je kan helpen.
7. Je moet vanavond doorwerken, omdat je werk nog niet klaar is.
8. Het is 19.00 uur en je moet nog boodschappen doen.
9. Jullie willen vanavond samen naar de film, maar jullie hebben geen oppas.
10. Je wilt vanavond naar de voetbalwedstrijd kijken, maar je tv is kapot.



### 3.14 Maak het gesprek af.

Bedenk samen hoe het gesprek gaat. Voer het gesprek daarna samen. Je begeleider zegt de zinnen met een ○ en jij zegt de zinnen met een ●.

- Hallo, kan ik je helpen?
- ...
- ...
- Dat is vervelend. Maar ik kan u nu niet helpen.
- ...
- Ja, dat snap ik.
- ...
- Dat kan altijd natuurlijk. Je moet dan een formulier invullen.
- We kunnen het misschien toch oplossen.
- ..
- Oké. Dat vind ik wel een goed idee.
- ...
- Graag gedaan.

Klaar? Doe het nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 3.15 Vertel samen een verhaal.

Bedenk samen een verhaal. Gebruik de volgende woorden.



### 3.16 Voer samen de gesprekken.

Lees de situaties en voer een gesprek. Jij begint het gesprek. Je begeleider is steeds de ander.

1. Je hebt vorige week een nieuwe telefoon gekocht. Nu zie je dat het scherm stuk is. Je gaat meteen terug naar de winkel. Je wilt een nieuwe telefoon. De medewerker zegt dat dat niet kan. Het scherm gaat niet zomaar kapot. Wat zeg je tegen de medewerker?
2. Je hebt van de sportschool een e-mail gekregen. In de e-mail staat dat de sportschool gaat sluiten. Je kunt vanaf nu in een ander filiaal gaan sporten. Dat wil je niet. Dat filiaal is voor jou te ver weg. Je gaat naar de sportschool en je praat met een medewerker.

Klaar? Voer de gesprekken nog een keer, maar draai de rollen nu om.



### 3.17 Werk je met een groep? Doe dan de extra groepsopdracht.

Loop rond en vraag aan iemand anders: *Welk probleem heb je pas gehad? Hoe is dat opgelost?*





### 3.18 Voer samen een gesprek.

Bedenk nu zelf een probleem met een bedrijf of een instantie. Volgens jou klopt er iets niet en is er een fout gemaakt. Praat daarover met je begeleider: wat kunnen jullie doen?

Klaar? Doe het nog een keer, maar kies nu een andere situatie.



### 3.19 Voer samen een gesprek.

Kies één van de problemen uit oefening 3.18. Je zoekt een oplossing voor dit probleem. Daarom neem je contact op met het bedrijf of de instantie. Oefen samen een gesprek. Je begeleider is de medewerker.



### 3.20 Naar buiten.

Kies een opdracht.

- 1. Je hebt een probleem met een bedrijf of een instantie. Ga naar dit bedrijf of deze instantie of bel op.**
  - Leg uit wat je probleem is.
  - Vertel dat er volgens jou iets niet klopt.
  - Vertel dat je het er niet mee eens bent.
  
- 2. Praat met iemand die Nederlands spreekt.**
  - Vertel over een probleem met een bedrijf of instantie.
  - Leg uit wat je probleem is.
  - Vraag advies over hoe je dit probleem kunt oplossen.
  - Heeft deze persoon ervaring met dit probleem?
  
- 3. Bedenk zelf wat je kunt doen.**

### Vorbereiden

Prat eerst over de volgende vragen:

- Welke opdracht kies je?
- Met wie ga je praten?
- Wanneer ga je met iemand praten? Moet je een afspraak maken?
- Waar ga je met iemand praten?
- Wat ga je zeggen? Oefen de woorden en zinnen nog een keer samen.

### Terugkijken

Prat na de opdracht over de volgende vragen:

- Welke informatie heb je gekregen? Kun je daarover vertellen?
- Hoe ging het gesprek?
- Hoe vond je het?



### 3.21 Kijk naar de foto's. Bedenk samen jullie eigen verhaal.



Waar zijn deze mensen?

Wat is er aan de hand op foto 1?

En op foto 2?

Hoe is het gesprek tussen de man en de vrouw gegaan?

Wat gaan de mensen op foto 2 nu doen?

Hoe voelen de mensen op foto 2 zich?



### 3.22 Doe samen iets leuks.

Kijk achterin je boekje bij 6. *Suggesties voor extra materiaal* wat je kunt doen of bedenk zelf een activiteit.

## 4. Overzicht woorden en zinnen

Je vindt de ingesproken audio-opnames op [www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com).

### 1. Ik heb nog een vraag

automatisch  
de balie  
de boete  
doorgeven  
handig  
de informatie  
de instantie  
de manier  
op de hoogte zijn van  
persoonlijk  
het rijbewijs  
schriftelijk  
de situatie  
de toeslag  
uitschrijven

Wilt u hier even uw  
handtekening zetten?  
Kan ik nog iets anders voor  
u doen?  
Ja, ik heb nog een vraag.  
Kunt u mij vertellen wat ik  
moet doen?

Kan het ook op een andere  
manier?  
Wat bedoelt u?  
Ja, dat snap ik.

Ik weet genoeg.  
Bedankt voor de informatie!  
Graag gedaan.

### 2. Kunt u dit uitleggen?

afschrijven  
de ambulance  
de bankrekening  
het bedrag

doorverbinden  
het eigen risico  
ernstig  
de factuur  
inloggen  
inzien  
tegenwoordig  
de termijn  
uitleggen  
verzekerd zijn  
de wet

Wat kan ik voor u doen?  
Ik wil graag meer informatie  
over ...  
Waarmee kan ik u van dienst  
zijn?

Dat snap ik niet helemaal.  
Ik denk dat jullie een fout  
gemaakt hebben.

Ik ga even voor u kijken.  
Bedankt voor het wachten.

Ik begrijp niet wat u bedoelt.  
Kunt u mij dat nog een keer  
uitleggen?  
Nou, dat is vervelend.

Weet u wat dat is?  
Ja, dat ken ik wel.  
Kan ik u verder nog helpen?  
Nee, dat was het.

Dan wens ik u nog een  
fijne dag.  
Hetzelfde.

### 3. Volgens mij klopt dit niet!

het abonnement  
bepaald  
het bezwaar  
het filiaal  
de hulp  
het idee  
inderdaad  
het lid  
namelijk  
onbeperkt  
oplossen  
opzeggen  
het pasje  
het probleem  
de regel  
wijzigen

Kan ik je helpen?  
Ik wil even wat vragen.  
Ik heb een probleem.  
Volgens mij klopt dat niet.  
Ik snap het probleem.  
Wat is er dan?  
Wat moet ik nu doen?  
Dat scheelt veel geld!

Ik ben het hier niet mee eens.  
Ik vind dit een vervelende  
situatie.  
Kan ik hier bezwaar tegen  
maken?  
We kunnen het hier  
misschien ook oplossen.  
Dat vind ik wel een goed idee.

Bedankt voor je hulp!

# 5. Handleiding voor de begeleider

Deze handleiding vind je in alle boekjes van SpreekTaal 3. Lees hem goed door voordat je met het materiaal gaat werken. Je vindt hier allereerst een algemene uitleg bij de oefentypes en daarnaast de specifieke instructies bij de oefeningen, waaronder de transcripten. Veel plezier!

## 5.1 Algemeen

### SpreekTaal 3 is...

... ontwikkeld om *gestructureerd* te werken aan taalverhoging tot niveau B1;

... gericht op de *mondelijke vaardigheden*: luisteren, spreken en gesprekken voeren. Het zwaartepunt ligt bij gesprekken voeren. Hieraan wordt als het goed is de meeste tijd besteed.

... gericht op *kilometers* maken en oefenen met spreken in een informele setting, op basis van gelijkwaardigheid tussen de anderstalige deelnemer en de begeleider.

... geschikt voor *een-op-eensituaties* tussen een deelnemer en een vrijwilliger, maar kan ook gebruikt worden *in groepen*, zoals een taalcafé.

### Thema's en subthema's

SpreekTaal 3 bestaat uit vijftien modules. Elke module heeft zijn eigen thema, dat vervolgens weer is onderverdeeld in drie subthema's. Het kan prettig zijn te starten met de module *Praten over jezelf*, deze staat in het teken van kennismaking. Er is geen vaste volgorde waarin de modules gebruikt moeten worden, je kunt op basis van interesse of behoefte samen een module kiezen. Sla een (sub)thema gerust over als de deelnemer dit al beheerst of als het niet relevant is.

Denk eraan om af en toe een (sub)thema te herhalen. Zo onthoudt de deelnemer de woorden en zinnen nog beter.

### De oefeningen

De subthema's in een module hebben nagenoeg dezelfde opbouw. Zo kom je steeds dezelfde oefentypes tegen in dezelfde volgorde. Lees hieronder wat het doel is van ieder type oefening.

#### Oefening 1: een foto

Elk subthema begint met een foto en een aantal bijbehorende vragen. Op deze manier wordt het subthema geïntroduceerd en wordt de voorkennis van de deelnemer geactiveerd. Wat weet hij of zij al over dit onderwerp? Dat is belangrijk bij het leren van nieuwe woorden. Die worden het beste onthouden als de deelnemer weet bij welke voor hem of haar bekende woorden ze horen. Zo wordt het woordennetwerk in het hoofd steeds breder en dieper.

#### **Werk je met een groep?**

Doe de opdracht gezamenlijk en inventariseer wat de deelnemers al over dit onderwerp weten. Laat je deelnemers in duo's werken? Wissel deze dan geregeld of wissel bijvoorbeeld af tussen twee- en drietallen. Het is voor deelnemers goed als ze af en toe met iemand anders praten.

#### Oefening 2: een luistertekst

Elk subthema bevat een opgenomen dialoog tussen twee of drie personen, zie [www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com). Deze luisterteksten bieden de belangrijkste woorden en zinnen aan die de deelnemer kan gebruiken bij het uitvoeren van de spreekoefeningen. Bij deze oefening luisteren jullie naar het gesprek, zonder naar het transcript te kijken of een oefening te doen. De deelnemer hoeft het gesprek niet woord voor woord te begrijpen, het gaat erom dat de boodschap overkomt.

#### Oefening 3 en 4: begripsoefeningen bij de dialoog

Het is belangrijk om meerdere keren naar de dialoog te luisteren. Als begeleider heb je de kern van de tekst na één keer luisteren wel begrepen, maar voor de deelnemer is dit moeilijker. Hij of zij kent niet alle woorden en

kan niet alles in één keer onthouden. Herhaal daarom nog een keer de luistertekst. Laat de deelnemer alleen luisteren en niet het transcript lezen, anders wordt het een lees oefening in plaats van een luisteroefening. Oefenen met luistervaardigheid is erg belangrijk om daarna te kunnen spreken. Eventueel kun je - na een aantal keer - de tekst laten horen terwijl de deelnemer meeleeft met het transcript achterin het boekje. De deelnemer begrijpt de kern nu immers.

### **Werk je met een groep?**

Voer de opdrachten gezamenlijk uit. Laat de deelnemers de vragen eventueel in duo's bespreken, maar controleer daarna of ze de kern van de tekst begrijpen.

### **Oefening 5: praat samen over de tekst**

Hoe denken jullie over de onderwerpen die in de dialoog zijn besproken? Of wat weten jullie erover? Praat hierover, zodat de tekst dichterbij jullie eigen leefwereld komt te staan.

### **Werk je met een groep?**

Laat de deelnemers de vragen samen of met z'n drieën bespreken.

### **Oefening 6, 7 en 8: oefen met de nieuwe woorden**

In de dialoog staan woorden die relevant zijn voor dit subthema. De deelnemer oefent deze woorden in verschillende speelse oefenvormen, zodat hij of zij ze beter onthoudt. Daarbij is herhaling erg belangrijk. Kijk er dus niet van op als de deelnemer een nieuw woord toch weer vergeet. Sommige taalkundigen denken dat je een woord wel zeven keer moet gebruiken voor je het onthoudt. Voor jou lijkt het soms misschien saai, maar de deelnemer ervaart dat anders.

- De *betekenis* van de nieuwe woorden kan de deelnemer ontlenen aan de foto's of de context van de zinnen. Probeer de deelnemer de betekenis van een woord eerst te laten raden. De woorden in SpreekTaal 3 zijn abstracter dan in SpreekTaal 1 en 2. Het taalniveau richting B1 is immers moeilijker.
- Laat deelnemers die goed kunnen lezen de betekenis van woorden zoveel mogelijk zelf opzoeken, met behulp van een (online) woordenboek of app. Het *Pocketwoordenboek Nederlands als Tweede Taal* van Van Dale is geschikt voor anderstaligen. Voorkom dat jij het woordenboek van de deelnemer bent: als jij de woorden steeds vertaalt, onthoudt de deelnemer ze minder goed. Komt de deelnemer er zelf niet uit? Omschrijf de betekenis dan zoveel mogelijk in het Nederlands en vermijd vertalingen in het Engels of een andere taal.
- Bij oefening 6 staan soms zinnen waarin een woord ontbreekt. Jij leest de zin voor en de deelnemer moet het woord dat in de zin past aanwijzen. Als je de zin leest, zeg dan bijvoorbeeld 'piep' of neurie op de plaats waar het woord moet staan. Laat de deelnemer niet meelesen met de zinnen, maar probeer echt met luistervaardigheid te oefenen.
- Bij oefening 7 vorm je vaak paren met woorden of zinsdelen. Hierbij zijn soms verschillende antwoorden mogelijk. Het gaat niet zozeer om goed of fout, maar om de vrije associaties van de deelnemer. Welke woorden horen volgens hem of haar bij elkaar? Vraag hierbij ook naar de reden: waarom horen ze bij elkaar? Als begeleider kun je uitleggen of deze combinaties voor jou ook logisch zijn.
- Oefening 8 bestaat uit een spelletje, zoals *Wie ben ik?* of *Raad het woord*. Verdere instructie staat steeds achterin de module. Houd de uitvoering van deze spelletjes simpel.

### **Werk je met een groep?**

Doe de oefeningen waarbij je zinnen of woorden voorleest zoveel mogelijk gezamenlijk.

Dat geldt ook voor de spelletjes, bouw een extra spelelement in, zoals: *wie kan als eerste het woord raden?* of: *wie raadt de meeste woorden?* Als de deelnemers de bedoeling van een spelletje of oefening begrijpen, kunnen ze het ook in twee- of drietallen herhalen.

### **Oefening 9 en 10: verstaan en nazeggen**

Met de oefening *Tik op de tafel* oefen je het woord- en zinsaccent. Elk woord van twee lettergrepen of meer bevat een woordaccent, ook wel de klemtoon genoemd. Zo valt in het woord *uitspraak* het accent op de eerste lettergreep *uit*. Het is belangrijk dat de deelnemer het accent op de juiste lettergreep legt, anders is hij of zij moeilijk te verstaan en soms zal zelfs de betekenis van het woord wijzigen (denk aan **voorkomen** en **voorkomen**). Naast woordaccent bestaat er ook *zinsaccent*: één of meer woorden in een zin krijgen een accent, zeg maar 'de klemtoon van de zin'. Het woord dat het accent krijgt wordt (qua toon) iets hoger of lager uitgesproken.

In de zin 'Mag ik de boter?' zal het woord 'boter' het zinsaccent krijgen; je wilt immers niet de kaas of de worst, maar de boter.

De werkwijze met de oefeningen van *Tik op de tafel* is als volgt:

- de deelnemer luistert naar een woord of een zin;
- de deelnemer zegt het woord of de zin na;
- de deelnemer tikt op de tafel als hij of zij het accent hoort (of houdt een papiertje in de lucht).

In de *klankoefeningen* wordt geoefend met het verstaan van klanken die anderstaligen (afhankelijk van de moedertaal) soms moeilijk waarnemen. Denk aan de lange en korte klinkers (*man-maan; bot-boot*), p-b (Arabisch), h-g (Slavische talen), l-r (Zuidoost-Azië), enzovoort. De werkwijze is als volgt:

- Lees de zinnen eerst voor jezelf. Je ziet zelf welk woord in de zin past. Bijvoorbeeld: *Gaat het vanmiddag nog a) regelen b) regenen?* Je ziet dat je hier *regenen* moet zeggen.
- Je leest de zin. De deelnemer luistert en leest mee in het boekje.
- Welk woord heeft hij of zij gehoord? *Regenen of regelen?* Laat de deelnemer het goede woord aanwijzen of zeggen.

Als de deelnemer naar de zinnen of woorden heeft geluisterd, kun je ze samen *nazeggen*. De begeleider leest de zin of het woord nog een keer voor, de deelnemer zegt na. Het is de bedoeling dat de deelnemer niet meeleeft, maar alleen luistert en nazegt. Als het nazeggen van de zinnen goed gaat, kun je ook een kleine verandering aanbrenge in de zin, bijvoorbeeld door een woord te vervangen door een ander woord.

#### **Werk je met een groep?**

Doe de oefeningen gezamenlijk. Jij moet immers de juiste klank of het juiste accent aanbieden. Bouw ook hier een extra spelelement in: tikken alle deelnemers tegelijk op de tafel? Tellen ze evenveel woorden? Laat de zinnen of woorden vervolgens gezamenlijk nazeggen (riedelen).

#### **Oefening 11: lees het gesprek samen hardop**

Het doel van samen hardop lezen is oefenen met intonatie en verbonden spraak. Deze oefening is alleen geschikt voor deelnemers die behoorlijk goed kunnen lezen, dus niet voor deelnemers die nog met veel haperingen lezen. Voor hen is het beter je na te zeggen.

#### **Werk je met een groep?**

Laat de hele groep de zinnen 'riedelen' (gezamenlijk nazeggen). Daarna kunnen de deelnemers de dialoog eventueel met z'n tweeën lezen. Zorg dat ze eerst het goede voorbeeld horen.

#### **Oefening 12 en 13: praat samen over...**

De deelnemer gebruikt de nieuwe woorden en zinnen in spreekoefeningen en krijgt daarbij hulp van foto's, kaartjes, zinnen of situaties. Deze oefeningen bereiden voor op de concrete, realistische gesprekssituatie aan het einde van een subthema.

Met de *pingpong* (oefening 13) oefent de deelnemer met vloeiend spreken. Door hetzelfde zinnetje zo vaak mogelijk achter elkaar te zeggen, slijpt de deelnemer een bepaalde zinsstructuur in, net als bij een taalriedel (in het materiaal van SpreekTaal 1 en 2). Het bereidt de deelnemer voor op de vrije spreekoefening, omdat hij of zij zelf de input levert. Omdat het zinnetje zo vaak mogelijk wordt herhaald, spreek je de creativiteit en de woordenschat van de deelnemer aan.

Bijvoorbeeld:

De deelnemer begint en zegt:  
*Ik kan goed koken, en jij?*

De begeleider antwoordt:  
*Ik kan goed zingen, en jij?*

De deelnemer antwoordt:  
*Ik kan goed fietsen, en jij?*

#### **Werk je met een groep?**

Laat de deelnemers de foto-opdrachten (oefening 12) in duo's doen.

Begin tijdens de pingpong gezamenlijk. Maak een cirkel. Begin zelf, maak de zin af en vraag aan de deelnemer naast je: *en jij?* De deelnemer vraagt vervolgens aan de persoon naast hem of haar: *en jij?* Ga zo de hele cirkel af. Laat de deelnemers daarna de oefening in duo's herhalen.

### Oefening 14, 15, 16: gestuurde spreekopdrachten

De fase van communicatie begint. In eerste instantie is dat nog gestuurd: een deelnemer maakt de dialoog af, voert korte gesprekjes of reageert op een opmerking of vraag. Deze gestuurde stap is erg belangrijk, voordat het oefenen met de zogenoemde vrije productie begint. Wanneer jullie samen een dialoog oefenen, doe dit dan zo natuurlijk en echt mogelijk. Begin bijvoorbeeld door elkaar te groeten of een algemene openingszin te gebruiken (*Hoe is het? Lang niet gezien!*).

#### **Werk je met een groep?**

Voer een dialoog of gesprek eerst samen met één deelnemer, terwijl de rest luistert. Deelnemers hebben veel aan zo'n voorbeeld. Laat de deelnemers dit daarna in duo's herhalen.

### Oefening 17: de groepsopdracht

Dit is een extra oefening voor groepen, waarbij je steeds rondloopt. Als je met één deelnemer werkt, kunnen jullie de vraag ook aan elkaar stellen. De oefening werkt het beste als je met z'n allen opstaat en rondloopt. Doe zelf ook mee. Door te bewegen, wordt iedereen actiever. Onderzoek laat bovendien zien dat je kennis, zoals nieuwe woorden, beter onthoudt als je beweegt.

### Oefening 18 en 19: de vrije productie

Bij vrije productie (het woord zegt het al) is de deelnemer vrijer in wat hij of zij kan en wil zeggen. Laat de deelnemer zelf invullen waarover hij of zij wil praten in deze context (bedenk zelf een klacht, probleem, situatie, enzovoort). Als begeleider ben je soms gesprekspartner (praat allebei over...), soms speel je de rol van huisarts, werkgever, enzovoorts.

#### **Werk je met een groep?**

Lees de instructie gezamenlijk en oefen het gesprek met één deelnemer voor de hele groep. Laat ze het gesprek daarna in duo's voeren. Laat één duo hun gesprek eventueel voor de rest herhalen. Je kunt de oefening ook nog een keer doen in nieuwe duo's.

### Oefening 20: de praktijkopdracht

Nu begint de praktijk: de deelnemer gaat de situatie die jullie samen hebben geoefend 'in het echt' uitvoeren. Het belangrijkste doel van deze praktijkopdrachten is het creëren van een succeservaring. Dit helpt om de drempel te verlagen tot meer taalcontact in het dagelijks leven. Taalcontact is een belangrijke succesfactor bij het verwerven van een tweede taal. Als begeleider speel je hierin een belangrijke rol.

#### **Voor- en nabespreken van de praktijkopdracht**

Bereid de praktijkopdrachten samen voor, dat verlaagt de drempel. Help bijvoorbeeld bij de keuze van een opdracht. Hoe beter de opdracht aansluit bij de leefwereld van de deelnemer, hoe groter de slaagkans en motivatie. De opdracht moet dus geen 'ver-van-hun-bedshow' zijn. Laat de wens van de deelnemer leidend zijn: leg niet op wat hij of zij moet doen. Meestal is de eerste opdracht een directe vertaling van de geoefende dialoog in de praktijk, zoals: voer een gesprek met de huisarts.

Sommige anderstaligen hebben een beperkt netwerk van Nederlandstaligen. Probeer samen te bedenken hoe de deelnemer dit netwerk kan vergroten en met wie hij of zij kan spreken (bijvoorbeeld een ouder bij school, een buurvrouw of een Nederlandse partner van een kennis). Misschien zijn er mensen uit je eigen netwerk met wie je de deelnemer in contact kunt brengen. Zo help je de deelnemer om de praktijkopdracht zelfstandig uit te voeren. Nadat de deelnemer de opdracht heeft uitgevoerd, is het belangrijk om samen *terug te kijken*. De belangrijkste winst van een praktijkopdracht is het toenemende zelfvertrouwen en de 'durf' van de deelnemer om het Nederlands in de praktijk te brengen. Benadruk dus de succesfactor van de uitvoering: wat ging er goed en geef vooral complimenten.

#### **Werk je met een groep?**

Laat de deelnemers hun eigen praktijkopdracht kiezen. Het geeft niet als ze allemaal iets anders doen. Laat de deelnemers vervolgens aan elkaar vertellen wat ze gaan doen, met wie en wanneer. Misschien kunnen ze een opdracht samen uitvoeren? Dat verlaagt de drempel. Laat de deelnemers ook samen terugkijken, door aan elkaar vragen te stellen.



### Oefening 21: de slotfoto's

De slotfoto's zijn bedoeld om de fantasie te prikkelen en spontaan praten te stimuleren. De deelnemer hoeft niet per se de woorden uit het thema te gebruiken. Gebruik de vragen onder de foto's als opstapje naar jullie eigen verhaal en bedenk ook andere vragen.

#### **Werk je met een groep?**

Laat de deelnemers in duo's een verhaal bedenken en vertellen. Laat de duo's hun verhalen daarna uitwisselen.

### Oefening 22: extra materiaal

Hoofdstuk 6 bevat allereerst suggesties voor laagdrempelige activiteiten binnen- of buitenshuis. Denk aan: een wandeling of samen een liedje luisteren of een aflevering kijken. Je kunt de liedjes samen met de deelnemer beluisteren en bekijken. De deelnemer hoeft de liedjes niet woord voor woord te verstaan: vraag vooral wat hij of zij ervan vindt.

Daarnaast vind je zoektips voor extra informatie over deze onderwerpen. Het materiaal bevat geen concrete links, die verouderen immers snel. Als je samen informatie opzoekt op internet, geef de deelnemer dan de controle over de computer of telefoon. Laat hem of haar zelf zoeken en stuur bij waar nodig, ook als de deelnemer niet computervaardig is. Het is immers de bedoeling dat de deelnemer dit uiteindelijk ook zelfstandig kan. Vraag wat de deelnemer begrijpt van de website. Geef pas daarna waar nodig taalondersteuning.

### Overzicht met woorden en standaardzinnen

Elke module wordt afgesloten met een overzicht van de belangrijkste woorden en standaardzinnen. Dit zijn de woorden die een deelnemer nodig heeft om de teksten te begrijpen. De meeste van deze woorden en zinnen oefent de deelnemer ook bij oefeningen als verstaan en nazeggen of de dialogen die de deelnemer zelf afmaakt. De woorden en zinnen zijn te beluisteren via [www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com). Luister er samen naar en laat de deelnemer(s) de woorden en zinnen naspreken.

### Feedback op de oefeningen

Als de deelnemer de opdracht uitvoert, wil hij of zij waarschijnlijk weten of dat goed is en verwacht feedback. Feedback of commentaar hoort vooral thuis in een formele lessituatie (onderwijs van een NT2-docent), wees hierin terughoudend. SpreekTaal gaat uit van een gelijkwaardige relatie. Je kunt je deelnemer wel af en toe feedback te geven, maar houd je dan aan de volgende 'gouden regels':

#### 1. Geef complimenten

Natuurlijk hoor je fouten in wat de deelnemer zegt, maar zeg vooral wat goed gegaan is. Dit is motiverend voor de deelnemer. Geef bijvoorbeeld een compliment omdat de deelnemer de goede woorden heeft gebruikt, een goede reactie heeft gegeven, een mooie zin heeft gemaakt of omdat hij of zij een duidelijke uitspraak had.

#### 2. De inhoud gaat voor de vorm

Wat een deelnemer zegt, is veel belangrijker dan hoe het gezegd wordt. Dat betekent dat een deelnemer wel de goede woorden gebruikt, maar dat de woorden nog in de verkeerde volgorde staan. Of dat hij of zij nog geen perfecte uitspraak heeft of niet de juiste vorm van de verleden tijd gebruikt. Dat maakt niet uit. Oefenen is het doel.

Het geven van feedback op de vorm is de taak van een NT2-docent in een lessituatie. Het geven van effectieve feedback vraagt immers veel vakkennis over taalstructuur, taalniveaus en didactiek. Het is daarom beter om dit aan een bevoegde NT2-docent over te laten.

#### 3. Doorgaan naar de volgende oefening

Bij het beantwoorden van de oefeningen hoeft de deelnemer niet alles goed te doen. Als je het antwoord kunt begrijpen en de inhoud is goed, kun je gerust doorgaan naar een volgende oefening.

### Wat vind je niet terug in SpreekTaal 3?

- Uitleg over of oefeningen met grammatica.

In SpreekTaal 3 is bewust geen expliciete aandacht voor grammatica, omdat het te veel nadruk legt op *hoe* de deelnemer iets moet zeggen. Dit belemmert de spontane, spreektaalige productie en komt het doel van SpreekTaal 3, namelijk 'kilometers maken' in het Nederlands, niet ten goede. Wel oefent de deelnemer met standaardzinnen. Sommige deelnemers vragen expliciet om grammatica, vaak omdat zij dit gewend zijn

vanuit eerder genoten taalonderwijs. Leg uit dat taalcoaching hier niet voor bedoeld is. Verwijs de deelnemer met grammatica-vragen door naar de NT2-docent. Vertel dat je veel moet oefenen om beter een taal te spreken.

- Lees- en schrijfoopdrachten

Het materiaal is nadrukkelijk bedoeld om de mondelinge vaardigheden te oefenen. Deelnemers schrijven de antwoorden dus niet of nauwelijks op.

### **SpreekTaal 3 voor laaggeletterde deelnemers**

Deelnemers die niet of weinig kunnen lezen of schrijven, kunnen hun mondelinge vaardigheden vaak prima verbeteren, door veel te luisteren en te oefenen met gesprekken die zij interessant vinden. Zij hebben bij het leren van de taal niet zoveel steun aan geschreven taal. Hoewel deze deelnemers meestal heel graag willen leren lezen en schrijven, is het belangrijk om het spreken en luisteren zonder schrift te oefenen. SpreekTaal 3 is daarom zo gemaakt dat ook een laaggeletterde het samen met een begeleider grotendeels kan gebruiken. De begeleider leest de instructie of opdracht voor en legt uit wat de bedoeling is. SpreekTaal 3 is niet geschikt als lesmateriaal om te leren lezen en schrijven. Hiervoor kan de deelnemer beter een (Alfa) NT2-cursus volgen met een NT2-docent.

### **Wat kan een NT2-deelnemer op niveau B1?**

SpreekTaal 3 biedt oefenmateriaal tussen niveau A2 en niveau B1. Een deelnemer kan op niveau B1 bijvoorbeeld:

- gesproken taal begrijpen over vertrouwde zaken uit zijn of haar dagelijkse omgeving, zoals werk, school of vrije tijd.
- de beschrijving begrijpen van gebeurtenissen, gevoelens en wensen.
- de hoofdpunten begrijpen uit radio- en tv-programma's die aansluiten bij de actualiteit of de interesses van de deelnemer.
- ervaringen, gebeurtenissen, dromen, verwachtingen en ambities beschrijven.
- redenen en verklaringen geven voor zijn of haar mening en/of plannen.
- een verhaal vertellen of de plot van een boek of film weergeven en hierover een mening geven.
- zich redden in de meeste spontane situaties die zich kunnen voordoen in het Nederlands.
- onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die vertrouwd zijn, zijn of haar belangstelling hebben of die betrekking hebben op het dagelijks leven (bijvoorbeeld familie, hobby's, werk, reizen en actuele gebeurtenissen).

Een deelnemer kan zich dus al redelijk in het Nederlands redden, als de gesprekken gaan over onderwerpen die dichtbij hem of haar staan. De woordenschat van de deelnemer zal voor een groot deel tot de dagelijkse omgeving (thuis, werk, hobby's) zijn beperkt.

## 5.2 Specifieke instructies bij de oefeningen

### 1. Ik heb nog een vraag.

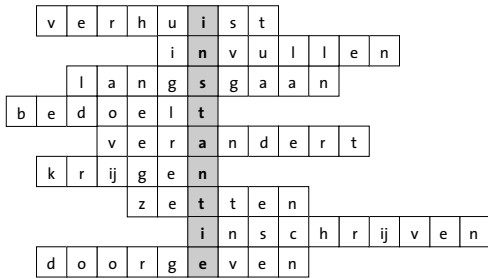
#### Oefening 1.2, 1.3 en 1.4

Transcript *Bij het gemeentehuis*.

- Medewerker: Alstublieft, uw nieuwe rijbewijs. Wilt u hier even uw handtekening zetten?
- Meryem: Hieronder?
- Medewerker: Ja, graag. Alstublieft. Kan ik nog iets anders voor u doen?
- Meryem: Ja, ik heb nog een vraag. Ik ga volgende maand verhuizen. Dat moet ik natuurlijk bij de gemeente doorgeven. Ik weet niet wat ik moet doen. Kunt u mij meer informatie geven?
- Medewerker: Zeker. Blijft u in deze gemeente of verhuist u naar een andere plaats?
- Meryem: Ik ga naar Amersfoort. Ik heb daar een baan gevonden. En gelukkig ook een heel leuk huis. Het is niet zo groot, maar groot genoeg voor mij alleen.
- Medewerker: Dat is mooi. U moet zich bij uw nieuwe gemeente inschrijven. Dat kunt u online doen via de website van uw nieuwe gemeente.
- Meryem: Online, dat wil ik liever niet. Ik ben niet zo handig met computers. Kan het ook op een andere manier?
- Medewerker: U kunt ook bij het gemeentehuis in Amersfoort langsgaan.
- Meryem: Prima. En moet ik me dan hier uitschrijven?
- Medewerker: Dat gaat automatisch.
- Meryem: Wat bedoelt u? Ik snap u niet.
- Medewerker: Dat hoeft u zelf niet te doen.
- Meryem: Oké. En dan nog iets. Wanneer moet ik me in Amersfoort inschrijven?
- Medewerker: Even kijken, vanaf vier weken voor u verhuist. Het kan ook na uw verhuizing. Dan moet het binnen vijf dagen. Als u het te laat doet, kunt u een boete krijgen. Bovendien is het belangrijk dat andere instanties ook op de hoogte zijn van uw verhuizing.
- Meryem: Andere instanties?
- Medewerker: Nou, de Belastingdienst bijvoorbeeld. Die moet uw nieuwe adres weten voor uw toeslagen.
- Meryem: Ja, dat snap ik. Nou, een boete wil ik niet, haha. Dat zou een vervelende situatie zijn. Volgende week ga ik wel even naar Amersfoort, naar het gemeentehuis.
- Medewerker: Prima. Heeft u nog andere vragen?
- Meryem: Eh... ja. Moet ik eerst een afspraak maken? Of kan ik zonder afspraak langsgaan?
- Medewerker: Dat kan allebei. U kunt online een afspraak maken en u kunt ook gewoon langsgaan. Dan moet u alleen wat langer wachten.
- Meryem: Oké. Nou, ik weet genoeg. Bedankt voor de informatie!
- Medewerker: Graag gedaan! Een fijne dag nog en succes met uw verhuizing!
- Meryem: Ja, bedankt!

#### Oefening 1.8

Lees de zinnen voor, zonder het woord te noemen dat mist. Laat de deelnemer het woord zeggen. Indien de deelnemer moeite met lezen en schrijven heeft, kun jij het woord voor hem of haar invullen. Laat de deelnemer het anders zelf proberen (met potlood) en controleer indien nodig de spelling. Het doel van de oefening is dat het goede woord wordt geraden. Niet dat de spelling wordt geoefend.



### Oefening 1.9 en 1.10

Lees de volgende woorden in een normaal tempo voor. De dikgedrukte delen geven het woordaccent aan. Let op: de deelnemer luistert alleen, hij of zij ziet de woorden niet.

situatie	<b>s</b> chriftelijk
<b>r</b> ijbewijs	<b>h</b> andtekening
pers <b>o</b> onlijk	in <b>f</b> ormatie
instantie	<b>b</b> alie

### Oefening 1.15

De deelnemer kiest een onderwerp. Afhankelijk van dit onderwerp kun je zelf ook nog een vraag of zin bedenken. Zie ook opdracht 1.7 en 1.8.

## 2. Kunt u dit uitleggen?

### Oefening 2.2, 2.3 en 2.4

Transcript *Maar ik ben toch verzekerd?*

Telefoniste: Zorgverzekering Centraal Verzekerd, goedemorgen.  
 Habtom: Goedemorgen, u spreekt met Habtom Gebremariam.  
 Telefoniste: Dag meneer Gebremariam. Wat kan ik voor u doen?  
 Habtom: Uw bedrijf heeft een heel hoog bedrag van mijn bankrekening afgeschreven. Ik begrijp niet waarom. Kunt u me dit uitleggen?  
 Telefoniste: Wat is uw klantnummer?  
 Habtom: Dat is 682123.  
 Telefoniste: Bedankt. Ik verbind u even door met de afdeling Facturen.  
 Habtom: Graag.  
 [...]  
 Medewerker: Afdeling Facturen, met Fatiha, goedemorgen. Waarmee kan ik u helpen?  
 Habtom: Hallo, u spreekt met Habtom Gebremariam.  
 In september is er heel hoog bedrag van mijn bankrekening afgeschreven. Dat snap ik niet helemaal. Ik denk dat jullie een fout hebben gemaakt.  
 Medewerker: Ik ga even voor u kijken. Wat is uw geboortedatum?  
 Habtom: 3 maart 1992.  
 Medewerker: ... ja, meneer, bedankt voor het wachten.  
 Ik heb hier de factuur van september voor me. U bent twee maanden geleden in het ziekenhuis geweest. Klopt dat?  
 Habtom: Dat klopt. Ik ben met de fiets gevallen. Een ambulance heeft me toen naar het ziekenhuis gebracht. Ik had een gebroken arm. Gelukkig was het niet erger dan dat.  
 Medewerker: Toen heeft u dus zorgkosten gemaakt.  
 Habtom: Maar ik ben toch verzekerd?

Medewerker: Jawel, maar u heeft ook een eigen risico. Dat moet u eerst zelf betalen, als u zorgkosten maakt.

Habtom: Huh, ik begrijp niet wat u bedoelt. Kunt u het nog een keer uitleggen?

Medewerker: Ja hoor. Iedereen heeft een eigen risico. Dat staat in de wet. Dat betekent dat je eerst zelf een deel van de zorgkosten betaalt. En daarna betaalt je zorgverzekeraar de rest van de kosten.

Habtom: Oké, nou dat is vervelend. Hoeveel moet ik nog betalen?

Medewerker: € 225,-. Dat kunt u ook op uw factuur zien.

Habtom: Factuur? Die heb ik helemaal niet gekregen.

Medewerker: Dat klopt. Wij sturen geen facturen meer per post. U kunt uw factuur tegenwoordig op MijnCentraal.nl inzien.

Habtom: Mijn wat? Kunt u dat nog een keer zeggen?

Medewerker: MijnCentraal.nl. Daar kunt u inloggen op uw persoonlijke pagina. U ziet dan uw gegevens, en ook uw facturen. U heeft daar een brief over gehad.

Habtom: O, en hoe moet ik daar inloggen?

Medewerker: Dat kunt u met uw DigiD doen. Weet u wat dat is?

Habtom: Ja, dat ken ik wel. Dat gebruik ik ook om in te loggen op Mijnoverheid.

Medewerker: Klopt.

Habtom: Maar u zegt dat ik nog € 225,- moet betalen. Kan ik dit bedrag ook in termijnen betalen?

Medewerker: Ja, dat kan. Ik geef het aan in de computer.

Habtom: Fijn, bedankt.

Medewerker: Kan ik u verder nog helpen?

Habtom: Nee, dat was het.

Medewerker: Dan wens ik u nog een fijne dag.

Habtom: Hetzelfde. Dag.

Medewerker: Dag meneer Gebremariam.

### Oefening 2.3

Lees de zinnen na afloop van het fragment in een rustig tempo voor.

- |              |              |
|--------------|--------------|
| 1. niet waar | 5. waar      |
| 2. waar      | 6. niet waar |
| 3. niet waar | 7. waar      |
| 4. niet waar |              |

### Oefening 2.8

Schrijf de te raden woorden op een kaartje of een post-it. Schrijf op elke kaartje ook de twee woorden die bij de omschrijving niet gebruikt mogen worden. Dat zijn de verboden woorden. Schrijf deze iets kleiner zodat duidelijk is welk woord geraden moet worden.

Kies bijvoorbeeld deze woorden:

*een ambulance* – verboden woorden: *het ziekenhuis, het ongeluk*

*de bankrekening* – verboden woorden: *het geld, de bank*

*doorverbinden* – verboden woorden: *de instantie, bellen*

*het eigen risico* – verboden woorden: *de zorgverzekering, € 385,-*

*een gebroken arm* – verboden woorden: *vallen, de pijn*

*inloggen* – verboden woorden: *de computer, het wachtwoord*

*in termijnen betalen* – verboden woorden: *een deel, betalen*

*verzekerd zijn* – verboden woorden: *verzekering, de zorg*

*ziekenhuis* – verboden woorden: *de arts, het bezoek*

### Oefening 2.9 en 2.10

Lees de volgende zinnen in een normaal tempo voor.

1. Wat kan ik voor u doen?
2. Ik ga even voor u kijken.
3. Ik begrijp niet wat u bedoelt.
4. Nou, dat is lastig.
5. Hoeveel moet ik nog betalen?
6. Nee, dat was het.
7. Ik denk dat jullie een fout hebben gemaakt.
8. Kunt u mij het nog een keer uitleggen?

### Oefening 2.17

De deelnemer noemt steeds zelf een woord waarvan hij of zij de betekenis niet weet.

## 3. Volgens mij klopt dit niet!

### Oefening 3.2, 3.3 en 3.4

Transcript *Mijn abonnement op de sportschool*

- Eric: Hoi.
- Medewerker: Hallo, kan ik je helpen?
- Eric: Ja, ik wil even wat vragen. Ik heb een probleem.
- Medewerker: Oké?
- Eric: Ik heb vorige week via internet mijn abonnement opgezegd, per 1 augustus. Vanochtend kreeg ik een e-mail van jullie. Daarin stond dat ik pas per 1 december kan opzeggen. Volgens mij klopt dat niet. Ik denk dat jullie een fout hebben gemaakt. Op jullie website staat namelijk dat je elke maand kunt opzeggen.
- Medewerker: Hè, dat is vervelend. Mag ik je pasje even scannen? Dan kijk ik even in de computer.
- Eric: Alsjeblieft.
- Medewerker: Je naam is Eric Oliveira en je woont in de Berkenstraat?
- Eric: Dat klopt.
- Medewerker: Je bent sinds 1 december vorig jaar lid van de sportschool?
- Eric: Inderdaad.
- Medewerker: O, dan snap ik het probleem al.
- Eric: O ja, wat is er dan?
- Medewerker: Je kunt alleen per maand opzeggen als je langer dan een jaar lid bent. Dat ben jij nog niet. Je bent lid geworden in december vorig jaar. Dus je komt hier pas acht maanden.
- Eric: Maar deze regel staat volgens mij helemaal niet op jullie website.
- Medewerker: Jawel hoor, kijk maar, hier staat het.
- Eric: Pff, ik zie het. Dat is wel onduidelijk. En je moet heel goed zoeken. Dat leest toch niemand!
- Medewerker: Tsjaja...
- Eric: Wat moet ik nu doen?
- Medewerker: Dat weet ik niet. Gewoon nog een paar maanden lekker blijven sporten...
- Eric: Dat wil ik niet. En ik ben het hier ook niet mee eens. Ik vind dit een heel vervelende situatie.
- Medewerker: Ja, dat snap ik. Maar ik kan hier niets aan doen. Dit zijn de regels van onze sportschool.
- Eric: Kan ik hier bezwaar tegen maken?
- Medewerker: Dat kan altijd natuurlijk. Je moet dan een formulier invullen. Op de website staat hoe dat moet. Maar ik heb nog wel een idee. We kunnen het misschien toch oplossen. Je bent nog lid van onze sportschool tot 1 december. Voor deze periode kun je een ander abonnement nemen. Dan moet je je abonnement wijzigen. Ik zie dat je nu een onbeperkt abonnement

hebt. Dat is ons duurste abonnement.  
Eric: Onbeperkt abonnement? Wat is dat?  
Medewerker: Dat betekent dat je op elk moment van de dag in alle filialen kunt sporten. Je kunt ook een abonnement nemen voor de daluren. Dan mag je alleen op bepaalde tijden sporten en dan alleen in dit filiaal. Je betaalt dan € 8,- per maand minder.  
Eric: Welke tijden zijn dat dan?  
Medewerker: Maandag tot en met vrijdag van 11.00 tot 17.30 uur en in het weekend van 9.00 tot 14.00 uur.  
Eric: Oké. Dat vind ik wel een goed idee. Dat scheelt in ieder geval € 8,-. Ik ga er even over nadenken. Bedankt voor je hulp.  
Medewerker: Graag gedaan.

### Oefening 3.9 en 3.10

Lees de volgende zinnen in een normaal tempo voor. Het accent ligt op de vetgedrukte woorden. Let op: de deelnemer luistert alleen, hij of zij ziet de zinnen niet.

1. Kan ik je **helpen**?
2. Volgens **mij** klopt dat niet.
3. Wat moet ik **nu** doen?
4. Ik ben het hier **niet** mee eens.
5. Ik vind dit een **vervelende** situatie.
6. Kan ik hier **bezwaar** tegen maken?
7. Dat vind ik wel een goed **idee**.
8. **Bedankt** voor je hulp!

## 6. Suggesties voor extra materiaal

### Doe samen iets leuks

- Bekijk samen een fragment van een tv-programma waarin problemen met instanties worden besproken en opgelost. Bijvoorbeeld *Stegeman op de bres*, *Kassa* (warme douche, koude douche) en *Radar*. Je vindt deze fragmenten op YouTube of op de website van de NPO.
- Luister samen naar *Op een onbewoond eiland* van Kinderen voor Kinderen. Welke problemen of ongelukken komen er in het liedje voor?
- Kijk en luister samen naar het liedje *Hij doet het niet* uit de serie Otje op YouTube. Praat over het fragment. Vinden jullie het grappig? Is de situatie herkenbaar? Leg uit waarom wel of niet.
- Kijk samen naar een van de bekende reclamespotjes van Centraal Beheer ('Even Apeldoorn bellen') op YouTube. Welk probleem hebben de mensen in de reclame? Waarvoor hebben ze de verzekering nodig? Praat over de spotjes, vinden jullie ze herkenbaar? En grappig?
- Plan online een denkbeeldig uitstap of vakantie. Kijk op Google Maps: waar willen jullie graag naartoe? Dat kan overal ter wereld zijn. Bekijk foto's van de locatie. Hoe komen jullie daar? Wat is er te doen? Zoek op internet naar tickets en bekijk hotels op internet. Hoe ziet jullie ideale verblijf eruit? En hoeveel zou het kosten?
- Oefen samen met informatie opzoeken en online zaken regelen. Geef de ander een opdracht, bijvoorbeeld: Ik wil graag een dagje naar de Efteling, of: Ik wil op dansles in de buurt. De ander zoekt op: Waar of hoe kan dat?, Wanneer?, Hoe komen we er?, Hoeveel kost het?, enzovoort.

### Extra informatie

- Bekijk samen de website van je gemeente. Welke zaken kun je via de gemeente regelen? Wat kan online en waarvoor moet je langskomen? Kun je online een afspraak maken? Hoe moet je dat doen?
- Kijk samen op de website van de Consumentenbond, de Nationale Ombudsman of een soortgelijke instantie. Wat kun je op deze sites doen, en hoe kan dat?
- Kijk op de site van een landelijke instantie zoals de Belastingdienst of een telecomaandbieder of grote webwinkel op de pagina voor de klantenservice. Welke zaken kun je online regelen en hoe kan dat? Voor welke zaken moet je bellen en wanneer kan dat?



## Colofon

SpreekTaal 3 is ontwikkeld door Stichting Het Begint met Taal en VU-NT2 (Vrije Universiteit Amsterdam), met financiering van het Oranje Fonds en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW).



- Auteurs:** Stichting Het Begint met Taal en VU-NT2: Martijn Baalman en Anne Hammers
- Redactie:** Sylvia de Groot Heupner, Anne Hammers, en Annemarie Nuwenhoud, met dank aan Germaine Trooster en Carola van der Voort.
- Met dank aan:** De feedback van tientallen vrijwilligers en deelnemers, Esra van den Aker, Marijke Huizinga en Annabelle Lock.
- Vormgeving:** Vrij in Vorm, Rotterdam
- Audio:** Studio de Lat, Groningen
- Audiobestanden:** De audio-bestanden zijn te beluisteren en/of te downloaden op [www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com)
- Beeldmateriaal:** Al het beeldmateriaal is met zorg geselecteerd. Mocht u desondanks menen dat wij uw rechten niet goed gerespecteerd hebben, neemt u dan contact op met Stichting Het Begint met Taal.
- Bronnen:** Shutterstock (foto's)

### Wil je taalcoach worden of zoek je een taalcoach?

Vind een overzicht van alle taalcoach-organisaties op: [www.taalcoaching.nl](http://www.taalcoaching.nl)

### SpreekTaal 3 - Zaken regelen

ISBN 9789460775796

ISBN 9789460775918 (complete serie)

NUR 110

### Meer informatie?

Neem contact op met Stichting Het Begint met Taal via 030-2422841 of [info@hetbegintmettaal.nl](mailto:info@hetbegintmettaal.nl).

### Van Dale Uitgevers

Postbus 13288

3507 LG Utrecht

Correspondentieadres: [redactie@vandale.nl](mailto:redactie@vandale.nl)

[www.vandale.nl](http://www.vandale.nl) / [www.vandale.be](http://www.vandale.be)

*van Dale*

## SpreekTaal – hét materiaal voor taalcoaching

SpreekTaal is het meestgebruikte materiaal voor taalcoaching aan anderstaligen. Het materiaal is speciaal ontwikkeld voor en door taalvrijwilligers die anderstaligen ondersteunen met het beter leren spreken van de Nederlandse taal.

SpreekTaal is:

- geschikt voor 1-op-1 taalcoaching, taalcafés en groepjes
- eenvoudig in gebruik (geen leservaring vereist)
- laagdrempelig, leuk en leerzaam!

De methode bestaat uit drie series: SpreekTaal 1 (niveau 0 tot A1+), SpreekTaal 2 (niveau A1 tot A2) en SpreekTaal 3 (niveau A2 tot B1). Alle series bestaan uit vijftien praktische modules over dagelijkse onderwerpen. Elke afzonderlijke module biedt materiaal voor ongeveer 5 uur taalcoaching. De audiobestanden die bij deze module horen, zijn te beluisteren en/of te downloaden via: [www.spreektaal.com](http://www.spreektaal.com).

### SpreekTaal 3 - module 1 t/m 15

1	Praten over jezelf	6	Kinderen en school	11	Over Nederland
2	Sociale contacten	7	Ondernemen	12	Wonen
3	Stage en vrijwilligerswerk	8	Werk	13	Leren
4	Zaken regelen	9	Gezondheid	14	Geld
5	Vrije tijd	10	Werk zoeken	15	Mijn leven in Nederland



Stichting Het Begint met Taal

Taal en contact zijn onmisbaar om mee te kunnen doen. Taalcoaching door vrijwilligers – online of fysiek – is hét middel voor de 600.000 nieuwkomers in Nederland die de taal willen oefenen. Stichting Het Begint met Taal vergroot de bekendheid en effectiviteit van taalcoaching, ondersteunt lokale organisaties die taalcoaching bieden en koppelt met Kletsmaatjes vrijwilligers aan nieuwkomers voor online ontmoetingen. Ook werken we samen met gemeenten, werkgevers en taalscholen. Zie voor meer informatie: [www.hetbegintmettaal.nl](http://www.hetbegintmettaal.nl).

© 2020 Het Begint met Taal  
© 2020 Van Dale Uitgevers

Alle rechten voorbehouden

