

## **Woorden doen meer**

Een studie naar de percepties van deelnemers bij het woordgebruik van  
Taal Doet Meer om hen te omschrijven

Masterthesis

Master Youth, Education and Society

Elja Marijn van der Horst | 6889972

e.m.vanderhorst3@students.uu.nl

Studiejaar 2019-2020

YES07: Thesis (201600407)

Elma Blom (Universiteit Utrecht)

Monique van Londen-Barentsen (Universiteit Utrecht)

Merlijn Slothouber (Taal Doet Meer)

Aantal woorden: 7967

19 juni 2020



Utrecht University



### Samenvatting

Het doel van dit onderzoek is inzicht geven in hoe deelnemers van Taal Doet Meer (TDM) het woordgebruik, dat deze organisatie gebruikt om hen te omschrijven, percipiëren. Allereerst is het woordgebruik van TDM in kaart gebracht door verschillende publicaties van de organisatie te analyseren. Door middel van kwalitatieve semigestructureerde interviews is vervolgens aan 27 respondenten, bestaande uit deelnemers, medewerkers en vrijwilligers van TDM, gevraagd hoe zij dit woordgebruik ervaren. Uit de interviews kwam naar voren dat de imposante hoeveelheid omschrijvingen die TDM nu gebruikt, er toe leidt dat de respondenten niet alle omschrijvingen passend vinden voor de doelgroep van TDM. Daarbij geven deelnemers aan zich geaccepteerd te voelen als *Utrechter*, maar zorgt de toevoeging van bijvoeglijke naamwoorden als ‘anderstalig’ of ‘nieuw’ voor een tweedeling binnen de *in-group* *Utrechters*. Dit impliceert een gevoel van sociale afstand onder de deelnemers. Daarentegen beoordelen deelnemers omschrijvingen waarin de nadruk wordt gelegd op het leren van de taal als heel positief. Als deze termen worden geaccepteerd door zowel de *out-group* als de *in-group*, kan het bijdragen aan het versterken van empowerment van de deelnemers. Het onderzoek sluit af met de aanbeveling voor TDM om een explicieter beleid voor haar woordgebruik te maken. Daarnaast wordt aanbevolen om de termen ‘taalcurist’ en ‘taalleerder’ actief te gaan gebruiken.

*Trefwoorden:* Woordgebruik Taal Doet Meer, Percepties bij woordgebruik, Stereotypering, Empowerment, In-group out-group.

### Abstract

The aim of this research is to investigate how participants of Taal Doet Meer (TDM) perceive the way they are described by the organisation. Firstly, the way of describing participants is clarified by analysing diverse publications of TDM. In qualitative semi structured interviews, 27 respondents, consisting of participants, employees and volunteers of TDM, were asked about their perceptions of the labelling of TDM. The interviews revealed that because of the impressive amount of descriptions used by TDM, respondents do not consider all descriptions suitable for TDM's target group. In addition, participants indicate that they feel accepted as *Utrechters*, but the addition of adjectives such as "speaking a foreign language" or "new" creates a dichotomy within the *in-group* *Utrechters*. This may cause a sense of social distance among the participants. By contrast, participants rate descriptions that emphasize their language learning as very positive. If these terms are accepted by the *out-group* and the *in-group*, it can contribute to the empowerment of the participants. The study concludes with a recommendation for TDM to make their policy on word use more explicit. In addition is recommended to actively use the terms "language student" and "language learner".

*Keywords:* Taal Doet Meer's use of words, Perception of word use, Stereotyping, Empowerment, In-group out-group.

Taal Doet Meer (TDM) is een Utrechtse vrijwilligersorganisatie, die als doel heeft om Utrechters met elkaar te verbinden. Het leren van de Nederlandse taal is daarin de rode draad. Met de inzet van zeker 1000 vrijwilligers verzorgt TDM taalcoachingsprojecten voor een cultureel en etnisch diverse groep van ruim 2000 deelnemers. Kinderen, jongeren en volwassenen die de Nederlandse taal niet als moedertaal hebben, maar ook nog onvoldoende beheersen om volwaardig mee te doen in de maatschappij, kunnen bij TDM in informele context de taal leren. De organisatie streeft ernaar dat elke deelnemer zich welkom voelt bij TDM en door de taalcoaching in zijn of haar eigen kracht komt te staan en empowered wordt. De organisatie veronderstelt dat de juiste coachende houding van de werknemers van TDM, maar ook van de vrijwilligers, een belangrijke rol speelt in de ontwikkeling en ondersteuning van de deelnemers. Een belangrijk aspect van deze coachende houding betreft de woordkeuze van TDM om haar deelnemers als groep te omschrijven, waarbij ieders culturele achtergrond van waarde is. TDM is geïnteresseerd in hoe deelnemers deze woordkeuze percipiëren en hoe dit bij kan dragen aan hun persoonlijke empowerment.

In dit onderzoek wordt in vier verschillende volwassen taalcoachingsprojecten gekeken naar de terminologie die TDM gebruikt om de deelnemers van deze projecten te omschrijven. Het doel is om te achterhalen wat de percepties van de deelnemers zijn, ten aanzien van dit woordgebruik. Op dit moment hanteert TDM geen beleid op het gebied van termen die zij gebruikt om de deelnemers te omschrijven, maar zij volgt wel de woordkeuze van de overheid. Dit betekent dat TDM bijvoorbeeld de term ‘allochtoon’ sinds 2016 niet meer gebruikt. Voorbeelden van hoe TDM haar deelnemers beschrijft zijn ‘anderstaligen’, ‘nieuwe Utrechters’ en ‘mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben’.

Het beleid van de overheid met betrekking tot woordkeuze is variabel (Valk & Adriaanse, 2020). Vanaf 1950 is de samenstelling van de Nederlandse bevolking meer divers geworden, met een gemiddeld stijgend migratiesaldo als oorzaak (CBS, 2018). Daarnaast is ook de verscheidenheid van herkomstlanden gegroeid. Deze toenemende migratiestromen brengen een diversiteit aan culturen en talen mee (Jennissen, Engbersen, Bokhorst, & Bovens, 2010). Aanvankelijk werd aangenomen dat de migratie tijdelijk was, maar sinds de jaren '90 werd duidelijk dat mensen over het algemeen migreren om permanent in hun vestigingsland te blijven (Castles & Miller, 1998). De integratie van mensen met een migratieachtergrond en de daarbij horende diversiteit van de samenleving is een terugkerend agendapunt, ook op politiek niveau.

De overheid zoekt daarbij constant naar de juiste woorden om Nederlanders van buitenlandse komaf te omschrijven (Valk & Adriaanse, 2020). De laatste tien jaar worden er regelmatig nieuwe omschrijvingen ontwikkeld en gebruikt. Hiermee wordt getracht de negatieve connotaties die veel woorden hebben te verminderen. Sinds de jaren '90 zijn onder andere de termen 'allochtoon', 'gastarbeider', 'medelander' en 'nieuwkomer' in overheidsstukken verschenen. Deze verschillende termen nemen de media over, maar door de manier waarop zij de termen gebruiken worden ook de connotaties over genomen (Lee & Nerghe, 2018). Journalisten en schrijvers dienen daarom kritisch te zijn op hun teksten, zeker als het om feitelijke berichtgeving gaat (Papaikonomou & Dijkman, 2018). Het ontwikkelen van nieuwe termen en woorden zal er niet toe leiden dat stigma's verdwijnen. Een nieuw woord gebruiken om een groep te omschrijven zal alleen positieve reacties oproepen, als de status van deze groep ook verandert (Galinsky, Hugenberg, Groom, & Bodenhausen, 2003).

Voordat de percepties van deelnemers van TDM bij het woordgebruik van deze organisatie onderzocht wordt, zal eerst een overzicht worden gegeven van de bestaande literatuur, omtrent de vorming van stereotypes en de invloed van het labelen van groepen mensen op hun connotaties bij die groepen.

### **Theoretisch kader**

De mate waarin mensen emoties ervaren, wordt gestuurd door woorden en taalgebruik. Taal zorgt ervoor dat mensen informatie verkrijgen, deze informatie kunnen organiseren en vervolgens kunnen gebruiken. In het ontwikkelen van emotionele percepties van mensen is taal dus een essentieel element (Lindquist, Satpute en Gendron, 2015). Daarnaast ontdekten Sapir en Whorf al in het begin van de 20e eeuw dat taal een belangrijke rol speelt in de vorming van het wereldbeeld van mensen (Sapir, 1921). In de Sapir-Whorf hypothese wordt verondersteld dat woorden een directe invloed hebben op het beeld dat mensen vormen over andere mensen en sociale groepen (Perlovsky, 2009).

### **Stereotypering**

Deze, door taal gevormde, persoonlijke perceptie van het wereldbeeld, heeft invloed op de houding van sociale groepen jegens elkaar (Sapir, 1921). Taal- en woordgebruik beïnvloedt daarmee de ontwikkeling van stereotypes. Informatie over sociale groepen wordt via taal verspreid, waardoor ook woorden geassocieerd worden met ideeën over deze groepen (Kotzur,

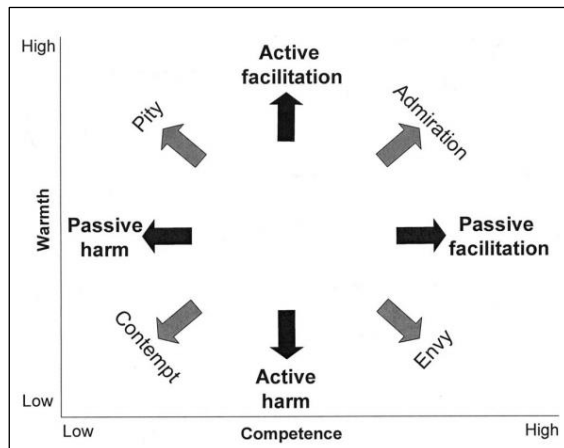
Forsbach, & Wagner, 2017). Dit leidt tot categorisering en een sterke *in-group* identiteit (Beukeboom & Burgers, 2019).

Het vormen van een *in-* en *out-group* is een menselijk mechanisme om de sociale leefomgeving te organiseren. Deze categorisering wordt gemaakt op basis van gemeenschappelijke kenmerken, die de *in-group* identiteit markeren. Mensen die de gemeenschappelijke kenmerken niet delen, worden de *out-group* genoemd (Levi-Strauss, 1967).

Een mogelijk gevolg van deze *in-* en *out-group* verdeling is dat mensen de neiging hebben om de *out-group* te discrimineren. De *in-group* staat in dat geval niet open voor contact met de *out-group*, wat sociale afstand creëert. Door het bestuderen van deze sociale afstand kunnen vooroordelen over verschillende groepen in kaart worden gebracht (Bogardus, 1928). Uit onderzoek van Phelan, Link, Moore, & Stueve (1997) blijkt dat sociale afstand tussen groepen vergroot, op het moment dat er stigmatiserende termen worden gebruikt om groepen te omschrijven. Door middel van stigmatiserend taalgebruik blijven *in-group* leden herinnerd worden aan de afwijkende status van de *out-group* (Tajfel & Turner, 1986). Hier sluit onderzoek van Link & Phelan (2001) op aan, die een stigma definieerden als een situatie waarin het labelen van groepen, stereotyperen van groepen, onderscheiden van een *in-* en *out-group*, het verliezen van status of het discrimineren van de *out-group* plaats vindt.

### **Percepties door stereotypering**

Onderzoek van Fiske, Cuddy, Glick en Xu (2002) toonde aan dat percepties van mensen jegens groepen worden beïnvloed door stereotypering en stigmatisering. Het model dat zij hiervoor ontwikkelden, het *Stereotype Content Model (SCM)*, laat zien dat positieve of negatieve percepties van mensen voornamelijk gebaseerd zijn op twee dimensies van stereotypering. Dit zijn warmte en competentie. De warmte-dimensie is gerelateerd aan vertrouwen en sympathie, de dimensie van competentie is gerelateerd aan bekwaamheid en onafhankelijkheid (Asbrock, 2010). De twee dimensies onderscheiden vier mogelijke gedragingen jegens groepen, te zien in Figuur 1; bewondering, medelijden, afgunst en minachting (Cuddy, Fiske, & Glick, 2007). Dit noemen Cuddy en collega's de *Behaviours from Intergroup Affect and Stereotypes (BIAS)* indeling. Een groep ervaart bijvoorbeeld medelijden met de beoordeelde groep op het moment dat de beoordeelde groep hoog scoort op de warmte dimensie, en laag op de dimensie van competentie. Echter, als de beoordeelde groep hoog scoort op de competentie-as, zal men deze groep sneller zien als een bedreiging en dus gevoelens van afgunst ervaren.

**Figuur 1.** BIAS indeling: dimensies van warmte en competentie met bijbehorend gedrag

Figuur 1. De soorten gedrag op de warmte en competentie dimensies zijn bewondering (*admiration*), medelijden (*pity*), afgunst (*envy*) en minachting (*contempt*). Herdrukt van “The BIAS Map: Behaviors from Intergroup Affect and Stereotypes”, door Cuddy, A. J., Fiske, S. T., & Glick, P. (2007). *Journal of personality and social psychology*, 92(4), p. 634.

De percepties van mensen bij bepaalde groepen, worden beïnvloed door de naamgeving aan die groepen, benadrukken Kotzur, Forsbach, & Wagner (2017). Zij bestudeerden aan de hand van het SCM de effecten van het gebruik van verschillende termen om mensen, die gevlucht zijn uit ongewenste leefomstandigheden, te omschrijven. De term ‘oorlogsvluchteling’ werd door respondenten gerelateerd aan medelijden en warmte, terwijl de term ‘economische vluchteling’ als erg competent en dus meer als bedreiging werd beoordeeld. Ook onderzoek van Berry, Garcia-Blanco en Moore (2015) toont aan dat het labelen van een groep mensen invloed heeft op percepties van anderen over deze groep. De term ‘vluchteling’ wordt in de media met meer regelmaat gebruikt, omdat het positievere connotaties heeft dan de term ‘asielzoeker’.

### **Invloed van naamgeving**

Dat het labelen van groepen niet altijd positieve percepties tot gevolg heeft, benadrukt Appleby (2010). De auteur onderzoekt het label ‘moslim’, dat in het Verenigd Koninkrijk veelvuldig gerelateerd werd aan ‘terrorist’ en ‘extremist’. Uit dit onderzoek bleek dat het labelen van een groep ertoe leidt dat leden van die groep zich gaan gedragen naar de maatschappelijke verwachtingen die bij het label horen. Als individuen zelf kunnen bepalen wat hun groepsidentiteit is en vanuit die positie zelf kunnen kiezen tot welke groep zij behoren, krijgen deze individuen mogelijk meer empowerment, concludeerde de auteur. Empowerment is echter niet een concept dat individuen alleen kunnen ontwikkelen door eigen keuze van hun sociale

omgeving. McLaren (1989) beschrijft empowerment als het creëren van de mogelijkheid om nieuwe kennis op te doen en zo het wereldbeeld en percepties op sociale situaties te verbreden. Ook wordt empowerment gedefinieerd als de individuele kracht die mensen nodig hebben om hun eigen doelen kunnen bereiken (Ashcroft, 1987). Daarnaast is het een proces van groei, versterking en het opbouwen van zelfvertrouwen (Shor & Freire, 1987; Zimmerman, 2000).

Galinsky, Wang, Whitson, Anicich, Hugenberg en Bodenhausen (2013) constateerden dat groepen meer macht ervaren, als leden zelf een label kiezen voor hun groep. Als gevolg van die machtstoename ervaren leden minder stereotypering jegens hun groep. Het herzien van een label heeft echter pas effect als niet alleen de *in-group*, maar ook de *out-group* het label accepteert als nieuwe naamgeving (Galinsky et al., 2013). Daarnaast is de houding die de *out-group* aanneemt tegenover een *in-group* van invloed op de connotaties die bij het label van de *in-group* horen (Fairchild, 1985). Vervolgens kunnen individuen handelen naar het stigma wat hoort bij de naamgeving van hun groep (Appleby, 2010).

### **Relevantie**

Door de continue vernieuwing van termen die de overheid gebruikt om mensen met een migratieachtergrond te duiden (Valk & Adriaanse, 2020), wordt duidelijk dat het lastig is om een omschrijving te vinden zonder stigmatiserend karakter. Herhalend woordgebruik in de media houdt stigma's in stand (Papaikonomou & Dijkman, 2018; Tajfel & Turner, 1986). In het recente debat over discriminatie en exclusie komt naar voren dat connotaties bij het Nederlandse taalgebruik door de media gevoed worden (Taha, 2020). De besproken wetenschappelijke literatuur geeft inzicht in hoe stereotypering en stigmatisering invloed hebben op de percepties van mensen bij bepaalde groepen. In deze maatschappelijke en wetenschappelijke contexten ontbreekt echter het inzicht in welke connotaties bepaalde groepsomschrijvingen oproepen bij mensen die de Nederlandse taal willen leren.

### **Huidig onderzoek**

Het huidige onderzoek speelt hier op in. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te geven in de positieve of negatieve connotaties die deelnemers ervaren bij het huidige woordgebruik van TDM. Hierbij staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Hoe percipiëren de deelnemers van Taal Doet Meer de termen die gebruikt worden om hen als groep te omschrijven?* Deze hoofdvraag is opgesplitst in twee deelvragen.

De eerste deelvraag luidt als volgt: *wat is het huidige woordgebruik van Taal Doet Meer om haar deelnemers te omschrijven?* Met deelvraag wordt inzicht gegeven in de termen die TDM nu gebruikt om haar deelnemers te omschrijven. Daarbij worden verschillen in het woordgebruik onder medewerkers en vrijwilligers toegelicht, evenals hun percepties bij het woordgebruik. Het is voor dit onderzoek relevant om ook deze percepties te onderzoeken, omdat hiermee mogelijke verschillen tussen percepties van medewerkers, vrijwilligers en deelnemers kunnen worden aangekaart.

De tweede deelvraag luidt: *in hoeverre hebben de deelnemers positieve of negatieve connotaties bij de termen die Taal Doet Meer gebruikt om hen te omschrijven?* In deze deelvraag staan de percepties van de deelnemers centraal. Deze deelvraag vormt de kern van dit onderzoek, omdat de deelnemers hiermee aan kunnen geven hoe positief of negatief zij het woordgebruik van TDM ervaren. Eveneens kunnen de beweegredenen voor hun connotaties beschreven kunnen worden.

### **Methoden**

Het huidige onderzoek is op kwalitatieve wijze gedaan, door middel van het houden van semigestructureerde interviews met deelnemers, vrijwilligers en medewerkers van TDM. Voor dit onderzoek zijn deelnemers en vrijwilligers benaderd die meedoen aan één van de volgende vier projecten van TDM; Taalcoaching, Taalcafé, Taal & Ouders en Eigen Kracht. In aanpassing op de maatregelen omtrent COVID-19, zijn de interviews telefonisch afgenomen, vanuit het huis van de onderzoeker. Hierdoor kon de onderzoeker de setting waarin respondenten zich bevonden tijdens het interview niet bepalen.

### **Participanten**

In dit onderzoek hebben 27 respondenten meegewerkt aan een interview. Zes van de respondenten waren medewerkers van TDM, zes respondenten waren vrijwilligers bij projecten van TDM en vijftien deelnemers aan projecten van TDM. Bij één van deze vijftien deelnemers is het interview via de mail afgenomen. Naar achttien medewerkers van TDM, die niet geïnterviewd zijn, is een vragenlijst gestuurd. Deze is door vijftien medewerkers ingevuld.

Drie van de 27 respondenten waren man, 24 respondenten waren vrouw. De leeftijden van de respondenten varieerden tussen 27 jaar en 69 jaar, de gemiddelde leeftijd is 45 en de mediaan is 46. De 15 deelnemers die meededen aan dit onderzoek woonden tussen 1 en 15 jaar in



Nederland, hiervan was het gemiddelde 5,3 jaar en de mediaan 3 jaar. De landen van herkomst van de geïnterviewde deelnemers zijn Afghanistan, Colombia, India (twee respondenten), Iran, Japan, Polen (drie respondenten), Syrië, Taiwan, Tunesië, Turkije (twee respondenten) en de Verenigde Staten. Om anonimiteit te kunnen garanderen, kunnen de functies van medewerkers en vrijwilligers niet toegelicht worden.

### **Meetinstrumenten**

Het woordgebruik van TDM is in kaart gebracht door publicaties van TDM te bestuderen en in Microsoft Excel te noteren hoe vaak omschrijvingen gebruikt werden. Met ‘het woordgebruik van TDM om deelnemers te omschrijven’ wordt in dit onderzoek bedoeld op alle omschrijvingen, die duiden op deelnemers aan de projecten van TDM. Dit betrof alle termen waarmee deelnemers als groep worden aangesproken en waarbij hun culturele of etnische achtergrond meegenomen werd. Termen die niet meegenomen werden in het onderzoek, waren omschrijvingen waarmee deelnemers individueel omschreven worden, zoals bijvoorbeeld ‘de Engelse vrouw’.

**Percepties bij het woordgebruik.** De betrouwbaarheid van dit onderzoek werd versterkt door semigestructureerde interviews te houden, waarbij de topiclijst, zie Bijlage A, zorgde voor een rode draad in het interview (Boeije, 2010). De onderwerpen van de topiclijsten zijn gebaseerd op eerder gedaan onderzoek, om de validiteit van het onderzoek te waarborgen.

In de interviews werden respondenten eerst gevraagd op welke manier zij uitleggen wie de deelnemers van TDM zijn. Deze vraag is gebaseerd op het onderzoek van Galinsky en collega’s (2013) en gaf inzicht in de ervaringen van deelnemers over hun positie, maar ook over de ideeën van medewerkers en vrijwilligers. De twintig omschrijvingen die het meest frequent voorkwamen in de publicaties fungeerden als woordenlijst in de interviews, deze is zichtbaar in Bijlage B. De respondenten gaven op een vijfpunt Likertschaal aan hoe positief zij de omschrijvingen van TDM vonden (1 = zeer negatief, 2 = negatief, 3 = neutraal, 4 = positief, 5 = zeer positief). Om te meten welke omschrijvingen van TDM gerelateerd werden aan warmte en competentie, werd aan de deelnemers gevraagd om de omschrijvingen te koppelen aan warmte, vriendelijkheid, goede intenties, competentie, competitie en onafhankelijkheid (Kotzur et al., 2017; Asbrock, 2010). De manier waarop dit gevraagd werd was voor deze zes gevoelens hetzelfde: ‘welk woord uit de woordenlijst omschrijft een groep als [gevoel] mensen?’

## Procedure

Het huidige woordgebruik is in eerste instantie onderzocht door publicaties te analyseren. In Bijlage C is uitgeschreven welke publicaties zijn meegenomen in dit onderzoek. Daarnaast is via een UU Survey vragenlijst in kaart gebracht wat het woordgebruik was van de medewerkers die niet geïnterviewd werden. Deze vragenlijst is verstuurd via de mail, na een week is in de teamvergadering een mondelinge herinnering gegeven.

**Interviews.** De deelnemers zijn voor dit onderzoek bereikt via een mail, die door de projectleider en projectmedewerkers van vier projecten van TDM is verstuurd naar vrijwillige coördinatoren van deze vier projecten. De coördinatoren hebben deelnemers aangedragen die open stonden voor deelname aan het onderzoek en daarbij in het Nederlands minstens A2 niveau konden spreken, of op een gemiddeld niveau Engels konden spreken. Deze deelnemers kregen de woordenlijst toegestuurd, evenals de interviewvragen. De interviews zijn telefonisch afgenomen, via de normale telefoonlijn of via WhatsApp videobellen. Tijdens het interview werd gevraagd om geïnformeerde toestemming, door eerst uit te leggen wat het doel van het onderzoek was, hoe de data verzameld zou worden en hoe deze opgeslagen zou worden. Ten tweede werd gevraagd of de deelnemer hier toestemming voor gaf, waarop alle deelnemers positief hebben geantwoord. Er is gekozen voor mondeling toestemming vragen, omdat het formuleren van de geïnformeerde toestemmingsbrief in gemakkelijk Nederlands als nog voor veel vragen zorgde bij de eerste respondent.

Via eerdergenoemde projectleider en projectmedewerkers zijn ook vrijwilligers benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Deze vrijwilligers werden via de mail persoonlijk uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Zes vrijwilligers stemden hiermee in. Zes medewerkers zijn via de mail persoonlijk benaderd voor dit onderzoek. De selectie voor medewerkers is gedaan op basis van relevante betrokkenheid bij de projecten, maar ook door een zo breed mogelijk afspiegeling van de medewerkers te creëren. Nadat de vrijwilligers en medewerkers hadden ingestemd met deelname aan het onderzoek, werd via de mail een afspraak gemaakt voor het interview. In diezelfde mail werd de brief voor geïnformeerde toestemming meegestuurd. De interviews met medewerkers en vrijwilligers zijn telefonisch of via videobeldienst Zoom gehouden.

## **Analyse**

De uitkomsten van de woordenlijsten en de vragenlijst, die in de interviews zijn ingevuld, zijn samengevoegd in beschrijvende tabellen en gaven zo een overzicht van de positieve en negatieve percepties van respondenten. Daarnaast zijn de antwoorden op de vragen over warmte, vriendelijkheid en goede intenties samengevoegd, waardoor een overzicht ontstond van de omschrijvingen die warmte representeerden. Competentie, competitie en onafhankelijkheid vormden gezamenlijk een overzicht van de omschrijvingen die gerelateerd werden aan competentie. Deze indeling hanteerden Kotzur en collega's (2017) en is overgenomen.

De interviews zijn getranscribeerd, waarna de tekst is gecodeerd met behulp van het programma NVivo 12. Door eerst open te coderen, vervolgens axiaal te coderen en tot slot selectief te coderen, werden verschillende concepten en hun onderlinge relaties duidelijk (Boeijs, 2010).

## **Resultaten**

In deze sectie wordt aan de hand van de geformuleerde deelvragen de resultaten besproken. Allereerst zal het woordgebruik van TDM toegelicht worden, waarbij ook de percepties van de medewerkers en vrijwilligers worden beschreven. Vervolgens worden de percepties van de deelnemers gepresenteerd. Tot slot wordt gepresenteerd welke omschrijvingen gerelateerd werden aan warmte en competentie.

### **Het huidige woordgebruik van Taal Doet Meer**

**Woordgebruik van Taal Doet Meer in publicaties en promotie.** De analyse van de publicaties van TDM resulteerde in een lijst met omschrijvingen die TDM gebruikt, te zien in Tabel 1. De drie meest gebruikte termen zijn 'deelnemers', 'Utrechters' en 'cursisten'. Dit is opvallend, omdat de termen op zichzelf niet benoemen dat men de Nederlandse taal nog aan het leren is, of dat men Nederlands niet als moedertaal heeft. Wel leggen deze termen de nadruk op andere belangrijke aspecten van TDM. Zo richt de organisatie zich voornamelijk op Utrechters en geeft zij niet alleen taalles aan cursisten, maar maakt ook andere vormen van taalcoaching mogelijk voor deelnemers.

Tabel 1

*Huidige woordgebruik van Taal Doet Meer in publicaties en promotie*

<b>Beschrijving</b>	<b>Facebook</b>	<b>Instagram</b>	<b>Website en documenten</b>	<b>Flyers en folders</b>	<b>Totale frequentie</b>
1. Deelnemers	28	14	39	1	82
2. Utrechters	6		30		36
3. Cursisten	8	13	13		34
4. Anderstalige Utrechters	9	10	6	3	28
5. Anderstaligen	10	5	5	1	21
6. Ouders	3	2	9	1	15
7. Laaggeletterden	5	6	2		13
8. Bezoekers	6	2	4		12
9. Taalcursisten	3	5			8
10. Nederlands niet als moedertaal	7				7
11. Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur	2	4			6
12. Migrantenvrouwen	2	3			5
13. Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben		4			4
14. Mensen met een taalachterstand	2	2			4
15. Inburgeraars	2	1			3
16. Meertalige Utrechters	1	2			3
17. Nieuwkomers			3		3
18. Vluchtelingen	3				3
19. Van oorsprong anderstalige Utrechters			2		2
20. Iemand die een barrière voor de Nederlandse taal ervaart	1	1			2
21. Utrechtse werkzoekenden met een andere culturele achtergrond	1	1			2
22. Volwassenen	1		1		2
23. Allochtone mantelzorgers	1				1
24. Anderen	1				1
25. Coachees		1			1
26. Iedereen die Nederlands spreekt of leert			1		1
27. Iedereen met een taalachterstand			1		1
28. Mensen die een steun in de rug kunnen gebruiken op het gebied van taal en persoonlijke ontwikkeling			1		1
29. Mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands			1		1
30. Mensen met een migratieachtergrond			1		1
31. Migrantengroepen		1			1
32. Nieuwe Nederlanders	1				1
33. Nieuwe Utrechters				1	1
34. Nieuwe Utrechters met een andere moedertaal dan het Nederlands				1	1
35. Utrechters met een niet-Nederlandse achtergrond				1	1
36. Utrechters met verschillende achtergronden		1			1
37. Verschillende Utrechters	1				1
38. Werkzoekenden			1		1

In de analyse viel op dat het benoemen van de migratieachtergrond en taallerende status van de deelnemers alleen werd gedaan, als dit van belang was om de inhoud van de publicatie te begrijpen. Dit lijkt impliciet beleid te zijn van TDM, aangezien dit nergens beschreven staat, maar wel duidelijk terug kwam in de publicaties.

In Tabel 1 is te zien dat er op veel verschillende manieren benoemd werd wat de achtergrond van de deelnemers is. De twee termen die het meest gebruikt werden, waarbij in de term verweven zit dat men de Nederlandse taal (nog) niet goed spreekt, zijn ‘anderstalige Utrechters’ en ‘anderstaligen’.

Bepaalde termen worden slechts gebruikt voor één specifiek project. Zo is ‘ouders’ een veel voorkomende term binnen het project Taal & Ouders, maar deze term is niet dekkend voor de hele doelgroep van de projecten Eigen Kracht, Taalcafé en Taalcoaching. Op Facebook en Instagram werd regelmatig een bericht geplaatst over één project, waarvoor deze project-specifieke omschrijvingen gebruikt werden. De omschrijvingen die TDM gebruikte om de diversiteit in haar doelgroep aan te geven, worden minder frequent gebruikt en verschillen meer van elkaar, zoals te zien in Tabel 1.

**Woordgebruik van medewerkers.** Medewerkers hebben in interviews de deelnemers van TDM omschreven. Hierin benadrukten zij voornamelijk de gevarieerde doelgroep van TDM, waarbij onder andere aspecten als afkomst, tijd in Nederland en het niet beheersen van de Nederlandse taal werden genoemd. Medewerker 1: *“Dat wij er zijn voor alle Utrechters voor wie taalvaardigheid een probleem is om mee te doen in de samenleving, voor jong en oud.”* Medewerker 3: *“Als ik de doelgroep omschrijf heb ik het vaak over mensen die in Utrecht wonen, en die niet persé de portemonnee hebben om officiële taalcursussen aan te gaan.”* Andere medewerkers daarentegen, legden op verschillende manieren uit dat mensen niet in Nederland geboren waren, maar namen het taallerende aspect van de deelnemers niet mee in hun antwoorden. Dat is interessant, omdat TDM op de website expliciet aangeeft dat zij een organisatie is voor mensen die de Nederlandse taal willen leren. Het feit dat niet alle medewerkers dit aspect meenemen bij hun omschrijving, is te zien in Tabel 2. Ook wordt zichtbaar dat ‘anderstaligen’ veel wordt gebruikt, evenals ‘mensen die een andere moedertaal hebben dan het Nederlands’. Eveneens worden ‘deelnemers’ en ‘nieuwkomers’ frequent gebruikt door medewerkers.

De term ‘cursisten’ is niet voor elk project toepasbaar, omdat bijvoorbeeld het Taalcafé geen taallessen aanbiedt, maar alleen de mogelijkheid om Nederlands te spreken met elkaar. Termen die in Tabel 2 staan en wel de gehele doelgroep beslaan, zijn onder andere ‘anderstaligen’ en ‘mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn’.

Tabel 2

*Omschrijvingen die medewerkers gebruiken*

<b>Beschrijving</b>	<b>Frequentie</b>
Anderstaligen	9
Mensen die een andere moedertaal hebben dan het Nederlands	5
Deelnemers	4
Nieuwkomers	4
Anderstalige Utrechters	2
Cursisten	2
Gezinnen	2
Mensen met een migratieachtergrond	2
Deelnemers trajecten	1
Cursisten	1
Kinderen wiens ouders niet in Nederland zijn geboren	1
Meertaligen	1
Mensen die de Nederlandse taal niet goed machtig zijn	1
Mensen uit verschillende windstreken	1
NT2 cursisten	1
Pupil	1
Taalleerders	1
Urechters die de Nederlandse taal willen leren	1
Urechters met Nederlands als tweede taal	1

*Noot.* Deze omschrijvingen zijn antwoorden op de vraag: hoe omschrijf jij de deelnemers van TDM? uit de online vragenlijst.

**Percepties van medewerkers.** In de interviews hebben de medewerkers aangegeven hoe positief hun connotaties zijn bij de omschrijvingen die TDM gebruikt in haar publicaties. Deze score is te zien in Tabel 3. De termen ‘laaggeletterden’ en ‘mensen met een taalachterstand’ zijn relatief negatief beoordeeld. Ook de termen ‘vluchteling’ en ‘migrantenvrouwen’ worden niet positief beoordeeld. De medewerkers gaven aan dat de negatieve connotaties die zij hierbij hebben, ontstaan door de impliciete niveauverschillen die deze termen in zich hebben. Dit is interessant, omdat deze termen wel in publicaties van TDM frequent gebruikt worden, wat ook in Tabel 1 zichtbaar is.

‘Anderstaligen’ wordt neutraal gescoord op de woordenlijst, maar in hun uitleg geven medewerkers aan dat zij ongemak ervaren in het gebruik van de term. Medewerker 1: “*Het klinkt een beetje als een probleem, anderstaligen*”. Medewerker 2: “*En anderstaligen, nou ja, dat vind ik ook lastig, omdat eh, nou ja, mensen ook wel gewoon Nederlands praten, dus hoezo anders.*”

Tabel 3

*Connotaties van medewerkers bij woordgebruik van TDM*

Beschrijving	Heel negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Heel positief	Totaal
Anderstaligen		1	5	1		7 <sup>a</sup>
Anderstalige Utrechters		1	2	4		7 <sup>a</sup>
Bezoekers		1	3	2		6
Cursisten		1	5			6
Deelnemers			2	4		6
Inburgeraars			5	1		6
Laaggeletterden	1	3	1	1		6
Meertalige Utrechters				4	2	6
Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben	1		5			6
Mensen met een taalachterstand		4	2			6
Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur			2	1	3	6
Migrantenvrouwen		4	1	1		6
Nederlands niet als moedertaal			4	2		6
Nieuwe Utrechters		1	1	3	1	6
Nieuwkomers		2	3	1		6
Ouders			4	1	1	6
Taalcursisten			4	2		6
Urechters			2	2	2	6
Van oorsprong anderstalige Utrechters		1	4	1		6
Vluchtelingen		4	3			7 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Sommige medewerkers vonden het lastig om één score te hangen aan een bepaalde omschrijving en gaven twee scores aan een beschrijving.

De omschrijvingen ‘meertalige Utrechters’ en ‘mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur’ werden zeer positief ontvangen. Ook ‘Urechters’ heeft bij de medewerkers overwegend positieve connotaties. Meerdere medewerkers geven aan dat zij deze term inclusief vinden.

De beschrijving ‘mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben’ is door één medewerker als heel negatief ervaren. In het interview kwam naar voren dat de politieke correctheid van de omschrijving leidde tot frustratie, omdat het een lange zin is om uit te spreken. Een andere medewerker gaf aan te aarzelen bij de term ‘cursist’, omdat deze term impliceert dat

er betaald wordt voor een officiële les. TDM faciliteert echter laagdrempelige taalondersteuning, gegeven door vrijwilligers, die geen officiële opleiding tot taaldocent hebben gevolgd.

**Woordgebruik van vrijwilligers.** De vrijwilligers omschreven de deelnemers door aan te geven dat zij van niet-Nederlandse afkomst waren en Nederlands als tweede taal willen leren.

Vrijwilliger 2: *“Ik zeg dat de deelnemers nieuwe Nederlanders zijn, nieuwkomers in Nederland, anderstaligen die een plek moeten vinden in de Nederlandse samenleving.”* Vrijwilliger 3: *“(…) ik zou snel zeggen buitenlandse mensen die de Nederlandse taal willen leren.”* Deze antwoorden komen grotendeels overeen met de antwoorden van de medewerkers. Dit is niet verrassend, want de vrijwilligers worden opgeleid door medewerkers van TDM, alvorens zij beginnen met hun werk. Wel spraken bovengenoemde vrijwilligers over ‘Nederlanders’ en niet specifiek over ‘Utrechters’, wat de medewerkers doen.

**Percepties van vrijwilligers.** Ook de vrijwilligers hebben hun percepties aangegeven bij de twintig meest voorkomende omschrijvingen. Uit Tabel 4 is te lezen dat de percepties van de vrijwilligers deels overeenkomen met die van de medewerkers. Echter, er zijn ook een aantal opvallende verschillen zichtbaar. De kolom ‘Heel positief’ in Tabel 3 laat zien dat de medewerkers vaker een omschrijving heel positief vinden. Tabel 4 toont aan dat omschrijvingen bij de vrijwilligers minder vaak scoren op heel positieve connotaties.

De vrijwilligers associëren ‘laaggeletterden’ met negatieve gevoelens, net als de medewerkers. Zij benoemen dat dit voornamelijk komt door het woord ‘laag’ in de term. dat geeft een inferieur gevoel. ‘Mensen met een taalachterstand’ wordt ook overwegend negatief gevonden, al ziet één vrijwilliger dit als positief. Het beschrijft volgens deze vrijwilliger duidelijk wie de deelnemers zijn, namelijk mensen die een achterstand hebben in de Nederlandse taal. Deze vrijwilliger koppelt het woord ‘taal’ in die omschrijving dus zelf aan de Nederlandse taal.

‘Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur’ wordt door de vrijwilligers negatiever beoordeeld dan door de medewerkers. Eén vrijwilliger beoordeelt dit als heel negatief en legt uit dat het irritatie opwekt. Vrijwilliger 3: *“Ja, ik vind, eigenlijk zelfs dat het..., wekt het een beetje mijn irritatie op. Ik vind het te veel, nou en andere landen hebben andere achtergronden en over een andere taal en een andere cultuur en sociale klasse heb je dan nog niet eens, je kan alles nog uitsplitsen.”* Deze negatievere beoordeling dan de medewerkers is ook zichtbaar bij ‘meertalige Utrechters’. De medewerkers zijn hier overwegend positief, terwijl de vrijwilligers dit neutraal beoordelen.



‘Ouders’ wordt door alle zes vrijwilligers als neutraal beoordeeld, maar ook benoemen zij allemaal dat deze term niet persé de doelgroep van TDM omschrijft. Dit is eveneens het geval met ‘Utrechters’. Meerdere vrijwilligers geven aan dat deze omschrijvingen te breed zijn. “*Als je kinderen hebt, heb je kinderen, dan zijn het ouders en zo niet dan niet. Maar wat wil je ermee aanduiden?*” (Vrijwilliger 6).

Tabel 4

*Connotaties van vrijwilligers bij woordgebruik van TDM*

Beschrijving	Heel negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Heel positief	Totaal
Anderstaligen			4	1	1	6
Anderstalige Utrechters		2	2	1	1	6
Bezoekers		1	4	1		6
Cursisten			3	3		6
Deelnemers			3	3		6
Inburgeraars		3	3			6
Laaggeletterden	2	2	1			5 <sup>a</sup>
Meertalige Utrechters		1	3	2		6
Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben		1		5		6
Mensen met een taalachterstand		4		1		5 <sup>a</sup>
Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur	1	1	1	3		6
Migrantenvrouwen		5	1			6
Nederlands niet als moedertaal		1		5		6
Nieuwe Utrechters		2	1	2	1	6
Nieuwkomers		1	3	2		6
Ouders			6			6
Taalcursisten			2	4		6
Utrechters		1	2	2		5 <sup>a</sup>
Van oorsprong anderstalige Utrechters		2	2	2		6
Vluchtelingen		4	2			6

<sup>a</sup> Non-respons: 1 Respondent was van mening dat deze term de doelgroep niet omschrijft en kende geen score toe aan de omschrijving.

**Connotaties van de deelnemers bij het woordgebruik**

**Woordgebruik van deelnemers.** Het overgrote deel van de deelnemers legde in eerste instantie specifiek voor hun project uit wat de doelgroep van TDM is. Zo werden omschrijvingen genoemd als “*mijn mede-cursisten*” (deelnemer 2), “*deelnemers*” (deelnemer 4 en 8) en “*andere bezoekers van het Taalcafé*” (deelnemer 7). Op de vraag wie deze mede-cursisten en –bezoekers waren, gaven de deelnemers variërende antwoorden. De nadruk werd door een aantal deelnemers wel gelegd op het willen leren van de Nederlandse taal. “*Mensen uit andere landen die de*

*Nederlandse taal nog niet goed spreken, maar willen leren om beter Nederlands te praten*”

(deelnemer 11). Deelnemer 9 beschreef deelnemers als *“mensen die de Nederlandse taal willen oefenen.”*

Deze nadruk kwam ook terug in de antwoorden op vraag of zij deelnemers met één term konden omschrijven. Zowel deelnemer 5 als deelnemer 6 suggereerden de term ‘taalleerders’. Beide deelnemers gaven aan dat deze term niemand buiten sluit, maar wel benoemt dat iemand aan het leren is. Deelnemer 6: *“Ze [de deelnemers] spreken misschien een andere taal, maar in mijn hoofd is dat niet wat zij hier doen, ze leren Nederlands. Dus dat is hoe ik er naar kijk.”* Ook de term ‘taalcuristen’ werd bij deze vraag genoemd door een aantal deelnemers. Het beschrijven van de achtergrond van de deelnemers vinden deze respondenten minder relevant dan het benadrukken van het taallerende aspect.

**Percepties van deelnemers.** Om te achterhalen in hoeverre deelnemers het woordgebruik van TDM positief of negatief vinden, werden de deelnemers gevraagd om de door TDM twintig meest gebruikte omschrijvingen te beoordelen op positiviteit. De uitkomsten worden beschreven in Tabel 5.

De connotaties van de deelnemers sluiten deels aan bij de connotaties van de medewerkers en vrijwilligers. Zo ervaren ook deelnemers ‘laaggeletterden’ en ‘mensen met een taalachterstand’ overwegend als negatief. De deelnemers herkennen zich over het algemeen niet in de term ‘laaggeletterden’, omdat zij niet vinden dat zij een probleem hebben met het leren en spreken van een taal. Ze beoordelen de term wel als negatief, omdat het impliceert dat mensen niet opgeleid zijn. Om dezelfde reden wordt ‘mensen met een taalachterstand’ als negatief beoordeeld. Deelnemer 5 geeft aan dat zij dit een omschrijving vindt waarmee mensen gekleineerd worden. Deelnemers 6 en 10 benadrukken dat de focus moet liggen op het feit dat zij een taal aan het leren zijn, niet dat zij een taal niet spreken.

‘Vluchtelingen’ wordt eveneens redelijk negatief beoordeeld. Een veelgenoemde reden is dat men niet herinnerd wil worden aan hun ervaringen als vluchteling. Waar enkele vrijwilligers en medewerkers deze term neutraal vinden, geven deelnemers het tegenovergestelde aan. *“Het is neutraal, een feit, maar ook een beetje kwetsbaar. Dat vind ik niet leuk, want meteen brengt dat woord me naar ellende, dat woord brengt me naar alle negatieve dingen”* (deelnemer 7).

De termen ‘curisten’ en ‘deelnemers’ worden, evenals ‘taalcuristen’, positief beoordeeld. Deelnemers vinden het positief dat zij hiermee worden omschreven als mensen die

iets aan het leren zijn. Naast het accent op het leren, vinden deelnemers ook de term ‘Utrechters’ positief. In de interviews zeggen meerdere deelnemers dat zij het fijn vinden om Utrechter genoemd te worden, aangezien zij zich dan welkom voelen en gewaardeerd als stadsgenoot.

Tabel 5

*Connotaties van deelnemers bij woordgebruik van TDM*

Beschrijving	Heel negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Heel positief	Totaal
Anderstaligen			10	3	2	15
Anderstalige Utrechters		4	6	5	1	16 <sup>a</sup>
Bezoekers	1	2	4	6	3	16 <sup>a</sup>
Cursisten			6	5	5	16 <sup>a</sup>
Deelnemers			5	6	4	15
Inburgeraars		5	3	6	1	15
Laaggeletterden	7	6	2			15
Meertalige Utrechters		1	3	6	5	15
Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben			9	5	1	15
Mensen met een taalachterstand	4	6	5			15
Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur			4	8	3	15
Migrantenvrouwen	1	6	4	2	2	15
Nederlands niet als moedertaal		1	8	6	1	16 <sup>a</sup>
Nieuwe Utrechters		2	4	7	2	15
Nieuwkomers		3	7	4	1	15
Ouders		2	6	4	3	15
Taalcursisten			7	3	5	15
Utrechters			8	5	2	15
Van oorsprong anderstalige Utrechters		3	5	5	2	15
Vluchtelingen	1	7	6	1		15

<sup>a</sup> Sommige deelnemers vonden het lastig om één score te hangen aan een bepaalde omschrijving en gaven twee scores aan een beschrijving.

Een interessant resultaat is het verschil in connotaties tussen ‘anderstaligen’ en ‘anderstalige Utrechters’. ‘Anderstaligen’ wordt neutraal tot positief beoordeeld, maar bij ‘anderstalige Utrechters’ ervaren deelnemers ook negatieve connotaties. Deelnemer 10 legt uit dat dit komt doordat ‘anderstalige Utrechters’ onderscheid maakt tussen Utrechters onderling. Zij zegt: *“Het lijkt een beschrijving van Utrechters, maar het deelt mensen in verschillende groepen. Door te zeggen je bent onderdeel van Utrecht, maar je spreekt een ándere taal, dat geeft me een negatief gevoel.”* Uit Tabel 5 blijkt dat ‘Utrechters’ neutraal tot heel positief beoordeeld wordt, maar dat naast ‘anderstalige Utrechters’ ook ‘nieuwe Utrechters’, ‘van oorsprong anderstalige Utrechters’ en ‘meertalige Utrechters’ negatieve beoordelingen hebben.

Tot slot valt de beoordeling van de termen ‘migrantenvrouwen’ en ‘bezoekers’ op, omdat deze termen als enigen scoren van heel negatief tot heel positief. De nadruk bij ‘migrantenvrouwen’ ligt wel op een negatieve connotatie, maar dit is niet unaniem. Deelnemer 6 vond het vervelend dat de focus bij deze omschrijving ligt op het zijn van een migrant, in plaats van het leren van de taal. Deelnemer 9 gaf aan zich gesterkt te voelen door de term, omdat zij zich hierin herkende als een sterke en onafhankelijke vrouw, die zelfstandig een leven opgebouwd heeft in Nederland. ‘Bezoekers’ vonden sommige deelnemers negatief, omdat het klinkt alsof mensen maar kort langs komen en zich niet verbonden voelen. Andere deelnemers ervaarden dit juist als positief, omdat het onafhankelijkheid impliceert.

**Warmte en competentie.** De deelnemers hebben ook aangegeven welke omschrijvingen van de woordenlijst zij relateren aan dimensies van warmte en competentie. De uitkomsten van deze vragen zijn interessant, omdat op beide dimensies bijna alle omschrijvingen minimaal één keer zijn genoemd. De respondenten gaven zeer verschillende antwoorden en benoemden eveneens dat het lastig was om de omschrijvingen te relateren aan warmte en competentie. Desondanks is in Tabel 6 te zien hoe de respondenten het woordgebruik van TDM hebben beoordeeld. De term ‘deelnemers’ is het meest frequent genoemd op zowel de warmte dimensie als de competentie dimensie. De term ‘meertalige Utrechters’ werd regelmatig genoemd voor de warmte dimensie, maar ook veel respondenten associeerden deze term met competentie.

Bij de dimensie van competentie zijn omschrijvingen meerdere keren genoemd, terwijl bij de warmte competentie vaker gekozen werd om alle omschrijvingen te relateren aan gevoelens van warmte. Zo gaf een aantal deelnemers aan dat de omschrijvingen van TDM niet duiden of een persoon vriendelijk is, waardoor zij ook niet konden zeggen welke omschrijvingen gelinkt waren aan het gevoel van vriendelijkheid. Bij onafhankelijkheid hadden respondenten hier minder moeite mee.

Tabel 6

*Omschrijvingen genoemd bij warmte en competentie*

Warmte	Frequentie	Competentie	Frequentie
Alle omschrijvingen <sup>a</sup>	3	Alle omschrijvingen <sup>a</sup>	
Anderstaligen		Anderstaligen	
Anderstalige Utrechters	3	Anderstalige Utrechters	3
Bezoekers	8	Bezoekers	4
Cursisten	5	Cursisten	2
Deelnemers	11	Deelnemers	10
Inburgeraars		Inburgeraars	5
Laaggeletterden		Laaggeletterden	
Meertalige Utrechters	7	Meertalige Utrechters	10
Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben	2	Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben	
Mensen met een taalachterstand		Mensen met een taalachterstand	2
Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur	7	Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur	3
Migrantenvrouwen		Migrantenvrouwen	4
Nederlands niet als moedertaal	- <sup>b</sup>	Nederlands niet als moedertaal	
Nieuwe Utrechters	9	Nieuwe Utrechters	5
Nieuwkomers	5	Nieuwkomers	4
Ouders	6	Ouders	4
Taalcursisten	3	Taalcursisten	7
Utrechters	5	Utrechters	2
Van oorsprong anderstalige Utrechters		Van oorsprong anderstalige Utrechters	4
Vluchtelingen		Vluchtelingen	2

Noot: Als er geen frequentie beschreven staat, is de omschrijving door één respondent benoemd.

<sup>a</sup> Verschillende respondenten benoemden dat alle omschrijvingen gerelateerd waren aan warmte.

<sup>b</sup> Deze omschrijving is bij warmte niet genoemd.

## Discussie

In dit onderzoek is onderzocht wat de percepties van deelnemers zijn bij het woordgebruik van TDM om haar deelnemers te omschrijven. Voor de organisatie wordt op deze manier inzichtelijk bij welke omschrijvingen de deelnemers positieve connotaties hebben en bij welke omschrijvingen zij negatieve connotaties hebben. Daarbij is ook aandacht besteed aan de connotaties van de medewerkers en vrijwilligers, om de verschillen en overeenkomsten in percepties te kunnen aantonen.

## Omschrijvingen van TDM

Voordat de percepties van deelnemers onderzocht konden worden, is in kaart gebracht wat het huidige woordgebruik van TDM is. Dat deze organisatie haar deelnemers welkom wil

laten voelen, maar daarbij moeite heeft met het vinden van de juiste termen om deze deelnemers te omschrijven, is te zien in het grote aantal omschrijvingen dat zij gebruikt. De overheid is al vijftig jaar bezig met het aanpassen en veranderen van groepsbenamingen voor mensen met een migratieachtergrond (Valk & Adriaanse, 2020). TDM heeft geen expliciet beleid op de omschrijvingen voor deelnemers, maar beweegt wel mee met de veranderingen in omschrijvingen die de overheid doorvoert. Zo gebruikt de organisatie de term ‘allochtoon’ bewust niet meer. Ook heeft TDM een aantal jaar geleden haar naam veranderd van Interkerkelijke Stichting Kerken en Buitenlanders naar het huidige Taal Doet Meer. In die context geeft een medewerker aan bewust de term ‘buitenlanders’ niet te gebruiken, omdat dit een wij-zij gevoel creëert. Dit sluit aan op de literatuur, waarin aangegeven wordt dat categorisering de *in-* en *outgroup* vorming versterkt (Beukeboom & Burgers, 2019). Omdat de omschrijvingen erg uiteen lopen, bleek het lastig voor de deelnemers om zich met alle omschrijvingen te vereenzelvigen.

### **Percepties van deelnemers bij het woordgebruik**

De deelnemers hadden een duidelijke mening over het woordgebruik en konden bij veel omschrijvingen hun connotaties toelichten. In sommige omschrijvingen ervoeren de deelnemers de sociale afstand die Borgardus (1928) beschreef. Waar de medewerkers dachten dat ‘anderstaligen’ zou kunnen leiden tot exclusie, benoemden de deelnemers dit niet direct. Een enkele deelnemer ervoerde wel sociale afstand bij ‘anderstalige Utrechters’. De term ‘Urechters’ op zichzelf impliceerde geen afstand, de deelnemers voelden zich daarbij onderdeel van de door Levi-Strauss (1964) beschreven *ingroup*. Deze positieve connotatie is ook te zien in de positieve beoordeling van de deelnemers in Tabel 5, evenals in Tabel 6, waarbij ‘Urechters’ gemiddeld scoorde op de warmte dimensie.

De omschrijvingen ‘nieuwe Utrechters’ of ‘anderstalige Utrechters’ kunnen echter een onderscheid maken binnen ‘Urechters’. Dit leidt ertoe dat ‘anderstalige Utrechters’ de *out-group* van de *in-group* ‘Urechters’ worden. Dat toegevoegde woord, wat de *in-* en *out-group* creëert, kan zorgen voor een stereotyperend effect. Als de omschrijving vervolgens regelmatig gebruikt wordt, houdt het stereotyperende effect stand (Tajfel & Turner, 1986). Dit was tegenstellend met wat de medewerkers en vrijwilligers formuleerden. Zij zagen de term ‘Urechters’ als inclusief en verwelkomend, ook in de vorm van ‘anderstalige of nieuwe Utrechters’.

Uit de interviews kwam naar voren dat deelnemers het positief vinden als zij omschreven worden als lerende mensen, die bezig zijn met hun taalontwikkeling. De omschrijving ‘taalleerders’ werd door verschillende deelnemers aangedragen. Het bestempelen van mensen als ‘leerders’ geeft aan dat iemand afhankelijk is van een docent om iets te leren en datgene nog niet beheerst (Biesta, 2010). Ook heeft het benoemen van de wil en interesse om te leren, wat deelnemers bij ‘taalleerders’ ervaarden, een positief effect op de stigma’s die aan groepen hangen (McFarelane, 2014). Doordat de deelnemers zelf de term ‘taalleerders’ suggereerden, zouden zij bovendien als *in-group* positiever tegenover de omschrijving staan, volgens Galinsky et al. (2013). Dit kan een positieve stimulans zijn voor de empowerment van de deelnemers als *in-group* (Appleby, 2010).

Zoals aan het begin van dit onderzoek benoemd is, wil TDM een stimulerende rol spelen in de empowerment van deelnemers. De organisatie veronderstelt dat de term ‘anderstaligen’ een gevoel van exclusie oproept bij deelnemers. In plaats van ‘anderstaligen’ wil TDM voornamelijk ‘meertaligen’ gaan gebruiken. De KNAW (2018) concludeerde dat het meertalig opvoeden van kinderen kan leiden tot een meertalige competente bevolking. Dat ook de deelnemers de omschrijving ‘meertalige Utrechtters’ herkennen als competent, is te zien in Tabel 6. Wel heeft de omschrijving ook een negatieve connotatie. De omschrijving ‘taalcursist’ en ‘deelnemers’ hebben zowel een competente als positieve connotatie.

Het is daarnaast de vraag of deze omschrijving positieve connotaties blijft houden. Volgens Galinsky en collega’s (2013) en Fairchild (1985) speelt de houding van de *outgroup* een belangrijke rol in de acceptatie van een nieuwe term om de *ingroup* te omschrijven. In Tabel 3 is te zien dat medewerkers ‘meertalige Utrechtters’ als positief beoordelen. De vrijwilligers daarentegen, zie Tabel 4, beoordelen de omschrijving als neutraal. Meerdere vrijwilligers benoemen in de interviews dat zij zichzelf ook als meertalige kunnen omschrijven, omdat zij meerdere talen beheersen.

### **Kanttekeningen bij dit onderzoek**

De connotaties van deelnemers bij het woordgebruik van TDM, geven interessante inzichten over omschrijvingen die de organisatie gebruikt. Echter, door het relatief kleine aantal respondenten kunnen er geen generaliserende uitspraken gedaan worden op basis van dit onderzoek. De respondenten hadden diverse achtergronden, maar vormen geen goede

afspiegeling van de gehele doelgroep van TDM. Dit komt doordat de deelnemers in het Nederlands op minstens A2 niveau dienden te spreken, of zich in het Engels verstaanbaar moesten kunnen maken, om de interviewvragen te beantwoorden.

Daarnaast werd voorafgaand aan de interviews duidelijke uitleg geven over het onderzoek. Dit was nodig om te zorgen dat de deelnemers volledig geïnformeerde toestemming konden geven. Hierbij werden regelmatig voorbeelden genoemd, om aan te geven wat het doel van elke vraag was. Beperkend is dat dit mogelijk zorgde voor sturing vanuit de onderzoeker, wat de antwoorden van de respondenten beïnvloed kan hebben.

Tot slot kon het woordgebruik van TDM niet in de BIAS indeling (Cuddy et al., 2007) geplaatst worden. Een verklaring hiervoor is dat niet de methode van het onderzoek van Kotzur en collega's (2017) werd gebruikt. Kotzur en collega's vroegen per omschrijving in hoeverre dit zowel warm als competent was. In dit onderzoek werd gevraagd welke omschrijvingen een respondent relateerde aan warmte en competentie. Hierdoor kon inzicht gegeven worden in welke termen als warm werden ervaren en welke termen meer competentie impliceerden, maar deze termen konden niet in de BIAS indeling geplaatst worden.

Wat dit onderzoek sterk maakt, is dat de percepties van de deelnemers vergeleken zijn met de percepties van medewerkers en vrijwilligers. De combinatie van het invullen van de woordenlijst en het diepgaande interview, zorgt er bovendien voor dat de percepties van alle respondenten toegelicht kunnen worden. Een ander sterk punt van dit onderzoek is het in kaart brengen van het woordgebruik van TDM om deelnemers te omschrijven, iets waar nog niet eerder onderzoek naar is gedaan. Er kunnen op basis van dit onderzoek concrete handvatten worden geformuleerd voor TDM.

Voor zowel de wetenschap als de praktijk heeft dit onderzoek implicaties. Door de percepties van deelnemers centraal te stellen en hun connotaties bij het woordgebruik van TDM te onderzoeken, werd vanuit hun perspectief naar *in-* en *out-group* vorming gekeken. Dit geeft een andere invalshoek aan de wetenschappelijke context over stereotypering en *in-* en *out-group* vorming. Daarbij biedt het onderzoek handvatten aan TDM, die zij toe kunnen passen in de praktijk. In de aanbevelingen zullen deze handvatten concreet worden toegelicht.



## Conclusie

Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat TDM een imposante hoeveelheid omschrijvingen gebruikt om haar deelnemers te duiden. Dat toont aan dat TDM bewust bezig is met haar profilering. Het ontbreken van beleid vanuit TDM leidt echter tot een diffuus beeld waarin deelnemers zichzelf niet in elke omschrijving herkennen.

In sommige omschrijvingen ervaren de deelnemers een vorm van sociale afstand op het moment dat er verschillen worden aangeduid onder ‘Utrechters’. Dit kan deelnemers het gevoel geven van een tweedeling, waardoor er een *in-* en *out-group* gevormd wordt.

De deelnemers percipiëren omschrijvingen, waarin de focus ligt op het taallerende aspect, heel positief. Termen zoals ‘taalcursist’ en het door hen gesuggereerde ‘taalleerders’ benadrukken hun wil om te leren. Het ontwikkelperspectief dat met deze omschrijvingen benadrukt wordt, zorgt mogelijk voor een positief stigma (McFarlane, 2014). Empowerment betekent onder andere dat men inzicht heeft in het eigen leerproces (Ashcroft, 1987; Zimmerman, 2000), wat duidelijk aangetoond wordt met deze termen. Als deze termen geaccepteerd worden door zowel de *in-group*, als de *out-group*, kan het de *in-group* meer empoweren (Fairchild, 1985; Appleby, 2010).

## Aanbevelingen voor TDM

Op basis van deze conclusies, wordt TDM aangeraden om een meer expliciet beleid te gaan vormen hoe zij haar deelnemers wil omschrijven. De geïnterviewde deelnemers geven aan dat in het woordgebruik van TDM vooral benadrukt moet worden dat de deelnemers de Nederlandse taal willen leren. Daarbij dient TDM zich bewust te zijn van omschrijvingen die een *in-* of *out-group* kunnen impliceren. Als omschrijvingen categoriserend zijn, zoals ‘anderstalige Utrechters’, leidt dit mogelijk tot gevoel van exclusie onder deelnemers, ondanks hun positieve connotaties bij de term ‘Utrechters’.

TDM kan het gevoel van macht en empowerment onder deelnemers mogelijk stimuleren, door de wil om te leren mee te nemen in haar woordgebruik. Termen als ‘taalcursisten’, ‘deelnemers’ en ‘cursisten’ geven hier uitdrukking aan. Om deze acceptatie uit te dragen naar alle betrokkenen van TDM, wordt aanbevolen om medewerkers en vrijwilligers actief mee te nemen in de argumentatie van deze woordkeuze. Op die manier krijgen de betrokkenen inzicht in hoe woordgebruik tot empowerment kan leiden.

**Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om te monitoren wat het effect is van het overtuigende gebruik van de termen ‘taalcursist’ en ‘taalleerder’. In dit onderzoek is voornamelijk gekeken hoe de deelnemers het woordgebruik van TDM percipiëren, maar vervolgonderzoek kan uitwijzen of het juiste gebruik van deze omschrijvingen ook echt een empowerend effect heeft. De houding van medewerkers en vrijwilligers van TDM naar deelnemers kan hierin meegenomen worden. De manier waarop deelnemers aangesproken worden, kan de empowerment van deze deelnemers namelijk beïnvloeden. Door hier verder onderzoek naar te doen, wordt op andere wijze invulling gegeven aan het streven van TDM om Utrechters te verbinden met elkaar, zodat zij volwaardig deel kunnen nemen in de maatschappij.

### Referenties

- Appleby, N. (2010). Labelling the innocent: how government counterterrorism advice creates labels that contribute to the problem. *Critical Studies on Terrorism*, 3(3), 421-436. doi:10.1080/17539153.2010.521643.
- Asbrock, F. (2010). Stereotypes of social groups in Germany in terms of warmth and competence. *Social Psychology*, 41, 76–81. doi:10.1027/1864-9335/a000011.
- Ashcroft, L. (1987). Defusing" empowering": The what and the why. *Language Arts*, 64(2), 142-156. Geraadpleegd van: [https://www-jstor-org.proxy.library.uu.nl/stable/41961588?seq=1#metadata\\_info\\_tab\\_contents](https://www-jstor-org.proxy.library.uu.nl/stable/41961588?seq=1#metadata_info_tab_contents).
- Berry, M., Garcia-Blanco, I., & Moore, K. (2015). *Press coverage of the refugee and migrant crisis in the EU: A content analysis of five European countries*. [Project Rapport]. Geneva, Switzerland: United Nations High Commissioner for Refugees. Geraadpleegd van: <http://www.unhcr.org/56bb369c9.html>.
- Beukeboom, C. J., & Burgers, C. (2019). How stereotypes are shared through language: a review and introduction of the Social Categories and Stereotypes Communication (SCSC) framework. *Review of Communication Research*, 7, 1-37. Geraadpleegd van: <https://www.rcommunicationr.org/index.php/articles/volume-7-2019>.
- Biesta, G. (2010). Learner, student, speaker: Why it matters how we call those we teach. *Educational Philosophy and Theory*, 42(5-6), 540-552. doi:10.1111/j.1469-5812.2010.00684.
- Boeije, H. (2010). *Analysis in Qualitative Research*. London: Sage.
- Bogardus, E. S. (1928). *Immigration and race attitudes*. Boston, MA: Heath.
- Castles, S., & Miller, M. J. (1998). The migratory process and the formation of ethnic minorities. In S. Castles (Red.) *The age of migration* (pp. 19-47). London, Verenigd Koninkrijk: Palgrave.
- CBS (2018, 22 oktober). *Recordaantal immigranten en emigranten in 2017*. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/42/recordaantal-immigranten-en-emigranten-in-2017>.
- Cuddy, A. J., Fiske, S. T., & Glick, P. (2007). The BIAS Map: Behaviors From Intergroup Affect and Stereotypes. *Journal of personality and social psychology*, 92(4), p. 634. doi:10.1037/0022-3514.92.4.631.

- Extra, G., & Yagmur, K. (2004). Meertaligheid in multicultureel Europa: De status van immigrantentalen thuis en op school. *Levende Talen Tijdschrift*, 5(1), 13-18.  
Geraadpleegd van: <https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/meertaligheid-in-multicultureel-europa-de-status-van-immigrantent>.
- Fairchild, H. H. (1985). Black, Negro, or Afro-American? the differences are crucial!. *Journal of Black Studies*, 16(1), 47-55. Geraadpleegd van: <https://www.jstor.org/stable/2784105>.
- Fiske, S. T., Cuddy, A. J., Glick, P., & Xu, J. (2002). A model of (often mixed) stereotype content: Competence and warmth respectively follow from perceived status and competition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 878-902.  
doi:10.1037//0022-3514.82.6.878.
- Galinsky, A., Hugenberg, K., Groom, C., & Bodenhausen, G. (2003). The reappropriation of stigmatizing labels: Implications for social identity. In J. Polzer (Red.) *Identity Issues in Groups* (Research on Managing Groups and Teams, Vol. 5) (pp. 221-256). Bingley, Verenigd Koninkrijk: Emerald Group Publishing Limited.
- Galinsky, A., Wang, C., Whitson, J., Anicich, E., Hugenberg, K., & Bodenhausen, G. (2013). The reappropriation of stigmatizing labels: The reciprocal relationship between power and self-labeling. *Psychological science*, 24(10), 2020-2029. doi:10.1177/0956797613482943.
- Jennissen, R., Engbersen, G., Bokhorst, M., & Bovens, M. A. P. (2018). De nieuwe verscheidenheid: De toegenomen diversiteit naar herkomst in Nederland (No. 38). Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR). Geraadpleegd van: <https://dspace.library.uu.nl/handle/1874/364991>.
- KNAW (2018). *Talen voor Nederland*, Amsterdam, KNAW. Geraadpleegd van: <https://knaw.nl/nl/actueel/publicaties/talen-voor-nederland>.
- Kotzur, P. F., Forsbach, N., & Wagner, U. (2017). Choose your words wisely. *Social Psychology* 48(4), 226–241. doi:10.1027/1864-9335/a000312.
- Lee, J. S., & Nerghe, A. (2018). Refugee or migrant crisis? Labels, perceived agency, and sentiment polarity in online discussions. *Social Media + Society*, 4(3). Geraadpleegd van: <https://doi.org/10.1177/2056305118785638>.
- Levi-Strauss, C. (1967). *Structural anthropology*. New York, Verenigde Staten: Anchor.
- Lindquist, K.A., Satpute, A.B., & Gendron, M. (2015). Does language do more than

- communicate emotion? *Current Directions in Psychological Science*, 24, 99-108.  
doi:10.1177/0963721414553440.
- Link, B. G., & Phelan, J. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual review of Sociology*, 27(1), 363-385. Geraadpleegd van: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.soc.27.1.363>.
- McFarlane, D. A. (2014). A positive theory of stereotyping and stereotypes: is stereotyping useful?. *Journal of Studies in Social Sciences*, 8(1). Geraadpleegd van: <https://infinitypress.info/index.php/jsss/article/view/554>.
- McLaren, P. (1989). *Life in schools: An introduction to critical pedagogy in the foundations of education*. New York, Verenigde Staten: Longman.
- Papaikonomou, Z., & Dijkman, A. (2018). *Heb je een boze moslim voor mij?*. Amsterdam, Nederland: University Press.
- Perlovsky, L. (2009). Language and emotions: emotional Sapir-Whorf hypothesis. *Neural Networks*, 22(5-6), 518-526. doi:10.1016/j.neunet.2009.06.034.
- Phelan, J., Link, B. G., Moore, R. E., & Stueve, A. (1997). The stigma of homelessness: The impact of the label "homeless" on attitudes toward poor persons. *Social psychology quarterly*, 323-337. doi:10.2307/2787093.
- Sapir, E. (1921). *Language*. New York, Verenigde Staten: Harcourt, Brace, and World.
- Shor, I., & Freire, P. (1987). *A pedagogy for liberation: Dialogues on transforming education*. Westport, Verenigde Staten: Greenwood Publishing Group.
- Taha, N. (2020, 8 juni). *Waarom we niet blank zeggen maar wit*. Geraadpleegd van: <https://punt.avans.nl/2020/06/waarom-we-niet-meer-blank-zeggen-maar-wit/>.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1986). The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations*. Chicago: Nelson-Hall.
- Valk, G., & Lievisse Adriaanse, M. (2020, 28 januari). In de ban van het 'drama'. *NRC Handelsblad*, p. 10.
- Zimmerman, M. A. (2002). Empowerment theory: psychological, organizational and community levels of analysis. In J. Rappaport, E. Seidman (Ed.), *Handbook of community psychology*. New York, Verenigde Staten: Kluwer academic / Plenum Publishers.

### **Dankbetuigingen**

Het schrijven van mijn thesis is een project van meer dan een half jaar geweest. Sinds ik bij Taal Doet Meer ben aangenomen als stagiaire, houd ik bezig met het woordgebruik van Taal Doet Meer. In deze periode heb ik van meerdere mensen hulp gekregen, die ik daar graag voor wil bedanken.

In de eerste plaats wil ik mijn thesisbegeleider Elma Blom bedanken. Ik vond de tussentijdse feedbackmomenten erg fijn en na elk gesprek kon ik weer met goede moed verder.

Daarnaast wil ik mijn begeleiders bij Taal Doet Meer bedanken. Merlijn Slothouber heeft mij enthousiast gemaakt over het onderwerp van deze thesis en bleef dit enthousiasme de afgelopen maanden houden. Dit werkte aanstekelijk en heeft ervoor gezorgd dat ik het schrijven van deze thesis niet alleen interessant, maar ook waardevol vond. Dirkje van den Berg heeft mij begeleid in het uitvoeren van mijn stagetaken, maar heeft daarnaast enorm geholpen bij de opzet van dit thesisproject en bij het werven van respondenten. Mijn dank gaat ook uit naar het team van TDM, en in het bijzonder naar de projectmedewerkers van Taalcoaching Volwassenen voor hun hulp bij het werven van respondenten. Ondanks de crisis omtrent COVID-19 hebben zij er mede voor gezorgd dat ik voldoende respondenten heb weten te vinden.

Mijn studiegenootje heeft ervoor gezorgd dat het afgelopen half jaar naast heel leerzaam ook heel gezellig is geweest. Zo hadden Robin en ik onze eigen scripties en stageactiviteiten, maar ik vond het heel fijn om onze stage af te trappen op het TDM College en daarna vaak te overleggen, in stresssituaties te bellen en ik ben blij en trots dat we binnenkort samen onze bevindingen kunnen presenteren aan het team van TDM. Ik wil Tom van der Horst en Anja Knijn bedanken voor het meelesen met mijn thesis in de laatste weken en de frisse blik die zij hierop hadden.

Tot slot wil ik alle respondenten die mee hebben gewerkt aan een interview enorm bedanken. Ondanks dat het interview vanaf een afstand werd gehouden, hebben zij antwoorden gegeven op best ingewikkelde vragen. Ik vond het een eer dat ik hen mocht interviewen en ben er trots op dat ik hun meningen over het woordgebruik van TDM mag presenteren in deze thesis.

## Bijlage A – topiclijst

### Topiclijst Deelnemers

#### Vragen voor interview

Mijn naam is Elja van der Horst, ik ben 23 jaar. Ik ben stagiaire bij Taal Doet Meer. Ik ga onderzoek doen naar woorden, die Taal Doet Meer gebruikt. De woorden gaan over hoe Taal Doet Meer deelnemers noemt. Bijvoorbeeld ‘nieuwkomers’ of ‘anderstaligen’. Onderaan staat een woordenlijst met woorden Taal Doet Meer het meest gebruikt.

Ik wil graag weten wat u vindt van de woorden. Daarom heb ik een paar vragen voor u. U mag de antwoorden achter de vragen schrijven.

Vindt u het goed dat ik de antwoorden bewaar en gebruik voor mijn onderzoek?

#### Vraag 1

- a) Wat is uw leeftijd?
- b) Waar komt u vandaan?
- c) Hoe lang bent u al hier in Nederland?
- d) Bent u verplicht om inburgeringsexamen te doen?
- e) Hoe lang hebt u al taalles bij Taal Doet Meer?

#### Vraag 2

- a) Hoe noemt u deelnemers van Taal Doet Meer?
- b) Als u zelf een woord mocht kiezen, hoe zou u de deelnemers dan noemen? Dit mag dus een woord zijn wat niet in de woordenlijst staat!

#### Vraag 3

Kijk naar de woorden in de woordenlijst. Ik wil graag weten wat u van een woord vindt. Vul bij elk woord in of je het woord positief of negatief vindt.

**Vraag 4**

Vul de tabel hier onder in. Kies een woord uit de woordenlijst, dat het best een groep mensen beschrijft als warm, competent, vriendelijk, competitief, onafhankelijk en het hebben van goede intenties.

Dit woord uit de woordenlijst,	beschrijft een groep mensen als...
BIJVOORBEELD ..... <i>Anderstaligen</i> .....	... warm.
1. ....	... warm.
2. ....	... competent.
3. ....	... vriendelijk.
4. ....	... competitief.
5. ....	... onafhankelijk.
6. ....	... het hebben van goede intenties.

Dit was de laatste vraag.

Bedankt dat u de vragen wilde beantwoorden! Ik ga u bellen om over de vragen te praten.

Hebt u nog vragen voor mij?

Wilt u de uitkomsten van mijn onderzoek lezen?



**Topiclijst medewerkers**

<p><b>Doel van het gesprek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In kaart brengen hoe de medewerker de deelnemers omschrijft</li> <li>• Bespreken wat de percepties van de medewerkers zijn bij het woordgebruik van TDM</li> </ul>
<p><b>Introductie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondent bedanken voor deelname aan dit onderzoek</li> <li>• Mij zelf voorstellen + uitleg onderzoek</li> <li>• Uitleg van dit gesprek (verwachte duur, doel van het gesprek)</li> <li>• Bespreken informed consent brief + toestemming?</li> </ul>
<p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is uw leeftijd?</li> <li>• Functie binnen TDM + wat houdt het in?</li> <li>• Hoe lang al werkzaam bij TDM?</li> </ul>
<p><b>Eigen interpretatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe legt u uit wie de deelnemers van TDM zijn?</li> <li>• Welke woorden gebruikt TDM wel, maar u liever niet?</li> <li>• Welk woord zou u zelf kiezen om deelnemers van TDM te omschrijven?</li> </ul>
<p><b>Percepties – invullen woordenlijst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunt u bij elk woord aangeven hoe positief of negatief u dit woord vindt? (1 = heel negatief, 2 = negatief, 3 = neutraal, 4 = positief, 5 = heel positief)</li> <li>• Waarom is dit zo?</li> </ul>
<p><b>Warmte en Competentie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg dimensies van warmte/competentie</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als warm?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als competent?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als vriendelijk?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als competitief?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als onafhankelijk?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als mensen met goede intenties?</li> </ul>
<p><b>Afsluiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedankt voor uw deelname!</li> <li>• Hebt u nog vragen voor mij?</li> <li>• Bent u geïnteresseerd in de uitkomsten van het onderzoek?</li> </ul>

**Topiclijst vrijwilligers**

<p><b>Doel van het gesprek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In kaart brengen hoe de vrijwilliger de deelnemers omschrijft</li> <li>• Bespreken wat de percepties van de medewerkers zijn bij het woordgebruik van TDM</li> </ul>
<p><b>Introductie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondent bedanken voor deelname aan dit onderzoek</li> <li>• Mij zelf voorstellen + uitleg onderzoek</li> <li>• Uitleg van dit gesprek (verwachte duur, doel van het gesprek)</li> <li>• Bespreken informed consent brief + toestemming?</li> </ul>
<p><b>Algemeen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is uw leeftijd?</li> <li>• Bij welk project vrijwilliger + wat houdt dat in?</li> <li>• Hoe lang al vrijwilliger bij TDM?</li> </ul>
<p><b>Eigen interpretatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe legt u uit wie de deelnemers van TDM zijn?</li> <li>• Welke woorden gebruikt TDM wel, maar u liever niet?</li> <li>• Welk woord zou u zelf kiezen om deelnemers van TDM te omschrijven?</li> </ul>
<p><b>Percepties – invullen woordenlijst</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunt u bij elk woord aangeven hoe positief of negatief u dit woord vindt? (1 = heel negatief, 2 = negatief, 3 = neutraal, 4 = positief, 5 = heel positief)</li> <li>• Waarom is dit zo?</li> </ul>
<p><b>Warmte en Competentie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitleg dimensies van warmte/competentie</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als warm?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als competent?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als vriendelijk?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als competitief?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als onafhankelijk?</li> <li>• Welk woord van de woordenlijst beschrijft een groep als mensen met goede intenties?</li> </ul>
<p><b>Afsluiting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedankt voor uw deelname!</li> <li>• Hebt u nog vragen voor mij?</li> <li>• Bent u geïnteresseerd in de uitkomsten van het onderzoek?</li> </ul>

**Bijlage B – Woordenlijst die gebruikt is in de interviews**

	Heel negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Heel positief
1. Anderstaligen					
2. Anderstalige Utrechters					
3. Bezoekers					
4. Cursisten					
5. Deelnemers					
6. Inburgeraars					
7. Laaggeletterden					
8. Meertalige Utrechters					
9. Mensen die het Nederlands niet als moedertaal hebben					
10. Mensen met een taalachterstand					
11. Mensen uit allerlei landen met verschillende achtergronden in taal en cultuur					
12. Migrantenvrouwen					
13. Nederlands niet als moedertaal					
14. Nieuwe Utrechters					
15. Nieuwkomers					
16. Ouders					
17. Taalcursisten					
18. Utrechters					
19. Van oorsprong anderstalige Utrechters					
20. Vluchtelingen					

### **Bijlage C – publicaties**

De publicaties die in dit onderzoek zijn geanalyseerd, betreffen flyers en folders van de projecten Taalcoaching, Taalcafé, Taal & Ouders en Eigen Kracht.

Daarnaast zijn het TDM Meerjarenplan 2017 – 2020, het Jaarbeeld 2019 en de Visie Vreedzaam, alle drie te vinden op de website, geanalyseerd. De websitepagina's van de vier projecten, de beginpagina en de pagina's 'Wie zijn we - Taal Doet Meer' en 'Wie zijn we – Over Taal Doet Meer' zijn tot slot bestudeerd. Deze laatstgenoemde pagina's zijn gekozen omdat TDM zichzelf presenteert op deze pagina's.

Eveneens zijn de Facebook- en Instagrampagina van TDM geanalyseerd. Die analyse bestond uit geplaatste berichten op deze media over de vier projecten en algemene berichten van TDM in de tijdsperiode van 1 januari 2019 tot 1 april 2020.