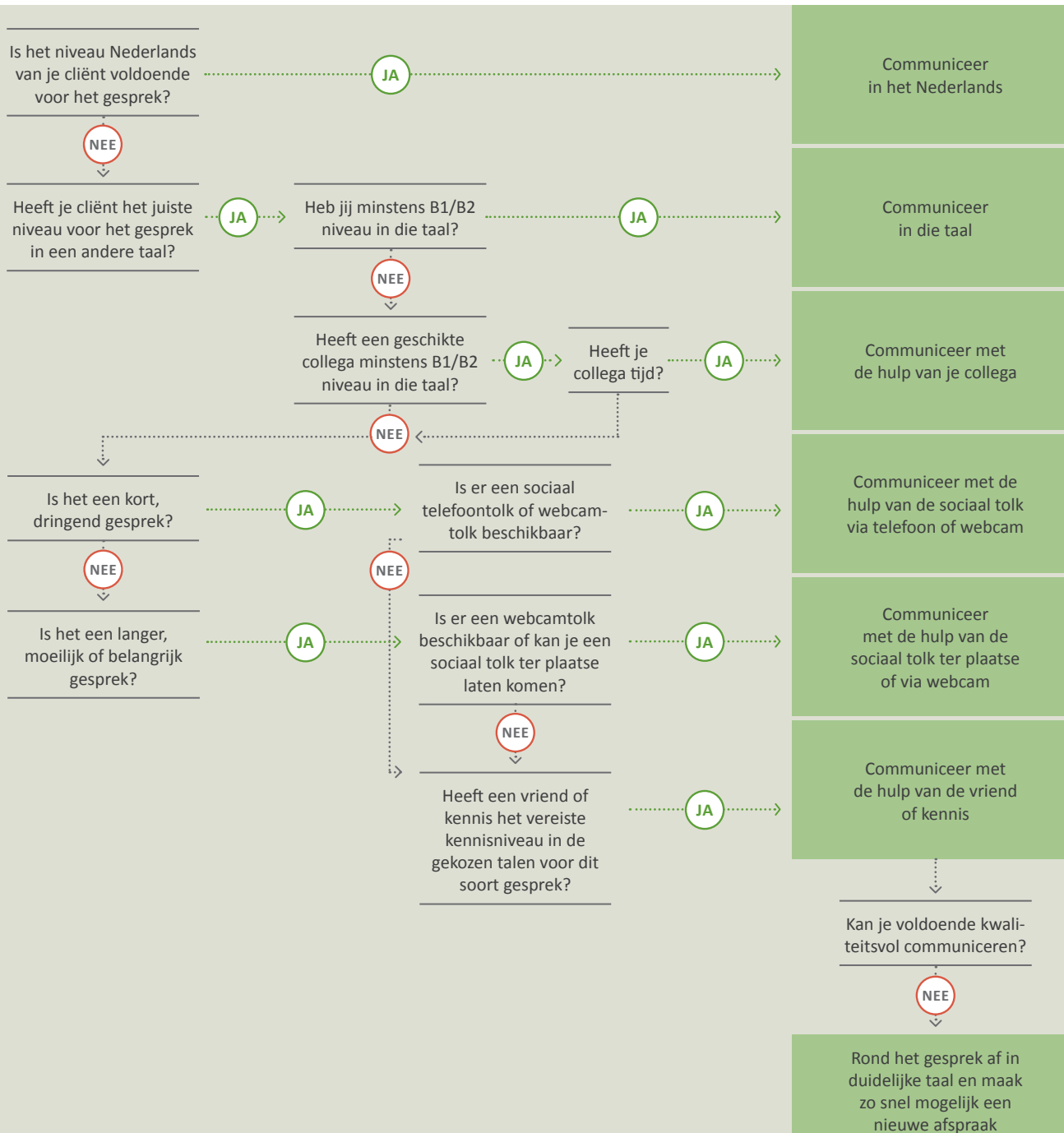


# BESLISMODEL: HOE COMMUNICEREN MET MIJN ANDERSTALIGE CLIËNTEN?



## ONDERSTEUN MET

### BEELDEN

- Pictogrammen
- Foto's, tekeningen
- Plannetjes, schema's

### TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

### (TAAL)TECHNOLOGIE

- Google Translate
- Andere apps

- Kan de cliënt het lezen?
- Is het (vertaald) materiaal kwaliteitsvol?



## DENK OOK AAN

### JE TAALGEBRUIK

- Gebruik eenvoudige en transparante woorden
- Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen, dialect
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
- Gebruik korte zinnen
- Gebruik instructietaal
- Gebruik geen tarzantaal

### JE MANIER VAN UITLEGGEN

- Spreek duidelijk en niet te snel, maar blij spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controlevragen
- Moedig aan om Nederlands te spreken
- Corrigeer taalfouten 'zacht'
- Hou rekening met de voorkennis en de taal kennis van je gesprekspartner
- Hou steeds je doel voor ogen
- Herhaal voldoende en neem je tijd voor de uitleg
- Geef structuur aan je uitleg
- Denk cultuursensitief

### DE SETTING

- Is het er rustig?
- Is er voldoende privacy?



Laat kinderen niet tolken!

# WELK GESPREK KAN IK VOEREN MET MIJN CLIËNT?

## HET KENNISNIVEAU NEDERLANDS VAN MIJN CLIËNT IS GELIJK AAN A1/A2

- Ik kan met de cliënt **informeel** een praatje maken over hemzelf, familie, werk, winkelen,...
- Ik kan **eenvoudige en praktische informatie** overbrengen aan de cliënt bv. wanneer welke vuilniszakken moeten buitenstaan.
- Ik kan uitleggen waar en wanneer de cliënt **een afspraak** heeft.



- 🔧 Je biedt de cliënt een **kans om te oefenen** in het Nederlands.
- 🔧 Het bevordert de **band** met je cliënt.
- 🔧 De communicatie gaat in één richting, van hulpverlener naar cliënt.

## HET KENNISNIVEAU NEDERLANDS VAN MIJN CLIËNT IS MINSTENS B1/B2

- Ik kan met de cliënt praten **over** familie, hobby's, werk, de actualiteit.
- Ik kan een bepaald register **gebruiken**.
- Ik kan uitleg geven over de asielprocedure.
- Ik kan met de cliënt praten over een specifieke **medische problematiek**.
- Ik kan uitleg geven over een **complex thema** maar op **vereenvoudigde** manier.



- 🔧 Er is **kwaliteitsvolle dienstverlening** mogelijk.
- 🔧 Er is **wederzijdse communicatie** mogelijk.

## HET KENNISNIVEAU NEDERLANDS VAN MIJN CLIËNT IS MINSTENS C1

- Ik kan een **complex onderwerp of procedure** bespreken met de cliënt.
- Ik kan **nuances overbrengen** en bespreken.
- Ik kan **psychosociale noden** uitdiepen.



- 🔧 Je praat **zoals** met een **moedertaalspreker**.
- 🔧 Er is **kwaliteitsvolle dienstverlening** mogelijk.
- 🔧 Er is **wederzijdse communicatie** mogelijk.