



# COMMUNICATIETOOLS IN DIENSTVERLENING AAN ANDERSTALIGEN

AGENTSCHAP  
**INTEGRATIE &  
INBURGERING**



## INLEIDING

Migratie heeft een impact op de hele samenleving. Ook op jouw job als hulp- en dienstverlener. Je krijgt steeds meer anderstalig en cultureel divers cliënteel over de vloer en dat zorgt voor extra uitdagingen. Eén van die uitdagingen is vlot en duidelijk communiceren. Taaldrempels staan een kwaliteitsvolle communicatie vaak in de weg. Daarom is het voor jou niet altijd vanzelfsprekend om in deze context een toegankelijke dienstverlening te garanderen.

Kwaliteitsvol communiceren betekent dat beide partijen, jij en je cliënt, elkaar goed begrijpen en zich genuanceerd kunnen uitdrukken. De boodschap optimaal overbrengen, is het doel. Dit komt het anderstalig én het Nederlandstalig cliënteel ten goede. Bovendien kan jij vlotter werken.

Hoe zorg je voor kwaliteitsvolle communicatie? Je kan taaldrempels wegwerken door een reeks taaloverbruggende instrumenten zoals contacttalen, sociaal tolken, pictogrammen, ... in te schakelen. Het inzetten van deze instrumenten betekent niet dat je geen oefenkansen Nederlands meer kan aanbieden. Integendeel, het is aanvullend.

Deze bundel ondersteunt jou om als hulpverlener een laagdrempelige communicatie en toegankelijke dienstverlening te creëren.

### Inhoud van deze bundel:

- een beslismodel met tips duidelijke taal en een stappenplan dat toont welke ondersteuning je nodig hebt voor het gesprek met je cliënt
- een waaier van bestaande instrumenten die je mondelinge communicatie ondersteunen en hun relevante achtergrondinformatie
- informatie over een vorming waarin je leert werken met de tools en het beslismodel



### Hoe gebruik je de bundel?

In deze instrumentenwaaier kan je zoeken per soort: zoek je beeldmateriaal, tekstmateriaal of technologische ondersteuning? Of je kan zoeken per thema: zoek je materiaal over onderwijs, huisvesting, asielprocedure,...? Het is belangrijk dat je de instrumenten grondig kent zodat je ze correct gebruikt en bij de juiste situaties inzet.

Deze lijst van (ondersteunende) middelen is niet volledig en niet specifiek voor één bepaalde sector. Het overzicht wordt in de toekomst aangevuld. Deze bundel wilt vooral inspireren om zelf aan de slag te gaan en om materiaal op maat van jouw dienst te ontwikkelen.

Door te klikken op de thematische knoppen bovenaan en op de inhoudspagina's kan je snel naar de informatie die je wenst. We raden aan dit document te lezen via Acrobat Reader. Dat is gratis te [downloaden](#).

Is er materiaal dat jou nuttig lijkt om hierin op te nemen? Laat het ons dan weten!



**Beslismodel:  
hoe communiceren met  
anderstalige cliënten?**

p.5

**Meer dan taal?**

p.40

**Instrumentenwaaier**

p.7

**Vorming op maat  
van je organisatie**

p.46

**Mondelinge  
communicatie**

p.7

**Ondersteuning**

p.18

per soort

p.18

per thema

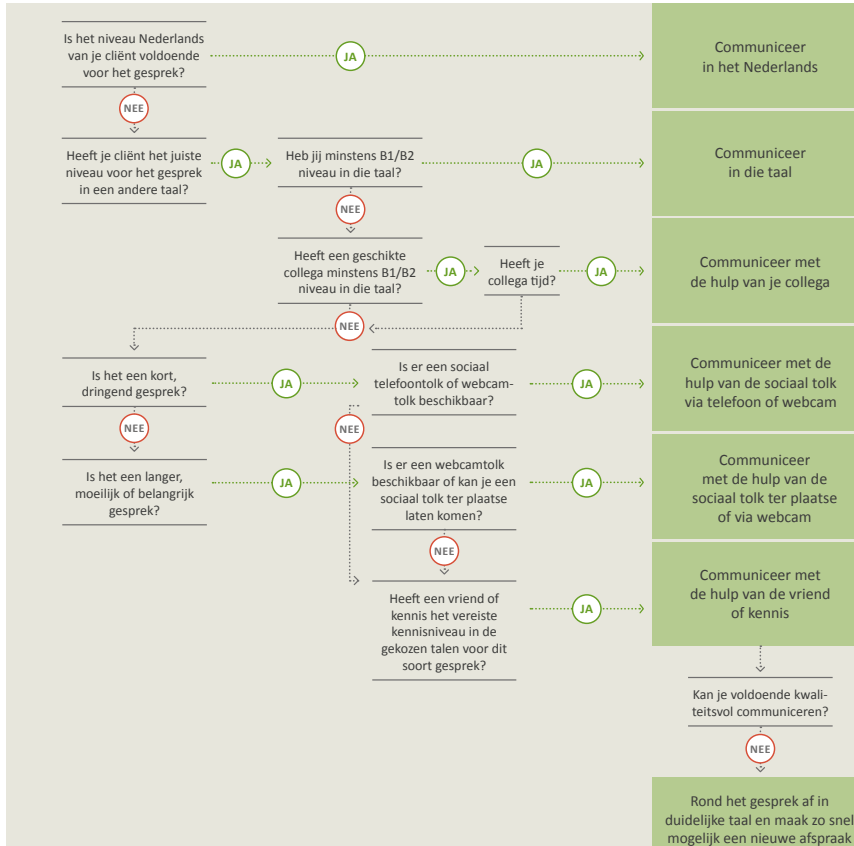
p.26

**Contactgegevens  
Agentschap Integratie  
en Inburgering**

p.47



# 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 blijf spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controlevragen
- Moedig aan om Nederlands te spreken
- Corrigeer taalfouten 'zacht'
- Hou rekening met de voorkennis en de taalkennis 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!

HOE KAN IK EEN GESPREK VOEREN MET MIJN CLIËNT? ▶

Rond het gesprek af in duidelijke taal en maak zo snel mogelijk een nieuwe afspraak



## 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.



## INSTRUMENTENWAAIER

Hoe communiceer je mondeling?

p.7

Duidelijk Nederlands

p.8

Contacttaal

p.9

Taalwetgeving

p.10

Meertalige collega

p.12

Sociaal tolk

p.13

Vriend, familie, landgenoot...

p.17

Ondersteunend materiaal

p.18

Zoek per soort

p.18

Zoek per thema

p.26

Checklist gebruik visueel materiaal

p.21



## Duidelijk Nederlands

### Duidelijke taal betekent dat:

- je vlot en correct spreekt
- je gesprekspartner onmiddellijk de grote lijnen van jouw verhaal begrijpt
- je de nadruk legt op de belangrijkste informatie
- je op gepaste toon spreekt zodat je gesprekspartner zich aangesproken voelt.

### Wat is dit niet?

- Grammaticale of spellingfouten maken.
- Het gesprek zomaar inkorten.
- Moeilijke stukken van het gesprek weglaten.
- De betekenis van jouw zinnen veranderen.
- Duidelijke taal is niet gelijk aan kindertaal.

### Wanneer?

Probeer altijd in duidelijke taal te spreken.

### Voordelen

- Je zorgt voor een dienstverlening die voor iedereen begrijpelijk is.
- Je neemt taal als drempel weg in je contact met cliënten.
- Je kan de tips ook toepassen wanneer je in een contacttaal communiceert.

### Randvoorwaarden

Je gesprekspartner heeft een minimumkennis van de taal waarin je communiceert (cf. beslismodel).

### Praktische links

- ▶ [Een belangrijke bron voor informatie en materiaal rond duidelijke taal](#)
- ▶ [Controleer hier of de woorden die je gebruikt tot taalniveau A2 of B1 behoren.](#)
- ▶ [Gebruik pictogrammen als hulpmiddel](#)
- ▶ [Van stadhuistaal naar duidelijke taal](#)

### Meer achtergrondinfo

- ▶ [Digitale expo over Nederlands leren, taalverwerving en meer-taligheid](#)





## Contacttaal

### Wat?

Een taal die zowel jij als je cliënt voldoende begrijpt en spreekt. In de praktijk is dit vaak Engels en Frans.

### Wanneer?

Gebruik enkel een contacttaal wanneer jij en je cliënt het vereiste taalniveau hebben voor het soort gesprek dat je wilt voeren. In het [Europees Referentiekader \(ERK\)](#) voor talen vind je per taalniveau terug wat iemand kan.

### Voordelen

- Je kan meteen en rechtstreeks communiceren met je cliënt.
- Je kan afwisselen met Nederlands en op die manier oefenkansen bieden.

### Nadelen

- Je kan je eigen talenkennis of die van je cliënt verkeerd inschatten.
- Een contacttaal is niet noodzakelijk de moedertaal van de spreker. Hierdoor kan de spreker zich misschien niet perfect uitdrukken in die taal.
- Er kan informatie verloren gaan: details, nuances, ...

### Randvoorwaarden

- Houd rekening met de [taalwetgeving](#). Ga na of de taalwetgeving geldt in je organisatie.
- Schat het taalniveau van jezelf en van je cliënt zo correct mogelijk in. Stel jezelf de vraag: welk niveau hebben we beiden nodig om dit gesprek te voeren?
- Controleer regelmatig of jullie elkaar goed begrijpen.

### Praktische links

- ▶ [Volg een bijscholing 'Frans voor hulpverleners'](#)
- ▶ [Vertaalwoordenboekje voor gemeenteloketten: een hulpmiddel voor nieuwkomers en loketbedienden](#)
- ▶ Welke taal spreekt mijn cliënt? [Gebruik deze hulpmiddelen](#)
- ▶ [Empathisch Frans voor hulp- en dienstverleners](#)

### Meer achtergrondinfo

- ▶ [Taalwetgeving in Vlaanderen](#)
- ▶ [Europees referentiekader voor talen](#)
- ▶ [Luistertaal in meertalige communicatie: in je eigen taal spreken en elkaar begrijpen](#)
- ▶ [10 meest gestelde vragen over taalgebruik in de Vlaamse Rand](#)  
Vertaald in Frans, Duits en Engels.



## Taalwetgeving in lokale besturen

De gecoördineerde wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken regelen het taalgebruik in lokale besturen in het Nederlandse taalgebied. In Brussel en de faciliteitengemeenten gelden andere regels. De algemene vuistregels voor taalgebruik in Vlaanderen zijn:

- Binnen de overheid: Nederlands
- Van overheid naar burger: Nederlands
- Van burger naar overheid: Nederlands

Uit de praktijk blijkt dat een strikte toepassing van de taalwetgeving in bestuurszaken de dienstverlening niet bevordert. Onder bepaalde voorwaarden mag je een andere taal gebruiken dan het Nederlands. Dat zegt de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. Die voorwaarden zijn:

1. Het gebruik van een vreemde taal moet **een bijzonder doel** dienen. Of je nu zelf de taal spreekt, of een sociaal tolk of een vertaling inschakelt. Dat doel moet ook **maatschappelijk belangrijk** zijn. Bijvoorbeeld: volksgezondheid, (verkeers)veiligheid, integratie, racismebestrijding.
2. Je mag niet systematisch een vreemde taal gebruiken, maar slechts **uitzonderlijk of als overgangmaatregel**.
3. De anderstalige boodschap wordt in de eerste plaats ook in het Nederlands gegeven en is slechts een vertaling van deze boodschap. Met andere woorden, een vertaalde boodschap bevat dus niet meer informatie dan het Nederlandse origineel.
4. De anderstalige boodschap is bestemd voor een **specifiek anderstalig doelpubliek**.

In geval van een vertaalde tekst zijn er twee extra aandachtspunten:

- Je moet 'Vertaling uit het Nederlands' vermelden
- Origineel en vertaling hebben dezelfde vormgeving.

### Praktische links

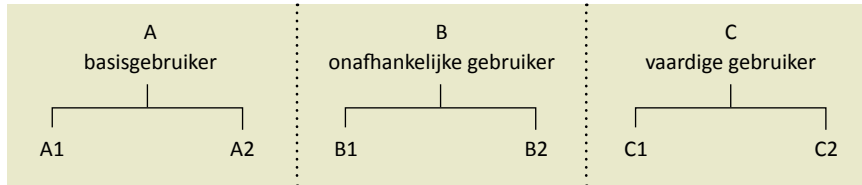
- ▶ [De Taalwetwijzer geeft je informatie over de toepassing van de taalwetgeving](#)
- ▶ Waar kan je terecht met een vraag naar informatie?  
[Hier is een overzicht](#)
- ▶ [10 meest gestelde vragen over taalgebruik in de Vlaamse Rand. Vertaald in Frans, Duits en Engels](#)



## Europees Referentiekader voor Talen (ERK)

### Wat?

Het ERK onderscheidt 6 niveaus van taalbeheersing: van beginner tot bijna-moedertaalspreker.



Het ERK beschrijft vaardigheidsniveaus van taalbeheersing, in termen van:

- taalomvang: wat moet je kunnen, in welke contexten en voor welke doelen?
- taalcomplexiteit en mate van correctheid: hoe goed moet je het kunnen?

Kennis van het ERK kan je helpen om zowel je eigen taalniveau in te schatten als dat van je cliënt en of dat voldoende is voor het gesprek dat jij of je cliënt wil voeren.

### Aandachtspunten:

- Weet je welk taalniveau je cliënt behaalde in de cursus Nederlands (NT2)? Hou er dan rekening mee dat het behaalde niveau in de klas kan verschillen met hoe jij het niveau ervaart tijdens een gesprek.
- Iemand kan hoog scoren op de vaardigheid schrijven, maar minder goed presteren op vlak van spreken, bijvoorbeeld omwille van spreekdurf.

### Praktische links

► [Een overzicht van de niveaus Nederlands](#). Wat kan een cursist die niveau 2.3 behaalde? Wat betekent A1? Bekijk de niveaufilmpjes. Ze geven een idee van het mondelinge niveau per module.

► [Speel het ERK-spel](#)



### Tips voor professionals in dienstverlening

- Hou een overzicht bij van hoe je het taalniveau van je cliënt inschat. Dit evolueert in de loop van je begeleiding.
- Neemt iemand de begeleiding van je cliënt(en) over? Geef je collega dan zeker ook info mee over hoe jij met je cliënt communiceert.



## Meertalige collega

### Wat?

Een collega binnen je organisatie spreekt en begrijpt de moedertaal of een andere taal van je cliënt en kan je helpen met het gesprek.

### Wanneer?

- Je collega heeft het vereiste taalniveau voor het soort gesprek dat je wil voeren.
- Het takenpakket van je collega leunt dicht aan bij dat van jou.
- Je collega heeft tijd om je te helpen.

### Voordelen

Je kan snel een beroep doen op je collega. Een collega binnen je eigen dienst is vaak dichtbij of snel bereikbaar.

### Nadelen

- Je kan je eigen talenkennis of die van de cliënt verkeerd inschatten.
- Je kan je collega bij veelvuldige vragen overbelasten.

### Randvoorwaarden

- Je collega moet tijd hebben.
- Schat de talenkennis van je collega en van je cliënt zo correct mogelijk in.



### Tip: Hoe meertalig is jouw organisatie?

1. Breng de talenkennis van alle medewerkers in jouw organisatie in kaart.
2. Noteer per taal ook het niveau zodat je weet voor welk soort gesprek je een collega kan inzetten. Maak dezelfde inschatting bij jezelf of laat dit eventueel doen door een externe organisatie.
3. Maak de lijst met meertalige collega's beschikbaar voor de volledige organisatie en houd de lijst bijgewerkt.



## Sociaal tolken (algemeen)

### Wat?

Een sociaal tolk zet een mondelinge boodschap getrouw en volledig om van de ene taal naar een andere. Er zijn 3 manieren om een sociaal tolk in te zetten: [via telefoon](#), [via webcam](#) of [ter plaatse](#). Eerst wat algemene informatie over sociaal tolken.

### Wanneer?

Een hulpverlener of ambtenaar kan een sociaal tolk aanvragen voor gesprekken waarin het heel belangrijk is om aan een cliënt zonder problemen en zonder extra stress de juiste nuances over te brengen. Bijvoorbeeld bij administratieve procedures, persoonlijke problemen of in medische situaties.

### Voordelen

- Je maakt je voorziening of dienst toegankelijker. Iedereen kan er gebruik van maken.
- Zowel jij als je cliënt kan zijn moedertaal blijven gebruiken.
- Een gecertificeerde tolk biedt kwaliteit en heeft een duidelijk werkkader.

### Nadelen

- Voor sommige talen is het aanbod beperkt.
- Je praat niet rechtstreeks met je cliënt dus het gesprek duurt iets langer.

### Randvoorwaarden

- Er moeten voldoende tolken beschikbaar zijn voor de nodige talen.
- Voorzie voldoende tijd. Een gesprek met een sociaal tolk duurt langer.
- Er moet budget voorzien worden.
- Je organisatie moet geregistreerd zijn als klant bij de tolkdienst.

### Praktische links

- ▶ [Hoe herken je en benoem je de juiste taal van je cliënt?](#)
- ▶ [Informeer je cliënt met deze folder over wat een gesprek met een sociaal tolk inhoudt.](#) Folder vertaald naar Arabisch, Albanees, Bosnisch, Bulgaars, Pools, Roemeens, Russisch, Spaans en Turks.
- ▶ Werk je in een CAW of CGG?  
[In dit document staan handvatten en tips voor hulpverleners die een tolk willen inschakelen](#)

### Achtergrondinfo

- ▶ [Meer info over het beroep sociaal tolk](#)
- ▶ [Wil je zelf het certificaat sociaal tolk behalen? Lees hier wat je moet doen.](#)
- ▶ [Wat is de deontologische code voor een sociaal tolk?](#)
- ▶ [Sociaal tolken, strookt dat met de taalwetgeving? Bekijk deze infofiche](#)



## Telefoontolken

### TOLKEN ALGEMEEN

#### Wat?

Het gesprek tussen jou en je cliënt wordt getolkt via de telefoon. De sociaal tolk is niet aanwezig bij één van de gesprekspartners.

#### Wanneer?

Bij een administratief of praktisch gesprek. Of bij een dringend, belangrijk gesprek.

#### Voordelen

- Je kan snel het gesprek aangaan met je cliënt.
- Je kan een tolk inschakelen zonder afspraak of na reservatie.
- Je kan je cliënt opbellen met een tolk aan de lijn. Indien nodig kan de tolk een voicemailbericht inspreken.
- De tolk blijft anoniem en is niet zichtbaar.
- De tolk biedt kwaliteit en heeft een duidelijk werkkader.

#### Nadelen

- Er is geen visueel contact.
- Je bent afhankelijk van de telefoonverbinding.
- Voor sommige situaties is het moeilijk. Bijvoorbeeld: groepsgesprekken, langere gesprekken (>45 min), geladen gesprekken (bv. therapie, bemiddeling).

#### Randvoorwaarden

- Zorg voor een goed telefoontoestel of gsm.
- Gebruik bij voorkeur de luidsprekerfunctie en bewaak de privacy van het gesprek.

### Hoe gaat telefoontolken in zijn werk?

► [Bekijk het filmpje](#)

#### Praktische info

- [Agentschap Integratie en Inburgering – Vlaamse Tolkentelefoon](#)
  - › Vraag een tolk aan via 02/ 208 06 11
  - › Vraag informatie via [STVtelefoontolken@integratie-inburgering.be](mailto:STVtelefoontolken@integratie-inburgering.be)
  - › Reserveer een tolk met dit [online formulier](#)
- Aanvullend aanbod telefoontolken:
  - › Ook [Brussel onthaal vzw](#) biedt telefoontolken aan
  - › Alle tolkaanvragen via 02/503 27 40
  - › Er gelden andere afspraken. Informeer je over hun werking.



## Webcamtolken

### TOLKEN ALGEMEEN

#### Wat?

Het gesprek tussen jou en je cliënt wordt getolkt via de webcam. De sociaal tolk is niet aanwezig bij één van de gesprekspartners.

#### Wanneer?

Als je visueel contact met de tolk wenselijk vindt en het moeilijk is om een tolk ter plaatse te krijgen.

#### Voordelen

- Er is visueel contact.
- Het is goedkoper want verplaatsingskosten vallen weg.
- Er is geen echte software nodig.

#### Nadelen

- Meer technische afhankelijkheid (beeld en internetverbinding).

#### Randvoorwaarden

- Je vraagt bij de tolkdienst een URL aan zodat je verbinding kan maken voor het webcamtolken.
- Je hebt een laptop of computer nodig met internetverbinding.
- Je hebt luidsprekers, een webcam en een microfoon nodig. In sommige laptops is die hardware ingebouwd
- Een externe webcam met een breedhoeklens is aangewezen, zo kunnen er meerdere personen tegelijk in beeld.

#### Praktische info

- Het Agentschap Integratie en Inburgering heeft momenteel geen aanbod webcamtolken.
- Werk je bij een Gentse voorziening? [Lees hier of jouw organisatie voldoet om een samenwerking aan te gaan met In-Gent Integratie en Inburgering](#)
  - › Tel: 09 235 29 63
  - › E-mail: [tolkaanvragen@in-gent.be](mailto:tolkaanvragen@in-gent.be)
- [Interculturele bemiddeling op afstand voor ziekenhuizen](#)



## Sociaal tolken ter plaatse

### TOLKEN ALGEMEEN

#### Wat?

De sociaal tolk is fysiek aanwezig bij het gesprek tussen jou (de opdrachtgever) en je cliënt(en).

#### Wanneer?

Een sociaal tolk ter plaatse laten komen is aangewezen voor een lang, moeilijk gesprek of een gesprek met belangrijke gevolgen.

#### Voordelen

- Geschikt voor lange gesprekken
- Geen technische afhankelijkheid
- Visueel contact

#### Nadelen

- Relatief duur want er zijn verplaatsingskosten
- Kleiner aanbod
- Enkel mogelijk op afspraak

#### Randvoorwaarden

- Vraag op tijd een tolk aan
- Voorzie een geschikte ruimte voor het gesprek (rustig, mogelijkheid tot driehoekopstelling)
- Ook de algemene randvoorwaarden gelden hier

### Hoe gaat tolken ter plaatse in zijn werk?

► [Bekijk hier het filmpje](#)

### Reserveer een tolk ter plaatse

- Vlaanderen via het Agentschap I&I
  - › [via het centrale webportaal](#)
  - › [meer info en een overzicht van het aanbod in Vlaanderen en Brussel](#)
  - › Neem contact op via: [stv@integratie-inburgering.be](mailto:stv@integratie-inburgering.be)  
02 205 00 71
- Stad Gent bij In-Gent
  - › 09 235 29 63
  - › [tolkaanvragen@in-gent.be](mailto:tolkaanvragen@in-gent.be)
  - › Voor aanvragen: <http://aanvragen.in-gent.be>
- Stad Antwerpen bij Atlas
  - › [via het webportaal](#)
  - › neem contact op via [atlas.stv@stad.antwerpen.be](mailto:atlas.stv@stad.antwerpen.be)
- Brussel bij Brussel Onthaal vzw
  - › 02 512 02 80
  - › [verplaatsing@brussel-onthaal.be](mailto:verplaatsing@brussel-onthaal.be)





## Vriend/kennis/familielid/landgenoot

### Wat?

Een vriend, kennis, familielid of landgenoot van je cliënt spreekt dezelfde taal en tolkt bij het gesprek tussen jou en je cliënt.

### Wanneer?

Afhankelijk van het taalniveau van je cliënt, van de tussenpersoon en het soort gesprek dat je wil voeren kan je een beroep doen op die tussenpersoon.

### Voordelen

- Je kan vrij snel verder communiceren.

### Nadelen

- Niet iedere cliënt heeft een eigen netwerk.
- Die tussenpersoon heeft geen deontologische regels.
  - › Er is een groot risico op vertaalfouten en die persoon kan niet aansprakelijk gesteld worden
  - › De privacy van de cliënt is niet gewaarborgd
  - › De tussenpersoon kan zich mengen in het gesprek
- Steeds dezelfde personen inschakelen kan leiden tot overbelasting.
- Er zit ruis op de communicatie. Zeker als de tussenpersoon zelf het Nederlands niet voldoende machtig is en een contacttaal gebruikt.

### Randvoorwaarden

- Schat de talenkennis van die tussenpersoon zo correct mogelijk in.
- Overweeg best eerst andere kwaliteitsvolle communicatiemiddelen.



### Tip: Laat je een vriend, kennis, familielid of landgenoot tolken?

- Maak dan duidelijke afspraken over
  - › privacy
  - › wat te doen als hij/zij iets niet begrijpt
- Bedank de persoon die jou heeft geholpen.



### Let op!

Voor een kind is het te moeilijk of emotioneel te belastend om te tolken. Vermijd dit ten allen tijde!



## ONDERSTEUN JE MONDELINGE COMMUNICATIE

Per soort

p.18

### Beeld

Pictogrammen

p.19

Foto's, afbeel-  
dingen, schema's

p.20

Checklist  
beeldmateriaal

p.21

### Tekst

Meertalige  
websites

p.22

(Meertalige)  
documenten

p.23

### Taaltechnologie

Google translate  
en andere  
vertaalapps

p.25

Per thema

p.26



## Pictogrammen

### Wat?

Een pictogram is een symbool of een afbeelding die een boodschap overbrengt. Ook wel beeldtaal genoemd. Een pictogram zorgt voor visuele ondersteuning bij een talige boodschap en zorgt dat je boodschap gemakkelijker te begrijpen is.

### Wanneer?

- Wanneer mondelinge communicatie met je cliënt niet volstaat.
- Voor een eenvoudige, praktische boodschap.
- In combinatie met mondelinge communicatie in het Nederlands, contacttaal of moedertaal.

### Voordelen

- Pictogrammen zijn universeel.
- Je kan aanvullen met Nederlands en zo oefenkansen bieden.

### Nadelen

- Enkel pictogrammen gebruiken is niet genoeg om je communicatie verstaanbaar te maken. Een pictogram vervangt de taal niet.
- Vooral communicatie in één richting: van hulpverlener naar cliënt
- Pictogrammen kunnen ook verwarrend zijn. Niet iedereen is hiermee vertrouwd.

### Randvoorwaarden

- Als hulpverlener moet je zelf vertrouwd zijn met de pictogrammen die je gebruikt.
- Combineer pictogrammen met mondelinge communicatie in duidelijke taal.

### Hier vind je pictogrammen

- [Sclera](#)
- [Pictogrammendatabank vzw de Rand](#)
- [Beeldwijzer Thuiszorg: een beeldwoordenboek voor verzorgenden en zorgvragers.](#)
- [Begrijp je lichaam: eenvoudige afbeeldingen en teksten over het menselijk lichaam.](#)
- [Pictogrammen voor vluchtelingen. Download hier de pdf of app voor je smartphone.](#)
- [Meertalig woordenboekje en 25 basispictogrammen. Voor school en ouders, in 9 talen.](#)
- [Communicatiebord \(pictogrammen met tekst\) in Arabisch, Farsi en Albanees.](#)
- [Pictogrammen tijdens zwangerschap: een scriptie](#)



## Beeldmateriaal

### Wat?

- Afbeeldingen, foto's, tekeningen
- Schema's
- Plannetjes

### Wanneer?

- Wanneer mondelinge communicatie met je cliënt niet volstaat.
- Voor een eenvoudige, praktische boodschap.
- In combinatie met mondelinge communicatie in het Nederlands, contacttaal of moedertaal.
- Vaste procedures kan je mee uitleggen aan de hand van een schema.

### Voordelen

- Je kan duidelijk maken wat je bedoelt of nagaan wat je cliënt bedoelt.
- Je kan aanvullen met Nederlands en zo oefenkansen bieden.

### Nadelen

- Kan verwarring veroorzaken.
- Vooral communicatie in één richting: van hulpverlener naar cliënt

### Randvoorwaarden

- Combineer beeldmateriaal met mondelinge communicatie in duidelijke taal.
- Breng structuur aan in je gesprek.

### Kijk hier ter inspiratie

- ▶ [Infoches gezondheidszorg in België](#)
- ▶ OCMW Antwerpen  
[Contact met klanten: SOS Taal](#)
- ▶ [Kind in Beeld - gezondheid: ondersteuning voor gesprek tussen ouder en hulpverlener](#)
- ▶ Voor wegbeschrijvingen:
  - › <https://www.google.be/maps>
  - › <https://www.google.com/maps/streetview/>



### Tip

Ga na welk beeldmateriaal dat handig is voor jouw organisatie. Verwijs je bijvoorbeeld vaak door naar dezelfde diensten? Maak en kopieer een liggingsplan dat je kan meegeven aan je cliënt.



## Gebruik je visueel materiaal om je gesprek te ondersteunen?

Hou dan rekening met volgende **aandachtspunten**:

- Visualiseer alleen de **essentie**
- Gebruik een beeld dat zoveel mogelijk op de **realiteit** lijkt
- Gebruik foto's tegen een **neutrale achtergrond**
- Gebruik foto's ipv abstracte tekeningen
- Druk gevoelens uit via tekeningen of pictogrammen ipv via foto's.
- Gebruik illustraties van **goede kwaliteit**
- Gebruik realistische foto's
- **Gebruik dezelfde foto voor dezelfde activiteit**  
Zo wordt de foto gekoppeld aan een bepaalde situatie, ook als deze buiten de vertrouwde situatie getoond wordt.
- **Gebruik zwart-wit tekeningen in plaats van gekleurde tekeningen**  
Zwart-wit tekeningen worden door sommige gebruikers en de omgeving meer ernstig genomen dan gekleurde tekeningen (die doen soms denken aan kindertekeningen).
- **Vermijd dubbelzinnigheid**  
Zorg ervoor dat het pictogram slechts één betekenis of interpretatie kan hebben.  
Hoe meer betekenissen er aan een pictogram worden toegekend, des te groter de dubbelzinnigheid.
- **Controleer het begrip**  
Laat een collega of een klant controleren of de afbeeldingen precies weergeven wat je bedoelt.



## Meertalige websites

### Wat?

Websites die inhoud in meer dan één taal aanbieden waardoor anderstalige nieuwkomers toegang krijgen tot relevante informatie.

### Wanneer?

- Ter ondersteuning van informatieoverdracht
- Bij verschillende soorten gesprekken, afhankelijk van de vraag van je cliënt en zijn/haar kennis van de taal.
- Als doorverwijzing naar meer informatie. Je cliënt kan de informatie zelf raadplegen.

### Voordelen

- Relevante informatie is toegankelijk voor iedereen.

### Nadelen

- Eerder éénrichtingsverkeer van hulpverlener naar cliënt.
- Kan enkel gebruikt worden als aanvulling op mondelinge communicatie.

### Randvoorwaarden

- Je kent zelf de inhoud van de website. Bekijk dus steeds de Nederlandse versie.
- Je cliënt kan lezen.
- Je cliënt heeft toegang tot internet (indien hij de info later wil doornemen).
- Werk je in een lokaal bestuur en geldt de taalwetgeving? Cliënten doorverwijzen naar meertalige websites is geen probleem. Wil je zelf informatie aanbieden in een andere taal? Hou dan rekening met de 4 randvoorwaarden voor het gebruik van andere talen van het Nederlands. [Lees hier meer.](#)

### Kijk hier ter inspiratie

- ▶ [Info voor asielzoekers in België in 7 talen](#)
- ▶ [Praten met anderstaligen over seksuele gezondheid \(in 13 talen\).](#)
  - › Via spraaktechnologie is er de optie om de website te 'beluisteren'.
- ▶ [Onthaalpagina OKAN Roeselare](#)
- ▶ [Informatie over vrijwillige terugkeer](#)
- ▶ [Informatie over diplomagelijkschaking \(beschikbaar in Engels\)](#)
- ▶ [Informatie over inburgering in 10 talen](#)
- ▶ [Onthaal van nieuwkomers in, beschikbaar in 8 talen](#) (opgelet: de inhoud heeft betrekking op Wallonië).



## (Meertalige) documenten

### Wat?

Brochures, folders, affiches en andere documenten die (deels) zijn opgesteld in een vreemde taal.

### Wanneer?

- Bij eenvoudige gespreksonderdelen.
- Bij verschillende soorten gesprekken, afhankelijk van de vraag van je cliënt en zijn/haar kennis van de taal.
- Als doorverwijzing naar meer informatie. Je cliënt kan de informatie zelf raadplegen.

### Voordelen

- Relevante informatie is toegankelijk voor iedereen.
- Het biedt visuele ondersteuning aan je boodschap.

### Nadelen

- Eerder éénrichtingsverkeer van hulpverlener naar cliënt.
- Kan enkel gebruikt worden als aanvulling op mondelinge communicatie.

### Randvoorwaarden

- Wees je bewust van de risico's van 'gelegenhedsvertalers'. Is de vertaling kwaliteitsvol?
- Je cliënt kan (goed) lezen?
- Kent je cliënt ons alfabet?

### Concrete materialen

▶ P. 24



## Concrete materialen

- ▶ [Vertalingen van brochures Kind en Gezin over gevarieerd aantal thema's](#)
- ▶ [Brochure Asiel in België in 10 talen](#)
- ▶ [Publicaties over vrijwillige terugkeer Fedasil](#)
- ▶ [Communiceren met anderstalige ouders: vertaalfiches](#)
- ▶ [Vertaalwoordenboekje voor gemeenteloket](#)
- ▶ [Zakwoordenboekje om als anderstalige ouder te communiceren met de lagere school van hun kind\(eren\) in NL, FR en ENG](#)
- ▶ [Vertalingen van invulfiches en informatieve documenten: neem een kijkje in de vertaalbibliotheek Gent](#)
- ▶ [In deze materialenbank vind je brochures, psycho-educatief materiaal en communicatietools in vreemde talen](#)
- ▶ [Voor ambulancepersoneel en zorgverleners op de huisartsenpost en afdeling Spoed: een taalwijzer](#)
- ▶ [Ondersteunend materiaal bij het zoeken naar een woning voor erkende vluchtelingen](#)





## Google Translate, andere vertaalwebsites en apps

### Wat?

Google Translate is een gratis vertaalmachine dat tekst en gesproken taal vertaalt van een taal in een andere. Het is beschikbaar op het web of mobiel in 103 talen.

### Wanneer?

Ter ondersteuning van een eenvoudige praktische boodschap.

### Voordelen

- Het is meteen bruikbaar.
- Het biedt minimale ondersteuning bij het overbrengen van een eenvoudige praktische boodschap.

### Nadelen

- Grote foutenmarge, vooral bij vertaling van zinsdelen en zinnen.
- Een vertaalmachine heeft beperkingen.
- Niet alle talen zijn beschikbaar.
- Kan enkel gebruikt worden als aanvulling op mondelinge communicatie.

### Randvoorwaarden

- Je hebt een smartphone of computer en internetverbinding nodig.
- Je cliënt moet kunnen lezen. Indien je cliënt niet kan lezen, bekijk dan of er een audio mogelijkheid is.

### Nuttige links

- ▶ [Google Translate](#)
- ▶ Vertaalsites, vooral voor enkele Europese talen:
  - › [www.vertalen.nu](http://www.vertalen.nu)
  - › [DeepL](#)
- ▶ [Een meertalige tool met basiswoordenschat in heel wat talen. Beschikbaar in pdf of als app op je smartphone](#)
  - › [Klik hier voor de app](#)
- ▶ [Refuchat: lijst met belangrijke zinnen vertaald in verschillende talen](#)
- ▶ Medische context:
  - › <http://www.universaldoc.com>  
500 medische zinnen met bijhorende audiofragmenten in 13 talen. (betalend)
  - › <http://mediglotte.e-monsite.com>



### Tip

Gebruik in Google Translate Engels als bron of doeltaal in plaats van Nederlands, dan heb je minder kans op fouten.



## ONDERSTEUN JE MONDELINGE COMMUNICATIE

Per soort

p.18

Per thema

p.26

Algemeen

p.27

Huisvesting

p.30

Gezondheid &  
welzijn

p.33-34

Wegbeschrijving

p.37

Aan het loket

p.28

Onderwijs

p.31

Psychosociaal  
welzijn

p.35

Werk

p.38

Asiel en andere  
verblijfsprocedures

p.29

Inburgering

p.32

Kind & gezin

p.36

Sport, jeugd &  
cultuur

p.39



## Algemeen

- ▶ [Tips om te spreken in duidelijke taal](#)
- ▶ Controleer hier of de woorden die je gebruikt tot [taalniveau A2 of B1](#) behoren
- ▶ Gebruik [pictogrammen](#) als hulpmiddel
- ▶ [Vertaalwoordenboekje voor gemeenteloketten](#): een hulpmiddel voor nieuwkomers én loketbedienenden
- ▶ [Welke taal spreekt mijn cliënt? Gebruik deze hulpmiddelen](#)
- ▶ Zeg het met een pictogram:
  - › [Sclera](#)
  - › [vzw de Rand](#)
  - › Specifiek voor vluchtelingen [hier](#).
  - › [Met tekst in Arabisch, Farsi en Albanees](#)
- ▶ [Vertalingen van invul fiches en informatieve documenten](#): neem een kijkje in de vertaalbibliotheek Gent
- ▶ [Een meertalige tool met basiswoordenschat in heel wat talen](#). Beschikbaar in pdf of als app op je smartphone
  - › [Klik hier voor de app](#)
- ▶ Wil je je klant doorverwijzen naar de verschillende mogelijkheden om Nederlands te oefenen? [Neem dan een kijkje op deze website](#).
- ▶ De '[Sociale Kaart Vluchtelingen](#)' helpt je wegwijs in de hulpverlening voor vluchtelingen in Vlaanderen en Brussel.

## Achtergrondinfo

- ▶ [Digitale expo over Nederlands leren, taalverwerving en meertaligheid](#)
- ▶ [Taalwetgeving in Vlaanderen](#)
- ▶ [Europees referentiekader voor talen](#)
- ▶ [Luistertaal in meertalige communicatie: in je eigen taal spreken en elkaar begrijpen](#)



## Aan het loket van een lokaal bestuur

- ▶ [Vertaalwoordenboekje voor gemeenteloketten](#): een hulpmiddel voor nieuwkomers én loketbedienden



## Asiel en andere verblijfsprocedures

- ▶ [Info voor asielzoekers in België in 7 talen](#)
- ▶ [Brochure Asiel in België in 10 talen](#)
- ▶ [Fedasil meertalige publicaties over vrijwillige terugkeer](#)
- ▶ Hoe bespreek je dagdagelijkse thema's zonder taal of tekst?  
Het opvangcentrum van het Rode Kruis in Lanaken en LUCA School of Arts in Genk maakten enkele korte instructiefilmpjes:
  - › [over wc-gebruik](#)
  - › [over op tijd komen](#)
  - › [over nachtlawaai](#)
  - › [over brandveiligheid](#)
  - › [over begroeten](#)
  - › [over eten verspillen](#)
- ▶ Meer weten over de talen Arabisch, Koerdisch, Farsi, Dari en hun dialecten? [Hier vind je enkele factsheets.](#)



## Huisvesting

- ▶ Ondersteunend materiaal bij het zoeken naar een [woning voor erkende vluchtelingen](#)
- ▶ Een handige [brochure](#) voor huurders
- ▶ Spelmateriaal voor correct [sorteren](#) en nut van recycleren



## Onderwijs

- ▶ [Meertalig woordenboekje en 25 basispictogrammen. Voor school en ouders, in 9 talen.](#)
- ▶ [Onthaalpagina OKAN Roeselare](#)
- ▶ [Communiceren met anderstalige ouders: vertaalfiches](#)
- ▶ [Zakwoordenboekje om als anderstalige ouder te communiceren met de lagere school van hun kind\(eren\) in NL, FR en ENG](#)
- ▶ [Imat](#)  
Een tool ontwikkeld om anderstalige kinderen te helpen met wiskunde in de klas en als hulpmiddel om ouders te betrekken bij het onderwijs



## Inburgering

- ▶ [Onthaal van nieuwkomers in België](#)
- ▶ [Informatie over diplomagelijkschakeling \(beschikbaar in Engels\)](#)
- ▶ [Informatie over inburgering in 10 talen](#)
- ▶ <https://vimeo.com/214884834>





## Gezondheid & welzijn

### Materialen

- [Begrijp je lichaam: eenvoudige afbeeldingen en teksten over het menselijk lichaam](#)
- [Infofiches gezondheidszorg in België](#)
- [Beeldwijzer Thuiszorg: een beeldwoordenboek voor verzorgenden en zorgvragers](#)
- [Praten met anderstaligen over seksuele gezondheid \(in 13 talen\)](#)
  - › Via spraaktechnologie is er de optie om de website te 'beluisteren'
- [Voor ambulancepersoneel en zorgverleners op de huisartsenpost en afdeling Spoed: een taalwijzer](#)
- 500 medische zinnen met bijhorende audiofragmenten in 13 talen (kan betalend zijn): <http://www.universaldocotor.com>
- Medische woordenschat in verschillende talen: <http://mediglotte.e-monsite.com>
- Voorbeeld OCMW Antwerpen: [Contact met klanten: SOS Taal](#)
- Hoe herken je lage gezondheidsvaardigheden? [Toolkit voor heldere communicatie in de zorg](#)
- Dé website voor huisartsen en andere zorgverleners met vragen over zorg en gezondheid voor migranten, vluchtelingen en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. <http://www.huisarts-migrant.nl>
- [Ondersteunend materiaal voor huisarts-patiëntgesprekken](#)
- Franstalige [infofiches](#) voor medewerkers van de Brusselse OCMW's.
- [Meertalige infofiches](#) over ziekteverzekeringen bij de Christelijke Mutualiteit.



## Gezondheid & welzijn

### Materialen (vervolg)

- ▶ [Good practices in het verbeteren van de toegankelijkheid van het CAW voor etnisch-culturele minderheden](#). Ook info rond taalhulpmiddelen
- ▶ [Een fotostrip voor anderstalige senioren in thuiszorg](#)
- ▶ Tweetalige website (Nederlands/Arabisch) met algemene informatie over gezondheid en zorg in Nederland in de vorm van korte filmpjes, infographics en ander voorlichtingsmateriaal. Opgelet: Soms heeft de info specifiek betrekking op Nederland. Bekijk dus welke algemene info je kan toepassen in Vlaamse context.  
<http://gezondinnederland.info/>  
Website binnenkort ook beschikbaar in Tigrinya voor nieuwkomers uit Eritrea. Nu kan je al terecht op deze [facebookpagina](#).
- ▶ GAMS (Groep voor de Afschaffing van vrouwelijke genitale verminking) werkte mee aan een [digitaal platform](#) boordevol nuttige tips en adviezen voor professionals die te maken krijgen met vrouwelijke genitale verminking. Beschikbaar in 9 talen.



## Psychosociaal welzijn

### Materialen

- [In deze materialenbank vind je brochures, psycho-educatief materiaal en communicatietools in vreemde talen](#)
- Hulpverlening in een andere taal: [vind een anderstalige therapeut](#)
- [Adreslijst van Brusselse anderstalige hulpverleners](#)
- Animatiefilmpje over psychose in Arabisch en Berbers
  - › [Syrisch Arabisch](#)
  - › [Marokkaans Arabisch](#)
  - › [Berbers](#)

### Achtergrondinfo

- [Cultuursensitieve zorg](#)
- [Digitaal platform voor \(toekomstige\) hulpverleners uit de sociale sector over cultuursensitieve zorg](#)
- [Solentra vzw](#)



## Kind & gezin

- ▶ [Brochures en filmpjes van Kind en Gezin](#)
- ▶ [Vertalingen van brochures Kind en Gezin over gevarieerd aantal thema's](#)
- ▶ [Pictogrammen tijdens zwangerschap: een scriptie](#)
- ▶ Opvoedingsondersteuning voor etnisch-culturele minderheden over de thema's alcohol, tabak en drugs: [7 methodieken](#) (met bijhorende brochures en materialen) waarmee de opvoedingsvaardigheden van ouders versterkt kunnen worden om tabak/alcohol/drugsgebruik van hun kinderen te voorkomen of uit te stellen.



## Wegbeschrijvingen

- ▶ <https://www.google.be/maps>
- ▶ <https://www.google.com/maps/streetview/>



## Werk

- ▶ Voor bedrijven die werknemers van buitenlandse herkomst willen tewerkstellen levert de Christelijke Mutualiteit advies, een vereenvoudigde administratieve tool en stelt ze [infiches in 12 talen](#) ter beschikking.
- ▶ Informatie over vdab voor vluchtelingen. [Website](#) beschikbaar in Frans, Engels, Arabisch, Dari en Pashto.
- ▶ Werken als asielzoeker: [infobrochure](#) in Engels en Frans
- ▶ Een eerste experimentele [digitale tool](#) die vluchtelingen connecteert met de juiste mensen en hen de juiste hulp biedt om sneller aan het werk te gaan.



## Sport, jeugd en cultuur

- ▶ [‘Cultuur, een praktisch woordenboekje’](#) van het Huis van het Nederlands Brussel
- ▶ [Sportwoordenboekje](#) om te communiceren met anderstalige ouders die hun kinderen willen inschrijven in de sportclub
- ▶ [Wijsboekje](#) van Vlaamse Dienst Speelpleinwerking: helpt jeugdwerkers om gemakkelijker te communiceren met kinderen, jongeren en ouders die moeilijk Nederlands spreken.
- ▶ Een [draaiboek](#) met twaalf aandachtspunten ter inspiratie van een kwalitatief aanbod aan taalstimulerende initiatieven voor kinderen.
- ▶ [www.nederlandsoefenen.be](http://www.nederlandsoefenen.be)



## MEER DAN TAALONDERSTEUNING

Heb je een specifieke  
brugfiguur nodig?

p.41

Wat weet je over  
geletterdheid?

p.44

Toeleder in  
diversiteit

p.42

Intercultureel  
bemiddelaar

p.43





## OP ZOEK NAAR MEER DAN TAALOVERBRUGGING?

### Heb je een specifieke brugfiguur nodig?

Een brugfiguur zorgt ervoor dat twee partijen elkaar vinden, en maakt communicatie mogelijk tussen die twee partijen. Een brugfiguur werkt drempels weg en heeft een ondersteunende rol.

Een brugfiguur is vaak verbonden aan de organisatie en kan je niet altijd zomaar inzetten. Het takenpakket van een brugfiguur kan variëren naargelang de organisatie.

Lees hier meer over 2 types brugfiguren ter inspiratie: [de toeleider in diversiteit](#) en [de intercultureel bemiddelaar](#).



## Toeleider in diversiteit

### Wat?

Een toeleider helpt mensen met een migratieachtergrond de weg te vinden naar voorzieningen binnen het onderwijs, gezondheidszorg, welzijn, tewerkstelling, vrije tijd, sport, cultuur, huisvesting. Hij/zij geeft hiervoor informatie, verwijst door naar de juiste organisatie of gaat mee op stap.

### Wanneer?

Lokale besturen zetten toeleiders in diversiteit in om de diensten en voorzieningen in de gemeente toegankelijker te maken

### Voordelen

- Een toeleider werkt drempels rond taal, toegankelijkheid en participatie weg.
- Een toeleider werkt vaak op vraag van de klant en niet op vraag van een dienstverlener.

### Nadelen

- Het takenpakket van een toeleider varieert in elke gemeente of organisatie.
- Een toeleider gebruikt een contacttaal of de moedertaal maar is geen erkende tolk.

### Randvoorwaarden

- De toeleider is in dienst van je organisatie.
- Er is een duidelijke rolafbakening bij alle partijen.

### Ga hier kijken voor inspiratie

- ▶ Verschillende steden en gemeenten [Bv. Kortrijk, Brugge, Harelbeke-Kuurne, Roeselare, Geraardsbergen,...] werken met toeleiders. Leer er meer over op deze [website](#) of in deze [presentatie](#).

Interesse om in je eigen gemeente een project te starten? Contacteer het AgII in je regio.

- ▶ [Voor toeleiders en coaches: een specifiek competentieprofiel](#)
- ▶ Naast het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt ook vzw PIN toeleidersprojecten. [Bekijk hier hun expertise](#)



## Intercultureel bemiddelaar (ICB)

### Wat?

Een ICB probeert taaldrempels, sociaal-culturele drempels en interetnische spanningen in de context van de hulpverlening zo veel mogelijk op te lossen.

### Wanneer?

De taken van een ICB kan verschillen naargelang de organisatie of sector waarin hij/zij werkt. Doorgaans bestaat het takenpakket uit:

- Tolken
- Culturele zaken duiden aan beide partijen
- Informatie geven aan cliënten, hen wegwijs maken
- Emotionele ondersteuning bieden aan cliënten
- Bemiddelen in conflicten
- Belangen van cliënten behartigen
- Knelpunten in de hulpverlening signaleren
- Voorlichting geven

### Voordelen

- Een ICB werkt drempels rond taal, cultuur, toegankelijkheid weg.
- Hulpverlening is voor iedereen toegankelijk en gelijk.

### Nadelen

- Een ICB gebruikt een contacttaal of de moedertaal maar is geen erkende tolk.

### Randvoorwaarden

- De ICB is in dienst van je organisatie.
- Er is een duidelijke rolafbakening bij alle partijen.

### Praktische links

- ▶ [Wat doet een intercultureel bemiddelaar en waar vind je er terug?](#)
- ▶ [Interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg](#)
- ▶ [De icb's van Foyer vzw](#)

### Achtergrondinfo

- ▶ [Brugfiguren in een integratie- en inburgeringscontext](#)
- ▶ [Informatie voor werkgevers, coaches en opdrachtgevers van brugfiguren](#)
- ▶ [5 praktische aanbevelingen voor organisaties die een beroep doen op brugfiguren](#)



## Geletterdheid: duidelijke en toegankelijke communicatie

### Wat verstaan we onder geletterdheid?

Geletterdheid omvat de competenties om informatie te verwerven, te verwerken en gericht te gebruiken. Dit betekent met

1. taal,
2. cijfers en grafische gegevens kunnen omgaan, en
3. gebruik kunnen maken van ICT.

Geletterd zijn is belangrijk om zelfstandig te functioneren en participeren in de samenleving en nodig om zich persoonlijk te kunnen ontwikkelen en bij te kunnen leren.

### Iemand heeft geletterheidsnoden. Wat betekent dit concreet?

In Vlaanderen kampt 1 op 7 volwassenen met geletterheidsnoden (PIAAC). Voor de persoon zelf wil dit zeggen dat hij of zij bepaalde basisvaardigheden mist en deze niet gemakkelijk zelf kan bijspijkeren. Enkele voorbeelden:

- een handleiding lezen
- de bijsluiter van medicijnen begrijpen
- online informatie opzoeken
- een formulier verstaan en correct invullen
- de nieuwsbrief (bijvoorbeeld van de school) lezen
- gepast met wisselgeld kunnen omgaan
- de uur-tabellen van het openbaar vervoer begrijpen

### Praktische links

- ▶ [Geletterdheid op de werkvloer:](#) goede praktijken en een handige [toolbox](#) om je communicatie te verduidelijken
- ▶ Een actie opzetten rond geletterdheid? Neem een kijkje in deze [inspiratiepakketten](#).

### Achtergrondinfo

- ▶ [Plan Geletterdheid](#)
- ▶ [Pisa onderzoek](#)
- ▶ [Piaac onderzoek, feiten en cijfers](#)
- ▶ [Wetenschappelijk syntheseverslag: Geletterdheid](#)



### Hoe kan je geletterdheidsnoden herkennen?

Aan de buitenkant kan je niet zien of iemand laaggeletterd is. Mensen met geletterdheidsnoden schamen zich hier vaak voor en ontwikkelen daarom vaak trucs en excuses om hun probleem te verbergen. Er bestaan enkele handvaten om signalen van geletterdheidsnoden te herkennen. Bij eerste signalen is het vooral belangrijk een goed gesprek te hebben met de cliënt.

De herkenningsswijzers en knipperlichtlijst die je hiernaast bij de praktische links terugvindt hebben betrekking op een werk- en opleidingscontext, maar de informatie is zeker ook nuttig wanneer je met een laaggeletterde cliënt of patiënt te maken hebt.

Mogelijke signalen:

- Je cliënt vult liever zelf geen documenten in: “Ik vul het thuis wel in”, “Ik heb een lelijk geschrift, wil jij dit voor mij invullen?”, “Ik ben mijn bril thuis vergeten”
- Je cliënt staat weigerachtig tegenover online diensten: “De computer is niets voor mij”
- Je cliënt haalt geen juiste informatie uit een tabel: zijn vingers volgt niet de juiste kolom

### Hoe ga je hiermee om in je dienstverlening?

- Communiceer duidelijk.
- Breng structuur aan in je boodschap, leg de nodige nadrukken en zorg voor een logische opbouw.
- Als je bepaald materiaal gebruikt om jouw boodschap te ondersteunen (een schema, een plannetje, een geschreven document, een app), hou dan rekening met het geletterdheidsniveau van de cliënt (bv. Is hij vertrouwd met plannetjes,...?).
- Zorg voor verschillende manieren van informatieoverdracht; niet enkel via schriftelijke communicatie, niet enkel online,...
- Check steeds of je cliënt alle informatie heeft begrepen, vraag hem/haar bijvoorbeeld om de gekregen info even kort te herhalen.
- Geef je cliënt een duwtje in de rug. Geef informatie over het opleidingsaanbod in het volwassenonderwijs.



## VORMING EN BEGELEIDING OP MAAT

Zin om in je organisatie te werken aan taalbeleid? We helpen je graag verder op weg. Wij bieden vorming en individuele procesbegeleiding op maat van je organisatie.

### Vorming communicatiewaaiër

In deze vorming doe je de nodige kennis en competenties op om het beslismodel en de communicatiemiddelen uit deze bundel correct in te zetten tijdens je werk. Het is vooral een praktijkgerichte vorming, met een stuk theorie als basis.

### Wat kan je na de vorming?

- Je weet meer over taalverwerving bij anderstaligen en de verschillende taalniveaus van het ERK.
- Je bent je bewust van het belang van duidelijke taal om zo voldoende oefenkansen Nederlands te bieden.
- Je leert werken met professionele sociaal tolken.
- Je hebt kennisgemaakt met visuele, tekstuele en technologische communicatiemiddelen.
- Je leert een weloverwogen keuze maken tussen de verschillende communicatiemiddelen
- Je doet aan intervisie met de andere deelnemers

### Praktische info

Interesse in de vorming of vragen over taalbeleid?

► Ga naar onze [contactpagina](#).



## CONTACT

### Interesse in de vorming of vragen over taalbeleid?

Contacteer een consultant in jouw regio:

Regio West-Vlaanderen

[wendygladys.mutithi@integratie-inburgering.be](mailto:wendygladys.mutithi@integratie-inburgering.be)

[siska.goubert@integratie-inburgering.be](mailto:siska.goubert@integratie-inburgering.be)

Regio Oost-Vlaanderen

[melissa.papeleu@integratie-inburgering.be](mailto:melissa.papeleu@integratie-inburgering.be)

[katleen.storms@integratie-inburgering.be](mailto:katleen.storms@integratie-inburgering.be)

Regio Vlaams-Brabant

[ruth.martens@integratie-inburgering.be](mailto:ruth.martens@integratie-inburgering.be)

Regio Antwerpen

[anke.jacobs@integratie-inburgering.be](mailto:anke.jacobs@integratie-inburgering.be)

[öznur.karaca@integratie-inburgering.be](mailto:öznur.karaca@integratie-inburgering.be)

[tamara.stojanovic@integratie-inburgering.be](mailto:tamara.stojanovic@integratie-inburgering.be)

Regio Limburg

[rosalinde.aendekerk@integratie-inburgering.be](mailto:rosalinde.aendekerk@integratie-inburgering.be)

[heleen.aerts@integratie-inburgering.be](mailto:heleen.aerts@integratie-inburgering.be)

Vragen op overkoepelend Vlaams niveau?

Opmerkingen over de inhoud?

Is er materiaal dat jou nuttig lijkt om hierin op te nemen?

Contacteer Sara Memmi:

## AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

[sara.memmi@integratie-inburgering.be](mailto:sara.memmi@integratie-inburgering.be)

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

T 0483/32.47.66

Tour & Taxis | Havenlaan 86C, Bus 212 | 1000 Brussel

[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)