

AGENTSCHAP  
**INTEGRATIE &  
INBURGERING**



Vlaamse  
overheid

# Verklein de taalbarrières met je LOI-bewoners

*Kader en tools voor professionals*

Inspiratiedagen lokale besturen  
Gent - 5 september 2016

# Programma

---

- Wat is taalbeleid?
- Welke soorten taalbeleid bestaan er?
- Communicatie met anderstalige klanten
- Ondersteuning voor professionals: kader en tools

# Maar eerst...

---



# Taalbeleid

---

- Maatregelen op niveau van organisatie
- Wegwerken van taaldrempels voor anderstaligen
- Creëren van maximale taalleerkansen Nederlands voor anderstaligen

# Waarom taalbeleid?

---

- Laagdrempelige kwaliteitsvolle dienstverlening
- Gelijke behandeling van iedere burger
  - Ongeacht kennis van het Nederlands
- Stimulans in Nederlands leren en oefenen

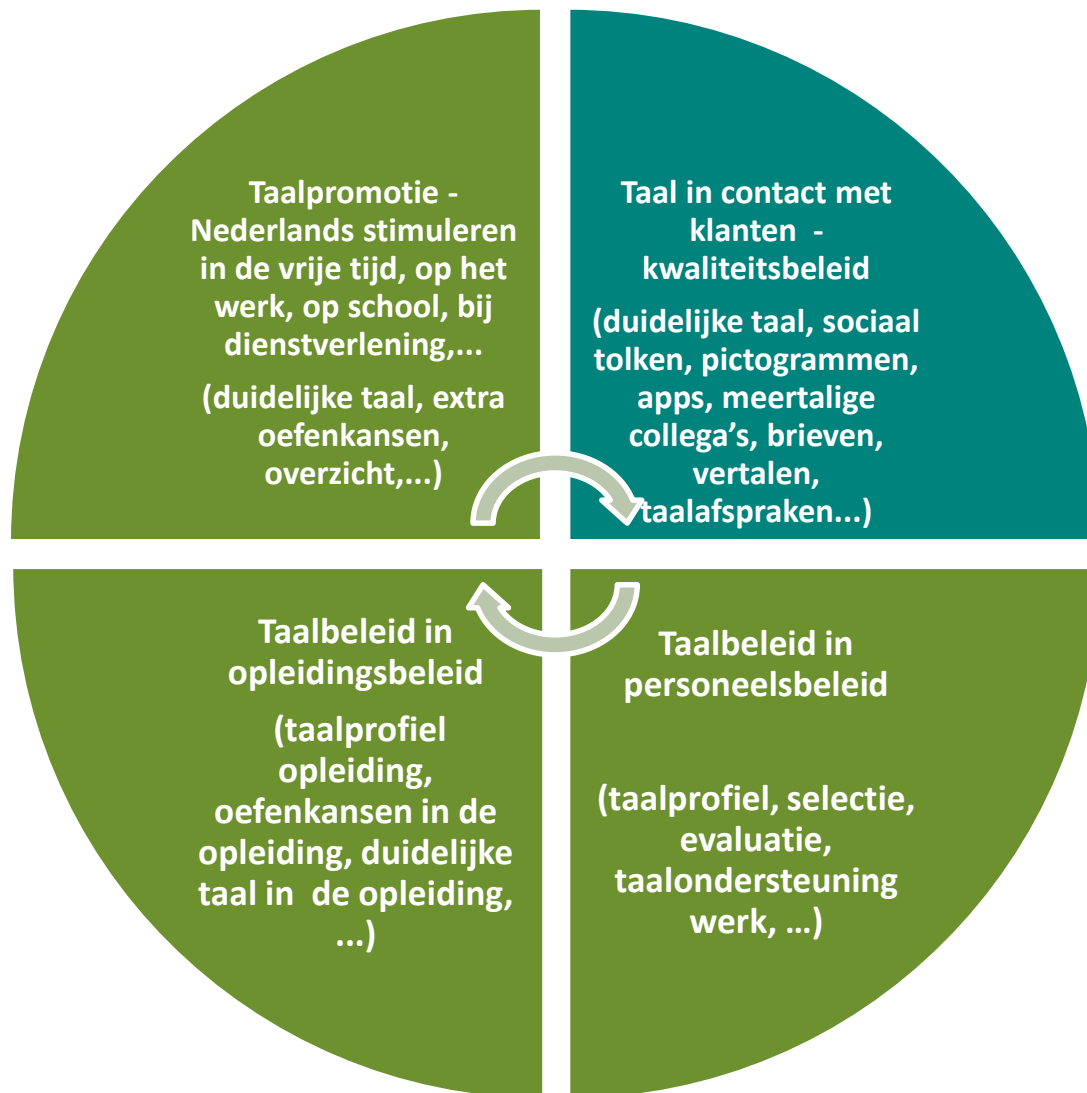
# Soorten taalbeleid

---



# Contact met klanten

---





# Vaststellingen

---

- Meeste dienstverleners handelen **intuïtief** - geen uniforme taalafspraken
- Niet iedere dienstverlener **kent** alle mogelijke communicatiemiddelen **even goed**
- Niet iedere dienstverlener **gebruikt** communicatiemiddelen **even vaak** of **even correct**

# Vaststellingen

---

- Voorkeur voor **rechtstreekse communicatie**
- Gebroken communicatie, '*tarzantaal*'
- Andere aspecten dan taal
  - Gespreksorganisatie
  - Houding
  - Interculturele aspecten

# Communicatietool

- Generiek beslismodel
- Waaieraanbod
- Vormingspakket

# Beslismodel

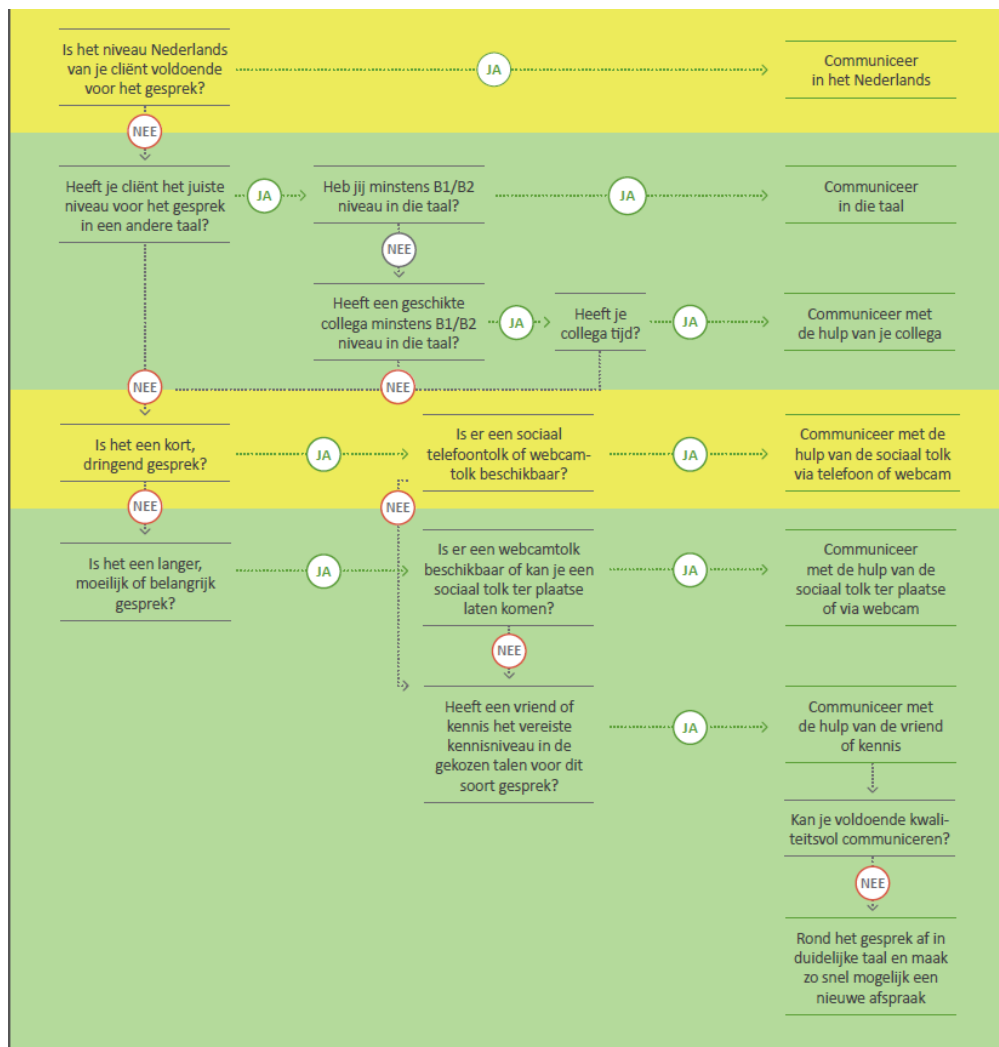
---

- Kies het meest geschikte taaloverbruggend instrument
- Naargelang taalniveau, soort gesprek en beschikbaarheid van instrument

 leunt dicht aan bij realiteit

 generiek model

# Hoe communiceren met anderstalige cliënten?



## ONDERSTEUN MET

### BEELDEN

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

### TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

### (TAAL)TECHNOLOGIE

- Google Translate
- Andere apps

- Check of de cliënt kan lezen
- Wees kritisch t.o.v de kwaliteit van het materiaal dat je gebruikt



## DENK JE 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 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 nooit tolken!

# Welk gesprek kan ik voeren met mijn cliënt?

## 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 zichzelf, 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.

# Waaierbundel

---

- Waaieraanbod
  - Welke taaloverbruggende instrumenten bestaan er?
  - Wat zijn voor- en nadelen?
  - Alles op 1 plaats gebundeld
  - Toegankelijk voor professionals
- Demo: een tipje van de sluier

# Vorming

---

## Doel

Professionals leren werken met beslismodel en tools

## Methodieken

- Interactief
- Afwisseling theorie en praktijk
- Op maat

## Inhoud

- Info over duidelijke taal
- Info over sociaal tolken
- Taalverwerving en NT2
- Visuele, tekstuele en technologische tools
- Intervisie



# Effecten

---

- Bevordert oefenkansen Nederlands
- Kwaliteitsvolle communicatie
  - Duidelijk
  - Wederzijds begrip
  - Nuance
  - Voordeel voor cliënt en dienstverlener
- Kwaliteitsvolle dienstverlening
  - Gelijke behandeling van cliënten

# Hulpverlener LOI aan het woord

---

## Voor

*“Ik probeer dingen uit. Een cliënt moet al heel weinig Engels of Nederlands spreken tegen dat ik een tolk ga inschakelen. Desnoods een beetje foto’s, Google translate erbij. Als ze het dan nog ni verstaan, dan....”*

## Na

*“Sinds de vorming ga ik rapper een tolk bellen, vroeger zou ik eerder zelf **proberen te sukkelen** met Google Translate, of Engels of Nederlands, nu bel ik rapper een tolk als zijn Nederlands niet genoeg is (...) **omdat ik zeker wil zijn da ze het begrijpen.**”*

# Hulpverlener LOI aan het woord

---

*“Heeft de cliënt mijn boodschap begrepen? Ik ga er nu rapper over nadenken, want veel zeggen ja, maar 2 dagen later stelt hij nog eens dezelfde vraag en dan zie je, hij heeft het toen toch niet begrepen”.*

*“Sinds de vorming ga ik **meer zelf proberen in het Nederlands** of een contacttaal. Na de vorming is mij wel bijgebleven, vriend/kennis als uiterste optie te gebruiken, vroeger was het vaak mijn eerste. (...) Nu ben ik mij ervan bewust: de boodschap kan anders overkomen. Ze kunnen het vervormen”.*

# Interesse?

---

Aanbod vanaf 2017

- Beslismodel
- Digitaal waaieraanbod
- Vorming voor professionals

Hou onze website in de gaten!

<http://www.integratie-inburgering.be>

# Hartelijk dank!

**Sara Memmi** | projectmedewerker COMLOI  
[Sara.memmi@kruispuntmi.be](mailto:Sara.memmi@kruispuntmi.be)

**Britt Roels** | stafmedewerker taalbeleid  
[Britt.roels@kruispuntmi.be](mailto:Britt.roels@kruispuntmi.be)

**Agentschap Integratie en Inburgering** | private stichting  
**Hoofdzetel**

Tour & Taxis - Koninklijk Pakhuis  
Havenlaan 86c bus 212, 1000 Brussel

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