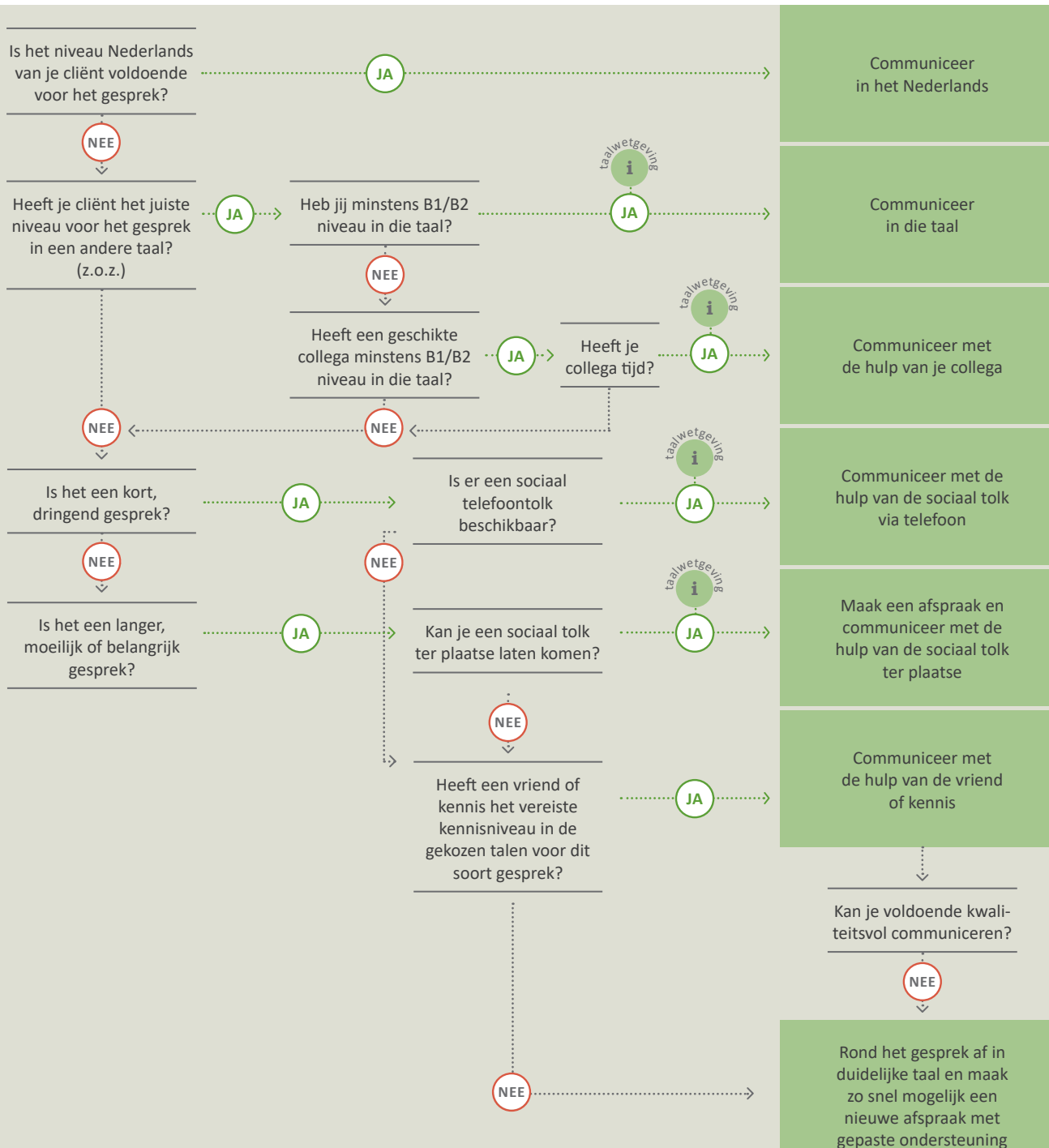


BESLISMODEL: HOE COMMUNICEREN MET MIJN ANDERSTALIGE CLIËNTEN?



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 afkortingen, dialect, formele taal
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
- Gebruik korte, actieve zinnen
- Gebruik instructietaal
- Gebruik geen tarzantaal (gebroken Nederlands)

JE MANIER VAN UITLEGGEN

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controle-vragen
- Moedig aan om Nederlands te spreken
- Corrigeer taalfouten 'op een positieve manier'
- Hou rekening met de voorkennis en de taalkennis van je gesprekspartner
- Hou steeds je doel voor ogen
- Herhaal en herformuleer
- Geef structuur aan je uitleg
- Denk cultuursensitief

DE SETTING

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

Laat kinderen niet tolken!

Elk gesprek in het Nederlands is een oefenkans.

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 een **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.

i WAT ZEGT DE TAALWETGEVING?

De Taalwet Bestuurszaken bepaalt in welke taal (of talen) de overheid communiceert met haar burgers. Er zijn verschillende regels naargelang van het taalgebied en soms ook naargelang van de overheid.

In welke instellingen is de taalwetgeving van toepassing?

Lokale besturen, organisaties die werken in opdracht van de overheid, OCMW-ziekenhuizen, VDAB, Kind & Gezin, opvangcentra van Fedasil, overheidsinitiatieven voor bijzondere jeugdzorg, ...

Wat zegt de taalwetgeving over het gebruik van vreemde talen?

- Hoffelijkheidspincipe: je mag een vreemde taal gebruiken in contact met diensten/personen uit andere taalgebieden, maar je moet niet.

Onder bepaalde voorwaarden staat de Vaste Commissie voor Taaltoezicht het gebruik van vreemde talen toe.

- Cumulatieve voorwaarden voor het uitzonderlijke gebruik van vreemde talen:
 - Uitzonderlijk of als overgangsmaatregel (niet systematisch).
 - Voor een bijzonder doel, zoals het bevorderen van integratie, anderstaligen informeren over het bestaan van een dienstverlening, verzekeren van de gezondheid en de veiligheid.
 - Voor een specifiek doelpubliek.
 - Gebruik de anderstalige boodschap slechts als vertaling naast de voorgeschreven bestuurstaal. Vermeld uitdrukkelijk dat de andersstalige tekst een vertaling is, zodat iedereen over dezelfde informatie beschikt.

Deze voorwaarden gelden zowel voor mondelinge als voor schriftelijke communicatie.

Mag ik een sociaal tolk inschakelen?

Het gebruik van een tolkdienst is niet strijdig met de taalwetgeving. Dat staat in Omzendbrief BA 2005/03 van de Vlaamse Regering.

Meer info over de taalwetgeving: www.taalwetwijzer.be.