



Vlaanderen
is divers



Taalhulpen in jouw lokaal bestuur of organisatie?

Heb je vaak niet-complexe, informatieve gesprekken met anderstaligen? Taalhulpen kunnen je extra ondersteuning bieden!

1	Wat zijn taalhulpen?	3
2	Wanneer kan je taalhulpen inschakelen?	4
3	Hoe helpen wij je hierbij?	5
4	Expertise op basis van onderzoek	7
5	Praktische informatie	7



1 | Wat zijn taalhulpen?

Taalhulpen tolken in gesprekken tussen dienstverleners en anderstalige gesprekspartners. Ze zetten mondelinge boodschappen om van het Nederlands naar een vreemde taal en omgekeerd. Ze doen dit in specifieke gesprekken.

De taalhulpen volgen een praktijkgerichte tweedaagse training. Om deel te nemen moeten ze minstens twee talen vloeiend spreken en begrijpen: het Nederlands en een vreemde taal. Het vereiste niveau voor beide talen is B2 (richtgraad 3.1) volgens het Europees Referentiekader voor Talen (ERK).

IS EEN TAALHULP HETZELFDE ALS EEN TOLK?

Nee. Taalhulpen zijn een aanvulling op het bestaande aanbod van gecertificeerde sociaal tolken. Je kan ze enkel in bepaalde gesprekscontexten inzetten. Voor andere gesprekken doe je nog steeds een beroep op een sociaal tolk.

Taalhulpen passen in een taalbeleid waarin je meerdere taaloverbruggende hulpmiddelen inzet. Om taaldrempels te verkleinen is er een waaier aan mogelijkheden, zoals sociaal tolken, pictogrammen, apps of taalhulpen.



Meer informatie over de communicatiewaaier van het Agentschap Integratie en Inburgering.

Taalhulpen zijn vrijwilligers die een vrijwilligersvergoeding ontvangen of interne meertalige medewerkers.

2 | Wanneer kan je taalhulpen inschakelen?

Taalhulpen zet je in bij eenvoudige en niet-complexe gesprekken. Als het gesprek voldoet aan de volgende criteria, is een taalhulp geschikt:



1. **Een vaste en eenvoudige gespreksstructuur**
De gesprekken verlopen altijd op dezelfde manier en volgen een vaste leidraad, zoals bijvoorbeeld een vragenlijst of reglement.
2. **Een informatief gespreksdoel**
Tijdens het gesprek wil je enkel informatie geven (over een bepaalde procedure) of krijgen (via een vragenlijst).
3. **Eenvoudige en niet-gevoelige onderwerpen**
De thema's die in het gesprek aan bod komen, zijn niet complex, niet technisch, niet delicaat en niet emotioneel geladen.
4. **Beperkte input van de anderstalige gesprekspartner**
Jij als dienstverlener leidt het gesprek en bepaalt het verloop. Vooral jij bent aan het woord om informatie te geven of op te vragen. In het algemeen spreken we dus van gesprekken waarbij je weinig input verwacht van de gesprekspartner.
5. **Weinig specifieke en technische terminologie**
Je gebruikt weinig contextspecifieke of technische woorden.

Gesprekken die aan deze voorwaarden voldoen zijn bijvoorbeeld:

- Een **intakegesprek** bij een OKAN-school om een leerling in te schrijven.
- Een informatief gesprek bij een lokaal opvanginitiatief om het huishoudelijk **reglement** uit te leggen aan de bewoners.
- Een informatief gesprek aan het loket van de gemeente als nieuwe inwoners een **formulier** moeten invullen.
- Een eerste klantencontact aan het loket van de gemeente waar inwoners algemene informatie krijgen rond een bepaalde **procedure**.

3 | Hoe helpen wij je hierbij?

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt lokale besturen en dienstverlenende organisaties die hun eigen taalhulpentool willen opstarten of een bestaande pool van informele tolken verder willen professionaliseren.



HULP BIJ WERVING VAN POTENTIËLE TAAHHULPEN

We denken samen met jou na over hoe je potentiële taalhulpentool uitnodigt voor het traject.

TRAININGSTRAJECT VOOR TAALHULPEN

We bieden een trainingstraject voor taalhulpen, dat bestaat uit de volgende stappen:

1. Infosessie

We informeren de kandidaten over wat taalhulpen precies zijn en wat er van hen verwacht wordt. De deelnemers leren meer over het trainingstraject voor taalhulpen en ze krijgen informatie over het reguliere opleidings- en certificeringstraject om sociaal tolk te worden. Deze infosessie duurt 3 uur.

2. Instaptoets

Taalhulpen hebben minstens het B2-niveau in het Nederlands volgens het Europees Referentiekader voor Talen. Tijdens de instaptoets testen we de kandidaten hun luister- en spreekvaardigheid van het Nederlands. De instaptoets duurt 45 minuten.

3. Training

Tijdens de tweedaagse training leren de taalhulpen tolktechnieken en theorie rond onder meer de deontologische principes van het tolken: taalhulpen werken neutraal, volledig en accuraat.

We oefenen de theorie uitgebreid aan de hand van op de praktijk geïnspireerde rollenspelen.

TOOLS VOOR MATCHING

We bezorgen je de nodige instrumenten zodat je de opgeleide taalhulp efficiënt kan koppelen aan het gesprek met de anderstalige.

ONDERSTEUNING VOOR DIENSTVERLENERS DIE MET TAALHULPEN WERKEN

Bij het werken met taalhulpen is een grote rol weggelegd voor de dienstverlener. De kwaliteit van de communicatie is een gedeelde

verantwoordelijkheid tussen de taalhulp en de dienstverlener. We geven de dienstverleners de nodige richtlijnen zodat ze weten waar ze rekening mee moeten houden.

4 | Expertise op basis van onderzoek

Het profiel, het trainingstraject en de inschakelingscriteria van taalhulpen zijn het resultaat van uitgebreid onderzoek. Naar aanleiding van de grote noodzaak aan communicatieondersteuning in de Vlaamse en Brusselse openbare en sociale dienstverlening, aanvullend op het bestaande aanbod van gecertificeerde sociaal tolken, startte het Agentschap Integratie en Inburgering twee onderzoeksprojecten naar taalhulpen tussen 2018 en 2020.

Daarin ontwikkelde het Agentschap Integratie en Inburgering een training voor taalhulpen. De opgeleide taalhulpen werden vervolgens ingezet tijdens dienstverleningsgesprekken. Uit de resultaten van de risicoanalyse van Universiteit Gent blijkt dat taalhulpen inzetbaar zijn als er aan de volgende voorwaarden voldaan wordt:

- het taalniveau B2 van de taalhulp,
- de training die gevolgd moet worden,
- de beperkte gesprekscontexten,
- de richtlijnen waar dienstverleners rekening mee moeten houden.

5 | Praktische informatie

Enkel de tweedaagse training en vormingen zijn betalend:

- Het trainingstraject voor taalhulpen kost €500.
- Een vorming voor dienstverleners kost €125.

Voor meer informatie contacteer je taalhulpen@integratie-inburgering.be.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

www.integratie-inburgering.be