

BESLISMODEL: HOE MONDELING COMMUNICEREN MET MIJN ANDERSTALIGE KLANTEN?

Begin je gesprek steeds in duidelijk Nederlands - zo bied je een oefenkans



WAT IS DUIDELIJK NEDERLANDS?

TAALGEBRUIK

- Gebruik eenvoudige en transparante woorden
- Wees voorzichtig met afkortingen, dialect en formele taal
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
- Gebruik korte, actieve en correcte zinnen

MANIER WAAROP

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controlevragen
- Herhaal en herformuleer
- Hou rekening met taal- en voorkennis
- Doseer de informatie

HOUDING

- Wees geduldig
- Stel de anderstalige op zijn gemak
- Wees open, eerlijk en nieuwsgierig

Is het taalniveau van je klant voldoende voor het gesprek? (z.o.z.)

JA

NEE

Doorloop de hulpmiddelen van 1 naar 6

Communicer steeds aan de klant dat het gebruik van een hulpmiddel een uitzondering is.

Merk je dat het gesprek niet kwaliteitsvol genoeg is? Rond het gesprek af. Maak een nieuwe afspraak met een ander hulpmiddel.

HULPMIDDELEN

- 1** → Communicer in duidelijk Nederlands
- 2** Communicer in duidelijk Nederlands maar laat de klant antwoorden in een taal die jij begrijpt
- 3** Gebruik vertaaltechnologie
- 4** Communicer met de hulp van een vriend, kennis of familielid
- 5** Communicer in de contacttaal (z.o.z. 'Wat zegt de wet?')
- 6** Vraag een sociaal tolk aan:
 - telefoontolk
 - videotolk
 - tolk ter plaatse

EINDIG ELK GESPREK IN HET NEDERLANDS

AANDACHTSPUNTEN

- Ondersteun met gepast communicatiemateriaal
- Spreek voldoende traag
- Een zin vertalen geeft beter resultaat dan een woord
- Als je een vraag stelt, gebruik een vraagwoord
- Minderjarigen kunnen enkel tolken buiten de schooluren en voor eenvoudige/praktische boodschappen
- Bepaal of **jouw taalniveau** voldoende is voor het gesprek
- Komen er volggesprekken? Leg de taalafspraken uit. Vraag om de volgende keer een vriend, kennis, familielid mee te brengen
- Voor korte, dringende boodschappen
- Tijdens kantooruren
- Geen reservatie nodig
- Voor informatieve, complexe en emotionele gesprekken
- Ook 's avonds en in het weekend mogelijk
- Enkel op reservatie
- Voor complexe en emotionele gesprekken
- Minimum 60 minuten
- Ook 's avonds en in het weekend mogelijk
- Enkel op reservatie



ONDERSTEUN MET

MATERIAAL VAN JOUW DIENST

COMMUNICATIEWAAIER

www.integratie-inburgering.be/communicatiewaier

BEELDEN

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

TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

VERTAALTECHNOLOGIE

- Google Translate [Hoe gebruiken?](#)
- Travis
- DeepL
- SayHi

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



IS HET EEN COMPLEXE/ (PRIVACY)GEOEELIGE BOODSCHAP?

- Is er een aparte gespreksruimte beschikbaar?
- Zet zeker geen kind in als tolk!



GEEF DE BROCHURE 'NEDERLANDS LEREN EN OEFENEN IN NINOVE'

IS HET TAALNIVEAU VOLDOENDE VOOR HET GESPREK?

NIVEAU	A1 Breakthrough	A2 Waystage	B1 Threshold	B2 Vantage	C1 Effectiveness	
DEEL-NIVEAU	1.1 Overlevingsniveau	1.2 Basisgebruiker	2.1 2.2 Beperkt talig zelfstandige gebruiker	2.3 2.4 Beperkt talig zelfstandige gebruiker	3.1 Onafhankelijk gebruiker	4.1 Vaardig gebruiker
KLANT	<ul style="list-style-type: none"> • Kan zeer eenvoudige vragen beantwoorden over vertrouwde en eenvoudige onderwerpen (bv. 'Waar woon je?'), aangenomen dat de gesprekspartner langzaam en duidelijk praat en bereid is te helpen. • Kan vertrouwde woorden en basiszinnen begrijpen over zichzelf, zijn familie en directe, concrete omgeving. • Kan zichzelf voorstellen. • Spreekt langzaam en aarzelend. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voert korte, sociale gesprekjes, aangenomen dat de gesprekspartner langzaam en duidelijk praat en bereid is te helpen. • Begrijpt een langzaam gesproken babbeltje over een vertrouwd onderwerp en van direct belang (bv. persoonsgegevens, familie, winkelen, werk). • Kan basisinformatie geven over zichzelf. • Spreekt langzaam. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voert een eenvoudig gesprek aan het loket, aangenomen dat de gesprekspartner rustig en duidelijk spreekt, herhaalt wanneer nodig en de anderstalige tijd geeft om vragen te stellen. • Geeft kort en langzaam zijn mening over een vertrouwd onderwerp. • Begrijpt de hoofdlijnen in een duidelijk gestructureerde presentatie. • Spreekt op een bedachtzaam tempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Voert een eenvoudig gesprek aan het loket, aangenomen dat de gesprekspartner rustig en duidelijk spreekt, herhaalt wanneer nodig en de anderstalige tijd geeft om vragen te stellen. • Geeft zijn mening over een vertrouwd onderwerp. • Volgt de hoofdlijnen van een presentatie. • Spreekt op een redelijk vlot tempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Kan een probleem uitleggen aan de balie en het gesprek voeren om tot een oplossing te komen. • Kan argumenten verwoorden in een discussie. • Kan met moedertaal-sprekers normaal uitwisselen en kan dialect begrijpen. • Begrijpt het nieuws op tv. • Spreekt op een normaal tempo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Discussieert over complexe thema's. • Begrijpt een debat zonder duidelijke structuur. • Begrijpt een lezing over een onbekend onderwerp. • Spreekt op een normaal tempo.
JJ	<ul style="list-style-type: none"> » Praat langzaam. » Herhaalt waar nodig. » Geeft tijd om vragen te stellen. 	<ul style="list-style-type: none"> » Praat in eenvoudige, korte zinnen. » Bent geduldig en bereid te helpen. » Ondersteunt met visueel materiaal. 				

>> Meer info: ERK-berg

www.integratie-inburgering.be/erk-berg

WAT ZEGT DE WET?

België is opgedeeld in drie taalgebieden. Ninove ligt in het Nederlands taalgebied. De taalwetgeving stelt dat openbare besturen gelegen in het Nederlands taalgebied met hun burgers in het Nederlands moeten communiceren. In Brussel en de faciliteitengemeenten gelden andere regels.

Onder bepaalde voorwaarden staat de Vaste Commissie voor taaltoezicht het gebruik van een andere taal toe. Deze voorwaarden gelden zowel voor mondelinge als voor schriftelijke communicatie.

Cumulatieve voorwaarden voor het uitzonderlijk gebruik van vreemde talen bij inwoners van Ninove:

- Je mag **niet systematisch** een vreemde taal gebruiken, maar slechts uitzonderlijk of als overgangsmaatregel.
- Het gebruik van een vreemde taal moet een **bijzonder doel** dienen, met maatschappelijk belang, zoals het bevorderen van integratie, anderstaligen informeren over het bestaan van een dienstverlening, verzekeren van de gezondheid en de veiligheid.
- Het is voor een **specifiek doelpubliek**.
- Gebruik de anderstalige boodschap slechts als vertaling naast de voorgeschreven bestuurstaal, **zodat iedereen dezelfde informatie krijgt**. Bij geschreven communicatie: **vermeld bij de anderstalige tekst uitdrukkelijk dat het een vertaling is uit het Nederlands**.

Wat indien iemand uit een ander taalgebied komt?

Dan geldt het hoffelijkheidsprincipe. Je mag een vreemde taal gebruiken in contact met diensten/personen uit andere taalgebieden, maar je moet niet.

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.