



**Vlaanderen**  
is divers

**AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING**

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



Vlaanderen  
is divers

# Communiceren met anderstalige ouders

De verschillende taalhulpmiddelen

13/06/2022

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

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

# Taaltools

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

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



# Taaltools: een waaier aan mogelijkheden

Contacttaal

Duidelijk  
Nederlands  
spreken

Luistertaal

Inschakelen  
meertalige  
collega

Google translate,  
of andere  
vertaalapps

Professionele  
telefoontolk

Een kennis van de  
anderstalige die  
tolkt

Gebarentaal

Vertaalcomputers

Meertalige  
documenten /  
websites

Sociaal tolk ter  
plaatse

Beeldmateriaal  
(picto's, foto's,  
schema's...)

# Luistertaal

- ▶ Meertalige communicatie
- ▶ Begrijpen versus Spreken

## Tips!

- ▶ Pas taalniveau aan
- ▶ Controleer het begrip!

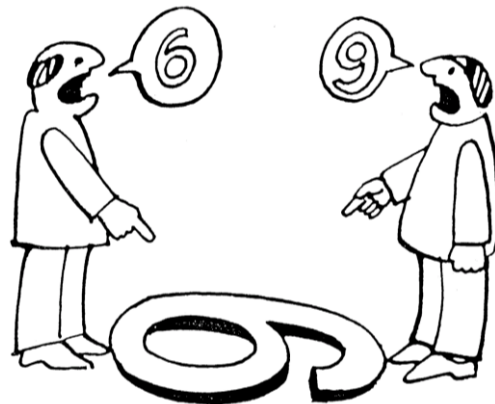


# Contacttaal

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

**Wanneer:** beide gesprekpartners hebben **geschikte taalniveau**, voor dat **soort gesprek**

**Risico:** verkeerd inschatten van niveau bij jezelf/cliënt





# Contacttaal



TIP!

- ▶ Stel jezelf de vraag: welk niveau hebben we beiden nodig om dit gesprek te voeren?
- ▶ Controleer het begrip
- ▶ Goede voorbereiding
- ▶ Vertaalde woordenlijst
- ▶ Afwisselen met Nederlands → oefenkans
- ▶ Vertaalapp voor bepaalde sleutelwoorden

Link: bepaal je taalniveau

→ <https://www.wep.be/nl/test-gratis-jetaalniveau>



# Meertalige collega

## 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:** breng in kaart hoe meertalig jouw organisatie is

# Informele tolk

## **Wat**

Informele tolk: communiceren met behulp van een vriend, kennis of familielid

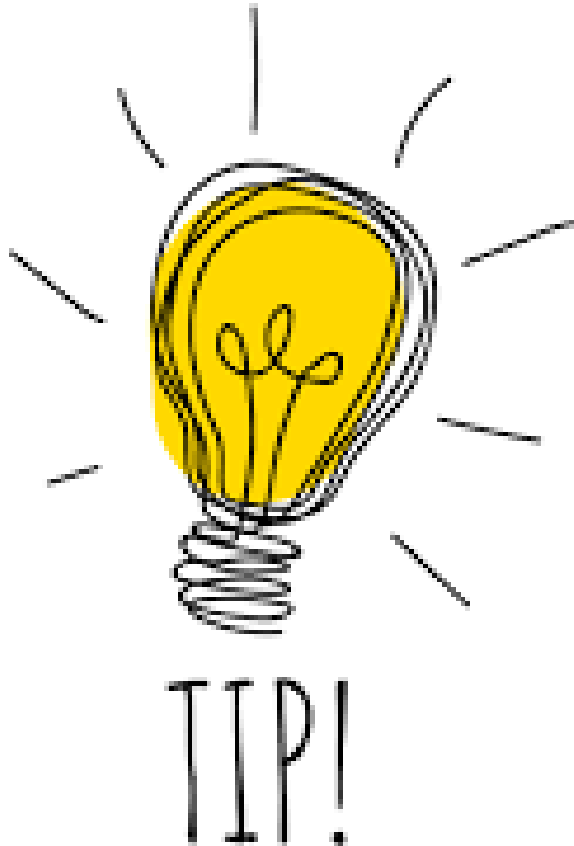
## **Voordelen:**

- Makkelijk inzetbaar / beschikbaar
- Als professional hoef je minder te organiseren
- Gratis
- Anderstalige is (soms) meer op zijn gemak bij kennis

## **Nadelen:**

- Groot risico op vertaalfouten
- Kan op langere termijn soms meer tijd kosten (vb. bij een misverstand)
- De informele tolk heeft geen 'deontologische houding'
- Wie is écht aan het woord?
- Anderstalige niet steeds 'vrij om te spreken'
- Niet elke anderstalige beschikt over netwerk

# Inzet informele tolk



- Stel je vooraf de vraag: is deze informele tolk geschikt?
  - ▶ Voldoende hoog niveau Nederlands?
  - ▶ Is de informatie niet te gevoelig?
- Blijf tips duidelijke taal hanteren → oefenkans!
- Geef de informele tolk en klant voldoende tijd
- Maak duidelijke afspraken over tolken en de privacy:
  - ▶ Letterlijk vertalen (Rechtstreeks praten, in de ik-vorm)
  - ▶ Informele tolk antwoordt niet in de plaats van cliënt
- Probeer te zorgen voor een 'triade-opstelling'
- Rond gesprek af indien onvoldoende kwaliteit

# Sociale tolk en vertaler

## Sociaal **tolken**

- Omzetten van **mondelijke** conversatie
- In een context van zorg-, dienst- of hulpverlening
- Volledig, vertrouwelijk en onpartijdig

## Sociaal **vertalen**

- Idem maar **schriftelijk**

# Welke soorten sociaal tolken zijn er?



**TOLK TER  
PLAATSE  
(TTP)**



**TELEFOON-  
TOLK  
(TT)**



**VIDEO-  
TOLK  
(VT)**



## TELEFOON- TOLK (TT)

### Wanneer kies je voor een telefoontolk?

- Het gesprek duurt maximum 30 minuten.
- Het gesprek is kort, praktisch.
- Je hebt snel een tolk nodig. Er is geen reservatie nodig, maar het kan wel.
- Je cliënt kan bij jou aanwezig zijn of thuis opgebeld worden.

### Voordelen

- Geen verplaatsingskosten.
- Geen reservatie nodig.

### Nadelen

- Enkel mogelijk tijdens de openingsuren van de dienst STV.
- Geen non-verbale communicatie.
- Lange telefoongesprekken zijn belastend voor de tolk.
- Minder geschikt voor emotionele of complexe gesprekken.



## VIDEO- TOLK (VT)

### Wanneer kies je voor een videotolk?

- Het gesprek duurt minimum 30 minuten.
- Een videotolk is geschikt voor zowel informatieve als complexe, emotionele gesprekken.
- Gesprekken zijn ook 's avonds of in het weekend mogelijk.
- Het is een alternatief als een tolk ter plaatse niet mogelijk is.
- Je cliënt kan van thuis uit deelnemen, onder voorwaarden.

### Voordelen

- Geen verplaatsingskosten.
- Ook mogelijk buiten de openingsuren van de dienst STV.
- Non-verbale communicatie.
- Ruimer aanbod talen dan voor tolken ter plaatse.

### Nadelen

- Enkel op reservatie.
- Technische vereisten.
- Kans op technische storingen.



## TOLK TER PLAATSE (TTP)

### Wanneer kies je voor een tolk ter plaatse?

- Het gesprek duurt minimum 60 minuten.
- Het gesprek is complex, emotioneel.
- Gesprekken zijn ook 's avonds of in het weekend mogelijk.
- Je cliënt is bij jou aanwezig.
- Het is de beste keuze als je schriftelijke documenten bespreekt.
- Het is de beste keuze als er meer dan twee deelnemende partijen zijn.

### Voordelen

- Ook mogelijk buiten de openingsuren van de dienst STV.
- Non-verbale communicatie.

### Nadelen

- Enkel op reservatie.
- Verplaatsingskosten.
- Verplaatsingstijd voor de tolk.

# Welke beeldmateriaal zet jij al in?

---

- ❑ Voorbeelddocumenten
- ❑ Plannetjes of Google Streetview
- ❑ Pictogrammen
- ❑ Logo's andere organisaties
- ❑ Meekijken op computerscherm
- ❑ Zelf tonen/voordoen
- ❑ Afspraken, namen, uren op papier meegeven!
  - ❑ Leg post-its op je bureau!



**Moet je vaak hetzelfde uitleggen?**

➔ Maak een nota/infographic, ondersteund met visualisaties



# Visualiseren



# Visualiseren

## ACTIVITEITEN



**WE GAAN OP  
UITSTAP**

FR Organisation d'une excursion  
DE Wir machen einen Ausflug  
EN We're going on a trip  
ES Nos vamos de excursión  
CR Idemo na izlet  
PL Jedziemy na wycieczkę  
RU Мы едем на экскурсию/ мероприятие  
TU Biz gazmoyo gidiyoguz  
AR سنذهب برحلة مدرسية



**WAAR?**

FR Où ?  
DE Wo?  
EN Where?  
ES ¿A dónde?  
CR Gdje?  
PL Gdzie?  
RU Где/ Куда?  
TU Nereye?  
AR أين؟



**WANNEER?**

FR Quand ?  
DE Wann?  
EN When?  
ES ¿Cuándo?  
CR Kad?  
PL Kiedy?  
RU Когда?  
TU Ne zaman?  
AR متى؟



**MEEBRENGEN  
NAAR SCHOOL**

FR A amener à l'école  
DE In die Schule mitbringen  
EN Please bring to school  
ES Cosas que traer a la escuela  
CR Ponesite u školu  
PL Weź ze sobą do szkoły  
RU Принести в школу  
TU Okula yanımız da getirebileceklrimiz  
AR ما يمكن جلبه معكم إلى المدرسة



# Vertaalapps

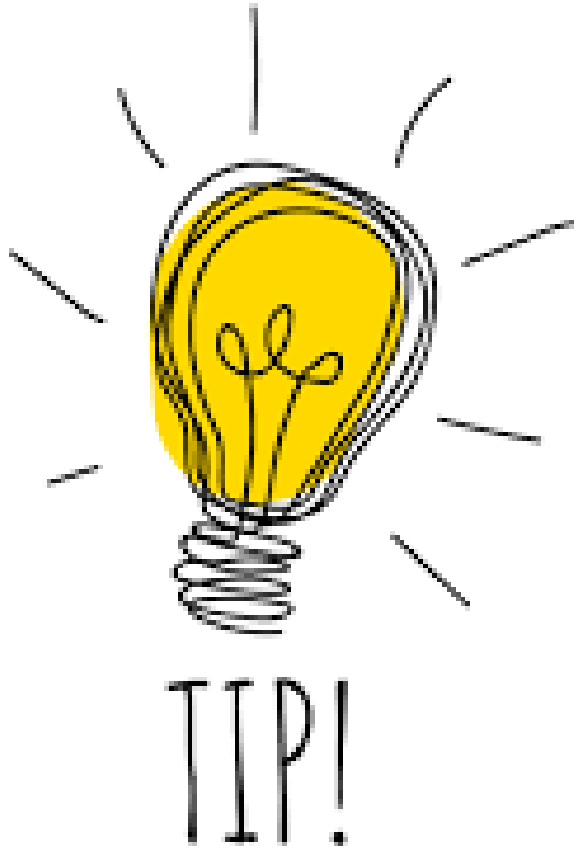


- Google translate
- Maar ook: SayHi, Deepl, Reverso...
- Of vertaalcomputers: vb Travis

Een markt die nog in ontwikkeling is...

➔ Risico op vertaalfouten

# Vertaalapps



- Gebruik het niet voor een volledig gesprek
- Een **zin** vertalen geeft beter resultaat dan een los woord
- Een app herkent geen vraagtoon in de stem. Gebruik een **vraagwoord** zoals *'wat, wanneer, waarom?'* – of *'Ik vraag jou...'*
- **Engels als brontaal** geeft vaak betere resultaten
- Vraag aan de klant welke app hij/zij gebruikt (zeker bij zeldzame talen)
- Je kan met google translate ook volledige webpagina's vertalen

# Vertaalapps

Probeer zelf uit!

- Kies een taal en typ je zin in
- Laat het de smartphone hardop vertalen door op micro te duwen



- Spreek zelf een zin in door op micro te duwen/simuleer een gesprek



Gesprek

- Vertaal een tekst door de camera te gebruiken



Camera

# Communicatie met kinderen en ouders

- Gebruik duidelijke taal
  - => mondeling:
    - Geen dialect en tarzantaal
    - Korte zinnen, traag spreken en pauze laten
    - Controle van begrip
  - => schriftelijk
    - Korte en actieve zinnen
    - In punten werken
- Visualiseer zoveel mogelijk in je communicatie
- Heb tijd en geduld

---

Beste ouder,

We plannen om op woensdag 06/04/2022 te gaan zwemmen.

Mogen we jullie vragen jullie kind af te zetten om 14u aan het zwembad ?

Na het zwemmen en een versnapering keren we terug naar de zomerschool en ronden we af om 17u,

Vergeet zeker niet je zwembroek of zwempak en een handdoek en 2 euro mee te brengen!

Graag tot dan,

De animatoren



Beste ouder,

Op woensdag 06/04/2022 gaan we **zwemmen**.

Hoe laat ?

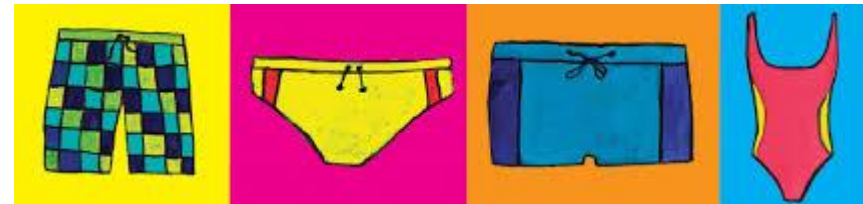
**Start:** 14u aan het zwembad

**Einde:** 17u aan de zomerschool



Wat **meebrengen** ?

- zwembroek of zwempak
- handdoek
- 2 euro



Tot dan,

Jelle, Sara en Maaïke

# Zorg voor een goed en warm onthaal, ook voor de ouders...

- Zorg voor duidelijke communicatie (bijv tolken – picto's – visualisering,...)
- Maak voldoende tijd voor het gezin
- Duidt eventueel een contact- of vertrouwenspersoon aan
- Ontvang ze met open houding
- Zorg voor een open gesprek maar dwing de ouders niet tot spreken
- Voorzie een rondleiding

# Posters communicatie met anderstaligen



**Communiceren met anderstaligen**

10 tips voor schriftelijke taal

- 1 Bepaal vooraf wat en voor wie je wilt schrijven.
- 2 Spreek je lezer rechtstreeks aan.
- 3 Kies voor een duidelijke, logische structuur en begin met het belangrijkste.
- 4 Gebruik korte, actieve zinnen.
- 5 Kies voor korte en eenvoudige woorden.
- 6 Vermijd vaktaal, figuurlijk taalgebruik en afkortingen.
- 7 Gebruik consequent hetzelfde woord voor één begrip.
- 8 Verduidelijk je tekst met illustraties (foto's, pictogrammen, tekeningen).
- 9 Voorzie voldoende ruimte tussen de alinea's.
- 10 Gebruik **vet** om tekst te benadrukken en vermijd *cursief*.

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING



**Communiceren met anderstaligen**

10 tips

- 1 Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- 2 Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen, dialect.
- 3 Vermijd figuurlijk taalgebruik zoals spreekwoorden.
- 4 Beperk je tot de essentie, maar blijf wel in correcte zinnen spreken.
- 5 Gebruik korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden.
- 6 Moedig aan om Nederlands te spreken. Elk gesprek is een oefenkans, schakel dus niet te snel over naar een andere taal.
- 7 Corrigeer taalfouten op een positieve manier.
- 8 Ondersteun je uitleg met foto's, gebaren, pictogrammen...
- 9 Herhaal en herformuleer.
- 10 Controleer of de anderstalige je begrepen heeft.

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

# Communicatie is meer dan taal

---

- ▶ Geletterdheidsnoden
  - ▶ Gespreksorganisatie
  - ▶ Setting aanpassen
  - ▶ Cultuursensitief handelen
- 
- ▶ Meer dan taaloverbrugging nodig?
    - Brugfiguren
    - Specifieke vormen







Vlaanderen  
is divers

# Vragen?

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

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





Vlaanderen  
is divers

# Meer info

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

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

