



GEMEENTERAAD

**Zitting van
Schriftelijke vraag**

Schriftelijke vraag van raadslid Chris Wauman: Taalbeleid Welzijnshuis

Indiener(s)

Chris Wauman (PVDA);

Gericht aan

Sofie Heyrman;

Bondige toelichting

Beste schepen Heyrman,

ik heb enkele vragen naar de taalondersteuning voor anderstaligen in het Welzijnshuis:

1. Wat is de procedure als iemand zich aanmeldt bij het onthaal van het Welzijnshuis die het Nederlands niet machtig is? Kan er dan bv. ad hoc een tolk worden ingeschakeld via telefoon of moet er een afspraak worden ingepland? Graag ook het interne document dat deze procedure beschrijft.
2. Wat is de procedure als er iemand een afspraak heeft bij een sociaal assistente in het Welzijnshuis waarvan geweten is dat de persoon het Nederlands niet (zo goed) beheerst? Wordt er dan standaard een tolk voorzien, ter plaatse of telefonisch? Kan er een tolk ad hoc worden ingeschakeld? Graag ook het interne document dat deze procedure beschrijft.
3. Worden er bij schriftelijk schrijven naar persoon die geen of nauwelijks Nederlands kan ook bijkomende acties genomen zoals bv telefonisch contact of afspraak bij sociaal assistenten om het schrijven toe te lichten?
4. Kan u mij een overzicht geven van de gegeven en geplande lessen Nederlands voor anderstaligen in 2022 en 2023? Is er een wachtlijst? Zo ja, hoeveel mensen staan op de wachtlijst en hoe lang bedraagt gemiddeld de wachttijd?
5. Kan u mij een overzicht geven van vormingen die werden/worden voorzien in de taal van herkomst in 2022 en 2023? Wie komt er in aanmerking om deze vormingen te volgen? Worden deelnemers uitgenodigd of kunnen ze zich zelf inschrijven? Wat is de procedure tot uitnodiging?

alvast bedankt

Nele Bosch
Welzijn/Diversiteit, samenleving en preventie
+32 3 778 37 35
nele.bosch@sint-niklaas.be

Chris Wauman
Dr. Van Raemdonckstraat 13
9100 Sint-Niklaas

11-08-2022

bericht van	uw kenmerk	ons kenmerk	bijlagen
		C-2208.358.094.764	SN121_beslismodel_V6 FINAL 27 02 2019.pdf

Schriftelijke vraag m.b.t. taalbeleid Welzijnshuis

Geachte heer Wauman

1. In navolging van de visie op taalbeleid, is in 2019 het beslismodel opgemaakt. Medewerkers uit alle teams van cluster welzijn gaven het beslismodel vorm, de stuurgroep taalbeleid bekrachtigde dit en legde voor aan het CBS, die dit goedkeurde.

Het beslismodel is het afsprakenkader voor communiceren met anderstaligen. Aan de hand hiervan weten medewerkers welke hulpmiddelen ze kunnen en mogen inzetten (bijlage).

Wanneer communiceren met behulp van vb visuele hulpmiddelen, communiceren in een contacttaal of via een informele tolk niet lukt, kan een sociale tolk per telefoon of chat ingeschakeld worden.

Blijkt ook dat niet mogelijk (vb. geen tolk beschikbaar op dat moment), kunnen medewerkers beroep doen op meertalige collega's. Wanneer zij niet ter beschikking zijn, wordt geopteerd om een sociale tolk ter plaatse aan te vragen, als er geen taalhulpen uit de vrijwillige tolkenpool beschikbaar zijn. Medewerkers kunnen in dit geval ook gebruik maken van vertaalapps. Momenteel wordt bij maatschappelijk werk het gebruik van een vertaalcomputer uitgetest, om na te gaan of dit een goed hulpmiddel is bij eenvoudige gesprekken.

2. Er is de algemene afspraak dat in geval van een moeilijk, inhoudelijk (zwaar) gesprek, er een sociale tolk ter plaatse aangevraagd wordt (in plaats van alle voorgaande mogelijkheden; zie beslismodel, linkerzijde) Professionele tolken hebben immers discretieplicht en in sommige gevallen beroepsgeheim.



Sint-Niklaas

Er is een overeenkomst afgesloten met het Agentschap voor Integratie en Inburgering (AgII) om beroep te doen op sociale tolken, deze werd vernieuwd in 2020.

Werkwijze:

- Medewerkers krijgen een eigen account tot de online module
 - Medewerkers zijn op de hoogte van het beslismodel en weten of/wanneer ze welke sociale tolk kunnen aanvragen. Hiervoor wordt jaarlijks een opleiding voor nieuwe medewerkers georganiseerd (in het najaar).
 - AgII factureert driemaandelijks de kosten
3. Een cliënt die het moeilijk heeft met het begrijpen van de beslissingsbrieven van het bijzonder comité voor de sociale dienst kan steeds beroep doen op zijn maatschappelijk assistent voor meer duiding. Waar mogelijk worden cliënten reeds mondeling op de hoogte gesteld van de beslissing wanneer deze belangrijke gevolgen heeft voor het verloop van hun dossier.
4. Wie niet Nederlandstalig is en een cursus NL / NT2 wil volgen, wordt doorverwezen naar het contactpunt van het AgII in de regio (hier: Grote Peperstraat, Sint-Niklaas)

Afhankelijk van de voorkennis/talenkennis verwijst het AgII naar de opleiding die het best past. De contactpunten organiseren zelf geen opleidingen, maar verwijzen door naar de onderwijsinstellingen waar ze mee samenwerken: centra voor volwassenenonderwijs, centra voor basiseducatie of universitaire talencentra.

Het volgen van een cursus NT2 kan een voorwaarde zijn voor het behalen van een attest van inburgering, om zich kandidaat te stellen voor het huren van een sociale woning of in het kader van een traject naar werk bij de VDAB.

5. Het AgII beschikt over cijfergegevens van wie lessen Nederlands volgt. Er werden cijfergegevens opgevraagd bij het AgII maar het was moeilijk deze te verkrijgen vanwege de zomervakantie. Na ontvangst kunnen ze overgemaakt worden.

Hoogachtend

in opdracht

Tarik Van Ballaer
adjunct-algemeen directeur

Lieven Dehandschutter
burgemeester

BESLISMODEL

hoe communiceren met mijn anderstalige cliënten?

Lokale besturen zijn gebonden aan de taalwetgeving. Het gebruik van vreemde talen kan onder bepaalde voorwaarden. Meer info hierover vind je op www.taalwetwijzer.be

Begin je gesprek altijd in het Nederlands!

Is het niveau Nederlands van je cliënt voldoende voor het gesprek?

Heeft je cliënt het geschikte niveau voor het gesprek in een andere taal/contacttaal?

Is het een dringend of een eenvoudig gesprek?

Is het een langer, moeilijk of belangrijk gesprek?

Kan je een afspraak maken met een taalhulp uit de vrijwillige tolkenpool?

Kan je een afspraak maken om een sociaal tolk ter plaatse te laten komen?

De cliënt spreekt Nederlands of begrijpt Nederlands en jij begrijpt de cliënt in een andere taal.

Heb jij het geschikte niveau voor het gesprek in die taal?

Heeft de klant een geschikte informele tolk?*

Is er een sociaal telefoontolk beschikbaar?***

Heeft een collega het geschikte niveau in die taal?

Zijn er vertaalwebsites, apps/applicaties en vertalingen die je kunt gebruiken?*

Rond het gesprek af in duidelijke taal en maak een afspraak met de cliënt. Schrijf de datum/ uur op voor de cliënt.

Communiqueer via de taalhulp uit de vrijwillige tolkenpool

Communiqueer via een sociaal tolk ter plaatse

Communiqueer in het Nederlands

Communiqueer in een contacttaal

Communiqueer via de informele tolk

Communiqueer via de sociaal telefoontolk

Communiqueer via de meertalige collega

Communiqueer met deze tool(s)

Ondersteun met

BEELDEN

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

TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

(TAAL)TECHNOLOGIE

- Google Translate
- Andere apps

Denk 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 tanzataal

JE MANIER VAN JUTLEGEN

- Spreek duidelijk en niet te snel, maar blijf spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controlevragen
- Moedig aan om Nederlands te spreken
- Corrigeer taalfouten 'zacht'
- Hou steeds je doel voor ogen

- Hou rekening met de voor kennis en de maalkennis van je gesprekspartner
- Herhaal voldoende en neem je tijd voor de uitleg
- Geef structuur aan je uitleg
- Denk cultuursensitief

* Gebruik van een luistertaal

- Luistertaal is een vorm van meertalige communicatie waarin personen met verschillende 'talige en culturele achtergronden blijven spreken en elkaar toch kunnen verstaan. Sprekers zetten hun receptieve vaardigheden in de andere taal in en begrijpen elkaar op die manier.

** Geschikte informele tolk

- Is de informatie geschikt en begrijpelijk voor de tolk (bv. kinderen)?
- Is de informatie niet te gevoelig voor de derde betrokkene in het gesprek?
- Is de tolk voldoende taalvaardig om zijn rol te vervullen?
- Maak duidelijke afspraken over de privacy.
- Blijf de tips over duidelijke taal herhalen. Ook al maak je gebruik van een informele tolk, kan dit een oriëntans zijn voor de betrokken cliënt.

Hoe een taalhulp uit de vrijwillige tolkenpool reserveren? Mail naar Saavik.Gevens@sint-niklaas.be. Zij voorziet (indien mogelijk) een tolk.

*** Gebruik sociaal telefoontolk uitzonderingen:

- Bij kinderopvang enkel gebruik maken van telefoonnummers bij gevaarlijke en bedreigende situaties
- Aan het loket kinderopvang gebruik maken van telefoonnummers indien een belangrijke boodschap moet worden overgegeven.

Hoe een sociaal telefoontolk reserveren?

- Heb je reeds een account? Be. naar nummer 02208.05.11 en vermeld voor welke dienst je werkt en de taal die je nodig hebt.
- Geen account? Mail naar Stefan.Verhaeghe@SINT-NIKLAAS.BE
- Ga naar de website [SOCIAALTOEKENVERTAALING.BE](http://www.SOCIAALTOEKENVERTAALING.BE). Vul je e-mail in en maak een paswoord aan. Je ontvangt een activatie-e-mail met een link. Via die link krijg je toegang tot het portaal om een tolk te reserveren

Heb je nog vragen of wil je meer info? Mail naar diversiteit@sint-niklaas.be

AGENCIËN INBURGERING

