



Vlaanderen  
is divers



# Welke gesprekken zijn haalbaar voor **taalhulp**en?

**ANALYSETOOL:** ONTDEK OF JOUW GESPREK VOLDOET  
AAN DE VOORWAARDEN

1	Inleiding .....	3
2	Analysetool .....	4
3	Voorbeelden van gesprekken .....	6



# 1 | Inleiding

Taalhulpen zet je in in bepaalde afgelijnde, informatieve en niet-complexe gesprekken. Het gesprek heeft:

- 1 Een eenvoudige gespreksstructuur
- 2 Een informatief gespreksdoel
- 3 Eenvoudige en niet-gevoelige gespreksonderwerpen
- 4 Beperkte input van de anderstalige gesprekspartner
- 5 Weinig specifieke en technische terminologie

Met onze analysetool ga je na of een gesprek aan de voorwaarden voldoet. Heb je overal 'helemaal akkoord' of 'eerder akkoord' aangeduid, dan is het gesprek haalbaar voor taalhulpen. Wanneer je meermaals 'niet akkoord' hebt aangeduid, moet je een sociaal tolk inschakelen voor dit gesprek. Twijfel je? We analyseren samen jouw gesprek.

Verder vind je een overzicht van gesprekken die onderzocht werden en waarbij je taalhulpen zeker kan inzetten.

## 2 | Analysetool

<b>Soort gesprek</b>	<b>Bijvoorbeeld:</b> intakegesprek voor een sociale woning, informatief gesprek op school.
<b>Onderwerp van het gesprek</b>	<b>Bijvoorbeeld:</b> persoonsgegevens opvragen, huishoudelijk reglement overlopen.
<b>Doel van het gesprek</b>	<b>Bijvoorbeeld:</b> informeren over een procedure, kennismaken, cliënt inschrijven.
<b>Gevolg van het gesprek</b>	<b>Bijvoorbeeld:</b> de begeleiding wordt opgestart, de gesprekspartners kan met de gekregen informatie een bepaalde handeling uitvoeren.

<b>Gespreksstructuur</b>	Helemaal akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Helemaal niet akkoord
Het gesprek verloopt steeds op dezelfde manier. Als je dit gesprek zou voeren met 20 verschillende klanten, zouden dezelfde onderwerpen in min of meer dezelfde volgorde aan bod komen.				
Het gesprek volgt een vaste leidraad.				
Je gebruikt een schriftelijk document als basis voor dit gesprek (bijvoorbeeld een vragenlijst met gesloten antwoordmogelijkheden, reglement, beschrijving van een eenvoudige procedure, stappenplan, fiche, brochure ...) of je zou het verloop van dit gesprek, ongeacht de klant, kunnen neerschrijven.				
Er komen weinig onverwachte onderwerpen of vragen aan bod.				
Het gesprek duurt, zonder tolk of taalhulp, gewoonlijk niet langer dan 40 minuten.				
Het gesprek duurt ongeveer altijd even lang.				
Het is perfect mogelijk om zin per zin te praten. De taalhulp kan zin per zin tolken.				

### Opmerkingen:

Gespreksdoel	Helemaal akkoord	Eerder akkoord	Eerder niet akkoord	Helemaal niet akkoord
Je wil praktische informatie overlopen met de klant (bijvoorbeeld een niet-complexe procedure, een aanvraag, de werking uitleggen, een inschrijving ...).				
Je wil de klant informeren over een vast onderwerp of je wil vaste informatie opvragen bij de klant.				
Het doel van het gesprek is <b>niet</b> om een vertrouwensband op te bouwen, een emotioneel beladen gesprek of een slechtnieuwsgesprek te voeren.				

**Opmerkingen:**

<b>Gespreksonderwerp</b>	<b>Helemaal akkoord</b>	<b>Eerder akkoord</b>	<b>Eerder niet akkoord</b>	<b>Helemaal niet akkoord</b>
Het gesprek gaat niet over een juridisch onderwerp.				
Het gesprek gaat niet over een medisch onderwerp.				
Het gesprek gaat niet over mentale gezondheid.				
Het is geen gesprek waarin slecht nieuws gebracht moet worden aan de gesprekspartner.				
Er worden geen gevoelige onderwerpen aangehaald (bijvoorbeeld seksualiteit, financiële problemen, slechte thuissituatie, slechte prestaties, lage woonkwaliteit, vermoedens van geweld of conflicten).				
De taalhulp moet geen extra culturele duiding geven aan de klant.				
Er spelen gewoonlijk weinig ergernissen door misverstanden of er is normaal geen spanningsveld door eerder conflict.				

**Opmerkingen:**

<b>Gesprekspartners</b>	<b>Helemaal akkoord</b>	<b>Eerder akkoord</b>	<b>Eerder niet akkoord</b>	<b>Helemaal niet akkoord</b>
Het is vooral de dienstverlener die het gesprek leidt en stuurt.				
Het is vooral de dienstverlener die aan het woord is tijdens het gesprek.				
De klant heeft gewoonlijk geen onverwachte vragen over andere onderwerpen waar je als dienstverlener veel tijd aan moet besteden tijdens het gesprek.				

**Opmerkingen:**



<b>Woordenschat en terminologie</b>	<b>Helemaal akkoord</b>	<b>Eerder akkoord</b>	<b>Eerder niet akkoord</b>	<b>Helemaal niet akkoord</b>
Er komt geen specifieke medische of juridische terminologie aan bod.				
Er komt weinig specifieke woordenschat of vakterminologie aan bod.				
Ik kan de specifieke woordenschat die toch aan bod komt, makkelijk opsommen voor de taalhelp zodat die de vertaling op voorhand kan opzoeken.				

### **Opmerkingen:**

## 3 | Voorbeelden van gesprekken

Onderstaande gesprekken hebben we onderzocht en kunnen door taalhulpen getolkt worden. Opgelet: deze gesprekken zijn eenvoudig bevonden, maar dit is geen garantie. Soms kunnen gesprekken een andere wending nemen door bijvoorbeeld gevoelige of complexe vragen van een klant. In dat geval stop je het gesprek en plan je een vervolgesprek met een sociaal tolk in.

### Gezin en maatschappelijk welzijn

- **Inschrijving in de crèche**

Tijdens een inschrijving registreren de dienstverleners en de ouders het kind. Daarvoor moet de dienstverlener heel wat praktische informatie opvragen en overlopen.

### Tewerkstelling

- **Intakegesprek om jongeren te begeleiden naar de arbeidsmarkt of naar een opleiding**

Tijdens zo'n intakegesprek brengt de dienstverlener de achtergrond van de jongere in kaart: de persoonsgegevens, verblijfsduur in België, opleidingsachtergrond, jobwensen ...

### Openbare dienstverlening

- **Informatief gesprek over de procedure om een verblijfsvergunning aan te vragen**

Dit korte gesprek vindt plaats bij de dienst burgerzaken van de gemeente. De dienstverlener legt in een informatief gesprek uit hoe de aanvraag-procedure in elkaar zit, welke stappen de persoon in kwestie moet doorlopen en welke documenten die in orde moet brengen voor de aanvraag.

### Opvang van asielzoekers

- **Gesprek om het huishoudelijk reglement van een opvanginitiatief te overlopen**

De dienstverlener overloopt in dit informatief gesprek wat de huisregels zijn en wat er verwacht wordt van de bewoner. De dienstverlener gebruikt hiervoor het huishoudelijk reglement als leidraad.

- **Zoektocht naar een woning**

Eenmaal de asielzoeker erkenning krijgt, gaat die op zoek naar een eigen woning. De dienstverlener legt in dit informatief gesprek uit hoe het gezin de zoektocht kan starten en waarop men best let.

## Onderwijs

- **Inschrijving op de lagere of middelbare school**

Tijdens dit gesprek schrijven ouders hun kind in. De dienstverlener stelt hierbij vragen om algemene informatie over het kind en de ouders in te winnen. Daarnaast geeft de dienstverlener praktische informatie aan de ouders over de school. Hiervoor gebruikt de dienstverlener een specifiek formulier.

- **Informatief gesprek op de lagere of middelbare school**

Tijdens dit gesprek zitten de ouders en de leerkracht samen en overlopen ze praktische informatie. Dit kan zijn om de ouders te informeren over stagemomenten, schooluitstappen, het schoolreglement.

- **Algemeen en eenvoudig oudercontact op de lagere of middelbare school**

Tijdens dit gesprek informeert de leerkracht de ouders over hoe het in de klas gaat met de leerling en hoe de resultaten zijn. Oudercontacten waarbij onderwerpen besproken worden zoals leerproblemen, slechte resultaten, ingrijpende studiekeuzes (van school of richting te veranderen), slecht gedrag in de klas, komen niet in aanmerking. Deze gesprekken zijn te gevoelig en moeten daarom met een sociaal tolk gebeuren.

- **Intakegesprek voor lessen Nederlands in volwassenonderwijs**

Nieuwkomers worden via het Agentschap Integratie en Inburgering doorgestuurd naar lessen Nederlands. Bij sommige scholen voor volwassenonderwijs komen deze mensen langs voor een korte test in verband met lees- en schrijfvaardigheden. Daarna schrijven deze kandidaten zich in voor de cursus die bij hen past. De medewerker overloopt dan het lesvoorstel en bekijkt of dit praktisch haalbaar is voor de cursist.

## Huisvesting

- **Intakegesprek bij zoektocht naar een woning**

Tijdens het intakegesprek gaat de dienstverlener na wat voor woning de klant zoekt. De dienstverlener vraagt hierbij algemene informatie op van de klant, bijvoorbeeld identiteitsgegevens, de gezinssamenstelling, het budget ...

## **AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING**

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

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