



Vlaanderen  
is divers



# Info en richtlijnen voor wie werkt met **taalhulp**

1	Inleiding .....	3
2	Richtlijnen en tips .....	5



# 1 | Inleiding

## WAT ZIJN TAALHULPEN?

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

Taalhulpen volgen een praktijkgerichte tweedaagse training. Ze spreken minstens twee talen vloeiend: het Nederlands en een vreemde taal.

## Is een taalhelp hetzelfde als een tolk?

Nee. Taalhulpen zijn een aanvulling op het bestaande aanbod van gecertificeerde sociaal tolken. Je kan ze in bepaalde eenvoudige en niet-complexe gesprekscontexten inzetten. Voor gesprekken die niet voldoen aan de criteria van taalhelpgesprekken (zie verder), schakel je nog steeds een gecertificeerde sociaal tolk in.

Taalhulpen passen in een taalbeleid waarin meerdere communicatie-ondersteunende hulpmiddelen een plaats krijgen. 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.

## WANNEER KAN JE TAALHULPEN INSCHAKELEN?

Taalhulpen zet je in bij eenvoudige en niet-complexe gesprekken. Hou rekening met de volgende criteria:



- ✓ 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 intake-gesprekken waarbij de dienstverlener enkele vaste vragen stelt aan de anderstalige gesprekspartner, met het oog op verdere begeleiding. Een ander voorbeeld zijn informatieve gesprekken waarbij de dienstverlener een schriftelijk document, zoals een reglement of een vaste procedure, uitlegt.

Voor andere, complexere gesprekken schakel je gecertificeerde sociaal tolken in.

## 2 | Richtlijnen en tips

Taalhulpen zijn geen gecertificeerde tolken. Gebruik de volgende tips om ervoor te zorgen dat de taalhulp je boodschap zo optimaal mogelijk tolkt.

### GEbruik EENVOUDIG NEDERLANDS EN KLARE TAAL

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- Leg moeilijke woorden uit en gebruik alledaagse woorden. Als je boodschap over complexe zaken gaat, kan je het niet altijd eenvoudig verwoorden. Je hebt dan moeilijke woorden nodig, omdat er bijvoorbeeld geen eenvoudig synoniem bestaat of omdat de woorden helemaal nieuw zijn. Leg deze woorden uit als je ze voor het eerst gebruikt.



✓ “Voor je verhuist naar de sociale woning, moet een specialist een plaatsbeschrijving opmaken. Bij een plaatsbeschrijving gaan we na in welke staat de woning zich bevindt. We kijken dan bijvoorbeeld of er schade is.”

- Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen en dialect.
- Gebruik korte, actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden.

✗ “Door de late start van het project en de strakke deadlines werden de resultaten van de tussentijdse tests niet met die van het proefproject vergeleken”.

✓ “We hebben de resultaten van de tussentijdse tests niet kunnen vergelijken met die van het proefproject. Dat komt door de late start van het project en de strakke deadlines.”



Meer info:

- [10 tips voor duidelijke taal](#)
- [In duidelijk Nederlands spreken en schrijven voor iedereen](#)
- [Tips om te spreken in duidelijke taal met laagtaalkundige collega's](#)

## ORGANISEER EN BEPERK DE INFORMATIE

- Probeer aan het begin van het gesprek de verschillende gespreks-onderwerpen te overlopen. Kondig een nieuw gespreksonderwerp duidelijk aan. Geef aan wanneer je een onderwerp afrondt.

✓ In dit intakegesprek gaan we eerst je persoonlijke gegevens nakijken. Daarna overlopen we de algemene informatie over het inburgeringstraject. *(Pauzeer en laat de taalhulp tolken.)* Ten slotte bekijken we het inburgeringscontract.

- Breng de boodschappen één voor één aan. Stop regelmatig zodat de taalhulp kan tolken.

✗ “Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en je mag dus geld verdienen maar er zijn er twee moeilijkheden. Jullie zitten bij het OCMW. Als jij geld verdient, kunnen sommige OCMW's zeggen dat je ouders minder geld krijgen. Sommige OCMW's zeggen dat je wel als student mag werken en nog steeds geld kan krijgen van het OCMW. We zijn dit nog verder aan het bekijken. In elk geval, als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.”

✓ “Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en geld verdienen, maar er zijn er twee problemen.” *(Pauzeer en laat de taalhulp tolken.)*

- ✓ “Het eerste probleem: jullie zitten bij het OCMW. Als jij geld verdient, kunnen sommige OCMW’s zeggen dat je ouders minder geld krijgen.” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*
- ✓ “Sommige OCMW’s zeggen dat je wel als student mag werken en nog steeds geld kan krijgen van het OCMW.” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*
- ✓ “We zijn dit nog verder aan het bekijken.” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*
- ✓ “Het tweede probleem: als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*

- Beperk je tot de essentie. Geef geen overbodige informatie.

✗ “Ok, we gaan eens kijken hoe we je best inschrijven, ik ga dit even checken. Het is nog eventjes aan het laden. Momentje, ok. Kan je mij je e-mailadres geven?”

✓ “We gaan je inschrijven. Wat is je e-mailadres?”

- Herhaal en herformuleer belangrijke informatie.



## CONTROLEER OF JE ELKAAR BEGRIJPT

- Test af en toe of je boodschappen duidelijk zijn voor je gesprekspartner.

✗ “Hebt u het begrepen?”

✓ “Wanneer moet je morgen beginnen?”  
*(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*

✓ “Waar vind je je badge?” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*

✓ “Hoe vraag je je verlof aan?” *(Pauzeer en laat de taalhelp tolken.)*

- Vraag om te herhalen wanneer je vermoedt dat de vertaling niet accuraat was.
- Vraag om verduidelijking wanneer je vermoedt dat er zich een onderonsje afspeelt tussen de anderstalige en de taalhelp.





## HOU REKENING MET DE DEONTOLOGIE VAN DE TAALHULP

De taalhulp volgt de deontologische code van het sociaal tolken. Zorg ervoor dat de taalhulp kan werken in een veilige en niet-complexe omgeving door rekening te houden met wat de taalhulp (niet) mag en kan doen.

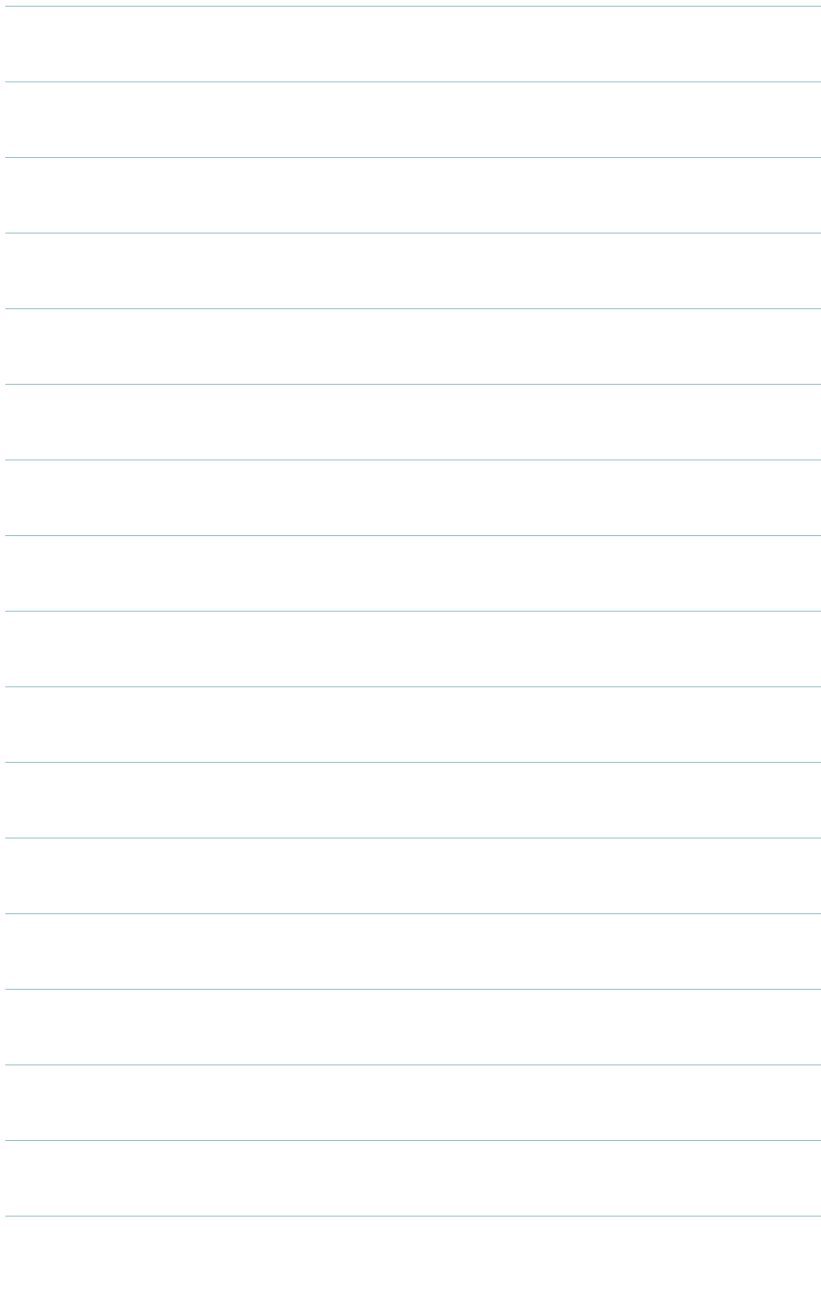
- De taalhulp stelt zich altijd voor om zijn rol toe te lichten. Geef de taalhulp daarom aan het begin van elk gesprek de kans om zijn introductie te geven in de twee talen.
- De taalhulp is neutraal en praat in de ik-vorm. Dit bevordert de rechtstreekse communicatie tussen de dienstverlener en de anderstalige. Spreek daarom rechtstreeks tegen de anderstalige en niet tegen de taalhulp.

✘ “Heeft meneer de documenten bij zich?”

✔ “Heb jij de documenten bij je, meneer?”

- Zorg ervoor dat de taalhulp zijn neutraliteit kan bewaren. Laat de taalhulp daarom nooit alleen achter met de anderstalige.
- De taalhulp neemt zelf geen deel aan het gesprek. Hij is geen cultureel duider en mag zelf geen extra duiding geven, naast wat de gesprekspartners zeggen.
- De taalhulp is verplicht alles te tolken zonder toevoegingen, weglatingen of aanpassingen. Zeg daarom niets dat niet getolkt moet of mag worden.
- Laat de taalhulp geen andere taken uitvoeren. Documenten vertalen of iemand begeleiden naar een bepaalde plek behoren niet tot het takenpakket van de taalhulp.







## **AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING**

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

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