

# HOE COMMUNICEER JE MET ANDERSTALIGE HULPVRAGERS?

Communicatiegids voor  
hulp- en zorgverleners in Brussel



**Huis van het  
Nederlands**  
BRUSSEL

[www.communicatiegids.be](http://www.communicatiegids.be)

# HOE COMMUNICEER JE MET ANDERSTALIGE HULPVRAGERS?

## Communicatiegids voor hulp- en zorgverleners in Brussel

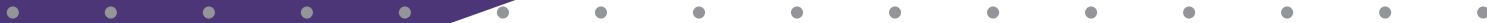
In een superdiverse stad als Brussel ontmoet je als hulp- of zorgverlener mensen van alle mogelijke achtergronden.

Dat uit zich ook in de taal die je gebruikt om te communiceren.

Deze steekkaarten helpen je om taaldrempels te overbruggen en je dienstverlening zo toegankelijk mogelijk te maken. Ze horen bij de online Communicatiegids voor hulp- en zorgverleners in Brussel.

Hoe je communiceert met anderstalige hulpvragers, hangt af van de situatie, de context en het taalbeleid van jouw organisatie.

Ben je op zoek naar meer informatie?  
Wil je graag een vorming volgen?  
Surf naar [www.communicatiegids.be](http://www.communicatiegids.be).



# Inhoud

1. Wanneer kan je Nederlands spreken? p. 4
2. Welke hulpmiddelen kan je inzetten? p. 6
3. Tips voor een eenvoudig gesprek p. 8
4. Tips voor een complex gesprek p. 10
5. Tips voor een telefoongesprek p. 12
6. Tips voor schriftelijke communicatie p. 14
7. SOS: we begrijpen elkaar niet p. 15
8. Waar vind je een sociaal tolk, intercultureel bemiddelaar of vertaalapp? p. 16
9. Checklist Duidelijk Nederlands spreken p. 18
10. Checklist Duidelijk Nederlands schrijven p. 22
11. Checklist visuele ondersteuning p. 26

Op zoek naar meer informatie? Wil je een vorming volgen?

Kijk op [www.communicatiegids.be](http://www.communicatiegids.be).

*De Communicatiegids voor hulp- en zorgverleners in Brussel van het Huis van het Nederlands Brussel werd ontwikkeld naar het voorbeeld van de Communicatiewaaijer van het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering.*

# 1. Wanneer kan je Nederlands spreken?

De eerste stap om te bepalen hoe je communiceert met de hulpvrager, is zijn<sup>1</sup> taalniveau goed inschatten. Dat is niet altijd eenvoudig. Zo kan het op het eerste zicht lijken alsof iemand vrij vlot Nederlands (maar ook Frans of Engels) spreekt, maar loopt de communicatie toch spaak als het gesprek complexer wordt. Daarbij gebeurt het regelmatig dat de communicatie in één richting verloopt, van de hulpverlener naar de hulpvrager. In dat geval is het nog moeilijker om het taalvermogen van de hulpvrager juist in te schatten, omdat hij niet of weinig spreekt.

## Hoe doe je dat, een taalniveau inschatten? Stel de hulpvrager een aantal vragen<sup>2</sup>:

1. Wat is uw naam?
2. Hoe oud bent u?
3. Hebt u kinderen?
4. Waar woont u?
5. Uit welk land komt u?
6. Hebt u werk? Wat voor werk doet u?
7. Hoelang bent u al in België?
8. Hebt u Nederlandse les gevolgd? Hoelang?
9. Wat voor diploma's hebt u in uw eigen land behaald?
10. Hebt u andere talen geleerd, bijvoorbeeld Engels?

<sup>1</sup> De mannelijke vorm (hij, zijn ...) die we in deze tekst gebruiken is genderneutraal bedoeld.

<sup>2</sup> Van den Muijsenbergh, M. & Oosterberg, E. (2007). Zorg voor laaggeletterden, migranten en sociaal kwetsbaren in de huisartsenpraktijk. Utrecht, Nederland: Pharos en Nederlands Huisartsen Genootschap, p. 90



- ▶ Als de hulpvrager de eerste zes vragen **niet begrijpt**, kan je ervan uitgaan dat de kennis van het Nederlands zeer beperkt is. Overweeg om een **tussenpersoon** in te schakelen. Denk aan een sociaal tolk, een intercultureel bemiddelaar, een meertalige collega of een familielid.
- ▶ Als de hulpvrager de vragen **min of meer begrijpt** en zich in **eenvoudige** woorden kan uitdrukken, kan je voor **eenvoudige gesprekken** communiceren **zonder tussenpersoon**. Let goed op je taalgebruik, spreek Duidelijk Nederlands en leg **vakterminologie** altijd uit.
- ▶ Als de hulpvrager de vragen **goed begrijpt en vlot kan antwoorden**, kan je wellicht ook bij **complexere gesprekken** communiceren **zonder tussenpersoon**. Let goed op je taalgebruik, spreek Duidelijk Nederlands en leg vakterminologie altijd uit.

Kijk bij 'eenvoudige gesprekken' (p. 8) en 'complexe gesprekken' (p. 10) voor meer informatie over welke hulpmiddelen je kan inzetten.



**TIP:** Probeer in samenspraak met de hulpvrager te beslissen hoe jullie communiceren. Leg de verschillende opties voor, en bespreek samen hoe jullie het aanpakken. Als je een tussenpersoon inschakelt, leg dan uit wat de bedoeling is. Maak een brochure met belangrijke informatie en laat die in de meest voorkomende talen vertalen.



**TIP:** Noteer de informatie over de talenkennis en de manier waarop je communiceert in het dossier van de hulpvrager. Zo kunnen je collega's later snel te weten komen hoe er meestal met deze persoon gecommuniceerd wordt.