

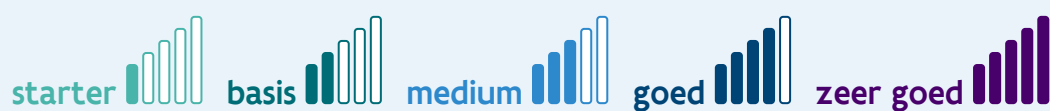
Communicatiewijzer voor partners

Hoe communiceer je met je anderstalige klant?

Kan je in het Nederlands communiceren met je klant?

STAP 1 Bepaal het taalniveau van je klant

- Gebruik de [taalberg](#).
- Bekijk het dossier: zelfinschatting door de klant, attesten, opleidingen, info van andere bemiddelaars...



De klant zit bij jou en je weet niets over het taalniveau? Stel deze vragen:

- Wat is je naam?
- Waar woon je?
- Hoe oud ben je?
- Heb je familie in België?
- Welke talen spreek je?
- Uit welk land kom je?
- Hoe lang ben je in België?

→ Je klant begrijpt en beantwoordt de vragen? Probeer het gesprek verder in (eenvoudig) Nederlands te voeren.

STAP 2 Bepaal het taalniveau voor je gesprek

- Een gesprek over **concrete, praktische zaken (wie, wat, waar, wanneer)**.



Bijvoorbeeld informeren over opleiding Nederlands, opdrachten opvolgen, korte instructies of documenten geven.

- Een gesprek met **meer informatie en interactie (hoe, waarom)**



Bijvoorbeeld over rechten en plichten, over IBO of een intakegesprek.

- Een **complex** gesprek met grote gevolgen voor de uitkering of het traject, veel vakjargon of over gevoelige of abstracte onderwerpen.



Bijvoorbeeld overgang naar formele opvolging, of over cmpps-problemen.

Bekijk [meer voorbeelden](#) per taalniveau.



Voer het gesprek in helder en eenvoudig Nederlands. Gebruik [taalhulpmiddelen](#) zoals beeldmateriaal en vertalingen.

Mag je een andere taal gebruiken?
Zie beslisboom taalwetgeving

Je klant woont in het **buitenland** of in een **ander taalgebied** (Wallonië of Duitstalige gemeenschap).

JA

Ja. Als je klant het vraagt, mag je de taal van de klant gebruiken.

NEE

Je klant woont in een **faciliteiten-gemeente**.

JA

Ja. Als je klant het vraagt, **moet** je Frans gebruiken.

NEE

Je klant woont in **Brussel** en is bereid om inspanningen te leveren om Nederlands te leren.

JA

Ja. Je mag tijdelijk een andere taal gebruiken of een tolk inschakelen. [Bekijk de taalhulpmiddelen](#)

NEE

Je klant is een **nieuwkomer**, woont minder dan één jaar in Vlaanderen.

JA

Benadruk altijd het belang van kennis Nederlands aan wie werk zoekt in Vlaanderen. Geef hen taalleer- en oefenkansen. Gebruik Nederlands zodra het taalniveau en het gesprek het toelaten.

NEE

Je klant woont **langer dan één jaar** in Vlaanderen, levert inspanningen om Nederlands te leren maar **het gesprek vraagt een hoger taalniveau** dan de klant kon verwerven op een jaar tijd.

JA

Bij schriftelijke communicatie:

- Voeg altijd de Nederlandse tekst toe en zet die eerst.
- Voeg deze zin toe: 'Vertalingen zijn informatief, enkel de tekst in het Nederlands is rechtsgeldig'.
- De vertaling is enkel bestemd voor deze klant.

NEE

Je klant woont **langer dan één jaar** in Vlaanderen, levert inspanningen om Nederlands te leren maar **ervaart drempels** zoals:

- lange wachttijden
- laaggeletterdheid
- beperkte leervaardigheden
- ziekte, gezinssituatie, huisvesting...

JA

NEE

Nee. Je mag geen andere talen spreken of een tolk inschakelen.

- [Leg dit uit aan de klant.](#)
- Gebruik de [taalhulpmiddelen](#) zonder *.

De klant mag een (informele) tolk meebrengen.

Taalhulpmiddelen

Gesprek in het Nederlands

- **Eenvoudig Nederlands**
- Ondersteun met:
 - **Beeldmateriaal**
 - **Vertalingen**
 - **Vertaaltechnologie**

[Volledige overzicht taalhulpmiddelen](#)

Gesprek (deels) in een andere taal

- **Luistertaal**(*)
- **Contacttaal***
- Professionele tolk
 - **Videotolk***
 - **Telefoontolk***
 - **Tolk ter plaatse***
- Niet-professionele tolk
 - **Collega***
 - **Familie of kennis van de klant**

* Deze hulpmiddelen kan je alleen inzetten als je andere talen mag gebruiken volgens de taalwetgeving (zie beslisboom).

Hoe creëer je taalleer- en oefenkansen?

Elk gesprek is een kans voor je klant om Nederlands te oefenen.

Pas je taal aan aan wat je klant kan. Bekijk de [taalberg](#).

- Voer je een gesprek in een andere taal?
 - Vertaal **sleutelwoorden** naar het Nederlands (uitkering, solliciteren, opleiding...). Noteer ze voor de klant.
 - Spreek **Nederlands wanneer het kan**. Begroet en neem afscheid in het Nederlands, voer een kort gesprekje over het weekend of het gezin.
- Geef **gepaste opdrachten** om Nederlands te leren en te oefenen. Bekijk de opdrachten [Oefen je Nederlands](#).

Spreektips

- Gebruik eenvoudig Nederlands.
- Wees zuinig met formele taal, afkortingen, dialect.
- Vermijd figuurlijk taalgebruik zoals spreekwoorden: ✘ Heb je het onder de knie? ✔ Kan je het?
- Beperk je tot de essentie, maar blijf wel in correcte zinnen spreken: ✘ Jij morgen komen. ✔ Kom morgen.
- Gebruik korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden: ✘ overeenkomst ✔ contract
- Moedig aan om Nederlands te spreken.
- Corrigeer taalfouten op een positieve manier.
- Ondersteun je uitleg met foto's, gebaren, pictogrammen.
- Herhaal en herformuleer.
- Controleer of de anderstalige je begrepen heeft door korte vragen te stellen en te laten herhalen.

[Bekijk meer tips](#)