

Bijdragen van panelleden in het kader van JobsforUkraine via uitzendsector: Verleden, Heden en Toekomst

19 juni 2024, Astrotoren, Sterrenkundelaan 14, 1210 Brussels

Taal als toegangspoort tot werkgelegenheid

Greetje Allaert, National Employability Advisor and Diversity Expert bij Randstad RiseSmart Belgium

- **Wat is jullie grootste missie en wat is jouw rol in het bedrijf en jouw expertise?**

Randstad RiseSmart focust op het **potentieel** van elk talent. Door te luisteren en vertrouwen op te bouwen, streven we ernaar kandidaten uit verschillende doelgroepen te empoweren en actiegericht te ondersteunen. Met doelgroepen bedoelen we langdurig werkzoekenden, 55+ers, mensen met een migratieachtergrond, anderstaligen en dus ook Oekraïense vluchtelingen. We fungeren als een brugfunctie tussen werkzoekenden en de arbeidsmarkt en bieden (beleid)advies om inclusie te bevorderen. Hiertoe behoort ook **job- en taalcoaching**.

- **Als nationaal advisor employability en diversie expert heb je ook bijkomende expertise in job- en taalcoaching.**

Ik heb zowel concrete ervaring in het bieden van job- en taalcoaching als high level op strategisch niveau.

Job-en taalcoaching voor 3 werknemers bij een groot Waas bedrijf, vanuit verschillende insteken:

-**werknemer 1** kwam in aanmerking om door te groeien maar had te weinig gesproken kennis van het NL hiervoor. Met taalcoaching op en naast de werkvloer wilde men deze man naar ene hoger niveau fillen.

-**werknemer 2** had problemen binnen het team. Men wou nagaan of een betere kennis NL en daaraan gekoppeld integratie coaching een oplossing kon bieden binnen het hele team, door o.a. te werken aan communicatie

In beide situaties ben ik met zowel de persoon individueel als met diens leidinggevende aan de slag gegaan. Voor een succesvolle taalcoaching dien je de werkomgeving mee te betrekken, want ook collega's kunnen spelen een belangrijke rol bij een vlottere taalverwerving op de werkvloer.

Op strategisch niveau vertrek ik vanuit de vraag van de organisatie: willen ze een concreet antwoord op een concrete situatie of wil men overkoepelend een strategie uitwerken met bv een taalbeleid om anderstaligen aan te werven, goed te integreren en duurzaam aan het werk te zetten binnen het bedrijf?

Uit om het even welke insteek de vraag wordt gesteld, zal ik trachten uit te zoomen naar het strategisch niveau, en inclusief ondernemen promoten. Hoe kan je een duurzame tewerkstelling bevorderen? .

- **Visie, strategie en actieplan:** we bekijken samen wat de doelstellingen van een organisatie zijn en hoe een diverse en inclusieve werkomgeving daar een rol in kan spelen.
- **Analyse van de werkplek:** we maken een analyse van de werkplek en identificeren noden, eventuele drempels en opportuniteiten voor een vlotte integratie.
- **Bouwen van een inclusieve werkomgeving:** het is cruciaal om bewustwording te creëren op alle niveaus. De visie van de organisatie rond diversiteit en inclusie moet gedragen zijn in alle gelederen van het bedrijf. Denk daarbij aan advies en coaching in het werken met anderstaligen en andere kwetsbare doelgroepen, training voor managers over hoe leidinggeven aan een divers team, alsook training voor teams en individuele medewerkers rond inclusieve communicatie.
- **Rekrutering en selectie:** we helpen organisaties op weg door hen te laten nadenken over welke competenties echt nodig zijn en goed na te denken over het functieprofiel. Daarnaast helpen we hen hun blik te verruimen en open te staan voor andere doelgroepen door los te komen van ervaring en diploma's. We kijken naar competenties en talenten. Dat dient als basis om de vacature te schrijven op een inclusieve manier: eenvoudige en duidelijke taal, concreet maar vooral een tekst die iedereen aanspreekt en niemand uitsluit.
- **Integratie van de nieuwe medewerkers:** we helpen organisaties met het opzetten van een goede ondersteuning bij het onboardingsproces voor hun nieuwe medewerker. Jobcoaching, al dan niet met taalondersteuning, speelt een cruciale rol bij een snelle inwerking.

Wanneer er een strategie is om anderstaligen aan te werven, betekent dat immers dat je management, de directie erachter staat en meestal ook dat er budget voor vrijgemaakt werd. Maar vervolgens moet je jouw strategie wel laten landen op de werkvloer, binnen HR, binnen alle lagen van je organisatie, om het in de praktijk om te zetten.

Zorg voor inclusief leiderschap

- Zorg er dus voor dat je stakeholders geïnformeerd en geëngageerd zijn
 - Zorg voor voldoende uitwisseling, leermomenten en eventuele externe ondersteuning, bv onder de vorm van **taalcoaching**
 - Werk met een actieplan en bepaal je prioriteiten
 - Kap de berg in stukjes! Begin klein, en vier zo snel mogelijk succesjes, zodat deze andere motiveren om hetzelfde te doen! Als er eens een tegenvaller is: geef niet op, geef jezelf/de organisatie/de anderstalige een tweede en soms zelfs derde kans.
- ***Is er voldoende aandacht op de kant van de bedrijven, de werkgevers, hoe kunnen jullie hen als brugfiguur ondersteunen?***

We merken toenemende interesse bij bedrijven om anderstaligen aan te werven, hetzij vanuit de schaarste, hetzij vanuit het standpunt verantwoord ondernemen. Elke insteek is goed, het is aan ons om de als brugfiguur de win-win scherp te stellen. We stellen vast dat die brugfiguren absoluut nodig zijn om bedrijven over de streep te trekken, te ondersteunen en te ontzorgen.

Er zou best wel nog wat meer ruchtbaarheid mogen gegeven worden vanuit de overheid, via de media, dat er brugfiguren bestaan die verregaande ondersteuning bieden (niet enkel job-en taalcoaching) bij het voorbereiden, tewerkstellen en integreren van anderstaligen.

- ***Hoe belangrijk is die correcte analyse van de werkplek?***

Een werkplekanalyse is uiterst belangrijk om een succesvolle tewerkstelling te garanderen. Je gaat immers heel breed die werkvloer gaan onderzoeken, niet enkel letterlijk bv hoe belangrijk is kennis NL op vlak van veiligheid? Maar je gaat ook na in hoeverre de werkomgeving, de collega's en teams er klaar voor zijn, open staan om een anderstalige collega mee op sleeptouw te nemen.

Vervolgens kan je hen voorbereiden: hoe kunnen zij met een minimum aan inspanningen er mee voor zorgen dat de anderstalige collega sneller NL kan leren, hen beter kan begrijpen, sneller kan integreren en dus ook sneller renderen?

Vanessa De Ruyscher is Directeur van Vokans vzw

- **Wat is Vokans en vanuit welke expertise en ervaring zit jij hier in ons panel?**

Vokans – voluit Vorming- en OpleidingsKANSen - is een HR-dienstverlener met meer dan 30 jaar ervaring in het begeleiden, trainen en coachen van werkzoekenden, werknemers en werkgevers.

En ik ben uiterst fier hier al 20 jaar deel van uit te mogen maken. Momenteel is dat in hoedanigheid van directeur, maar daar is het niet bij gestart natuurlijk. Mijn loopbaan bij Vokans startte als jobcoach in Brussel en Halle – Vilvoorde waar de uitdaging altijd al een heeft bestaan, de uitdaging om duurzame tewerkstellingskansen te creëren en waarbij “werken aan taal ” hierin een cruciale rol speelt.

In die 30 jaar is onze dienstverlening naar werkzoekenden, werknemers én werkgevers in Vlaanderen & Brussel steeds verder uitgebreid en verankerd in de arbeidsmarkt.

De dag van vandaag bereiken wij jaarlijks zo'n **2500 werkzoekenden én werknemers**.

Dit doen we via:

- Hefbomen aangestuurd vanuit VDAB (ik denk dan aan de openbare aanbestedingen, de begeleiding en bemiddeling van werkzoekenden waar taalcoaching een vast onderdeel van onze begeleidingsmethodiek is geworden, maar vooral ook aan “job- en taalcoaching op de werkvloer”
- Ofwel via de samenwerking met sectorale fondsen
- Of rechtstreeks op vraag van werkgevers zowel uit de profit- als non-profitsector of in opdracht van lokale besturen
- **Op welke manier is die taalondersteuning voor werkzoekenden een echte hefboom naar tewerkstelling?**

Vanuit Vokans geloven wij dat werk een cruciale rol speelt in persoonlijke ontwikkeling en sociale integratie, evenals in economische groei. In onze samenwerking met Travi hebben wij bijvoorbeeld trainingen georganiseerd voor Oekraïners die in een latere fase worden tewerkgesteld als heftruckbestuurder, magazijnier of chauffeur. Deze trainingen moeten zich dan ook richten op de essentiële taal- of communicatievaardigheden die nodig zijn

in de specifieke werkcontext (zoals veiligheidsinstructies begrijpen, gevaar signaleren, basis-opdrachten begrijpen, vragen durven stellen wanneer je iets niet begrijpt, specifieke woordenschat op de werkvloer, communicatie met collega's/leidinggevenden, shiftoverdrachten begrijpen, maar ook praktische zaken zoals hoe meld je je ziek, wat moet je doen al je te laat komt).

Door ons te richten op de specifieke of relevante taal die nodig is in de werkcontext zijn werkzoekenden niet alleen beter voorbereid op de taken die ze zullen moeten uitvoeren, het verhoogt ook hun kans op tewerkstelling. Daarnaast draagt de taalondersteuning bij tot succes op een duurzame tewerkstelling, omdat ze zich sneller zullen kunnen integreren in het team waarin ze terecht komen en productiever zijn vanaf het begin van hun tewerkstelling.

- ***We willen natuurlijk dat er ook een taalondersteuning voor werknemers kan blijven en dat natuurlijk in functie van een duurzame tewerkstelling, welke dingen zie je daar werken?***

Ik zou zeggen verder investeren in taalondersteuning. Ik zie daar significante voordelen zowel voor de werknemer als voor de werkgever (of zijn werkvloer).

Het perspectief van de werknemer: dit betekent dat onze taalondersteuning gericht is op de noden van de werknemer, de specifieke context en taken die moeten uitgevoerd, met wie moet samengewerkt worden. Dat betekent een praktijkgerichte aanpak, liefst met zoveel mogelijk actieve oefenmogelijkheden. We werken ook maximaal “op de werkvloer”, wat betekent dat onze coach vertrekt vanuit de dagelijkse realiteit waarin de werknemer zich bevindt en ons maximaal focussen op de directe toepasbaarheid in de praktijk.

En dat kan je allemaal niet organiseren als je het perspectief van de werkvloer, van de leidinggevende, van de collega's, van de werkgever niet meeneemt in je aanpak of methode. Bij elk coachingstraject op de werkvloer gaan we van bij de start actief aan de slag met het bepalen van de doelstellingen die we voorop moeten stellen, zodat we heel gericht te werk kunnen gaan. Door gezamenlijke doelstellingen te bepalen en ook regelmatig terug te koppelen naar de werkgever, waar nodig bij te sturen, betrekken we de werkvloer en creëren we een draagvlak om een inclusieve en taalvriendelijke werkomgeving te realiseren.

Het bieden van leerkansen aan werknemers draagt bij aan een versterkt zelfvertrouwen, aan hun motivatie en betrokkenheid op het werk én draagt bij tot een positief perspectief op hun werk of verdere loopbaan.

- ***En waarom werkt dat voor een werkvloer?***

Werkgevers die investeren in taalondersteuning zorgen voor een beter functionerende en meer betrokken werkvloer. Door werknemers de tools en ondersteuning te geven om effectiever met elkaar te communiceren verhoog je de productiviteit (er komen minder onbedoelde “misverstanden” voor dan voorheen of de workflows verlopen “soepeler”) en verbeter je de werktevredenheid. Dit draagt bij aan een inclusieve werkcultuur, wat uiteraard op zijn beurt weer bijdraagt aan het aantrekken én behouden van die werkrachten waar iedereen nu naar op zoek is. We zien toch wel dat werknemers die zich begrepen en betrokken voelen op hun werk (én zich ondersteund voelen) geneigd zijn om meer loyaal te blijven aan hun werkgever, hun collega's.

Taalcoaching is één onderdeel van bouwen aan een inclusieve werkvloer.

De 4 domeinen/inclusieve acties die we uitvoeren zijn:

- **Werving, selectie en onboarding** (bv: via de jobmakelaar werkzoekenden aan werkgevers koppelen, zodat mensen de kans krijgen om te starten, vervolgens jobcoaching ivf onboarding)
- **Training en ontwikkeling** (al onze trainingen ivf-competentieversterking, bv. opleidingen rond teamwerking, attitude training, omgaan met diversiteit, ...)
- **Samenwerking en communicatie** (taalondersteuning en opleidingen, zoals 'communicatie met anderstalige collega's)
- **Leiderschap en betrokkenheid** (bv: leiderschapsprogramma's bv voor teamleaders, mentorschap voor mentoren in organisaties, zodat zij hun mentorrol beter kunnen opnemen en nieuwe werknemers goed kunnen begeleiden)

Het is niet alleen belangrijk dat de werknemer Nederlands leert spreken. Het is ook belangrijk dat de werkomgeving (collega's) stappen zet om de communicatie vlotter te doen verlopen. Dit gaat bijvoorbeeld over het aanpassen van het taalgebruik door trager en duidelijker te spreken, minder spreekwoorden te gebruiken, te herhalen, ... Samen denken we ook na of er bepaalde tools kunnen ingezet worden om de communicatie te ondersteunen (bijvoorbeeld posters ophangen, een hulpfiche maken met bepaalde zinnen die ze veel moeten gebruiken, ...).

- ***Wat is jouw mening als we het hebben over een langdurig actieplan binnen de bedrijven?***

In de wereld van vandaag waarbij duurzaamheid en veerkracht voorop staan lijkt het mij belangrijk om “inclusie” en “taalbeleid” meer verankerd te krijgen als evidenties in een personeelsbeleid.

Hierin is leiderschapstraining een belangrijk aspect. De betrokkenheid en het voorbeeldgedrag van directe leidinggeven, zelfs van mentoren op de werkvloer is van groot belang. Een duurzaam HR-beleid betekent investeren in “opleiding” en “ontwikkeling”. Via taalcoaching worden werknemers mogelijkheden geboden om hun taalvaardigheden te verbeteren. Dat is goed, maar verlies de andere groep werknemers en zeker de groep directe leidinggevendenden niet uit het oog: ploegbazen, voormannen, hoofdverpleegkundigen (niet het C-level management).

Aanpak op alle niveaus:

- Werkgevers geeft anderstalige werkzoekenden kansen en zet in op training op de werkvloer.
- Werknemers leren Nederlands op het werk.
- Team krijgt ondersteuning via coaching en training (bv: training over klare taal, over samenwerken als team, over omgaan met diversiteit,)
- Werkgevers krijgen ondersteuning (bv: verbindende communicatie, leiderschapstrajecten, mentorschap installeren in de organisatie)
- Vokans denkt met organisatie na over een plan van aanpak voor heel de organisatie: welke stappen zetten ze best om als organisatie medewerkers aan te trekken en te behouden

Kathleen Heireman is de Managing Director van het Business Language and Communication Centre (BLCC)

- ***Kathleen, jij managet het Business Language and Communication centre, waar zijn jullie gevestigd en werken jullie enkel op Nederlands of hoe moeten we dat zien?***

In principe geven wij alle talen, maar er is een grote focus op Nederlands, Frans, Engels die de belangrijkste talen zijn voor de bedrijfswereld. Duits is onze vierde taal. Nederlands is een sterke groeier de laatste jaren.

BLCC is gevestigd in Kortrijk, maar onze cursisten zitten overal in Europa omdat we grotendeels virtueel werken. We trainen zo'n 6K cursisten per jaar en geven een kleine 3K trainingen per jaar, zowel individueel als in kleine groepjes.

Oekraïense werkzoekenden hebben vaak een grote afstand tot onze arbeidsmarkt, om verschillende redenen en belemmeringen, waaronder beperkte of geen kennis van het Nederlands.

- ***Hoe belangrijk is het dat taal ingezet als middel voor een specifiek doel, in dit geval om een job te vinden?***

Taal is zelden een doel; altijd een middel om iets te bereiken. Hoe specifieker het doel, hoe beter: dan kunnen wij zeer gericht op maat werken én is de cursist ook veel gemotiveerder.

Nederlands blijft een belangrijke communicatietaal binnen de bedrijven, heel veel vacatures vragen Nederlands, dus je vergroot zeker je kansen op de arbeidsmarkt als je Nederlands leert/kent.

Ook de werkomgeving moet een inspanning doen: collega's moeten hun taal en spreekritme aanpassen; men moet ergens de bedrijfswoordenschat durven beperken (er worden bijv. 5 verschillende moeilijke termen gebruikt voor één concept) en ook waakzaam zijn over gebruik van standaardtaal (geen dialecten). Het gaat er ook om geschreven bedrijfscommunicatie taalkundig te vereenvoudigen. We stellen vast dat er op dit vlak nog bijzonder veel missionarisch werk en sensibilisering nodig is bij de bedrijven.

- ***Kan je eens toelichten hoe jullie e-learning modules werken en hoe jullie daar dan bijvoorbeeld ook specifiek conversatieklassen aan koppelen rond het thema solliciteren?***

We werken zeer graag via blended learning, waarbij we e-learning, dus zelfstudie, combineren met sessies met een docent. Belangrijk hierbij is dat de twee componenten inhoudelijk geïntegreerd zijn, bijv. E-learning ter voorbereiding van een sessie of ter herhaling van een sessie. Bijv. tijdens de sessie moet je absoluut focussen op het inoefenen van spreekvaardigheid en op het vergroten van zelfvertrouwen. Ook maatwerk vindt daar zijn plaats. Bijv. voor het thema solliciteren, brachten cursisten hun eigen CV mee, ging het over hun jobs, etc. Dat kan je niet via een e-learning module oplossen. Maar daar kan de cursist wel bepaalde sleutelzinnen en woorden blijven inoefenen, want een taal leren vraagt veel herhaling en vraagt inzet. Ook grammatica proberen we via e-learning te benaderen.

- ***Heb jij zicht op wat er wel en niet werkte in het huidige aanbod van Travi en vooral kan je zeggen waarom niet of wel, vanuit wat je hoort van de cursisten?***

Voor e-learning zien we heel veel individuele verschillen in leertijd. Dat is klassiek. Sommige mensen zijn echt gedreven en bouwen heel wat leertijd op.

Anderen onderschatten dat je bijzonder veel discipline moet hebben om een succesvolle e-leerder te zijn.

Voor de conversatieklassen zagen we dat de moeilijke thuissituatie van de cursisten soms gemaakt heeft dat er veel afwezigheden waren. Voor sommigen was het solliciteren op zich nog te ver weg.

- ***Kathleen, ik heb de indruk dat er soms een bepaalde tegenstrijdigheid is bij het doelpubliek. Men wil mensen aanwerven die al Nederlands kennen, maar de exposure en praktijk die ze op de job zullen hebben is key voor hun leerprogressie. Kan een cursus dat oplossen?***

Cursus is maar een deel van de oplossing. Naast cursus is het belangrijk om voldoende exposure met de taal te hebben, om voldoende praktijk te hebben en ook om te studeren buiten de cursus. Het probleem is dat bedrijven verwachten dat mensen al Nederlands geleerd hebben, maar eigenlijk gaan de mensen pas echt Nederlands gaan leren als ze op the job voldoende praktijk hebben. Als ze in een job zitten, gaat hun motivatie om Nederlands te leren ook echt stijgen én zal het mogelijk zijn om echt de taal van hun job te leren. Dus de beste leeromgeving is net het werk.

Catho Jacobs is Projectleider Taal bij het Agentschap Integratie en Inburgering

- ***Catho, wat is de rol van het Agentschap integratie en Inburgering, de naam zegt het al, maar praktisch wat doen jullie en wat doe jij meer specifiek vanuit de kant van de taal?***

Inburgering:

- Trajectbegeleiding van inburgeraars tijdens hun inburgeringstraject: Nederlands leren, maatschappelijk oriëntatie, traject naar werk, participatietraject.
- Regierol NT2: screening van vraag en aanbod + hiaten zoeken in het aanbod en aanbodverstrekkers aanmanen om nieuw aanbod op te zetten indien nodig

Integratie:

- Ondersteuning lokale besturen en organisaties in het omgaan met de gevolgen van migratie. We werken rond taal, verbinding en participatie. Hoe vlot in gesprek gaan met anderstalige klanten? Welke taalhulpmiddelen zijn er om die gesprekken vlot te doen verlopen?
[communicatiewaaijer.be](https://www.communicatiewaaijer.be)
- Hoe zorg je ervoor dat jouw organisatie inclusief en aantrekkelijk is voor mensen die de taal nog aan het leren zijn? Welke acties kan je als

werkgever nemen om het taalverwervingsproces van anderstalige medewerkers te ondersteunen?

- Sociaal tolken en vertalers: ter beschikking stellen, opleiden en certificaten uitreiken
- Juridische dienstverlening Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht

We hebben ervaring binnen het agentschap rond Oekraïense ontheemden. Het Agentschap Integratie en Inburgering voegde een aantal medewerkers toe aan het VLOT-team - het team dat de lokale besturen ondersteunt bij de organisatie van de opvang van ontheemde Oekraïners. Zo ondersteunden ze onder meer de OCMW's in de activering van ontheemden met een equivalent leefloon:

- Door snelle toeleiding naar de Nederlandse les
- Door mee te werken aan jobbeurzen en info-momenten
- Motiverende groepsgesprekken in het Oekraïens of Russisch waarbij de ontheemden samen nadachten over de voordelen van een job en hoe ze hindernissen op de weg daar naartoe konden wegwerken.
- **Moeten we ook iets doen aan de visie van de werkplekken ten opzichte van wat ze vragen tv-taalkennis bij rekrutering?**

In het werkveld is de taalvereiste Nederlands voor verschillende functies toch wel vaak hoog ingeschaald, vaak op basis van een buikgevoel.

- Krijg inzicht in de taalkennis die effectief nodig is om de functie uit te voeren. Bijvoorbeeld door taalprofielen te gebruiken. Daarbij ga je reële taalsituaties analyseren, en op basis daarvan een inventaris maken van de vereiste, concrete taalvaardigheden voor een functie.
- Stem je rekrutering af op de vereiste taalvaardigheden, en durf je selectieprocedure in vraag te stellen. Beschrijf concreet de vaardigheden in de vacatures, en niet enkel "goede kennis van het Nederlands". Zo kunnen anderstaligen beter inschatten wat er vereist wordt. Komt uit de analyse dat het niveau Nederlands beperkt is? Misschien gebruik je dan beter geen typisch mondeling, Nederlandstalig sollicitatiegesprek, maar laat die persoon bijvoorbeeld **een praktische proef** doen.
- **Ik neem aan dat je ook ervaring hebt met wat er totaal niet gewerkt heeft, kan je daar iets over delen?**

We merken in onze ondersteuning dat de impact vaak beperkt is, als het gaat over losse initiatieven. Bijvoorbeeld wanneer er eenmalig een workshop gegeven wordt over duidelijke taal op de werkvloer, of wanneer er eens eenmalig taalcoaching aangevraagd kan worden. Het kan dan mensen wel inspireren, maar je moet iets verschillende keren aangeboden krijgen voordat er echt gedragsverandering is.

De focus mag niet alleen liggen op de acties die anderstaligen kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld formele lessen volgen), maar moet ook zeker liggen op de acties die Nederlandstalige collega's en de organisatie kunnen uitvoeren. Iedereen kan zijn steentje bijdragen om het taalleerproces van de anderstalige te bevorderen.

- **Hebben jullie vanuit het Agentschap Integratie en Inburgering inzicht in de motivatie van Oekraïense ontheemden om het Nederlands te leren? Leren er veel Oekraïense ontheemden het Nederlands?**

Binnen de herkomstgroep, is er zeker wel interesse om de Nederlandse taal te leren. Als Agentschappen integratie en inburgering voeren wij intakegesprekken, waarbij we hen doorverwijzen naar het gepaste aanbod.

Cijfers voor Vlaanderen en Brussel:

- In 2022: iets meer dan 13 000 gesprekken
- In 2023: bijna 9000

Profielkenmerken

- Zo goed als alle klanten die we zagen uit UKR waren startende taalleerders, zonder voorkennis Nederlands.
- De verhouding tussen CBE-profielen (kortgeschoolden) en CVO-profielen (midden- en hooggeschoolden) verschilt bij de doelgroep UKR als je die vergelijkt met de totale doelgroep anderstaligen die we zien voor intake.

	CVO-profiel	CBE-profiel
Totale doelgroep	84 %	16 %
UKR	93 %	7 %

Alexander Suykens, Centrale coördinator #SamenSterkvoorOekraïne, VDAB

- ***Ik denk dat we allemaal weten wat VDAB doet, jij bent centrale coördinator van #SamenSterkvoorOekraïne, kan je dat nader toelichten?***

#SamenSterkvoorOekraïne is een belangrijk initiatief dat we hebben gelanceerd bij VDAB om de vluchtelingen uit Oekraïne te ondersteunen in hun integratie op de Belgische arbeidsmarkt. Door de plotselinge toestroom van Oekraïense vluchtelingen moesten we snel schakelen om passende begeleiding en ondersteuning te bieden. We hebben bijvoorbeeld Oekraïense en Russischtalige bemiddelaars ingezet die de taalbarrière kunnen overbruggen. Daarnaast hebben we cruciale informatie vertaald naar het Oekraïens en Russisch, zodat deze vluchtelingen meteen toegang hebben tot de benodigde middelen en diensten. Dit helpt hen om sneller deel te nemen aan de arbeidsmarkt en zich veiliger en meer welkom te voelen in hun nieuwe omgeving.

- **Wat is de visie van VDAB rond taal, en hoe flexibel zijn jullie kunnen omspringen met de gebruikte taal in jullie dienstverlening?**

Taal is een competentie, geen drempel. We streven ernaar om alle dienstverlening (van bemiddeling tot opleidingen) zo toegankelijk als mogelijk te maken voor nieuwkomers. Zeker als men in gedachte neemt dat deze groep van anderstaligen nog steeds groeiende is. Bij VDAB is deze de afgelopen jaren van 10% naar 30% van de totale groep klanten gegroeid.

Flexibel met taal omgaan is van immens belang. We hebben dan ook zeer hard gevochten voor een uitzondering door het VTC op de taalwetgeving en die ook verkregen mits aan 4 voorwaarden is voldaan:

- Zowel voor schriftelijke als mondelinge communicatie:
 - ✓ De dienst maakt geen systematisch gebruik van de vreemde taal, maar slechts uitzonderlijk of als overgangsmaatregel.
 - Het gebruik van de vreemde taal dient een bijzonder doel, zoals het informeren van bepaalde doelgroepen over het bestaan van een bepaalde dienstverlening.
- Specifiek bijkomend voor schriftelijke communicatie:
 - ✓ De anderstalige boodschap is ook in het Nederlands geschreven en is slechts een vertaling van de Nederlandse tekst (er wordt dus niet meer of andere informatie gegeven in de vreemde taal dan in het Nederlands). Bovendien wordt op het document vermeld dat de anderstalige tekst een vertaling is.
 - ✓ De anderstalige tekst is bestemd voor een bijzonder doelpubliek. Het gebruik van vreemde talen mag wel geen systematische meertaligheid betekenen.

- ***Ik denk dat #SamenSterkvoorWerk aangeeft dat het echt gaat over samen aan de slaggaan, heb je voorbeelden waar jullie nu concreet mee bezig zijn?***

Alleen kunnen we het niet. We moeten #SamenSterkvoorWerk zijn, met partners zoals TRAVI, VVSG en anderen. Maar ook met jullie als privé bemiddelingsorganisaties (interim) dienen we samen te werken en bijvoorbeeld de werkgevers blijven sensibiliseren als het aankomt op: geef nieuwkomers een kans. Kijk verder dan taal of diploma en kijk naar de match tussen competenties die jij zoekt en de competenties die de werkzoekende nu of binnenkort te bieden heeft.

De voorbeelden van nu zijn:

- Schriftelijke communicatie in het UKR/RUS
- Website waarbij een deel ook standaard vertaald is naar UKR/RUS
- UKR-bemiddelaars die naast Nederlands ook ofwel Oekraïens, Russisch of beide machtig zijn om geen taaldrempel te hebben + onmiddellijk vertrouwen te creëren.
- Code 95: als we merken dat bij een knelpuntberoep de taaldrempel hoger ligt bij een eventuele opleiding richting een job in vergelijking met de job zelf, dan gaan we ervoor bv door een tolk in te zetten.
- Samen met TRAVI en uitzendkantoren bv aantal trajecten bij werkgevers gestart waarbij er in groepen werd gewerkt, bv groepen UKR.
- ***Jullie hebben ook een draaiboek gemaakt rond Ukraine, kan je ons vertellen waarom en wat het exact is?***

Ons draaiboek rond Oekraïne is ontwikkeld om de ervaringen en lessen die we hebben opgedaan tijdens de ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen vast te leggen. Dit document bevat gedetailleerde strategieën en best practices die ons helpen om enerzijds snel en effectief te reageren op toekomstige crisissen, anderzijds om deze lessen te kunnen integreren in de dagelijkse reguliere dienstverlening waar relevant. Het draaiboek omvat onder andere onze aanpak voor taalondersteuning, het inzetten van meertalige bemiddelaars, en het vertalen van cruciale informatie. Het doel is om deze kennis te integreren in onze bredere, reguliere werking en dat we voorbereid zijn op eventuele toekomstige noodsituaties.

- ***Wat zijn jullie toekomstplannen als het gaat over taalvereisten en de flexibiliteit daarrond?***

We blijven verdergaan rond taalvereisten en flexibiliteit daarrond. We zijn momenteel project aan het opstarten rond vertaaltechnologie. Wat kan AI (of anders tools) ons bieden om zaken uit onze dienstverlening automatisch te vertalen of taaltoegankelijker te maken.

