

De eerste stap om te bepalen hoe je communiceert met de hulpvrager, is zijn* **taalniveau goed inschatten**. Dat is niet altijd eenvoudig. Zo kan het op het eerste gezicht 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.

Met behulp van deze vragen kan je een inschatting maken van het taalniveau van de hulpvrager (Van den Muijsenbergh, M, Oosterberg, E. 2017) :

- Wat is uw naam?
- Hoe oud bent u?
- Hebt u kinderen?
- Waar woont u?
- Uit welk land komt u?
- Hebt u werk, wat voor werk doet u?
- Hoe lang bent u al in België?
- Hebt u Nederlandse les gevolgd? Hoelang?
- Wat voor diploma's hebt u in uw eigen land behaald?
- Hebt u andere talen geleerd, bijvoorbeeld Engels?

Als de hulpvrager de eerste zes vragen **niet begrijpt**, kan je ervan uitgaan dat de kennis van het Nederlands zeer beperkt is en overwegen om een **tussenpersoon** in te schakelen.

Als de hulpvrager de vragen **min of meer begrijpt** en zich in eenvoudige woorden kan uitdrukken, dan kan je voor **eenvoudige gesprekken** communiceren **zonder tussenpersoon**. Let wel goed op je taalgebruik, spreek **Duidelijk Nederlands** en leg vakterminologie altijd goed uit.

Als de hulpvrager de vragen **goed begrijpt en vlot kan antwoorden**, dan kan je wellicht ook voor **complexere gesprekken** communiceren **zonder tussenpersoon**. Let wel goed op je taalgebruik, spreek **Duidelijk Nederlands** en leg vakterminologie altijd goed uit.

Tips

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.

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.

Je kan deze vragen ook stellen in een andere **gemeenschappelijke taal** (bijvoorbeeld Frans of Engels) om in te schatten of je het gesprek in die andere taal kan voeren.

Hoe zet je de tips en adviezen die je op deze website leest om in de **praktijk**?

Welke **afspraken** zijn realistisch en haalbaar? En hoe maak je daar een **beleid** van?

Het Huis van het Nederlands Brussel helpt je bij het vastleggen van

het **taalbeleid** van jouw organisatie. **Contacteer ons** voor meer informatie.