



BESLISMODEL: HOE COMMUNICEREN MET MEERTALIGE CLIËNTEN, OUDERS?

WAAROM?

ELKAAR ECHT VERSTAAN EN BEGRIJPEN IS CRUCIAAL VOOR EEN GOEDE DIENSTVERLENING

HOE?

ELKAAR ECHT VERSTAAN EN BEGRIJPEN IS CRUCIAAL VOOR EEN GOEDE DIENSTVERLENING

- HET GESPREK GOED VOORBEREIDEN EN NADENKEN OVER EVENTUELE HULPMIDDELEN IS CRUCIAAL.

HOUD REKENING MET DE CONTEXT, DE GEVOLGEN VAN MISCOMMUNICATIE, DE BOODSCHAP DIE JE WIL BRENGEN, HET TAALNIVEAU VAN CLIËNT...
OPMERKING: TAAL IS MAAR 1 DREMPEL DIE RUIS VEROORZAAKT IN DE COMMUNICATIE. ER ZIJN ANDERE DREMPELS: CULTUUR, RELIGIE, BEELDVORMING...EN STRESS KUNNEN DE COMMUNICATIE OOK IN HET GEDRANG BRENGEN

- BASISHOUDING ALS START:

STRAAL VERTROUWEN UIT, WEES RUSTIG EN GLIMLACH, NEEM DE TIJD. EEN OPEN EERLIJKE BASISHOUDING IS CRUCIAAL
BEVRAAG DE THUISTAAL. GEBRUIK HIERVOOR EVENTUEEL EEN TALENPOSTER OF LAAT EEN WOORD INTIKKEN IN GOOGLE TRANSLATE (CLIENT MOET WEL KUNNEN LEZEN EN SCHRIJVEN)

- GEBRUIK EEN STAPPENPLAN ALS ONDERDEEL VAN EEN TAALBELEID

OPMERKING: DIT STAPPENPLAN DIEN JE VOORAF GOED TE BESPREKEN IN HET TEAM EN IN TE VULLEN ZODAT ZE HULPMIDDELEN KENNEN EN GEPAST KUNNEN INZETTEN

MAAK HET STAPPENPLAN ORGANISATIE-EIGEN.

OPMERKING: ER ZIJN CLIËNTEN DIE NIET KUNNEN LEZEN OF SCHRIJVEN, OF LAGE VAARDIGHEDEN HEBBEN: CHECK GOED. ER BESTAAN TOOLS VOOR.

[HTTPS://WWW.LHV.NL/PRODUCT/TOOLKIT-LAAGGELETTERDHEID/](https://www.lhv.nl/product/toolkit-laaggeletterdheid/)

BRON: COMMUNICATIEWAAIER: [HTTPS://INTEGRATIE-INBURGERING.BE/NL/COMMUNICATIEWAAIER-OM-TAALDREMPELS-IN-HULP-EN-DIENSTVERLENING-TE-VERKLEINEN-0](https://integratie-inburgering.be/nl/communicatiewaaijer-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen-0)
(INFO IVM TAALNIVEAU EN TAALWETGEVING, VELE TOOLS PER SECTOR)

BESLISMODEL



1. IS HET NIVEAU NEDERLANDS VAN JE CLIENT VOLDOENDE VOOR HET GESPREK?

(HOE KEN IK HET TAALNIVEAU? STEL EENVOUDIGE VRAGEN : WAAR, WIE, WAT...ZO KAN JE CHECKEN OF DE CLIENT KAN ANTWOORDEN IN EENVOUDIGE TAAL)

JA

COMMUNICEER IN HET NEDERLANDS

- OPMERKING: COMMUNICEER KISS: KEEP IT SIMPLE AND SHORT
- DOSEER
 - EENVOUDIGE OF TRANSPARANTE WOORDEN GEBRUIKEN
 - VERMIJD FIGUURLIJK TAALGEBRUIK
 - LEG VAKTERMEN GOED UIT
 - GEBRUIK KORTE ZINNEN
 - SPREK DUIDELIJK EN NIET TE SNEL
 - HERHAAL
 - HOUD HET DOEL GOED VOOR OGEN
 - GEEF STRUCTUUR
 - CHECK VOLDOENDE
 - ZORG DAT DE SETTING RUSTIG IS MET PRIVACY
 - VISUALISEER (PLANNETJE, FOTO, PICTOGRAM...)
 - ZET TECHNOLOGIE IN OM TE ONDERSTEUNEN BV EEN FOTO OPZOEKEN OF EEN WOORD VERTALEN
 - GEBRUIK DE TEACH BACKMETHODE:
[HTTPS://WWW.PHAROS.NL/INFOSHEETS/LAAGGELETTERDHEID-EN-BEPERKTE-GEZONDHEIDSVAAARDIGHEDEN-DE-TERUGVRAAGMETHODE/](https://www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/)

OPMERKINGEN ORGANISATIE 

NEE

2. IS ER EEN GEMEENSCHAPPELIJKE TAAL?

HEB JE ZELF HET VEREISTE TAALNIVEAU IN DIE TAAL OF EEN COLLEGA?
HEEFT DE CLIËNT HET TAALNIVEAU OM VERDER TE GAAN?

JA

GA VERDER IN DIE GEMEENSCHAPPELIJKE TAAL



OPMERKINGEN: ZIJN ER COLLEGA'S DIE SOMMIGE TALEN GOED BEHEERSEN?



NEE

3. KAN JE DE THUISTAAL INZETTEN?

KEN JE DE THUISTAAL EN HEEFT CLIENT HET VEREISTE TAALNIVEAU?

HOE BEVRAAG JE DE THUISTAAL? HOE WEETJE OF JE CLIËNT KAN LEZEN EN SCHRIJVEN?

JA

GA VERDER IN DE THUISTAAL EN GEBRUIK DE JUISTE HULPMIDDELEN AFHANKELIJK VAN HET SOORT GESPREK

IS HET EEN EENVOUDIG GESPREK?

HULPMIDDELEN KUNNEN ZIJN:

- VERTAALAPPS
- GELEGENHEIDSTOLKEN (VRIENDEN, BUREN, COLLEGA'S...)

OPMERKING: TEST TECHNOLOGIE VOORAF UIT!

IS HET EEN COMPLEX GESPREK?

SCHAKEL PROFESSIONELE DERDEN IN

- TOLKEN: TER PLAATSE, VIA WEBCAM OF TELEFOON
- INTERCULTUREEL BEMIDDELAARS
- TAALHULPEN

TIP: SCHAKEL GEEN KINDEREN IN OM TE TOLKEN



APPS:

GELEGENHEIDSTOLKEN:

PROFESSIONELEN DERDEN (TOLKEN, TAALHULPEN...)

NEE

ROND HET GESPREK AF EN MAAK EEN NIEUWE AFSpraak. DENK NA HOE JE ZAL VERDER GAAN