

meePRATEN op het werk

Eindmeting taal

Taal in OCMW Halle

12-11-2012

Astrid De Schrijver

Dit project werd mede mogelijk gemaakt dankzij de steun van de Vlaamse Overheid

Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
Opzet en doelstellingen.....	3
Departement woonzorg	5
Aanpak.....	5
Resultaten van de meting.....	7
Departement Welzijn	9
Aanpak.....	9
Resultaten van de bevraging	10
Resultaten van de meting.....	12
Resultaten per team.....	16
Algemene Conclusies.....	20
Bijlage 1 : Cijfergegevens departement Woonzorg.....	22
EMZ.....	22
IMZ.....	26
TMZ.....	27
Bijlage 2: Cijfergegevens departement Welzijn (algemeen)	1

Opzet en doelstellingen

Deze meting kadert in het project 'meePRATEN op het werk'. Het is een belangrijk aspect van het project omdat dankzij deze cijfergegevens gericht kan worden ingezet op taal op de werkvloer. Het project heeft drie jaar gelopen in OCMW Halle, dit is tussen 2009 en 2012.

Omdat departement welzijn een trekkersrol speelde in de uitwerking van dit project werd dit departement reeds verschillende malen onder de loep genomen. Departement woonzorg is pas later betrokken bij het project. Dit verklaart waarom het voor welzijn een eindmeting is, terwijl voor woonzorg dit de eerste nulmeting is. Dit geeft als voordeel voor het departement welzijn dat werd rekening gehouden met verschillende 'pijnpunten' uit vorige metingen. Binnen woonzorg was dit de eerste meting waardoor nog verschillende hiaten aan het licht kunnen komen, waar aan gewerkt moet worden naar volgende meting. Wanneer over beide wordt gesproken, wordt de algemene term 'meting' gebruikt.

Een belangrijke verwezenlijking doorheen het project was de ontwikkeling van de leidraad rond taal op de werkvloer. Dit is een instrument dat gemaakt is voor en door de medewerkers. Aan de hand van een visie werden concrete afspraken gemaakt ter ondersteuning van taal op de werkvloer. Voor welzijn wordt er sterk ingezet op het bieden van een oefenplaats voor de Hallenaren die Nederlands leren. Hiervoor zijn belangrijk:

- het terugschakelen naar het Nederlands na een vertaling
- het doorverwijzen naar de Nederlandse les
- Nederlands spreken met cliënten die reeds een basiskennis hebben.

Voor het departement woonzorg wordt er ook rekening gehouden met de privélevenssfeer van de personen. Onderling (bijvoorbeeld in de cafetaria of in het dienstencentrum) kan er een andere contacttaal worden gehanteerd, maar belangrijk is dat naar de medewerkers toe het Nederlands wordt gehanteerd. De verschillende ontmoetingsplaatsen die het OCMW biedt en de medewerkers die aan huis komen stralen elk mee het imago van het OCMW uit. Dit is een extra dimensie waar rekening mee moet worden gehouden bij het hanteren van de taalleidraad.

Er was nood aan een systematische manier om het aspect taal te onderzoeken binnen beide departementen. Bij vorige metingen binnen het departement welzijn werd duidelijk dat een georganiseerde aanpak noodzakelijk is. Daarom werd dit rapport opgesteld om aan de hand van de vergaarde kennis over taal in het OCMW een volgende meting mogelijk te maken. Om deze cijfers met mekaar te vergelijken moet namelijk net dezelfde methodiek gehanteerd worden. De troef en eveneens de doelstelling van deze meting is namelijk dat binnen enkele jaren een volgende meting kan georganiseerd worden en dat zo de cijfers vergeleken kunnen worden.

De gegevens die we hebben verzameld voor de meting bieden ons een duidelijk zicht op huidige situatie voor elke dienst van OCMW Halle. Dit inzicht is noodzakelijk om komende taalacties op te baseren. Zo kunnen we werkgroepen taal van beide departementen in de toekomst gerichte acties ondernemen.

Gebruikte termen:

In de metingen worden verschillende termen gebruikt die enige uitleg behoeven. Het is noodzakelijk dat iedereen goed begrijpt wat welke term inhoudt, zodat de meting ook accuraat kan gebeuren. Binnen het departement welzijn was het mogelijk om de medewerkers te begeleiden in het invullen van de meting. Binnen het departement woonzorg werden de metingen ingevuld door de medewerkers, zonder veel aandacht voor de termen. Hierdoor liggen er kleine verschillen in de resultaten.

Voor deze meting werden volgende termen uitgewerkt door de projectcoördinator Welzijn en taalcoördinator in verband met de gradaties Nederlands:

- Moedertaal (meest gesproken taal/de taal die eigen is)
- Perfect (tweetalig)
- Goed Nederlands (dit betekent dat er weinig ondersteuning nodig is om een gesprek in het Nederlands te voeren: af en toe iets herhalen, verduidelijken in een andere taal, het grootste deel van het gesprek verloopt in het Nederlands)
- Min of meer (Hier is veel ondersteuning noodzakelijk tijdens het gesprek: veel herhalen, vertalen, een formeel gesprek lukt nog niet volledig – dat kan ook zijn dat de medewerker Nederlands spreekt en de klant antwoordt in het Frans)
- Geen (De persoon kan geen gesprek aanknopen in het Nederlands (dus enkele woordje zoals dag en dank u vallen ook onder deze categorie))

Binnen het departement welzijn kan dus wel een gesprek in het Nederlands verlopen, waarbij die persoon wel nog veel ondersteuning nodig heeft. Dit kan zowel zijn op gebied van gebaren, extra uitleg als het vertalen van een zin.

Binnen het departement woonzorg werd hiervoor de term 'Nederlands/Frans' aangewend. De indicaties rond taalniveau werden uitgebreid met de termen 'basis' en 'zwak' waarbij de klant echt maar een basiskennis van het Nederlands beheerst. Deze werden vervangen door de vooropgestelde termen door de taalcoördinator. Dit om een uniform beeld te krijgen over de departementen heen.

Departement woonzorg

Aanpak

De nulmeting binnen het departement woonzorg heeft als basis de lijsten van september 2012. Deze lijsten van bewoners, gebruikers of klanten zijn opgesteld door de verschillende diensten. Op basis van deze lijsten werd nagegaan welke moedertaal en contacttaal de mensen en medewerkers hanteren.

Het departement woonzorg bestaat uit drie verschillende afdelingen: intramurale zorg (het WZC), extramurale zorg (de thuiszorg) en transmurale zorg (de serviceflats, dienstencentra en ondersteuningswoningen). Elk van deze afdelingen werden apart bekeken voor deze nulmeting omdat de werking en het contact met de Hallenaren onderling toch sterk verschilt. Toch zullen de resultaten van deze meting met mekaar worden vergeleken en in een analyse worden gegoten. Dit is mogelijk omdat de doelgroepen van de verschillende afdelingen grotendeels overlappen. Zo wordt het mogelijk om gelijkaardige trends te onderscheiden en het departement als een geheel te zien. Moest er een dienst of afdeling tussenuit springen, is het zeker de moeite waard om verder te onderzoeken.

Zoals reeds werd aangegeven werden binnen het departement woonzorg andere termen gehanteerd door de medewerkers. Deze werden als volgt gecorrigeerd.

Van de anderstaligen in de thuiszorg is onderstaande tabel een voorbeeld van de correcties. De groene markeringen duiden de originele indicaties aan, de blauwe zijn de wijzigingen naar analogie met de vooropgestelde termen. Enkel het niveau werd gecorrigeerd, omdat de contacttaal hier als vergelijkende factor wordt gehanteerd. Het is daarom interessant om te zien welke taal/talen er worden gehanteerd tijdens de zorgverlening. Om deze nuances niet te verliezen, werd hier de tussencategorie 'Nederlands/Frans' behouden.

Ook bij andere afdelingen (zie: de serviceflats) werd de originele indicatie 'Nederlands/Frans' behouden om geschetste nuances niet verloren te laten gaan.

Voorbeeld van de thuiszorg en gedane aanpassingen:

Moedertaal	Contacttaal coach	CT medewerker	Niveau	Niveau
Frans	Nederlands/Frans	Frans	Basis	Min of meer
Frans	Nederlands	Nederlands	Goed	Goed
Frans	Nederlands/Frans	Nederlands/Frans	Perfect	Perfect
Andere	Nederlands	Nederlands	Goed	Goed
Andere	Nederlands	Nederlands/Frans	Goed	Goed
Frans	Nederlands	Frans	Goed	Goed
Frans	Nederlands	Nederlands	Goed	Goed
Frans	Nederlands/Frans	Frans	Basis	Min of meer
Frans	Frans	Frans	Basis	Geen
Frans	Frans	Frans	Basis	Geen

Frans	Nederlands/Frans	Frans	Basis	Min of meer
Frans	Nederlands/Frans	Nederlands/Frans	Perfect	Perfect

De gegevensverzameling verliep relatief vlot, eens iedereen mee was in het verhaal. Toch werden verschillende fouten gemaakt ivm de gebruikte termen. Opvallend waren enkele typische fouten in de lijsten, wanneer iemand moedertaal Nederlands heeft, is dat niveau 'moedertaal' en niet perfect. Met perfect wordt in deze meting namelijk tweetaligheid bedoeld. Ook werden nieuwe niveaus uitgevonden (zwak, basis, etc). Het is belangrijk dat iedereen dezelfde opvatting deelt i.v.m. de taalniveaus, anders krijgen we opnieuw een vertekend beeld. Dit zal ook naar de toekomst bewaakt moeten worden. Eens deze eerste meting achter de rug is, zal het pad voor een eventueel volgende meting al meer geëffend zijn.

IMZ:

Voor de afdeling intramurale zorg staan de bewoners van het Zonnig Huis centraal. Er werd een lijst opgemaakt van de bewoners per verdieping (Nura, Tanis, Naos) door de administratieve dienst. De coördinator taal heeft eerst de nulmeting toegelicht op het overleg van MMI. Op basis van de lijst van bewoners is werd ten slotte langsgegaan per verdieping en gevraagd aan de medewerkers van die verdieping wat de moedertaal en contacttaal is van de bewoners.

De gegevens die hierdoor werden verkregen werden door de coördinator taal ingevoerd in een werkdocument en geanalyseerd.

EMZ:

Bij de thuiszorg werd gewerkt op basis van een bestaande lijst van klanten. Hierop werd aangeduid welke dienstverlening de klanten hebben aangevraagd, wat hun moedertaal is, wat de contacttaal is met de coach en de contacttaal met de medewerker. Ook hier werd de nulmeting georganiseerd na een toelichting op een overleg met de coaches (enkel Evelien Van Londersele was aanwezig). De ingevulde lijst werd grondig nagekeken en gecontroleerd.

TMZ:

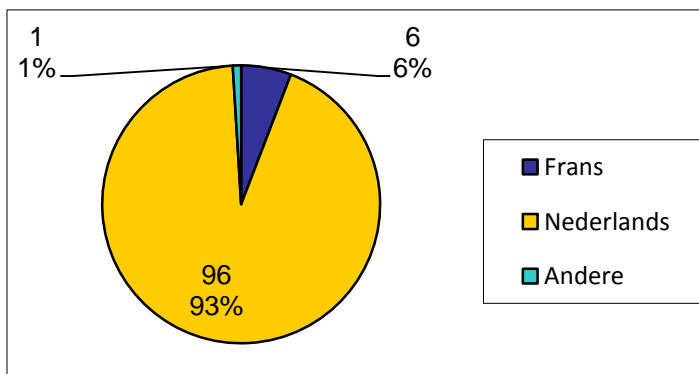
Ook hier werden de lijsten van de dienst gebruikt en aangevuld. Toch moet hier de opmerking gemaakt worden dat de lijsten van de dienst centra niet volledig up-to-date waren. Wanneer deze worden opgeschoond, zal een accurater beeld kunnen gegeven worden van de situatie.

Resultaten van de meting

Algemeen gezien kunnen we zeker een tendens van Nederlands waarnemen. Dit hangt zeker ook samen met de doelgroep van het departement. Het departement spreekt voornamelijk senioren aan, deze zijn grotendeels Nederlandstalig in Halle. In de dienstencentra valt op dat deze personen dikwijls ook tweetalig zijn, onder andere door het volgen van Franstalig onderwijs. Maar ook in de thuiszorg zien we senioren die tweetalig zijn. Het is hier belangrijk dat een duidelijke keuze wordt gemaakt door het personeel om Nederlands te spreken.

IMZ

Wanneer we onderstaand grafiek bekijk valt meteen op dat in het Zonnig Huis zeer veel Nederlandstalige bewoners telt. Dit heeft ook een grote invloed op de werking. er wordt bijna overal Nederlands gesproken. Het blijft wel belangrijk dat het personeel onderling ook Nederlands spreekt. Wanneer we verder kijken naar de contacttaal tussen personeel en bewoners zien we dat er met 97% van de bewoners Nederlands gesproken wordt, dit wil zeggen, met drie bewoners wordt een andere contacttaal gehanteerd. Een persoon werd aangeduid als Nederlands 'met veel ondersteuning'. Deze ondersteuning kan echter ook van niet-talige aard zijn, zeker bij senioren of personen die moeilijkheden hebben met spreken. De drie anderstalige wonen op het eerste verdiep en vallen onder de uitzonderingsmaatregel voor dementie.



Figuur 1: Moedertaal bewoners Zonnig Huis

TMZ

Ook bij de bewoners van de serviceflats en de ondersteuningswoningen zien we eenzelfde trend: de meerderheid is Nederlandstalig. Maar ook met de anderstaligen wordt heel dikwijls Nederlands gesproken.

In de dienstencentra en in de serviceflats Ten Hove wordt met iedereen Nederlands gesproken. In de OSW wordt een van de 2 anderstaligen in het Nederlands, de andere in het Frans aangesproken. Bij de serviceflats VKB valt op dat er drie personen onder andere in het Frans worden aangesproken, terwijl er maar een iemand anderstalig is. Dit moet vermeden worden.

Moedertaal	Nederlands	Frans	Andere
Van Koekenbeek	42	1	0
Ten Hove	17	0	0
Ondersteuningswoningen	20	0	2
DC De Pasja	182	1	0
DC De Lemoon	365	4	0

EMZ

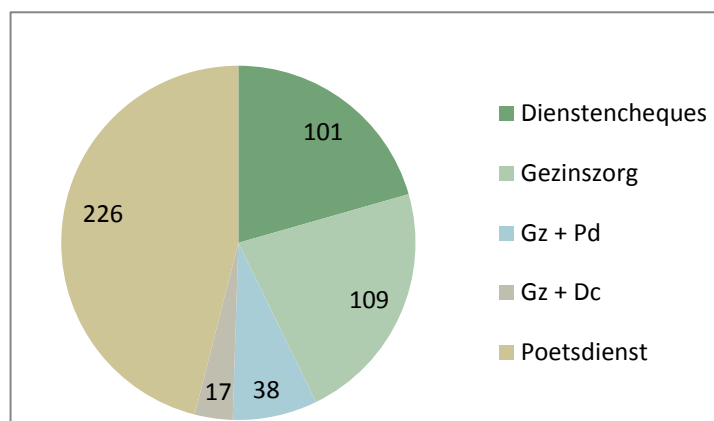
Op een heel diverse groep is wederom diezelfde trend van Nederlands op te merken. De klanten werden per dienstverlening berekend omdat we hier talige trends zouden kunnen ontdekken (bijvoorbeeld; meer anderstaligen bij de poetsdienst dan bij gezinszorg).

Zoals te zien op de grafiek rechts zit het grote deel van de klanten bij de poetsdienst, gevolgd door de gezinszorg.

Toch bleven duidelijke trends uit. Van alle 491 waren er 12 anderstaligen bij. Deze zijn mooi verspreid over de verschillende dienstverleningen. In de tabel onder staan de details van de anderstalige personen.

Hierbij moet worden opgemerkt dat er een verschil te zien is in de contacttaal van de basisedwerkers en de coaches. 489 klanten worden door de coaches grotendeels in het Nederlands te woord gestaan tov 485 door de basisedwerkers. Dit is geen groot verschil, maar op de 12 anderstaligen worden 6 klanten consequent in het Frans aangesproken door de medewerkers, tov 2 door de coaches.

Figuur 2: Verdeling klanten thuiszorg over verschillende diensten



Departement Welzijn

Aanpak

Voor deze meting werden er twee methodes gehanteerd: enerzijds een bevraging met open en gesloten vragen over de subjectieve bevinding van de maatschappelijk werker betreffende taal binnen het OCMW, anderzijds werd er gewerkt met objectieve gegevens waarbij vertrokken werd vanuit een cliëntenlijst.

Beide bevragingen werden individueel en onder begeleiding van de projectmedewerker welzijn of de taalcoördinator voltrokken om de subjectieve invulling, voornamelijk in het tweede gedeelte tot een minimum, te beperken.

Voor de samenstelling van de cliëntenlijst werd er vertrokken van het aantal lopende dossier per maatschappelijk werker. Deze lijst (op basis van de sociale nummering) werd getrokken in mei 2012 door het team administratie.

Per maatschappelijk werker werd een lijst opgesteld, via de filter 'in behandeling bij'. Tijdens het overlopen van de lijsten gaven maatschappelijk werkers aan of een dossier 'nog steeds lopend is', 'gesloten is' of dat de persoon in kwestie 'niet gekend is' door de maatschappelijk werker. Enkel de dossiers die lopend zijn, in mei, werden behouden voor de verdere bevraging.

Aangezien er gewerkt wordt met een lijst getrokken in mei wordt er een momentopname gemaakt. Doorheen het jaar zullen de cijfers steeds fluctueren.

Bovendien werkt men tijdens de bevraging retrospectief. Dit kan een invloed hebben op de antwoorden die de maatschappelijk werkers geven aangezien de effectieve bevraging vaak plaats vond in de periode april tot augustus. Dit kan de uiteindelijke cijfers beïnvloeden aangezien de situatie gewijzigd kan zijn in de periode tussen de momentopname (cliëntenlijst mei) en de effectieve bevraging.

Resultaten van de bevraging

De meting bestond uit een subjectieve peiling (bevraging) en een objectieve peiling (meting per dossier). De subjectieve peiling bestond uit een bevraging naar de beleving van maatschappelijk werkers betreffende taal binnen het OCMW.

Uit de bevraging bleek dat alle maatschappelijk werkers de taalvisie kennen. Wanneer er werd gepolst naar de betekenis van de visie voor hen worden volgende redenen aangehaald (in volgorde van belangrijkheid):

- Zo lang mogelijk Nederlands praten
- Het praten van Nederlands bij de cliënt stimuleren
- Beginnen en eindigen van een gesprek in het Nederlands
- Belang van taal (Nederlands) aanwijzen
- Taal aanwezig houden in de hulpverlening
- Taalgebruik aanpassen

Toch zijn er een aantal zaken die het de maatschappelijk werkers moeilijk maken om Nederlands te spreken tijdens de hulpverlening. Men geeft aan omwille van tijdsgebrek een andere contacttaal te hanteren. Daarnaast schakelt men eveneens over naar een andere contacttaal als de cliënt de boodschap niet begrijpt, het gesprek over een gevoelig/moeilijk thema gaat en indien er specifieke woordenschat gebruikt moet worden.

Op de vraag ‘Wat zou er nog moeten veranderen opdat je meer aandacht hebt voor taal met je cliënt?’ geven maatschappelijk werkers eerst en vooral aan meer tijd nodig te hebben. Daarnaast is een gedragsverandering van zichzelf (eigen routine doorbreken, blijvende aandacht, allemaal dezelfde boodschap geven en volhouden) een aandachtspunt.

De maatschappelijk werkers geven aan gemiddeld 40% in een andere taal aangesproken te worden. Men geeft aan dat gesprekken met anderstaligen vaak moeizaam verlopen. Deze gesprekken vragen veel ondersteuning (herhalen, gebaren, soms overschakelen, verfranste woorden gebruiken, ea).

Op de vraag ‘Houd je tijdens gesprekken langer vol om Nederlands te spreken dan vroeger?’ reageren de maatschappelijk werkers verdeeld:

Ja	7
In de meeste gevallen	5
In sommige gevallen	7
Neen	3
Ik vergeet dit steeds weer eens ik aan het werk ben	2

Volgens de bevraging hebben de maatschappelijk werkers zelf geen nood aan coaching of voorlichting door een taalcoach. Toch wordt het belang van een taalcoach aangegeven door de jobcoachen voor begeleiding van artikel 60.

Thema's die zeker verder uitgewerkt moeten worden volgens de maatschappelijk werkers op vlak van taal zijn zeer divers, een olijsting:

Het belang van Taal benadrukken (ook naar externen)
Huisvesting
Schriftelijk taalgebruik
Tips voor taal verderzetten
Pictogrammen
Voortraject
Lessen Nederlands op maat van de cliënt
Opvolgen en doorverwijzen van Nederlandse les
Art 60
Herinnering intern voor maatschappelijk werkers
Begrippen rond budgetteren
Niet te snel overschakelen
Het onthaal
Tips om terug te schakelen

In het algemeen geeft men aan vooral belang te hechten aan acties en thema's die aansluiten bij de doelgroep van het OCMW in de ruime zin.

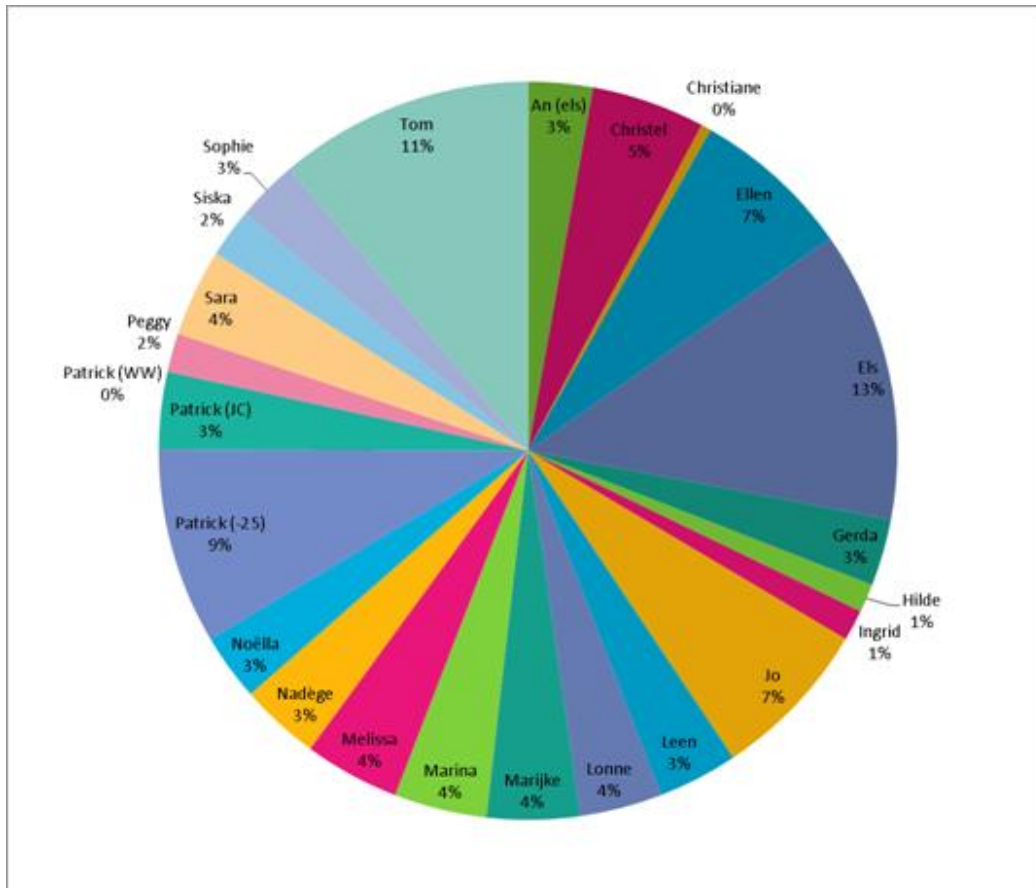
Onder de maatschappelijk werkers worden verschillende acties aangehaald die hun nut bewezen hebben. Vooral de fotocampagne 'Spreek maar Nederlands', het kerstfeest, cartoons tips voor taal, de kalender en de wablieft training worden beschreven als nuttige taalactie.

Uit de bevraging blijkt dat verder ondersteuning op vlak van taal nodig is. In de eerste plaats door het verder motiveren en stimuleren van cliënten om Nederlands te spreken tijdens de hulpverlening.

Tijd & ruimte geven om te oefenen en het feliciteren van cliënten met hun vorderingen blijkt hierbij noodzakelijk. Maar ook door het doorverwijzen naar Nederlandse lessen, een praatcafé organiseren, doorsturen naar café Combinne en zelf initiatief nemen om Nederlands te praten behoren tot de aangegeven mogelijkheden om cliënten verder te ondersteunen.

Resultaten van de meting

Elke maatschappelijk werker en jobcoach werd bevroegd in kader van deze eindmeting. In totaal werden 24 medewerkers van het departement welzijn bevroegd, dit zijn alle maatschappelijk werkers (figuur1). Afhankelijk van het percentage lopende dossiers per medewerker heeft elkeen een eigen inbreng/gewicht binnen de uiteindelijke cijfergegevens. Opvallend is dat Els Van De Eynde (13%), Tom Bert (11%) en Patrick De Bie (9%) een hoog aantal dossiers beheren. Bijgevolg wegen hun resultaten zwaarder door op hen eindresultaat.

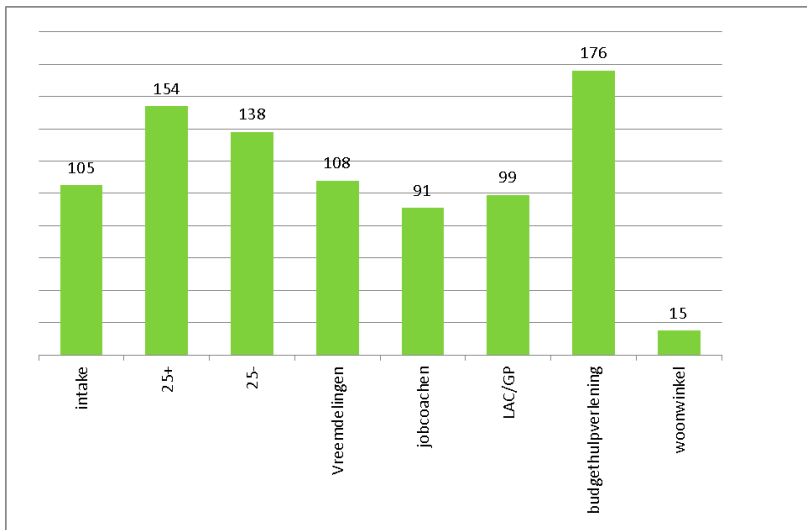


Figuur 3: Aantal geregistreerde dossiers per maatschappelijk werker

In het totaal werden 886 lopende dossiers geregistreerd. Het is belangrijk op te merken dat bepaalde dossier twee maal voorkomen aangezien bepaalde cliënten zowel in begeleiding zijn bij een maatschappelijk werker alsook bij een jobcoach.

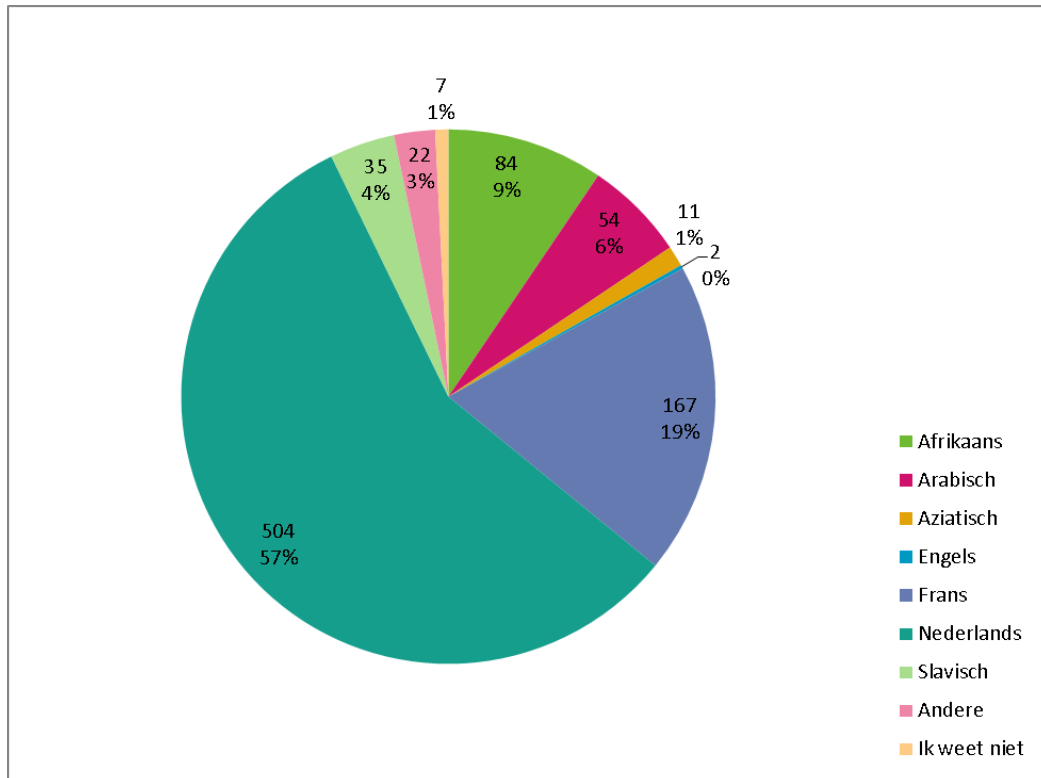
Wanneer we het aantal lopende dossiers, opgenomen in deze meting per team bekijken (figuur 2) kunnen vaststellen dat het aantal geregistreerde dossiers het grootst is voor team budgethulpverlening (176). Bijgevolg wegen resultaten zwaarder door in de eindmeting. Het omgekeerde geldt voor de geregistreerde deze dossiers van de woonwinkel. Hier werden slechts 15 dossiers opgenomen in de meting.

Figuur 4: Aantal geregistreerde dossiers per team



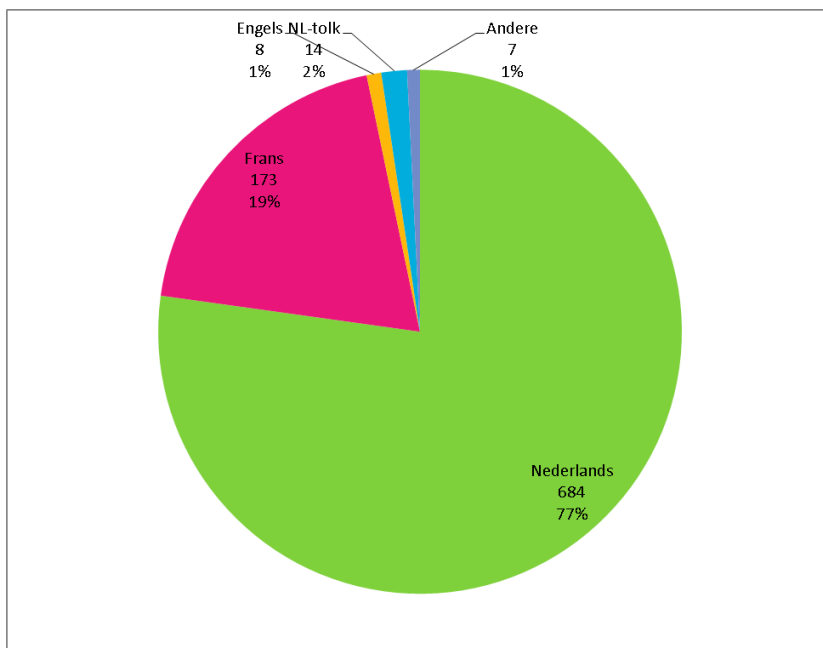
Vooraleer de resultaten per team te bekijken wordt er ingegaan op de algemene resultaten voor het gehele departement welzijn.

Zoals eerder gesteld bevat de volledige telling 886 geregistreerde dossiers. 57% van deze cliënten hebben de Nederlandse taal als moedertaal. Daarnaast zijn er heel wat Franstaligen (19%), Afrikaanse (9%) en Arabische (6%) cliënten.



Figuur 5: Moedertaal van de cliënt

Tijdens de bevraging werd eveneens ingegaan op de contacttaal van de cliënt. Hiermee wordt de taal bedoeld die voornamelijk gesproken wordt tijdens hulpverleningsgesprekken. 77% van de geregistreerde cliënten hanteert het Nederlands als contacttaal tijdens hulpverleningsgesprekken. Dit komt overeen met 684 cliënten. Wanneer we dit vergelijken met de resultaten uit de subjectieve bevraging kan men opmerken dat het aanvoelen van de maatschappelijk werkers overeenkomt met de realiteit. In de (subjectieve) bevraging geven maatschappelijk werkers aan dat men, bij inschatting, gemiddeld in 40% van de gevallen in een andere taal aangesproken te worden. Wanneer we bovenstaande grafiek bekijken kunnen we stellen dat het aanvoelen overeenkomt met 43% cliënten die een ander moedertaal (dan het Nederlands hebben).



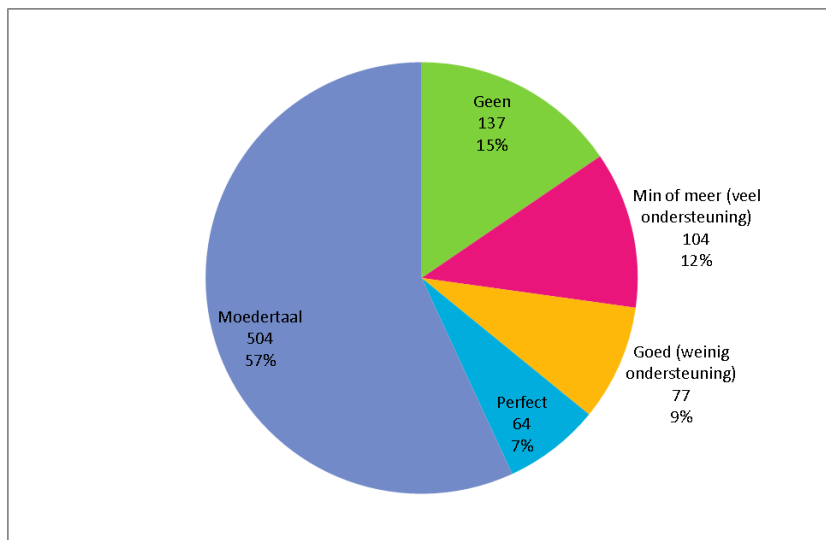
Figuur 6: Contacttaal van de cliënt

Wanneer men dit vergelijkt met de vorige figuur kan men concluderen dat 180 cliënten Nederlands hanteren tijdens de hulpverleningsgesprekken nochtans is het Nederlands niet hun moedertaal.

Toch merken we op dat een groot deel Frans (19%) gebruikt in het contact met hun maatschappelijk werker. Men kan veronderstellen dat dit samenhangt met de taal die de maatschappelijk werkers machtig zijn en bijgevolg ook kunnen gebruiken tijdens de gesprekken. In mindere mate wordt Engels (1%) of een andere taal (1%) gehanteerd.

In 2% van de gevallen wordt er gewerkt met een tolk (familie, externe,... die vertaalt) tijdens de hulpverleningsgesprekken.

Uit de meting blijkt dat er in 77% van de gevallen Nederlands wordt gesproken in de hulpverlening. Om een beter zicht te krijgen op het niveau van dit Nederlands werd er een onderscheid gemaakt tussen cliënten die Nederlandstalig zijn/moedertaal (57%), het Nederlands perfect beheersen/tweetalig (7%), het Nederlands niet machtig zijn (15%), Nederlands kunnen spreken met weinig ondersteuning (9%) of met veel ondersteuning (12%).

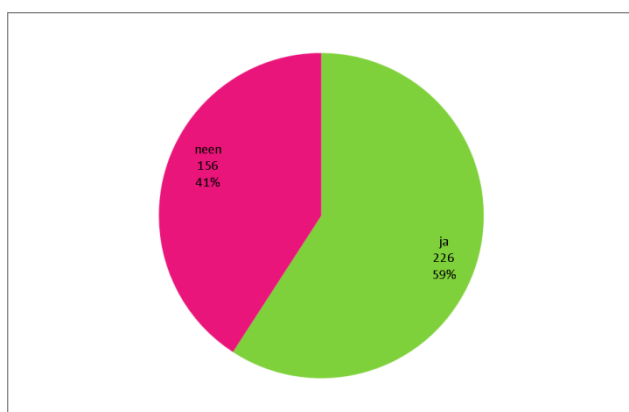


Figuur 7: Niveau van het Nederlands

Indien we enkel de anderstalige cliënten in beschouwing nemen kunnen we stellen dat in 59% het Nederlands voortdurend wordt gehanteerd tijdens de hulpverleningsgesprekken. Hiermee wordt bedoeld dat, indien er een andere taal gebruikt wordt tijdens het gesprek, er nadien opnieuw teruggeschakeld wordt naar het Nederlands.

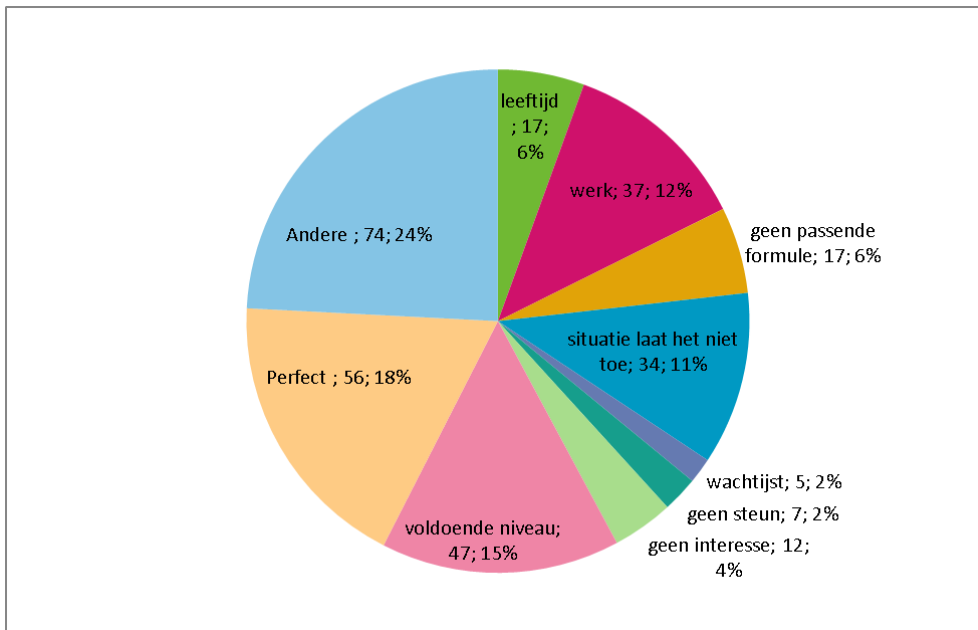
Verschillende oorzaken maken dat er af en toe overgeschakeld wordt naar een andere taal, bijvoorbeeld: checken of de cliënt de boodschap begrepen heeft, de cliënt verstaat een bepaald woord niet in het Nederlands, enzovoort.

Toch blijkt uit onderstaande figuur dat er in 41% van de gevallen niet teruggeschakeld wordt naar het Nederlands wanneer er een andere contacttaal wordt gehanteerd.



Figuur 8: Terugschakelen naar het Nederlands

Een belangrijk aspect bij het stimuleren en motiveren van anderstaligen om Nederlands te spreken is de doorverwijzing naar de Nederlandse les. Bepaalde cliënten worden verplicht om lessen te volgen (cfr Activeringsvisie). 80% van de anderstaligen volgt geen lessen, 16% hiervan beheerst het Nederlands perfect en wordt beschouwd als tweetalig (cfr Niveau van het Nederlands).



Figuur 8: Redenen om niet door te verwijzen naar Nederlandse les

Bij een verder bevraging omtrent de redenen om niet door te verwijzen naar de Nederlandse les worden volgende zaken aangehaald:

- Nederlands wordt perfect beheerst – 18 %
- Nederlands wordt voldoende beheerst – 15%
- Omwille van tewerkstelling of opleiding – 12%
- De situatie laat het niet toe (psychosociale redenen) – 11%
- De leeftijd van de cliënt – 6%
- Er is geen passende formule (specifieke noden, beperktheid van de cliënt) – 6%
- De cliënt is niet geïnteresseerd – 4%
- De cliënt ontvangt geen of niet langer steun waardoor het volgen van lessen niet (langer) verplicht is – 2%
- De cliënt kan niet onmiddellijk instromen en komt op een wachtlijst terecht – 2%

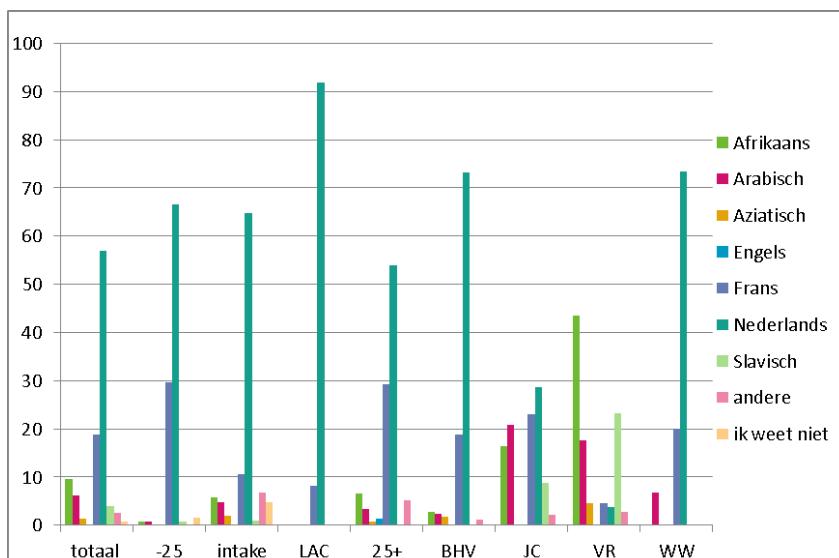
Daarnaast wordt er in 24% de reden ‘andere’ aangehaald. Hierbij is het niet duidelijk waarom de cliënt niet wordt doorverwezen naar de het volwassenonderwijs.

Resultaten per team

Er zijn belangrijke verschillen op te merken tussen de teams van het departement welzijn.

Om een vergelijking per team te kunnen maken wordt er bij onderstaande cijfers vertrokken van procentuele gegevens.

Figuur 9: Moedertaal per team (%)

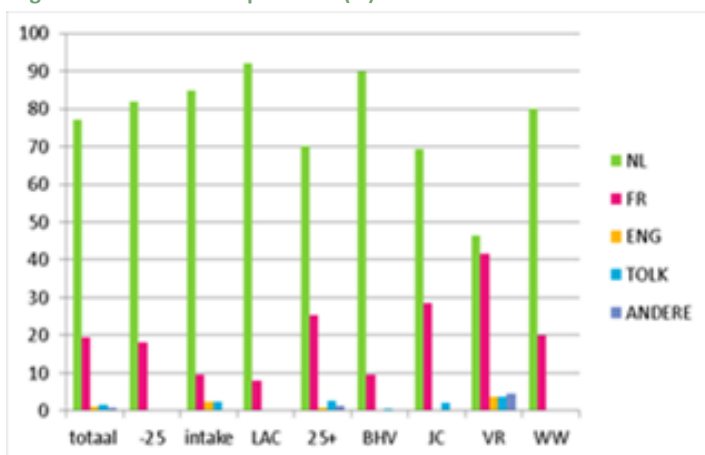


Bij een vergelijk tussen de teams valt het op dat de het cliënteel bij de meeste teams voor 50% (of meer) Nederlandstalig (moedertaal) is. De meeste teams scoren hiermee hoger dan het algemeen percentage dat 66% bedraagt. Bij de teams BHV, de woonwinkel en LAC/geplaatste personen worden cijfers genoteerd boven 70%.

Enkel voor het team Vreemdelingen (3.7%) en JC (28.57%) ligt dit cijfer opvallend lager. Dit is een opvallende vaststelling aangezien het aangeeft dat anderstaligen moeilijker te activeren zijn op de arbeidsmarkt, men blijft langer in begeleiding bij een jobcoach.

Wanneer we de groepen anderstaligen bekijken is de groep van Franstalige cliënten binnen elk team vertegenwoordigd (tussen 4.63% en 29.71%). Naar logisch verband met de kenmerken van het cliënteel van het team vluchtelingen worden er hier hogere percentages anderstaligen genoteerd. Enkel binnen het team jobcoaching kunnen we deze trend eveneens herkennen. Bij de overige teams ligt het percentage Franstaligen (moedertaal) lager dan 10%.

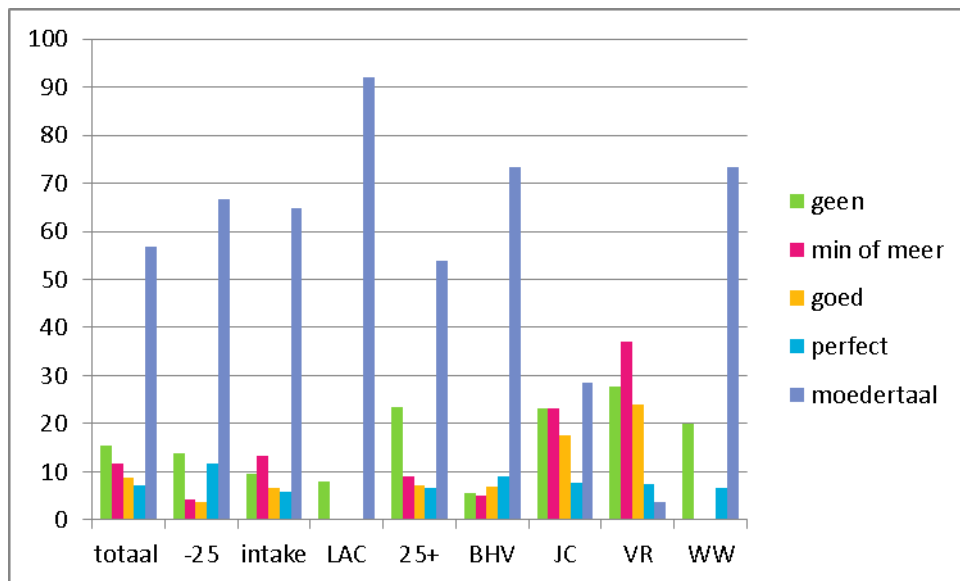
Figuur 101: contacttaal per team (%)



De contacttaal binnen de teams is voornamelijk Nederlands (meeste team 70% of meer). Toch wordt ook Frans vaak gebruikt als contacttaal tijdens hulpverleningsgesprekken, voornamelijk bij team vreemdelingen (41%), jobcoachen (28%) en team 25+ (25%).

Binnen de meeste teams wordt er af en toe gebruik gemaakt van een tolk. Enkel bij team -25, de woonwinkel en LAC/geplaatste personen werden er geen cliënten geregistreerd waarbij een tolk gebruikt wordt tijdens de hulpverleningsgesprekken.

Wanneer we verder inzoomen op het niveau Nederlands krijgen we het volgende beeld:

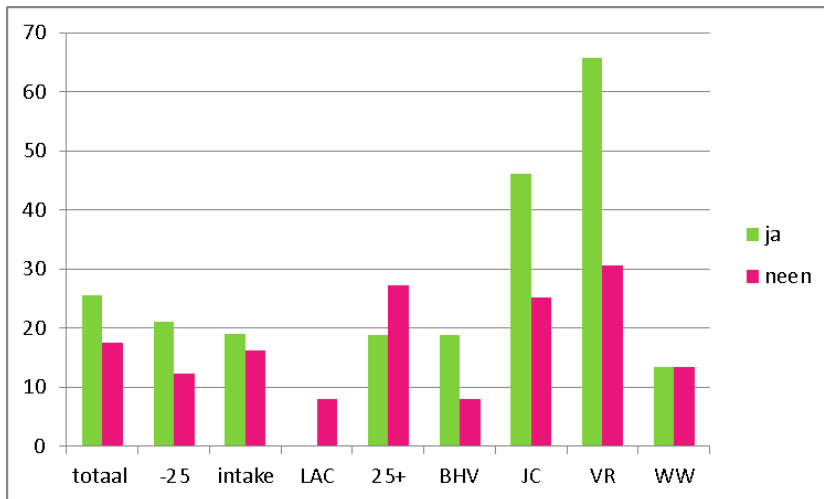


Figuur 12: Niveau Nederlands per team (%)

De meerderheid heeft het Nederlands als moedertaal. In het totaal percentage komen we op 56%. Opnieuw valt op dat bij het team vreemdelingen (3.7%) en jobcoaching (28%) het percentage mensen met de moedertaal Nederlands opvallend lager ligt dan binnen andere teams. Ook binnen deze teams ligt het aantal cliënten die het Nederlands ‘goed’ of ‘min of meer’ beheersen hoger dan de overige teams. Vooral binnen het team vreemdelingen (bijna 40%) wordt er Nederlands gesproken waarbij veel ondersteuning gevraagd wordt door de maatschappelijk werker.

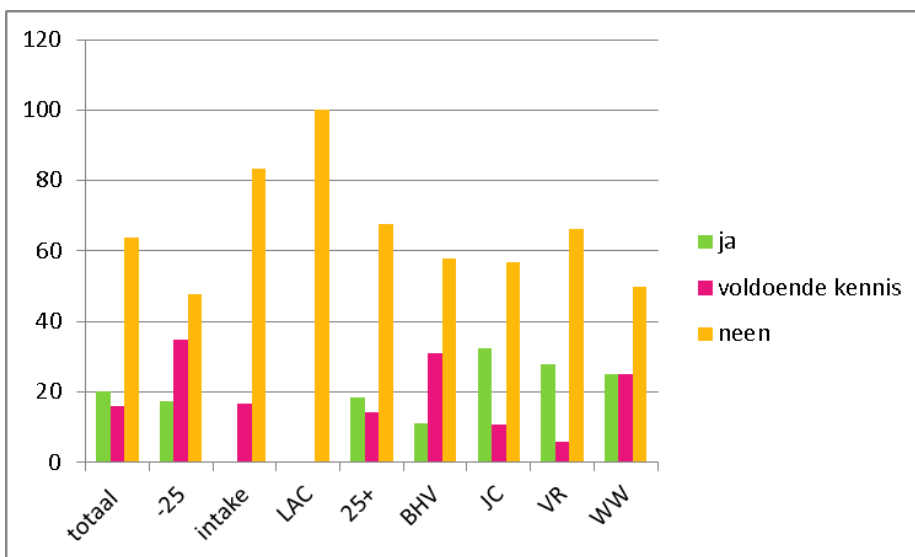
Indien we kijken naar anderstaligen die het Nederlands zeer beperkt (enkele woorden) of niet machtig zijn merken we opnieuw hoge cijfers bij team vreemdelingen (27%), jobcoachen (23%) en team -25 (23%).

Tijdens de registratie is opgevallen dat maatschappelijk werkers soms niet dezelfde inschatting maken als een jobcoach op vlak van taalniveau. Meestal gaat het hierbij om een verschil van 1 niveau. In twee gevallen wordt aangegeven dat de persoon geen Nederlands spreekt terwijl het andere team toch Nederlands kan spreken op een ‘goed’ niveau.



Figuur 1412: Terugschakelen naar het NL

Bovenstaande grafiek geeft weer in welke mate er na het spreken van een andere taal opnieuw Nederlands gesproken wordt met de cliënt. De Nederlandstaligen zijn niet opgenomen in deze grafiek aangezien er geen sprake is van het gebruik van een andere taal tijdens de gesprekken. De meeste maatschappelijk werkers geven aan na het gebruik van een andere contacttaal (Frans, Engels, ea) in de meeste gevallen opnieuw Nederlands te spreken met hun cliënt. Enkel binnen het team 25+ en LAC/geplaatste personen blijft de andere contacttaal behouden tijdens het gesprek. Het niet opnieuw overschakelen naar het Nederlands is in sterke mate gecorreleerd met het niveau Nederlands van de betrokken cliënt.



Figuur 135: Doorverwijzing NL-les

Tot slot kan men uit bovenstaand grafiek afleiden dat voornamelijk het team jobcoachen (32%) en het team vreemdelingen (27%) anderstaligen doorverwijzen naar Nederlandse lessen. Vanuit de woonwinkel gebeurt dit ook, maar omwille van het laag aantal geregistreerde dossiers (4 anderstaligen) geeft dit mogelijk een vertekend beeld. De redenen die worden aangegeven om niet door te verwijzen zijn zeer divers. Hieromtrent is geen lijn te trekken tussen de teams.

Algemene Conclusies

Deze concrete cijfers geven een zo objectief mogelijk zicht op de situatie in het OCMW van Halle. Positief hieraan is dat we subjectieve gevoelens kunnen tegengaan. De werkgroepen en stuurgroep taal kunnen via deze meting hun acties afstemmen op specifieke doelgroepen of bestaande problematieken op vlak van taal binnen het OCMW. Dit zonder zich te laten beïnvloeden door subjectieve ideeën.

Om trends tijdig op te merken en hierop in te spelen, of om een subjectief aanvoelen te toetsen kan het interessant zijn om deze meting binnen enkele jaren opnieuw uit te voeren. Op deze manier kan men inspelen op mogelijke veranderingen op vlak van taal binnen het OCMW en kan men een trend tijdig opmerken of een subjectief aanvoelen registreren.

Indien alle medewerkers actief bewust rond taal op het werk blijven zou een zelfde trend moeten kunnen worden vastgesteld. Hier zou van in het begin voldoende aandacht moeten geschonken worden aan de vooropgestelde termen. De aanpak van welzijn kan hier inspirerend zijn: samenzitten met de coach en de klanten overlopen. Ook naar de basised medewerkers kan hier een gerichte actie worden ondernomen om de gegevens zo waarheidsgetrouw mogelijk te houden.

De uitwerking van de taalleidraad heeft de inzet voor taal versterkt en biedt de nodige houvast voor medewerkers. Blijvende inzet is echter nodig, dit wijzen de cijfers uit, maar wordt ook aangegeven door de maatschappelijk werkers. Verdere inspanningen om medewerkers te motiveren en te stimuleren tot het spreken van Nederlands zijn echter noodzakelijk.

Acties die de medewerkers de nodige handvaten kunnen bieden in het contact met 'de Hallenaar' zijn vereist om de aandacht en het belang van taal binnen het OCMW te behouden.

Het departement woonzorg is op gebied van taal momenteel goed bezig; zowel dankzij het huidige klantenbestand als de eigen inbreng van medewerkers. Er is veel gebeurd rond taal op de werkvloer dit voorbije jaar en dat is ook te zien aan de resultaten. Dit mag echter geen reden zijn om de aandacht voor taal te laten varen. Nu is het net de moment om net actief met taal op de werkvloer bezig te zijn. Het is positief dat we van "in het begin"¹ een duidelijke leidraad hebben en deze gegevens als referentie hebben voor komende jaren.

Het departement welzijn heeft op het gebied van taal heel wat inspanningen geleverd de afgelopen jaren; onder andere de verschillende acties en de werkgroep taal zijn hiervan voorbeelden. Het belang van aandacht voor taal wordt door het departement gedragen. Uit de cijfers blijkt dat het cliëntenbestand in belangrijke mate bestaat uit anderstaligen (40%), die het Nederlands al dan niet (of beperkt) machtig zijn. Inspanningen van de medewerkers maken dat anderstaligen hun Nederlands, binnen hun eigen mogelijkheden, kunnen oefenen in het OCMW.

Dit is een belangrijke vaststelling, ook voor het departement woonzorg. Deze anderstaligen zullen later mogelijk doorstromen naar het departement woonzorg, bijvoorbeeld als bewoner van een serviceflat of als bezoeker van het dienstencentrum. Het is met andere woorden belangrijk om deze personen het belang van het Nederlands in Halle duidelijk mee te geven, zowel voor nu als voor later.

¹ Met deze verwoording wordt bedoeld dat het project taal in het departement nog in de beginfase zit.

Daarom blijft het belangrijk in te spelen op de bewustmaking van de medewerkers. Zij vormen een cruciale schakel in de 'taalketting' in het departement. Maatschappelijk werkers geven zelf een aantal thema's (voornamelijk naar de doelgroep toe) aan waarrond verder gewerkt kan worden binnen het departement.

Het is een taak van het gehele OCMW om dit actief aan te moedigen en deze tendens in stand te houden. Het OCMW vormt een ketting doorheen de gehele gemeente, van de sociale dienst als oefenplaats, tot de werkvloer als leerschool en uiteindelijk het dienstencentrum als sociale ontmoetingsplaats of als aanbieder van een nieuwe thuis. Dit maakt deze organisatie tot een belangrijke schakel in het taalbewustzijn van de gemeente.

Het is belangrijk te weten dat de gedane inspanningen een groot effect kunnen hebben en veel kunnen opbrengen voor de gemeente, gemeenschapszin en het OCMW als instelling. Deze nulmeting is een goede start, het is belangrijk dat er nu een even sterk vervolg op komt.

Het voortbestaan van de werkgroepen taal is daarvoor essentieel. OCMW Halle is vandaag op het goede spoor. Aan de hand van dit rapport hebben de werkgroepen nu de taak om gerichte acties uit te werken op de werkvloer. Dit vervolgt raject is essentieel voor het welslagen van het taalbeleid in OCMW Halle.

Bijlage 1 : Cijfergegevens departement Woonzorg

EMZ

Dienstverlening	
Dienstencheques	101
Gezinszorg	109
Gz + Pd	38
Gz + Dc	17
Poetsdienst	226

Moedertaal	
Nederlands	479
Frans	10
Andere	2

Contacttaal Coach	
Nederlands	484
Frans	2
Nederlands/Frans	5
Andere	0

Contacttaal Medewerker	
Nederlands	482
Frans	6
Nederlands/Frans	3
Andere	0

Niveau Nederlands	
Moedertaal	479
Perfect	2
Goed	5
Min of meer	3
Geen	2
Basis	0

IMZ

Moedertaal

Frans	6
Nederlands	96
Andere	1

Contacttaal

Nederlands	100
Frans	3
Andere	0

Niveau Nederlands

Geen	3
Min of meer (veel ondersteuning)	1
Goed (weinig ondersteuning)	1
Perfect	1
Moedertaal	97

Verdieping

1ste verdiep	45
2de verdiep	24
3de verdiep	34

TMZ

Van Koekenbeek

Moedertaal

Nederlands	42
Frans	1
Andere	0

Contacttaal

Nederlands	40
Frans	0
Nederlands/frans	3
Andere	0

Niveau Nederlands

Moedertaal	42
Perfect	1
Goed	0
Basis	0

Ten Hove

Moedertaal

Nederlands	17
Frans	0
Andere	0

Contacttaal

Nederlands	17
Frans	0
Andere	0

Niveau Nederlands

Moedertaal	17
Perfect	0
Goed	0
Basis	0

Ondersteuningswoningen

Moedertaal

Nederlands	20
Frans	0
Andere	2

Contacttaal

Nederlands	21
Frans	1
Andere	0

Niveau Nederlands

Moedertaal	20
Perfect	0
Goed	1
Basis	1

Dienstencentrum De Pasja**Moedertaal**

Nederlands	182
Frans	1
Andere	0

Contacttaal

Nederlands	183
Frans	0
Andere	0

Niveau Nederlands

Moedertaal	182
Perfect	0
Goed	1
Basis	0

Dienstencentrum De Lemoon**Moedertaal**

Nederlands	365
Frans	4
Andere	0

Contacttaal

Nederlands	369
Frans	0
Andere	0

Niveau Nederlands

Moedertaal	365
Perfect	0
Goed	4
Basis	0

Bijlage 2: Cijfergegevens departement Welzijn (algemeen)

Maatschappelijk werker

An (els)	25
Christel	44
Christiane	4
Ellen	62
Els	113
Gerda	26
Hilde	11
Ingrid	12
Jo	63
Leen	31
Lonne	32
Marijke	36
Marina	36
Melissa	37
Nadège	31
Noëlla	26
Patrick (-25)	76
Patrick (JC)	30
Patrick (WW)	0
Peggy	15
Sara	34
Siska	19
Sophie	24
Tom	99

Team

intake	105
25+	154
25-	138
Vreemdelingen	108
jobcoachen	91
LAC/GP	99
budgethulpverlening	176
woonwinkel	15

Moedertaal

Afrikaans	84
Arabisch	54
Aziatisch	11
Engels	2
Frans	167
Nederlands	504
Slavisch	35
Andere	22
Ik weet niet	7

Contacttaal

Nederlands	684
Frans	173
Engels	8
NL-tolk	14
Andere	7

Niveau Nederlands

Geen	137
Min of meer (veel ondersteuning)	104
Goed (weinig ondersteuning)	77
Perfect	64
Moedertaal	504

Terugschakelen naar NL

ja	226
neen	156
niet van toepassing	504

Nederlandse les

Ja	77
Perfecte kennis	62
Neen	245

Waarom niet

leeftijd	17
werk	37
geen passende formule	17
situatie laat het niet toe	34
wachlijst	5
geen steun	7
geen interesse	12
voldoende niveau	47
Perfect	56
Andere	74