

Huis van het
Nederlands

Taalbeleid in uw organisatie

Studiedag OCMW Halle november 2012



Programma

- Taalbeleid: Waarom?
 - stellingen en vragen
- Taalbeleid: Wat en hoe?
 - stappenplan taalbeleid
- Voorwaarden voor een succesvol taalbeleid
- Goede voorbeelden
 - positieve beeldvorming
 - duidelijke schriftelijke communicatie
- Wie kan je hierbij ondersteunen?

Stellingen en vragen

1. **Het is ook onze rol om cliënten/inwoners te stimuleren en motiveren om Nederlands te leren en te spreken.**

Stellingen en vragen

2. Wanneer en waarom spreek je een andere taal met cliënten/inwoners?

Stellingen en vragen

3. Het OCMW zal cliënten die na een bepaalde periode geen Nederlands spreken, sanctioneren.

Stellingen en vragen

4. **Is er al aandacht voor taal in jouw organisatie?
Hoe?
Is dat voldoende?**

Stellingen en vragen

5. Het is makkelijk als burens, kinderen, familieleden meekomen. Zij kunnen functioneren als tolk.

Taalbeleid: situaties en problemen afbakenen



Situaties en problemen afbakenen

Oefening:

Herken je deze situaties? Overleg met je buurman/vrouw?

1. Sarah werkt als maatschappelijk assistent bij het OCMW. Haar eerste cliënt spreekt en begrijpt alleen Frans. Sarah kan onvoldoende Frans om het gesprek alleen te voeren. Ze haalt er een collega bij. Ze vindt dit niet prettig. Tijdens haar sollicitatiegesprek hebben ze haar nochtans niet gevraagd of ze tweetalig is.

Situaties en problemen afbakenen

Herken je deze situaties? Overleg met je buurman/vrouw?

2. Aan het loket van de dienst burgerlijke stand reageert een man heel nors op de loketbediende die hem aanspreekt in het Nederlands. Hij verwijt haar niet behulpzaam te zijn en begrijpt niet waarom ze zo 'moeilijk' doet. De onthaalbediende heeft hem voordien wel vriendelijk geholpen in zijn taal.

Situaties en problemen afbakenen

Herken je deze situaties? Overleg met je buurman/vrouw?

3. Het gemeentebestuur heeft een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de tolkendienst PASTA. Deze overeenkomst bestaat nu al enkele maanden, maar we hebben er nog nooit gebruik van gemaakt. We weten niet goed wanneer we de tolkendienst best inschakelen.

Taalbeleid

Wat en hoe?



Taalbeleid: Wat?

Taalbeleid

- = **Positieve manier** van omgaan met alle talige aspecten van een organisatie
 - = **Structureel** kader dat duidelijkheid biedt aan alle medewerkers
 - = **Continu en systematisch** proces
 - = **Rode draad** in het hele strategische, inhoudelijke en kwaliteitsbeleid
-
- ≠ middel om mensen uit te sluiten
 - ≠ een beleid dat taal leren als doel
 - ≠ top-down benadering

Taalbeleid: Hoe?

9 stappenplan



Start:

Management/bestuur **beslist om taalbeleid** te voeren, maakt **middelen** vrij en schept de voorwaarden.

stap 2

Het management richt een **kerngroep taalbeleid** op en duidt een **coördinator/trekker** taalbeleid aan

stap 3

De kerngroep maakt een **analyse** van de situatie en stelt een rapport op.

stap 4

De kerngroep denkt na over de **gewenste situatie** en formuleert de **visie** op taalbeleid.

9 stappenplan

stap 5
stap 6
stap 7
stap 8
stap 9

De kerngroep selecteert de doelen en **legt acties vast op verschillende niveaus.**

De kerngroep vat de visie, doelen en acties samen in een realistisch **taalbeleidsplan.**

De organisatie **voert het taalbeleidsplan uit.**

De kerngroep taalbeleid **evalueert** het taalbeleidsplan op regelmatige basis en stuurt de acties bij.

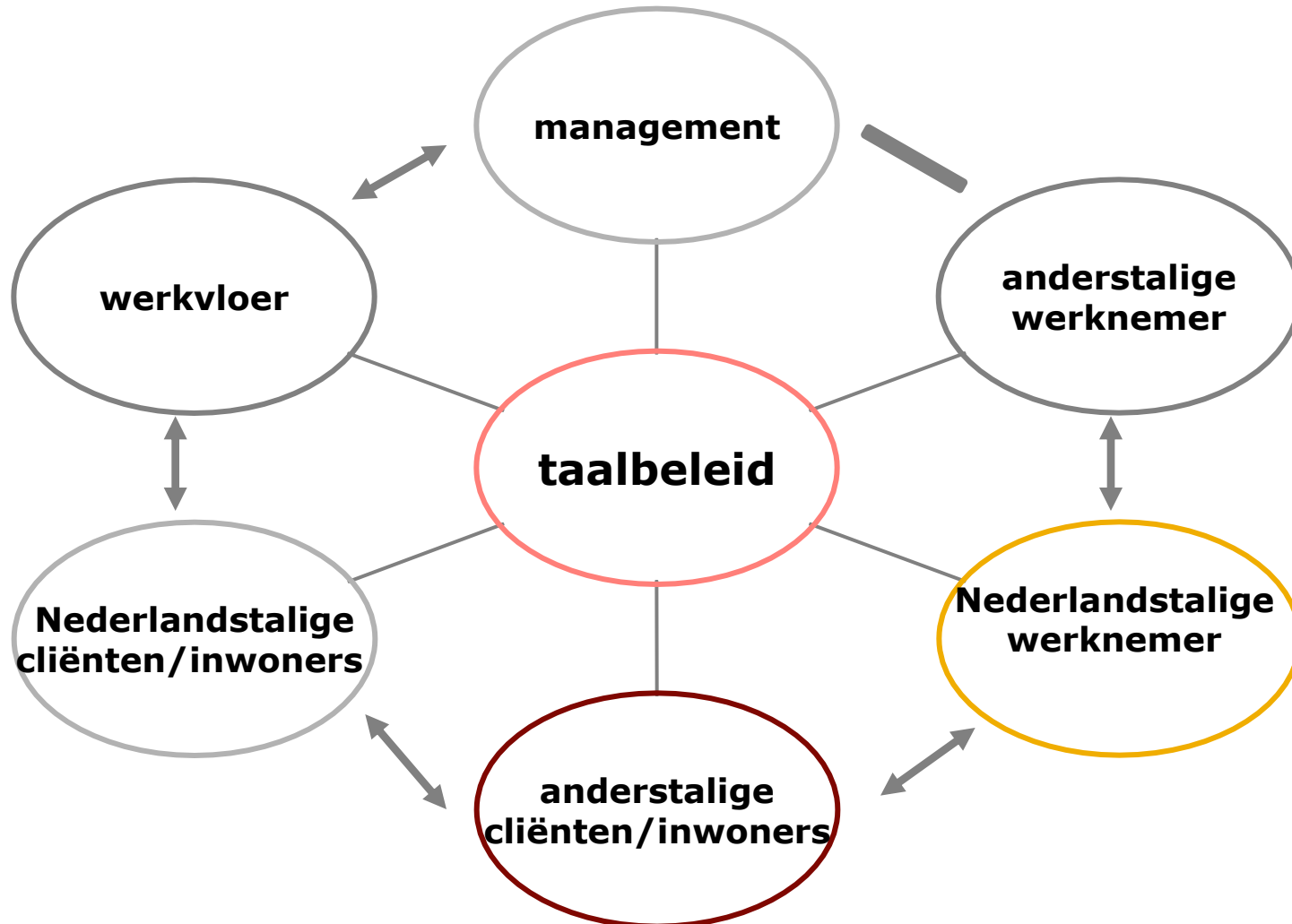
Het management **verankert** het taalbeleid in de organisatie.

Een taalbeleid is een continu proces en heeft dus geen strikt einde. Na stap 9 is het werk niet af. Verankeren wil zeggen vastzetten.

Taalbeleid is dus een vast onderdeel van het algemeen beleid.



Acties op verschillende niveaus



Taalbeleid: voorwaarden

Voorwaarden voor een succesvol taalbeleid

Het management moet

- betrokken zijn bij het hele taalbeleidsproces
- zijn **visie** op taalbeleid verduidelijken en formuleren
- de medewerkers de **tijd** geven het taalbeleid te helpen ontwikkelen en uitvoeren
- het taalbeleid **verankeren** in de organisatie

Voorwaarden voor een succesvol taalbeleid

Het management/bestuur en de medewerkers die werken aan taalbeleid (trekker & kerngroep) moeten

- mensen zijn met 'goesting':
 - ze willen iets veranderen.
 - ze hebben een positieve houding t.o.v. een taalbeleid.
 - ze zijn overtuigd van de nood aan een taalbeleid.
 - ze hebben zelf al nagedacht over mogelijke oplossingen
 - ze zijn bekommerd over hun dienstverlening en willen meewerken aan een efficiënte dienstverlening
- mensen zijn uit verschillende diensten / van verschillende niveaus, zodat heel de organisatie vertegenwoordigd is.

Trekker taalbeleid...

- is de contactpersoon binnen de organisatie.
 - roept de taalwerkgroep samen.
 - regelt de praktische zaken, zoals bv. afspraken maken, lokaal reserveren, documenten doorsturen,...
 - werkt ook na de procesbegeleiding verder aan het taalbeleid.
-
- heeft tijd en ruimte binnen zijn/haar takenpakket.
 - is een 'sterke' persoon binnen de organisatie.
 - kent de organisatie goed.
 - heeft contacten op verschillende niveau's / binnen verschillende diensten.
 - wil meewerken aan verandering.
 - heeft een positieve houding.

Taalwerkgroep...

- krijgt het mandaat van de beleidsverantwoordelijken om een taalbeleid te ontwikkelen.
- reflecteert op de huidige situatie en over de gewenste situatie (richting geven aan het taalbeleid).
- bepaalt doelstellingen en prioriteiten.
- denkt na over mogelijke afspraken en acties om de doelen te realiseren (= ontwerpen van het taalactieplan).
- werkt acties uit (met collega's buiten de werkgroep).
- maakt ontwikkelingen bekend bij collega's en reacties koppelt reacties terug om gedragenheid te creëren.
- voert het taalactieplan uit.
- evalueert het taalactieplan en stelt bij.

**Goede voorbeelden
(zie ook
www.klaretaalrendeert.be)**

Visietekst 1



Leidraad "Taal op de werkvloer"

Algemene leidraad

In het OCMW van Halle hanteren wij het Nederlands als voertaal.

Alle medewerkers engageren zich om Nederlands te spreken. Dit is nodig om de dienstverlening te kunnen waarborgen.

Iedere hulpvraag wordt gehoord, ook al werd deze niet in het Nederlands gesteld.

In onze contacten blijven wij iedereen stimuleren om het Nederlands te leren en te spreken.

Dit doen wij met respect voor ieders eigenheid.

Enkel in uitzonderlijke gevallen proberen we het op een andere manier.

Om de samenwerking en de communicatie binnen het OCMW te optimaliseren, maken wij duidelijke, hanteerbare en verstaanbare procedures.

Visietekst 2



Visietekst taalbeleid

Visie op taalbeleid

CAW Delta is een Nederlandstalige dienst. We willen een laagdrempelig hulpverleningsaanbod uitwerken voor alle cliënten in het werkingsgebied. Onze eerste opdracht is mensen helpen. Taal is hierin geen uitsluitingscriterium. We streven ernaar om onze cliënten een kwaliteitsvol en uniform aanbod te doen. De cliënt heeft recht op duidelijkheid.

Er zijn grenzen aan hulpverlening in een andere taal.

Taal is een onderdeel van de integrale hulpverlening. Door mensen te stimuleren in hun taalgroeiproces verhogen we hun welzijnskansen.


Deze visie dragen wij uit naar cliënten en partners.

Positieve beeldvorming

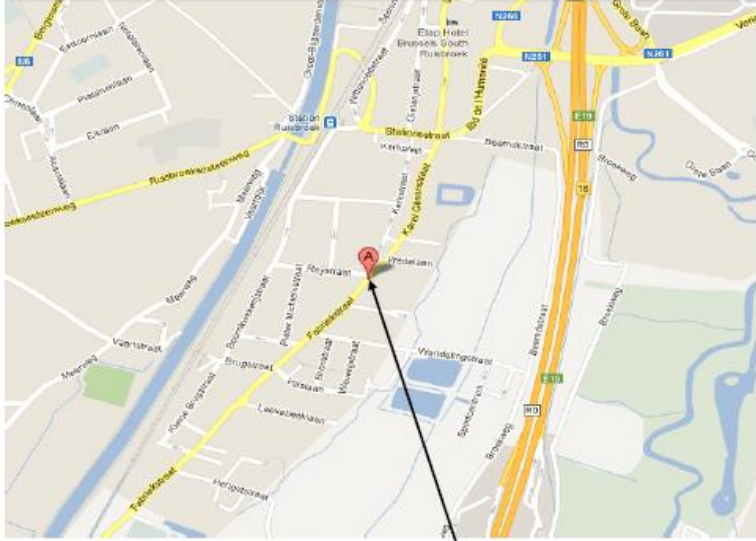



**Klare
Taal
Rendeert**

Duidelijke schriftelijke communicatie 1

 OCMW Sint-Pieters-Leeuw
Wegwijzer naar uw welzijn


OCMW Sint-Pieters-Leeuw





Adres: Fabrikstraat 18
1601 Ruisbroek (Sint-Pieters-Leeuw)
Tel: 02 371 03 50
www.ocmw-sint-pieters-leeuw.be

Open:
Telefonisch elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur
Alle werkdagen op afspraak
Zonder afspraak op maandag en donderdag van 8.30 tot 11.00 uur

 **Bushalte: Ruisbroek Centrum**
Bereikbaar met MIVB 50 (Zuidstation),
De Lijn 172 (Drogenbos) en 810 (Dilbeek)

Duidelijke schriftelijke communicatie 2



Welkom!

Onthaalmap nieuwe inwoners



Welkom! Algemene info

Welkom in de gemeente Machelen-Diegem! Met deze onthaalmap willen we jullie zo goed mogelijk op de hoogte brengen van wat er in de gemeente is en leeft.
(+ woordje van de burgemeester?)

Wist je dat...

- ... de gemeente Machelen-Diegem uit 2 dorpskernen bestaat
- ... de gemeente een omtrek heeft van ...
- ... de gemeente heel wat verenigingen heeft

Kom het allemaal te weten in deze onthaalmap!

Inhoud:

- algemene info (infogids, stratenplan, folder 1700 ?, taalbeleid)
- infoblad

Centrum van Machelen



Centrum van Diegem



**Klare
Taal
Rendeert**

Acties

Acties

- 'Taal' wordt een vast agendapunt op de wol's en teamvergaderingen.
- 'Taal' is een vast agendapunt bij functioneringsgesprekken.
- We maken onze schriftelijke documenten toegankelijker.
- We gaan meer pictogrammen gebruiken.

de kringwinkel

Originaliteit is niet duur.

Acties

- Paneel met wereldkaart met taalstimulerende acties (artikels, rijmpjes, informatie,...).
- Elke maand is er een andere afdeling die taalambassadeur wordt. Zij krijgen het paneel ter beschikking, schrijven de verjaardagskaartjes,...
- De taalambassadeurs leveren artikels voor de Televil-gazet.

de kringwinkel

Originaliteit is niet duur.

Acties

- Maandelijks taalacties (taalquiz, verkiezing van het mooiste scheldwoord,...)
- Actiever gebruik van de krant Wablieft
- Bij de chauffeurs streven we naar gemengde teams wat betreft kennis Nederlands.
- Anderstalige chauffeurs krijgen onmiddellijk na hun rit feed-back van de werkleider.

de kringwinkel

Originaliteit is niet duur.

Wie kan je hierbij ondersteunen?

Wie kan je hierbij ondersteunen?

Taalbeleidsservice Huis van het Nederlands

- Informatie en advies
- Ondersteuning taalbeleidsacties/ procesbegeleiding
 - **Taalscan**
 - **Taalbeleidsplan**
 - **Vormingen toegankelijk taalgebruik**
 - **Advies toegankelijk maken van documenten**
 - ...

Meer info?

- www.klaretaalrendeert.be

Wie kan je hierbij ondersteunen?

Subsidiemogelijkheden

- Resoc Diversiteitsplan
- Provincie Vlaams-Brabant: Vlaams karakter
(voor de hele provincie)
- Vlaamse Overheid: subsidie voor project in Vlaamse Rand
(alleen voor de 19 randgemeenten)
- Subsidie voor projecten 'Managers van diversiteit'

Hulpmiddelen en interessante informatie

- Woordenboeken
 - Basiswoordenboek Nederlands. Utrecht : Van Dale Lexicografie
 - Van Dale pocketwoordenboek. Nederlands als tweede taal [NT2]
- Websites pictogrammen
 - www.sclera.be
 - www.betavzw.be
 - www.clipart.com/en
 - www.itminterma.nl/assets/s2demain.htm
- Pictogrammenboekjes
 - www.derand.be
- Website taalboulevard
- Wablief
- VDAB Nodw
- Taalwetwijzer.

Contactgegevens

- Sophie.Stroobants@vlaamsbrabant.be
- Machteld.Hauben@vlaamsbrabant.be
- Huis van het Nederlands Vlaams-Brabant
Provincieplein 1; 3000 Leuven
- Tel : 016/26 76 42