



Vlaanderen  
is divers

# BIJLAGEN EINDRAPPORT

PROJECT TAALHULPEN  
23 DECEMBER 2020

# INHOUD

<b>BIJLAGEN DEEL 1</b>	<b>3</b>
1 Bijlage 1: Flyer werving taalhulpen	4
2 Bijlage 2: voorbeelzinnen test vertaalcomputer	5
Korte zinnen	5
Kort gesprek: aanvraag bij de gemeente	5
Lang gesprek: Oudercontact	6
3 Bijlage 3: Richtlijnen voor dienstverleners: werken met taalhulpen	1
Gebruik eenvoudig nederlands en klare taal	1
Organiseer en beperk de informatie	1
Controleer of de cliënt je begrepen heeft en of jij de cliënt begrijpt.	2
Bronnen	2
4 Bijlage 4: Etnografisch interview observatieplaatsen	4
Verloop	4
5 Bijlage 5: Beschrijvende lijst: tolkgesprekken voor taalhulpen	8
Dienst Burgerzaken	8
Groep Intro	8
Lokaal Opvanginitiatief Zwevegem	8
Okan Menen	9
Open School 12	9
Het Oranjehuis	9
De Woonclub	9
6 Bijlage 6: Voorbeeld geanonimiseerde observatiefiche	11
7 Bijlage 7: Toestemmingsformulier observatiegesprekken	13
Informatiebrief voor de deelnemers	13
Toestemmingsverklaringsformulier (informed consent)	14
<b>BIJLAGEN DEEL 2</b>	<b>15</b>
1 Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel	16
2 Bijlage 2: Transcriptieprotocol	17
3 Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)	19
4 Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers	21

# BIJLAGEN DEEL 1

# 1 Bijlage 1: Flyer werving taalhulpen

## Gezocht: taalhulpen!

Taalhulpen zijn vrijwilligers die nieuwkomers helpen communiceren met sociaal assistenten, leerkrachten, dokters en andere dienstverleners. Het Agentschap Integratie en Inburgering doet samen met stad Kortrijk en de provincie West-Vlaanderen een onderzoek naar werken met taalhulpen.

### Wie zoeken we?

- Je hebt interesse om taalhelp te worden in de sociale sector.
- Je hebt niveau B2 in Nederlands.
- Je wil een opleiding van 4 dagen volgen.
- Je hebt als moedertaal een andere taal dan het Nederlands. We zijn vooral op zoek naar kandidaten die deze talen spreken, maar iedereen is welkom:

-  Arabisch
-  Dari
-  Pasjtoe
-  Tigrinya
-  Somali



**11 maart van 18 tot 21 uur**

**> Stadhuis Kortrijk, dakcafé via ingang Papestraat  
(4de verdieping)**

Tijdens de infosessie ontdek je wat de training tot taalhelp inhoudt. We geven informatie over het onderzoek met taalhulpen en over hoe je verdere opleiding kan volgen om sociaal tolk te worden. Daarna kan je beslissen of dit iets voor jou is!

Inschrijven is gratis.

**E-mail:** [thomas.schorreel@integratie-inburgering.be](mailto:thomas.schorreel@integratie-inburgering.be)

**T** 0483 34 70 93

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

Stad **KORTRIJK**

met de steun van  
**west-vlaanderen**  
de gedreven provincie

**Interreg**  
France-Wallonie-Vlaanderen  
AB Refugiés - Social

## 2 Bijlage 2: voorbeelzinnen test vertaalcomputer

### Korte zinnen

#### Taal X -> Nederlands

- Waar kan ik me aanmelden?
- Dag mevrouw, kan ik bij u terecht voor informatie over mijn aanvraag?
- Ik heb een afspraak met meneer Jansens om half 11.
- Bedankt voor de hulp
- Dag meneer kan jij me misschien helpen? Ik wacht al een tijdje.

#### Nederlands -> Taal X

- Spreekt u misschien Engels of Frans?
- U kan daar wachten in de wachtzaal.
- Hoe kan ik u helpen mevrouw?
- Alles goed met u meneer?

### Kort gesprek: aanvraag bij de gemeente

Dienstverlener: Goemorgen meneer ga maar zitten. .....
Clïënt: bedankt. .....
Dienstverlener: zeg eens, waarmee kan ik je helpen? .....
Clïënt: wel ik kom een aanvraag indienen voor een reisdocument. .....
Dienstverlener: oké, zou ik uw naam mogen .....

Cliënt: ja dat is X Y

Dienstverlener: oké genoteerd. Dan heb ik van jou je verblijfstitel en een pasfoto nodig om de aanvraag te vervolledigen. Heb je dit bij?

Cliënt: ja dat heb ik bij. Alsjeblieft

Dienstverlener: oké bedankt. Ik ga dit eerst registreren

Dienstverlener: ja dat is in orde.

Cliënt: en wat nu? Moet ik het document komen ophalen?

Dienstverlener: We sturen dat op naar jou thuis. Dit kan zo'n twee tot drie weken duren.

Cliënt: oké bedankt

Dienstverlener: heb je verder nog vragen?

Cliënt: nee alles is duidelijk. Bedankt

Dienstverleners: oké perfect. Prettige dag verder

Cliënt: voor u ook. Dag.

## Lang gesprek: Oudercontact

Leerkracht: Goedenavond, ik ben de juf van Omar. U bent de moeder/vader?

Cliënt: ja dat klopt.

.....

Dienstverlener: Oke we zullen het vandaag hebben over hoe het gaat met Omar in de klas. Spreekt Omar thuis over hoe hij het op school vindt?

.....

Cliënt: Soms, hij is heel stil en zegt niet veel.

.....

Dienstverlener: Ah, thuis ook niet?

.....

Cliënt: Nee, sinds we hier zijn praat hij veel minder dan daarvoor, in Spanje/Rusland/Pakistan.

.....

Dienstverlener: Hier op school is hij ook heel stil. Hij doet het heel goed in al de lessen, ook in de lessen Nederlandse taal, maar hij spreekt enkel als hem iets wordt gevraagd.

.....

Cliënt: oké

.....

Dienstverlener: Tijdens de pauzes leest hij liever in een boek of tekent hij alleen op de gang. Hij speelt zelden met andere kinderen. Hoe is dat thuis?

.....

Cliënt: Thuis is hij ook heel stil. Hij praat vaker met zijn tweelingzusje, samen hebben ze veel plezier. Maar buiten dat contact is hij ook stil sinds we hier zijn aangekomen.

.....

Dienstverlener: Weten jullie hoe dat komt? We zitten met de handen in het haar.

.....

Cliënt: Dat weten we niet zeker. Hij zit soms stil in een hoek en tekent dan allerlei trieste taferelen. En traantjes, er zijn altijd veel traantjes te zien op zijn tekeningen.

.....

Dienstverlener: Dat hebben we hier op school nog niet gezien. Zou het een idee zijn om hem met een psycholoog van het CLB te laten spreken? Ken je dat, het CLB?

.....

Cliënt: Ja, ze helpen daar kinderen en hun ouders. Ja, ik heb erover gehoord.

.....

Dienstverlener: Als je wilt kan ik je de contactgegevens van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding meegeven. Dan kunnen jouw ouders samen met Omar contact opnemen voor een verkennend gesprek.

.....

Cliënt: Ok, dat lijkt me een goed idee. Bedankt.

Dienstverlener: Zoals eerder gezegd, doet Omar het uitstekend in de lessen, alle lessen. Hij is op één vak na de beste van de groep in al zijn lessen.

Cliënt: Dat is fantastisch!

Dienstverlener: Ja, hij doet het werkelijk goed. Hij werkt goed mee, al is het in stilte. Hij maakt zijn huiswerk en heeft een correcte leerhouding. Hij komt ook nooit te laat.

Dienstverlener: Voor Nederlands, Frans en Engels heeft hij hoge punten, dat kan u hier zien. Rekenen en Maatschappelijke Oriëntatie zijn ruim voldoende.

Cliënt: Dat is fijn om te horen.

Dienstverlener: Schrijven, Muziek en Lichamelijke Oriëntatie zijn ruim voldoende. Er is eigenlijk niets op of aan te merken over Omar's punten: we staan versteld over hoe snel hij zijn draai gevonden heeft hier op school. Het enige... is die stilte. Daar zijn we nog op zoek naar waardoor dat komt.

Cliënt: In [LAND] ging hij graag naar school. Vorig jaar, op zijn vorige school, werd hij hevig gepest, we denken dat hij daar een trauma aan overgehouden heeft.

Dienstverlener: Ik stel voor dat jullie zo snel als mogelijk contact opnemen met het CLB voor een verkennend gesprek.

Cliënt: Ok.

Dienstverlener: we zullen hier op school via de zorgjuf ook een gesprek aangaan met Omar om te horen hoe hij zich op school, thuis en in België voelt. Is dit oké voor u?

Cliënt: Ok!

Dienstverlener: Heb jij nog vragen voor ons, over Omar of andere schoolzaken?



Clïënt: Nee, alles is duidelijk. Bedankt!

.....

Dienstverlener: Ok, dan zijn we klaar. Bedankt om te komen!

.....

Clïënt: Graag gedaan!

### 3 Bijlage 3: Richtlijnen voor dienstverleners: werken met taalhulpen

Taalhulpen zijn kort opgeleide communicatieondersteuners die kunnen helpen om te communiceren met anderstalige cliënten. Taalhulpen zijn geen gecertificeerde tolken. Om optimaal met taalhulpen te kunnen werken en om ervoor te zorgen dat je boodschap zo optimaal mogelijk wordt getolkt, hebben we de volgende tips opgesteld.

#### Gebruik eenvoudig nederlands en klare taal

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- Leg moeilijke woorden uit en gebruik alledaagse woorden.  
Gebruik algemeen gekende woorden die transparant zijn. Als je boodschap over complexe zaken gaat, kan je die niet altijd in eenvoudige bewoordingen uitdrukken. Je hebt dan moeilijke woorden nodig, omdat er bijvoorbeeld geen eenvoudig synoniem bestaat of omdat de woorden helemaal nieuw zijn. Definieer of leg zulke woorden uit als je ze de eerste keer gebruikt.
  - ✓ *“Voor je verhuist naar de sociale woning, moet een specialist een plaatsbeschrijving opmaken. Bij een plaatsbeschrijving gaan we na in welke staat de woning zich bevindt. We kijken dan bijvoorbeeld of er schade is.”*
- Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen en dialect.
- Gebruik korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden.
  - ✗ *“Door de late start van het project en de strakke deadlines werden de resultaten van de tussentijdse tests niet met die van het proefproject vergeleken”.*
  - ✓ *“We hebben de resultaten van de tussentijdse tests niet kunnen vergelijken met die van het proefproject. Dat komt door de late start van het project en de strakke deadlines.”*
- Herhaal en herformuleer.
- Ondersteun je uitleg eventueel met foto's, gebaren, pictogrammen...

#### Organiseer en beperk de informatie

- Probeer aan het begin van het gesprek de verschillende gespreksonderwerpen te overlopen. Kondig een nieuw gespreksonderwerp duidelijk aan en geef aan wanneer je een onderwerp afrondt.
  - ✓ *Bijvoorbeeld: In dit intakegesprek gaan we eerst je persoonlijke gegevens nakijken. Daarna overlopen we de algemene informatie over het inburgeringstraject. Ten slotte bekijken we het inburgeringscontract.*
- Beperk je tot de essentie en laat overbodige informatie achterwege
  - ✗ *“Oké we gaan eens kijken hoe we je best inschrijven, ik ga dit even checken. Het is nog eventjes aan het laden. Momentje, oké. Kan je mij je emailadres geven.”*

- ✓ *“We gaan je inschrijven. Wat is je emailadres?”*
- Breng één boodschap over per beurt over en stop regelmatig zodat de taalhulp kan tolken.
  - ✗ *“Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken. Je mag geld verdienen maar (er) zijn er twee moeilijkheden. Jullie zitten bij het OCMW en als jij geld verdient kunnen sommige OCMW’s zeggen dat ze je minder geld geven, want jij verdient geld. Daardoor krijgt jouw mama minder geld. Sommige OCMW’s zeggen prima, jij mag als student werken en geld verdienen en jij krijgt nog steeds geld. Nu zijn we dat met meneer Van De Velde aan het onderzoeken. Als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.”*
  - ✓ *“Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en geld verdienen maar er zijn er twee problemen” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Het eerste probleem: jullie zitten bij het OCMW en als jij geld verdient kunnen sommige OCMW’s zeggen dat ze je minder geld geven” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Sommige OCMW’s zeggen prima, jij mag als student werken en geld verdienen en jij krijgt nog steeds geld” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Nu zijn we dat met meneer Van De Velde aan het onderzoeken” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Het tweede probleem: als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig” (laat de taalhulp tolken).*

## Controleer of de cliënt je begrepen heeft en of jij de cliënt begrijpt.

- Ga na en test af en toe of je boodschappen duidelijk zijn overgekomen bij de cliënt.
  - ✗ *“Hebt u het begrepen?”*
  - ✓ *“Wanneer moet je morgen beginnen?” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Waar vind je je badge?” (laat de taalhulp tolken).*
  - ✓ *“Hoe vraag je je verlof aan?” (laat de taalhulp tolken).*
- Vraag om herhaling wanneer je vermoedt dat de vertolking niet accuraat was.
- Als er zich een onderonsje afspeelt tussen de cliënt en de tolk, ga na wat er gezegd werd.

## Bronnen

<https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

[https://www.taaltelefoon.be/sites/default/files/In\\_duidelijk\\_Nederlands\\_139.pdf](https://www.taaltelefoon.be/sites/default/files/In_duidelijk_Nederlands_139.pdf)

[https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/communicatiewaaijer\\_20200214.pdf](https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/communicatiewaaijer_20200214.pdf)

[http://www.klaretalrendeert.be/op\\_het\\_werk/spreken2](http://www.klaretalrendeert.be/op_het_werk/spreken2)

[http://www.klaretaalrendeert.be/op\\_het\\_werk/hulpmiddelen](http://www.klaretaalrendeert.be/op_het_werk/hulpmiddelen)

[http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale\\_zaken/SZ\\_Emanc/brochure\\_communicatie\\_voor\\_iedereen.pdf](http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale_zaken/SZ_Emanc/brochure_communicatie_voor_iedereen.pdf)

<https://www.kortom.be/download.ashx?id=6642>

<https://www.klasse.be/1431/zo-communiceer-je-met-anderstalige-ouders-op-het-oudercontact/>

# 4 Bijlage 4: Etnografisch interview observatieplaatsen

## Verloop

- 1 Bedanking en uitleggen bedoeling gesprek
  - a Doel: inzicht krijgen in dienstverlening en gesprekken van je organisatie
  - b Informatie over wat taalhulpen kennen en kunnen
  - c Informatie over de gesprekken die we zoeken, gebaseerd op de aanbevelingen van voorgaand onderzoek
  - d Kijken welke gesprekken haalbaar zijn voor de taalhulpen
  - e Praktische afstemming
  - f Resultaat: zicht welke gesprekken haalbaar zijn + infofiche van deze gesprekken zodat de taalhulpen zich optimaal kunnen voorbereiden.
  
- 2 Kaderen wat taalhulpen kennen en kunnen
  - a Ze hebben een korte training achter de rug waarin ze leren wat sociaal tolken inhoudt en wat hun deontologie is.
  - b Ze hebben het B2-niveau
  - c Ze hebben geleerd dat ze neutraal zijn en niet deelnemen aan het gesprek en dus ook hun eigen mening niet mogen geven. Ze mogen ook geen onderonsjes hebben met de cliënt of de dienstverlener
  - d Ze tolken alles zonder toevoegingen en weglatingen.
  - e Ze tolken in de ik-persoon
  - f Ze hebben discretieplicht
  
- 3 Vragen over soorten dienstverlening
  - a Wat voor soort dienstverlening biedt uw organisatie aan?
  - b Kan u me meer vertellen over elk?
  
- 4 Kaderen welke gesprekken we zoeken
  - a Taalhulpen zijn geen gecertificeerde tolken. Daarom vragen we taalhulpen enkel in te schakelen in bepaalde gesprekken: sterk afgelijnde gesprekken. We hebben namelijk een onderzoek gevoerd vorig jaar waarin we ook taalhulpen hebben opgeleid en geobserveerd. We zagen daar dat het vaak misliep wanneer de gesprekken te complex werden of waarin de hoeveelheid informatie te lang was. Daarom is het de bedoeling in dit project te testen of taalhulpen het er beter vanaf brengen in afgelijnde en voorgestructureerde gesprekken met een voorspelbaar karakter en een eenvoudige gespreksstructuur.
  
- 5 Zijn er volgens jou 'eenvoudige/routineuze' gesprekken die in aanmerking kunnen komen? Welke gesprekken zijn bij jullie grotendeels voorgestructureerd? (Gesprekstype per type overlopen)
  - a Wat maakt zo'n gesprek volgens jou makkelijk?
  - b Is er een vaste leidraad die u volgt bv. Een geschreven document? Hoe structureert een dienstverlener een typisch gesprek? Hoe leidt de dienstverlener het gesprek in?

- c Wat is het gespreksdoel?
- d Wie zijn de gesprekspartijen?
- e Zijn er vaste dienstverleners die deze gesprekken doen?
- f Hoe vaak komen deze gesprekken voor?
- g Welke thema's of fases maken typisch deel uit van een dienstverleningsgesprek? Hoe verloopt het gesprek fase per fase?
- h Welke onderwerpen komen aan bod?
- i Wat zijn de verwachte reacties per stap/ genoemde handeling?
- j Hoeveel en welk type input verwacht de dienstverlener van de cliënt in typische gesprekken of bij specifieke fases?
- k Welke sleutelbegrippen en terminologie komen typisch voor bij bepaalde fases of thema's?
- l Wat zijn te verwachten aandachtspunten tijdens dit soort gesprek?
- m Is er specifieke terminologie die de taalhulp zeker moet kennen?
- n Ben je bereid de taalhulp in te zetten in deze praktijken, door vooraf documenten beschikbaar te stellen, of gesprekken te laten observeren, zodat hij met een concreet beeld aan de tolkopdracht start.

6 Eventueel nog extra kaderen voor de duidelijkheid welke specifieke gesprekken we zoeken:

- a Overlopen geschreven document (bijv. een reglement, een protocol, een vragenlijst) waarbij de dienstverlener informatie overloopt.
- b Eenrichting gesprekken die gericht zijn op het verlenen van algemene praktische informatie (bijv. sociaal, medisch, juridisch) met weinig input van de cliënt. Intakegesprek bijvoorbeeld

7 Algemeen: soorten gesprekken

- a Wat voor verschillende soorten gesprekken komen voor in uw dienstverlening? Als er bij de voorgaande categorie meerdere vormen van dienstverlening zijn gesteld, wordt deze vraag per soort dienstverlening gesteld.
- b Gebruikt u formele of eerder informele taal?

8 Andere

- a Wat is volgens u nog belangrijk dat wij weten over uw werking?
- b Wat wilt u dat een hulptolk op voorhand weet, voor een observatiemoment? Hoe kunnen we afspreken dat de hulptolk deze info ontvangt?

9 Algemeen

- a Adres
- b Een campus?

10 Richtlijnen voor dienstverleners

- a Verwijzen naar document met richtlijnen voor dienstverleners
  - ▶ Eenvoudige en klare taal
  - ▶ Beperkte informatie per beurt. Boodschap per boodschap.
  - ▶ Nagaan of je elkaar begrepen hebt
- b Vraag om deze informatie te delen met collega's. Elke dienstverlener moet dit voor het gesprek hebben doorgenomen

- c Voor elk gesprek nog contact opnemen met elke dienstverlener
- d Verwijzen naar samenwerkingsovereenkomst
- e Matching overlopen
  - ▶ Minstens vier dagen op voorhand
  - ▶ Lies contacteren
  - ▶ Taal, onderwerp, soort gesprek, gesprekspartners, uur, locatie, eventuele voorbereiding voor de taalhulp
  - ▶ ICF en vertaalde info voor de cliënt
  - ▶ Observator met camera aanwezig

## 11 Bedanking en afsluiten





## 5 Bijlage 5: Beschrijvende lijst: tolkgesprekken voor taalhulpen

In onderstaand overzicht zijn de gesprekken te vinden waarin taalhulpen ingeschakeld kunnen worden bij de deelnemende observatieplaatsen. Deze gesprekken werden gedistilleerd na een uitgebreid etnografisch interview waarin aan de hand van meerdere criteria bekeken werd of deze gesprekken haalbaar zijn voor de taalhulpen.

Kenmerkend aan deze gesprekken is dat de die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daardoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken of vragen;
- vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan.

### Dienst Burgerzaken

- **Aanvraag verblijfsvergunning voor arbeidsmigranten:** Elke persoon zonder Belgische nationaliteit die in België wil komen werken, moet een verblijfsvergunning als arbeidsmigrant hebben. De arbeidsmigrant moet zich binnen de drie maanden na aankomst in België aanmelden bij de gemeente. Deze aangifte gebeurt bij de Dienst Burgerzaken van de gemeente. De arbeidsmigrant maakt hiervoor een afspraak met de dienstverlener. De dienstverlener legt dan in een informatief gesprek uit hoe de procedure in elkaar zit, welke stappen de persoon in kwestie moet doorlopen en welke documenten hij in orde moet brengen voor de aanvraag.
- **Intakegesprek gezinshereniging:** Dankzij gezinshereniging kunnen mensen die een verblijfstitel kregen in België onder bepaalde voorwaarden herenigd worden met hun minderjarige kind(eren) en/of partner in het buitenland. De cliënt maakt een afspraak bij de dienst Burgerzaken om een aanvraag te doen. Tijdens het eerste gesprek bekijkt de dienstverlener de situatie van de aanvrager door korte vragen te stellen. Op basis van de informatie over de achtergrond kan de dienstverlener inschatten over welke soort gezinshereniging het gaat en hierover meer informatie geven aan de cliënt.

### Groep Intro

- **Intakegesprek met oog op de begeleiding van de jongere:** Tijdens het intakegesprek wordt gekeken naar wat de achtergrond van de jongere is: de persoonsgegevens, verblijfsduur in België, opleidingsachtergrond, jobwensen enz. Hiervoor hanteert de dienstverlener een specifiek intakeformulier.

### Lokaal Opvanginitiatief Zwevegem

- **Huishoudelijk reglement van het LOI overlopen:** De dienstverlener overloopt in dit informatief gesprek wat de regels zijn van het LOI en wat verwacht wordt van het gezin. De dienstverlener gebruikt hiervoor het huishoudelijk reglement als leidraad. Als de regels niet gevolgd worden, volgen er sancties. Bijvoorbeeld: Het gezin mag de woning niet meer dan drie dagen verlaten, anders raakt het gezin de plaats kwijt.
- **Informatief gesprek over de procedure tot erkenning:** De gezinnen worden door de dienstverlener van het LOI geïnformeerd over de procedure tot erkenning: wat zijn de stappen van de

asielprocedure, wat kan je verwachten van het gesprek met het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS), wat gebeurt er tijdens een gesprek en wat gebeurt er daarna.

- **Zoektocht naar woning:** Eenmaal de asielzoeker erkenning krijgt, moeten hij op zoek gaan naar een eigen woning. Hij mag nog maximaal vier maanden in het LOI verblijven. De dienstverlener legt in dit informatief gesprek uit hoe het gezin de zoektocht kan starten en waarop men best let.

## Okan Mene

- **Intakegesprek:** Tijdens het intakegesprek schrijven de ouders hun kind in. Dit gesprek verloopt meestal volgens hetzelfde stramien. De dienstverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen om algemene informatie over het kind en de ouders in te winnen. Daarnaast geeft de dienstverlener ook informatie aan de ouders over de school. Hiervoor hanteert de dienstverlener een specifiek formulier. Deze documenten staan ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.
- **Gesprek om het schoolreglement te overlopen:** tijdens dit gesprek zitten de ouders en de dienstverlener samen en overlopen ze de afspraken en regels op school. Dit gebeurt wanneer het voor de ouders niet duidelijk is wat de regels en afspraken zijn op school. Hier wordt geen vaste volgorde gebruikt. Er is wel een geschreven document met alle afspraken en regels die taalhulpen ontvangen ter voorbereiding.
- **Gesprek met de ouders rond te procedure van te laat komen:** Wanneer het kind vijf keer te laat kwam op school, moet de school de ouders uitnodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek zitten de ouders en de dienstverlener samen en overlopen ze de sancties van te laat komen. De dienstverlener polst ook waarom het kind te laat komt. De dienstverlener en de ouders overlopen vervolgens wat ze hieraan kunnen doen. De dienstverlener baseert zich hiervoor op vaste proceduredocumenten die de taalhulpen ontvangen ter voorbereiding.

## Open School 12

- **Intakegesprek:** Nieuwkomers worden via het Agentschap Integratie en Inburgering doorgestuurd om taallessen Nederlands te volgen bij Open School 12. Deze mensen kunnen op vaste momenten langskomen voor een korte test waarin de lees- en schrijfvaardigheden worden getest. Daarna kunnen deze kandidaten zich inschrijven voor de cursus die bij hen aansluit. De medewerker overloopt dan het lesvoorstel en bekijkt of dit praktisch haalbaar is voor de cursist.
- **Overlopen schoolreglement:** Bij de start van de lessen wordt het schoolreglement overlopen. Dit gesprek verloopt volgens hetzelfde stramien. Het schoolreglement zelf is de basis van dit informatief gesprek.

## Het Oranjehuis

- **Intakegesprek:** Bij het intakegesprek wordt overlopen wat de regels en de afspraken zijn bij de begeleiding van de jongere en wat van de jongere verwacht wordt. De begeleider legt ook uit hoe zijn traject eruit zal zien.

## De Woonclub

- **Intakegesprek:** Tijdens het intakegesprek gaat de dienstverlener na naar wat voor woning de cliënt op zoek is. De dienstverlener vraagt hierbij algemene informatie op van de cliënt, bijvoorbeeld identiteitsgegevens, gezinssamenstelling, reden van de verhuizing... De intakegesprekken verlopen al tijd

volgens hetzelfde stramien. De dienstenverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen. Deze informatie komt in een bezoekersfiche terecht. Deze blanco bezoekersfiche staat ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.

## 6 Bijlage 6: Voorbeeld geanonimiseerde observatiefiche

Infofiche observatieplaats: de Woonclub (W13)	
Algemene gegevens	
Adres	
Contactpersonen	[deze gegevens zijn geanonimiseerd]
Telefoonnummer	
E-mail	
Dienstverlening	
Algemeen	<p>De Woonclub helpt mensen zoeken naar een woning. In totaal zijn er elf medewerkers in de regio die mensen ondersteunen en advies geven bij het zoeken van een woning. Concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpt men bij de online zoektocht naar een woning;</li> <li>• Helpt men bij het maken van afspraken om een woning te bezichtigen;</li> <li>• Helpt men bij het invullen van kandidaturen voor een woning;</li> <li>• Regelt men de aanvraag voor een huurwaarborg;</li> <li>• Leidt men toe naar de sociale huisvestingsdienst en helpt men bij de inschrijving;</li> <li>• ....</li> </ul>
Gesprekken voor taalhulpen: intakegesprek	
Algemeen	<p>Tijdens het intakegesprek gaat de dienstverlener na naar wat voor woning de cliënt op zoek is. De dienstverlener vraagt hierbij algemene informatie op van de cliënt, bijvoorbeeld identiteitsgegevens, gezinssamenstelling, reden van verhuis...</p> <p>De intakegesprekken verlopen altijd volgens hetzelfde stramien. De dienstverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen. Deze informatie komt in een bezoekersfiche terecht. Deze blanco bezoekersfiche staat ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.</p>
Gespreksdoel	<p>Het doel is om een duidelijk beeld te krijgen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De woonproblematiek van de cliënt;</li> <li>• waar de cliënt naar op zoek is;</li> <li>• wat hij/zij precies nodig heeft (vb. hoeveel slaapkamers, welke regio, welke prijs ...).</li> </ul>
Gesprekspartijen	Telkens één dienstverlener

	Meestal zijn het 1-op 1-gesprekken.
Gespreksverloop	<p>Het gesprek kent steeds de volgende fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opvragen identiteitskaart</li> <li>2. Huidige woonplaats</li> <li>3. Doorverwijzende dienst: welke dienst verwees de cliënt door naar de Woonclub.</li> <li>4. Naam van de maatschappelijk werker</li> <li>5. Huidige woonsituatie van de cliënt</li> <li>6. Reden van verhuis</li> <li>7. Gezinsamenstelling</li> <li>8. Huurprijs van de huidige woning (als het om een huurwoning gaat)</li> <li>9. Netto gezinsinkomen: Op basis hiervan schat de dienstverlener in of een sociale huurwoning aan te raden is of niet. Indien de cliënt nog niet is ingeschreven bekijkt de dienstverlener hoe de cliënt dit kan doen.</li> <li>10. De woonwens van de cliënt: bijvoorbeeld hoeveel slaapkamers wil hij/zij.</li> </ol>
Input cliënt	Meestal redelijk korte antwoorden op de vragen
Duur van het gesprek	Ongeveer 30 minuten
Moeilijkheden	Over het algemeen komen er weinig delicate momenten aan bod. Een uitzondering is wanneer de dienstverlener vraagt naar het inkomen van de cliënt. Dit ligt soms gevoelig bij de cliënt.
Terminologie	<p>Over het algemeen: geen verwachte complexe woordenschat.</p> <p>Eventueel wat moeilijkere woorden die aan bod kunnen komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgetbeheer</li> <li>• Collectieve schuldenregeling</li> </ul>
Hoe voorbereiden?	<p>Lees goed deze infofiche</p> <p>Bekijk de bezoekersfiche (=de vragenlijst) en kijk naar de terminologie: ken je dit in de andere taal?</p>

# 7 Bijlage 7: Toestemmingsformulier observatiegesprekken

## Informatiebrief voor de deelnemers

Titel onderzoek: Observatie van door hulptolken gemedieerde tolkgesprekken in sociale dienstverlening – Project Taalhulpen West-Vlaanderen

### Onderzoeksmedewerkers:

Dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen, Agentschap Integratie & Inburgering:

- ✦ Lies van Poucke, [lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be](mailto:lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be)
- ✦ Thomas Schorreel, [Thomas.schorreel@integratie-inburgering.be](mailto:Thomas.schorreel@integratie-inburgering.be)
- ✦ Pascal Rilof, [pascal.rilof@integratie-inburgering.be](mailto:pascal.rilof@integratie-inburgering.be)

Vakgroep Tolken, Vertalen en Communicatie, Universiteit Gent:

- ✦ July De Wilde, [july.dewilde@ugent.be](mailto:july.dewilde@ugent.be)
- 

Beste deelnemer,

U bent gevraagd om deel te nemen aan een onderzoek over het gebruik van niet-gecertificeerde taalhulpen in de sociale dienstverlening. Dit onderzoek maakt deel uit van het Project Taalhulpen, een samenwerking tussen het Agentschap Integratie-Inburgering, de provincie West-Vlaanderen en Stad Kortrijk.

In dit onderzoek willen we nagaan hoe taalhulpen, die niet gecertificeerd zijn als sociaal tolk, functioneren tijdens tolkgesprekken in de sociale dienstverlening. We onderzoeken drie zaken:

- Is het mogelijk om in de toekomst, naast gecertificeerde sociaal tolken, een aanbod van niet-gecertificeerde taalhulpen voor tolkgesprekken aan te bieden?
- Kunnen niet-gecertificeerde taalhulpen op een veilige en kwaliteitsvolle manier worden ingezet als tolk?
- Als 'ja', wat zijn dan de randvoorwaarden om dit mogelijk te maken?

Tijdens experimentele tolkgesprekken waarbij reële dienstverleningsgesprekken met een anderstalige client worden nagebootst, worden taalhulpen als onderdeel van hun trainingstraject geobserveerd. Doordat de taalhulpen geobserveerd worden, kunnen ze ook verder worden begeleid en bijleren. We onderzoeken ook of taalhulpen op een veilige en kwaliteitsvolle manier aan het werk kunnen gaan in sociale dienstverleningscontexten. Zo werken we in dit project tegelijkertijd aan onderzoek, vorming en begeleiding van de taalhulpen.

Alle onderzoeksdata worden op een **vertrouwelijke** manier verwerkt. Ze worden opgeslagen op een beveiligde digitale locatie die enkel voor de onderzoeksmedewerkers toegankelijk is. De onderzoeksdata worden **anoniem** verwerkt. Alleen de onderzoekers zullen de persoonsgegevens van de deelnemers kennen. Verder blijven die persoonsgegevens **geheim**.

Voor meer informatie kan je terecht bij Lies Van Poucke ([lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be](mailto:lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be))

Met vriendelijke groeten,

Het onderzoeksteam

## Toestemmingsverklaringsformulier (informed consent)

Titel onderzoek: Observatie van door hulptolken gemedieerde tolkgesprekken in sociale dienstverlening – Project Taalhulpen West-Vlaanderen.

### *In te vullen door de deelnemer*

Ik ondergetekende ..... (*voornaam en naam*), verklaar hierbij dat:

- ik weet waarover het onderzoek gaat, wat het doel ervan is en wat concreet van mij verwacht wordt;
- ik vrijwillig meedoe aan dit onderzoek;
- ik toestemming geef aan de onderzoekers om tijdens dit gesprek video- en audio-opnames te maken;
- ik op de hoogte ben dat de resultaten van video- en audio-opnames op een anonieme wijze zullen worden verwerkt en bewaard;
- ik toestemming geef aan de onderzoekers om de resultaten van het onderzoek op vertrouwelijke wijze te bewaren en anoniem te rapporteren aan derden;
- ik begrijp dat de video- en audio-opname tijdens het onderzoek enkel voor analyse gebruikt zullen worden. De gegevens worden bewaard in een beschermde omgeving die enkel voor de betrokken onderzoekers toegankelijk is;
- ik op de hoogte ben dat ik altijd bijkomende informatie kan verkrijgen over dit onderzoek bij het onderzoeksteam.

Naam deelnemer:.....

Datum:.....

Handtekening deelnemer:.....

**BIJLAGEN DEEL 2**



## 1 Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

Code gesprek	Code taalhelp	Observatie-context	Taal	Gespreksdoel	Gespreksduur
G1	T1	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:33:51
G2	T2	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:46:30
G3	T3	Asiel: individueel opvanginitiatief	Farsi	Overlopen huisreglement	00:36:48

## 2 Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Aangepaste versie, gebaseerd op ten Have, P. (2007) *Doing conversation analysis, a practical guide*. London: Sage.

### Taal

Er wordt woordelijk neergeschreven wat is gezegd:

- Er wordt niets veranderd aan wat gezegd is, ook niet wanneer de spreker foutieve zinsconstructies of grammaticale fouten maakt.
- Voor de transcriptie wordt uitgegaan van het Standaardnederlands, maar ook vormen en woorden die niet tot het Standaardnederlands behoren worden getranscribeerd. De volgende regels worden daarbij gerespecteerd:
  - o (Morfo)syntactische alternanties verschijnen zoals ze zijn (*ge, gij, boekske, ...*)
  - o Gereduceerde vormen worden gereduceerd uitgeschreven (*'k, 't, da's, ie, ...*)
  - o Klanken die de sprekers zelf laten wegvallen, worden ook niet geschreven: *da, ma* i.p.v. *dat, maar, enz.*
- Getallen worden steeds voluit geschreven, zoals ze worden uitgesproken.
- Voor aarzelingen gebruiken we euh, voor bevestigingen aha, uhu of hm.

### Gespreksorganisatorisch

(2.5)	approximatieve duur van de pauzes
[spreker1 [spreker2	Twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt
sp[reker1 [spreker2	Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel precies op het punt waar het haakje staat.
spr[eke]r1 [ja:]	Het tweede, sluitende vierkante haakje ] geeft het punt aan waarop de uiting van de tweede spreker overlapt. M.a.w.: spreker 2 zegt "ja" en dat overlapt met het precieze moment waarop spreker 1 de woorddelen "eke" uitspreekt.
<b>Belangrijke opmerking:</b> korte feedback / continueerders (ja, aha, uhu) die niet inhoudelijk relevant zijn, worden via vierkante haakjes [ ] in de beurt van de andere gesprekspartner genoteerd	

### Prosodie en volume

De traditionele leestekens van de schrijftaal (punt, komma, vraag- en uitroepingstekens) worden niet als conventionele leestekens gebruikt.

.	punt wijst op een dalend intonatieverloop aan het eind van het betreffende utingsdeel. M.a.w. dit hoeft dus niet overeen te komen met het einde van hoe we een traditionele en grammaticaal correcte zin conventioneel zouden noteren in schriftelijke taal.
,	komma wijst op licht stijgend intonatieverloop
?	vraagteken wijst op een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende utingsdeel (soms komt dit overeen met een vraag, maar dat hoeft niet noodzakelijk - het gaat om de intonatie van de spreker).
!	uitroepeteken: de spreker gebruikt een uitroepachtige prosodie bij een bepaalde uiting (deel van de zin, woord, enz.)
<b>ACcent</b>	de in hoofdletters geschreven tekst (woorden, woord, woorddeel, enz.) wordt beklemtoond, men legt er duidelijk een klemtoon op bij het uitspreken.
re::kken	de betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker. Noteer dit enkel als het zeer opvallend is en duidelijk anders dan voor andere delen van de uiting.

#### Transcriptieproblemen en transcriptie van anderstalige delen

(X)	onbegrijpelijk, niet te verstaan
(iets)	benaderende gok, tussen haakjes vermelde tekst is vermoedelijk een correcte weergave

#### Transcriptieconventies met betrekking tot opvallende geluidsproductie of non-verbale handelingen

//knikt instemmend, schudt daarbij met het hoofd// //richt zicht tot een andere spreker die niet in de ruimte aanwezig is// //wijst naar DV// //overloopt vragenlijst// //telefoon rinkelt//	weergeven van opvallende visuele extra informatie of contextuele informatie die bepaalde uitingen in de interactie verduidelijken
((lacht hard))	karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, ironisch))

### 3 Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De tiers of deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

1. TIER actieverloop
2. TIER notities
3. TIER deontologie (controlled vocabulary)
  1. deontologische principes (5) volledig vermeld
  2. deontologische principes (5) onvolledig vermeld
  3. Verwijzing principe deontologische code via gesproken taal
  4. Verwijzing principe deontologische code via NVC
  5. Niet terugkoppelen
4. TIER overlap (controlled vocabulary)
  1. overlap G/DV
  2. overlap T/DV
  3. overlap T/G
  4. Overlap G/DV/T
5. TIER onderbrekingen (controlled vocabulary)
  1. **DV onderbreekt G**
  2. DV onderbreekt T
  3. G onderbreekt DV
  4. G onderbreekt T
  5. T onderbreekt G - verzoek pauze
  6. T onderbreekt G - verzoek herhalen
  7. **T onderbreekt G - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
  8. T onderbreekt G - enkel via NVC
  9. T onderbreekt DV - verzoek pauze
  10. **T onderbreekt DV - verzoek herhalen**
  11. **T onderbreekt DV - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
  12. T onderbreekt DV - enkel via NVC
6. TIER speech style (controlled vocabulary)
  1. direct DV
  2. direct T

3. direct G
4. indirect DV
5. indirect T
6. indirect G
7. reported DV
8. reported T
- 9. reported G**
10. mixed T

7. TIER tolktransfer (controlled vocabulary)

1. Toevoeging
2. Weglating
3. Verenging
4. Veralgemening
5. Nuance/verschuiving
6. Samenvatting
7. Zero
8. Foute weergave
- 9. Non-rendition advies**
- 10. Non-rendition instructies**
11. Non-rendition antwoord
12. Non-rendition extra informatie
13. Non-rendition non verbale informatie
- 14. Non-rendition deiktisch**

8. Taalbeheersing Nederlands tolk (controlled vocabulary)

1. zoeken naar woorden / stopwoordjes; aarzelingen
2. Grammatica - ontoelaatbare fouten
3. beperkt gebruik van connecteren
- 4. storende uitspraak / belemmert begrip**
- 5. interferentie andere talen**
6. lexicale elementen
7. terminologie: ontoereikend en onaangepast naargelang tolksetting
- 8. Autocorrectie**

9. TIER potentiële uitdaging

## 4 Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

### OVERLAP

Toelichting CODES	
<b>G/DV</b>	Overlap gesprekspartner (cliënt) en dienstverlener overlappen
<b>T/DV</b>	Overlap taalhelp en dienstverlener
<b>T/G</b>	Overlap taalhelp en gesprekspartner (cliënt)
<b>G/DV/T</b>	Overlap gesprekspartner (cliënt), dienst en taalhelp

<b>G1</b>		<b>G2</b>		<b>G3</b>	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
G/DV	0	G/DV	0	G/DV	2
T/DV	29	T/DV	23	T/DV	15
T/G	11	T/G	8	T/G	12
G/DV/T	1	G/DV/T	0	G/DV/T	1
<b>Totaal</b>	<b>41</b>	<b>Totaal</b>	<b>31</b>	<b>Totaal</b>	<b>30</b>

## ONDERBREKINGEN

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

Toelichting CODES	
<b>DV / G</b>	<b>Dienstverlener onderbreekt gesprekspartner (cliënt)</b>
DV / T	Dienstverlener onderbreekt taalhulp
G / DV	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt dienstverlener
G / T	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt taalhulp
<b>T / DV herhalen</b>	<b>Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot herhalen</b>
T / DV pauze	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot pauze
<b>T / DV verduid + info</b>	<b>Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot verduidelijking of verchafften van bijkomende info</b>
T / DV via NVC	Taalhulp onderbreekt dienstverlener via non verbale communicatie
<b>T / G herhalen</b>	<b>Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot herhalen</b>
T / G pauze	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot pauze
<b>T / G verduid + info</b>	<b>Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info</b>
T / G via NVC	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) via non verbale communicatie

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DV / T	6	DV / T	0	DV / T	0
G / DV	0	G / DV	0	G / DV	1
G / T	0	G / T	1	G / T	0
T / DV pauze	1	T / DV pauze	2	T / DV pauze	1
T / DV via NVC	4	T / DV via NVC	3	T / DV via NVC	1

T / G herhalen	0	T / G herhalen	1	T / G herhalen	0
T / G pauze	0	T / G pauze	2	T / G pauze	0
T / G via NVC	1	T / G via NVC	1	T / G via NVC	0
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>Totaal</b>	<b>10</b>	<b>Totaal</b>	<b>3</b>



## SPEECH STYLE

Toelichting CODES	
DIR	<p><b>Directe</b> aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar rechtstreeks aan en gebruiken daarbij de directe rede (= de default situatie in een tolk-gemedieerd gesprek).</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
IND	<p><b>Indirecte</b> aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan en gebruiken de indirecte aanspreking (gebruik van 3e persoon).</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
REP DV	<p><b>Reported:</b> de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan (zoals gebeurt bij cat. IND) én gebruiken daarnaast een zgn. <i>verbum declarandi / verbum dicendi</i>.</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
MIX T	<b>Mengvorm</b> van directe en indirecte rede door de taalhulp.

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DIR DV	65	DIR DV	59	DIR DV	66
DIR G	21	DIR G	37	DIR G	11
DIR T	106	DIR T	90	DIR T	78
IND DV	31	IND DV	3	IND DV	4
IND G	4	IND G	5	IND G	3
IND T	1	IND T	0	IND T	1
MIX T	1	MIX T	5	MIX T	2
REP DV	0	REP DV	0	REP DV	1
REP G	0	REP G	0	REP G	0
REP T	4	REP T	4	REP T	3
<b>Totaal</b>	<b>233</b>	<b>Totaal</b>	<b>203</b>	<b>Totaal</b>	<b>169</b>

