

TAAL EN PUBLIEKE DIENSTVERLENING

Deze policy brief is relevant voor:

- Vlaams Ministerie van Binnenland, Samenleven, Integratie en Inburgering en Bestuurszaken
- Vlaams Ministerie van Onderwijs
- Vlaams Ministerie van Welzijn en Armoedebestrijding, en Gelijke Kansen
- Agentschap Binnenlands Bestuur
- Agentschap Opgroeien
- Agentschappen Integratie & Inburgering, Huis van het Nederlands Brussel
- Dept. Onderwijs en Vorming
- Dept. Werk
- Dept. Zorg
- VVSG en lokale besturen

REFUFAM onderzoekt het **effect van overheidsbeleid op de integratietrajecten van vluchtelinggezinnen**. Deze *policy briefs* zijn gebaseerd op interviews en groepsgesprekken met 98 leden van vluchtelinggezinnen en met 99 praktijkwerkers uit de eerste en tweede lijn. Onder *vluchtelinggezinnen* begrijpen we gezinnen waarin tenminste één persoon internationale bescherming geniet, als erkend vluchteling of onder subsidiaire bescherming.

Het Vlaamse regeerakkoord beschouwt het Nederlands als "de sleutel om volwaardig deel uit te maken van onze Vlaamse samenleving".¹ Gezien de strikte toepassing van de taalwetgeving in bestuurszaken², betekent dit dat de publieke dienstverlening (door lokale besturen, scholen, of andere publieke dienstverleners) voor vluchtelinggezinnen en andere groepen van anderstalige nieuwkomers in het Nederlands plaatsvindt. Wanneer dat niet lukt, worden cliënten "geïnformeerd over het bestaande NT2-aanbod".³ Op die manier worden zij aangemoedigd om zich de taal zo snel mogelijk eigen te maken. Uit ons onderzoek en de bestaande wetenschappelijke literatuur blijkt echter dat **een strikte focus op het Nederlands in een te vroege fase in het integratietraject de 'inburgering' en 'zelfredzaamheid' van vluchtelinggezinnen ondermijnt**. In deze policy brief wijzen we op enkele pragmatische instrumenten om **taaldrempels weg te werken** en zo de "klantgerichte dienstverlening van de overheid"⁴ te vergroten.

BELEID

Het decreet van 7 juni 2013⁵ regelt het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid. Vanaf dat moment kwam de nadruk te liggen op het inburgeringstraject, dat voor sommige doelgroepen verplicht is. Dit traject wordt georganiseerd door de Agentschappen Integratie en Inburgering (AgII). Sinds de wijzigingen uit 2022 en 2023 bestaat dat **inburgeringstraject** uit vier onderdelen: (1) Lessen Maatschappelijk Oriëntatie waarvoor de inburgeraar sinds september 2023 een betalende test moet afleggen. De nieuwe Vlaamse regering verhoogde het minimum te

¹ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 11.

² Vlaams Regeerakkoord 2024-29, p.188.

³ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p.188.

⁴ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 12.

⁵ Te consulteren via: https://etaamb.openiustice.be/nl/decreet-van-07-juni-2013_n2013204197.html

behalen percentage om voor deze test te slagen naar 70%. (2) Een te betalen vormingspakket Nederlands als tweede taal. Het vereiste niveau NT2 is sinds 2014 verhoogd van A1 naar A2 tijdens de vorige legislatuur, en naar B1 mondeling door de nieuwe Vlaamse regering.⁶ (3) Een inschrijving bij de VDAB in Vlaanderen of Actiris in Brussel, maximaal 60 dagen na de ondertekening van het inburgeringscontract bij de start van het inburgeringstraject, waarbij ook een taalinschatting gedaan wordt door VDAB in samenwerking met het AgI. (4) Een participatie- en netwerktraject van 40 uur, dat niet verplicht is voor wie werkt of studeert.

Doorheen hun integratietraject komen vluchtelingengezinnen in contact met **verschillende vormen van publieke dienstverlening: lokale besturen, OCMW's, scholen, mutualiteiten, etc.** Deze diensten vallen onder de **Belgische taalwetgeving** en haar omzendbrieven en decreten. Enerzijds stelt de Vlaamse Taalwetwijzer⁷ dat “het taalgebruik in België in principe vrij [is]”, en beschermd door de grondwet.⁸ Anderzijds leggen de Bestuursstaalwet van 16 juli 1966 en de Gewone Wet van 9 augustus 1980 vast dat publieke dienstverleners in het Nederlandse taalgebied uitsluitend het Nederlands mogen gebruiken.⁹ Daarop worden echter een aantal uitzonderingen toegestaan, met het oog op de bescherming van de rechtszekerheid van burgers, én de integratie van anderstaligen. Zo staat de Vaste Commissie voor Taaltoezicht onder meer uitzonderingen toe op basis van vier cumulatieve voorwaarden: in uitzonderlijke omstandigheden; ter

nastreving van een algemeen doel, zoals integratiebevordering, rechten- en dienstenverkenning, of betrokkenheid; ter vertaling van een Nederlandstalige tekst; en bestemd voor een specifiek doelpubliek. Concreet betekent dit dat openbare diensten in hun contact met anderstalige nieuwkomers in principe gebruiken mogen maken van bijvoorbeeld een contacttaal, een tolk, en/of vertalingstechnologie om taaldrempels weg te werken.¹⁰ Inspiratie daartoe wordt reeds geboden op de communicatiewaaijer van de Vlaamse overheid.¹¹

Desondanks blijft de **toepassing van bovenstaande uitzonderingsmaatregelen veelal vrijblijvend en/of afhankelijk van de individuele dienstverlener.** Bovendien wordt het streng opvolgen van de bestuursstaalwet herbevestigd in het **nieuwe Vlaamse regeerakkoord.**¹² Hoewel verscheidene lokale besturen, in navolging van de **visietekst 'Taalbeleid in het kader van het horizontaal integratiebeleid'** van de Vlaamse regering uit 2018¹³, eerder al een eigen taalbeleid hebben geïmplementeerd om taaldrempels voor anderstaligen en laaggeletterde burgers te verminderen, **ontbreekt er nog steeds een gezamenlijke visie met andere Vlaamse actoren en dienstverleners.** Wij hopen dat dit gefaciliteerd wordt onder de nieuwe Vlaamse Regering, zodat ook (individuele) dienstverleners hierover niet langer in het duister tasten.¹⁴ Vooral de **onderfinanciering van sociale tolken buiten de somatische zorg** sinds 2019 vraagt daarbij om aandacht, te meer omdat hierover niets vermeld wordt in het huidige regeerakkoord.

⁶ Wie inburgeringsplichtig is “moet 24 maanden na het behalen van het inburgeringsattest - als hij niet werkt of studeert - aantonen dat hij het taalvaardigheidsniveau B1 mondeling beheerst”. [Begeleiding van inburgeraars \(het inburgeringstraject\)](#)

⁷ [Taalwetwijzer | Vlaanderen.be](#)

⁸ Vlaamse Taalwetwijzer: “Artikel 30 en 129 van de Belgische Grondwet beschermen de taalvrijheid grondwettelijk. De wetgever mag slechts in een beperkt aantal domeinen de taalvrijheid inperken.”

⁹ Zie ook Vlaams Regeerakkoord 2024-29, p. 184: “De interpretatie van de omzendbrieven Peeters en Martens blijft aangehouden. We nemen een assertieve houding aan bij schendingen van de taalwetgeving. We

verzetten ons maximaal tegen pogingen om de Vlaamse interpretatie uit te hollen.” [Toepassingsgebied van de bestuursstaalwetgeving op overheidscommunicatie](#)

¹⁰ Zie Visietekst (2018). [Taalbeleid in het kader van het horizontaal integratiebeleid 2016-2019](#), p. 6.

¹¹ <https://www.communicatiewaaijer.be/>

¹² Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 188.

¹³ Visietekst (2018). [Taalbeleid in het kader van het horizontaal integratiebeleid 2016-2019](#).

¹⁴ VVSG-Memorandum (2024). [Taalbeleid en Nederlands in een meertalige context](#)

Er wordt enkel ingezet op "nieuwe vertaaltechnologieën en AI".¹⁵

BEVINDINGEN

1. Taaldrempels tot Sociale Rechten

Uit ons onderzoek blijkt dat **een strikte toepassing van de vereiste om enkel Nederlands te gebruiken** in het contact met openbare diensten tijdens het eerste deel van het integratietraject, dit **integratietraject** op verschillende manieren **bemoeilijkt en vertraagt**.

Zo **belemmert dit een vlotte toegang tot correcte, complete informatie over hun rechten en plichten**. In de praktijk betekent dit vaak dat vluchtelinggezinnen geluk moeten hebben met wie ze tegenkomen of bij welke gemeenten of dienstverleners ze terecht komen – zie onze Policy Brief 1 After Recognition. Dat strookt echter niet met wat er in het vernieuwde Kaderdecreet Gelijke Kansen staat onder Art.5, m.n. "het creëren van de voorwaarden opdat eenieder [overal] volwaardig kan participeren aan de Vlaamse samenleving".¹⁶

Mensen denken vaak "Ah, dit is wat ik kan [vragen aan de maatschappelijk assistent]," maar dat is gewoon omdat ze het [systeem] niet kennen. En dat vind ik dan wel de taak [van elke dienstverlener] om even af te checken van zijn ze ingeschreven, hebben ze huursubsidie aangevraagd, heb je recht op een installatiepremie, De verkenning is echt heel belangrijk om zeker met nieuwkomers te doen, maar niet

¹⁵ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 188.

¹⁶ Te consulteren via:

<https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1017082.html>

¹⁷ Vlaamse Overheid, [Heerlijk Helder](#)

¹⁸ Zie ook Costa Santos, A., Vandermeerschen, H., & Mescoli, E. (2023).

"Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants." In H. Vandermeerschen, E. Mescoli, J.-M. Lafleur & P. De Cuyper (Eds.), *Newcomers Navigating the Welfare State: Experiences of*

altijd gemakkelijk. Omdat daar vaak een taalbarrière is. Er wordt dan vaak een tolk aangevraagd en de mogelijke afspraak [met die tolk] is dan na vier weken en dan ben je eigenlijk al een maand kwijt, plus tolk aanvragen is niet zo evident en politiek ook allemaal wel gevoelig.

(Brugfiguur lagere scholen, 13.09.2023)

Voor vluchtelinggezinnen is het **taalgebruik bij die diensten helder noch toegankelijk**, ondanks eerdere Vlaamse beleidsvisies hieromtrent.¹⁷ Er wordt weinig gecontroleerd of cliënten ten volle begrijpen wat er van hen verwacht wordt.¹⁸ Daarnaast is het vaak **onduidelijk bij wie ze voor welke dienstverlening terecht kunnen**.

Het principe is dat ze dat bij hun maatschappelijk werker moeten doen. Maar wij merken heel vaak dat het contact met die maatschappelijke werker heel moeilijk is, bijvoorbeeld als het vier weken duurt eer er een volgend contact is, of ze weten niet dat ze die specifieke vraag ook aan het OCMW mogen vragen. (...) We zien vaak dat mensen eigenlijk wel OCMW-medewerkers kennen, maar denken dat dat enkel leefloon is, en dus wij bemiddelen daar soms in. Wij nemen dan zelf contact op met het OCMW, om eens te kijken wat we kunnen doen.

(Medewerkers vzw, 10.10.2022)

Bovendien zijn de taaldrempels inzake administratieve zaken zo hoog, dat nieuwkomers **onvoldoende in staat zijn om vragen te stellen of om verduidelijking te vragen**.¹⁹ Dit staat ver af van de 'automatische rechtentoekenning' waarnaar de nieuwe Vlaamse regering streeft.²⁰

Immigrants and Street-Level Bureaucrats with Belgium's Social Assistance System (pp. 99-122), p.113.

¹⁹ Zie ook Reidsma, M., Vandermeerschen, H., De Cuyper, P. (2023).

[Anderstalige nieuwkomers in het OCMW](#), p. 24; Costa Santos, Vandermeerschen, Mescoli (2023). "Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants", p. 110.

²⁰ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 29.

Ik had niemand in het begin om me bij te staan [bij administratie]. Soms een maatschappelijk werker, maar die hielpen niet altijd. Soms vroeg ik iets en begrepen ze de bedoeling van mijn vraag niet. Of antwoordden ze iets anders. Want bijvoorbeeld, voor mijn kinderen, hun schooltoeslag, dat wist ik niet. Ik wist niet dat wij daar recht op hadden. Pas na twee jaar heb ik dat toevallig gehoord van een andere vrouw uit Palestina. Toen ik dat gehoord had, vroeg ik me af waarom wij dat niet wisten, en of we daar recht op hadden of niet. Ik ben naar de maatschappelijk werker geweest, en normaal gebeurt dat automatisch. Maar er was een fout in het dossier, daarom bleef dat hangen. Het was direct opgelost. Maar als we dat niet vragen, als we dat niet weten... Bedenk je dat er ook andere mensen zijn die dat niet weten...
(Palestijnse moeder, 22.11.2022)

Voor [financieel en/of sociaal] sterke profielen gebeurt alles automatisch, de schooltoeslag bv., maar taalzwakkere profielen moeten alles zelf aanvragen aan, en invullen voor het OCMW, met bijzonder weinig hulp.
(Vrijwilliger, 11.10.2022)

Vluchtelingengezinnen zijn met andere woorden vaak 'lost in translation'. Behalve kopzorgen leidt dit ook tot **administratieve fouten met een persoonlijke en soms ook maatschappelijke kost.**

In het begin voor mij, bijvoorbeeld een niet belangrijke brief was ook belangrijk. Maar ja, ik kon de taal niet en dan stress je van over wat gaat dat. Je belt de maatschappelijk werker en zij neemt niet op. Dan pieker je over die brief en ik weet niet hoe of wat. Ik gebruikte dan Google Translate, maar er staat ook geen duidelijk info op de brief of dat dat dringend is of niet. Ja, een afspraak vragen [bij sociaal

assistent] duurt drie weken wachten voor 1 brief. (...) Voor een nieuwkomer zijn kleine dingen een hele grote drempel en zij piekeren daar ook heel veel over.
(Afghaanse vluchteling, 14.06.2023)

In de praktijk springen daarom vaak **onbetaalde vrijwilligers, of reeds taalsterkere familieleden in zoals minderjarigen**, om samen administratieve zaken te regelen, of om mee te gaan naar (openbare) diensten. Zij nemen de plaats in van professionele sociale tolken.²¹

Ik had vorige week ook een meisje hier op het OCMW, die sprak perfect Nederlands en was voor farmacie aan het studeren, maar ik merk dat dat vaak de mensen zijn die je vraagt als je geen tolk vindt. En zij begon eigenlijk te wenen, omdat het haar allemaal te veel werd. (...) Ze horen dan alle problemen van heel de gemeenschap, hebben dan zelf ook nog vaak oorlogstrauma's [die opnieuw getriggerd worden], en dan tolken ze voor heel de gemeente als een voltijdse job, maar ze worden er niet voor betaald.
(Brugfiguur lagere scholen, 13.09.2023)

Dit creëert niet alleen een grote sociale verantwoordelijkheid, maar kan bijvoorbeeld in het geval van jongeren ook afhankelijkheidsrelaties of rolverschuivingen in en rond vluchtelingengezinnen veroorzaken, en hun "zelfstandige en evenredige participatie" bemoeilijken.²²

Ik was de enige die de taal sprak. Ik moest alle afspraken, de ziekenhuizen, ik moest alles regelen. Ik ben maar één... ik heb geen 100 handen. Mezelf verzorgen, maar ook mijn familie verzorgen. Ik moest alles weten, maar soms wist ik het ook echt niet.

²¹ Zie ook Reidsma, M., Vandermeersch, H., De Cuyper, P. (2023). Anderstalige nieuwkomers in het OCMW, p. 26.

²² Taalvisie 27982 (vlaanderen.be) p. 4; Zie ook: <https://www.caw.be/wat-beweegt-er/nieuws/belang-van-sociaal-tolken-door-de-ogen-van-een-caw->

hulpverlener/#:~:text=%E2%80%9CSociaal%20tolken%20bieden%20een%20bepaalde,bepaalde%20budgetten%20om%20te%20gaan

(Somalische NBMV na gezinshereniging, 10.02.2023)

2. Taaldrempels op School

Bovendien kennen vluchtelingengezinnen soms **onvoldoende het aanbod aan taal oefenkansen** die integratietrajecten kunnen ondersteunen, omdat de schriftelijke communicatie en bekendmaking daaromtrent enkel in het Nederlands is en te weinig aanklappend. Daar kampen ook goede en innovatieve praktijken mee, omdat ze afhankelijk van reeds overbevraagde anderen voor de toeleiding van moeilijk bereikbare doelgroepen - zie ook onze Policy Briefs 2 en 3 over integrale eerstelijns ondersteuning:

Er is soms wat miscommunicatie tussen zorgcoördinatoren, of de scholen hebben het gevoel dat ouders niet betrokken willen zijn: "Ze willen geen Nederlands leren, want ze gaan niet naar de oefenkansen [die LIGO organiseert voor ouders met schoolgaande kinderen], we stuurden ze al zo vaak door." Terwijl wij vaak voelen, zeker bij onze doelgroep, die moet je echt persoonlijk aanspreken: "Ik denk dat deze oefenkans voor jou interessant is." Want zelfs met een flyer, ook al is die duidelijk opgesteld maar ook dan nog moet daarbij mondeling verteld worden wat dat de bedoeling is.

Elke keer dat ze zeggen: "Ja, die was er niet hé, op het oudercontact." Het is net met die mensen dat wij willen werken als de scholen hen zouden doorsturen. (...) Maar we merken dat scholen vaak geen tijd hebben om echt mee te helpen aan die screening om ouders... (...). Wie niet op smartschool terecht kan, welke kindjes nooit in orde zijn omdat die ouders de brief nooit hebben gelezen of kinderen die hun huiswerk niet in orde hebben omdat die ouders niet weten wat al die afkortingen in een schoolagenda betekenen. Scholen hebben die informatie, (...) Wij vragen wel aan hen van geef ons de lijst van ouders, spreek die ouders ook even aan over het project en laat ons dan weten

of wij ze mogen contacten. Maar natuurlijk dat vraagt wel wat energie en scholen worden zoveel bevestigd en ze hebben de ruimte daar niet voor. We vinden dat zelf heel jammer dat er heel weinig wordt doorverwezen naar de projecten.

(LIGO-medewerker, 25.10.2023)

Dat brengt ons bij het **taalgebruik in en rond scholen**. Zoals uit vorig citaat blijkt, heerst er bij schoolpersoneel regelmatig **een gevoel dat niet-Nederlandstalige ouders te weinig betrokken zijn. Taalontoegankelijke en/of (uitsluitend) online communicatie verhoogt echter de drempel** voor ouders om betrokken te zijn op de manier dat scholen dat wensen.

Het contact met de school is moeilijk, want ze spreken vaak te snel. Op een dag belde een leerkracht, want mijn dochter moest vroeger van school om naar de tandarts te gaan.

Maar de juf zei: "Je moet wel een mailtje sturen met wie haar komt halen enzo," maar ik kan geen mailtjes sturen. Ik heb dat nog niet geleerd, en ook via de telefoon was het moeilijk om alles te begrijpen. Dan heeft mijn dochter vertaald en een bericht gestuurd naar de school waarom ze vroeger moest vertrekken.

(Syrische moeder, 16.03.2023)

In een aantal gemeenten kunnen scholen al beroep doen op een zogenaamde **'brugfiguur'**, die de brug moet slaan tussen (moeilijker bereikbare) ouders en de school. Maar uit gesprekken met die brugfiguren blijkt dat dit enkel duurzame resultaten kan opleveren wanneer scholen ook effectief **tijd en ruimte hebben om met de signalen van de brugfiguur aan de slag te kunnen gaan**.

De school vraagt mij van "Ah, de papieren zijn nog steeds niet in orde, kan jij met die mama aan de slag gaan?" Of school zegt van: "Oh, dat kindje heeft nooit boterhammen bij, kun jij eens gaan horen waarom dat zo is?" Het is ook de bedoeling dat wij als brugfiguur een beetje op beleidsmatig

niveau werken, maar dat is nu nog niet aan de orde.

Signaleren doe ik wel, en dat beleid maken is ook erg belangrijk en deel van de job, maar daar zijn we zoekende in. Ik heb ook het gevoel dat de scholen in onze regio heel moe zijn, of overbevraagd, of heel veel nieuwkomers, maar heel weinig leerkrachten, veel uitval. Ze zoeken naar manieren, maar zijn zelf nog zoekende, dus ik probeer daar wel wat mijn raad in door te geven of hoe ik dat zou aanpakken. De scholen zien nu vooral heel veel werk. Als je verandering wilt, dan is het in het begin heel vaak werken en daar is bv op mijn school nu heel weinig ruimte voor.

(Brugfiguur lagere school, 13.09.2023)

Kortom, ons onderzoek toont aan dat er in het contact met publieke diensten hoge taaldrempels zijn, onder meer omdat er **geen gedeeld en gedragen beleidskader, noch duidelijke financiering is voor een toegankelijk taalbeleid**. Vooral in de periode kort na erkenning ondermijnt dit het vermogen van vluchtelingengezinnen om **'zelfredzaam'** te worden, en vertraagt het hun **integratietraject**. Ook voor dienstverleners heeft dit een negatieve invloed op de mate waarin ze adequaat en effectief kunnen slagen in hun dienstverlening.

INNOVATIEVE PRAKTIJKEN

In dit onderzoek konden we verschillende innovatieve praktijken identificeren die de taaltoegankelijkheid van openbare diensten verhogen.

Ten eerste zetten verschillende dienstverleners in op **toeleiders in diversiteit, onthaalgesprekkers, intercultureel bemiddelaars of brugfiguren** die in een contacttaal anderstalige nieuwkomers op weg helpen naar diensten en met basisinformatie – zie ook onze Policy Briefs 2 en 3 over

Transversale Hulpverlening. Anders dan kort opgeleide vrijwilligers of sociaal tolken²³, vergezellen deze formeel aangestelde sociale professionals mensen in eerste instantie doorheen het bureaucratische mazennet van de publieke dienstverlening. Een intercultureel bemiddelaar werkt uit hoe dit werkt:

Het is ook de bedoeling van onze begeleiding om netwerk te creëren, maar ook dat ze zelfstandig worden, dus binnen één jaar proberen we hen veel dingen aan te leren, bijvoorbeeld e-mail aanmaken, hoe ze bijvoorbeeld google maps moeten gebruiken, (...) hoe ze de bus kunnen pakken bijvoorbeeld, of facturen moeten betalen, want dat heb ik vaak moeten doen voor hen via de app van Belfius, hoe ze facturen moeten betalen. We leren hen dat aan en dat lukt dan, bijvoorbeeld na twee of drie keer kan ze dan zelf betalen en dat is de bedoeling. Het is niet de bedoeling dat ik dat doe in haar plaats, we doen dat samen en de bedoeling is dat ze het daarna zelf doet.

(Intercultureel bemiddelaar, 01.03.2023)

Onze bevindingen wijzen op het belang van dergelijke actoren in het bevorderen van **'actieve participatie'** en de **'zelfredzaamheid'** van vluchtelingengezinnen.

[Als de toeleider er niet geweest zou zijn] zou het te moeilijk geweest zijn voor ons. Stilaan kunnen we meer alleen, maar het is nog steeds dat we om hulp [kunnen] vragen. Dus we kunnen ons dat niet voorstellen, moesten we van het begin al alleen geweest zijn.

(Gezin uit Syrië, 16.03.2023)

Bovendien hebben toeleiders in diversiteit de opdracht, en de mogelijkheid, om **signalen en noden voor het beleid**, onder meer inzake toegankelijkheid, **in kaart te brengen en te melden**.²⁴ Dat laat lokale besturen toe om blinde vlekken en hiaten in hun beleid en aanpak op te speuren, om

²³ Twee van de maatregelen op <https://www.communicatiewaaiier.be/>

²⁴ <https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/toeleiders-in-diversiteit>

zodoende hun dienstverlening naar alle burgers toe te verbeteren. Dit is informatie dat onmisbaar is voor het opstellen van een relevant ' **sociaal cohesieplan** ', zoals vooropgesteld door de Vlaamse regering.²⁵ Maar op dit moment staat het lokale besturen echter nog vrij om te kiezen wat ze al dan niet aanvangen met deze belangrijke informatie.

Ten tweede duidt het onderstaande citaat van een LIGO-medewerker ook op het belang van taaltoegankelijke communiceren door dienstverlening aan de hand van **opleidingen van werknemers** en het aanmoedigen tot gebruik van pictogrammen.

We adviseren soms scholen om bijvoorbeeld in hun communicatie met symbolen te werken: van 'mededeling', of 'in te vullen', of 'belangrijk'. Zodat ook wij daarrond kunnen werken met de ouders [in onze NT2 lessen]: "Als je dit symbool ziet, dan is dat een belangrijke brief." (...) En dat is niet alleen voor anderstaligen; ik als ouder ben ook blij met een hele duidelijke brief van voilà, morgen moet je dat meebrengen.

(LIGO-medewerker, 25.10.2023)

Hierin wordt eveneens de nadruk gelegd op **taalverwerving op - en in functie van – de werkvloer** (zie onze Policy Brief 8 over Taal en Werk) en met het oog op schoolse en administratieve woordenschat.

Ten derde nemen een aantal actoren pragmatische initiatieven **om taaldrempels weg te werken en hun dienstverlening efficiënter te maken**. Daardoor kan het integratietraject van vluchtelingengezinnen en andere nieuwkomers sneller van start gaan.

Onze gemeenteambtenaren klagen vaak dat nieuwkomers de taal niet spreken, dat ligt heel gevoelig bij sommige

medewerkers. En dan hebben we nu met AgII een tweedaagse vorming georganiseerd rond taaltoegankelijke dienstverlening, zo veel mogelijk op maat van de dienst. En in het tweede deel was het de bedoeling om een oefenmoment te organiseren met de studenten van LIGO (...) om ook eens op een andere manier [met die cursisten] in contact te gaan staan.

(Medewerker diversiteit lokaal bestuur, 26.10.2023)

Andere dienstverleners maken gebruik van **contacttalen, vertalers of vertaalapps**, zoals bijvoorbeeld deze brugfiguur van lagere en kleuterscholen:

Ik vind het belangrijk dat het gezin waarmee je aan de praat gaat heel duidelijk begrepen heeft wat je zegt (...). Ik merk nog te veel van "Leg eens uit wat ik net gezegd hebt," en hetgeen dat je terug krijgt is niet hetgeen dat je gezegd hebt. Dus van daar, bij mij is taal gewoon de taal van de persoon die tegenover mij staat. (...) Frans, Duits, Nederlands en Engels is voor mij geen probleem. Als het een andere taal is dan is het mijn gsm en 'Say Hi'. Of ik maak ook gebruik van toeleiders waarin er een aantal anderstalige aanwezig zijn, waarbij we soms afspreken om samen op huisbezoek te gaan. (...) Dan is dat een wisselwerking, maar laat ons zeggen: ik heb nog nooit ergens een taalbarrière gehad als het gaat om een andere taal.

(Brugfiguur onderwijs 25.10.2023)

BELEIDSAANBEVELINGEN

Voor **alle publieke dienstverleners** in het Nederlands taalgebied in België bevelen we aan om een **omvattend taalbeleid te ontwikkelen**²⁶, dat gericht is op het

²⁵ Vlaams regeerakkoord 2024-29, p. 188.

²⁶ Zoals onder meer reeds in de lokale besturen van Eeklo, Oostende, [Leuven](#), Mechelen, en Sint-Niklaas.

pragmatisch verminderen van taaldrempels in hun eigen dienstverlening:

- Breid de methodiek van volwaardig aangestelde en adequaat vergoede **Toeiders in Diversiteit** en/of **brugfiguren** uit, die door middel van een contacttaal anderstaligen vergezellen en informeren tijdens hun eerste contacten met diensten en onderwijs. Deze toeiders of brugfiguren, al dan niet opgeleid en tewerkgesteld door externe partners van lokale besturen (bv. PIN vzw) en/of onder tijdelijke contracten (zoals art.60), zijn in alle omstandigheden volwaardige collega's binnen het dienstverlenende team, wiens kennis en input de gehele werking kan verbeteren, bijvoorbeeld voor alle anderstalige of taalarme cliënten.
- Stimuleer lokale besturen om aan de slag te gaan met de **signalen** die toeiders en brugfiguren aanreiken.
- Zet opnieuw verhoogd in op het faciliteren van **sociaal tolken** door middel van een duidelijk financieel en toereikend kader.
- Laat ambtenaren bij indiensttreding en via permanente vorming een **opleiding volgen in taaltoegankelijk communiceren** met anderstaligen, bijvoorbeeld in samenwerking met Ligo en de Agentschappen Integratie en Inburgering.
- Faciliteer en bevorder het gebruik van degelijke taalinstrumenten²⁷, zoals **technologische hulpmiddelen, contacttalen, vertaalfiches op vraag** (bv. zoals uitgegeven door Klasse²⁸), of andere ondersteuning zoals onder meer vermeld op de

communicatiewaaier.²⁹ Maak tegelijkertijd particulieren wegwijs in vertaalapps.

- Zet actief in op **diverse werknemersbestanden**, waardoor de kans op het hebben van een contacttaal voor dienstverlening groter is.
- Organiseer **informerende groepsessies per taalgroep** waarbij in een contacttaal aan rechtenverkenning gedaan wordt met betrekking tot een specifiek domein in een lokale context: bijvoorbeeld over het schoolse gebeuren, welzijn, de arbeidsmarkt, vrije tijd, ... in gemeente X of Y.
- Veralgemeen het gebruik van **pictogrammen of foto's** die anderstalige nieuwkomers en bij uitbreiding alle burgers tenminste een eerste idee geven over de inhoud van administratieve communicatie, maar ook van het cultuur- of vrijetijdsaanbod.
- Voorzie de mogelijkheid tot **taalkundig overleg tussen openbare diensten (zoals loketten, scholen, mutualiteiten en OCMW's) en NT2 opleidingsinstituten**, ter afstemming van de NT2 leerinhouden, en om de toeleiding naar vrijetijdsaanbod, taal oefenkansen³⁰
- Bied folders over oefenkansen Nederlands en netwerkvorming ook in een contacttaal aan.

Plan een periodieke **opvolging en evaluatie** in om het beleid te monitoren en waar nodig bij te sturen, zodat het blijft aansluiten bij veranderende behoeften en omstandigheden.

²⁷ Zie ook: VVSG-Memorandum (2024). *Taalbeleid en Nederlands in een meertalige context*, p.2: "Maak werk van goede ondersteunende taalinstrumenten (zoals communicatiewaaier, Sociaal Tolken en Vertalen, taalhulpen, inclusieve overheidscommunicatie) en een duidelijk financieel kader."

²⁸ <https://www.klasse.be/4472/meertalig-communiceren-met-ouders-met-vertaalfiches/>

²⁹ <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/communicatiewaaier-om-taaldrempels-in-hulp-en-dienstverlening-te-verkleinen#no-back>

³⁰ Zie ook VVSG-Memorandum, *Taalbeleid en Nederlands in een meertalige context*, p.2: "Keur een Vlaams plan Oefenkansen Nederlands op maat goed met betrokkenheid van verschillende sectoren én lokale besturen en stem het formele leren (NT2-kader) hierop af."



VERDER LEZEN

- Agentschap Integratie en Inburgering (2020). [Communicatietools in dienstverlening aan anderstaligen.](#)
- Costa Santos, A., Vandermeerschen, H., & Mescoli, E. (2023). 'Understanding challenges and pitfalls in the service delivery to newly arrived immigrants.' In Vandermeerschen, H. Mescoli, E. Lafleur, J.M. De Cuyper, P. Eds. *Newcomers Navigating the Welfare State: Experiences of Immigrants and Street-Level Bureaucrats with Belgium's Social Assistance System* (pp. 99-122). Leuven: LEUVEN University Press.
- De Niele et al., 2016, "Op(-)maat. Een onderzoek naar de behoeftedekkendheid en de behoeftegerichtheid van het NT2-aanbod in Vlaanderen"
- Reidsma, Verndermeerschen & De Cuyper, 2023. [Anderstalige nieuwkomers in het OCMW.](#)
- VVSG, Memorandum 2024, [Inclusieve samenleving.](#)

AUTEURS

Dr. Mieke Groeninck, Onderzoeker
Mieke.groeninck@odisee.be

Prof. Dirk Geldof, Promotor
Dirk.geldof@odisee.be

Dr. Pascal Debruyne, Promotor
Pascal.debruyne@odisee.be

Dr. Giacomo Orsini, Coördinator
Giacomo.orsini@ugent.be

Prof. Robin Vandevordt, Hoofdpromotor
Robin.vandevordt@ugent.be

Met dank aan alle gesprekspartners en andere experts om hun inzichten met ons te delen

www.REFUFAM.be

