



Heldere taal, tolken en andere taaltools. Communiceren met anderstalige patiënten.

Donderdag 2 juni 2022, 12u-14u

Webinar door IN-Gent

Heldere taal, tolken en andere taaltools

Communiceren met anderstalige patiënten.

Webinar door IN-Gent

1. Taaltools: hoe maak je een goede keuze?
2. Rechtstreeks communiceren met de anderstalige patiënt:
Gebruik heldere taal.
4. Communiceren via een tussenpersoon.
Sociaal tolk
Intercultureel bemiddelaar
Vriend/familie van patiënt.
5. Extra ondersteuning bij communicatie
Vertaalapps
Visuele ondersteuning
Interessante sites

1. Taaltools: hoe maak je een goede keuze?

Overzicht taaltools



Informeel tolk



Telefoontolk (AGII)



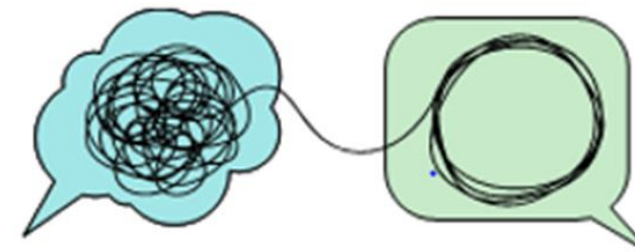
Contacttaal



Vertalingen
| voorbeelddocumenten



Videotolk (IN-Gent)



Helder Nederlands



Vertaalapp



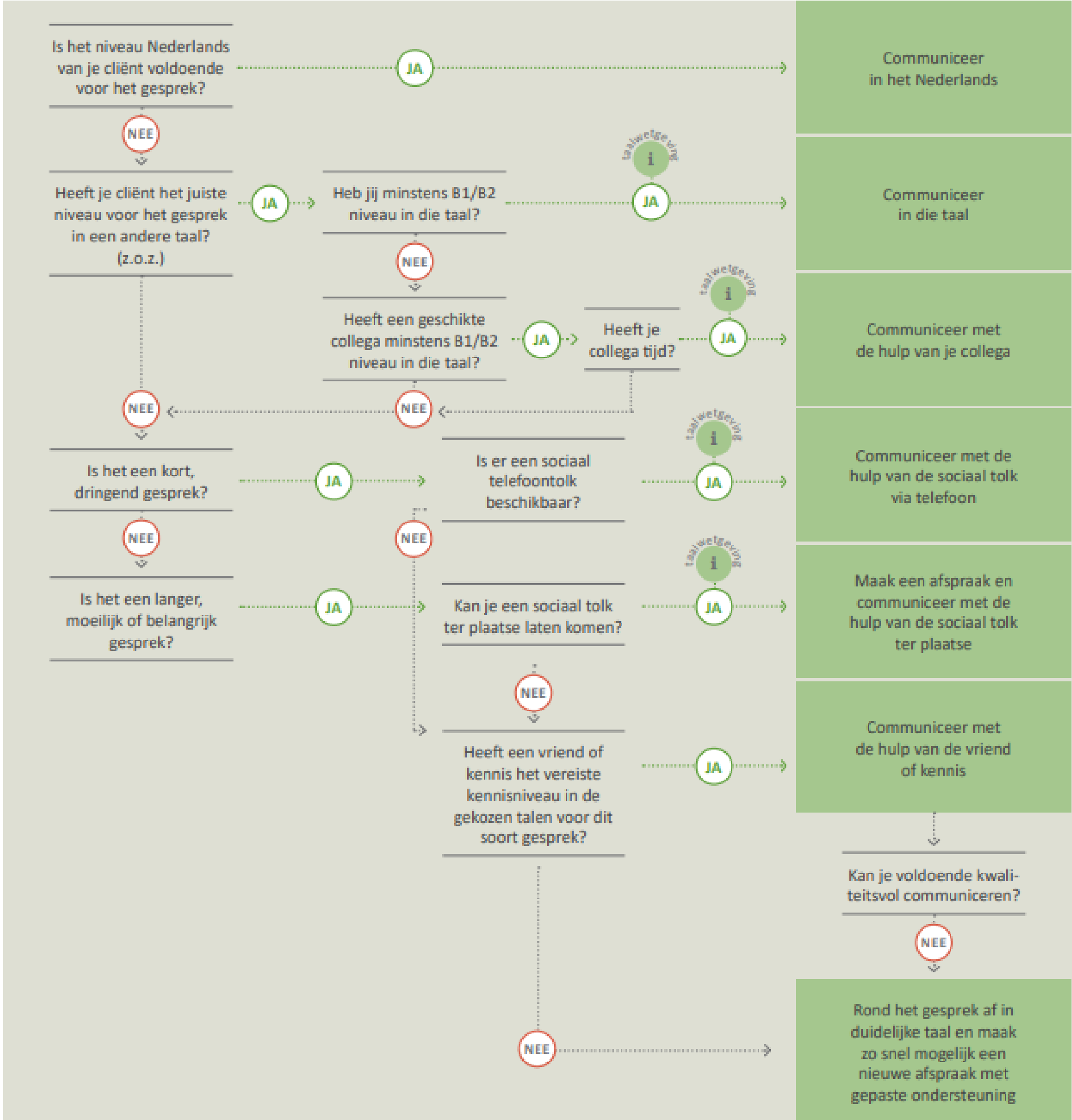
Meertalige collega

Hoe maak je een keuze

- Rechtstreeks communiceren <-> communiceren via tussenpersoon
 - Gratis <-> betalend
 - Tijdbesparend <-> tijdrovend
 - Taalniveau
 - Kort praktisch gesprek <-> complex, emotioneel gesprek, gevaar bij misverstand.
- > kies de tool die het best past**



BESLISMODEL: HOE COMMUNICEREN MET MIJN ANDERSTALIGE CLIËNTEN?



ONDERSTEUN MET

BEELDEN

- Pictogrammen
- Foto's, tekeningen
- Plannetjes, schema's

TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

(TAAL)TECHNOLOGIE

- Google Translate
- Andere apps

- Kan de cliënt het lezen?
- Is het (vertaald) materiaal kwaliteitsvol?



DENK OOK AAN

JE TAALGEBRUIK

- ☐ Gebruik eenvoudige en transparante woorden
- ☐ Wees voorzichtig met afkortingen, dialect, formele taal
- ☐ Vermijd figuurlijk taalgebruik
- ☐ Gebruik korte, actieve zinnen
- ☐ Gebruik instructietaal
- ☐ Gebruik geen tarzantaal (gebroken Nederlands)

JE MANIER VAN UITLEGGEN

- ☐ Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan
- ☐ Geef voorbeelden
- ☐ Stel zelf controlevragen
- ☐ Moedig aan om Nederlands te spreken
- ☐ Corrigeer taalfouten 'op een positieve manier'
- ☐ Hou rekening met de voorkennis en de taalkennis van je gesprekspartner
- ☐ Hou steeds je doel voor ogen
- ☐ Herhaal en herformuleer
- ☐ Geef structuur aan je uitleg
- ☐ Denk cultuursensitief

DE SETTING

- ☐ Is het er rustig?
- ☐ Is er voldoende privacy?



Laat kinderen niet tolken!



Elk gesprek in het Nederlands is een oefenkans.

2. Je communiceert rechtstreeks met de patiënt

Het belang van heldere taal.

Heldere taal

- Belangrijk bij èlke communicatie

Zowel mondeling als schriftelijk

Ook als je in een contacttaal spreekt of via een tolk

- Tips

- Vorming (op maat en in open aanbod)

Spreektips

Het is soms een uitdaging om te communiceren met iemand die nog niet zo goed Nederlands spreekt. We sommen enkele tips op waarmee je snel aan de slag kunt om elkaar beter te begrijpen.

Je houding is even belangrijk als je taalgebruik

Creëer een veilige omgeving:

- > Verwijder storende elementen (lawaaï, telefoons, te veel affiches aan de muur).
- > Iemand die een taal leert, kan spreekangst hebben. Maak duidelijk dat het ok is om fouten te maken.
- > Iedereen denkt vanuit een eigen referentiekader.
 - > Begrijpen jullie elkaar verkeerd? Stel vragen om te begrijpen hoe de ander denkt.

Wees geduldig:

- > Plan voldoende tijd voor je gesprek.
- > Spreek niet te lang. Laat de ander ook spreken.
- > Geef de anderstalige tijd om uit te spreken.
- > Luister aandachtig.
- > Let op de signalen van je gesprekspartner.

Ondersteun wat je zegt:

- > Gebruik gebaren.
- > Denk aan je intonatie.
- > Let op je gezichtsuitdrukking.
- > Schrijf dingen op.
- > Gebruik afbeeldingen.

Structureer het gesprek:

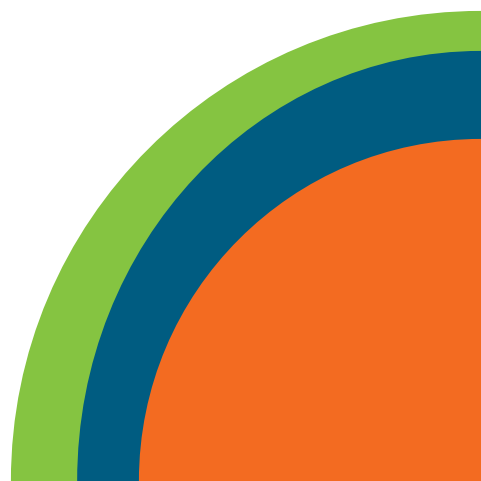
- > Bouw je gesprek stap voor stap op.
- > Focus op de essentie.
- > Vat de belangrijkste conclusies en afspraken samen.

Verzorg je taalgebruik:

- > Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- > Herhaal maximum 2 keer wat je zegt. Lukt het niet? Zoek een synoniem of herformuleer.
- > Pas op met dialect.
- > Controleer of de ander alles begrijpt.
 - > Vermijd ja/nee-vragen zoals "Heb je het begrepen?"
 - > Stel open vragen zoals: "Wat ga je nu doen?"
- > Gebruik correcte taal. Verkleuter je taalgebruik niet, vermijd tarzantaal.



- Zorg voor een 'veilige' omgeving. Wees geduldig.
- Ondersteun wat je zegt (aanduiden, gebaren, gezichtsuitdrukking, tonen,..)
- Structureer je gesprek. Focus op de essentie.
Imperatief kan!
- Heb aandacht voor je taalgebruik (let op met vakjargon, figuurlijke taal, voorkennis,..).
- Gebruik terugvraagmethode om begrip te checken.



Begrijp je dokter

Hoe kan patiënt zich voorbereiden op doktersbezoek?

- Wat is het probleem?
- Wat moet ik doen?
- Waarom is het belangrijk dat ik dat doe?

- https://www.begrijpiedokter.be/wp-content/uploads/2022/02/GZGL_folder_01-2022.pdf



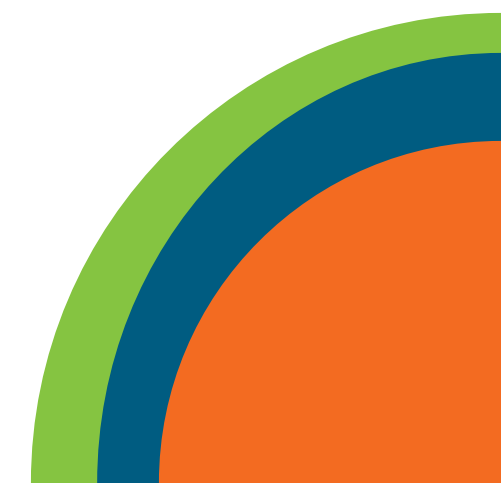
Hoeveel woorden ken je?

In je moedertaal?

.....

Bij basiskennis van een taal (A2-niveau)

.....



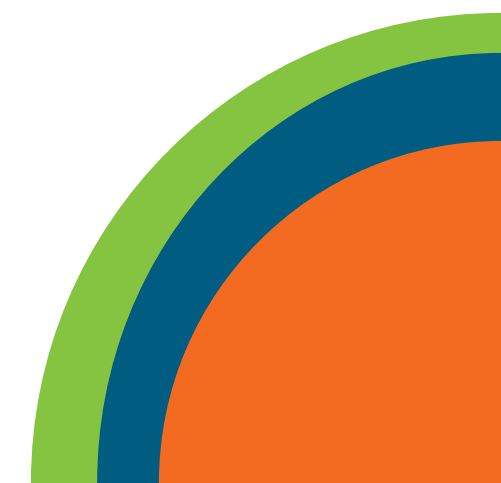
Hoeveel woorden ken je?

In je moedertaal?

25 000 – 40 000 woorden

Bij basiskennis van een taal (A2-niveau)

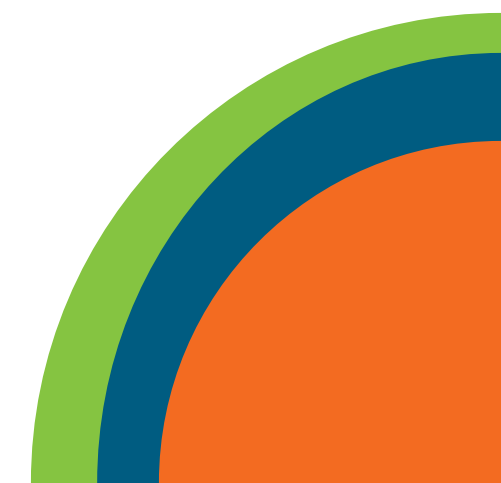
2000 – 5000 woorden



- 1/7 personen in België is laaggeletterd:
 - beperktere woordenschat
 - Minder nuance kunnen verwoorden
 - lagere gezondheidsvaardigheden
 - minder structuur en verbanden zien
 - eerder iets aannemen van horen zeggen

1/3 Belgen begrijpt medische info soms niet

Laaggeletterd <-> laagtaalvaardig





Hoe sluit je een gesprek af?

Sluit het gesprek af met een korte **samenvatting**.

- Noteer de belangrijkste info.
 - Schrijf namen en afspraken duidelijk op.
-

Bevraag of alles duidelijk is.

- Pas op met: *heb je het begrepen?* en *Zijn er nog vragen?*
- Beter: open vragen, controlevragen
 - Direct: Wanneer kom je naar hier? Welke papieren breng je mee?
 - Indirect: Hoe kom je naar hier, neem je de fiets of de bus?
 - Algemeen: Welke vragen heb je nog? Kan je de afspraken herhalen?

Stel **één vraag** tegelijkertijd

Terugvragen...

...is voor iedereen belangrijk, in het bijzonder in de zorg:

gezondheidsvaardigheden worden vaak overschat

- Pharos

<https://www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/>

- Eerstelijnszone Gent

<https://www.eerstelijnszone.be/de-terugvraagmethode-helpt-bij-goede-zorg>



3. Je communiceert via een professionele tolk of een tussenpersoon.

Sociaal tolk.

Intercultureel bemiddelaar.

Familie/vriend van patiënt.

Sociaal tolk

Ter plaatse



- . Lang gesprek (>30 min.).
- . Emotioneel, technisch of complex gesprek.
- . Je ziet elkaar en kan dingen aanwijzen.

Via video



- . Middellang gesprek.
- . Emotioneel, technisch of complex gesprek.
- . Je ziet elkaar.

Via telefoon



- . Kort gesprek (<15min.).
- . Praktisch of dringend gesprek.
- . Uitgebreid aanbod talen, snel beschikbaar.

3 Vormen:

- Ter plaatse

- Via webcam
(geen verplaatsingskost, via link)

- Telefoontolk (ook last minute)

-> aanvraag via aanvraagportaal

Deontologische code

- De tolk volgt een deontologische code.

- **neutraliteit:**

geeft eigen mening niet, tolkt in ik-vorm

Plaats nemen in triade

- **Volledigheid:**

Tolkt alles wat gesprekspartners zeggen, niets meer, niets minder.

- **discretieplicht:**

beroepsgeheim

- **transparantie:**

Zich voorstellen, als tolk herhaling vraagt, dit toelichten in beide talen, geen 'onderonsje'

- **Professionaliteit:**

Zal extra uitleg vragen als woord of zin niet duidelijk is

Tips: werken met tolken ter plaatse

1. ALGEMENE TIPS



Vorbereiding

Bereid het gesprek voor. Zorg voor een structuur.

Een gesprek met een tolk duurt langer. Plan genoeg tijd in.

Beperk gesprekken tot twee uur. Een gesprek met een tolk vraagt veel concentratie.

Aanvraag

Vraag op tijd een tolk aan; minimum twee dagen op voorhand.

Geef door waar het gesprek over gaat en waar de tolk meer informatie kan vinden.

Zo kan de tolk zich voorbereiden en moeilijke woorden of jargon vooraf opzoeken.

Voor je begint

Laat de tolk niet in dezelfde ruimte wachten als de klant.

Neem zelf de leiding tijdens het gesprek.

Bereid de tolk kort voor en geef vooraf nuttige info over het onderwerp. Gaat het om een moeilijke boodschap?

Zijn er spanningen?

Zet de tolk op een strategische plaats, zodat je contact behoudt met je klant.

Geef de tolk de kans om zich voor te stellen en de deontologie uit te leggen. Benadruk dat de tolk neutraal en volledig vertaalt en waak over de privacy. Maak eventueel wantrouwen van de klant bespreekbaar.

Soms spreekt één van de aanwezigen ook beide talen. Maak duidelijke afspraken dat enkel de tolk vertaalt.

Tijdens het gesprek

Praat niet te lang aan één stuk. Pauzeer zodat de tolk kan tolken.

Tolken ter plaatse of webcam

Via IN-Gent vzw



Account aanvragen:

Tolkaanvragen@in-gent.be

Tolk aanvragen via webportaal:

<https://www.tolkaanvragen.gent/nl-BE/Account/Signin>

Contact (van 9u-12u);

09/235 29 63

Meer info: <https://in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen/sociaal-tolken>

Telefoontolken

Via Agentschap Integratie en Inburgering

Account aanvragen: STV@integratie-inburgering.be

Tolk aanvragen:

Last minute: 02 208 06 11

via webportaal:

<https://aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be/nl-BE/Account/Signin?ReturnUrl=%2fnl-BE>

Contact: 02 208 06 11 (tijdens openingsuren)

Meer info: <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/sociaal-tolken-en-vertalen/een-beroep-doen-op-een-sociaal-tolk-of-vertaler>

WAT KOST HET?

Tolken: 48 euro per getolkt uur (met verschillende forfaits naargelang het type aanbod)

Transport: 0,3707 euro/km

Vertalen: 0,11 euro per woord voor vertaling (forfait = 22 euro) + 0,05 euro per woord voor revisie (forfait = 10 euro)

SUBSIDIES VAN STAD GENT : voor wie en voor wat?

- Erkende **sociale voorzieningen** en **lokale besturen** in Vlaanderen en Brussel kunnen gebruik maken van de dienstverlening; **particulieren niet.**
- Mét samenwerkingsovereenkomst
- **Vlaamse voorwaarden voor sociaal tolken en vertalen:**
 - Hulp- en dienstverlening
 - Zekerstellen van de basisrechten
 - Triadische setting



SUBSIDIES VAN STAD GENT : voor wie en voor wat?

- **Voor huisartsen:**
beheer via Huisartsenvereniging.
Enkel voor huisartsen aangesloten bij HVG
- **Aanvraag via webportaal IN-Gent**
- **Eventueel facturatie via HVG**



Het aanvraagportaal

DAG TEST

Op deze plaats kan u tolken of vertalingen aanvragen bij IN-Gent - afdeling tolken en vertalen.

INFO & BERICHTEN

▼ Nieuw taalaanbod

Nieuw taalaanbod

Arabisch Levantijs: Webcam + Ter plaatse (TTP)

Georgisch: Webcam + Ter plaatse (TTP)

Pashtoe: Webcam + Ter plaatse (TTP)

► Keuze van type opdracht

MIJN TOLKAANVRAGEN

[Ga naar alle tolkaanvragen](#)

✓ Te bevestigen

0

📅 Vandaag gepland

0

📅 Gepland

2

MIJN ORGANISATIES

► -TESTAANVRAGER-

Tolkaanvragen

Aanvraagtermijn: min. 2 werkdagen en max. 90 dagen vóór de uitvoerdatum. Uw aanvraag wordt verwerkt binnen onze openinguren.

Controleer regelmatig de status van uw aanvraag op de website,

Vragen over schriftelijke vertalingen

Telefoon: 09/235 29 60

E-mail: vertaalaanvragen@in-gent.be



U hebt een
tolk nodig



Mijn
statistieken



Verbruik



U hebt een
informatieve
vertaling
nodig



U hebt een
officiële
vertaling
nodig



Handleiding

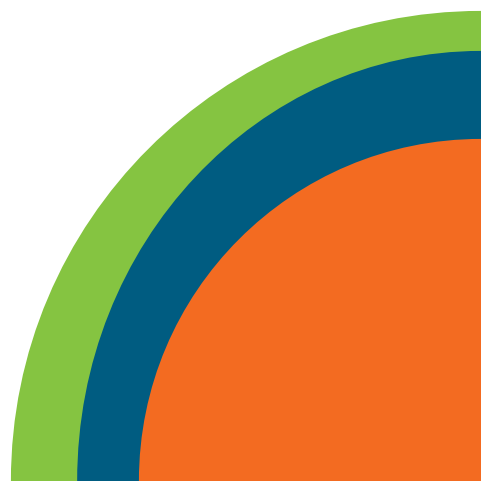


Handleiding
webcamtolken



Werken met een Sociaal tolk

- Activeer je account via tolkaanvragen@in-gent.be
- Vraag een tolk aan via het aanvraagportaal.
- Subsidie via HVG.
- Geen subsidie meer? Prestatie zelf betalen



Intercultureel bemiddelaar



Hoofdzakelijk tolken, ook bemiddelen mogelijk.

Overbruggen taalbarrière en sociaal-culturele verschillen.

Bevorderen therapeutische relatie tussen hulpverlener en patiënt.

Gesprek tot 1 à 1,5 uur (via intercultbe.app)

Handleiding voor medewerkers, soms vorming.

Voor ziekenhuizen, huisartsen, WGC's, medische diensten van opvangstructuren voor asielaanvragers.

Info en contact: Hans Verrept, Fod Gezondheid

- Account aanvragen via dalila.bouhjar@health.fgov.be
- Afspraak maken:
[Intercultbe/appspot.com](https://intercultbe/appspot.com) (google chrome)

Gegevens invullen:
brontaal' + 'doeltaal'

Datum – uur – duur van sessie – extra info (bv. GSM-nummer aanvrager
beschikbaarheid nu of op later moment

Via video. Gratis.

Vriend/familie van klant

- Geen deontologische code, zelf waken over privacy en correct vertalen.
- **Klant betrekken** en informeren.
- **Rol van tolk benoemen.** Eventueel taalniveau inschatten.
- **Kinderen niet laten tolken!**

Werken met informele tolken

Wanneer een vriend, kennis of familielid van de klant helpt om het gesprek te tolken, spreken we van een informele tolk. Deze persoon is niet officieel opgeleid om te tolken. Als medewerker moet je daarom waken over de privacy van je klant en de kwaliteit van het getolkte gesprek.

Aan het begin van het gesprek

Controleer of er alternatieven zijn.

- ✓ Spreekt de klant voldoende Nederlands?
- ✓ Hebben jullie een gemeenschappelijke contacttaal?
- ✓ Is er een collega beschikbaar die een contacttaal spreekt?

Controleer het taalniveau van de informele tolk met enkele testvragen.

- Wat is jouw naam?
- Zijn jullie familie? Zijn jullie vrienden?
- Welke taal spreekt X? Spreekt hij/zij nog andere talen?

Benoem de rollen en maak duidelijke afspraken.

- ✓ Vraag of de informele tolk de boodschap nauwkeurig wil overbrengen.
 - Ik spreek geen [taal]. Kan jij vertalen wat ik zeg aub?
 - Ik wil graag weten wat [klant] me vertelt. Vertaal je ook alles wat hij/zij zegt aub?
- ✓ Bedank de informele tolk voor de hulp.

Aan het einde van het gesprek

- ✓ Controleer of de klant alles begrepen heeft. Stel controlevragen en zorg dat de klant zelf antwoordt.
- ✓ Bedank de informele tolk voor de hulp.
- ✓ Neem afscheid van beide personen.

Wat doe je als het fout loopt?

Kan je de situatie nog corrigeren?

- ✓ Geef beleefd instructies aan de informeel tolk.
- ✓ Leg uit waarom deze werkwijze belangrijk is.

Zie je geen oplossing met de informeel tolk?

- ✓ Beëindig beleefd het gesprek en maak een nieuwe afspraak, eventueel met professionele tolk.
- ✓ Als de informele tolk betrokken partij is, kan je een individueel gesprek met elk van de gesprekspartners plannen.
- ✓ Kies zelf of je wil benoemen dat het gesprek niet vlot met de informeel tolk.

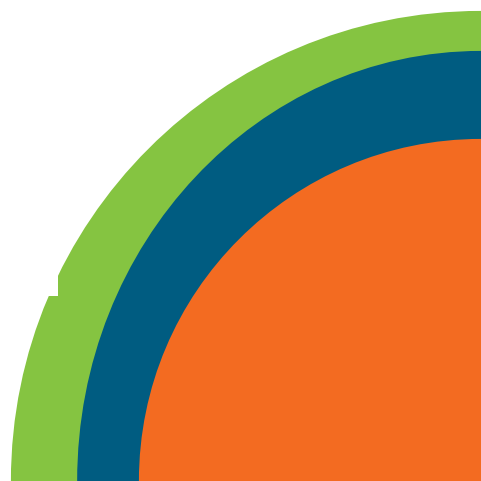


De kans bestaat dat de klant en de informele tolk de rol van de ondersteuner anders interpreteren dan jijzelf.

Maak duidelijke afspraken en benoem de rol van de informele tolk. Het doel is goed communiceren!



Een zoon komt met zijn oude Turkse vader op consultatie bij de dokter in het ziekenhuis AZ Sint-Lucas in Gent. De vader heeft een kankerdiagnose gekregen, en weet dit zelf nog niet. Zijn zoon spreekt perfect Nederlands en vertaalt vaak voor zijn vader bij de dokter. Deze keer wil of kan hij deze moeilijke boodschap niet overbrengen. Begrijpelijk. De arts wil dat de patiënt zijn diagnose verneemt vòòr de operatie, dus roepen ze er de intercultureel bemiddelaar van het ziekenhuis bij. Zij vertelt aan de man in het Turks dat hij kanker heeft, en met medicatie wellicht nog een paar jaar kan verder leven. Ze legt uit dat de operatie noodzakelijk is en dat de arts zijn goedkeuring nodig heeft. De arts maakt een tekening over de operatie. Alles om de man duidelijk te maken wat hem te wachten staat. Alle partijen doen hun best.



4. Extra ondersteuning bij communicatie.

Vertaalapps.

Visuele ondersteuning.

Interessante site.



Vertaalapp

Travis, SayHi, Vasco Traslator, Google Translate, DeepL, ...

- Voor **korte, praktische** gesprekken
- Om **woorden** op te zoeken
- Om een **éénrichtingsboodschap** over te brengen
- **Praktische** handleiding
- **Oefen** op voorhand met een collega
- Gebruik **heldere taal** (let op met moeilijke woorden en samengestelde zinnen; namen en naamwoorden worden vertaald).
- Vertalen naar Engels kwalitatiever dan naar Nederlands
- Maak keuze op basis van talen, functionaliteiten, budget,...

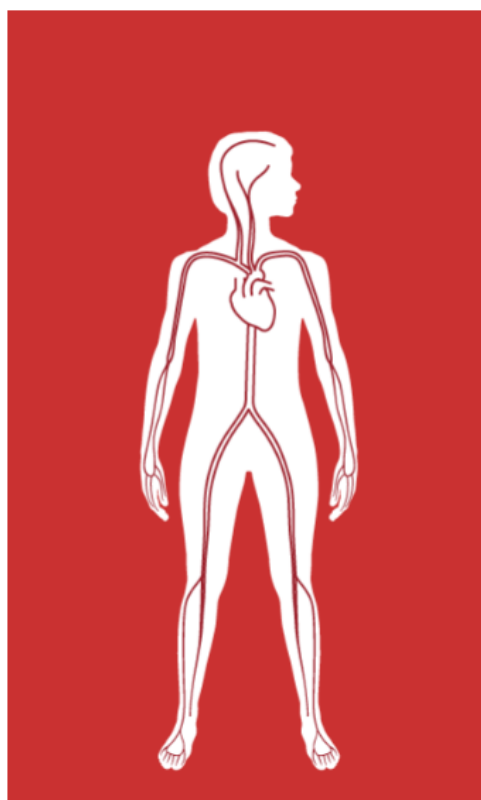
Visuele ondersteuning



- **Visuele ondersteuning, plannetjes, geluidsfragmenten, voorbeelddocumenten**
- **Ondersteunen** de communicatie maar kunnen gesprek niet volledig vervangen .
- **Eenvoudige boodschappen** overbrengen op die manier kan wel.

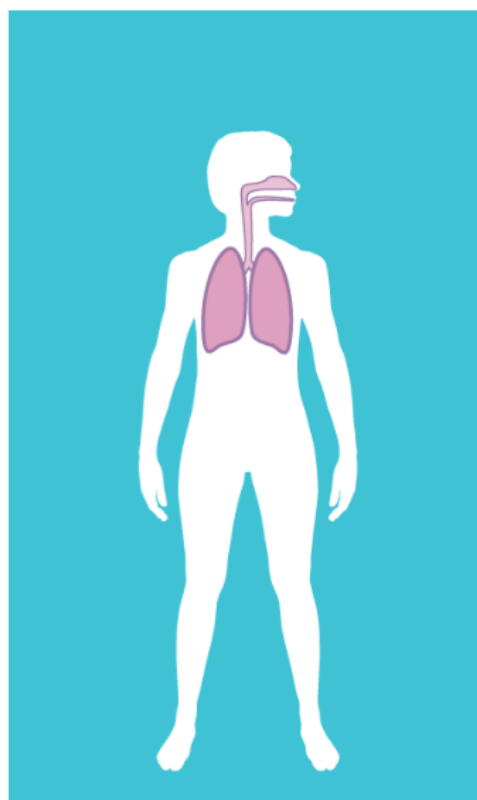
Interessante of vertaalde sites

Hart en bloedvaten



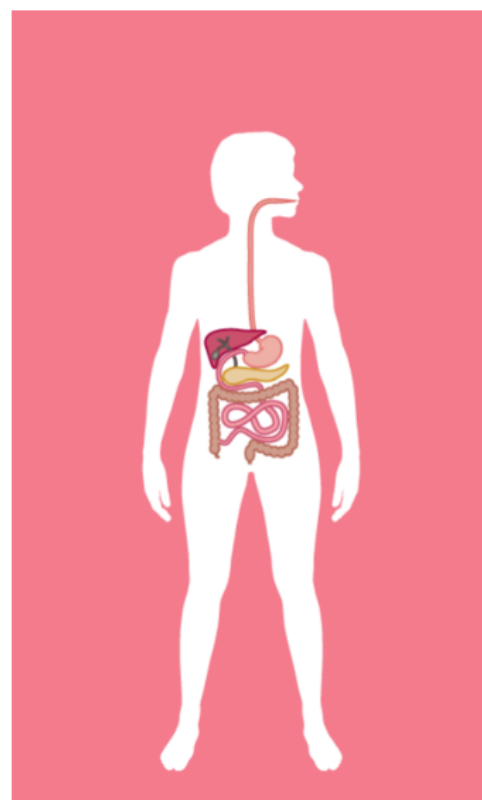
- [Algemene informatie](#)
- [Hoge bloeddruk](#)
- [Te hoog cholesterol](#)

Luchtwegen



- [Algemene informatie](#)
- [Verkoudheid](#)
- [Keelontsteking](#)

Maag-darmstelsel



- [Algemene informatie](#)
- [Maagpijn](#)
- [Brandend maagzuur](#)

www.vertaalbibliotheek.be: Vertaalde documenten.

<https://www.ishetb1.nl/>: Eenvoudiger alternatief zoeken voor woorden.

<https://www.pharos.nl/begrijpjelichaam/> Begrijp je lichaam.

<https://www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/>

Interessante of vertaalde sites

www.matchen.org: Kennisplatform met vertaalde info, e-learning en app (over medicatie innemen en zindelijkheid)

+ brochure

<https://www.comon.gent/> Hoe maken we zorg verstaanbaar voor alle Gentenaars?

Interessante getuigenissen.

Schrijf je in op de nieuwsbrief.

www.eerstelijnszone.be/gezondheidsvaardigheden van Eerstelijnszone

Overzicht voor Gentse gezondheidsdiensten.



Taalondersteuning voor Oekraïense burgers

- Vraag een tolk aan via webportaal IN-Gent
 - > gecertificeerd Sociaal tolk
 - > vrijwillige crisistolk voor eenvoudige gesprekken

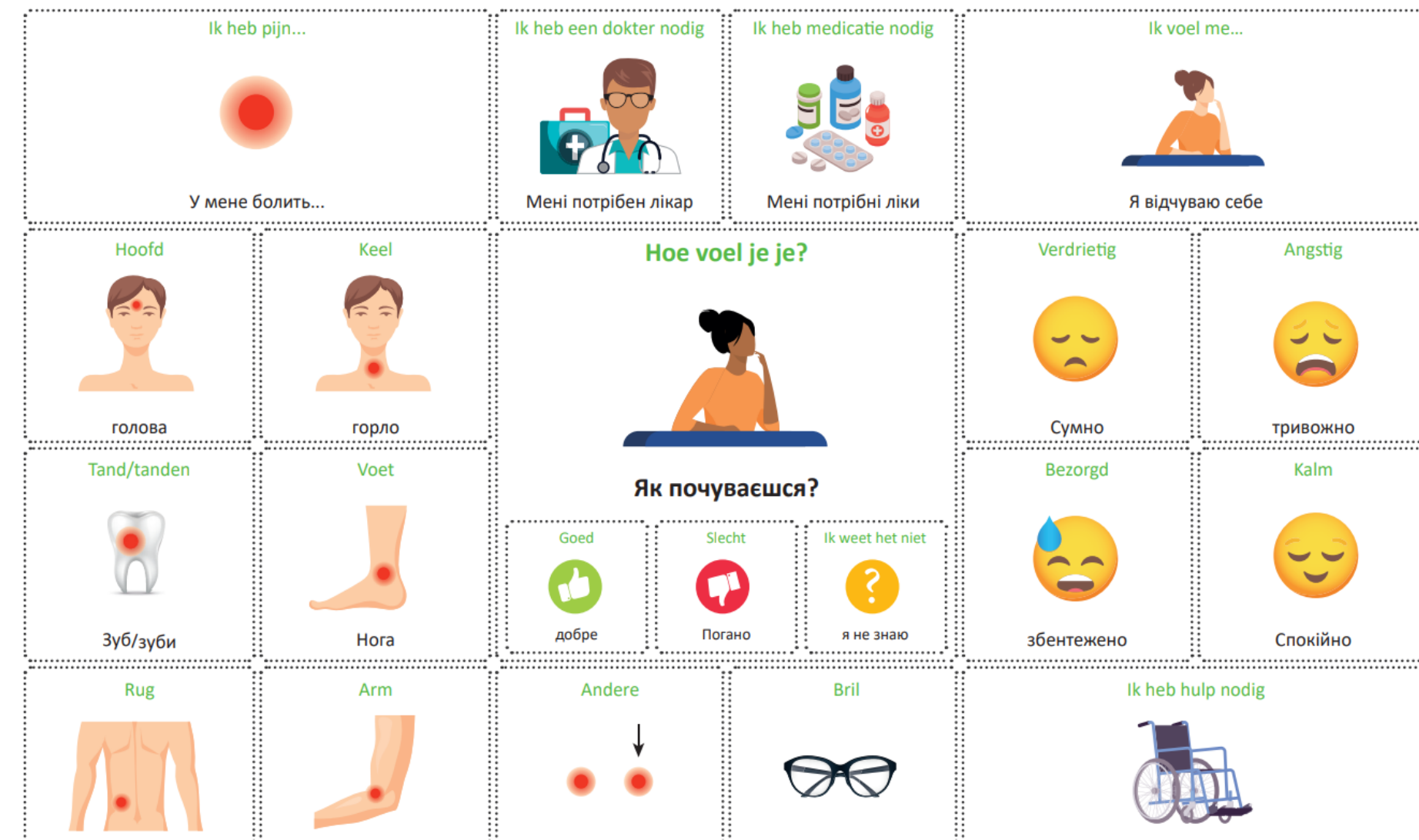
- Communicatie door dienstverleners

Communicatie en vertaalapps: [overzicht-taalhulpmiddelen-crisissituatie.pdf](#)
([integratie-inburgering.be](#))

[lijst pictogrammen oekraine \(2\).pdf](#)

Website HVG

Website ELZ



Tot Slot

Samenvatting van belangrijkste info.

Nog vragen?

Jullie ontvangen powerpoint en tips.

Communicatietips voor dienst- en zorgverleners



Je wil alle cliënten zo goed mogelijk informeren,
ook wie **Oekraïens** spreekt

Bedankt voor je aandacht.



Kongostraat 42
9000 Gent
09 265 78 40

www.in-gent.be