



BRUSSEL BRUXELLES  
**BABYLON**

OVER EEN MEERTALIGE  
STAD EN DE  
TOEGANKELIJKHEID  
VAN SOCIALE  
DIENSTEN WAT  
BETREFT TAAL

Verslag Congres Brussel Babylon:

30 september 2010, Elsene

## Voorwoord

---

In kader van het **Europees jaar voor de strijd tegen Armoede en Sociale Uitsluiting**, organiseerden de Brusselse Welzijns -en gezondheidsRaad en enkele partners een tweetalig congres over meertaligheid.

Brussel is net als andere grootsteden een plek waar veel verschillende mensen een thuis zoeken. We worden geconfronteerd met een diversiteit aan mensen, culturen en talen. Deze gegevenheid maakt van Brussel een bruisende stad met een waaier aan talen die er gesproken worden.

Deze waaier kan echter ook een drempel vormen. Wanneer mensen op zoek gaan naar hulp bij een sociale organisatie, is een goede communicatie van groot belang om het probleem in kaart te brengen en een goede dienstverlening te voorzien. De taal vormt dan een belangrijk communicatiemiddel. De communicatie verloopt echter niet altijd optimaal. Sommige mensen kunnen zich niet goed uitdrukken, beheersen de taal te weinig of begrijpen de vaktaal van de hulpverlener niet.

Dit congres vestigt de aandacht op een thema dat erg leeft, niet alleen in Brussel, maar ook in andere steden. Het heeft als doel een bewustmaking voor het thema te creëren, enkele instrumenten aan te brengen en de discussie stimuleren. Tijdens het congres worden goede praktijkvoorbeelden en organisaties aangehaald die mee helpen aan een meertalig verhaal en de discussie opgegooid over een meertalig Brussel.

# PROGRAMMATIE

08u30 - 09u30:	<b>Onthaal, inschrijvingen en koffie</b>
09u30 – 09u45:	<b>Verwelcoming door Olivia Van Mechelen (BWR)</b>
09u45 – 10u45:	<b>Inleidende beschouwing over de Brusselse context en meertaligheid .</b>  09:45 - 10u15: Henri Goldman (Migrations Magazine): Een schets van de Brusselse context en de situatie van nieuwkomers in Brussel.  10:15 – 10:45: Stef Slembrouck (UGent): Meertaligheid als institutionele uitdaging in het veld van de eerstelijnsgezondheidszorg
10u45 – 11u15:	<b>Pauze</b>
11u15 – 11u30:	<b>Film: in beeld brengen van de problematiek: getuigenissen van hulpvragers, hulpverleners en sociale tolken.</b>
11u30 – 13u00:	<b>Hoe kunnen we een oplossing bieden aan organisaties om met meertaligheid om te gaan? Een toelichting van enkele organisaties.</b>
13u00 – 14u00:	<b>Pauze, broodje en doorlopende markt</b> Tijdens de lunchpauze is iedereen welkom om te genieten van een broodje en te snuisteren tussen andere tips en informatie om de taalbarrière te omzeilen.
14u00 – 14u45:	<b>Hoe gaat mijn organisatie om met meertaligheid en communicatie? Een toelichting van enkele organisaties.</b>
15u00 – 17u00:	<b>Debat</b> Een meertalige omgeving en het belang van een goede communicatie in de hulpverlening. Waar zitten de knelpunten en aandachtspunten? Op welke manier kunnen we een aangepast beleid stimuleren op institutioneel -en overheidsniveau? Een debat met experts uit de academische wereld en het werkveld.
17u00 – 18u00:	<b>Nadring</b>
EINDE	

# ONTHAAL IN MEERDERE TALEN

Om al in het thema van de dag te komen werd het publiek onthaald in verschillende talen: Arabisch, Russisch, Lingala en het Spaans. Dat het niet evident was om onthaald te worden in een andere taal dan je moedertaal werd al snel duidelijk.

## INLEIDENDE BESCHOUWING OVER MEERTALIGHEID EN DE BRUSSELSE CONTEXT.

### HENRI GOLDMAN: BRUSSEL, EEN MEERTALIGE STAD. EEN SCHETS VAN DE BRUSSELSE CONTEXT EN DE SITUATIE VAN NIEUWKOMERS IN BRUSSEL.

Brussel is uitgegroeid tot een wereldstad met een aanwezigheid van wereldtalen. Alle talen van Europa komen samen in Brussel. Op politiek vlak geven de verschillende talen een institutioneel probleem. Hoe gaat Brussel om met deze overgang van tweetaligheid naar meertaligheid?

#### VAN TWEETALIGHEID NAAR MEERTALIGHEID

Van bij de Bourgondiërs waren verschillende talen aanwezig in het volk. In Brussel sprak het volk Vlaams en de aristocratie sprak Frans. Frans was de taal van de “belangrijkste” klasse. De bourgeoisie werd steeds groter waardoor de verhouding evolueerde van ongeveer 50% Frans, 50% Nederlands in '75, naar 90% Frans, 10% Nederlands.

Enkele gebeurtenissen die van Brussel een wereldstad maakten:

- Tussen '45 - '75: De glorie jaren: een grote migratie omwille van de tewerkstelling in de industrie.
- In '65 werden twee grote akkoorden afgesloten met Marokko en Turkije voor een periode van 10 jaar. De migranten mochten in België komen werken en hun familie meenemen.
- '75: Economische crisis: Met de oliecrisis was er te weinig werk en werd er een migratiestop ingevoerd.
- >'75: De immigratie op basis van werk stopt maar de migratie op zich niet.

#### DE HUIDIGE SITUATIE

STADSVLUCHT: De traditionele bevolking verlaat de stad en gaat in de rand van Brussel wonen. Nieuwkomers

echter vestigen zich in de stad waardoor het evenwicht verstoord geraakt: 1 op 3 Brusselaars is nu vreemdeling of in het buitenland geboren.

EEN MOZAÏEK AAN TALEN: Er heerst een mozaïek aan talen en Frans is de lingua franca, de contacttaal. Slechts 50% echter spreekt enkel Frans. We zien ook een nieuwe ontwikkeling waarbij ook hogere klassen immigreren. Zij krijgen ook gemiddeld meer kinderen waardoor Brussel de enige regio is die groeit. Er ontstaat een onderscheid tussen proletarische immigranten versus geleerde immigranten. Via de immigratie van deze tweede groep wordt Engels de tweede taal, eerder dan het Nederlands.

### HOE GEBEURT HET ONTHAAL VAN NIEUWKOMERS? INBURGERING VERSUS COHÉSIE SOCIALE?

In Brussel zijn er twee inburgeringsstrategieën waarbij we een onderscheid zien tussen de Franse en de Vlaamse gemeenschap.

INBURGERING: In Vlaanderen wordt dit per gemeente/regio georganiseerd en wordt er een inburgeringsparcours opgesteld. Het Vlaamse parcours in Brussel, hangt samen met het Vlaams decreet. Men stapt in een inburgeringstraject waarbij taalonderwijs, werk zoeken en een betere kennis van de maatschappij centraal staan. In het begin wordt informatie overgebracht in de eigen taal, daarna wordt de taal van het gastland aangeleerd.

SOCIALE COHESIE: Aan Franstalige kant wordt geen inburgeringstraject voorzien zoals we dat in Vlaanderen kennen. Immigranten worden niet als een aparte categorie bestempeld en worden onmiddellijk in een gemeente ingeschreven. De sociale cohesie voor nieuwkomers is gedecentraliseerd waardoor de gemeente zelf bevoegd is voor de manier van aanpak. Er zijn verschillende instanties en elke instantie levert dus andere dienstverlening. Dit kan soms op het terrein voor ambigue situaties zorgen.

### AANBEVELINGEN

EEN VERANDERING VAN AANPAK VOOR DE BRUSSELSE ONTHAALPROBLEMATIEK: Een oplossing bieden voor een doorzichtiger onthaal.

- Het maximaal voorstel is het onthaalbeleid in handen van de “regio’s” geven, i.p.v. de gemeenschappen.
- Het minimaal voorstel is alles houden zoals het nu is, maar een grotere coördinatiefunctie geven aan de “regio’s”. Organisaties dienen samen te werken wat betreft het onthaal van nieuwkomers. Men dient te werken aan een charter waarbij problemen worden aangepakt. Daarnaast moet er een algemeen welkomstpakket uitgewerkt worden dat beschikbaar is in elke gemeente. Dit welkomstpakket houdt een verduidelijking in van alle betrokken organisaties waar nieuwkomers terecht kunnen.

# STEF SLEMBROUCK: MEERTALIGHEID ALS INSTITUTIONELE UITDAGING IN HET VELD VAN DE EERSTELIJSGEZONDHEIDSZORG

## EEN TRADITIONEEL TAALBELEID

Het huidige taalbeleid hanteert een taalwetgeving op nationaal/federaal niveau die 'territoriaal' geformuleerd is en nauwelijks ruimte laat voor andere talen dan de officiële landstalen en het Engels als wereldtaal. Het huidige taalbeleid is gebaseerd op het volgende: zo weinig mogelijk oplossingen voor een zo groot mogelijk aantal situaties.

## GLOBALISERING OP NIVEAU VAN DE BUURT

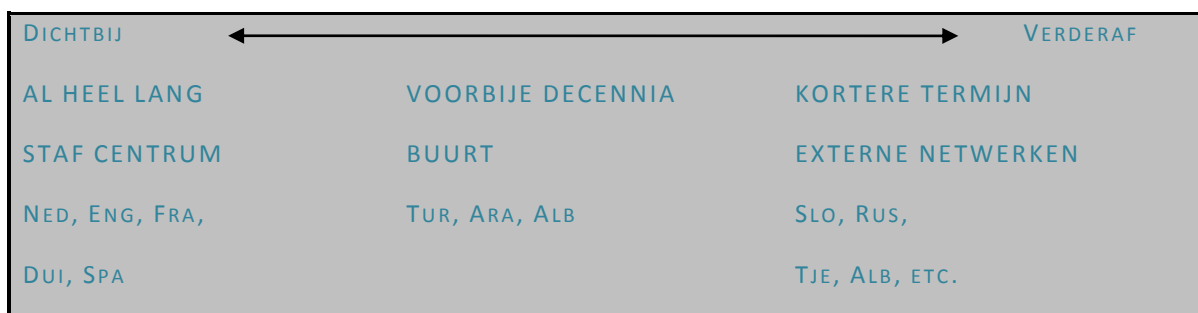
Globalisering brengt een diversiteit aan talen mee. Deze meertaligheid of anderstaligheid is een gegeven dat niet snel meer zal veranderen.

Globalisering hangt steeds samen met lokalisering. Er is steeds een specifieke lokaliteit en specificiteit waarmee we rekening moeten houden. Meertaligheid is vaak iets heel plaatselijk en gebonden aan geografische gebieden. Er zijn zo veel verschillende lokale situaties die elk op zich bestudeerd moeten worden. De taligheid van de ene buurt geldt niet noodzakelijk voor een andere buurt. Migraties gebeuren bovendien in golven waardoor het vaak moeilijk te voorspellen is welke talen binnen 5 jaar dominant zullen zijn in bepaalde wijken.

Deze meertalige plaatselijke dynamiek vraagt dan ook om een oplossing op maat. Er is dus nood aan een beschrijving en analyse van een bepaalde context. Dit kan door verschillende gegevens op schaal te brengen.

## OP SCHAAL BRENGEN

Er zijn verschillende dynamieken per organisatie wat betreft taal. Deze moeten bestudeerd worden op basis van twee assen.



DE AS RUIMTE/AFSTAND: TAALONDERSTEUNING AAN DE HAND VAN MIDDELEN DIE NABIJ OF VERAF GELEGEN ZIJN.

- Dichtbij: Talen die vaak intern binnen de organisatie aanwezig zijn: Nederlands, Frans, Engels, Duits en Spaans
- Verderaf: Dit zijn de talen die men moeten binnen halen in de organisaties van buitenaf zoals Turks, Arabisch en Albanees. Dit doet men aan de hand van verschillende methodieken: informele tolken uit de buurt, formele tolken via externe netwerken zoals tolkendiensten.

De as TIJD: INTRODUCTIE VAN DE TAAL OP DE AS VAN TIJD

- Dichtbij: talen die al langere tijd aanwezig zijn in de buurt.
- Verderaf: talen die nog niet zo lang aanwezig zijn in de buurt.

Aan de hand van deze methode kan men achterhalen wat als oplossing/*good practice* kan dienen voor een bepaalde buurt en vervolgens oplossingen en beleidsaanbevelingen formuleren.

## OPLOSSINGEN VOOR TWEE CASUSSEN VAN WIJKGEZONHEIDSCENTRA IN GENT

CASUS 1: WIJKGEZONDHEIDSCENTRUM 1: 50% ALLOCHTONE BEZOEKERS. VIA HET PROJECT IJSBREKERS GAAT MEN TALEN DICHTERBIJ BRENGEN.

IJSBREKERS= Een geschreven methodiek om medische consultaties te laten verlopen in de taal van de cliënt. Aan de hand van tweetalige vraag en antwoord fiches (Nederlands + doeltaal van de patiënt) tracht men een minimale communicatie tussen arts en patiënt mogelijk te maken. Voor een probleem van gesproken taal heeft men op die manier een geschreven oplossing.

NADELEN: Een eerste nadeel is dat de patiënt wordt verondersteld het principe van de ijsbreker te kennen en het niet uitgelegd wordt aan de patiënt. Ten tweede wordt er verondersteld dat de patiënt kan lezen. Ten slotte wordt er enkel ingegaan op het medische en niet het sociale aspect van de interactie tussen arts en patiënt.

CASUS 2: WIJKGEZONDHEIDSCENTRUM 2: 80% VAN ALLOCHTONE PATIËNTEN ZIJN VAN TURKSE ORIGINE. DIT OPLOSSEN DOOR ZELF TURKS TE LEREN (ARTSEN) OF DOOR PROFESSIONELE TOLKEN IN TE SCHAKELEN (TURKS, ARABISCH).

MEERTALIGHEID BIJ ARTSEN STIMULEREN: Het leren van andere talen is aan te moedigen. Turks leren is een manier om Turken halfweg tegemoet te komen. Men kan als arts ook met meer autoriteit vragen aan patiënten om Nederlands te leren. Aan de andere kant is er de vrijheid van taalkeuze voor zowel de arts als de patiënt.

INSCHAKELEN PROFESSIONELE TOLKEN: pprofessionele tolken overbruggen het taalprobleem tussen arts en patiënt. Enkele opmerkingen dienen wel in het achterhoofd gehouden te worden.

- Ten eerste dient het aangemoedigd om telkens dezelfde tolk mee te brengen naar een consultatie. Op die manier wordt een vertrouwensband gevormd op basis van 3 personen in plaats van de gebruikelijke 2.
- Ten tweede is er een verschil tussen formele en informele tolken. Het voordeel van informele tolken is de affectieve relatie met de cliënt. Het nadeel is de cognitieve beperking en het gevaar voor een niet neutrale houding.

- Ten derde dienen er controlestrategieën uitwerkt te worden i.s.m. de tolk om te kijken of alles correct vertaald wordt.

## AANBEVELING

LOKALE CONTEXT: Het is belangrijk om rekening te houden met de lokale context en de specificiteit van een buurt.

SCHAAL EN HERSCHALING: Men moet bekijken welke geografische schaal men gaat toepassen, hoe groot deze is en hoe men greep kan krijgen op een beleidsniveau dat op een andere schaal werkt.

INTRUMENTEN UITWERKEN OM DE TAALPROBLEMATIEK TE OMZEILEN:

- Ijsbrekers met klank ontwikkelen? Met een visuele ondersteuning via de computer? Dit kan een opdracht zijn voor een software bedrijf om dit te ontwikkelen.
- Nood aan een investering in formele tolkendiensten.



# EXTERNE OPLOSSINGEN: HOE KUNNEN WE EEN OPLOSSING BIEDEN AAN ORGANISATIES OM MET MEERTALIGHEID OM TE GAAN?

## DE MEERWAARDE VAN SOCIAAL TOLKEN IN EEN MEERTALIGE SAMENLEVING.

### HET BELANG VAN SOCIAAL TOLKEN (SIMON DEBROUWER: SETIS BXL): ZIE POWERPOINT

#### DOEL VAN SOCIAAL TOLKEN

- Onthaal in de taal van nieuwkomers geeft hen toegang tot hun rechten en plichten.
- Parcours voor de nieuwkomer duidelijk maken.
- De verantwoordelijkheid die we hebben om een onthaalbeleid uit te bouwen.

#### AANDACHTSPUNTEN

- Stijging van de vraag: De vraag naar sociaal vertalen wordt steeds groter, maar kan de tolkensector nog volgen?
- Deontologisch kader: Er is steeds een deontologisch kader nodig, afspraken zijn nodig om de privacy van de mensen te beschermen en er moet een wederzijds vertrouwen zijn tussen de verschillende partijen.
- Belangrijk om aandacht te besteden aan een vertrouwen in de tolk, de neutraliteit van de tolk, een feedback met de tolk indien problemen zich voordoen, respect voor de tolk etc.
- Er is nood aan een samenwerking tussen de verschillende tolkdiensten. Nederlandstalige en Franstalige tolkdiensten hebben een gezamenlijk vertrekpunt, maar een andere uitwerking. Een gezamenlijk profiel van een sociaal tolk moet opgesteld worden.

### SOCIAAL VERTAALBUREAU BRUSSEL ONTHAAL (MARIANNE SCHEPPERS): ZIE POWERPOINT

#### DOEL VAN SOCIAAL TOLKEN

- Tolkdiensten zijn een ondersteunend instrument voor verschillende sectoren.

#### AANDACHTSPUNTEN

- Er bestaan verschillende methoden van vertalen. De hulpverlener kiest de methode nl. telefoontolken of tolken ter plaats; sociaal tolken of interculturele bemiddeling.
- Er is een stijging van de vraag naar tolkdiensten, vooral naar telefoontolken.
- Professionalisering van de tolk: Er komt een certificaat sociaal tolk/vertaler wat wordt opgenomen in een register.

- Nood aan vormingen voor organisaties: De vorming ‘Hoe werken met sociaal tolken?’ wordt aangeboden door het Sociaal vertaalbureau Brussel Onthaal.

### SETIS BXL (SIMON DEBROUWER): ZIE POWERPOINT

#### KENMERKEN

- Cultuur: SeTIS BXL besteed aandacht aan het belang van de invloed van de cultuur in een conversatie. De tolken zijn zelf immigranten. Dit kan zorgen voor een verduidelijking van de cultuur

#### AANDACHTPUNTEN

- Stijging vraag: Er is een stijging merkbaar in het gebruik van tolkendiensten van ongeveer 30% per jaar. Om een echte politiek te voeren zijn er echter meer middelen nodig
- De kwaliteit en de mogelijkheid om een volledige service te leveren zijn belangrijk.

## OP WELKE MANIER KUNNEN INTERCULTURELE BEMIDDELAARS BIJDAGEN AAN EEN BETERE COMMUNICATIE?

### INTERCULTURELE BEMIDDELING - FOYER VZW (HAMIDA CHICKI): ZIE POWERPOINT

#### WAAROM INTERCULTURELE BEMIDDELING?

- Doel: De kwaliteit van de zorg verbeteren aan de hand van de interculturele bemiddeling. Interculturele bemiddeling zorgt voor een brugfunctie tussen hulpvrager en hulpverlener door middel van tolken, vorming, voorlichting geven, overleg en pleitbezorging.
- Cultuurverschil: Onthaalmedewerkers, sociaal assistenten en andere hulpverleners krijgen niet enkel te maken met een taalverschil, ook een cultuurverschil speelt mee in de communicatie tussen beide. Bovendien betekent eenzelfde cultuur niet onmiddellijk dat je correct kan vertalen. Er moet voortdurend naar oplossingen worden gezocht.
- Meerwaarde: Voorlichting in eigen taal zorgt voor een verbetering in de gezondheid en voor een verhoging van kennis. Aanvullend aan de vertaal of tolkendiensten is het accent op cultuur. Ze vertalen niet enkel een taal maar ook een cultuur.

## HET BELANG VAN EEN DUIDELIJKE TAAL AAN HET ONTHAAL

### HUIS VAN HET NEDERLANDS (PHILIPPE VAN DE GENEUGDEN): ZIE POWERPOINT

- Doel: Eén van de pijlers is de stimulering van eenvoudig en duidelijk Nederlands bij de Brusselse diensten. Eenvoudige en duidelijke taal in de context van een meertalige samenleving is belangrijk.

- Meerwaarde: Het huis van het Nederlands kan tips en vormingen organiseren over duidelijke taal.
- Enkele tips:
  - gebruik eenvoudige taal
  - gebruik geen kromtaal of babytaal maar eenvoudige zinnen
  - let op de woordkeuze en de zinsstructuur
  - vraag gericht na of je gesprekspartner de boodschap heeft begrepen
  - laat duidelijk merken dat fouten maken mag

# INTERNE OPLOSSINGEN: HOE GAAT MIJN ORGANISATIE OM MET MEERTALIGHEID EN COMMUNICATIE? EEN TOELICHTING VAN ENKELE ORGANISATIES.

## ONTHAAL EN INBURGERING VAN NIEUWKOMERS IN HUN MOEDERTAAL

### BRUSSELS ONTHAAL NIEUWKOMERS (BON VZW): GEERT DAEMS

#### DOEL

Nieuwkomers en oudkomers ontvangen. Bon vzw begeleidt mensen van vreemde origine op hun weg naar volwaardig burgerschap.

#### AANDACHTPUNTEN

- Bescheiden rol: Bon onthaalt slechts 4% van de 35.000 nieuwkomers die er per jaar arriveren in België
- Inburgering: Inburgering is moeilijk te vertalen naar het Frans
- Burgerschap: Burgerschap verwijst enerzijds naar het verblijfsstatuut, met rechten en plichten. Bijvoorbeeld: een aantal verblijfstatuten genereren in Brussel het recht op een inburgeringsprogramma. Niet alleen mensen van vreemde origine die hier pas zijn, kunnen een inburgeringparcours volgen. Anderzijds is burgerschap een “gewenste praktijk”: het volwaardig participeren aan de samenleving als burger. Bon en inburgering werken aan dat doel.
- Zelfredzaamheid: Het onthaalbureau werkt aan het ontwikkelen van vaardigheden bij de inburgeraar, gericht op het zichzelf zo snel mogelijk zelfredzaam (zelfredzamer) maken.
- Lessen Nederlands: In het programma zitten lessen Nederlands, die zo concreet mogelijk worden gemaakt in functie van het concrete perspectief van de inburgeraar.

#### VISIE OP MEERTALIGHEID

Taal is een belangrijk middel. Zowel de taal van origine, als de Brusselse lingua franca. Maatschappelijke oriëntatie en individuele trajectbegeleiding gebeuren in de contacttaal van de inburgeraar. Het werken met sociaal tolken is daarbij een van de evidente instrumenten, naast meertaligheid van het eigen personeel. Correcte en complexe informatie wordt het meest efficiënt en effectief overgedragen in de eigen taal. Het werken aan vaardigheden in de contacttaal – waarvan communiceren en omgaan met de Brusselse taalrealiteit er een is - vormt een goede basis om verder te springen.

## TERREINBEGELEIDING EN BEGELEIDING NIEUWKOMERS IN DE MOEDERTAAL

### CONVIVIAL – CONVIVIVUM VZW (LIONEL DEFRAIGNE)

#### DOEL:

Vluchtelingen helpen door te voorzien in hun basisbehoeften, hen te ondersteunen bij de administratieve stappen die ze moeten ondernemen, hen actief te laten deelnemen aan het leven en een luisterend oor te bieden.

#### VISIE OP MEERTALIGHEID

Vluchtelingen en asielzoekers willen zich graag integreren. Wanneer ze onthaald worden in hun eigen taal neemt de motivatie om Frans of Nederlands te leren toe. Onthaal wordt verzorgd in de eigen taal vanuit het beschikbare personeel of door beroep te doen op vertaalbureaus.

Zo begeleidt en vertaalt de dienst huisvesting bij het zoeken van een woning, neemt alle contacten en bemiddelt bij de verschillende partijen.

De dienst administratieve begeleiding begeleidt mensen op het terrein zelf om te vertalen, om uit te leggen wat er gebeurt en om het vertrouwen in de dienst te stimuleren. Het doel is het begrip te vergroten en de kloof te verminderen. Zelfredzaamheid is een aspect waarnaar Convivial streeft.

#### AANDACHTSPUNTEN VOOR EEN MEERTALIGE SAMENLEVING:

- Aandacht voor analfabetisme: niet alleen het spreken is belangrijk. Heel wat mensen kunnen de documenten die ze krijgen niet lezen. Er moet ook rekening worden gehouden met het analfabetisme van een groeiende groep mensen.
- Verwarring tussen nieuwkomers en oudkomers.
- Er is nood aan onthaal in eigen taal en meertalig gespecialiseerd personeel is alle mogelijke diensten.

## HET WERKEN MET ONDERMEER MEERTALIGE GEZINSONDERSTEUNERS EN PICTOGRAFISCH MATERIAAL:

### KIND & GEZIN (CHANTAL VANVAERENBERGH)

#### DOEL

Kind en Gezin heeft als doelstelling: er zijn voor alle kinderen los van nationaliteit, taal of origine. Specifiek voor Brussel tracht men te zorgen voor een goede samenwerking met de Franstalige tegenhanger (ONE) en te streven naar een dienstverlening voor een publiek dat een link heeft met Nederlandse taal.

#### OMGANG MET MEERTALIGHEID

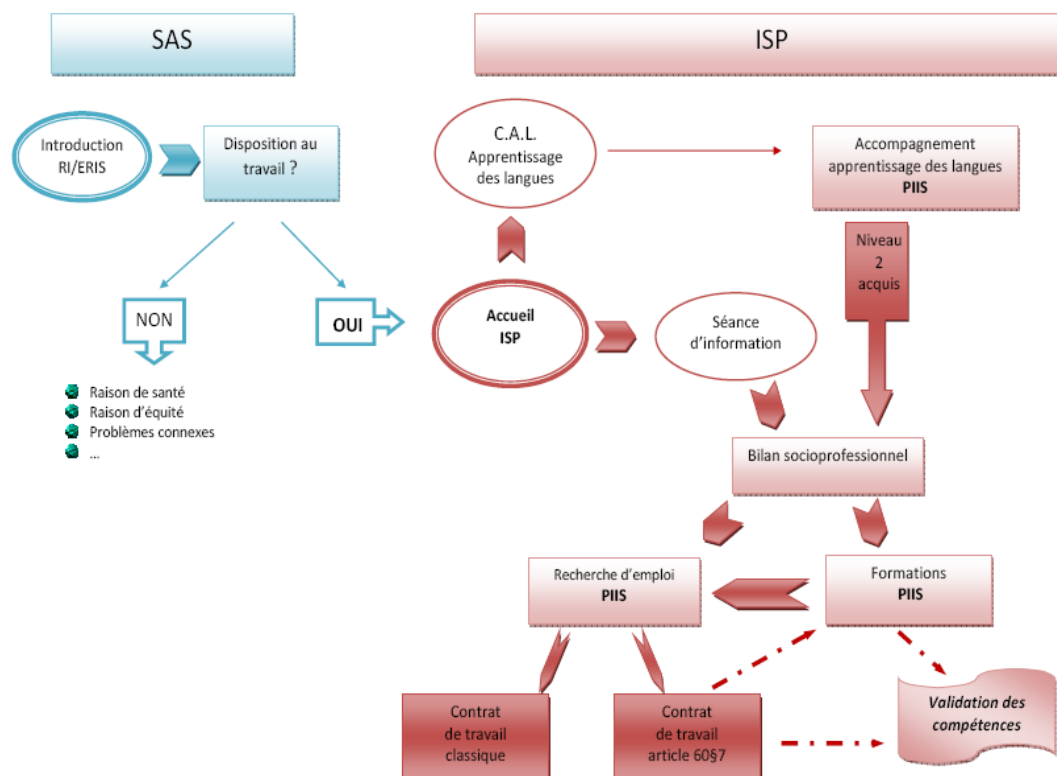
- Meetalige verpleegkundigen: De ouders worden altijd eerst aangesproken in het Nederlands, maar de meeste verpleegkundigen spreken vlot talen zoals Frans, Duits, Engels.
- Onze gezinsondersteuners: Gezinsondersteuners zijn aangeworven als interculturele bemiddelaars om niet enkel een taal, maar ook een cultuur te vertalen.
- Het gebruik van pictografisch en ondersteunend materiaal bij anderstaligen en analfabeten.
- Het gebruik van vertaald materiaal.
- Samenwerking met andere diensten zoals integratiecentra en tolkdiensten.

## HET BELANG VAN BEROEP TE DOEN OP EEN SOCIAAL TOLK: OCMW SCHAARBEEK (ANNIE AMOUREUX)

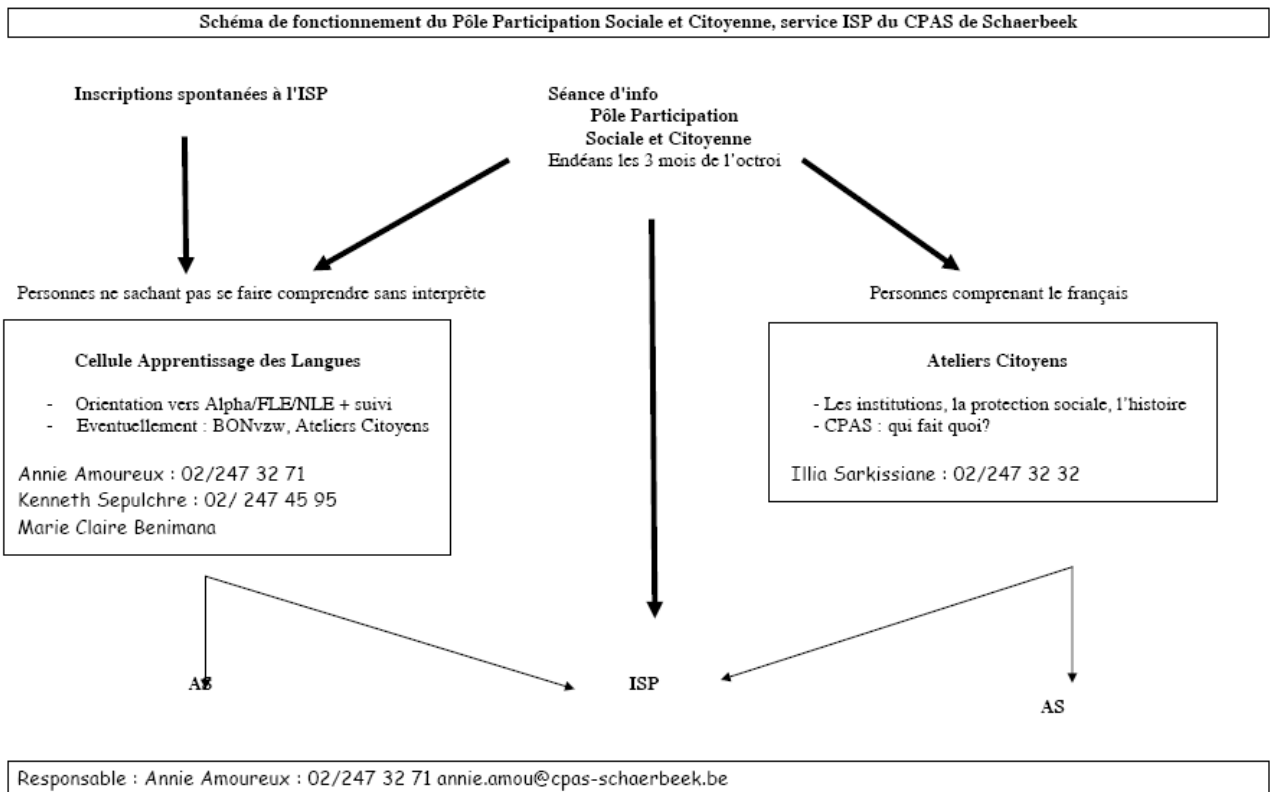
Het OCMW van Schaarbeek heeft een systeem uitgewerkt om anderstalige hulpvragers te onthalen en te begeleiden om één van de landstalen aan te leren. Voor het onthaal van deze mensen wordt gewerkt met het tolkenbureau SeTIS BXL.

### METHODIEKEN OCMW SCHAARBEEK

#### 1. Dienst Socio Professionele Inschakeling (SPI/ISP)



- Oprichting in 2008 van Pôle Participation dat werkt rond twee pijlers: uitleg bieden over de maatschappelijke structuren en het aanleren van één der landstalen.



#### Kenmerken van het onthaal van de dienst SPI

- Het traject wordt ondersteund door middel van een tolk van SeTIS BXL tot de persoon autonoom kan communiceren met de consulent.
- Een motivatie om Frans of Nederlands te leren is nodig om werk te vinden.
- Het parcours houdt rekening met de situatie, de mogelijkheden en de context van de persoon.
- Nauwe opvolging en regelmatige evaluatie van de opleiding.

#### AANDACHTSPUNTEN

TOLK: Het gebruiken van een tolk is belangrijk:

- Men wint tijd want de informatie wordt goed overgebracht.
- Men wijst de persoon op zijn afhankelijkheid en het belang om de taal te leren om autonoom te kunnen zijn.
- Mensen ontvangen in hun eigen taal stimuleert de motivatie om Nederlands of Frans te leren.

Er is nood aan een centralisatie van informatie door middel van één informatieloket.

# DEBAT: EEN MEERTALIGE OMGEVING... WAAR ZITTEN DE KNELPUNTEN EN AANDACHTSPUNTEN?

## MODERATOR

**Myriam Stoffen** Myriam Stoffen werkte gedurende 13 jaar als onderzoekster aan de Vrije Universiteit Brussel in het veld vrijetijd en cultuurwetenschappen. Ze stond mee aan de basis van de oprichting van Cosmopolis, onderzoekscentrum Stad, Cultuur en Samenleving.

## DEELNEMERS

**Jurgen Jaspers** Jurgen Jaspers is sociolinguïst. Hij doceert, verricht onderzoek aan de Universiteit van Antwerpen en publiceert over de verbanden tussen taalvariatie, onderwijs, beleid en standaardisering. Hij is redacteur van het boek 'De klank van de stad, over stedelijke meertaligheid en interculturele communicatie'.

**Redouane Ben Driss** Redouane Ben Driss studeerde psychologie aan de Université Libre de Bruxelles. Hij is als psycholoog verbonden aan het CGGZ te Brussel, waar hij zich concentreert op de doelgroep allochtonen met psychologische en psychiatrische problemen. Hij is medeoprichter van talrijke zelfhulporganisaties voor migranten en lid van verschillende werkgroepen rond migratie, cultuur en geestelijke gezondheid.

**Eric de Jonge** Eric de Jonge is algemeen directeur van Brussel Onthaalbureau Nieuwkomers, (BON vzw). BON vzw organiseert inburgeringprogramma's voor mensen van een vreemde origine in Brussel en begeleidt mensen op hun weg naar volwaardig burgerschap.

**Erik Hertog** Erik Hertog doceerde van 1987 tot 2007 Cultuurwetenschappen, Tolkwetenschap, Tolken en Juridisch Vertalen in het Departement Toegepaste Taalkunde van de Lessius Hogeschool. Sinds 2007 werkt hij op het gebied van het juridisch vertalen en tolken. Verder is hij ondermeer voorzitter van de Raad van Bestuur van Ba-bel, de Vlaamse Telefoontolkencentrale, en medeorganisator van de Lessius opleiding Gerechtsvertalen en –tolken.



## DEBAT

### JURGEN JASPERS:

- Investeren in tolken De moeilijkheid bestaat er uit de overheid te overtuigen om de middelen in te zetten op tolkenbeleid. Het inschakelen van tolken is kostenbesparend, drempelverlagend, zorgt voor een daling van de medische kosten en verhoogt de preventie. Het terugverdieneffect is dus optimaal.
- Het is ook belangrijk dat mensen die een zekere kennis hebben van de taal toch beroep kunnen doen op een tolk bij complexe situatie of in bepaalde contexten zoals de juridische context, waar nuances heel groot kunnen zijn.
- Het recht om geholpen te worden in de eigen taal is niet absoluut, maar moet nagestreefd worden binnen de grenzen van de redelijkheid.
- Er moet gesleuteld worden aan het statuut van de sociaal tolken.
- Angsten van de overheid Het is belangrijk politici te overtuigen dat het inschakelen van tolkendiensten parallel staat aan het verhogen van de taalvaardigheden. Onthaal in eigen taal is een eerste stap in het integratieproces. Mensen komen uit hun element en gaan sneller het lingua franca leren. Politici hebben schrik voor protest en wantrouwen. Ze verwijzen naar de vooroordelen van hun kiespubliek.
- Integratie = Taal leren? Het beleid heeft tot nu toe integratie en het aanleren van een taal steeds aan elkaar gelijkgesteld. Men zet in op het aanleren van Frans en Nederlands met het idee dat dan alle deuren opengaan. Dit klopt niet helemaal. Discriminatie blijft ondanks een verworven taalcompetentie aanwezig, bijvoorbeeld in de zoektocht naar werk of een woning. De precaire toestand van de mensen wordt toegewezen aan het niet kennen van de taal. Een beleid dat enkel op taal fixeert verengt de hele problematiek.

### Redouane Ben Driss

- Een breed begrip van taal Het begrip 'langage' is breder dan taal. Het houdt rekening met de technische kant van taal, de cultuur, het proces van integratie van de eerste, tweede en derde generatie en de niet-verbale taal.
- Aanleren taal Het is beter om nieuwkomers beide talen (Frans en Nederlands) aan te laten leren en de keuze aan hen te laten welke taal eerst wordt verworven. De cliënten staan er niet bij stil of een organisatie door VGC, Cocof of GGC wordt gesubsidieerd.
- Belang van Interculturele bemiddeling Interculturele bemiddelaars zijn belangrijke spelers in de geestelijke gezondheidszorg. Het professioneel vertrouwen is zeer belangrijk. De hulpverlener moet de deontologische garantie hebben van de tolk of de interculturele bemiddelaar. Ze hebben geen professionele opleiding als psycholoog, maar brengen belangrijke informatie over de cultuur van de patiënt bij.

Tolken en interculturele bemiddelaars vergroten de opening naar de maatschappij.

Taalproblematiek van Kansarmen

Taalproblemen komen niet enkel voor bij allochtone groepen, maar ook bij kansarme Belgen

#### ERIC DE JONGE

Meertaligheid onder ogen zien!

Brussel is officieel tweetalig, maar de realiteit is anders. De eerste taal is Frans, de tweede taal Arabisch of Engels.

Brussel groeit en de meertaligheid moet onder ogen worden gezien.

Afstemming Gemeenschappen

Het is belangrijk om Brussel vanuit zijn eigenheid te benaderen en één visie voor Brussel te ontwikkelen. Franstalige en Nederlandstalige gemeenschappen moeten zich beter op elkaar afstemmen.

Integratie ≠ taal aanleren

Integratie en het aanleren van de taal mogen niet met elkaar gelijkgesteld worden.

Multiculturele samenleving bestaat niet

De verschillende culturen leven naast elkaar, niet met elkaar. Om een multiculturele samenleving te realiseren, is niet enkel taal een hulpmiddel.

#### ERIK HERTOOG

Europa beweegt

In verband met het recht op tolken moeten we ons niet enkel concentreren op de meeste kwetsbare groepen. Het verkeer van EU burgers doorheen Europa is enorm.

Het niet respecteren van het recht op tolken, kost door de boete uiteindelijk veel meer dan het uiteindelijk inschakelen van een tolk

Nood aan erkenning van de tolken

Informeel tolken is gevaarlijk. Het gebruik van een informele tolk kunnen we vergelijken met het gebruik van een informele chirurg.

Opleiding

Er is nood aan een verdere opleiding voor de tolken.

Hogescholen en universiteiten concentreren zich op talen die we minder nodig hebben in de sociale sector. Er is een nood aan stimulering van taalopleidingen die tegemoet komen aan de diversiteit in de sociale sector.

Nood aan organisatie

Er is een sterke verdeeldheid in de tolkenwereld. De tolkenwereld moet zich beter organiseren en op elkaar afstemmen.

## PUBLIEK:

### INTEGRATIE – NIEUWKOMERS - TALENKENNIS

Niet enkel het aanleren van de taal is belangrijk voor de integratie, maar ook het kunnen behouden van de eigen cultuur.

Het is een ingewikkeld pad voor nieuwkomers. Nieuwkomers volgen een cursus Nederlands, maar kunnen niet overal terecht in het Nederlands. In het merendeel van de organisaties worden ze ontvangen in het Frans.

Taal aanleren voelt aan als een verplichting. Ze leren slechts heel praktische, administratieve woordenschat aan waardoor ze nog niet kunnen 'communiceren' met mensen.

We moeten ons niet enkel concentreren op allochtonen, maar ook op autochtone ongeletterde Belgen. Door een onderscheid te maken tussen twee groepen, doe je al aan sociale uitsluiting.

Allochtone medewerkers moeten kansen krijgen op de werkvloer, maar moeten voldoende taalkennis hebben: Wat houdt dit in? Zijn taalexamens voor allochtonen niet te moeilijk?

Integratie is 'a two way process': Elke burger moet een inspanning doen. Er is een verantwoordelijkheid aan beide kanten. Het gevaar heerst dat nieuwkomers zich gaan terugplooiën op hun eigen cultuur/gemeenschap.

### TOLKENWERELD:

Er heerst een te grote hiërarchie in de tolkenwereld. Waarom krijgt een EU ambtenaar bijvoorbeeld meer recht op een (goede) tolk dan een asielzoeker?

De neutraliteit van de tolk is belangrijk. Neutraliteit waarborgt dat elke hulpverlener volledig vertrouwt op de tolk.

Professioneel vertalen kost geld. Het is niet altijd even gemakkelijk voor organisaties zelf. Er zijn te weinig middelen om beroep te doen op tolken. Organisaties doen hun best met de middelen die ze hebben.

### MEERTALIGHEID

Een pleidooi voor meertalig onderwijs: Kinderen moeten worden gestimuleerd om te communiceren en te leren in hun moedertaal. Een stimulatie in de moedertaal creëert een hogere competentie in die taal, maar ook een competentie om andere talen te leren.

Meertaligheid is een realiteit waar we rekening mee moeten houden. Brussel is meer dan een tweetalige stad.

Verschillen en diversiteit moeten gezien worden als een sterkte en niet als een zwakte.

### OPLOSSINGEN

Er bestaan al verschillende initiatieven die op een creatieve manier enkele oplossingen aanreiken. Er is nood aan een professionalisering en een uitwisseling van ervaringen, instrumenten en vaststellingen tussen de

verschillende sectoren en diensten. Op welke manier kunnen we een sterke boodschap aan de politiek bezorgen waarbij dit thema in de verf wordt gezet en oplossingen bedacht worden?

## CONCLUSIES:

Enkele belangrijke inhoudelijke aanbevelingen of aandachtspunten kwamen regelmatig terug tijdens de dag. We sommen kort enkele conclusies op:

1. Er is nood een erkenning door overheid en sociale diensten en een bewustmaking van meertaligheid als deel van onze realiteit.
2. Er is een nood aan een uitwerking van een beter onthaalbeleid voor nieuwkomers. Op de eerste plaats komt een degelijk onthaal, waar nodig in de taal van de nieuwkomer of in een contacttaal. Het leren van (een van) de landstalen komt op de tweede plaats. Er is een dringende nood aan aanpassing en afstemming van de verschillende betrokken instanties met betrekking tot een Brussels Integratiebeleid.
3. Er is nood aan een combinatie van pragmatisme en principes:
  - Ontwikkelen van instrumenten die de drempel kunnen verlagen. Bestaande instrumenten samen leggen om te vermijden dat het warm water opnieuw wordt uitgevonden.
  - Mentaliteitswijziging aanmoedigen en globaal een beter onthaalbeleid creëren.
4. Stimulering van het gebruik van en investering in tolkendiensten als oplossing voor een beter onthaalbeleid en een integratie. Er is een stijging van de vraag, maar de tolkendiensten kunnen niet meer volgen. Er heerst een nood aan een investering in tolken.
5. Een onthaal in de eigen taal van anderstaligen stimuleert de integratie van nieuwkomers. Het neemt de motivatie om Frans of Nederlands te leren juist toe. Er is nood aan een stimulering van het inschakelen van allochtone medewerkers en van beroep te doen op vertaalbureaus.
6. Aandacht voor taalarmoede niet enkel vestigen op nieuwkomers, maar ook op autochtone bevolking.