

WERKEN MET ANDERSTALIGE VRIJWILLIGERS



fmdo

Dit product is een uitgave van FMDO vzw geïnspireerd op de toolkit 'werken met anderstalige vrijwilligers' van Vrijwilligerspunt Antwerpen en atlas integratie & inburgering Antwerpen.

FMDO vzw overkoepelt sociaal-culturele verenigingen van mensen met een migratieachtergrond in Antwerpen, Brussel, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen. Daarnaast coördineren we ook projecten die samenleven in diversiteit bevorderen. Wij zijn erkend door de Vlaamse overheid binnen het decreet sociaal-cultureel volwassenenwerk.

MEER INFORMATIE?

www.fmdo.be

info@fmdo.be

TEKST EN PROJECT

FMDO vzw

atlas, integratie & inburgering Antwerpen

Vrijwilligerspunt Antwerpen



ONTWERP & ILLUSTRATIES

Studio Bieps & FMDO vzw

VERANTWOORDELIJK UITGEVER

FMDO vzw

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van FMDO vzw.

© FMDO vzw, 2021

WERKEN MET

ANDERSTALIGE

VRIJWILLIGERS

INHOUD

THEMA 1	DRAAGVLAK & VISIE	6
	GA VOOR EEN GEDEELDE VISIE	7
THEMA 2	GOEDE OMKADERING & BEGELEIDING	8
	HOE KAN JE ZORG DRAGEN VOOR EEN ANDERSTALIGE VRIJWILLIGER?	10
	HOE ONDERSTEUN IK MIJN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS IN HET OMGAAN MET DIVERSITEIT?	12
THEMA 3	KLARE TAAL	14
	SPREEK IN KLARE TAAL	15
	TIPS TIJDENS EEN GESPREK	16
	SCHRIJF IN DUIDELIJKE TAAL	17
	MAAK VAN VRIJWILLIGERSWERK EEN GOEDE TAALOEFFENKANS	19
	GEEF TAAALCOACHING	20
THEMA 4	ONTHAAL & EERSTE KENNISMAKING	22
THEMA 5	EERSTE DAG	24
THEMA 6	WAT NA DE START?	26
BIJLAGEN	KLARE TAAL FICHES OM OP TE HANGEN	28





Werk je al met
anderstalige vrijwilligers
en heb je nood aan
een heropfrissing
of concrete tips?

Of is het werken met
anderstalige vrijwilligers
helemaal nieuw voor jou?

In deze gids vind je
zowel **basisinformatie**
als verdiepende **voorbeelden**
of **tips** geïnspireerd
door de praktijk!

DRAAGVLAK
& VISIE

OMKADERING
& BEGELEIDING

KLARE TAAL

EERSTE DAG

ONTHAAL &
EERSTE
KENNISMAKING

EN WAT
NA
DE START?

Met **FMDO** (Federatie voor Mondiale en Democratische Organisaties) verbinden en versterken we mensen in de superdiverse samenleving van vandaag en morgen. We doen dit met sociaal-culturele verenigingen van mensen met een migratieachtergrond en gedreven vrijwilligers die het hart van FMDO vormen.

De FMDO-projecten **8400 talenten (Oostende)**, **CoNnect (Brussel)** en **PICNIC (Kortrijk)** zijn in het leven geroepen om nieuwkomers, buurtbewoners en organisaties samen te brengen en tegelijk in te spelen op 2 vragen. Enerzijds vragen nieuwkomers naar oefenkansen Nederlands en willen ze graag meer buurtbewoners leren kennen. Anderzijds zien we bij organisaties, verenigingen en buurtbewoners de vraag naar vrijwilligers toenemen. Daarom zetten we deze projecten op voor (jong)volwassen nieuwkomers die hun talenten willen inzetten tijdens vrijwilligerswerk in hun eigen buurt. Zo oefenen en verbeteren ze ook hun Nederlands en bouwen ze een eigen netwerk op.

Afgelopen jaren meldden zich heel wat nieuwkomers aan als vrijwilliger bij onze projecten. Ze willen vrijwilligerswerk doen **om diverse redenen**: omdat ze Nederlands willen oefenen, hun netwerk willen uitbreiden, werkervaring willen opdoen, iets willen doen voor de samenleving.

Vrijwilligerswerk biedt hen dus een kans om te groeien op verschillende vlakken. Maar ook voor de ontvangende organisatie biedt het heel wat **kansen**. Nieuwe gezichten en inzichten in je organisatie zorgen ervoor dat je op een andere manier naar je werking kijkt. Bovendien diversifieert het je vrijwilligersploeg en wordt deze meer en meer een weerspiegeling van de maatschappij. Dit kan bovendien ook ten goede komen aan de eventuele deelnemers en andere vrijwilligers die je aantrekt.

Deze groep vrijwilligers is op zichzelf **heel divers**: ze verschillen qua leeftijd, afkomst, taal opleidingsniveau, gezinssituatie, socio-economische situatie, religie ... Maar ze hebben 3 belangrijke kenmerken gemeen: ze zijn nieuw in België, zoeken hun weg in deze maatschappij en leren Nederlands.

Vrijwilligerswerk doen als je nog niet veel Nederlands kan, is niet evident, maar ook als organisatie stelt het werken met anderstalige vrijwilligers je voor specifieke **uitdagingen**. Via deze gids willen we organisaties een aantal tips en hulpmiddelen aanreiken zodat de samenwerking met anderstalige vrijwilligers een fijne en leerrijke ervaring wordt, voor zowel de organisatie als de vrijwilliger.

Je krijgt in deze gids een antwoord op o.a. volgende vragen:

- Hoe zorg ik voor een gedeeld draagvlak en visie in mijn organisatie?
- Welke drempels ervaren anderstalige vrijwilligers?
- Hoe kan je zorg dragen voor een anderstalige vrijwilliger?
- Hoe ondersteun ik mijn medewerkers en vrijwilligers in het omgaan met diversiteit?
- Hoe spreek en schrijf ik in klare taal?
- Hoe maak ik van vrijwilligerswerk een goede taal oefenkans?
- Hoe pak ik een kennismakingsgesprek en de eerste dag aan?

Dit product is een uitgave van FMDO vzw geïnspireerd op de toolkit 'werken met anderstalige vrijwilligers' van [Vrijwilligerspunt Antwerpen](#) en [atlas integratie & inburgering Antwerpen](#).

Wil je meer informatie, check zeker hun website.

THEMA 1
DRAAGVLAK
& VISIE



Denk je na over werken met anderstalige vrijwilligers? Dan denk je automatisch na over het vrijwilligersbeleid en diversiteitsbeleid van je organisatie.

Het **vrijwilligersbeleid** beschrijft de plaats en de rol van vrijwilligers in je organisatie. Het bepaalt de manier waarop je organisatie vrijwilligers werft, verwelkomt, coacht, evalueert en uitwuijt. Een divers vrijwilligersbeleid is dus een goed doordacht vrijwilligersbeleid waarin alle neuzen in dezelfde richting staan.

Wat is een **diversiteitsbeleid**? Voor anderstaligen of mensen met een migratieachtergrond zijn er vaak veel drempels tot vrijwilligerswerk in een organisatie. Met een diversiteitsbeleid breng je ze in kaart en werk je duurzaam aan oplossingen.

Voorbeeld » Hoe ga je om met meertaligheid binnen je organisatie? Welke talen mogen gesproken worden op de werkvloer en in welke context?

Diversiteit stelt je niet alleen voor uitdagingen, maar biedt vooral ook kansen want diverse organisaties:

- hebben minder blinde vlekken en zijn innovatiever, omdat ze vanuit verschillende invalshoeken denken
- kunnen sneller en beter inspelen op de wensen en behoeften van verschillende doelgroepen
- hebben een sterk imago bij mensen met migratieachtergrond.

GA VOOR EEN GEDEELDE VISIE

Werken met anderstalige vrijwilligers is een weloverwogen keuze die in alle lagen binnen je organisatie moet gedragen worden. Hoe zet je nu al die neuzen binnen je organisatie in dezelfde richting?

Denk eerst na waarom je vrijwilligers met een migratieachtergrond wil aantrekken. Is daar een specifieke reden voor?

Bijvoorbeeld »

- Je bent op zoek naar specifieke ervaring (meertaligheid, ervaringsdeskundigheid).
- Je wil een vernieuwende blik op de werking van je organisatie.
- Je wil dat je team diversiteit uitstraalt en zo een betere afspiegeling vormt van zijn omgeving.

Open communicatie is de key! Licht je keuze om te werken met anderstalige vrijwilligers toe binnen alle niveaus van je organisatie: de bestuursleden, personeelsleden, huidige vrijwilligers ...

Ga op pad binnen je organisatie en leg uit waarom je wil werken met anderstalige vrijwilligers. Luister aandachtig naar de voor- en tegenstanders en hun bezorgdheden. Bekijk ook welke ondersteuning je personeel of huidige vrijwilligers nodig hebben bij deze verandering, en ondersteun hen daarbij.



Organiseer een infomoment en laat een anderstalige vrijwilliger aan het woord. Laat de vrijwilliger vertellen over zijn motivatie, ervaringen, ervaren drempels, succesmomenten, etc. Werk je nog niet met anderstalige vrijwilligers? Neem contact op met FMDO en doe beroep op één van onze vrijwilligers.



Maak binnen je organisatie een engagementsverklaring op voor alle mensen binnen je organisatie. In deze engagementsverklaring kan je zaken opnemen, zoals respect voor alle vormen van diversiteit (religie, seksualiteit, afkomst, etc), een open en verdraagzame houding, het ondersteunen van elkaar.... Zo is het voor iedereen duidelijk wat de (nieuwe) visie binnen de organisatie is en weten de vrijwilligers tot welke houding en visie ze zich engageren.



het Agentschap Integratie en Inburgering (AgII) ondersteunt je bij een diversiteitsbeleid in je organisatie. Je kan bij AgII ook coaching krijgen of een vorming volgen. Voor meer info, surf naar <https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur>

THEMA 2
GOEDE
OMKADERING
&
BEGELEIDING



Voldoende aandacht voor de begeleiding en maatwerk is een must. Het begeleiden van anderstalige vrijwilligers kan extra zorg vragen omwille van:

1 DE ONBEKENDHEID MET VRIJWILLIGERSWERK

Sommige nieuwkomers zijn niet vertrouwd met het concept vrijwilligerswerk. De kennis over vrijwilligerswerk en de motivatie ervoor is voor elke nieuwkomer verschillend.

TIP » Zo legt FMDO vrijwilligerswerk uit aan nieuwkomers: 'Vrijwilligerswerk betekent dat je in je vrije tijd gaat helpen bij een sociale of culturele organisatie. Je verdient geen geld maar leert nieuwe mensen kennen, en leert nieuwe dingen, je helpt anderen mensen of een organisatie. In België doen veel mensen vrijwilligerswerk, ook al hebben ze een betaalde job.'

2 GESCHREVEN EN ONGESCHREVEN REGELS IN EEN ORGANISATIE

Allledaagse regels, handelingen of gewoontes die binnen de organisatie vanzelfsprekend zijn, kunnen voor een nieuwe vrijwilliger onbekend of ongewoon zijn. Praat en informeer hen hierover: Wat vindt de vrijwilliger speciaal? Hoe voelt hij zich hierbij? Neem de tijd om elkaar te leren kennen.

Voorbeeld » Na een evenement blijven veel vrijwilligers nog even om samen een drankje te drinken. Dat zijn ideale moment voor vrijwilligers om elkaar te leren kennen en bij te praten. Vertel dit aan de anderstalige vrijwilliger. Zo kan hij/zij ook plannen om wat langer te blijven.

3 MOGELIJKE TAALBARRIÈRES

In thema 3 rond klare taal vertellen we je hoe je deze taalbarrières kan overbruggen.

4 ONVOLDOENDE DIGITALE VAARDIGHEDEN EN/OF TOEGANG TOT INTERNET

Pols hiernaar bij de vrijwilliger en zoek indien nodig samen naar een alternatief en/of bekijk welke ondersteuning de vrijwilliger kan gebruiken.

Voorbeeld » Normaal gezien vraag je naar beschikbaarheden of stuur je de planning via e-mail. De vrijwilliger is niet vaardig met e-mail. Zoek samen hoe je de vrijwilliger het best kan bereiken of bekijk de planning wanneer de vrijwilliger bij jou is.

5 EXTRA ZORGEN VAN NIEUWKOMERS

Nieuwkomers hebben vaak extra zorgen aan hun hoofd: huisvesting, Nederlandse les, zoektocht naar werk, papieren die in orde moeten gebracht worden, het huishouden en de kinderen, financiën ... Zorg voor een veilige sfeer waarin ze hun zorgen met betrekking tot het vrijwilligerswerk kunnen delen. Dit schept vertrouwen in elkaar.

Voorbeeld » Een nieuwkomer is te laat op het vrijwilligerswerk. Ga hierover in gesprek en vraag om uitleg. Grote kans dat het niet met slechte bedoelingen is maar door één van bovenstaande omstandigheden. Zoek naar een oplossing die voor iedereen haalbaar is.

6 WEES JE BEWUST VAN STEREOTYPEN EN VOORROEDELN

Iemand is meer dan zijn of haar sociale of culturele achtergrond. Iedere persoon heeft ook een eigen geschiedenis en persoonlijkheid. Ook de andere vrijwilligers kunnen vooroordelen hebben. Dat kan leiden tot (racistische) opmerkingen en roddels, waardoor conflicten kunnen ontstaan. Negeer die niet, maar praat er over.

HOE KAN JE ZORG DRAGEN VOOR EEN ANDERSTALIGE VRIJWILLIGER?

Door extra zorg te dragen voor een anderstalige vrijwilliger werk je drempels tot het vrijwilligerswerk weg.

1 VRAAG NAAR INTERESSES EN MOTIVATIE

Maak tijd om te polsen naar de interesses en motivaties van de vrijwilliger. Vraag waarom de vrijwilliger graag vrijwilligerswerk wil doen. Wil de vrijwilliger vooral Nederlands oefenen? Of vooral veel nieuwe mensen leren kennen? Heb hier aandacht voor.

2 MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Maak duidelijke en ondubbelzinnige afspraken met anderstalige vrijwilligers. Leg ook de ongeschreven regels en gebruiken van je organisatie uit. Doe dit in klare taal. Wees ook alert voor de digitale vaardigheden van je vrijwilliger en bied een alternatief voor communicatie aan, zoals bijvoorbeeld Whatsapp in plaats van mail...

3 VOORZIE EEN INWERKPERIODE EN OPVOLGGESPREK

Geef anderstalige vrijwilligers tijd om zich in te werken. Geef hem/haar de tijd om gemaakte afspraken en taken in de praktijk toe te passen.

Besprek tijdens het opvolggesprek hoe ze hun werk ervaren. Wat loopt goed? Welke hindernissen ervaren ze? Op welke uitdagingen botsen ze? Zorg voor een veilige en open sfeer. Praat regelmatig met je anderstalige vrijwilligers. Wacht niet per se tot een officieel opvolggesprek. Maak ook ruimte voor deze vragen tijdens andere informele contactmomenten, zo toon je ook jouw appreciatie.

4 VOORZIE INTERVISIEGESPREKKEN WAARIN DREMPELS EN UITDAGINGEN OPEN BESPROKEN WORDEN.

Een intervisiegesprek is het ideale moment om dieper in te gaan op de ervaringen van de (anderstalige) vrijwilligers. Dit gesprek kan plaatsvinden met een medewerker en enkel anderstalige vrijwilligers, of een mix van vrijwilligers. Veiligheid, eerlijkheid, vertrouwen, gelijkwaardigheid en respect voor de ander zijn voorwaarden om op dat moment gezamenlijk in een groep van elkaars ervaringen te kunnen leren.

TIP » Een intervisiegesprek kan intens zijn. Koppel deze intervisie aan een ontspannen informeel momentje.

5 DUID EEN BUDDY AAN

Een buddy is een ervaren mede-vrijwilliger die de nieuwe vrijwilliger wegwijs maakt tijdens de eerste werkdagen. Indien je hier als vrijwilligers-coördinator zelf tijd voor hebt, kan jij die rol opnemen, maar je kan hen ook matchen aan een 'peter' of 'meter'.

Deze buddy is een enthousiaste collega of vrijwilliger die

- je organisatie door en door kent en die graag babbelt
- de eerste weken op dezelfde tijdstippen als de vrijwilliger werkt
- bij het begin en einde van de dag vraagt hoe het vrijwilligerswerk gaat
- de vrijwilliger motiveert en feedback geeft
- de vrijwilliger ondersteunt als die hulp nodig heeft en erom vraagt

Dankzij een buddy bied je ineens een mooie taalfoefenkans aan. Let wel, als vrijwilligerscoördinator/medewerker blijf je best het vaste aanspreekpunt voor problemen. Zorg ook dat jij tijd neemt om de buddy bij te staan.

6 MAAK TAALAFSPRAKEN WAARIN JE DE MEERTALIGHEID VAN JE MEDEWERKERS WAARDEERT EN INZET

Maak duidelijke afspraken over welke talen je spreekt met collega's en deelnemers.. Dat betekent niet dat je moet kiezen tussen Nederlands of een andere taal. Gebruik je ze samen, dan kunnen ze elkaar versterken.

Andere talen toelaten heeft een positief effect op meertalige vrijwilligers. Ze voelen zich meer geaccepteerd als ze ook hun moedertaal mogen inzetten. Hoe hoger hun welbevinden, hoe groter de betrokkenheid. Je kan via de moedertaal ook genuanceerde uitleg en feedback geven.

Bijvoorbeeld »

Een nieuwe vrijwilliger krijgt in het Nederlands en het Frans uitleg over de veiligheidsprocedures. Via het Frans krijgt hij nuances mee die hij in het Nederlands niet zou begrijpen.

Welke afspraken kan je maken?

- Combineer Nederlands bijvoorbeeld met een moedertaal of gemeenschappelijke taal
- Blijf zelf Nederlands spreken, terwijl de ander zijn moedertaal spreekt.
- Begin en sluit af in het Nederlands.
- Geef een uitleg in het Nederlands en vat samen in een gemeenschappelijke taal.
- Gebruik een gemeenschappelijke taal om moeilijke Nederlandse woorden uit te leggen.



HOE ONDERSTEUN IK MIJN MEDEWERKERS EN VRIJWILLIGERS IN

HET OMGAAN MET DIVERSITEIT?

Ook kan het werken met anderstalige vrijwilligers voor de huidige werknemers en vrijwilligers voor uitdagingen zorgen. Diversiteit en taal zorgen soms voor dilemma's.

Bijvoorbeeld »

- 'Een nieuwkomer-vrijwilligers komt plots niet meer opdagen. Hoe komt dit en wat doe ik nu?'
- 'Mijn collega spreekt nauwelijks Nederlands. Wat kan ik doen zodat we elkaar verstaan?'
- 'Collega's spreken met elkaar soms een andere taal dan het Nederlands. Ik voel me dan buitengesloten.'

Met deze tips geef je hen meer houvast.

1 MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Maak heldere afspraken in je organisatie. Zo heeft iedereen duidelijke richtlijnen om te volgen.

Voorbeeld »

- Wanneer mogen anderstalige collega's hun moedertaal spreken? Wanneer moeten ze Nederlands praten?
- Hoe reageer je als organisatie op racisme en andere vormen van discriminatie? Bij wie kunnen medewerkers en vrijwilligers terecht? Hoe kunnen ze reageren? Hoe volg je dit op?

2 VOORZIE VORMING EN INTERVISIE

Zorg dat je medewerkers en vrijwilligers de juiste opleiding en begeleiding krijgen. Zo ontwikkelen ze meer vaardigheden en bouwen ze expertise op. Dat versterkt hun zelfvertrouwen en enthousiasme.

TIPS »

- Een vorming over klare taal: Wat zijn drempels voor anderstalige en laagtaalvaardige vrijwilligers? Hoe schrijf en spreek je in klare taal?
- Een vorming over referentiekader en interculturele competenties: Hoe communiceer je bewuster met mensen met een migratieachtergrond?
- Intervisiemomenten: Welke ervaringen en kennis hebben je medewerkers? Hoe gaan ze om met uitdagende diversiteits-kwesties?
- Bij onder andere deze organisaties kan je terecht voor vormingen: het Agentschap Integratie en Inburgering, ORBIT vzw ... Zoek je een andere vorming op maat, vraag advies aan FMDO.

3 BIED ONDERSTEUNEND MATERIAAL AAN

Met handige hulpmiddelen kunnen je medewerkers hun taken gemakkelijker uitvoeren en verloopt het contact met vrijwilligers onderling vlotter.

Voorbeeld »

- documenten in klare taal, zoals een arbeidsreglement, veiligheidsfiches, een welkomstbrochure
- visuele hulpmiddelen, zoals een map met voorbeelddocumenten om een gesprek met een vrijwilliger te ondersteunen
- een checklist met tips over klare taal

4 ZORG DAT IEDEREEN ZICH GOED VOELT

In een open, veilige sfeer op het werk praat iedereen gemakkelijker over wat hij wil, maar ook over wat niet goed gaat. Je kan ook algemene maatregelen voorzien, zoals een warm onthaalbeleid en een aangename werkplek.



THEMA 3

KLARE TAAL

ZEG NIET ...

ZEG OOK ...

ZEG WEL ...



SPREEK IN KLARE TAAL

Rekening houden met iemand die Nederlands leert is niet moeilijk. Met een langzamer spreektempo, internationale woorden en korte zinnen kom je al een heel eind.

Hang deze tips ergens op zodat je er regelmatig aan herinnerd wordt (zie bijlage).

1 SPREEK DUIDELIJK EN LANGZAAM MAAR BLIJF SPONTAAN

2 GEBRUIK SPREEKTAAL, WEES VOORZICHTIG MET FORMELE TAAL, DIALECT EN AFKORTINGEN

Zeg niet » u dient, wijzigen, melden, tot op heden, asap,

Zeg wel » u moet, veranderen, zeggen, tot nu, dringend

3 VERMIJD FIGUURLIJK TAALGEBRUIK ZOALS SPREEKWOORDEN

Zeg niet » Wat is er aan de hand?

Zeg wel » Wat is het probleem?

4 GEBRUIK KORTE STANDAARDZINNEN MET EENVOUDIGE WOORDEN

Zeg niet » We moeten je afspraak met de maatschappelijk werker wegens ziekte verplaatsen.

Zeg wel » Je hebt morgen een afspraak bij de maatschappelijk werker. Ze is ziek. We moeten de afspraak annuleren. Ik maak met u nu een nieuwe afspraak.

5 VERMIJD GEBROKEN NEDERLANDS, BEPERK JE TOT DE ESSENTIE MAAR BLIJF WEL IN CORRECTE ZINNEN SPREKEN

Zeg niet » Jij morgen afspraak. Formulier meenemen.

Zeg wel » Kom morgen naar de afspraak en breng het formulier mee.

6 GEBRUIK INTERNATIONALE WOORDEN DIE IN VEEL TALEN VOORKOMEN

Zeg niet » nazien, afzeggen, overschrijven, bestand

Zeg wel » controleren, annuleren, kopiëren, document

7 VERMIJD VAKTERMEN ALS HET KAN. HEB JE ZE TOCH NODIG? LEG ZE DAN UIT OF BOUW JE UITLEG OP

Zeg niet » U hebt een document over uw gezin nodig.

Zeg wel » U hebt een attest gezinssamenstelling nodig. Dat is een document waarop staat hoeveel personen er officieel in uw gezin leven. U moet dat aanvragen via de website van de stad.

Zeg ook » U hebt een document nodig. De naam van dat document is attest gezinssamenstelling. Ik schrijf de naam voor u op.

8 BENADRUK DE BELANGRIJKSTE WOORDEN. HERHAAL EN HERFORMULEER

TIPS TIJDENS EEN GESPREK

1 GEEF DE ANDERE DE TIJD OM JOU TE BEGRIJPEN EN TE ANTWOORDEN

Een anderstalige heeft soms meer tijd nodig om na te denken over een antwoord.

- Toon geduld en begrip als het nog niet vlot loopt
- Geef positieve feedback door te knikken en oogcontact te maken
- Moedig mensen aan om te praten, ook al maken ze fouten. Spreek af dat fouten maken mag, zo leer je het meest.

2 WAT ALS JE NIETS BEGRIJPT VAN HET ANTWOORD?

Ga in op de woorden die je wel begrijpt. Probeer zo te achterhalen waarover je gesprekspartner praat.

3 ONDERSTEUN WAT JE ZEGT VISUEEL OF MET GEBAREN

Gebruik gebarentaal, wijs iets aan, toon het in een brochure, demonstreer het, houd je gsm/laptop bij de hand en zoek een afbeelding of pictogram op online. Je gesprekspartner ziet meteen wat je bedoelt.

4 GEEF OPTIES OF MEERKEUZEVRAGEN, GEEF VOORBEEDEN ALS DAT HELPT.

Bijvoorbeeld » Wat wil je graag doen? Helpen in de keuken of babbelen met de mensen hier?

Zeg niet » Bij welke dienst bent u langs geweest?

Zeg wel » Bij welke dienst bent u langs geweest: bij de VDAB, bijvoorbeeld in een werkwinkel of bij de RVA?
Weet u nog in welke straat het was?

5 GEBRUIK OPEN CONTROLEVRAGEN VOOR DE BELANGRIJKSTE INFO

Zeg niet » Begrijp je het? Is alles duidelijk?

Zeg wel » Wat heb je goed begrepen? Wat heb je niet goed begrepen?

Zeg ook » Wat moet je straks doen? Hoe laat moet je morgen komen?

6 SCHRIJF DE BELANGRIJKSTE INFORMATIE OP

Schrijf adressen, datums en namen van personen, diensten, documenten en organisaties op. Moet iemand documenten gaan halen? Probeer dan een voorbeeld mee te geven of stuur een foto door.

TIP » Schrijf altijd adressen voluit, zo vinden ze het gemakkelijker via Google Maps. vb.

Niet » O.L. Vrouwstraat.

Wel » Onze Lieve Vrouwstraat.

7 HOU REKENING MET VERSCHILLENDE COMMUNICATIESTIJLEN

Wees alert over hoe je omgaat met de verschillende communicatiestijlen in je ploeg. Hoe geven mensen elkaar feedback? Voelt iedereen zich vrij om te zeggen wat hij wil? Creëer een sfeer van vertrouwen en zorg ervoor dat mensen met elkaar in gesprek gaan.

8 SPREEK LANGZAAM EN DUIDELIJK MAAR NIET BETUTTELEND, SPREEK ZOALS JE TEGEN ELKE ANDERE VOLWASSENEN SPREEKT

SCHRIJF IN DUIDELIJKE TAAL

Voor mensen die laaggeletterd zijn en/of anderstalig zijn, kan Nederlands lezen moeilijk zijn.

VOOR HET SCHRIJVEN

Denk na over wie je lezers zijn. Maak een basisstructuur voor je tekst. Die bestaat uit:

- de kernboodschap van je tekst
- de vragen van je lezers over de kernboodschap
- de vragen die belangrijk zijn voor de lezer, maar die hij zichzelf waarschijnlijk niet stelt

Rangschik de vragen van belangrijk naar minder belangrijk.

TIJDENS HET SCHRIJVEN

1 SCHRIJF LIEVER KORT DAN LANG

- Schrijf alleen de essentie. Schrap overbodige informatie.
- Wissel lange zinnen af met korte zinnen (maximum 10 woorden).
- Zet het onderwerp vooraan in de zin.
Schrijf niet » Volgende week om 10:00 hebt u een afspraak.
Schrijf wel » U hebt een afspraak op 6 maart om 10:00.

2 SCHRIJF SPREEKTAAL IN PLAATS VAN FORMELE TAAL

- Gebruik alledaagse, eenvoudige woorden
- Gebruik internationale woorden.
- Vermijd vaktaal of leg het goed uit.
- Vermijd figuurlijke taal.
- Gebruik cijfers, maar schrijf de maanden voluit.
- Formuleer positief. Schrijf geen dubbele ontkenningen.
Schrijf niet » We willen vermijden dat sommige vrijwilligers geen mondmasker hebben.
Schrijf wel » We vinden het belangrijk dat elke vrijwilliger een mondmasker heeft.

3 GEBRUIK EEN HELDERE STRUCTUUR

- Gebruik eenvoudige woorden om verbanden duidelijk te maken zoals 'en', 'maar', 'want', 'omdat' of 'daardoor'.
- Werk met duidelijke tussentitels of vraagjes.
- Gebruik korte opsommingen en lijstjes.

4 SCHRIJF DIRECT

- Gebruik instructies, eventueel in combinatie met 'alsjeblieft'.
- Vermijd vage termen en afkortingen.
Schrijf actief en vermijd passieve zinnen met 'worden'. Zeg ook duidelijk wie wat doet.
Schrijf niet » De facturen kunnen via overschrijving betaald worden.
Schrijf wel » U kan de facturen via overschrijving betalen.
- Schrijf 'u' of 'jij' (vanuit de lezer), niet 'wij' (vanuit de organisatie).
Schrijf niet » Door het coronavirus zijn wij gedwongen voorlopig geen nieuwe inschrijvingen te aanvaarden. Zodra wij de club weer opstarten, worden de nodige registratieformulieren zo snel mogelijk toegestuurd.
Schrijf wel » Je kan nu geen lid worden. Wil je graag lid worden? Registreer je nu op onze website. Je krijgt alle documenten met de post wanneer de voetbalclub weer start.

5 ZORG VOOR EEN DUIDELIJKE LAY-OUT

- Zorg voor voldoende witruimte.
- Zet belangrijke woorden *in het vet (niet onderstreept, schuingedrukt of in hoofdletters)*.

MAAK VAN VRIJWILLIGERSWERK EEN GOEDE TAALOEFENKANS

Elke taak is geschikt voor een anderstalige vrijwilligers, wanneer je ook zorgt voor goede ondersteuning. Voor anderstaligen is vrijwilligerswerk een unieke kans om Nederlands te oefenen. Help hen hierbij en denk na over taken die kansen bieden om Nederlands te oefenen.

Wat is nodig om van de taak een goede taal oefenkans te maken:

1 ZORG VOOR (VISUELE) HULPMIDDELEN

Gebruik hulpmiddelen zoals woordenlijsten, stappenplannen, afbeeldingen of pictogrammen om de taak te ondersteunen. Of laat de vrijwilliger de taak in het begin samen met een andere medewerker doen. Zorg voor extra uitdaging of nieuwe taken als de vrijwilliger dit aankan.

2 ZORG VOOR INTERACTIE MET NEDERLANDSTALIGEN

Geef anderstalige vrijwilligers taken waarbij ze moeten praten met collega's, bezoekers, deelnemers...

Voorbeeld » eten of drinken serveren, spullen bij iemand wegbrengen, een persoon begeleiden.

3 LAAT DE VRIJWILLIGER PRATEN TIJDENS DE TAKEN

We zijn geneigd om de vragen en gesprekken van de vrijwilliger over te nemen en ze vooral instructies om iets te doen te geven. Laat de vrijwilliger liever zelf de vragen stellen.

4 SPLITS TAKEN OP

Kijk na of een taak kan worden opgesplitst in beperkte deeltaken. Zo beïnvloed je zelf het taalniveau van taken en kan je gemakkelijker anderstalige vrijwilligers inschakelen.

Voorbeeld » splits een toogdienst op. Een anderstalige fungeert dan als helper van je barman. Zo krijgt hij niet continu vragen, maar kan hij op zijn tempo Nederlandstalige termen en de namen van de drankjes leren kennen.

5 MATCH TAKEN MET INTERESSES

Geef anderstalige vrijwilligers taken die aansluiten bij zijn interesses en talenten. Dit verhoogt de betrokkenheid en leergierigheid.

Voorbeeld » zet een vrijwilliger die graag met kinderen werkt niet achteraan in de keuken, maar wel als begeleider van activiteiten.

6 HOU REKENING MET NIVEAU VAN NEDERLANDS

Breng in kaart hoe goed een vrijwilliger Nederlands moet kunnen om de taken uit te voeren. De focus ligt vooral op spreken:

- Hoeveel gesprekken moeten vrijwilligers voeren?
- Zijn gesprekken altijd hetzelfde? Variëren ze? Zijn ze moeilijk?
- Wie is de gesprekspartner? Een medewerker die in eenvoudig Nederlands spreekt of ouderen die dialect praten?
- Moet de vrijwilliger telefoneren? Informatie lezen? Informatie opschrijven voor collega's?

GEEF TAALCOACHING

Bekijk in je organisatie of je tijd kan besteden aan taalcoaching. Je kan deze taak ook aan een buddy/peter/meter of medevrijwilliger geven.

1 STIMULEER TAAL

Gebruik de omgeving om vragen te verzinnen.

Voorbeeld » *werk je samen in de keuken? Vraag dan naar de namen van keukengerei.*

2 BESCHRIJF HANDELINGEN

Voorbeeld » *werk je samen aan de toog? Formuleer dan samen wat je aan het doen bent. We zetten de bakken met de lege flesjes op de onderste plank, we zetten de theezakjes en suikerklontjes op de bovenste plank.*

3 GEEF FEEDBACK OP TAAL OP EEN VEILIGE MANIER

Vraag hoe die persoon tegenover feedback op taal staat. Op welke manier en welke momenten je feedback kan geven. Sommige mensen hebben heel graag dat je hun fouten uitlegt en verbetert, andere klappen daarvan dicht. Vraag hen hoe zij daarover denken.

Corrigeer niet rechtstreeks. Dan riskeer je dat mensen niet meer durven spreken of dat ze hun draad verliezen in wat ze willen vertellen. Herhaal de zin in de correcte vorm.

Voorbeeld » *Ik heb twee kind - Leuk, je hebt twee kinderen. Hoe heten ze?*

4 GEEF COMPLIMENTEN OVER HET NEDERLANDS

Voorbeeld » *Dat heb je goed onthouden, Dat zeg je heel juist.*

5 BEREID SAMEN EEN GESPREK VOOR

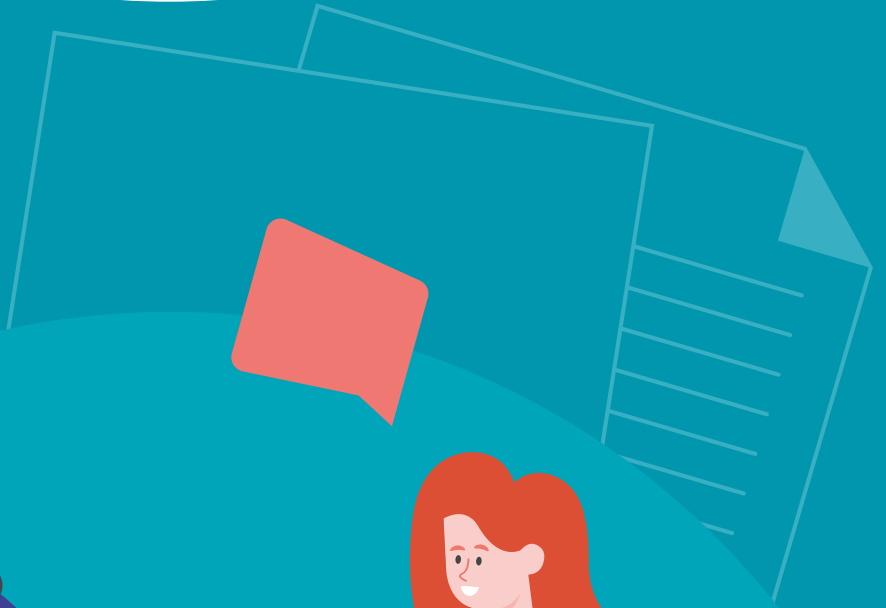
Voorbeeld » *Overloop vooraf vaktermen, dialect of veelgebruikte woorden*

Voorbeeld » *Bereid samen een telefoongesprek voor. Oefen het eventueel eens met twee op voorhand.*



THEMA 4

ONTHAAL & EERSTE KENNISMAKING



1 ZORG VOOR EEN WARM ONTHAAL

Enkele **TIPS** bij de eerste kennismaking:

- Je ontvangt hen best op een rustig moment, wanneer je echt tijd kan nemen om de vrijwilliger(s) te ontmoeten. Probeer een vriendelijke sfeer te creëren en hen op hun gemak te stellen door hen welkom te heten, jezelf voor te stellen, hen iets aan te bieden om te drinken...
- Ontvang de vrijwilliger eventueel op een plek die de sfeer van de organisatie weergeeft, zodat die zich direct een beeld kan vormen van de organisatie. Een rondleiding achteraf kan ook.
- Laat de buddy de rondleiding geven

2 WELKE VRAGEN STEL JE BEST?

Je begint best met een aantal basisvragen waarmee je enerzijds het ijs breekt en anderzijds probeert in te schatten wat het niveau Nederlands is. Probeer je spreektempo af te stemmen op de kennis van het Nederlands en vermijd moeilijke woorden en vakjargon of leg voldoende uit. Toets ook geregeld af of de persoon alles begrepen heeft.

TIP » Breek het ijs met één van volgende vragen: Heb je het gemakkelijk gevonden? Woon je in de buurt? Ben je met de fiets of de bus gekomen?

Vragen om de vrijwilliger beter te leren kennen kunnen zijn:

- Wat zijn je hobby's of interesses?
- Waarom wil je graag vrijwilligerswerk doen?
- Deed je al vrijwilligerswerk?
- Wat kan je goed?
- Waarin heb je (werk)ervaring?
- Wat wil je graag doen in onze organisatie?
- Volg je nog Nederlandse les of een andere opleiding?
- Hoeveel keer per week wil je vrijwilligerswerk doen?
- Wanneer ben je beschikbaar?
- Start je binnenkort met een opleiding of job? Weet je wanneer?

TIP » Stel de vrijwilliger ook zelf voor om vragen te stellen.

3 BEPERK INFORMATIE TOT DE ESSENTIE

Ga voor korte en duidelijke info: wie jij bent, wat de organisatie zoal doet en wat vrijwilligers bij je organisatie kunnen doen. De taken van de vrijwilliger zijn voor hem/haar het meest relevant, focus dus hierop. Het vrijwilligerscontract bespreken doe je best na de eerste proefdag. Communiceer dit wel goed naar de vrijwilliger.

4 MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN

Duidelijke en concrete afspraken zorgen voor een goede communicatie en duurzaam vrijwilligerswerk. Bespreek wat van hen verwacht wordt, welke dagen en uren ze aanwezig moeten zijn, de eventuele kostenvergoeding ...

TIP » Zet deze afspraken kort op papier zodat de vrijwilliger alles thuis nog eens kan nalezen.

THEMA 5
EERSTE DAG



1 STUUR EEN BERICHTJE

Als je hier tijd voor hebt, is het fijn om als nieuwe vrijwilliger **een berichtje** te krijgen op de dag voorafgaand aan de eerste dag. Dit kan een berichtje zijn waarin je schrijft dat je ernaar uitkijkt haar/hem te ontvangen en/of praktische informatie over waar en wanneer de persoon er moet zijn. Dit geeft een gevoel van **betrokkenheid en motivatie**. Als je de vrijwilliger een buddy hebt aangeduid, is dat ook iets dat hij/zij zou kunnen doen.

2 ZORG VOOR EEN WARM ONTHAAL OP DE EERSTE DAG

Zorg op de eerste dag voor een **warm onthaalmoment**. Ook hier kan de buddy een rol in spelen. Maak van dit moment gebruik om de vrijwilliger te **introduceren** aan de andere vrijwilligers, personeel en bezoekers, bewoners of deelnemers van je organisatie. Licht toe wat de taken zijn en dat de nieuwe vrijwilliger graag Nederlands oefent. Neem ook de tijd om de overige **praktische informatie** te geven, bijvoorbeeld: waar in- en uitschrijven indien nodig, waar vind ik thee of koffie, waar kan ik mijn spullen kwijt,... Indien je nog geen **rondleiding** hebt gegeven bij de eerste kennismaking, is dit ook een goed moment om dat te doen.

3 LEG DE TAKEN UIT

De eerste dag is het belangrijk dat de vrijwilliger een duidelijke uitleg krijgt over de taken. Hoe beter iemand zijn taak kent, hoe veiliger hij zich voelt in zijn werk. Afhankelijk van de vrijwilliger, zijn deze 3 fasen om iemand in te werken in een nieuwe taak in minder of meerdere mate van toepassing:

1) Voorlopen / tonen

Je toont de vrijwilliger hoe de taak uitgevoerd wordt. Indien er een buddy is aangeduid, kan de nieuwe vrijwilliger eerst even meelopen en observeren hoe de taken worden aangepakt.

2) Naast lopen / ondersteunen

Je gaat samen met de vrijwilliger de taak uitvoeren. Als er een buddy is, gaan ze in duo de taken uitvoeren.

3) Na lopen / zelfstandig

De vrijwilliger voert de taken zelfstandig uit. De buddy of een andere vrijwilliger blijft een aanspreekpunt maar is niet meer continu fysiek aanwezig.

4 GEEF/VRAAG FEEDBACK

Probeer de dag af te sluiten met een klein feedbackmoment waarbij je polst hoe het is geweest: wat liep goed, wat liep minder goed, wil de vrijwilliger graag terugkomen,... Dit feedbackmoment heeft opnieuw invloed op het gevoel van betrokkenheid en erkenning bij de vrijwilliger.

Als de vrijwilliger graag wilt terugkomen, is het aangeraden om direct een volgend moment in te plannen of te zeggen dat je hem/haar zal opnemen in de planning en hoe je dat zal communiceren.

THEMA 6
WAT NA
DE START?



1 VRIJWILLIGERSCONTRACT EN KLARE TAAL

Indien dit nog niet voor aanvang van de eerste dag is gebeurd, geef je na een geslaagde eerste dag concrete info over het vrijwilligerscontract, verzekeringen, discretieplicht, etc. Hou deze informatie zo duidelijk en eenvoudig mogelijk en geef enkel noodzakelijke info. In het thema 'Klare taal' vind je tips om dit zo goed mogelijk aan te pakken. Indien mogelijk, kan je ook het contract opmaken in klare taal, of een tweede exemplaar opstellen voor de vrijwilliger.

Enkele tips om deze moeilijker informatie te communiceren is het werken met voorbeelden. Vervolgens kan je ook werken met tegenstellingen.

Voorbeeld » rond verzekering:

- Als jij hier aan het werken bent en je laat per ongeluk iets vallen, dan ben je verzekerd en moet jij niet betalen.
- Als er een ongeluk gebeurt, zal de verzekering wel voor materiaal betalen maar niet voor medische kosten.

2 GA VOOR PERSOONLIJK CONTACT MET JE VRIJWILLIGER: FORMEEL EN INFORMEEL

Persoonlijk contact met je vrijwilligers is heel belangrijk, zo voelen ze zich erkend, gewaardeerd en betrokken. Maak tijd om hen te vragen hoe het gaat, hoe ze zich voelen in de organisatie, waar ze moeilijkheden mee hebben en wat ze graag doen. Dit kan formeel gebeuren, bijvoorbeeld in een evaluatiemoment met FMDO, maar ook informeel op de werkvloer of tijdens een pauze.

TIP » Probeer iets te onthouden van de vrijwilliger. Bijvoorbeeld: de vrijwilliger vertelde vorige week dat hij een examen Nederlands heeft. Vraag de volgende keer hoe het is gegaan. Dit versterkt het contact met de vrijwilliger.

3 TOON WAARDERING EN BEDANK DE VRIJWILLIGERS

Waardering en bedanking van vrijwilligers zit in kleine dingen. Een simpele dankjewel op het einde van de dag doet al veel, maar ook het vormen van een warme omgeving geeft een gevoel van waardering, bijvoorbeeld het voorzien van koffie, thee en koekjes voor je vrijwilligers. Tijdens de week van de vrijwilliger kan je hen ook iets officiëler en grootser bedanken. Als je weet dat vrijwilligers op zoek zijn naar werk, bied hen aan om een referentie te schrijven voor sollicitaties. Vaak kennen ze het belang hier niet van.

4 GA AAN DE SLAG MET DE COMPETENTIES VAN DE VRIJWILLIGER

Gaandeweg leer je de vrijwilliger en zijn talenten beter kennen. Geef mogelijkheden en daag hen uit om deze talenten en competenties in te zetten en verder te ontwikkelen. Door aan de slag te gaan met hun talenten en competenties staan de vrijwilligers in hun kracht en voelen ze zich gewaardeerd en betrokken.

Voorbeeld » Lilia doet vrijwilligerswerk in de naschoolse opvang en is gepassioneerd door origami. Bekijk samen hoe ze hierrond een activiteit kan organiseren met de kinderen.

TIP » geef je vrijwilligers ook kansen om bij te leren, bijvoorbeeld via een workshop of vorming.

TIP » Bekijk doorstroommogelijkheden. Naarmate een vrijwilliger langer aan de slag is, kan het takenpakket uitgebreid worden of kan er een andere taak of rol opgenomen worden.

TIP » Merk je veel expertise op bij je vrijwilliger over een bepaald onderwerp, organiseer een moment waarop hij of zij die expertise kan delen met de andere vrijwilligers.

BIJLAGEN
KLARE TAAL FICHES
OM OP TE HANGEN





Communiceren met anderstaligen

10 tips



- 1 Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- 2 Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen, dialect.
- 3 Vermijd figuurlijk taalgebruik zoals spreekwoorden.
- 4 Beperk je tot de essentie, maar blijf wel in correcte zinnen spreken.
- 5 Gebruik korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden.
- 6 Moedig aan om Nederlands te spreken. Elk gesprek is een oefenkans, schakel dus niet te snel over naar een andere taal.
- 7 Corrigeer taalfouten op een positieve manier.
- 8 Ondersteun je uitleg met foto's, gebaren, pictogrammen...
- 9 Herhaal en herformuleer.
- 10 Controleer of de anderstalige je begrepen heeft.

AGENTSCHAP
INTEGRATIE & INBURGERING



Communiceren met anderstaligen

10 tips
voor
schriftelijke taal

- 1 Bepaal vooraf wat en voor wie je wilt schrijven.
- 2 Spreek je lezer rechtstreeks aan.
- 3 Kies voor een duidelijke, logische structuur en begin met het belangrijkste.
- 4 Gebruik korte, actieve zinnen.
- 5 Kies voor korte en eenvoudige woorden.
- 6 Vermijd vaktaal, figuurlijk taalgebruik en afkortingen.
- 7 Gebruik consequent hetzelfde woord voor één begrip.
- 8 Verduidelijk je tekst met illustraties (foto's, pictogrammen, tekeningen).
- 9 Voorzie voldoende ruimte tussen de alinea's.
- 10 Gebruik **vet** om tekst te benadrukken en vermijd *cursief*.

AGENTSCHAP
INTEGRATIE & INBURGERING

CONTACT

T 02 344 69 92 / info@fmdo.be

HOOFDKANTOOR: Sainctelettesquare 19, 1000 Brussel

SECRETARIAAT ANTWERPEN: Turnhoutsebaan 139A, 2140 Borgerhout (in Mundo-a)

SECRETARIAAT BRUGGE: Stalijzerstraat 19, 8000 Brugge

SECRETARIAAT KORTRIJK: Wandelweg 11, 8500 Kortrijk (in gebouw van Avansa)

SECRETARIAAT OOSTENDE: Louisastraat 7, 8400 Oostende



WWW.FMDO.BE