

Advies AD REM

Algemene opmerkingen

De vraag wordt gesteld of er een termijn is bepaald waarop deze nota geldig is. Hoe lang loopt dit 'engagement'? Dit wordt nergens in de tekst vermeld. Is deze tekst geldig voor de lopende legislatuur of loopt het verder?

- ➔ Antwoord: De engagementsverklaring is van toepassing tot het einde van deze legislatuur (31/12/2018).

Waarom heet de tekst 'Engagementsverklaring'. Dit klinkt eerder vrijblijvend. Sommige acties zijn zeer concreet ingevuld, het plan is doordachter dan een 'engagementsverklaring'. AD REM stelt voor om een meer krachtige term te gebruiken, het 'taalbeleidsplan'.

- ➔ Antwoord: We kiezen ervoor om de term 'Engagementsverklaring' te behouden. De nota is immers opgebouwd rond enkele fundamentele uitgangspunten of 'engagements' die onze organisatie aangaat op het vlak van taalbeleid.

AD REM mist hier en daar concrete doelstellingen. Er wordt onderzocht, gescreend, draagvlak gecreëerd, ondersteund... Kunnen sommige acties niet meer 'smart' worden geformuleerd, met duidelijke resultaatsindicatoren (en niet enkel inspanningsverbintenissen)? Ook voor het beleid van de stad Gent en OCMW Gent zelf is het zinvol om indicatoren te bepalen, om daarna te weten wat je bereikt hebt.

- ➔ Antwoord: De afspraak is dat de Werkgroep Taalbeleid de taak op zich neemt om de acties te monitoren. Eén van de eerste opdrachten van de Werkgroep zal daarom zijn een set van indicatoren op te stellen, opdat de resultaten kunnen gemeten worden.

AD REM vraagt om doorheen het verdere proces op de hoogte te worden gehouden van de verdere ontwikkelingen. Kan dit vb. 1x per jaar op de agenda komen van AD REM – als terugkoppeling?

- ➔ Antwoord: Dit kan zeker. De Dienst Regie Samenleven en Welzijn zal dit opnemen.

Visie en uitgangspunten

Onze organisatie als dienstverlener

Informele tolken: AD REM mist hier de positieve benadering: stad Gent en OCMW Gent voorzien in voldoende informatie voor ouders, zodat men weet welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot de inzet van sociale tolken. Nu gaat het enkel over het verbieden van tolken door kinderen. Ouders doen dit vaak uit noodzaak, omdat ze de alternatieven niet kennen. Stad Gent en OCMW Gent moeten inspanningen doen om die alternatieven bekend te maken, te promoten en zelf pro-actief in te zetten.

- ➔ Antwoord: Onze organisatie is niet tegen het inzetten van informele tolken. Enkel tegen het inzetten van kinderen als tolk tijdens de schooluren. In de proeftuin 'communicatie aan het loket', zullen medewerkers getraind worden om ouders hierover op een klantvriendelijke manier aan te spreken.

We engageren ons om taaldrempels te verminderen... door te voorzien in 'redelijke aanpassingen': dit hoeft niet tussen aanhalingstekens te staan.

→ Antwoord: akkoord. Aanhalingstekens worden verwijderd in de tekst.

AD REM stelt voor om nog een alinea toe te voegen: 'We bieden passende zorg aan personen met sterk verminderd taalvermogen door afasie en aan mensen van vreemde origine met dementie die als gevolg van hun ziekte terugvallen in hun eigen taal.'

→ Antwoord: Onze organisatie engageert zich sowieso voor redelijke aanpassingen in haar dienstverlening aan mensen met een beperking, ongeacht zijn of haar origine of oorzaak van beperking. De suggestie om nog een specifieke alinea toe te voegen, wordt daarom niet gevolgd.

Onze organisatie als werkgever

We verminderen adverse impact door taal bij de selectie van kandidaat-werknemers: bij sommige vacatures is de eerste selectieproef een telefonisch interview. Veel mensen die minder taalvaardig zijn, vallen hierbij af. Telefonisch speelt de taal een grote rol, en is er geen non-verbale communicatie die de taalcommunicatie ondersteunt of corrigeert. AD REM stelt voor om het telefonisch interview als 1e ronde niet meer te gebruiken in selectieprocedures.

→ Antwoord: We maken als werkgever een doordachte keuze inzake welke de meest geschikte selectietools zijn per selectieprocedure. Hierbij houden we o.m. rekening met het niveau en de specifieke taakinhoud van de functie waarvoor we een selectie organiseren. We overwegen dus grondig voor welke functies de telefonische screening een relevant instrument voor selectie kan zijn. De telefonische screening kan deel uitmaken van een selectieprocedure op niveau A en B.

Daarnaast stelt AD REM de vraag of het mogelijk is om bij selectieprocedures de taalvereisten realistisch toe te passen en aan te passen aan de job. Wie Nederlands niet als 1e taal heeft, maakt meer kans om fouten te maken tegen de Nederlandse taalregels in selectieprocedures en bij de uitoefening van een job. Dit is echter vaak niet cruciaal voor het uitoefenen van de job. Dit zou moeten soepel toegepast worden.

→ Antwoord: *We monitoren als werkgever of onze selectieprocedures onderhevig zijn aan adverse impact. Dit betekent dat we nagaan of kandidaten uit minderheidsgroepen benadeeld worden in de loop van de selectieprocedure en dat we hieraan de nodige acties koppelen. Zo worden selectieproeven voor procedures op niveau D en E meer ondersteund met beeld- en filmmateriaal. Proeven worden minder taalafhankelijk gemaakt teneinde adverse impact op anderstaligheid te verlagen. Ook wordt voor de selectieprocedures op niveau C, D en E zoveel mogelijk gebruik gemaakt van praktische proeven. Dit gaat om 'work samples' waarin kandidaten tonen wat ze kunnen. (bv. een muur metselen op basis van een constructieschema, een kamer schoonmaken, ...)*
Kandidaten dienen voldoende Nederlands te kennen, afhankelijk van de functie waarvoor ze solliciteren. Dit wordt weerspiegeld in de selectieprocedure. Voor bijvoorbeeld een functie van communicatieverantwoordelijke zijn de verwachtingen niet dezelfde als voor een onderhoudsmedewerker. Voor deze laatste functie zal met het oog op een aantal competenties zoals bijvoorbeeld samenwerken, klantgerichtheid, rapporteren en veilig werken slechts een basiskennis Nederlands van kandidaten verwacht worden. In een selectieprocedure voor dergelijke functie zijn taalfouten dus niet bepalend voor het al dan niet slagen van kandidaten.

Onze organisatie als onderwijsverstrekker

AD REM stelt voor om een extra functie van de organisatie stad Gent toe te voegen: onze organisatie als onderwijsregisseur. De stad Gent is immers niet alleen zelf onderwijsverstrekker. Ze heeft ook een regiefunctie naar de andere onderwijsnetten toe. Een aantal acties en proeftuinen uit het plan zijn breder dan de functie van 'onderwijsverstrekker'. Bijvoorbeeld p.15 '3.1.3. Proeftuin meertaligheid in het onderwijs.' Dit is een goeie kans om het Onderwijscentrum met een paar acties op de kaart te zetten als netoverschrijdend orgaan.

- ➔ Antwoord: De rol van de Stad Gent als onderwijsregisseur komt wel degelijk aan bod. Meer concreet worden in de proeftuin 'meertaligheid in het onderwijs', volgende netoverschrijdende acties geformuleerd:
- 'De scholen en opvanginitiatieven krijgen netoverschrijdende begeleiding via verschillende begeleidingstrajecten.'
 - 'We promoten meertaligheid bij de andere pedagogische begeleidingsdiensten. We richten met de pedagogische begeleidingsdiensten een 'stedelijke intervisiegroep meertaligheid' op.'

Proeftuinen taalbeleid

Proeftuin communicatie aan het loket

AD REM stelt voor om ook bij klanten die aan het loket komen, een enquête te houden. Als het doel is om de communicatie te verbeteren, kan je dit best vragen aan de mensen zelf.

- ➔ Antwoord: Dit is een waardevolle suggestie, die we meenemen naar de werkgroep van deze proeftuin. Sowieso is er binnen deze proeftuin reeds aandacht voor het klantenperspectief. Dit doen we door ervaringsdeskundigen met een beperking en leden van de dialooggroep klantenparticipatie (van het OCMW) te betrekken bij de uitrol van de acties.

Bijlage – actieplan taalbeleid

Acties op het niveau van onze organisatie als dienstverlener

Actie 13: AD REM vraagt om interculturele medewerkers en bemiddelaars ook in te zetten bij dienstverlening vanuit de stad Gent en niet enkel bij het OCMW Gent.

- ➔ Antwoord: Op dit moment bestaat de functie van intercultureel medewerker en van intercultureel bemiddelaar inderdaad enkel bij het OCMW. In functie van de Engagementsverklaring Taalbeleid was het belangrijk om dit engagement te bevestigen. De vraag of en hoe dit aanbod ook kan opgenomen worden binnen de dienstverlening van de Stad Gent, zal besproken worden binnen de Werkgroep Taalbeleid, op basis van monitoring en evaluatie van de resultaten.

Actie 14: AD REM vraagt om ook duidelijk te maken aan ouders wat de alternatieven er zijn, welke ondersteuning ze kunnen krijgen... in plaats van enkel de negatieve boodschap mee te geven dat tolken door kinderen niet kan. De stad Gent moet niet alleen verbieden, maar er vooral voor zorgen dat mensen de alternatieven kennen en kunnen gebruiken.

- ➔ Antwoord: We gaan akkoord met deze opmerking. Vandaar dat volgende passage wordt toegevoegd aan actie 14:
... 'Tijdens de proeftuinen taalbeleid wordt het baliepersoneel opgeleid om ouders daarover op een respectvolle manier aan te spreken en alternatieven aan te reiken.'

Acties op het niveau van onze organisatie als werkgever

Actie 27: AD REM vraagt om bij selectieprocedures taal niet doorslaggevend te maken. Immers, wie Nederlands niet als 1e taal heeft, heeft meer kans om taalfouten te maken dan wie Nederlands als moedertaal heeft. Die taalfouten zijn vaak niet cruciaal in communicatie. Toch merken we dat kandidaten die een andere moedertaal hebben, hierdoor uitvallen uit selectieprocedures.

- ➔ Antwoord: zie boven: 'Onze organisatie als werkgever'.

Actie 35: AD REM stelt de vraag waarom dit alleen voor schoonmaakpersoneel wordt voorzien? Kan dit uitgebreid worden naar andere personeelsleden?

- ➔ Antwoord: Deze actie hebben we een paar jaar geleden binnen de Stad ondernomen. Het ging toen om een interne procedure waar heel veel schoonmaaksters aan deelnamen. Dit was om te bevorderen van het E-niveau naar het D-niveau. Omdat deze groep niet zo taalvaardig is wilden we deze door middel van de training laten nadenken over en een verhaal maken rond hun sollicitatie en de andere taken. Indien er zich opnieuw een dergelijke opportuniteit voordoet, zouden we dit opnieuw organiseren, maar dit is nog niet ingepland. Bij het OCMW heeft men wel een open aanbod. De loopbaanbegeleiders organiseren sessies 'sollicitatietraining' waar medewerkers, meestal ook in het kader van een bevorderingsprocedure, kunnen aan deelnemen. In het kader van de steeds intensere samenwerking kan ook dit initiatief worden opengezet voor de beide organisaties.

Acties op het niveau van onze organisatie als promotor van oefenkansen Nederlands

Actie 53: AD REM onderschrijft het belang aan voldoende initiatieven 'oefenkansen Nederlands'. AD REM ondersteunt de vraag om deze initiatieven te blijven ontwikkelen en uit te breiden.

- ➔ Antwoord: Onze organisatie zal hiervan een prioriteit maken in de nabije toekomst, samen met onder meer IN-Gent vzw.

Actie 57: er bestaan nog meer initiatieven, zoals vb. Taalcarrousel en Dzjambo van Vormingplus. AD REM stelt voor om deze initiatieven ook mee op te nemen in het 'aanbod bestaande oefenkansen'.

- ➔ Antwoord: Samen met IN-Gent vzw zullen we een bruikbaar en up-to-date overzicht maken van bestaande oefenkansen Nederlands in Gent. Hierin zullen alle bekende oefenkansen Nederlands in Gent worden opgenomen.

Actie 57: het is goed om niet alleen de bestaande oefenkansen te promoten via verschillende stadskanalen, maar ook alle andere acties uit dit actieplan. Dit zal mee het draagvlak verhogen bij medewerkers en bij klanten. Stages zijn zeer belangrijk in het uitbouwen van een netwerk. Jongeren met een migratie-achtergrond hebben vaker een 'beperkter' netwerk als het aankomt op het opdoen van werkervaring via stages.

- ➔ Antwoord: We erkennen deze suggestie. Vandaar dat in H4 van de Engagementsverklaring reeds volgende afspraak was opgenomen:
'Om een draagvlak te creëren voor de engagementsverklaring, zal de Werkgroep Taalbeleid voorstellen uitwerken om de ingenomen standpunten bekend te maken bij de medewerkers en cliënten van onze organisatie.'