
OPSCHRIFT

Vergadering van 19 april 2016

Besluit nummer: 2016_GR_00361

Onderwerp:

Engagementsverklaring Taalbeleid Stad Gent en OCMW Gent - Goedkeuring

Beknopte samenvatting:

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd om goedkeuring te verlenen aan de engagementsverklaring Taalbeleid Stad Gent en OCMW Gent.

Het college keurt de antwoorden op de adviezen van de stedelijke adviesraden voor etnisch-culturele diversiteit (AD REM) en voor personen met een handicap (SAPH) goed.

Bevoegd: Resul Tapmaz

Bestemd voor:

- Commissie Welzijn, Werk en Milieu

DE GEMEENTERAAD

AANHEF

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1, en artikel 57, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 2.

Ingewonnen advies/adviezen:

- Stedelijke adviesraad etnisch-culturele diversiteit AD REM
- Stedelijke adviesraad voor personen met een handicap (SAPH)

Bijgevoegde bijlage(n):

- Engagementsverklaring
- Antwoord op advies AD REM
- Antwoord op advies SAPH

MOTIVERING

Op 4 maart 2016 gaf het college goedkeuring aan een voorlopige versie van de Engagementsverklaring Taalbeleid.

Dit om de nota ter advies voor te leggen aan de stedelijke adviesraden voor personen met een handicap (SAPH) en etnisch-culturele diversiteit (AD REM) én te bespreken op het overleg met de vakbonden. Deze besprekingen vonden plaats op respectievelijk 14 en 15 maart.

Op 23 en 24 maart 2016 werden de adviezen van beide adviesraden formeel bezorgd aan het bestuur.

Op basis van deze adviezen werd de Engagementsverklaring Taalbeleid aangepast en werd een voorstel van antwoord op beide adviezen geformuleerd.

Deze beslissing wordt genomen rekening houdend met volgende adviezen:

- Stedelijke adviesraad etnisch-culturele diversiteit AD REM
Gunstig onder voorwaarden

- Stedelijke adviesraad voor personen met een handicap (SAPH)
Gunstig onder voorwaarden

Beslist het volgende:

VOORSTEL

Artikel 1:

Keurt de als bijlage gevoegde en integraal deel uitmakende Engagementsverklaring Taalbeleid goed.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Departement Samenleven en Welzijn - Dienst Regie Samenleven en Welzijn

BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT

- Engagementsverklaring
- Antwoord op advies AD REM
- Antwoord op advies SAPH

ENGAGEMENTSVERKLARING

TAALELEID

Stad Gent en OCMW Gent

INHOUD

INLEIDING	6
Waarom een engagementsverklaring over taalbeleid?	6
Wat verstaan we onder taalbeleid?	7
Doelgroep(en)	8
Waartoe engageren we ons met deze tekst?.....	8
VISIE EN UITGANGSPUNTEN.....	9
Algemene uitgangspunten	9
Uitgangspunten op het niveau van de verschillende functies van onze organisatie	11
Onze organisatie als dienstverlener	11
Onze organisatie als werkgever	13
Onze organisatie als onderwijsverstrekker	14
Onze organisatie als promotor van oefenkansen Nederlands	15
PROEFTUINEN TAALBELEID	16
Bestaande proeftuinen voortzetten.....	17
Proeftuin toegankelijke vacatures en selectieprocedures: Dienst Rekrutering en Selectie, Dienst Selectie OCMW en Dienst Werk in samenwerking met IN-Gent vzw	17
Proeftuin senioren met een migratieachtergrond: Departement Ouderenzorg in samenwerking met IN-Gent vzw	17
Proeftuin meertaligheid in het onderwijs	17
Proeftuin taalbeleid Centra voor Volwassenenonderwijs in samenwerking met IN-Gent vzw.....	18
Bestaande proeftuinen versterken of regulier inbedden.....	19
Proeftuin Conversatiegroep Nederlands voor ouders: Onderwijscentrum Gent en Dienst Regie Samenleven en Welzijn in samenwerking met IN-Gent vzw	19
Proeftuin taalactivering Departement Sociale Dienstverlening	20
Nieuwe proeftuinen uitbouwen: enkele voorstellen	20
Proeftuin communicatie aan het loket: Dienst Burgerzaken in samenwerking met IN-Gent vzw en de Cel Personen met een Handicap + Ondersteuningspunt Ondernemers Gent Dienst Economie.....	20
Proeftuin taalbeleid nieuwe Gentinfo-Punten	21
Proeftuin taalbeleid binnen het activerings- en tewerkstellingstraject van de Dienst Werk.....	22

DE ENGAGEMENTSVERKLARING: WORDT VERVOLGD.....	23
Bijlage – Actieplan taalbeleid	24
Acties op het niveau van de algemene uitgangspunten	24
Acties op het niveau van de verschillende functies van onze organisatie	25
Acties op het niveau van onze organisatie als dienstverlener	25
Acties op het niveau van onze organisatie als werkgever	27
Acties op het niveau van onze organisatie als onderwijsverstrekker.....	29
Acties op het niveau van onze organisatie als promotor van oefenkansen Nederlands	30

INLEIDING

Waarom een engagementsverklaring over taalbeleid?

De wereld wordt vormgegeven door een internationaal netwerk van steden. Hierin wil Gent zich profileren. Tegelijkertijd kent Gent, zoals alle wereldse steden, een groeiende diversiteit.

De Stad Gent en het OCMW Gent (verder in de tekst 'onze organisatie' of 'wij' genoemd) vinden het belangrijk om binnen deze context kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden in elke situatie en op een open, doelgerichte en duidelijke manier te communiceren met alle burgers, bezoekers, internationale studenten en ondernemers.

Deze engagementen vragen een doordachte en moderne aanpak. Gent kent immers een diverse samenleving en is rijk aan talen. Zo zijn er 161 nationaliteiten en (minstens) 106 moedertalen aanwezig in onze stad¹. Bovendien beweegt onze organisatie zich in een internationale context en maken heel wat internationale studenten, toeristen, expats en ondernemers gebruik van onze dienstverlening.

Ook laagtaalvaardige mensen maken deel uit van die talige verscheidenheid. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat 15 % van de volwassenen in Vlaanderen laagtaalvaardig is². In Gent loopt dat cijfer op tot 20 %³.

In onze stad leven ten slotte ook heel wat mensen met een handicap⁴. Voor één op de duizend Vlamingen is de Vlaamse Gebarentaal hun eerste taal of moedertaal⁵. Mensen die doof, minder intelligent of dyslectisch zijn, of door bijvoorbeeld hersenschade niet vlot verstaanbaar kunnen spreken, stellen het taalbeleid van onze organisatie voor uitdagingen.

De Nederlandse taal is het bindmiddel bij uitstek tussen de diverse groepen van de Gentse samenleving. Daarom zet ons taalbeleid in op het aanbieden van oefenkansen Nederlands en het doorverwijzen naar inburgering en NT2 opleidingen. Volgens onze organisatie is het echter vanzelfsprekend dat we ons taalgebruik aanpassen aan de doelgroep die we willen bereiken. Verschillende deelwerkingen nemen dan ook gericht actie om de communicatie en de dienstverlening binnen die talige diversiteit vlotter te laten verlopen. Toch hebben we, in tegenstelling tot enkele andere centrumsteden en overheden, nog geen overkoepelende visie of actieplan taalbeleid⁶. Daardoor missen bestaande initiatieven samenhang of krijgen ze geen vervolg, waardoor het effect niet altijd duurzaam is.

¹ Bron: Vreemdelingen- en Bevolkingsregister Stad Gent dd. 31/12/14 + IN-Gent vzw

² Bron: PIAAC Onderzoek, een internationaal onderzoek dat bij volwassenen vaardigheden (zoals geletterdheid) test die essentieel zijn voor een volwaardige deelname aan de maatschappij.

³ Beleidsnota Onderwijs, Opvoeding en Jeugd 2014-2019, Stad Gent, p. 68.

⁴ Zij maken 10 tot 15 % uit van onze bevolking. Uit Leidraad terminologie personen met een handicap, Stad Gent, p.1.

⁵ De Vlaamse Gebarentaal werd in 2006 door het Vlaams Parlement erkend als de taal van de Vlaamse Dovengemeenschap.

⁶ Steden als Mechelen, Roeselare en Kortrijk beschikken al over een uitgewerkt taalbeleid. Ook de Vlaamse Gemeenschapscommissie en de Vlaamse overheid hebben een taalbeleid (in uitwerking).

Met deze tekst legt onze organisatie een visie vast om op een structurele manier aan taalbeleid te werken (zie hoofdstuk 2). De tekst geeft ook een aanzet om die visie op korte termijn in de praktijk te brengen. Dat doen we door 'proeftuinen taalbeleid' op te zetten (zie hoofdstuk 3). De proeftuinen zullen de engagementen uit deze nota concreet toepassen en verfijnen en een houvast bieden aan onze medewerkers. Aandacht voor toegankelijkheid en taalleerkansen wordt op die manier structureel ingebed in de deelwerkingen van onze organisatie.

Wat verstaan we onder taalbeleid?

Het begrip taalbeleid krijgt naargelang de context vaak verschillende invullingen. Wij definiëren taalbeleid als:

'Een continu en systematisch proces waarbij een organisatie structureel en strategisch reageert op de aanwezige taaldiversiteit en taalbehoeften, en daarbij bijdraagt tot een betere communicatie en waar mogelijk tot de algemene ontwikkeling van het individu.'

Uit die definitie kunnen we een aantal uitgangsprincipes afleiden:

- **Taalbeleid is geen doel op zich.** Het taalbeleid werkt ondersteunend om de stedelijke doelstellingen te realiseren. Met ons taalbeleid focussen we op toegankelijke communicatie en kwalitatieve dienstverlening voor iedereen. Ieder krijgt daardoor betere informatie en kan zo effectiever gebruik maken van het aanbod van onze organisatie. Taalbeleid versterkt bovendien de zelfredzaamheid en de emancipatie- en participatiekansen van elke Gentenaar, inclusief de ontwikkelingskansen van kinderen. Hiermee spelen we in op het doel van de Meerjarenplanning van onze organisatie om 'de zelfredzaamheid van burgers en hun recht op gelijke kansen en volwaardig burgerschap te verhogen'.
- **Taalbeleid moet een antwoord geven op vragen van onze medewerkers** rond taalbehoeften en taaldiversiteit en hoe de bestaande regelgeving zich hier tegen verhoudt. Bijvoorbeeld: 'hoe gaan we om met taalbeleid in ons onderwijs, in de samenleving, op de werkvloer,...' en 'hoe kunnen we verbetering invoeren?' We houden daarbij rekening met de wetenschappelijke inzichten over taalverwerving.
- **Het is belangrijk dat taalbeleid structureel en strategisch is ingebed.** Taalbeleidsacties richten zich niet enkel op het individu, maar ook op collega's, het beleid en de samenleving. Taalbeleid maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van onze organisatie en past in elk relevant beleidskader, met bijzondere aandacht voor het beleid rond toegankelijkheid en gelijke kansen, het economisch beleid, het onderwijs- en het jeugdbeleid.

Doelgroep(en)

Een taalbeleid moet rekening houden met verschillende doelgroepen die elk een specifieke benadering vragen.

Zo kent onze stad een stijgende migratie. Deze nieuwe Gentenaars wensen hun leven verder uit te bouwen in hun nieuwe stad en hun verblijf kent vaak een permanent karakter. Voor hun verdere integratie is het begrijpen en spreken van de Nederlandse taal een cruciaal element. We dragen dat signaal krachtig uit, onder meer door het aanbieden van kansen om Nederlands te leren. Maar ongeacht iemands talige vaardigheden, moet informatie wel steeds voor iedereen beschikbaar en begrijpelijk zijn. Communicatie in een andere taal dan het Nederlands moet dan in sommige gevallen kunnen.

Daarnaast vraagt ook communicatie met mensen met een handicap, laagtaalvaardigen, senioren en kinderen, een aanpak op maat.

Tenslotte trekt Gent vele expats, internationale studenten en toeristen aan⁷. Hun verblijf kent een tijdelijk karakter. Bovendien moet het taalbeleid ook rekening houden met buitenlandse bedrijven die in Gent willen ondernemen en investeren. Het is duidelijk dat voor deze doelgroepen een aangepaste dienstverlening moet worden ontwikkeld waarbij de rol van het Nederlands beperkt zal zijn.

Het is niet altijd eenvoudig om een aanpak op te zetten die ook werkt voor specifieke doelgroepen. De beleidsnota Communicatie van de Stad Gent spreekt daarom het voornemen uit om 'een netwerk op te bouwen dat diensten ondersteunt met kennis en methoden rond toegankelijke communicatie'⁸. Hier wordt invulling aan gegeven door interne en externe experts bij de werking te betrekken: de Dienst Communicatie, de Cel Personen met een Handicap, de verschillende afdelingen van IN-Gent vzw, de Dialooggroep Klantenparticipatie van het OCMW Gent en de adviesraden voor etnisch-culturele diversiteit AD REM en voor personen met een handicap zijn maar enkele voorbeelden.

Waartoe engageren we ons met deze tekst?

Onze organisatie zal:

- al haar acties en handelingen afstemmen op de visie en uitgangspunten in hoofdstuk 2
- de concrete actievoorstellen uit het actieplan in bijlage uitvoeren
- de bestaande proeftuinen taalbeleid voortzetten en versterken
- nieuwe proeftuinen taalbeleid opstarten
- dit proces op een gecoördineerde manier vormgeven en voortzetten binnen een gemeenschappelijke Werkgroep Taalbeleid.

⁷ Gent kende in 2013 iets minder dan 1 miljoen geregistreerde e overnachtingen (Beleidsnota Toerisme 2014 – 2019, Stad Gent, p.6). Daarnaast maken op jaarbasis ongeveer 280.000 toeristen gebruik van het aanbod van de Dienst Toerisme. Ongeveer 60% van hen is anderstalig (Bron: Dienst Toerisme).

⁸ Beleidsnota Communicatie, Onthaal, Beleidsparticipatie en Stadsmarketing 2014-2019, Stad Gent, p. 14

VISIE EN UITGANGSPUNTEN

In ons taalbeleid vertrekken we van enkele beginselen die over alle werkingen heen van toepassing zijn. Die principes formuleren we in 2.1. In 2.2 werken we deze uitgangspunten meer concreet uit op maat van de verschillende deelwerkingen en functies die onze organisatie rijk is. We onderscheiden: onze organisatie als dienstverlener, als werkgever, als onderwijsverstrekker en als promotor van oefenkansen Nederlands.

Algemene uitgangspunten

Het taalbeleid van onze organisatie is gestoeld op volgende fundamentele principes:

- **Kennis van het Nederlands is een belangrijk element van burgerschap** en een krachtige hefboom voor de participatie van wie in Gent wil leren, wonen, werken en leven.
- **We respecteren en onderschrijven de bestaande regelgeving.**

Het Nederlands is en blijft de normale voertaal in alle communicatie. De gemeenten en andere overheden zijn gebonden door het territorialiteitsbeginsel en de principes van de Taalwet Bestuurszaken. Bondig samengevat gebiedt die wetgeving dat alle mondelinge of schriftelijke communicatie van, in opdracht van of met onze organisatie in het Nederlands verloopt.

In de praktijk kan een al te strikte toepassing van de taalwetgeving wel nefaste gevolgen hebben voor de dienstverlening aan specifieke doelgroepen. Een beperkt gebruik van vreemde talen moet uitzonderlijk, in specifieke gevallen en onder bepaalde voorwaarden, toelaatbaar zijn. Ook de toezichthoudende instanties zijn zich hiervan bewust⁹.

Uit de adviespraktijk van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht kunnen we daarvoor vier voorwaarden afleiden¹⁰:

1. De dienst maakt geen systematisch gebruik van vreemde talen. Het gebruik van vreemde talen gebeurt uitzonderlijk of als overgangsmaatregel en in beperkte gevallen.
2. Het gebruik van de vreemde taal heeft een bijzonder doel, zoals de integratie bevorderen, anderstaligen informeren over het bestaan van welbepaalde dienstverlening, of hen uitnodigen om deel te nemen aan het Nederlandstalige gemeenschapsleven.
3. De vreemde taal wordt gebruikt naast de voorgeschreven taal. De anderstalige boodschap bevat niet méér of andere informatie dan de originele boodschap en er wordt aangegeven dat de anderstalige tekst een vertaling is, zodat het duidelijk is dat iedereen over dezelfde informatie beschikt.
4. De anderstalige tekst is bestemd voor een bijzonder doelpubliek.

⁹ JUDO, F. e.a., *Taalgebruik in bestuurszaken*, Brugge, die Keure, 2004, p. 83-86.

¹⁰ Cf. Circulaire V93 *Anderstalige publicaties verspreiden* van de Stad Gent.

Om er zeker van te zijn dat de visietekst en de acties rond taalbeleid uit deze nota niet strijdig zijn met de Taalwetgeving, werden de voorstellen nagekeken door de Juridische Dienst en Kennisbeheer van de Stad Gent en het Steunpunt Taalwetwijzer van de Vlaamse overheid en werd de visietekst op basis van hun adviezen aangepast waar nodig.

- **We erkennen en waarderen de meertalige werkelijkheid.**

Onze organisatie beweegt zich meer en meer binnen een internationale context. Expats, toeristen, internationale studenten en andere anderstaligen maken gebruik van onze dienstverlening. Zo ontvangt onze Dienst Toerisme jaarlijks enkele honderden buitenlandse journalisten en touroperators om Gent te promoten. Daarnaast zet de Dienst Economie actief in op het aantrekken van buitenlandse investeringen in Gent. Dit doet zij via een proactief acquisitiebeleid en het opzetten van een economische stadsmarketing¹¹. Meertaligheid functioneel gebruiken kan de profilering van onze organisatie dan ook ten goede komen.

In bepaalde contexten is het bovendien goed om de verwerving en ontwikkeling van de eigen moedertaal - anders dan het Nederlands - te stimuleren en te ondersteunen. De waardering van talige identiteit en diversiteit is bijvoorbeeld belangrijk voor de identiteitsvorming en het welbevinden van anderstalige kinderen. Uit onderzoek blijkt ook dat de ontwikkeling van de eigen moedertaal en het aanleren van het Nederlands als tweede taal elkaar versterken¹². Daarom werd in het bestuursakkoord van de Stad Gent opgenomen dat het stedelijk onderwijs 'een positieve houding stimuleert ten opzichte van meertaligheid in alle stedelijke instellingen van kinderopvang tot volwassenenonderwijs'¹³.

- **We respecteren de sociale grondrechten van onze burgers¹⁴.**

Om de sociale grondrechten van anderstalige burgers te garanderen, is het belangrijk dat in specifieke situaties de dienstverlener een beroep kan doen op een sociaal tolk. Daarom voorziet onze organisatie in een contingent sociaal tolken via IN-Gent vzw, zoals opgenomen in actie 9.6 van het Gentse bestuursakkoord¹⁵. Het aanvragen van een sociaal tolk gebeurt door de dienstverlener, niet door de burger.

¹¹ Beleidsnota Economie & Ondernemen 2014-2019, Stad Gent, p. 35-36.

¹² Meer details hierover zijn terug te vinden in de onderzoeken van Baker (2000), Cummins (2000), and Skutnabb-Kangas (2000).

¹³ Bestuursakkoord 2013-2018, Stad Gent, acties 10.17 en 10.18, p. 72.

¹⁴ De sociale grondrechten zijn verankerd in artikel 23-24 van de Grondwet en in diverse Europese en internationale verdragen en behelzen o.m. het recht op arbeid, behoorlijke huisvesting, sociale bescherming, onderwijs, culturele en maatschappelijke ontplooiing. Het betreft zgn. instructienormen voor de overheid om ervoor te zorgen dat er sociale gerechtigheid heerst en burgers een menswaardig leven kunnen leiden.

¹⁵ Bestuursakkoord 2013-2018, Stad Gent, p. 65.

- **We erkennen het belang van informeel leren bij taalverwerving.** Binnen onze organisatie liggen veel kansen om taalleerervaringen aan te bieden aan kinderen, jongeren en volwassenen. We vervullen daarbij een rol als ‘gesprekspartner’ en creëren oefenkansen die aansluiten bij de leefwereld van de Gentenaars (zie 2.2.4).
- **Continuïteit en structurele inbedding zijn belangrijk bij het ontwikkelen van een taalbeleid.** We zien die ontwikkeling als een proces, waarbij we zicht krijgen op de huidige situatie, gebruikmaken van de aanwezige expertise en sterktes én die vervolgens integreren in alle deelwerkingen.
- We houden rekening met de verschillende vaardigheden en behoeften aan informatie van onze burgers door een **uitgekiende mix van communicatiemiddelen, inhoud en vormgeving te gebruiken.**
- **Onze communicatie is herkenbaar, aantrekkelijk en duidelijk.**
- **Bijzondere maatregelen voor specifieke doelgroepen vullen die algemene communicatierichtlijnen aan.** Bij bepaalde doelgroepen, zoals voor mensen met een handicap, is het juridisch verplicht om ‘redelijke aanpassingen’ te doen op maat van het individu (zie 2.2.1). Voor andere doelgroepen, zoals anderstaligen, zijn aanpassingen soms aan te bevelen om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen.

Om deze principes in de praktijk om te zetten, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Voor het overzicht, verwijzen we naar het actieplan in bijlage.

Uitgangspunten op het niveau van de verschillende functies van onze organisatie

Onze organisatie als dienstverlener

Onder ‘onze organisatie als dienstverlener’ verstaan we zowel de klassieke werking aan de loketten, waar er doorgaans een kort contact met de klant is, als uitgebreidere contacten en trajecten zoals begeleiding en activering van werkzoekenden en de zorg voor ouderen.

Het vertrekpunt is dat we een kwaliteitsvolle, effectieve en efficiënte dienstverlening aanbieden aan iedereen door die dienstverlening zo laagdrempelig en taal-toegankelijk mogelijk te maken. Of, zoals we het zeggen in het bestuursakkoord: ‘culturele en taalbarrières mogen een goede dienstverlening niet in de weg staan’¹⁶.

Om dit te realiseren, gaat onze organisatie volgende engagementen aan:

¹⁶ Bestuursakkoord 2013-2018, Stad Gent, p. 64.

- **We maken een analyse van het huidige taalgebruik en de taalnoden aan de loketten.**
- **We screenen het bestaande schriftelijke materiaal (typebrieven, brochures, relevante digitale documenten, ...) en zorgen (indien nodig) voor een update in samenspraak met de Dienst Communicatie.** Op die manier bannen we ingewikkelde constructies en abstract denken uit onze typebrieven en brochures. Waar mogelijk doen we voor dat engagement een beroep op leescomités, waarin een belangrijke rol is weggelegd voor de doelgroepen.
- **We nemen het bestaande schriftelijke materiaal indien nodig op in de vertaalbibliotheek van IN-Gent vzw.** Op die manier kunnen medewerkers van onze organisatie veelgebruikte documenten of eenvoudige boodschappen (zoals afsprakenbriefjes) op een zeer toegankelijke en snelle manier in verschillende talen aanbieden aan hun cliënten. De voorwaarden opgesomd door de Vaste Commissie voor Taaltoezicht moeten daarbij wel worden nageleefd (zie 2.1).
- **We voorzien in instrumenten voor loketbedienden en andere medewerkers die als leidraad kunnen dienen bij schriftelijke en mondelinge communicatie.** Die instrumenten bieden een antwoord op een aantal concrete vragen: wanneer gebruik ik pictogrammen? Mag ik overschakelen naar een andere taal? Zo ja, onder welke voorwaarden? Wanneer en op welke manier kan ik gebruikmaken van een tolk? Hoe voer ik een vraag-verduidelijkend gesprek?
- **We sensibiliseren ons personeel om voorzichtig om te springen met het gebruik van informele tolken.** Kinderen tijdens de schooluren inzetten als tolk kan in ieder geval nooit.
- **We engageren ons om taaldrempels voor mensen met een beperking te verminderen door te voorzien in redelijke aanpassingen in de dienstverlening.**
- Het uitbouwen van de digitale dienstverlening door Dienst Burgerzaken betekent niet dat fysieke loketten volledig vervangen worden. Voor producten die enkel digitaal kunnen afgehandeld worden (zoals de aanvraag van nieuwe pin- en pukcodes voor identiteitskaarten), wordt aan het doe-het-zelfloket ondersteuning voorzien door het onthaal.
- **Bij de inrichting van loketten houden we maximaal rekening met de (taal)noden van specifieke doelgroepen.** Onze organisatie staat immers voor ‘communicatie op mensenmaat, met aandacht voor persoonlijke communicatie’¹⁷. De concrete uitwerking van die engagementen zal gebeuren in afstemming met het Masterproject LEO, wat staat voor het Loket – En Onthaalbeleid van onze organisatie.
- **We beginnen ieder gesprek met klanten in het Nederlands.**

¹⁷ Beleidsnota Communicatie, Onthaal, Beleidsparticipatie en Stadsmarketing 2014-2019, Stad Gent, p. 11.

Dat doen we uit respect voor de Taalwetgeving in Bestuurszaken, maar ook om van contactmomenten tussen medewerkers en burgers een oefenkans Nederlands te maken. We vermijden bovendien dat we op willekeurige basis een gemeenschappelijke contacttaal tussen cliënt en medewerker inzetten en daardoor cliënten uitsluiten die toevallig niet dezelfde contacttaal beheersen. De concrete afspraken die we hierover maken binnen de proeftuinen taalbeleid, moeten aan dit kader voldoen.

- **We introduceren taalprikkels in de omgeving van de dienstverlening**, zoals de Wablieftkrant aanbieden in wachtzalen, wegwijzers in duidelijke taal opstellen, ... Zo bieden we onze cliënten kansen om hun Nederlandse taalkennis te oefenen.

Om deze principes in de praktijk om te zetten, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Voor het overzicht, verwijzen we naar het actieplan in bijlage.

Onze organisatie als werkgever

Onze organisatie werkt ook als werkgever aan taalbeleid. Dat gebeurt zowel in regulier dienstverband als in werkervarings- en opleidingstrajecten waarbinnen mensen (uit specifieke doelgroepen) aan de slag zijn als opstap naar de reguliere arbeidsmarkt. De taalbeleidsacties op de werkvloer richten zich zowel op het organisatieniveau als op de individuele werknemer en zijn collega's.

In haar rol als werkgever gaat onze organisatie volgende engagementen aan...

- **We verminderen adverse impact** door taal bij de selectie van kandidaat-werknemers¹⁸.
- **We creëren een draagvlak bij onze medewerkers voor ons taalbeleid**, in het bijzonder bij dienstverlening voor laagtaalvaardigen, mensen met een handicap en anderstaligen. Empathie voor de eigenheid van die doelgroepen is essentieel¹⁹. Mogelijkheden zijn: lunchlezingen, een jaarlijkse dag over taalbeleid organiseren, een onthaalbrochure Klare Taal voor nieuwe medewerkers, enz.
- **We bieden personeelsleden met specifieke functies de nodige opleiding en ondersteuning.**

¹⁸ Adverse impact houdt in dat bij gebruik van een bepaalde selectieprocedure leden van specifieke bevolkingsgroepen veel vaker afvallen dan anderen, maar niet door (bewuste) discriminatie. Bron: Smart selecteren, Personeelselectie in de multiculturele samenleving, Wim Bloemers & Anton Tempelaar, 2008, Uitgeverij Business Contact, Amsterdam/Antwerpen.

In 2013 werd samen met de Universiteit Gent nagegaan of de selectietesten een significant verschil tot stand brengen tussen bepaalde doelgroepen en daardoor een effect zouden hebben op hun slaagkansen (adverse impact). Vooral voor kandidaat-werknemers van vreemde origine werd een significant effect gevonden.

¹⁹ We verwijzen naar het initiatief van het OCMW Gent om in 2012 een denkdag rond taalactivering te organiseren voor alle leidinggevenden van het Departement Sociale Dienstverlening. Die denkdag resulteerde naar eigen zeggen 'in een verruiming van het denkkader', waarna het OCMW met die visie aan de slag ging.

- **We geven laagtaalvaardige medewerkers (taal)ondersteuning op de werkvloer.**
- **We voorzien in redelijke aanpassingen voor mensen met een arbeidshandicap tijdens reguliere selectieprocedures²⁰.**
- **We maken meer structureel gebruik van het ‘integratieprotocol’.**
Dat is een afsprakennota tussen de werknemer, de leidinggevende en de HR-coördinator waarin de redelijke aanpassingen voor de werknemer met een arbeidshandicap vastgelegd worden.

Om deze principes in de praktijk om te zetten, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Voor het overzicht, verwijzen we naar het actieplan in bijlage.

Onze organisatie als onderwijsverstrekker

De uitdaging voor het onderwijs is kinderen en volwassenen de taalvaardigheid te helpen ontwikkelen die ze nodig hebben om onderwijs te volgen en volwaardig te functioneren in de samenleving en in het werkveld. Om dat doel te realiseren binnen een maatschappij die steeds kleurrijker en diverser wordt, **hanteert het stedelijk onderwijs een gemeenschappelijke visie op taalbeleid.**

Die visie is gebaseerd op volgende uitgangspunten:

- **Nederlands is de voertaal** in alle stedelijke instellingen voor opvang en onderwijs.
- **Iedere instelling werkt aan een eigen taalbeleid**, binnen de krijtlijnen van de algemene visietekst van het stedelijk onderwijs.
- **Dat taalbeleid is gericht op de hele instelling.** Alleen zo creëren we een krachtige leeromgeving waarin ieder kind kansen krijgt om zijn of haar taal te verrijken.
- **De stedelijke onderwijsinstellingen erkennen en benutten het belang van meertaligheid.** Voor kinderen en jongeren die thuis Nederlands spreken is meertaligheid een grote troef in de Belgische en Europese context. Aan kinderen en jongeren met een andere thuistaal dan het Nederlands geven we de kans om met hun eerste taal als hulpmiddel de Nederlandse schooltaal met meer succes te verwerven²¹. Dat betekent concreet dat we de thuistaal van anderstalige leerlingen zowel in de leertijd als op de speelplaats een respectvolle plek geven.
- Bij het uitwerken van een taalbeleid doen instellingen een beroep op **interne en externe expertise.**

²⁰ Mogelijkheden zijn: vragenlijsten in een groter lettertype voor slechtziende personen, brailleleesregels voor blinden, of bijstand door een tolk Vlaamse Gebarentaal voor slechthorende of dove mensen.

²¹ Beleidsnota Onderwijs, Opvoeding en Jeugd 2014-2019, Stad Gent, 2014, p.65

- We willen de aanwezige meertalige expertise van teamleden, kinderen en ouders positief bekrachtigen en maximaal benutten. Daarom **streven we naar een afspiegeling van de Gentse samenleving in het personeelskader van het stedelijk onderwijs**²².
- **De onderwijsinstellingen hanteren de regels van duidelijke taal.**
- **Binnen het volwassenenonderwijs zijn de instellingen zich bewust van de taalcompetenties die vereist zijn om een opleiding goed te kunnen volgen.** We werken taaldrempels weg en sensibiliseren leerkrachten in taalontwikkeland lesgeven.
- **Leerlingen en cursisten krijgen ondersteuning om de specifieke schooltaal te verwerven en hun kennis van het Nederlands bij te spijkeren.**
- **We zorgen voor een laagdrempelige toegang tot het formele NT2-aanbod.**
- **We ondersteunen initiatieven die de oefenkansen van ouders voor Nederlands versterken.**

Om deze principes in de praktijk om te zetten, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Voor het overzicht, verwijzen we naar het actieplan in bijlage.

Onze organisatie als promotor van oefenkansen Nederlands

Anderstaligen geven aan dat zij Nederlands leren voor functionele doeleinden en dat zij die kennis onmiddellijk inzetten in hun directe leefomgeving. Het grootste deel van die taalverwerving verloopt bovendien informeel. Hoewel belangrijk, zijn formele lessen Nederlands voor anderstalige volwassenen veelal onvoldoende om de taal te verwerven²³. **Daarom zetten we naast het promoten van het formele NT2-aanbod ook in op informeel leren.** We vinden het belangrijk dat burgers die oefenkansen krijgen en grijpen.

Oefenkansen Nederlands promoten loopt als een rode draad door de drie voorgaande rollen. In elk van die rollen biedt onze organisatie impliciete oefenkansen Nederlands aan (zie 2.2.1 tot en met 2.2.3). Toch willen we dat engagement ook afzonderlijk benoemen, omdat onze organisatie een voortrekker moet zijn van een beleid dat oefenkansen Nederlands in de Gentse samenleving maximaal mogelijk maakt.

In die rol gaat onze organisatie volgende engagementen aan:

- **We bieden structurele ondersteuning aan bestaande projecten die succesvol zijn in het realiseren van oefenkansen Nederlands.** Dit ligt in het verlengde van actie 10.34 uit het Gentse bestuursakkoord²⁴.

²² Actie 75 beleidsnota Onderwijs, Opvoeding en Jeugd Stad Gent 2014-2019, 2014, p. 38

²³ Praktijkvisie Taal, Kruispunt Migratie-Integratie, 2014, p. 20-23.

²⁴ Bestuursakkoord 2013-2018, Stad Gent, p. 74.

- **We sensibiliseren burgers en organisaties over het belang van oefenkansen Nederlands.**
- **We voeren de visie rond taalactivering van cliënten bij het OCMW Gent onverminderd uit.** In die visie maakt het OCMW duidelijke keuzes
 - We benaderen Nederlands leren positief, maar in sommige gevallen kunnen we het ook verplichten. Concreet betekent dat dat we niet alleen inspanningen vragen van de individuele cliënt, maar ook werkvloeren sensibiliseren en ondersteunen om zich aan te passen aan laagtaalvaardige werknemers.
 - We stimuleren het informele leren van Nederlands. Daarbij is zowel op organisatieniveau als op het niveau van de individuele medewerker van het OCMW een rol weggelegd om voor een informeel aanbod aan oefenkansen Nederlands te zorgen. We wijzen cliënten dan ook gericht de weg naar dat aanbod.

Om deze principes in de praktijk om te zetten, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Voor het overzicht, verwijzen we naar het actieplan in bijlage.

PROEFTUINEN TAALBELEID

De Werkgroep Taalbeleid ging van start met de opdracht om een engagemententekst taalbeleid op te maken. Maar dat werk mag geen dode letter blijven. Een visietekst is immers maar waardevol als er effectief mee aan de slag wordt gegaan. Of anders gezegd: enkel al doende zullen de medewerkers van onze organisatie zich de principes van onze engagementen rond taalbeleid eigen maken.

Om dat te realiseren engageren we ons om bestaande proeftuinen taalbeleid in onze organisatie voort te zetten en zo nodig te versterken (zie 3.1 en 3.2). Daarnaast verkennen we de mogelijkheid om nieuwe proeftuinen op te starten (zie 3.3).

Een proeftuin taalbeleid definiëren we als een afgebakende werkplek waar er een directe nood is aan begeleiding op het vlak van taalbeleid.

Een proeftuin werkt altijd volgens een vast stramien: onderzoek van de noden, opstellen van advies, uitwerken van acties en evaluatie van de acties. Op die manier ontstaan goede praktijken die relatief makkelijk overdraagbaar zijn naar andere werkplekken binnen onze organisatie.

Om een antwoord te kunnen geven op de concrete noden, zoeken we voor iedere proeftuin partners met de juiste expertise. De Dienst Communicatie engageert zich alvast om de proeftuinen te ondersteunen vanuit zijn kernopdracht rond taaladvies. Ook IN-Gent vzw en de Cel Personen met een Handicap van de Dienst Regie Samenleven en Welzijn zullen hun expertise inbrengen. De Werkgroep Taalbeleid fungeert daarbij als een klankbord en als een forum voor expertisedeling.

Onderstaande opsomming van proeftuinen is niet limitatief. Diensten die in de toekomst een nieuwe proeftuin taalbeleid willen opzetten, kunnen aansluiten bij de Werkgroep Taalbeleid.

Bestaande proeftuinen voortzetten

Proeftuin toegankelijke vacatures en selectieprocedures: Dienst Rekrutering en Selectie, Dienst Selectie OCMW en Dienst Werk in samenwerking met IN-Gent vzw

In het verleden werkten de Dienst Rekrutering en Selectie en het Huis van het Nederlands al samen om vacatures en selectieprocedures toegankelijker te maken op het vlak van taal. Op die manier proberen we adverse impact door taal tijdens de selectie van kandidaat-werknemers tot een minimum te beperken. De afspraken hierover met het Huis van het Nederlands worden overgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met IN-Gent vzw die zal gelden tot eind 2019.

Reeds ondernomen acties vanaf maart 2014:

- Screening van concrete vacatures en selectieprocedures van de Dienst Rekrutering en Selectie door het Huis van het Nederlands.
- Opzetten van vormingen duidelijke taal op maat van het personeel van de Dienst Rekrutering en Selectie.

To do:

- Bekijken op welke manier de vormingen duidelijke taal effect hebben gehad en in onderling overleg afspraken voor nieuwe acties maken voor de komende jaren.
- De scope van de actie uitbreiden naar de Dienst Werk en de Dienst Selectie van het OCMW Gent.

Proeftuin senioren met een migratieachtergrond: Departement Ouderenzorg in samenwerking met IN-Gent vzw

Het Departement Ouderenzorg werkte in 2014 een toekomstkader uit voor dienstverlening aan senioren met een migratieachtergrond²⁵. In die tekst wordt taal(beleid) gezien als een sleutelement om voor deze doelgroep kwalitatieve dienstverlening te realiseren.

Een aantal concrete actievoorstellen werden vastgelegd en opgestart in samenwerking met IN-Gent vzw en de betrokken woonzorgcentra en lokale dienstencentra:

- 2015: opstart van interculturaliseringstrajecten
- 2016: vormingen Klare Taal
- 2016-2018: het ontwikkelen van een communicatiematrix op maat

Proeftuin meertaligheid in het onderwijs

²⁵ Senioren met een migratieachtergrond. Een kader voor de toekomst, Departement Ouderenzorg OCMW Gent, 2014.

In 2.2.3 beklemtoonden we al dat stedelijke onderwijsinstellingen de aanwezige meertaligheid moeten erkennen en te benutten. De beleidsnota van de schepen van Onderwijs zet die visie op taalbeleid om in een aantal concrete acties:

- Het Onderwijscentrum Gent bouwt de visie 'Diversiteit en meertaligheid' verder uit, gebaseerd op het onderzoeksproject 'Thuistaal' dat eind 2012 werd afgerond.
- De scholen en opvanginitiatieven krijgen netoverschrijdende begeleiding via verschillende begeleidingstrajecten. Voor secundaire scholen zetten we in op intervisie om 'good practices' te delen en een gedragen taalbeleid te ontwikkelen.
- De Stad organiseert tweejaarlijks een Vlaamse en internationale studiedag Meertaligheid in samenwerking met het Centrum voor Taal en Onderwijs (CTO, KU Leuven) en het Steunpunt Diversiteit en Leren (SDL, UGent). Daarnaast vindt een tweejaarlijkse gespreksavond plaats. We promoten de jaarlijkse 'Internationale dag van de thuistalen' en het [boek rond meertaligheid van het Onderwijscentrum Gent](#) bij het brede publiek.
- We zetten met de stedelijke bibliotheek en de bibliotheken van Hogeschool Gent en van de Arteveldehogeschool een samenwerking op om binnen de ontwikkeling van De Krook en de brede bibliotheekwerking meertaligheid een plaats te geven.
- Internationalisering confronteert mensen met een taalproblematiek. Het onderwijs neemt initiatieven die, vanaf jonge leeftijd, zorgen voor een positieve houding ten opzichte van andere talen. Naast deelname aan Europese uitwisselingsprojecten moedigen we samenwerking en uitwisseling van leraren en kinderen aan met de Internationale School in Gent.
- We promoten meertaligheid bij de andere pedagogische begeleidingsdiensten. We richten met de pedagogische begeleidingsdiensten een 'stedelijke intervisiegroep meertaligheid' op.
- We onderzoeken hoe we Content and Language Integrated Learning (CLIL) kunnen implementeren in het IVA Stedelijk Onderwijs Gent.
- Binnen de Educatieve Diensten zorgen we voor extra aanschouwelijk lesmateriaal om de taalbarrière voor anderstalige nieuwkomers te verlagen.

Die acties zullen tijdens deze legislatuur onverminderd worden uitgevoerd.

Proeftuin taalbeleid Centra voor Volwassenenonderwijs in samenwerking met IN-Gent vzw

In de samenwerkingsovereenkomst van de Stad met het Huis van het Nederlands was opgenomen dat het Huis de Gentse CVO's ondersteunt bij het uitwerken van hun taalbeleid. Deze afspraak

wordt overgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met IN-Gent vzw die zal gelden tot eind 2019.

Momenteel lopen er al een aantal acties en zijn er afspraken gemaakt om acties in de nabije toekomst op te starten:

- Het CVO Gent biedt een ondersteuningstraject aan voor anderstaligen die willen starten met tweedekansonderwijs en die nood hebben aan taalondersteuning. In samenwerking met het Huis van het Nederlands legde het CVO Gent een instapniveau vast, stelde een instaptest op en organiseerde een taaltraject op maat van de cursisten.
- Voor de vzw Vormingsleergang voor Sociaal en Pedagogisch Werk (VSPW) stelde het Huis van het Nederlands een SWOT-analyse op over het taalgebruik in de opleidingen verzorgende en maatschappelijk en sociaal-cultureel werk. Dat gebeurde op basis van lesobservaties, een enquête en een screening van cursusmateriaal en leerplannen. Daarna startte het VSPW met een aantal acties zoals het uitschrijven van een visietekst en het organiseren van vormingen (duidelijke taal in cursussen en taalontwikkeldend lesgeven) voor leerkrachten.
- CVO Panta Rhei de Avondschool vroeg om een analyse van het taalgebruik in de opleidingen boekhouden en bedrijfsbeheer. In het najaar 2016 zal de Avondschool een aantal acties vastleggen op basis van een SWOT-analyse door het Huis van het Nederlands.

Bestaande proeftuinen versterken of regulier inbedden

Proeftuin Conversatiegroep Nederlands voor ouders: Onderwijscentrum Gent en Dienst Regie Samenleven en Welzijn in samenwerking met IN-Gent vzw

Op vraag van scholen uit het basisonderwijs en naar aanleiding van concrete noden om meer laagdrempelige oefenkansen Nederlands te introduceren op wijkniveau, startten de Dienst Regie Samenleven en Welzijn, het brugfigurenproject van het Onderwijscentrum Gent én het Huis van het Nederlands in 2015 het project 'Conversatiegroep Nederlands voor ouders' op. Middelen daarvoor kregen ze van het Federaal Impulsfonds.

Het project werd netoverschrijdend uitgerold in 4 basisscholen. Het doel van de conversatiegroepen is tweeledig:

- de zelfredzaamheid van anderstalige ouders verhogen en hun communicatieve vaardigheden versterken, zowel in de schoolse als de ruimere maatschappelijke context.
- de participatie van anderstalige ouders aan de schoolloopbaan van hun kinderen verhogen en de samenwerking tussen de ouders en de school versterken.

De conversatiegroepen vinden plaats op school en worden begeleid door vrijwilligers van het Huis van het Nederlands. De deelnemers bepalen de gespreksthema's in samenspraak met de brugfiguren, de vrijwilligers en de projectverantwoordelijke van het Huis.

Aangezien de eerste ervaringen positief kunnen worden genoemd²⁶ en meerdere scholen vragende partij zijn om conversatiegroepen te organiseren, beslisten we om deze proeftuin voorlopig al tot de zomer van 2016 te continueren binnen de convenant met IN-Gent vzw.

Proeftuin taalactivering Departement Sociale Dienstverlening

Het OCMW kent sinds 2005 een 'taalactiveringsbeleid'. Meer specifiek gaat het om een 'geheel van acties die erop gericht zijn de kennis van de Nederlandse taal te verbeteren, zodat mensen kunnen werken aan maatschappelijke integratie en indien mogelijk stappen kunnen zetten naar tewerkstelling'.

Toch bleven rond taal en activering een aantal spanningsvelden bestaan, zodat in 2012 beslist werd een denkdag rond taalactivering te organiseren voor alle leidinggevenden van het Departement Sociale Dienstverlening. Die denkdag resulteerde in de nota 'Aanzetten tot een taalactieplan...', die in 2013 werd goedgekeurd door het OCMW-bestuur²⁷.

In het verlengde daarvan ondernam het OCMW verschillende concrete acties:

- het uitwerken van een taalprofiel (talige competenties) voor bepaalde functies
- acties om het informeel leren van Nederlands te stimuleren
- het ontwikkelen van specifieke instrumenten om de toeleiding naar tewerkstelling van anderstaligen te verbeteren, zoals de methodiek die het OTC ontwikkelde op basis van een proefproject met Roma/nieuwe EU-burgers om mensen te begeleiden die door verschillende factoren weinig aansluiting vinden met het formele NT2-onderwijs én de arbeidsmarkt.
- het uitwerken van de rol taalpeter/meter
- het uitbreiden en aanpassen van het aanbod taalcoaching ter ondersteuning van laagtaalvaardige werknemers op de werkvloer.
-

In de toekomst wil het OCMW op de ingeslagen weg verdergaan. Toch zijn er nog vele noden en werkpunten. Daarom is het OCMW vragende partij om in dat traject bijkomende ondersteuning te krijgen van IN-Gent vzw.

Nieuwe proeftuinen uitbouwen: enkele voorstellen

Proeftuin communicatie aan het loket: Dienst Burgerzaken in samenwerking met IN-Gent vzw en de Cel Personen met een Handicap + Ondersteuningspunt Ondernemers Gent Dienst Economie.

Door hun specifieke dienstverlening hebben loketmedewerkers van de Dienst Burgerzaken veel nieuwkomers en personen met een handicap als klant. Uit ervaring blijkt dat communicatie met die cliënten niet altijd vanzelfsprekend is. Hiernaast vergt ook de dienstverlening aan expats en

²⁶ Zie Verslagboek Conversatiegroep Nederlands voor ouders, Huis van het Nederlands, 2015.

²⁷ Aanzetten tot een taalactieplan..., OCMW Gent, 2013.

internationale studenten een aanpak op maat. De Dienst Burgerzaken start daarom in het voorjaar van 2016 een samenwerking op met IN-Gent vzw en de Cel Personen met een Handicap van de Dienst Regie Samenleven en Welzijn. Doel is de communicatie met anderstalige burgers en personen met een handicap aan de loketten te verbeteren.

Afgesproken acties en timing:

- Februari 2016: analyse van de communicatie aan het loket via een enquête bij de loketmedewerkers.
- Maart – juni 2016: bestaande communicatiedragers screenen op duidelijke taal en selectie en bewerking van standaarddocumenten voor opname in de vertaalbibliotheek van IN-Gent vzw.
- Vanaf september 2016: vormingen op maat van de loketmedewerkers op basis van de resultaten van de eerste twee acties.

Ook de medewerkers van het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) van de Dienst Economie worden geconfronteerd met een ruim aandeel personen van anderstalige origine onder hun cliënteel. Dit zorgt soms voor communicatieproblemen, omdat vaak complexe materies zoals het verlenen van vergunningen besproken worden. In een eerste fase zullen de medewerkers van OOG bevraagd worden over hun ervaringen. Op basis van hun effectieve noden, wordt nadien gekeken welk ondersteuningsaanbod kan opgezet worden.

Proeftuin taalbeleid nieuwe Gentinfo-Punten

Gentinfo zal zich uitbreiden naar loketten in de wijk. In de beleidsnota Communicatie is dat als volgt omschreven:

- ➔ 'We realiseren stapsgewijs in elk van de 25 wijken in Gent en zijn deelgemeenten een Gentinfo-Punt in een OCMW- of stedelijk dienstencentrum, een buurtcentrum of een andere stedelijke 'antenne' van onze dienstverlening'²⁸.

De nieuwe Gentinfo-Punten vormen een uitgelezen kans om met de hulp van IN-Gent vzw en de Dienst Communicatie te starten met acties rond toegankelijkheid voor verschillende doelgroepen. Mogelijke acties en timing:

- Voorjaar 2016: de huidige situatie analyseren op basis van observaties en gesprekken met medewerkers. Op die manier krijgen we zicht op de huidige werking en stimuleren we het personeel om zelf een visie te ontwikkelen over diversiteit, toegankelijkheid, taal en meertaligheid.
- Voorjaar 2016: bestaande communicatiedragers screenen, evalueren en eventueel herwerken. We trekken verschillende experts aan om documenten vanuit hun expertise te bekijken en advies te geven. We willen een aantal toegankelijke standaarddocumenten uitwerken volgens de huisstijl van onze organisatie. Verder stellen we een handleiding of

²⁸ Beleidsnota communicatie, Stad Gent, 2015, p. 30.

communicatiematrix op, zodat medewerkers weten welke instrumenten ze moeten gebruiken in welke context.

- Najaar 2016: vormingen organiseren op maat van de loketmedewerkers. Die vorming kan gaan over toegankelijkheid, taalverwerving, diversiteitsdenken, meertaligheid en het gebruik van communicatie-instrumenten.
- Najaar 2016: de acties voor toegankelijke communicatie bekendmaken bij de burger via een sensibiliseringsactie aan de loketten.

Proeftuin taalbeleid binnen het activerings- en tewerkstellingstraject van de Dienst Werk

Bij de Dienst Werk doorlopen onder anderen laagtaalvaardige mensen een traject waarin ze werkervaring opdoen en attitudes en vaardigheden aanleren. Een goede communicatie is daarbij cruciaal, maar de beperkte kennis van de Nederlandse taal is vaak een belemmerende factor. Daarom wil de Dienst Werk een actieplan 'taal' opstellen. Het uiteindelijke doel is cliënten beter te laten doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt.

Volgende acties zijn gepland:

- een visie over 'Nederlands op de werkvloer en in dienstverlening' uitwerken en verspreiden.
- de werking aan het onthaal screenen op toegankelijkheid en onthaalvriendelijkheid. Verbetervoorstellen formuleren indien nodig.
- informatie en ervaringen uit een eerder coachingstraject via vorming verspreiden naar alle tewerkstellingsprojecten van de Dienst Werk.
- overleg opstarten voor taalcoachen, met de bedoeling materiaal en ervaring uit te wisselen.
- mogelijkheden onderzoeken om een module 'taal' voor externe werkervaringsvloeren uit te werken.
- schriftelijke communicatie verder screenen en de mogelijkheid onderzoeken om typebrieven op te stellen

Met het oog daarop is de Dienst Werk vragende partij om als proeftuin taalbeleid te fungeren en daarvoor ondersteuning te krijgen van interne en externe experts.

DE ENGAGEMENTSVERKLARING: WORDT VERVOLGD...

Om de engagementsverklaring taalbeleid te kunnen toepassen in de praktijk, moeten het management en het bestuur van onze organisatie de ingenomen standpunten eerst valideren. Tegelijk vragen we om bekrachtiging van het engagement om lopende proeftuinen te versterken en nieuwe proeftuinen op te starten. Dat besluitvormingsproces zal plaatsvinden in het voorjaar van 2016.

Als dat proces achter de rug is, zal de Werkgroep Taalbeleid de uitvoering van de verschillende proeftuinen monitoren. Aan iedere proeftuin wijzen we een verantwoordelijke toe die aan de werkgroep rapporteert over de voortgang. De andere leden van de Werkgroep Taalbeleid fungeren daarbij als klankbord. Op die manier staat de Werkgroep Taalbeleid in voor expertisedeling en opbouw van kennis. De Werkgroep Taalbeleid vormt met andere woorden een lerend netwerk.

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. Ieder lid van de werkgroep neemt daarvoor de verantwoordelijkheid op zich binnen de eigen dienst. Voor de communicatie binnen onze organisatie werken we een beknopt document uit, opgesteld in duidelijke taal en met een visueel sterke lay-out. Op die manier profileren we ons als een moderne organisatie die oog heeft voor kwalitatieve dienstverlening voor iedereen.

Bijlage – Actieplan taalbeleid

Om de verschillende engagementen uit hoofdstuk 2 waar te maken, voert onze organisatie een aantal zeer concrete acties uit. Deze acties worden hieronder gegroepeerd per thema.

Acties op het niveau van de algemene uitgangspunten

Actie 1

We onderzoeken of we delen van onze website in meerdere talen kunnen aanbieden. Ook andere communicatiekanalen die ten dienste staan van specifieke doelgroepen (toeristen, internationale studenten, expats, ondernemers, ...) worden in andere talen gemaakt. Dit gebeurt evenzeer voor tools die we gebruiken om ons internationaal te profileren. Deze actie gebeurt steeds in overeenstemming met de Taalwetgeving in Bestuurszaken.

Actie 2

We stimuleren de meertaligheid van onze leerlingen in het stedelijk onderwijs. Content and Language Integrated Learning (CLIL) is hiervoor één van de hefboomen. Hiernaast gaan het stedelijk onderwijs en de Gentse speelpleinen positief om met de thuistaal van kinderen en hun ouders en wordt er verder gebouwd op de ervaringen van de projecten Thuistaal en Taalspeler.

Actie 3

We garanderen een degelijk aanbod aan sociaal tolken en vertalen. We stellen daarvoor een budget ter beschikking via de samenwerkingsovereenkomst met IN-Gent vzw.

Actie 4

We bouwen de Werkgroep Taalbeleid verder uit. Die werkgroep zal een begeleidende en ondersteunende rol spelen bij de uitvoering van de 'engagementsverklaring taalbeleid' en de resultaten van de verschillende acties evalueren. Binnen de werkgroep wordt aan expertisedeling en –opbouw gedaan.

Actie 5

We verfijnen de taalbeleidskeuzes uit de engagementsverklaring in de 'proeftuinen taalbeleid'. Die proeftuinen starten telkens met een analyse van de bestaande situatie op het vlak van taal. De proeftuinen resulteren in een communicatiematrix op maat van de concrete noden van de medewerkers.

Actie 6

We creëren een draagvlak voor ons taalbeleid bij onze medewerkers door hen op te leiden en te ondersteunen.

Actie 7

We communiceren over ons taalbeleid met onze klanten en partners (via sociale media, persberichten, het Stadsmagazine, enz.). Voor personen met een beperking gebruiken we hiervoor aangepaste communicatiemiddelen en -kanalen.

Actie 8

We onderzoeken of de richtlijnen uit de [Huisstijlgids](#) van de Stad Gent en de huisregels van het OCMW op elkaar kunnen worden afgestemd.

Acties op het niveau van de verschillende functies van onze organisatie

Acties op het niveau van onze organisatie als dienstverlener

Actie 9

We nemen een enquête af van alle loketmedewerkers van de Dienst Burgerzaken over hun ervaringen met communicatie met anderstaligen en personen met een handicap. De resultaten van die bevraging fungeren als nulmeting en worden verwerkt in een vormingsaanbod voor de betrokken medewerkers in 2016. Medewerkers van IN-Gent vzw en de Cel Personen met een Handicap begeleiden dat proces. Ook de medewerkers van het Ondersteuningspunt Ondernemers Gent (OOG) van de Dienst Economie worden bevroegd over hun ervaringen met communicatie met anderstaligen.

Actie 10

In het voorjaar van 2016 gaat een leesgroep aan de slag om de communicatiedragers van de Dienst Burgerzaken te beoordelen op het vlak van duidelijke taal.

Actie 11

Binnen het programma administratieve vereenvoudiging (met o.a. KUS de reglementen & KUS de circulaires), maken we gebruik van een raamwerk voor heldere taal in documenten.

Actie 12

In samenspraak met de Dienst Communicatie maken we een update van de bestaande 'checklists Toegankelijke Communicatie'²⁹.

Actie 13

We doen een beroep op intercultureel medewerkers en intercultureel bemiddelaars om de taal- en cultuurbarrière bij dienstverlening door het OCMW te doorbreken.

Actie 14

Aan alle deelwerkingen van de Dienst Burgerzaken is een opschrift ter beschikking gesteld dat in de wachtzaal kan worden ophangen om het tolken

²⁹ Daarvoor halen we inspiratie uit 'good practices', zoals de ervaringen van IN-Gent vzw, de communicatiematrix van Kind en Gezin en het draaiboek 'Toegankelijke communicatie en informatie' voor lokale besturen uit de provincie Oost-Vlaanderen.

door kinderen tijdens de schooluren te ontmoedigen. Het opschrift luidt: 'Wij laten minderjarigen niet tolken tijdens de schooluren!' Het is vertaald in de meest courante talen. Tijdens de proeftuinen taalbeleid wordt het baliepersoneel opgeleid om ouders daarover op een respectvolle manier aan te spreken en alternatieven aan te reiken.

Actie 15

We bieden stadsinfo aan via de instrumenten braille en Daisy³⁰. Gentenaars met een leesbeperking kunnen bv. een gratis abonnement op het luistertijdschrift 'Stadsinfo Gent' aanvragen³¹. Daarnaast worden stadsprojecten aan alle bewoners en bezoekers van Gent verduidelijkt via een voelmaquette die visuele en auditieve informatie en info in braille verschaft.

Actie 16

We laten inschrijvingen op activiteiten via diverse kanalen verlopen (telefonisch of online via een toegankelijke URL). Op uitnodigingen van activiteiten van onze organisatie vermelden we steeds de mogelijkheid voor mensen met een beperking om contact op te nemen met de organisator om redelijke aanpassingen te vragen.

Actie 17

We bieden een website met een WCAG Triple A Status aan³².

Actie 18

Het recht op een tolk Vlaamse gebarentaal of een schrijftolk voeren we onverminderd uit (zie circulaire V192 voor stadsdiensten die burgerinfo aanbieden).

Actie 19

We verkennen de mogelijkheid om filmpjes op onze website, Stadstv, ... standaard te ondertitelen.

Actie 20

We maken van Gent een BlueAssist-vriendelijke stad. Naar schatting zijn er in Gent 30.000 mensen die het moeilijk hebben om een eenvoudige vraag te stellen. BlueAssist-gebruikers kunnen met anderen communiceren door een BlueAssist-icoon te tonen in de vorm van een kaartje of app. Een BlueAssist-kaartje is bij verschillende loketten van onze organisatie verkrijgbaar.

Actie 21

Het aanspreekpunt voor vragen en advies over 'redelijke aanpassingen' voor mensen met een beperking (bijvoorbeeld advies over hoe je voor die doelgroep toegankelijke documenten opstelt, met een eenvoudige lay-out en leesbare

³⁰ Daisy staat voor Digital Accessible Information System en is de wereldwijde standaard voor luisterboeken voor mensen met een leesbeperking (dyslexie, blind, slechtziend, MS, afasie).

³¹ Dit magazine verschijnt 10 keer per jaar. De cd-rom bevat de ingelezen teksten van het papieren Stadsmagazine, aangevuld met relevante informatie voor blinde en slechtziende burgers, zoals de wegwerkzaamheden van De Lijn.

³² Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) is een document dat is opgesteld en gepubliceerd door het World Wide Web Consortium (W3C) als onderdeel van hun Web Accessibility Initiative (WAI). De leidraad bestaat uit een verzameling richtlijnen over het toegankelijk maken van content, gericht op mensen met een beperking.

structuur) is de interne Cel Personen met een Handicap van de Dienst Regie Samenleven en Welzijn. De Cel bundelde de voornaamste tips in een brochure over '[Omgaan met mensen met een beperking](#)'.

Actie 22

Bij de herinrichting van de site AC Zuid richten we een aparte ruimte in aan het Loket Migratie om gesprekken te voeren met een webcamtolk zonder de privacy van de cliënt te verstoren.

Actie 23

Voor mensen met een auditieve beperking onderzoeken we de mogelijkheid om enkele balies te voorzien van een ringleiding en gebruik te maken van afstandstolken ³³. In een eerste fase leggen we de focus op de grotere balies, zoals AC Zuid.

Actie 24

We leiden het baliepersoneel op om proactief gebruik te maken van pen en papier in communicatie met cliënten.

Actie 25

Voor sommige interacties ontvangen we cliënten in een spreekruimte.

Actie 26

De Dienst Communicatie maakte in samenwerking met de Cel Toegankelijkheid en het Departement Facility Management toegankelijke wegwijzers op. Bij iedere verbouwing of nieuwbouw van een stadsgebouw brengen we die toegankelijke wegwijzers aan.

Acties op het niveau van onze organisatie als werkgever

Actie 27

We screenen vacatures en selectieprocedures en herschrijven ze indien nodig in duidelijke taal.

Actie 28

We zetten er op in om selectietesten met een zo laag mogelijke adverse impact te ontwikkelen.

Actie 29

We leiden personeel van de Dienst Rekrutering en Selectie, de Dienst Selectie van het OCMW en de Dienst Werk op in het schrijven van begrijpbare vacatures en het communiceren in duidelijke taal tijdens selectieprocedures. Hiervoor deden we tot eind 2015 beroep op de expertise van het Huis van het Nederlands. Deze afspraak wordt overgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met IN-Gent vzw die zal gelden tot eind 2019.

Actie 30

We onderzoeken of onze webredacteurs opleiding en advies kunnen krijgen van experts in toegankelijke communicatie.

³³ Een ringleiding zorgt ervoor dat slechthorenden met een hoortoestel het geluid in bijvoorbeeld een vergaderzaal kunnen beluisteren zonder storend omgevingsgeluid. Het geluidssignaal wordt aangesloten op een ringleidingversterker. Door middel van inductie ontvangt een hoortoestel het signaal uit de ringleiding.

Actie 31

Voor communicatiemedewerkers die al in dienst zijn in onze organisatie, maar geen of onvoldoende taalkundige achtergrond hebben, zal taalvaardigheid onderdeel gaan uitmaken van de vormingsmodules.

Actie 32

We bieden taalopleidingen (Frans, Engels, Duits, ...) aan voor personeel. Enerzijds voor medewerkers van diensten die vaak met anderstalige bezoekers te maken hebben, zoals toezichters (erfgoedbewakers) en baliepersoneel van musea. Anderzijds is er ook een aanbod voor medewerkers van diensten met internationale contacten, of voor medewerkers actief in internationale projecten of netwerken zoals de Diensten Internationale Relaties en Netwerken, Strategische Subsidies en Economie. Voor de Dienst Toerisme, het expat-loket en het loket internationale studenten wordt de mogelijkheid onderzocht om taalopleidingen op maat aan te bieden aan haar medewerkers.

Actie 33

We bieden medewerkers de mogelijkheid om tijdens de werkuren een opleiding NT1 of NT2 te volgen bij het Centrum voor Basiseducatie³⁴. De kosten voor die opleiding worden volledig terugbetaald.

Actie 34

We bieden technische personeelsleden de kans om een basisopleiding ICT te volgen bij het Centrum voor Basiseducatie.

Actie 35

We voorzien sollicitatietraining voor interne sollicitaties voor schoonmaakpersoneel, waarbij ze onder meer getraind worden op communicatievaardigheden.

Actie 36

We geven taalcoaching op de werkvloer voor mensen in een werkervaringsproject (zoals art. 60).

Actie 37

We onderzoeken de mogelijkheid om taalcoaching op de werkvloer aan te bieden aan laagtaalvaardige werknemers in regulier dienstverband.

Actie 38

We onderzoeken de mogelijkheid om collega's als peter of meter van taalzwakkere medewerkers aan te stellen.

Actie 39

We voorzien in ondersteuning voor (leidinggevend van) medewerkers met een arbeidshandicap om via redelijke aanpassingen de integratie van deze collega's op de werkvloer zo optimaal mogelijk te laten verlopen. De Afdeling Welzijn van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk staat de medewerkers en hun leidinggevenden daarin bij³⁵.

³⁴ Een opleiding NT1 is een opleiding Nederlands voor moedertaalsprekers. Een opleiding NT2 is een opleiding Nederlands voor anderstaligen.

³⁵ De mogelijkheden tot ondersteuning staan in twee brochures van de IDPBW

- informatiebrochure voor leidinggevend van personen met een arbeidshandicap
- informatiebrochure voor medewerkers met een arbeidshandicap

Actie 40

We verkennen de mogelijkheid om een cursus SMOG (Spreken Met Ondersteuning van Gebaren) of een cursus Vlaamse Gebarentaal te organiseren ter ondersteuning van diensten met een collega met een beperking in het gebruiken of verstaan van taal.

Acties op het niveau van onze organisatie als onderwijsverstrekker**Actie 41**

We erkennen en respecteren alle talen die kinderen thuis spreken of die in de schoolomgeving aanwezig zijn, via sensibilisering.

Actie 42

Begeleiders van kinderen moeten de nodige competenties hebben om de talenten van hun leerlingen te kunnen inschatten en te benutten. Voor die begeleiders organiseren we daarom een basiscursus over omgaan met meertaligheid en thuistaal.

Actie 43

Binnen de Stad doen instellingen een beroep op de kennis van de pedagogisch begeleiders van het IVA Stedelijk Onderwijs Gent, het begeleidersteam van de Dienst Kinderopvang én het Onderwijscentrum Gent.

Actie 44

De centra voor volwassenenonderwijs kunnen rekenen op de ondersteuning van het Huis van het Nederlands. Die afspraak wordt overgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met IN-Gent vzw die zal gelden tot eind 2019.

Actie 45

We screenen de bestaande schriftelijke communicatie van onderwijsinstellingen, zoals het schoolreglement, en passen aan waar nodig.

Actie 46

We leiden personeelsleden van onderwijsinstellingen op opdat ze de principes van duidelijke taal beheersen en gebruiken in hun communicatie met leerlingen, ouders en cursisten.

Actie 47

Onderwijsinstellingen onderschrijven het charter van goede communicatie met ouders en passen de manier van communicatie met ouders aan naargelang de noden.

Actie 48

Het stedelijk onderwijs richt onthaalklassen in voor anderstalige nieuwkomers (OKAN).

Actie 49

Binnen het CVO Gent bieden we met de ondersteuning van het Huis van het Nederlands een taaltraject aan voor cursisten Tweedekansonderwijs.

Actie 50

Onze organisatie voorziet in een beurs voor NT2-studenten die een intensieve cursus NT2 volgen aan het Universitair Centrum voor Talenonderwijs (UCT).

Actie 51

We onderzoeken het aanbod en de noden op het vlak van oefenkansen Nederlands op het terrein. Op basis daarvan bouwen we een conversatieaanbod voor ouders uit. Bestaande voorbeelden zijn het project 'Ouders en school' van het Centrum voor Basiseducatie en de 'Conversatiegroepen Nederlands voor ouders' van het Huis van het Nederlands. Beide projecten versterken ouders in hun kennis van het onderwijssysteem en de samenwerking tussen ouders en de school.

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

Actie 52

We hebben in middelen voorzien voor de conversatiegroepen van IN-Gent vzw, het (wijkgericht uitbouwen van het) project Samen Gentenaar van IN-Gent vzw, het aanbod 'Op stap met Nederlands in je buurt' van de lokale dienstencentra van het OCMW en de taalkampen Nederlands van Roeland vzw voor minderjarige nieuwkomers.

Actie 53

We werken een actieplan 'Oefenkansen Nederlands' uit. Dat plan biedt een overzicht van bestaande oefenkansen Nederlands op wijkniveau, geeft aan in welke wijken er nog bijkomende noden zijn en verkent de mogelijkheid om op wijkniveau nieuwe oefenkansen in te richten. Om dat actieplan te realiseren werken we samen met alle relevante stakeholders, inclusief de aanbodverstrekkers NT2.

Actie 54

We trekken vrijwilligers aan voor projecten als 'Samen Gentenaar' en 'Op stap met Nederlands in je buurt' via het Vrijwilligerssteunpunt van onze organisatie³⁶.

Actie 55

Naar het voorbeeld van de Vlaamse overheid en andere steden onderzoeken we de mogelijkheid om via handelaars of andere organisaties het project 'Oefen hier je Nederlands' in Gent te introduceren³⁷. Ook het voorbeeld van de Stad Kortrijk om Taalcheques aan te bieden aan organisaties die hun brochures en opschriften willen laten nalezen op duidelijke taal, kan inspirerend werken.

Actie 56

We nemen een actieve rol op binnen de actiegroep 'Visie op taalbeleid' van het platform Gent, stad in werking (GSIW). Die werkgroep wil werkgevers stimuleren om een eigen taalbeleid in te voeren op hun werkvloer en op die manier voldoende oefenkansen Nederlands te genereren voor (kandidaat-)werknemers.

³⁶ Dat vrijwilligerssteunpunt zal operationeel worden binnen de nieuwe Dienst Regie Samenleven en Welzijn.

³⁷ Lokale handelaars die in dat taalproject stappen, tekenen vrijblijvend in op een lijst van oefenplaatsen. Die lijst verschijnt op de website van de Stad Gent en wordt doorgespeeld aan de cursisten Nederlands. Het hele jaar door kunnen individuele anderstaligen uit die adressen kiezen om een apotheker of dokter te bezoeken, inkopen te doen en ondertussen op een laagdrempelige manier Nederlands te oefenen. Deelnemende organisaties krijgen tips om makkelijker te communiceren met anderstalige klanten/patiënten en kunnen als ze dat willen nog verdere specifieke logistieke ondersteuning krijgen.

Actie 57

We promoten bestaande oefenkansen via verschillende stadskanalen, zoals Uit in Gent of het Stadsmagazine.

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 opgezet 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.'

Advies SAPH

Actie 40

SMOG is geen taal en is ook niet gericht op slechthorende personen. SMOG is bedoeld voor horende personen die een beperking hebben in het gebruiken of verstaan van taal. Naast personen met een verstandelijke handicap kunnen dat ook mensen zijn met autisme, of mensen met een specifieke problematiek in het taal-verstaan of spreken.

Aanvullend: Wordt een cursus Vlaamse Gebarentaal voorzien?

- ➔ Antwoord: De formulering van actie 40 werd aangepast: 'We verkennen de mogelijkheid om een cursus SMOG (Spreken Met Ondersteuning van Gebaren) of een cursus Vlaamse Gebarentaal te organiseren ter ondersteuning van diensten met een collega met een beperking in het gebruiken of verstaan van taal.'

Acties op het niveau van organisatie als dienstverlener

Zijn er opleidingen voorzien voor het personeel ivm toegankelijke communicatie? Folders en publicatie moeten in duidelijke en toegankelijke taal.

- ➔ Antwoord: met beide suggesties werd reeds rekening gehouden in de tekst. In de proeftuin 'communicatie aan het loket' werd bijvoorbeeld afgesproken om de personeelsleden/loketmedewerkers van de Dienst Burgerzaken een opleiding te geven inzake toegankelijke communicatie. En zullen communicatiedragers van de Dienst Burgerzaken worden gescreend en aangepast volgens de principes van Klare Taal. Hiervoor zullen onder meer ervaringsdeskundigen met een beperking worden ingezet.

Er dient een alternatief voor zijn voor het digitaal werken.

- ➔ Antwoord: volgend engagement van de Dienst Burgerzaken wordt aan de nota toegevoegd: 'Het uitbouwen van de digitale dienstverlening door Dienst Burgerzaken betekent niet dat fysieke loketten volledig vervangen worden. Voor producten die enkel digitaal kunnen afgehandeld worden (zoals de aanvraag van nieuwe pin- en pukcodes voor identiteitskaarten), wordt aan het doe-het-zelfloket ondersteuning voorzien door het onthaal.'

15 jaar geleden werd er in de Stad al samengewerkt met een taalambtenaar. Is die samenwerking er nu ook?

- ➔ Antwoord: deze samenwerking is er nog steeds. De taalambtenaar was betrokken bij de opstart van de Werkgroep Taalbeleid. Door langdurige afwezigheid is ze weliswaar moeten vervangen worden door een andere medewerker van de Dienst Communicatie, maar vanaf april 2016 is de Taalambtenaar terug beschikbaar. Zij zal één van de spilfiguren worden in de Werkgroep Taalbeleid én in het vormingsaanbod van de verschillende proeftuinen.

De randvoorwaarden voor toegankelijke communicatie dienen vervuld te zijn en de juiste assistentie is belangrijk.

- ➔ Antwoord: zie boven: onze organisatie engageert zich om haar medewerkers op te leiden in toegankelijke communicatie en hen daarvoor de nodige ondersteuningsinstrumenten aan te

reiken. Zo zal er onder meer een update komen van de bestaande checklists toegankelijke communicatie.

De loketten moeten voldoende laag zijn om communicatie met rolwagengebruikers mogelijk te maken en dus niet vanuit 'kikvorsperspektief' zoals nogal te vaak het geval is. Dit is belangrijk voor de verstaanbaarheid in een gesprek en bovendien is het een vorm van respect om met mensen op hetzelfde niveau, op dezelfde hoogte dus, te communiceren.

- Antwoord: deze opmerking zal meegenomen worden door de toegankelijkheidsambtenaar van de Dienst Regie Samenleven en Welzijn in de verdere uitrol van het masterproject LEO (Loket En Onthaal).

Krijgt de loketbediende de tijd, of is er ondersteuning voorzien, om formulieren te helpen invullen. Dit kan om verschillende redenen nodig zijn: fysieke handicap, mentale handicap, de taal onvoldoende beheersen.

- Antwoord: In de Engagementsverklaring werden verschillende engagementen opgenomen voor een communicatie op maat van de burger (onder meer het gebruik maken van pen/papier, de mogelijkheid om af te spreken in een rustige ruimte, ...). Verder werd deze vraag/bezorgdheid meegenomen worden in de enquête die werd afgenomen van de (loket)medewerkers van de Dienst Burgerzaken. Eens de resultaten van deze bevraging verwerkt zijn, zullen we hiermee aan de slag gaan. Tenslotte verwijzen we naar het bijkomend engagement van Dienst Burgerzaken (zie boven), om steeds bijstand te voorzien voor procedures die digitale handelingen vereisen.

De opmerkingen van DovenactieGent en Fevlado-Belangenbehartiging.

Vlaamse Gebarentaal: wordt geschreven met hoofdletter.

Aanvullend: De Vlaamse Gebarentaal werd in 2006 officieel erkend als de taal van de Vlaamse Dovengemeenschap (en niet: werd erkend als officiële taal).

- Antwoord: beide opmerkingen werden verwerkt in de tekst.

Actie 7: 'We communiceren over ons taalbeleid met onze klanten en partners (via sociale media, persberichten, het Stadsmagazine, enz.).' Ook in VGT (Vlaamse Gebarentaal)?

- Antwoord: volgende zin werd aan actie 7 toegevoegd: '... Voor personen met een beperking gebruiken we hiervoor aangepaste communicatiemiddelen en -kanalen.'

Actie 19: 'We verkennen de mogelijkheid om filmpjes op onze website, Stadstv, ... standaard te ondertitelen'. Ook in VGT?

- Antwoord: Het is niet mogelijk om dit standaard aan te bieden voor info die voor iedere Gentenaar bedoeld is. In het aangekondigde onderzoek nemen we deze suggestie wel mee wanneer het gaat over communicatie specifiek naar de doelgroep doven.

Actie 23: 'We onderzoeken de mogelijkheid om enkele balies te voorzien van een ringleiding voor mensen met een auditieve beperking.' Wat met afstandstolken?

- Antwoord: Het moet inderdaad mogelijk zijn om het aanbod afstandstolken in het onderzoek op te nemen. De actie werd daarom aangepast naar: 'Voor mensen met een auditieve beperking onderzoeken we de mogelijkheid om enkele balies te voorzien van een ringleiding en gebruik te maken van afstandstolken.'

Actie 27: 'We screenen vacatures en selectieprocedures en herschrijven ze indien nodig in duidelijke taal'. Wordt er voorzien in tolken VGT voor dove personen?

- ➔ **Antwoord:** dit engagement wordt nu reeds waargemaakt in de praktijk. Voorbeelden van redelijke aanpassingen die gevraagd kunnen worden tijdens een selectieprocedure, zijn: 'Vragenlijsten in een groter lettertype voor slechtziende personen, brailleleesregels voor blinden, of bijstand door een tolk Vlaamse Gebarentaal voor slechthorende of dove mensen.'