

# TAALBELEID IN BRUSSELSE GEMEENSCHAPSCENTRA

Tips, instrumenten en stappenplannen

**In 2017 startte het Huis van het Nederlands Brussel een traject met de Brusselse Gemeenschapscentra (GC).**

**Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel hebben een heel divers publiek en opereren in een meertalige stad. Hoe ga je daar als gemeenschapscentrum mee om? Wat is de plaats van het Nederlands in je GC? En hoe kan je de dienstverlening voor elk publiek, Nederlandstalig en niet-Nederlandstalig, toegankelijk maken?**

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal en het Nederlands een duidelijke plaats wil geven in hun werking.

# INHOUDSTAFEL

## **1. Een traject met het Huis van het Nederlands Brussel** p 4

Hier lees je alles over onze aanpak.

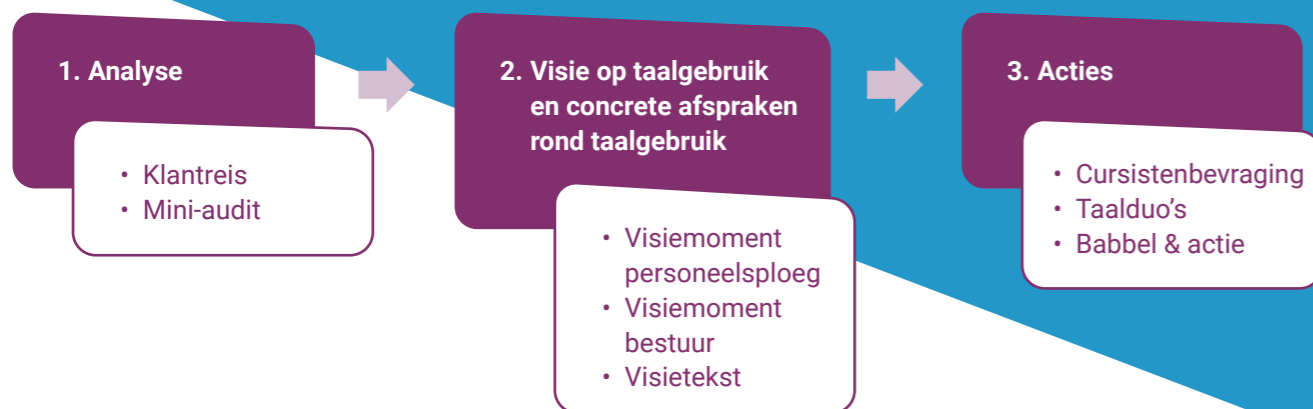
## **2. De praktische fiches** p 7

Hier leggen we specifieke werkvormen stap voor stap uit zodat ook jouw gemeenschapscentrum tot een duidelijk taalbeleid kan komen.

- **Klantreis** p 8
- **Mini-audit** p 10
- **Visiemoment met de personeelsploeg** p 14
- **Visiemoment met het bestuur** p 17
- **Visietekst** p 20
- **Cursistenbevraging** p 23
- **Taalduo's** p 25

# EEN TRAJECT MET HET HUIS VAN HET NEDERLANDS BRUSSEL

Een traject van het Huis van het Nederlands Brussel in een GC, bestaat uit 3 fases: een analyse uitvoeren, een visie bepalen en acties ondernemen. Het Huis ontwikkelde per fase enkele instrumenten waarmee je zelf aan de slag kan om een taalbeleid op te starten.



## Vragen van de GC

Bij de begeleiding vertrokken we vanuit de vragen van de gemeenschapscentra:

- We willen meer buurtbewoners aantrekken, ook al zijn ze niet-Nederlandstalig. Hoe doen we dat en hoe zorgen we ervoor dat ze zich echt welkom voelen?
- We willen opnieuw meer Nederlandstalige bezoekers aantrekken. Hoe bewaken we dat ze ons GC blijven ervaren als een ontmoetingsplek voor Nederlandstaligen?
- Hoe kunnen we fijne contacten tussen diverse bezoekers stimuleren?
- Hoe geven we ons publiek en onze medewerkers die Nederlands willen oefenen, de kans om dat te doen?

## 1. ANALYSE

Bij de analysefase brengt het Huis de taalsituatie in kaart. Wij kiezen hierbij voor een debat, gesprekken of stellingen waardoor ervaringen en standpunten aan bod komen. Het Huis ontwikkelde twee methodieken waarmee je zelf aan de slag kan:

**Klantreis** – De taaldrempels van jouw gemeenschapscentrum in kaart brengen (zie p. 8)

Welke taaldrempels komt een bezoeker in jouw centrum tegen? Gebruik deze klantreis om taaldrempels in jouw gemeenschapscentrum te detecteren. Beeld je in dat je een buurtbewoner bent die niet zoveel Nederlands spreekt. Is de informatie op de website duidelijk? In welke taal word je geholpen aan de telefoon, of aan het onthaal? Kan je deelnemen aan activiteiten als je niet Nederlandstalig bent?

**Mini-audit** – Het taalbeleid van jouw gemeenschapscentrum evalueren (zie p. 10)

Hoe staat het met het taalbeleid in jouw gemeenschapscentrum? Lees onze tekst over een fictief gemeenschapscentrum en vul de vragenlijst in voor je eigen centrum. De vragenlijst gaat over items als 'Nederlands leren en oefenen' of 'Taal in het personeelsbeleid'.

## 2. VISIE

Een visie op taal is een korte, heldere beschrijving van welke rol talen spelen in jouw organisatie en waarom een taal een bepaalde rol speelt. Een visie op taal binnen de organisatie ligt in dezelfde lijn als de algemene visie van de organisatie.

Een visie ontstaat best bottom-up waardoor deze gedragen wordt door de werknemers. Het is ook van belang om leidinggevenden mee te krijgen in dit verhaal. Toets de visie ook af bij het bestuur. Valt je organisatie onder de taalwet? Hier vind je meer info: [www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be).

Het Huis ontwikkelde methodieken waarmee je zelf aan de slag kan om een visie uit te werken:

**Visiemoment personeelsploeg** – Je personeelsploeg betrekken bij het vormgeven van een visie op taal (zie p. 14)

Denk samen met de hele personeelsploeg na over het taalgebruik in jouw centrum. En over wat jullie visie op taal kan zijn.

**Visiemoment bestuur** – je bestuur betrekken bij het vormgeven van een visie op taal (zie p. 17)

In dit instrument lees je hoe je het bestuur betreft bij het vormgeven van een taalvisie.

**Visietekst** – Een visietekst over taal schrijven (zie p. 20)

Je hebt de analysefase en de visiemomenten met het personeel en het bestuur achter de rug en bent klaar voor het uitschrijven van een visietekst. Hulp nodig? Gebruik deze leidraad.

### 3. ACTIES

**De cursistenbevraging** – Informatie verzamelen bij de NT2-cursisten (zie p. 23)

Je wil een extra oefenkans Nederlands opstarten in je gemeenschapscentrum. Maar welke? En voor wie en wanneer? Vraag eerst aan de NT2-cursisten in jouw centrum waar zij behoefte aan hebben. Je kan cursisten bevragen met pen en papier of via dialoogtafels.

**Taalduo's** – Een collega helpen met het versterken van zijn of haar Nederlands (zie p. 25)

Enkele van je anderstalige collega's willen graag hun Nederlands verbeteren. Maak taalduo's: een Nederlandstalige en een anderstalige collega komen per twee regelmatig samen om te werken aan enkele specifieke, functiegerichte vaardigheden. Hoe pak je dat het best aan? We helpen je op weg met dit stappenplan.

**Babbel & actie** – Een oefenkans opstarten voor je publiek

Wil je binnen je gemeenschapscentrum graag een oefenkans Nederlands opstarten? Combineer babbelen met een andere activiteit: kies voor een Babbel & actie. Het Team Oefenkansen van het Huis van het Nederlands Brussel werkte enkele voorbeelden uit: Babbel & kook, Babbel & lees, Babbel & wandel, Babbel & acteer. Laat je inspireren op [www.nederlandoefeneninbrussel.be](http://www.nederlandoefeneninbrussel.be).

**Wil je meer informatie of hulp bij het uitwerken van een Babbel & actie?**  
[taaladvies@huisnederlandsbrussel.be](mailto:taaladvies@huisnederlandsbrussel.be)

## HOE ZORG IK ERVOOR DAT MIJN TAALBELEID ACTUEEL BLIJFT?

Een gemeenschapscentrum is net als de buurt constant in ontwikkeling. Zorg ervoor dat een taalvisie, taalafspraken en taalacties in het GC mee evolueren.

### Onze tips:

- Breng de visietekst elk jaar terug onder de aandacht en check of de visie en afspraken in je GC nog actueel zijn.
- Organiseer elk jaar een aantal taalacties.
- Evalueer die taalafspraken en acties, en stuur bij.
- Betrek personeel en stagiairs, vrijwilligers en publiek en je bestuur.
- Communiceer over wat je doet. Maak je taalbeleid zichtbaar.
- Contacteer het Huis van het Nederlands Brussel, met vragen over Nederlands leren of oefenen voor uw medewerkers of voor uw publiek. Ons volledige aanbod ontdekt u op [www.huisnederlandsbrussel.be](http://www.huisnederlandsbrussel.be)

**Meer info over taalbeleid in de Brusselse Gemeenschapscentra?**  
[taaladvies@huisnederlandsbrussel.be](mailto:taaladvies@huisnederlandsbrussel.be)

# DE PRAKTISCHE FICHES

Hier leggen we specifieke werkvormen stap voor stap uit zodat ook jouw gemeenschapscentrum tot een duidelijk taalbeleid kan komen.

## De Klantreis

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking. Bij de analysefase breng je de taalsituatie in kaart. Een van de methodes hiervoor is de **Klantreis**. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

We nemen je mee op reis. Samen leggen we hetzelfde traject af als een potentiële bezoeker. We houden op verschillende plaatsen halt en beantwoorden gerichte vragen.

### DOEL

Om je gemeenschapscentrum toegankelijker te maken voor anderstaligen, moet je eerst weten welke taaldrempels er zijn. Gebruik daarvoor dit instrument.

### WIE

Dit is een interne oefening met alle personeelsleden van het gemeenschapscentrum.

### HOE

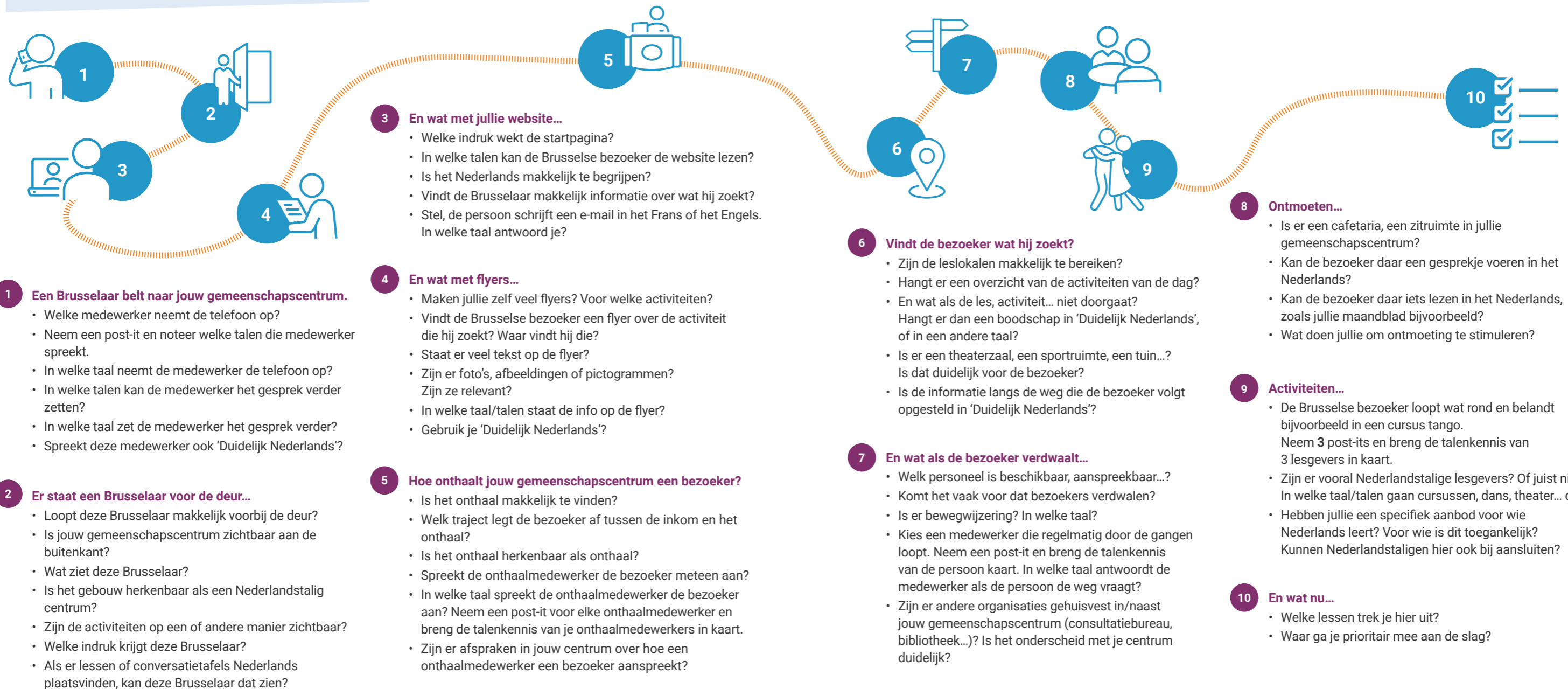
Beantwoord met je team zo uitgebreid mogelijk de vragen hieronder. Noteer de antwoorden zodat je daar in de volgende fases mee aan de slag kan.

### MATERIAAL

- Post-its of uitgeknipte tekstballonnen
- Pen en papier

### VOLGENDE STAP?

De resultaten van deze Klantreis gebruik je in het 'visiemoment met de personeelsploeg'.



## De Mini-Audit

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking.

Bij de analysefase breng je de taalsituatie in kaart. Een van de methodes hiervoor is de **Mini-audit**. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

Maak een kleine audit van je gemeenschapscentrum. We gebruiken een fictief krantenartikel om ons op weg te helpen. Het artikel stelt een GC voor dat zoveel mogelijk taalbeleidsacties uitvoert. Het doet je stilstaan bij het taalbeleid van je eigen GC alsook bij de mogelijkheden om het taalbeleid sterker te maken.

### DOEL

Deze Mini-audit brengt de huidige plaats van het Nederlands in je GC in kaart, geeft een overzicht van activiteiten en taalbeleidsacties en geeft ook groeimogelijkheden weer.

### WIE

Dit is een interne oefening met personeelsleden van het gemeenschapscentrum.

### HOE

Lees het artikel en vul nadien de vragenlijst aan, vertrekkende vanuit je eigen gemeenschapscentrum. Licht je antwoorden toe zodat je daar in de volgende fases mee aan de slag kan.

### MATERIAAL

- Het fictieve artikel op deze fiche
- De vragenlijst op deze fiche
- Pen en papier

### VOLGENDE STAP?

De resultaten van deze Mini-audit gebruik je in het 'visiemoment met de personeelsploeg'.

## Een trofee voor taal

### GC De Wimpel heeft prijs

Op 20 mei 2018 viel GC De Wimpel in de prijzen. Het Brusselse gemeenschapscentrum ontving de prijs voor 'Brusselse organisatie, mét aandacht voor taal', uitgereikt door het Huis van het Nederlands. Sinds 2012 reikt het Huis jaarlijks de titel uit aan een Brusselse organisatie die zich inzet om van het Nederlands een troef te maken, voor haar personeel, haar klanten, bezoekers, de buurt...

Hoe GC De Wimpel dit realiseerde, vroegen we aan de centrumverantwoordelijke, Katelijne De Wolk.

"De Wimpel werkt al een aantal jaren aan het creëren van leer- en oefenkansen Nederlands. Zo heeft CVO De Bij hier haar vaste stek. Het CVO geeft vooral les aan beginners. Sinds 3 jaar lopen er ook **conversatietafels**, begeleid door Nederlandstalige vrijwilligers. We werkten een visie uit rond taal, die we elk jaar opnieuw bekijken en waar we concrete taalafspraken aan koppelen. Een groot deel van ons personeel heeft het Nederlands niet als moedertaal. Ook zij krijgen ondersteuning waar nodig. Zo zijn er enkele Nederlandstalige collega's taalmeter of -peter van een Frans- of anderstalige collega. Elke week werken ze samen aan het Nederlands. Of aan het Frans. Er zijn ook verschillende Nederlandstalige collega's die graag aan hun Frans wilden werken."

#### Betrekken jullie de cursisten ook bij jullie werking?

"De Wimpel zet heel hard in op het verbinden van Brusselaars en op het geven van kansen. We hebben een **sterke band met elke lesgever** en we zorgen ervoor dat ook de cursisten ons centrum leren kennen. Bij de start van de lessenreeks geeft onze cultuurmedewerker Lore Deplancke een introductie over het centrum en stelt ze ook enkele activiteiten voor. Tijdens de pauze kunnen de cursisten terecht in ons café. Ze krijgen er koffie en thee, er liggen Nederlandstalige kranten, flyers van onze activiteiten en de medewerker achter de bar spreekt zoveel mogelijk Nederlands."

#### Wat is jullie visie op taal en hoe zijn jullie tot deze visie gekomen?

"We zijn vertrokken van wat in onze visietekst staat, namelijk dat we een 'Nederlandstalig

gemeenschapscentrum' zijn. Samen met de hele personeelsploeg hebben we ons gebogen over de vraag wat 'Nederlandstalig' betekent. Onze uiteindelijke conclusie was dat we niet uitsluitend 'Nederlandstalig' kunnen zijn, aangezien we in Brussel gevestigd zijn. Dat zou ervoor zorgen dat we mensen uitsluiten. **Nederlands is een van vele talen. Maar wel de centrale taal in ons centrum.**"

#### Hoe maken jullie die 'centrale taal' zichtbaar?

"We spreken bezoekers eerst vriendelijk aan in het Nederlands. Kent de persoon geen Nederlands? Dan schakelen we over naar het Frans of het Engels. Maar wie een beetje Nederlands spreekt, kan zeker met ons oefenen. Verder communiceren we in drie talen, in onze folders en op de website."

#### Komen er veel niet-Nederlandstaligen naar jullie activiteiten?

"Vooral in de kinderwerking zien we dat er heel wat Frans- en anderstalige ouders langskomen. Vaak gaan de kinderen naar een Nederlandstalige crèche of school. Omdat de kinderen ook Nederlands in het gemeenschapscentrum horen, is het voor hen niet alleen de taal van de school. En sommige activiteiten zijn heel erg toegankelijk voor iedereen. Taal vormt er geen hindernis. Dat geldt bijvoorbeeld voor de lessen yoga of zumba. Bovendien zijn al onze docenten zich heel erg bewust van het verschil in talenkennis van de deelnemers. Bij de start van een lessenreeks polsen we altijd naar de talenkennis van de docenten. Nederlandstalige docenten krijgen een vorming 'Duidelijk Nederlands spreken' van het Huis van het Nederlands. Daar leren ze duidelijk te communiceren met anderstaligen."

#### Hoe zorgen jullie ervoor dat het taalbeleid niet verwatert?

"Ha, dat is niet altijd makkelijk. Maar we hebben een aantal goede gewoontes, zeg maar. Elke nieuwe medewerker krijgt uitleg over onze visie op taalgebruik. En tijdens elk maandelijks teamoverleg besteden we 5 minuten aan taal. En, zoals ik al zei: elk jaar herbekijken we de visie en koppelen we er nieuwe acties aan."



Hieronder vind je een vragenlijst. GC De Wimpel behaalt een hoge score door in veel categorieën actief te zijn. Ga zelf eens na hoe je GC hierop scoort? In de tweede kolom kan je extra informatie noteren om in een latere fase mee verder te gaan.

Hoe scoort jouw GC?

Nederlands leren	
WAT?	EXTRA UITLEG
Aantal cursussen Nederlands per jaar	
Welke niveaus Nederlands	
Aantal bereikte cursisten met lessen	
In welke mate zijn docenten betrokken in het GC?	
In welke mate zijn cursisten betrokken in het GC?	

Nederlands oefenen	
WAT?	EXTRA UITLEG
Aantal activiteiten om Nederlands te oefenen per jaar	
Aantal bereikte deelnemers	
Gebruikt het GC taaliconen?	
Hoe divers is je publiek?	
Hoe succesvol zijn de oefenkansen?	

Taalvisie en afspraken	
WAT?	EXTRA UITLEG
Is er een duidelijke taalvisie in je GC?	
Zijn er concrete taalafspraken??	
In welke mate kennen de medewerkers deze taalafspraken?	
In welke mate worden deze afspraken in acties vertaald?	
Is er een jaarlijkse evaluatie van de taalvisie en de taalafspraken?	

Taal voor het personeelsbeleid	
WAT?	EXTRA UITLEG
Zijn er taalafspraken over interne communicatie?	
Is er taalondersteuning en zijn er oefenkansen voor het personeel?	

Taal voor de externe communicatie	
WAT?	EXTRA UITLEG
Hoe toegankelijk is de geschreven communicatie?	
Hoe duidelijk zijn de afspraken over mondeling taalgebruik met externen?	

Evaluatie taalbeleid	
WAT?	EXTRA UITLEG
Welke talen gebruiken jullie op teamoverleg?	
Is er een jaarlijkse evaluatie van de taalacties?	
Wat is de plaats van taal in rapportering aan VGC?	

## Visiemoment met de personeelsploeg

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking. Een visie op taal is een korte, heldere beschrijving van welke rol talen spelen in jouw organisatie en waarom een taal een bepaalde rol speelt. In de tweede fase wordt deze visie uitgewerkt. Een eerste stap is het **visiemoment met de personeelsploeg**. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

Je betreft je personeelsploeg bij het vormgeven van een visie op taal. Een visiemoment is een workshop waaraan een aantal medewerkers (de werkgroep) deelneemt. Gedurende een 3-tal uur discussieer je over de rol van taal in jouw organisatie of bedrijf.

### DOEL

Door samen het taalgebruik in het centrum te overlopen, denken jullie na over wat jullie visie op taal kan zijn.

### WIE

Dit is een interne workshop met zoveel mogelijk personeelsleden van het gemeenschapscentrum.

### HOE

Leg de deelnemers (controversiële) stellingen voor om de discussie op te starten. Inspiratie kan je vinden in de resultaten van de **Klantreis** en de **Mini-audit**.

### MATERIAAL

- Resultaten uit de Klantreis en/of de Mini-audit
- Stellingen
- Pen en papier
- Rode en groene kaartjes
- Flipchart, whiteboard of affiches en stiften

### TIJD

Deze workshop duurt 3 uur, exclusief voorbereiding

### VOLGENDE STAP?

Met deze informatie kan je een visie uitschrijven. Gebruik daarvoor de fiche 'Zo schrijf je een visietekst over taal'.

## HOE GA JE TE WERK?

### Stap 1: werk de methode uit

- Werk een halve dag rond visie met zoveel mogelijk personeelsleden. Je wil je collega's laten discussiëren over taal.
- Verdeel een groep van meer dan 10 personen over verschillende thematafels.
- Leg deelnemers controversiële stellingen voor om de discussie op te starten. Inspiratie kan je vinden in de resultaten van de **Klantreis** en de **Mini-audit**.
- Zorg voor een neutrale moderator, die ervoor zorgt dat iedereen aan het woord komt. Per stelling noteert de moderator enkele conclusies.
- De moderator kan ook polsen naar mogelijke taalafspraken en acties die voortkomen uit de discussie. 'Hoe zie je deze uitspraak concreet toegepast in onze werking?'

### Variant: 1 groep

- Start de workshop met een heldere introductie waarin je uitlegt wat het doel is van vandaag.
- Geef de deelnemers per 2 een groene en een rode kaart.
- Leg de groep enkele stellingen voor.
- Laat de deelnemers per 2 enkele minuten 'buzzen' over de stelling. Daarna bekennen ze kleur: ze leggen een rode (niet akkoord) of een groene (akkoord) kaart op tafel. Laat een duo zijn keuze toelichten en vraag nadien wat de anderen ervan denken.
- Discussieer op een open manier over de stellingen. Zorg dat iedereen zich veilig voelt, en zijn mening durft geven.
- Kies een goede moderator. De moderator zorgt ervoor dat iedereen aan het woord komt en probeert om na elke stelling enkele conclusies te trekken. De conclusies kan je noteren op een flipchart, een whiteboard of enkele affiches waarop je de titels 'visie', 'afspraken' en 'acties' noteert.

### Voorbeelden van stellingen:

- X moet een tweetalige organisatie zijn. Dat is goed voor het imago van X.
- Er zijn geen problemen bij X door onvoldoende kennis van het Nederlands of het Frans.
- Op een vergadering bij X moet elke werknemer zijn eigen taal kunnen spreken.
- Lessen Nederlands organiseren voor de medewerkers van X heeft geen zin, aangezien niemand Nederlands gebruikt.
- ...

### Variant: Thematafels

Heb je een grotere groep voor je zitten, dan splits je deze beter op in kleinere groepjes, per thema bijvoorbeeld. Zorg per groep en dus per tafel, voor een thema. Zoek per thema 3 stellingen. Je kan dezelfde methode gebruiken als hierboven (rode en groene kaarten) om de discussie te starten. Zorg ervoor dat elke tafel een neutrale moderator heeft, die ervoor zorgt dat iedereen aan het woord komt. Per stelling noteert de moderator enkele conclusies.

### Mogelijke thema's:

- Het taalgebruik tussen de personeelsleden
- Het taalgebruik met partners en publiek/klanten
- Het taalgebruik met stagiairs en vrijwilligers
- ...



VISIE	TAALAFSPRAKEN	MOGELIJKE ACTIE
Vb. X geeft kansen en verlaagt drempels voor de buurtbewoners.	Vb. Een medewerker van X geeft cursisten Nederlands een oefenkans en spreekt duidelijk Nederlands.	Vb. De medewerkers van X volgen een vorming 'duidelijk Nederlands spreken'.
	1.	
	2.	
	3.	

### Stap 2: stel een werkgroep van taalambassadeurs samen

- Stel een diverse werkgroep samen, van 7 à 8 personen.
- Zoek per dienst een taalambassadeur.
- Zorg dat er verschillende 'stemmen' vertegenwoordigd zijn. Zorg met andere woorden voor een divers samengestelde groep die een goede afspiegeling is van de hele personeelsploeg.
- Deze werkgroep zal de visie uitschrijven en taalacties uitwerken zoals wordt uitgelegd in de fiches over visie en acties.

## Visiemoment met het bestuur

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking. Een visie op taal is een korte, heldere beschrijving van welke rol talen spelen in jouw organisatie en waarom een taal een bepaalde rol speelt. In de tweede fase wordt deze visie uitgewerkt. Een belangrijke stap is het **visiemoment met het bestuur**. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

Je betreft je bestuur bij het vormgeven van een visie op taal. In deze fiche ontdek je 2 oefeningen om te polsen naar de visie op taal van het bestuur. Dit kan op een overleg van het bestuur.

### MATERIAAL

- Pen en papier
- Affiche of groot blad papier en stiften
- Stellingen

### DOEL

Samen nadenken over een visie op taal.

### WIE

Het bestuur van het gemeenschapscentrum.

### HOE

Bij de eerste oefening polsen we naar de persoonlijke ervaring met het gemeenschapscentrum. De tweede oefening is een variant van het 'visiemoment met je personeelsploeg'.

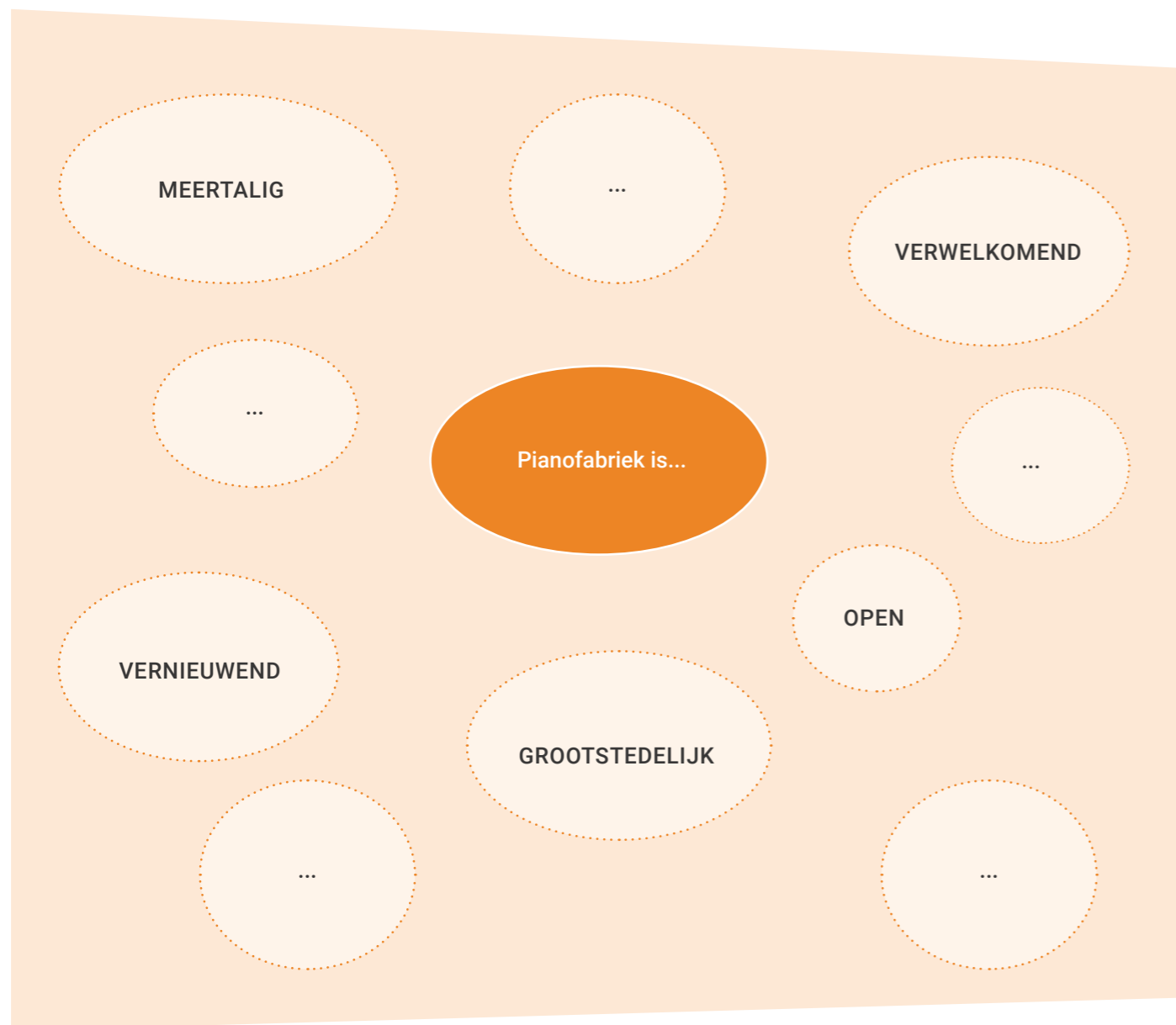
### VOLGENDE STAP?

Met deze informatie en de resultaten van het 'visiemoment met je personeelsploeg' kan je een visie uitschrijven. Gebruik daarvoor de fiche 'Zo schrijf je een visietekst over taal'.

### Oefening 1: Mijn gemeenschapscentrum is...

Schrijf de naam van je GC in het midden van een groot blad. Vraag elk lid van het bestuur welk adjectief hij of zij associeert met het centrum. Noteer dit errond in een woordspin. Suggereer eventueel zelf al een paar adjectieven.

Als resultaat heb je een reeks adjectieven die de identiteit van je gemeenschapscentrum vormen. Deze adjectieven gebruik je als startpunt voor je visie. Deze oefening kan je uiteraard ook doen met je personeelsploeg. De werkgroep taal kan dit verder uitdiepen. Stel dat je een 'open' centrum hebt, vraag je dan af wat dit betekent voor het taalgebruik in bijvoorbeeld de externe communicatie.



### Oefening 2: Visie

Bij het visiemoment met het bestuur gebruiken we als centrale vraag: 'Wat is de plaats en de rol van het Nederlands in jouw gemeenschapscentrum?'

Jouw gemeenschapscentrum valt onder de taalvisie van de VGC. De VGC geeft ook enkele richtlijnen voor het taalgebruik in de externe communicatie. Hoe denken de leden van het bestuur over het taalgebruik in interne en externe communicatie?

### HOE GA JE TE WERK?

- Selecteer 4 à 5 stellingen rond de centrale vraag: 'Wat is de plaats en de rol van het Nederlands in jouw gemeenschapscentrum?' Inspiratie kan je vinden in de stellingen die je gebruikte bij het 'visiemoment met het personeel' of uit de analysefase. Deze stellingen dienen als gespreksopener.
- Zorg voor een moderator die ervoor zorgt dat iedereen aan het woord komt. Per stelling noteert de moderator of een notulist enkele conclusies.
- Creëer een open sfeer. Durf confronteren. Geef voorbeelden, geef cijfers, vertel verhalen.
- De moderator kan eventueel ook polsen naar mogelijke taalafspraken en acties die voortkomen uit de discussie. 'Hoe zie je deze uitspraak concreet toegepast in onze werking?'
- De methode met groene en rode kaartjes uit de fiche 'visiemoment met de personeelsploeg' kan je hier ook gebruiken.

#### Mogelijke stellingen

- X richt zich als Nederlandstalig gemeenschapscentrum enkel tot Nederlandstaligen.
- Een Frans- of anderstalige bezoeker van X moet weten in welke cursus hij wel of niet terecht kan indien hij enkel Frans spreekt.
- X wil de anderstalige bezoekers actief leer- en oefenkansen Nederlands laten ontdekken.

## Visietekst

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking.

Een visie op taal is een korte, heldere beschrijving van welke rol talen spelen in jouw organisatie en waarom een taal een bepaalde rol speelt. In de tweede fase wordt deze visie uitgewerkt. De laatste stap in deze fase is het uitschrijven van deze visie in een visietekst over taal. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

Dit is een leidraad om een visietekst over taal uit te schrijven.

### DOEL

De ideeën, conclusies en afspraken die als resultaat uit de vorige sessies kwamen, schrijf je uit in een visietekst over taal. Deze wordt nadien ook voorgelegd aan en goedgekeurd door het bestuur. Deze tekst is een document dat door de hele organisatie wordt gedragen.

### WIE

De taalverantwoordelijke van de organisatie of enkele leden uit de werkgroep taal.

### MATERIAAL

- Pen en papier

### VOLGENDE STAP?

- De uitgeschreven tekst wordt voorgelegd aan en goedgekeurd door de medewerkers en het bestuur.
- Zet je visie en taalafspraken om in concrete acties.



#### Enkele tips

- Breng de visietekst elk jaar terug onder de aandacht.
- Zorg jaarlijks voor een concrete invulling van de visietekst met taalafspraken en acties.
- Evalueer die taalafspraken en acties, en stuur bij.
- Betrek personeel en stagiairs, vrijwilligers en publiek en je bestuur.
- Communiceer over wat je doet. Maak je taalbeleid zichtbaar.

## HOE GA JE TE WERK?

Gebruik de resultaten die je in de visiemomenten met het personeel en het bestuur verzamelde. Uit het 'visiemoment met het personeel' haal je conclusies van de stellingen, zoals de taalafspraken en de mogelijk acties. Uit het 'visiemoment met het bestuur' haal je de plaats en rol van het Nederlands in je GC. Gebruik al deze informatie en schrijf je visietekst over taal uit. Je kan deze leidraad volgen.

### Introductie

Waarom heeft jouw gemeenschapscentrum een visie op taal nodig? Beschrijf dit kort en op een positieve manier. Beschrijf ook de stappen die je ondernam om de visie te realiseren: Wie dacht er mee na? Keurde ook het bestuur dit goed? Op welke datum?

### Voorbeeld

Gemeenschapscentrum X ligt in een meertalige en multiculturele buurt. Daarom heeft het centrum een visie op taal nodig, en een taalbeleid.

Deze taalvisie is het resultaat van gesprekken met medewerkers en de intervisie met de leden van het bestuur op xx/xx/2019.

Het bestuur keurde deze visie goed op xx/xx/2019.

### Visie

Beschrijf kort hoe jouw gemeenschapscentrum zich verhoudt tot het meertalige Brussel.

Welke rol wil jouw gemeenschapscentrum spelen in de buurt en wat is de functie van taal hierin?

Welke rol speelt het Nederlands hierbij?

### Voorbeeld

Het belangrijkste publiek van gemeenschapscentrum X zijn de buurtbewoners. Dat zijn zowel Nederlands- als anderstaligen. Daarom willen we taaldrempels voor anderstalige bezoekers verlagen. Het centrum wil ook zijn Nederlandstalige karakter behouden. X formuleerde daarvoor 4 principes:

### Principes

Benoem en beschrijf enkele principes waarop je je taalbeleid baseert. De adjectieven die het bestuur gaf in het 'visiemoment met het bestuur: oefening 1' en de verdere uitwerking ervan door de werkgroep taal, dienen hier als basis.

Principes kunnen zijn:

- Klantvriendelijkheid
- Een goede service
- Kansen bieden
- Openheid
- Flexibiliteit
- Respect
- ...

Vervolgens vertaal je deze principes naar enkele basisafspraken voor het taalgebruik in je communicatie. Stel je ook de vraag of je deze taalafspraken koppelt aan het geven van leer- en oefenkansen Nederlands.

## Voorbeeld

PRINCIPE	BASISAFSPRAAK	LEER- EN OEFENKANS
Nederlands is onze eerste taal.	In alle communicatie is het Nederlands de hoofdtaal.	Medewerkers die niet voldoende Nederlands kennen, kunnen zich tijdens de werkuren bijscholen.
Klantvriendelijk, goede service, ...	De communicatie in het Nederlands is laagdrempelig en toegankelijk.	Alle werknemers volgen een workshop 'Duidelijk Nederlands'.
Klantvriendelijk, openheid, flexibiliteit, ...	In de communicatie met het doelpubliek kan het gemeenschapscentrum X - naast het Nederlands - ook andere talen gebruiken.	...
Openheid, respect, kansen bieden, ...	Gemeenschapscentrum X geeft anderstaligen zoveel mogelijk oefenkansen.	...
...	...	...

## Taalafspraken

Je formuleerde een algemene visie op de rol van het Nederlands en andere talen in je gemeenschapscentrum.

Deze algemene visie is de basis voor meer concrete afspraken voor:

- Je interne en externe communicatie
- Je programmatie
- Je vrijwilligersbeleid
- Je contact met lesgevers en scholen
- De functie van de (ontmoetings)ruimtes in je centrum
- Het aanbieden van oefen- en leerkansen in het Nederlands
- ...

Een visie gaat enkele jaren mee. De concrete afspraken en acties herbekijk je elk jaar.

## Fase 3 | Acties

## Cursistenbevraging

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking. Bij de actiefase zet je de visie om in concrete taalacties. Organiseer een **cursistenbevraging** voor meer inspiratie. Je leest er meer over in deze fiche.

### WAT

Je wil een extra oefenkans Nederlands opstarten in je gemeenschapscentrum. Maar wat? En voor wie en wanneer? Vraag eerst de NT2-cursisten in jouw centrum waar zij behoefte aan hebben. Dat kan bijvoorbeeld via dialoogtafels.

### DOEL

Informatie verzamelen bij NT2-cursisten en ontdekken waar zij behoefte aan hebben.

### WIE

Een taalverantwoordelijke in samenwerking met de werkgroep Taal en de NT2-cursisten.

### MATERIAAL

- Tafels
- Pen en papier
- Stickers
- Foto's
- Stiften

### VOLGENDE STAP?

Met de vergaarde informatie kan je een concrete taalactie uitwerken of een nieuwe oefenkans aanbieden.

### HOE GA JE TE WERK?

Stel op een centrale plaats in je centrum, waar cursisten vaak passeren of waar ze koffie drinken tijdens de pauze, enkele tafels op. Per tafel verzamel je informatie over het tijdstip, de thema's en de soort activiteiten die cursisten interesseren.

Spreek de cursisten aan om deel te nemen aan de dialoogtafels. Doe dat tijdens de pauze of direct na de les. Zorg dat de docent de cursisten informeert over de dialoogtafels.

## Enkele voorbeelden

**Tafel 1**

Maak een groot taartdiagram. In elke taartpunt komt een activiteit, met foto en naam van de activiteit. De cursisten plakken een sticker bij de activiteit die ze verkiezen.

**Tafel 2**

Maak een weekplanning op. Verdeel elke dag in 3 delen: voormiddag, middag en namiddag. Cursisten plakken een sticker bij het dagdeel waarop ze aan de activiteit kunnen deelnemen. Willen ze de activiteit ook met hun kinderen doen? Laat hen een andere kleur sticker gebruiken.

**Tafel 3**

Welk communicatiekanaal verkiezen de cursisten? Zet enkele kokers op tafel. Elke koker staat voor een communicatiekanaal: flyers, affiches, WhatsApp, mail, persoonlijk contact... Laat de cursisten een balletje steken in de koker van het kanaal dat zij verkiezen.

**Tafel 4**

Welke talenten hebben de cursisten? Leg foto's en tekeningen op een tafel, samen met pen en papier. Vraag hun naar wat ze graag en goed doen. Noteer zelf de antwoorden op het blad.

**Extra tips**

- Maak de bevraging visueel, gebruik foto's, kleuren en schema's.
- Geef zelf uitleg, in duidelijk Nederlands.
- Toon interesse.
- Zorg dat iemand de cursisten onthaalt en zorg per 2 tafels voor een collega die ondersteunt.

**Taalduo's**

Het Huis van het Nederlands Brussel begeleidde een aantal Nederlandstalige gemeenschapscentra in Brussel bij het uitwerken van een visie op taal en een taalbeleid. De belangrijkste tips en stappenplannen vatten we samen in deze publicatie. Dit vormt een handig instrument voor elk GC dat wil werken rond taal. Het Nederlands krijgt daarbij een duidelijke plaats in de werking. Bij de actiefase zet je de visie om in concrete taalacties. Sommige collega's willen hun Nederlands verbeteren. Dit kan vlot via taalduo's. Je leest er meer over in deze fiche.

**WAT**

Sommige collega's willen hun Nederlands verbeteren. Maak taalduo's: een Nederlandstalige en een anderstalige collega komen regelmatig samen om te werken aan enkele specifieke, functiegerichte vaardigheden. Hoe pak je dat het best aan? We helpen je op weg met dit stappenplan.

**DOEL**

Kansen creëren om Nederlands te oefenen voor een anderstalige medewerker of vrijwilliger en zo de communicatievaardigheden in het Nederlands verbeteren.

**WIE**

Alle geïnteresseerde personeelsleden, zowel Nederlandstalig als anderstalig.

**HOE GA JE TE WERK?**

Hieronder vind je een stappenplan met enkele voorbeelden om taalduo's te organiseren in je gemeenschapscentrum.

**Het principe**

Koppel een Nederlandstalige collega aan een Frans- of anderstalige collega. Lanceer een oproep om deelnemers warm te maken. Creëer een veilige en informele sfeer om het Nederlands te oefenen en te verbeteren. Let wel! De Nederlandstalige collega is geen docent of logopedist, wel de eerste hulp bij Nederlands schrijven en spreken.

**Ondersteuning en aanpak**

De taalverantwoordelijke van het gemeenschapscentrum coördineert het traject van elk taalduo. De taalverantwoordelijke informeert de taalduo's bij de start van hun traject. De duo's krijgen info over het verloop van het traject, de ondersteuning, de taken, tips voor het geven van feedback en info over nuttige websites.



## Stap 1

Organiseer een startmoment om de werkpunten, behoeftes en doelen van de anderstalige collega te bepalen.

### Stel volgende vragen:

- Welke niveau Nederlands heb je? En, wat is het vereiste niveau Nederlands voor je job? Laat het niveau Nederlands van de collega en het vereiste niveau eventueel bepalen door het Huis van het Nederlands.
- Waar heb je Nederlands geleerd?
- Welke problemen ondervind je op de werkvloer met het Nederlands? Wat wil je beter kunnen?
- Aan welke vaardigheden wil je werken: schrijven, lezen, spreken, luisteren? Omschrijf je behoefte zo concreet mogelijk.

## Stap 2

Plan een observatiemoment. De Nederlandstalige collega observeert de anderstalige collega tijdens het werk (aan de telefoon, tijdens een gesprek...) of leest teksten (mails, vergaderverslag...) na. Maak zo de werkpunten nog concreter.

## Stap 3

Spreek af wat je samen zal oefenen. Heeft je collega vooral problemen met lange teksten schrijven? Focus daar dan op. Is telefoneren een probleem? Oefen enkele gesprekken samen. Is het jargon moeilijk? Oefen die woorden dan tijdens een rollenspel.

Maak duidelijke afspraken over waarop geoefend zal worden en **behoud de focus**.

## Stap 4

Het duo noteert een aantal afspraken in hun agenda. Plan een afspraak van een half uur per week, of een afspraak van een uur, elke 2 weken. Start met een proefperiode van 3 maanden en evalueer.

Het oefenmoment kan formeel zijn.

Voorbeeld

Aan het begin van de werkdag een kort telefoongesprek voeren.

Het oefenmoment kan ook informeel zijn.

Voorbeeld

Een keer per week samen lunchen.

## Stap 5

Plan na de periode van 3 maanden een evaluatiemoment, samen met het duo en de taalverantwoordelijke. Bekijk of het duo tijd heeft kunnen maken om te oefenen. Voelt de anderstalige collega zich nu al iets sterker in het Nederlands? Vergelijk zeker met de behoeftes en de werkpunten van het startmoment. Let op dat je verwachtingen niet te hoog zijn: een taalduo vervangt geen les. Evalueer ook het praktische kader en de samenwerking.

Positieve evaluatie? Verleng de samenwerking van het duo.

## Voorbeelden

### Spreken

Spreek over gemeenschappelijke interesses. Of spreek af om hetzelfde artikel te lezen of om naar hetzelfde Nederlandstalige programma op tv te kijken.

Vertel over een specifieke situatie op het werk. Gebeurde er deze week iets interessants? Had je een moeilijk gesprek? Moest je taken overnemen van een zieke collega?

- Beschrijf de situatie.
- Vertel hoe je reageerde.
- Vertel hoe je je hierbij voelt.
- Vertel wat je goed deed of wat je beter anders had gedaan.

### Schrijven

#### Zinnen maken

Oefen in duo om juiste zinnen te maken. Zoek enkele willekeurige woorden. Je knipt ze uit een krant of verzint ze zelf. Met deze woorden vorm je een zin of maak je een verhaal.

#### Mails

De anderstalige collega verzamelt enkele werkmails die hij of zij verstuurd. De Nederlandstalige collega zoekt de meest gemaakte fouten en duidt ze aan. De Nederlandstalige collega geeft enkel tips (bv. het lidwoord is hier verkeerd) en laat de anderstalige collega zelf naar het juiste antwoord zoeken.



### Extra tips

- Hou het positief. Neem er geen rode balpen bij.
- Verbeter niet meteen. Laat je collega zelf naar de juiste oplossing zoeken.
- Leg geen grammaticaregels uit. Maar verwijf wel door naar goede websites zoals [www.taaladvies.net](http://www.taaladvies.net) of [www.taalblad.be](http://www.taalblad.be).

Je kan ook een bezoek brengen aan de Taalgarage van het Huis van het Nederlands. Daar krijg je info op maat over websites en boeken voor zelfstudie Nederlands.





Philippe de Champagnestraat 23  
1000 Brussel  
T 02 501 66 60  
[info@huisnederlandsbrussel.be](mailto:info@huisnederlandsbrussel.be)  
[www.huisnederlandsbrussel.be](http://www.huisnederlandsbrussel.be)

