

# Het gebruik van Luistertaal in de praktijk

Een onderzoek naar  
meertaligheid in de bouw,  
de gezondheidszorg en het  
onderwijs in Nederland en  
Vlaanderen

Jan D. ten Thije, Emmy Gulikers en  
Karen Schoutsen



# Het gebruik van Luistertaal in de praktijk

Een onderzoek naar  
meertaligheid in de bouw,  
de gezondheidszorg en het  
onderwijs in Nederland en  
Vlaanderen

Jan D. ten Thije, Emmy Gulikers en  
Karen Schoutsen



# Inhoud

Samenvatting	9
<b>1</b> <b>Introductie</b>	<b>11</b>
1.1    Opdracht Taalunie en probleemstelling	11
1.2    Methode en dataverzameling	13
<b>2</b> <b>Luistertaal als optie in meertalige communicatie</b>	<b>15</b>
2.1    Omgang met meertaligheid	15
2.2    Taalbeleid in Nederland en België	16
2.3    Taalfuncties in de bouw, de gezondheidszorg en het onderwijs	17
<b>3</b> <b>De bouw</b>	<b>19</b>
3.1    Inleiding	19
3.2    Nederlandse wetgeving in de bouw	19
3.3    Taalbeleid op de Nederlandse bouwplaats	20
3.4    Wetgeving in de Vlaamse bouw	21
3.5    Taalbeleid op de Vlaamse bouwwerf	22
3.6    Type interacties in de bouw	23
3.7    Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi	24
3.8 <i>Good practices</i> van Luistertaal in de bouw	25
<b>4</b> <b>De gezondheidszorg</b>	<b>29</b>
4.1    Inleiding	29
4.2    Nederlandse wetgeving in de gezondheidszorg	29
4.3    Taalbeleid binnen Nederlandse zorgorganisaties	31
4.4    Wetgeving in de Vlaamse gezondheidszorg	32
4.5    Taalbeleid binnen Vlaamse zorgorganisaties	33
4.6    Type interacties in de gezondheidszorg	34
4.7    Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi in de gezondheidszorg	35

4.8	<i>Good practices</i> van Luistertaal in de gezondheidszorg	39
<b>5</b>	<b>Het onderwijs</b>	<b>43</b>
5.1	Inleiding	43
5.2	Nederlandse wetgeving in het onderwijs	43
5.3	Taalbeleid binnen Nederlandse onderwijsinstellingen	44
5.4	Wetgeving in het Vlaamse onderwijs	45
5.5	Taalbeleid binnen Vlaamse onderwijsinstellingen	46
5.6	Type interacties in het onderwijs	47
5.7	Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi in het onderwijs	48
5.8	<i>Good practices</i> van Luistertaal in het onderwijs	49
<b>6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>51</b>
6.1	Conclusies vergelijking bouw, gezondheidszorg en onderwijs	51
6.2	Praktische handvatten voor het succesvol gebruik van Luistertaal	56
6.3	Aanbevelingen	58
	<b>Bibliografie</b>	<b>61</b>
	<b>Bijlage 1: interviewschema en topiclijst diepte-interviews</b>	<b>67</b>
	<b>Bijlage 2: overzicht verzamelde data</b>	<b>71</b>
	<b>Colofon</b>	<b>75</b>







# Samenvatting

## Achtergrondinformatie Luistertaal

De Universiteit Utrecht heeft in opdracht van de Nederlandse Taalunie onderzoek gedaan naar het gebruik van **Luistertaal** (internationaal aangeduid als 'Lingua Receptiva', 'Intercomprehension' of 'Receptive Multilingualism') in de sectoren bouw, gezondheidszorg en het onderwijs in Nederland en Vlaanderen.

Luistertaal houdt in dat gesprekspartners allebei een andere taal spreken en elkaar verstaan omdat ze over voldoende receptieve vaardigheden in de taal van de ander beschikken. Receptieve vaardigheden (luisteren en lezen) in een vreemde of tweede taal zijn eenvoudiger en sneller te leren dan productieve vaardigheden; spreken en schrijven (Projectgroep Luistertaal, 2012). De Taalunie wil het gebruik van het Nederlands en vele andere talen stimuleren als laagdrempelige en effectieve manier om tot wederzijds begrip te komen in meertalige situaties. Luistertaal speelt daarbij een belangrijke rol. Men kan zich immers in de eigen taal het beste uitdrukken en hoeft een vreemde taal niet vloeiend te spreken, alleen te verstaan. Bovendien kunnen mensen op deze manier hun eigen talige en culturele identiteit uitdrukken (ten Thije, 2010).

## Hoofdvraag en methode

De hoofdvraag in dit onderzoek luidt: 'Hoe wordt er met meertaligheid omgegaan in de maatschappelijke sectoren bouw, gezondheidszorg en onderwijs? En welke rol speelt Luistertaal hierin?' Hierbij zijn tevens andere zogeheten *communicatieve modi* en communicatiemiddelen in kaart gebracht die in samenspel met Luistertaal worden gebruikt, waaronder tolken, schriftelijke vertalingen en pictogrammen. Ook is gekeken hoe taalwetgeving en taalbeleid ingevuld is in de drie sectoren en of het principe van Luistertaal

onderdeel hiervan uitmaakt of zou kunnen uitmaken. Als methodiek is er een bureau-analyse uitgevoerd en zijn er diepte-interviews afgenomen met informanten uit de drie voornoemde sectoren.

## Bestaande praktijken Luistertaal

Luistertaal blijkt, al dan niet bewust, veelvuldig gebruikt te worden in de drie sectoren. In de **bouw** wordt Luistertaal voornamelijk in formele overleggen gebruikt; in Nederland met verwante talen en in Vlaanderen voornamelijk met twee Belgische landstalen: Nederlands en Frans. Luistertaal blijkt hier goed te werken in combinatie met non-verbale communicatie zoals gebaren.

In de **zorg** blijkt Luistertaal goed te werken in formele overleggen tussen ziekenhuispersoneel. Luistertaal wordt ook gecombineerd met een tolk (zowel formeel als informeel) of met een zogeheten intercultureel bemiddelaar in gesprekken met patiënten. Luistertaal blijkt een goed hulpmiddel om cultuursensitieve zorg te verlenen.

In het **onderwijs** is Luistertaal voornamelijk een opstap naar het productief leren van een tweede of vreemde taal. Ook kan het gebruik van Luistertaal de spreekangst in een andere taal verminderen. In zowel het onderwijs als de zorg blijkt het gebruik van Luistertaal (spreken in de eigen taal) een belangrijk middel om gevoelens en emoties te kunnen uiten.

## Wetgeving en mogelijkheden voor Luistertaal

Wat betreft taalwetgeving en taalbeleid kunnen we concluderen dat er in de bouw het minst vastligt en in het onderwijs het meest. In vergelijking met Nederland is er in Vlaanderen over het algemeen meer beregeld in

wet- en regelgeving. In organisaties en instellingen worden vaak geen afspraken gemaakt over de talen die gehanteerd worden en wordt Luistertaal ad hoc toegepast. Volgens verschillende informanten zou het helpen om meer over Luistertaal in combinatie met andere communicatiemogelijkheden vast te leggen in taalbeleid. Nu ontbreekt vaak elke vorm van taalbeleid of bestaand beleid is niet concreet of summier. Er bestaat een aantal initiatieven in de sectoren waar het principe van Luistertaal op zou kunnen aansluiten. Op die manier kan Luistertaal in de bouw positief bijdragen aan de veiligheid en kwaliteitszorg, in de gezondheidszorg kunnen begrijpelijkheid en gezondheidsvaardigheden worden gestimuleerd en tot slot kan in het onderwijs met Luistertaal meer ingezet worden op welbevinden en leren.

### **Handvatten voor Luistertaal**

Informanten noemden verschillende succes- en belemmeringsfactoren die aan het gebruik van Luistertaal zijn verbonden. Op basis van deze factoren kunnen we een aantal algemene sector-overstijgende **handvatten** formuleren voor het succesvol gebruik van Luistertaal in de praktijk (zie 6.2). Deze handvatten kunnen als richtlijn dienen voor degenen die met Luistertaal in de praktijk aan de slag willen gaan.

### **Aanbevelingen**

Het is raadzaam om meer onderzoek naar Luistertaal uit te voeren, onder meer in andere sectoren dan de drie die reeds onderzocht zijn. Ook ligt internationale samenwerking met Europese landen voor de hand. Daarnaast dient er meer bewustzijn gecreëerd te worden van Luistertaal als optie naast andere communicatieve modi. Om de bekendheid van het begrip en het gebruik van Luistertaal te vergroten, dienen Luistertaaltrainingen ontwikkeld te worden. De laatste aanbeveling betreft het inrichten van **proefprojecten**, bijvoorbeeld in grensregio's, om te verkennen hoe Luistertaal een bijdrage kan leveren aan het vergroten van baankansen. Denk hierbij aan gevallen waarin men alvast een baan kan starten waarvoor voldoende receptieve vaardigheid in een bepaalde taal volstaat en de productieve kennis geleidelijk ook zal verbeteren.

# 1 Introductie

## 1.1 Opdracht Taalunie en probleemstelling

De Nederlandse Taalunie (hierna 'Taalunie') behartigt het voortbestaan en de ontwikkeling van het Nederlands in het licht van meertaligheid in Nederland en Vlaanderen. In dat verband wil de Taalunie het gebruik van Luistertaal stimuleren als een laagdrempelige manier om tot wederzijds begrip te komen in meertalige communicatie. Onder Luistertaal verstaan we een vorm van meertalige communicatie waarbij gesprekspartners allebei een andere taal spreken, maar elkaar toch verstaan. Dit komt omdat ze over voldoende receptieve vaardigheden in elkaars taal beschikken. Internationaal wordt Luistertaal met de term 'Lingua Receptiva'. 'Receptieve Meertaligheid' (Receptive multilingualism) of 'Intercomprehension' aangeduid. Bij Luistertaal draait het kortom om de receptieve vaardigheden: luisteren en lezen. Voor de Taalunie staat het valoriseren van deze receptieve vaardigheden geenszins in de weg dat ook de actieve vaardigheden verder worden ontwikkeld. Binnen dit onderzoek ligt de focus met name op gesproken Luistertaal en in mindere mate op schriftelijke Luistertaal, waarvan sprake is als een persoon een vreemde of tweede taal voldoende receptief beheerst om teksten te kunnen lezen.

Luistertaal is een vorm van inclusieve meertaligheid (Backus et al., 2013). Het bevordert namelijk de inzet van het brede spectrum van het meertalige repertoire dat mensen tot hun beschikking hebben om onderling begrip te bereiken. Luistertaal is een eerlijke manier van communiceren, aangezien gesprekspartners niet worden benadeeld vanwege beperkte taalvaardigheden in een vreemde of tweede taal (Beerkens, 2010). Bovendien kun je je in een taal die je goed kan spreken

genueanceerder en preciezer uitdrukken. In hoofdstuk 2 worden inclusieve meertaligheid en de bijbehorende communicatieve modi uitgebreider besproken.

De Taalunie organiseerde in 2016, 2017 en 2018 Talendebatten die in het teken stonden van omgaan met meertaligheid in het onderwijs, op het werk en in de zorg (Taalunie, 2018). De opbrengsten van deze debatten vormen input voor verder onderzoek. Zo bracht de Taalunie met partners een *position paper* uit over Luistertaal in verband met de Skills agenda van de Europese Commissie (ten Thije, Gooskens, Daems, Cornips & Smits, 2016). Daarnaast ontwikkelt de Taalunie beleid voor het gebruik van het Nederlands in meertalige contexten door het gebruik van het Nederlands en andere talen te monitoren met een onderzoek naar de Staat van het Nederlands in verschillende maatschappelijke domeinen (Rys et al., 2019).

Voor de verdere beleidsontwikkeling is het noodzakelijk om meer concrete gegevens te hebben over het gebruik van Luistertaal in de praktijk. In diverse regio's in Europa is al onderzoek naar Luistertaal gedaan (vgl. ten Thije, 2018), maar het is belangrijk om de gegevens bij elkaar te brengen en aan te vullen met *good practices* in verschillende sectoren. Luistertaal wordt al veel gebruikt in onder andere het bedrijfsleven, het onderwijs en in de privésfeer. Ook wordt Luistertaal in de Euregio aan de Nederlands-Duitse grens gebruikt tussen de Commissarissen van de Koning aan de Nederlandse zijde en de Bezirkpresidenten aan de Duitse zijde voor hun periodiek overleg (Beerkens, 2010). Andere voorbeelden zijn te vinden in Scandinavië, waar Denen en Zweden ieder hun eigen taal spreken en elkaar kunnen verstaan. De ervaring

leert dat velen het principe van Luistertaal toepassen zonder te beseffen dat zij dat doen. Ook geven ze vaak geen naam aan het fenomeen. Het bewustzijn van Luistertaal kan versterkt worden door deze manier van meertalige communicatie een eigen naam te geven (Projectgroep Luistertaal, 2012; ten Thije, 2012). Het bestaande gebruik van Luistertaal geeft een indicatie dat het draagvlak voor de praktijk van Luistertaal breed zou kunnen zijn. In veel maatschappelijke organisaties wordt Luistertaal namelijk wel gebruikt in werkcontacten tussen werknemers zoals in vergaderingen, maar het is officieel niet bekend en staat ook nergens formeel op papier vastgelegd als onderdeel van taalbeleid. Daarom is er nader onderzoek nodig om aanbevelingen te kunnen formuleren over hoe Luistertaal in de diverse domeinen succesvol gebruikt kan worden. Deze inzichten kunnen leiden tot concrete methodieken en handvatten voor het gebruik van Luistertaal (zie 6.2) en tot een aanpassing van het taalbeleid. Hierbij is het van belang dat meer bewustzijn wordt gecreëerd van Luistertaal en andere communicatieve modi als optie en hoe deze ingezet kunnen worden.

Aan de Universiteit Utrecht is de afgelopen jaren expertise opgebouwd inzake het gebruik van Luistertaal in diverse constellaties (zie bibliografie). Op basis daarvan is een innovatieproject ingericht voor het gebruik van Luistertaal in het academisch onderwijs<sup>1</sup>. Daarnaast werden trainingen *Intercomprehension* georganiseerd voor de Europese Commissie, Directoraat-generaal Vertalen en door stagiaires bij verschillende Directoraten-generaal (ten Thije, 2020). Vanwege de aanwezige expertise op het terrein van Luistertaal en in lijn met het *position paper* en de Taalunie Talendebatten, heeft de Universiteit Utrecht in opdracht van de Taalunie een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van Luistertaal in verschillende sectoren. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode november 2018 tot en met december 2019. De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

*Hoe wordt er met meertaligheid omgegaan in de maatschappelijke sectoren bouw, gezondheidszorg en onderwijs? En welke rol speelt Luistertaal hierin?*

Om antwoord te krijgen op deze vragen zijn interviews afgenomen met sleutelfiguren in de drie maatschappelijke sectoren in Nederland en Vlaanderen: het onderwijs, de gezondheidszorg en de bouw. De volgende vragen zijn bepalend geweest bij deze vergelijking:

- 1 Wat is de (taal)wetgeving in Nederland en Vlaanderen in de sectoren bouw, zorg en onderwijs? En wat is het taalbeleid inzake Luistertaal op organisatieniveau?
- 2 In welke communicatieve situaties in de drie sectoren komt Luistertaal voor?
- 3 Hoe verhoudt het gebruik van Luistertaal zich tot andere meertalige communicatieve modi in de verschillende sectoren?
- 4 Welke *good practices* van Luistertaal zijn er te vinden in de drie sectoren en welke belemmerings- en succesfactoren zijn daaruit af te leiden?

In deze rapportage worden de bevindingen van het onderzoek per sector besproken. Ook is gekeken of andere communicatiemiddelen gebruikt worden om begrip in de meertalige communicatie tot stand te brengen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan pictogrammen. Hierbij wordt getracht om voorbeelden en *good practices* van Luistertaal in Nederland te vergelijken met die in Vlaanderen. Zo kunnen we laten zien of en hoe verschillen in de wet- en regelgeving doorwerken op lokaal niveau in het taalbeleid van afzonderlijke organisaties en instellingen in Nederland en Vlaanderen. In het onderwijs is het taalbeleid veel meer in detail geregeld ten opzichte van de zorg en de bouw. Daardoor is de speelruimte voor Luistertaal ook verschillend in deze sectoren. Aan de hand van onze resultaten streven we naar een bijdrage aan de

<sup>1</sup> <https://students.uu.nl/gw/luistertaal>

ontwikkeling van het beleid van de Taalunie ten aanzien van Luistertaal en meertaligheid in het algemeen. De opbrengst van het onderzoek zal worden gepubliceerd op de website [www.luistertaal.nl](http://www.luistertaal.nl) en op de website van de Taalunie.

## 1.2 Methode en dataverzameling

In het kader van twee masterscripties binnen de Universiteit Utrecht is onderzoek gedaan naar Luistertaal in de bouwsector in Nederland (Salimans, 2019) en in het onderwijs in Nederland (Levering, 2019). Daarnaast is in het kader van een tweetal stages bij de Taalunie onderzoek gedaan naar Luistertaal in de bouwsector in Vlaanderen (Gulikers, 2019) en in de zorg en het onderwijs in Vlaanderen (Loos, 2019). Daarnaast is eigenstandig onderzoek gedaan naar Luistertaal in de zorgsector in Nederland en in Vlaanderen (Schoutsen, 2019).

Het uitgevoerde onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek. Om inzicht te verkrijgen in taalwetgeving en het taalbeleid in Nederland en Vlaanderen in de drie sectoren, is een bureau-analyse uitgevoerd. Om inzicht te verkrijgen in de omgang met meertaligheid, het gebruik van Luistertaal en in het taalbeleid in de drie sectoren, zijn individuele semigestructureerde diepte-interviews afgenomen (grotendeels telefonisch, maar ook face-to-face). Daarnaast is voor de bouwsector in Vlaanderen een face-to-face focusgroep-interview afgenomen. Ook is op een tweetal bouwplaatsen observatieonderzoek gedaan in Hasselt en in Den Haag. Tijdens de observaties werd onder andere gekeken hoe de omgang met meertaligheid in de praktijk verloopt en of er schriftelijke en visuele documenten op de bouwplaats aanwezig zijn.

De geïnterviewden waren ofwel sleutelfiguren die de betreffende sector konden overzien, ofwel informanten die binnen een organisatie op de werkvloer te maken hebben met Luistertaal. Deze personen zijn geselecteerd in samenwerking met het Algemeen Secretariaat van de Taalunie. Daarnaast zijn verschillende sleutelfiguren en informanten geworven door middel van de sneeuwbal methode, oftewel, aan

eerste participanten werd gevraagd om nieuwe participanten aan te dragen voor het onderzoek. Ook zijn informanten via LinkedIn benaderd. Het interviewschema en de topiclijst die tijdens de individuele interviews als uitgangspunt werden genomen, zijn te raadplegen in bijlage 1. Bij de inrichting van de interviews is gekozen voor een cumulatieve aanpak. Dat wil zeggen dat verworven inzichten uit eerdere interviews zijn gebruikt voor de inrichting van daarop volgende interviews.

Om de betrouwbaarheid van de verworven inzichten en conclusies te vergroten, zijn de bevindingen en conclusies meermaals voorgelegd aan een groep van experts op het gebied van meertaligheid, Luistertaal en beleid in de drie sectoren. Daarbij is geprobeerd recht te doen aan de verschillen in de taalsituatie en het taalbeleid in Nederland en Vlaanderen.

Al met al zijn 81 informanten bevestigd in de individuele interviews en tijdens het focusgroep-interview zijn 31 informanten bevestigd. Een overzicht van informatie over de informanten kan geraadpleegd worden in bijlage 2. In het focusgroep-interview is een vakbondsbestuurder en zijn 30 werknemersafgevaardigden van verschillende bouwfirma's bevestigd. De werknemersvertegenwoordigers bekleeden uiteenlopende functies, waaronder verandamonteur, werfleider en kraanmachinist. In het gedeelte over de bouw wordt algemeen aangeduid welke inzichten afkomstig zijn uit de focusgroep en wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de informanten.

De interviews zijn getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het programma NVivo. Sommige voorbeelden in deze tekst worden ondersteund aan de hand van letterlijke citaten uit de interviews.



## 2 Luistertaal als optie in meertalige communicatie

### 2.1 Omgang met meertaligheid

Om het gebruik van Luistertaal goed te kunnen beoordelen, is het van belang deze communicatiestrategie af te zetten tegen andere interactiestrategieën om met meertaligheid om te gaan. Het gebruik van verschillende zogeheten *communicatieve modi* c.q. interactiestrategieën behoort tot de voornoemde overkoepelende term 'inclusieve meertaligheid'. Om inclusieve meertaligheid te bereiken, kan men deze modi gebruiken om taalbarrières en beperkingen in taalcompetenties te doorbreken in meertalige situaties (Backus et al., 2013). Elke modus heeft zijn eigen karakteristiek en naam, namelijk: Engels als Lingua Franca (ELF), Regionale Lingua Franca (RELF), Lingua Receptiva (LaRa/Luistertaal), *Code-switching* (CS) en *Mediation* door vertalers of tolken (MT). Men hoeft een bepaalde taal in deze gevallen niet op moedertaalniveau te beheersen om zich verstaanbaar te kunnen maken en succesvol te communiceren. Door gebruik te maken van deze communicatieve modi kan op een efficiënte en effectieve wijze wederzijds begrip in meertalige gesprekken bereikt worden.

De eerste modus is Engels als lingua franca (ELF), oftewel, Engels als gedeelde taal. Om ELF in te zetten hoeft men geen moedertaalspreker van het Engels te zijn. Andere talen kunnen ook gebruikt worden als lingua franca, zoals het Duits of het Frans. De tweede modus heet Regionale Lingua Franca (RELF): dit is het geval als gesprekspartners een regionale taal of dialect als gedeelde taal gebruiken. De derde modus is *Code-switching*: dit gebeurt wanneer twee of meer talen tegelijkertijd worden gebruikt, vaak door dezelfde spreker en in dezelfde zin. De vierde modus is *Mediation* door vertalers of tolken. Dit houdt in dat een derde

partij bemiddelt tussen de talen en de culturen van de gesprekspartners, bijvoorbeeld als zij geen lingua franca kunnen spreken.

De laatste modus is Luistertaal, waar in dit rapport de focus op ligt. Deze modus wordt ook wel *Intercomprehension*, Lingua Receptiva (LaRa) of Receptieve Meertaligheid genoemd (ten Thije, 2018). Bij Luistertaal spreken personen met verschillende talige en culturele achtergronden allebei een andere taal en kunnen elkaar toch verstaan. Dit komt omdat ze genoeg receptieve vaardigheden in de taal van de ander hebben. In het gebruik van Luistertaal zijn combinaties van alle talen mogelijk, mits de gesprekspartners genoeg passieve kennis van elkaars taal hebben. Luistertaal kan ook op schriftelijk niveau toegepast worden op basis van het leesniveau in een vreemde taal. Over het algemeen kan iemand namelijk eerder een tekst in een vreemde of tweede taal lezen dan de taal actief spreken.

Bij Luistertaal kan een onderscheid gemaakt worden tussen *inherente* Luistertaal en *aangeleerde* Luistertaal (Bahtina & ten Thije, 2012). In het eerste geval wordt communicatie mogelijk door het taalverwantschap van de gebruikte talen, bijvoorbeeld een gesprek tussen iemand die Nederlands spreekt en de ander die Duits spreekt. Bij *aangeleerde* Luistertaal is communicatie mogelijk doordat de gesprekspartners elkaars taal gedeeltelijk hebben geleerd of elkaars taal verstaan doordat ze er veel mee in aanraking zijn geweest. Dit wordt ook wel blootstelling of *exposure* genoemd.

Volgens Bles & ten Thije (2016) is taalbewustzijn van groot belang om Luistertaal succesvol te gebruiken. Dat betekent dat mensen zich allereerst moeten realiseren

dat Luistertaal überhaupt een mogelijkheid is voor meertalige communicatie. Ze moeten basiskennis hebben van de taal van de gesprekspartner en bewust tot activering van de receptieve vaardigheden kunnen overgaan. Taalgebruikers moeten er onderling expliciet voor kiezen om Luistertaal te gebruiken, omdat mensen vaak geneigd zijn om zich aan te passen aan de taal van de ander. Ten slotte blijken gebruikers van Luistertaal vaak bewuster van de noodzaak om begripsproblemen in de interactie te thematiseren en navraag te doen over de bedoelingen van de sprekers. Het is meer geaccepteerd als je navraag doet als je de ander niet begrijpt. Door het principe van Luistertaal een naam te geven, wordt het bewustzijn dat het bestaat vergroot en kan het beter worden ingezet (Projectgroep Luistertaal, 2012).

Luistertaal is van alle tijden; er zijn al voorbeelden hiervan terug te vinden in de middeleeuwen waar Luistertaal werd ingezet als oplossing om ontmoetingen tussen mensen met verschillende talige achtergronden te faciliteren. Bijvoorbeeld onder de kooplieden van de Hanze, die een taal niet actief leerden doordat ze steeds verplaatsten, maar deze wel passief/receptief leerden (Braunmüller, 2007). Met de toenemende mobiliteit en migratie, onder meer als gevolg van de Europese integratie in de afgelopen decennia, is de aandacht voor meertaligheid weer toegenomen en daarmee ook voor het gebruik van Luistertaal.

Bij Luistertaal draait alles om de passieve/receptieve vaardigheden in een vreemde of tweede taal. Het voordeel hiervan is dat deze vaardigheden eenvoudiger en sneller te leren zijn dan de actieve vaardigheden (Projectgroep Luistertaal, 2012). Mensen kunnen door het gebruik van Luistertaal (het gebruik van de eigen taal) hun talige en culturele identiteit uitdrukken (ten Thije, 2010). Dit maakt Luistertaal een geëigende manier om uitdrukking te geven aan talige en culturele diversiteit. Bovendien kan het gebruik van Luistertaal in sommige gevallen een interessant instrument zijn om kosten voor vertalen of tolken te drukken. De verschillende voor- en nadelen die volgens informanten gepaard gaan met het gebruik van Luistertaal worden

verderop in dit rapport per sector besproken. Daarnaast wordt besproken welke factoren volgens de informanten het gebruik van Luistertaal kunnen belemmeren en welke factoren bijdragen aan het succesvol gebruik van Luistertaal.

In de praktijk kan het voorkomen dat bovengenoemde modi tegelijkertijd worden gebruikt in dezelfde situatie. Bijvoorbeeld Luistertaal in combinatie met *Code-switching*. Vanzelfsprekend kunnen ook andere communicatieve modi of hulpmiddelen ingezet worden om meertalige communicatie te faciliteren, zoals pictogrammen of gebaren.

## 2.2 Taalbeleid in Nederland en België

Wanneer men over taalpolitiek spreekt, wordt in de literatuur een onderscheid gemaakt tussen drie typen van taalplanning (Spolsky, 2004). Deze aspecten zijn ook deels gerelateerd aan de kerntaken van de Taalunie. Ten eerste is dat status/prestigeplanning, waarbij rekening wordt gehouden met de vitaliteit van talen of taalvariëteiten. Er kan bijvoorbeeld geconstateerd worden dat receptieve meertaligheid (Luistertaal) geen officiële status heeft en weinig prestige heeft op nationaal niveau in verschillende landen in Europa. Enkel op lokaal niveau heeft receptieve meertaligheid soms enige officiële status, zoals geïllustreerd is aan de hand van het eerder genoemde voorbeeld van het gebruik van Luistertaal op de Nederlands-Duitse grens (Beerkens, 2010). Ten tweede spreekt men van corpusplanning, hetgeen te maken heeft met het standaardiseren en moderniseren van een taal of taalvariëteit, bijvoorbeeld door het aanpassen van geschreven en gesproken standaarden van een taal (zoals spelling) aan nieuwe sociale ontwikkelingen. Ten derde en laatste spreekt men van acquisitieplanning, hetgeen te maken heeft met onderwijskwesties die gerelateerd zijn aan nationale standaardtalen, waarbij wordt gekeken hoe er met meertaligheid kan worden omgegaan. Dit houdt in dat er wordt gekeken hoe de status van een taal en geletterdheid in een taal met betrekking tot receptieve meertaligheid veranderd kan worden door middel van educatieve maatstaven.



Het taalbeleid in Nederland en België verschilt. Nederland kent twee officiële talen, het Nederlands en het Fries. Daarnaast zijn in Nederland ook het Nedersaksisch, Limburgs, Jiddisch en Romani erkend onder het Europees Handvest voor regionale talen of talen van minderheden. België is officieel drietalig, namelijk het Nederlands, Frans en Duits als resultaat van territorialiteit en een territoriaal compromis. Territorialiteit houdt in dat de voertaal wordt bepaald door het grondgebied waar men zich bevindt (Spolsky, 2009). België wordt gekenmerkt door de historische taalstrijd en onenigheid in taalwetgeving tussen Franstaligen in Wallonië en de Nederlandstaligen in Vlaanderen. Als gevolg hiervan kwamen er in de vorige eeuw staatshervormingen en dit leidde tot de federalisering van België met drie gewesten, namelijk het Vlaamse Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het Waalse Gewest. Daarnaast heeft België drie gemeenschappen: de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap. Deze gemeenschappen hebben eigen autonome bevoegdheden, oftewel een eigen parlement en regering (Belgium.be, z.d.). De Vlaamse overheden hanteren het Nederlands, de Waalse overheden Frans, de Brusselse overheden hanteren Frans en Nederlands en de Duitstalige overheden hanteren het Duits. De Belgische overheden hanteren daarmee drie talen: Nederlands, Frans en Duits. De taalkwestie ligt door de historische taalstrijd gevoeliger in België dan in Nederland. Dit gaat vaak gepaard met een hoger taalbewustzijn in België.

In dit rapport wordt van beide landen per sector besproken wat wettelijk vastgelegd is. Ook worden andere regels en procedures belicht die van invloed kunnen zijn op het al dan niet toepassen van Luistertaal als communicatieve modus, zoals het taalbeleid op instellings- of organisatieniveau. De daadwerkelijke praktijk komt niet altijd overeen met wat in theorie, zoals in taalbeleid, vastligt. Zo zijn er landen die een meertalig beleid hanteren, maar in de praktijk meer werken naar de hegemonie van de dominante, nationale taal (Spolsky, 2009, p. 174). Dit is vaak verbonden met

taalideologieën die in de praktijk bestaan (Spolsky, 2009, p. 180).

Verschillende geïnterviewden hebben inzichtelijk gemaakt wat op papier vastligt op wettelijk niveau en op instellings-/ organisatieniveau en hoe zich dat in de praktijk voordeed, ondersteund door concrete voorbeelden uit eigen kennis en ervaringen of uit contacten in het werkveld. Ook wordt het Europese (taal)beleid zo mogelijk per sector besproken. Het taalbeleid inzake meertaligheid van de Europese Commissie stelt onder meer als doel dat alle nationale standaardtalen gelijkwaardig worden behandeld; iedere EU-burger heeft het recht om EU-instellingen in een van de 24 EU-talen te contacteren. Deze instellingen zijn verplicht om in dezelfde taal te antwoorden. De Europese Unie wil het leren van vreemde talen stimuleren en stelt dat elke EU-burger naast de moedertaal twee vreemde talen zou moeten beheersen (Europese Unie, 2019). Hierdoor wordt talige en culturele diversiteit bevorderd en beschermd. Luistertaal vormt een interessant verschijnsel in het meertaligheidsdebat binnen de Europese Unie, aangezien dit concept een instrument kan zijn in het bereiken van de voornoemde meertaligheidsdoelen (ten Thije, 2018; Luistertaal, z.d.). Door het gebruik van Luistertaal kan iedereen immers zijn of haar eigen taal blijven spreken en blijft talige en culturele diversiteit op gelijkwaardige wijze gehandhaafd. Luistertaal bevordert ook wederzijds respect voor andermans taal en cultuur (ten Thije et al., 2016). Bovendien kan Luistertaal beschouwd worden als een optimale vorm van beleefdheid, aangezien gesprekspartners de kans krijgen om zijn of haar eigen taal te spreken (Projectgroep Luistertaal, 2012).

### 2.3 Taalfuncties in de bouw, de gezondheidszorg en het onderwijs

In de literatuur worden drie verschillende functies van taal onderscheiden (Bühler, 1934; Cazden, John & Hymes, 1972; Ehlich, 2010). De eerste functie betreft de cognitieve functie, die de nadruk legt op de vraag hoe taal ons denken structureert en mogelijk maakt. De tweede functie betreft de interactieve functie. Deze

functie richt de aandacht op de vraag hoe taal een rol speelt bij het vormgeven van menselijke interactie. De derde functie richt de aandacht op de manier waarop taal een cruciale rol speelt in de vormgeving van de menselijke identiteit. Deze algemene functies bieden een kader om meer in detail te kijken welke rol taal speelt in de drie onderzochte sectoren.

De rol die taal speelt verschilt aanzienlijk per maatschappelijke sector. Waar taal in de bouw een cruciale rol vertolkt in instructie, uitvoering en veiligheid, is dat in de gezondheidszorg in het kader van de 'geïnformeerde toestemming' (in Vlaanderen) en de 'vrijwillige toestemming/*informed consent*' (in Nederland) en gezondheidsvaardigheden<sup>2</sup> In het onderwijs ligt naast een interactieve functie ook veel nadruk op de cognitieve functie van taal. Taal is immers heel bepalend voor het leerproces en de verwerking van nieuwe kennis. De type interacties zijn dan ook gedeeltelijk verschillend per sector. Door de invulling van de functies van taal is het gebruik van Luistertaal per situatie binnen de sectoren verschillend. Zo is Luistertaal makkelijker toe te passen in situaties waar eenvoudiger taalgebruik volstaat, zoals in informele gesprekken, dan in situaties die betrekking hebben op serieuzere en complexere zaken, bijvoorbeeld in formele overleggen. Daarvoor is meer kennis van specifieke vaktaal nodig om wederzijds begrip te creëren. Door de sectoren met elkaar te vergelijken, krijgen we beter zicht op de (on)mogelijkheden van Luistertaal in het algemeen.

<sup>2</sup> Gezondheidsvaardigheden: begrip wordt in 4.2 nader toegelicht.

## 3 De bouw

### 3.1 Inleiding

In zowel Nederland als in Vlaanderen is er een behoorlijk tekort aan personeel in de bouwsector, terwijl deze sector juist meer zal groeien (NOS, 2018; Het Laatste Nieuws, 2019). Dit tekort wordt vaak opgelost door arbeidsmigranten in te zetten, die allen hun eigen taal en cultuur meenemen naar de werkvloer, zoals Polen, Roemenen en Bulgaren. Europese arbeidsmigranten zijn niet inburgeringsplichtig vanwege de Europese wetgeving over vrij verkeer en dus ook niet verplicht om de landstaal te leren, in dit geval Nederlands in Nederland of Nederlands, Frans of Duits in België. In deze sectie wordt uitgelicht wat vastligt op het gebied van wetgeving en of er een taalbeleid bestaat in Nederland en Vlaanderen. Uit de interviews en de bureau-analyse blijkt dat in de bouwsector het minst wettelijk vastligt ten opzichte van de gezondheidszorg en het onderwijs. Om deze reden wordt deze sector als eerste besproken.

### 3.2 Nederlandse wetgeving in de bouw

Als we naar de wetgeving in Nederland kijken, zien we in de bouw dat er één belangrijke officiële regeling bestaat die het taalgebruik beïnvloedt.

#### **Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)**

De Arbeidsomstandighedenwetgeving (Arbowet) is afgeleid van wat binnen de Europese Unie is afgesproken en 'verplicht iedere werkgever om een arbobeleid te voeren dat zoveel mogelijk gericht is op optimale arbeidsomstandigheden' (Ministerie van

Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2018, par. 1). In een risico-inventarisatie en evaluatie (de RI&E) dient de werkgever risico's die in het bedrijf voorkomen op te stellen. In een plan van aanpak moet beschreven worden welke maatregelen genomen worden om deze risico's aan te pakken. Voor werknemers en werkgevers in de cao Bouwnijverheid is de *Arbocatalogus Bouw en Infra*<sup>3</sup> van toepassing. Hierin staan verschillende risico's beschreven per beroep, bijvoorbeeld lawaai. Taalbarrières en/of miscommunicatie worden hierin niet als risicofactor genoemd. De Europese Unie heeft op 24 juni 1992 een richtlijn goedgekeurd met minimale veiligheids- en gezondheidsvoorschriften die van toepassing zijn op tijdelijke en mobiele bouwplaatsen. Deze richtlijnen zijn opgenomen in het Arbeidsomstandighedenbesluit (Arbobesluit) van 15 januari 1997, waarin verplichtingen voor de opdrachtgevers van bouwwerken zijn beschreven. Zo wordt er onder meer voorgeschreven dat er rekening wordt gehouden met de verplichtingen voor de arbeidsomstandigheden die gelden in de uitvoeringsfase en met het opstellen van een Veiligheids- en Gezondheidsplan, ook wel V&G-plan genoemd (Artikel 2.28). In het Arbobesluit is tevens opgenomen dat in de sector *Bouw en Infra* de personen met een gereguleerd beroep, in dit geval veiligheidsdeskundigen en kraanmachinisten, de Nederlandse taal op het juiste niveau moeten beheersen (Artikel 1.5ha, lid 1). Hierdoor kunnen voorschriften en aanwijzingen beter begrepen en uitgevoerd worden, hetgeen de communicatie,

<sup>3</sup> <http://www.arbocatalogus-bouweninfra.nl/> (geraadpleegd op 13 september 2019)

veiligheid en gezondheid bevordert. Het artikel beschrijft daarnaast het volgende:

“Aan de in eerste lid genoemde eis inzake taalbeheersing wordt tevens voldaan wanneer duidelijk is dat de persoon die arbeid verricht in een bij of krachtens dit besluit gereguleerd beroep en de andere werknemers en personen die bij zijn arbeid zijn betrokken, onderling kunnen communiceren in een andere voor hen begrijpelijke gemeenschappelijke taal op een zodanige wijze dat de werkzaamheden op een verantwoorde wijze kunnen worden uitgeoefend waardoor aan de eisen, bedoeld in het eerste lid, wordt voldaan.” (Arbeidsomstandighedenbesluit, Artikel 1.5ha, lid 2).

### 3.3 Taalbeleid op de Nederlandse bouwplaats

In Nederland geldt in de bouw dat de voertaal in principe het Nederlands is. Ook wordt soms Engels als voertaal ingevoerd. Hierover vertelde een informant het volgende:

*Bij grote projecten moet je aan het begin van het project allerlei documenten vastleggen, daar moet over gecommuniceerd worden, dat moet onder de aandacht worden gebracht. En vaak wordt al direct opgenomen dat de voertaal Nederlands is. Maar er kan ook worden voorgeschreven dat de voertaal Engels is, en dan moeten wij ons daar weer op aanpassen. Daar worden van tevoren – nog voordat het project daadwerkelijk in uitvoering komt – heel heldere afspraken over gemaakt. (Bijlage 2, informant 2)*

Vaak wordt contractueel vastgelegd dat een anderstalige onderaannemer ervoor zorgt dat een door hem gemachtigde persoon die steeds op de bouwplaats aanwezig is, zoals de projectleider of de voorman, naast de eigen moedertaal ook in het Nederlands kan communiceren. Op deze manier is de onderaannemer de schakel tussen de Nederlandstalige aannemer en de anderstalige medewerkers van zijn achterban. Volgens een geïnterviewde zou meer in de praktijk gekeken

moeten worden naar de naleving hiervan. Volgens dezelfde geïnterviewde vervult de Inspectie SZW met name de rol van handhaven op wetgeving en zullen ze ten opzichte van vroeger minder snel adviseren en handvatten meegeven. Bovendien treedt de inspectie volgens hem met name op na een ongeval of incident op de bouwplaats. Als het in dat geval een anderstalige werknemer betreft, dan kan taal/communicatie voor de inspectie wel een aspect zijn dat nader bekeken wordt. Denk hierbij aan het controleren van de manier waarop diegene geïnstrueerd is.

Ook kan de aannemer contractueel verplichten dat alle documenten en (veiligheids)instructies naar het Engels vertaald worden en naar andere talen die de onderaannemer toepast. De onderaannemer dient het vertalen van de documenten op zich te nemen en ervoor te zorgen dat deze met de achterban besproken worden. In de praktijk ziet men echter vaak dat de meeste documenten op de bouwplaats uiteindelijk niet naar de betreffende talen vertaald zijn, ondanks dat dit in het contract is vastgelegd. Ook is de vraag, mocht de onderaannemer ervoor zorgen dat alle documenten vertaald worden, wat de kwaliteit van de vertalingen is en hoe ze in de praktijk gebruikt worden.

Door de toename van anderstalige werknemers is er tegenwoordig meer aandacht voor meertaligheid, maar de regelingen blijken vaak nog ver weg te staan van de praktische communicatie op de bouwplaats. In 3.7 laten we zien welke consequenties dit heeft.

#### **Bouwspraak**

Om miscommunicatie te voorkomen en de veiligheid te verhogen, is door verschillende sectorpartijen ‘Bouwspraak’ geïntroduceerd (Bouwspraak.nl, z.d.). Dit is een lijst met woorden omgezet in gebaren die iedereen op de bouwplaats moet kennen en beheersen. Met deze gebaren kan men in geval van gevaarlijke situaties elkaar waarschuwen op afstand. Het doel is dat bouwspraak opgenomen zal worden in de Arbocatalogus.

### **Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers (VCA)**

De VCA is een programma dat (bouw)bedrijven samen met andere betrokken partijen helpt veilig en gezond te werken en het aantal ongevallen te verminderen. De VCA wordt in zowel Nederland als in België toegepast; beide landen kennen tegenwoordig vrijwel hetzelfde systeem en dezelfde checklist. De VCA-diploma's en certificaten zijn in beide landen geldig. De checklist bestaat uit twaalf hoofdstukken over hoe bedrijven Veiligheid, Gezondheid en Milieu geregeld hebben. VCA-certificatie is niet wettelijk verplicht, maar steeds meer opdrachtgevers schrijven het voor en steeds meer bouwbedrijven zijn tegenwoordig VCA gecertificeerd waarvan hun werknemers een VCA diploma hebben. Het programma neemt wetgeving als uitgangspunt. Bouwbedrijven kunnen zich certificeren voor VCA\* (1 ster) of VCA\*\* (2 sterren); VCA\*\*\* is van toepassing op de petrochemie. VCA\*\* gaat iets verder dan VCA\*, waar ook wordt gekeken naar de structuur van de manier waarop veiligheid in kaart gebracht is en wordt beheerst. De VCA heeft een Register van Risicovolle Taken opgesteld (2019) voor betere scholing van medewerkers om de veiligheid te waarborgen en bewustwording van veiligheids- en gezondheidsrisico's te vergroten. In het register wordt taal of taalvaardigheid als kennis of vaardigheid niet genoemd met betrekking tot scholing van medewerkers in samenhang met (on)veiligheid. Volgens een geïnterviewde zou in de VCA wel ruimte zijn voor de aandacht voor taal, bijvoorbeeld door middel van een taalmodule in de opleidingen. Hier kan Luistertaal onderdeel van uitmaken. De vaardigheid om Luistertaal te kunnen toepassen is namelijk gericht te leren en te toetsen (ten Thije et al., 2016).

### **Governance Code Veiligheid in de Bouw (GCVB)**

Om de veiligheidscultuur in de bouw te bevorderen, heeft een aantal bouwondernemingen en opdrachtgevers de *Governance Code Veiligheid in de Bouw* (GCVB) opgericht. Bouwbedrijven kunnen zich aansluiten en de code ondertekenen. Deze code bestaat uit gezamenlijke uitgangspunten en kernwaarden om de veiligheid in de bouw te bevorderen. Een voorbeeld hiervan is eenduidigheid in de vorm en inhoud van

instrumenten, regels, voorschriften en veiligheidsmiddelen. De *Generieke Poortinstructie* (GPI), die sinds 1 april 2019 verplicht is op alle bouwplaatsen in Nederland, is gestart door de GCVB. Deze instructie is gericht op het verhogen en stimuleren van de veiligheid op bouwplaatsen en het bewustzijn hiervan. Alle medewerkers die een bouwplaats betreden dienen deze instructies/modules vooraf te volgen en een toets af te leggen. Dit geldt dus voor zowel eigen medewerkers als (buitenlandse) medewerkers van onderaannemers. Met de GPI wordt getracht een norm te creëren waar alle bouwplaatsen in Nederland aan moeten voldoen. Medewerkers die aan de GPI voldoen, kunnen op alle bouwplaatsen terecht die zijn aangesloten bij de Governance Code. Op dit moment bestaat de GPI uit drie modules: Bouw en Utiliteit, Infra en Installatie. Een module die betrekking heeft op taal in combinatie met veiligheid of een bepaalde norm voor taal zou onzes inziens hier onderdeel van kunnen uitmaken. Opdrachtgevers die de GCVB hebben ondertekend, nemen per 1 januari 2021 'veiligheidsbewustzijn' als verplichting op in aanbestedingen of contracten. De zogeheten Veiligheidsladder die dan gehanteerd wordt, maakt het veiligheidsbewustzijn van organisaties meetbaar, inzichtelijk en vergelijkbaar. De omgang met meertaligheid heeft alles te maken met een bepaalde mate van bewustzijn. We denken daarom dat taalbewustzijn en eventueel het gebruik van Luistertaal als onderdeel hierin opgenomen zou kunnen worden.

We stellen vast dat er al initiatieven bestaan om taal meer aan de orde te stellen, maar vooralsnog wordt het mogelijke aandeel van Luistertaal niet onderkend, omdat men niet weet dat het bestaat.

### **3.4 Wetgeving in de Vlaamse bouw**

Als we naar de wetgeving in België en Vlaanderen kijken, dan zien we dat er drie specifieke regelingen bestaan die het taalgebruik in de bouw beïnvloeden. In België komt onder andere de sociale wetgeving om de hoek kijken die in Nederland niet van toepassing is.

### **Collectieve arbeidsovereenkomst (cao)**

België is een van de landen met de hoogste syndicalisatiegraad ter wereld (ABVV, z.d.), oftewel een hoog percentage werknemers in een bedrijf of bedrijfstak dat bij een vakbond is aangesloten. Vakbonden hebben geen rechtspersoonlijkheid, maar wel het recht om bijvoorbeeld collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's) af te sluiten of zitting te nemen in advies- en overlegorganen. Vervolgens stelt de Hoge Raad voor de Werkgelegenheid de cao's vast en legt voorstellen en afspraken voor aan de Belgische regering en het parlement. De Belgische cao Bouw (PC 124, 2019) beschrijft afspraken over arbeidsvoorwaarden tussen werkgevers(organisaties) en werknemers(organisaties). Per 1 oktober 2019 is hierin de communicatie op de bouwplaats gedetailleerder vastgelegd dan voorheen, namelijk dat per aannemer iemand op de bouwwerf wordt aangeduid die ofwel één van de Belgische landstalen (Nederlands, Frans, Duits) of het Engels machtig moet zijn. Dit maakt het mogelijk dat veiligheidsinstructies beter worden doorgegeven. Communicatie wordt hiermee op de bouwplaats in het belang van ieders veiligheid geregeld.

### **Koninklijk besluit**

De eerder genoemde EU-richtlijnen van 1992 op het gebied van veiligheid en gezondheid voor tijdelijke of mobiele bouwplaatsen, zijn voor de bouw in België opgenomen in het 'Koninklijk besluit van 25 januari 2001 betreffende de tijdelijke of mobiele bouwplaatsen'. In het besluit zijn risico's vastgesteld die eigen zijn aan de bouwactiviteiten, zoals voorschriften voor brandmelding- en bestrijding en vluchtroutes/nooduitgangen. Voorschriften over taal of taalvaardigheid worden hierin niet genoemd. Er worden slechts eisen beschreven voor de communicatievaardigheden van de coördinator (2001, artikel 3), waaronder zorgdragen voor vereenvoudiging van de informatie en voor een efficiënt overleg tussen de tussenkommende partijen omtrent de toepassing van preventiemaatregelen op de bouwplaats.

### **Sociale wetgeving**

In België geldt de sociale taalwetgeving (taalgebruik in de sociale betrekkingen tussen de werkgever en de

werknemer) die bepaalt dat documenten zoals contracten in de taal of talen van het Gewest opgesteld dienen te worden en dat werkgevers in deze taal/talen met hun medewerkers moeten communiceren. Dit betekent dat bijvoorbeeld in Wallonië documenten in het Frans opgesteld dienen te worden en in Vlaanderen in het Nederlands. Dit weerspiegelt het eerder genoemde territorialiteitsprincipe; het grondgebied waar men zich bevindt, bepaalt de voertaal. Deze wetgeving geldt echter voor Belgische bouwfirma's en daarmee voor Belgische werkgevers en werknemers. Voor werknemers die niet gelieerd zijn aan een Belgische bouwfirma, geldt deze wetgeving niet. Deze wetgeving is dus niet van toepassing op onderaannemers en bouwvakkers afkomstig uit het buitenland. Dit verschilt met de eerder genoemde regels die Nederlandse bouwfirma's vaak opstellen; zij verplichten in sommige gevallen dat de buitenlandse onderaannemer zorg draagt voor de vertaling van documenten naar het Engels en naar de taal die de onderaannemer met zijn achterban hanteert.

## **3.5 Taalbeleid op de Vlaamse bouwwerf**

Vaak wordt de onderaannemer door de aannemer contractueel verplicht dat ze iemand ter beschikking moeten stellen op de bouwplaats die bepaalde talen machtig moet zijn en de werknemers kan aansturen. Meestal is dit Nederlands, Frans, Duits of Engels of een combinatie van deze talen. Deze tussenpersoon is echter niet continu op de bouwplaats aanwezig. Met name de werfleiders ondervinden hier hinder van, omdat zij te veel bouwplaatsen moeten aansturen. Ook houden de onderaannemers zich volgens verschillende informanten niet altijd aan hun afspraak wanneer zij anderstalige onderaannemers aanstellen. Kortom, het feit dat de bouwsector een vrije markt is, bemoeilijkt het proces van regelgeving.

Uit het focusgroep-interview blijkt dat er behoefte is aan meer wet- en regelgeving op het gebied van taalbeheersing op de bouwplaats. Werknemers willen dat voor veiligheidsfuncties één van de landstalen van België verplicht moet worden, bijvoorbeeld met een

verplichte taalcursus. Ook is er behoefte aan meer toezicht en inspectie door de overheid op de naleving hiervan. Volgens een geïnterviewde is de inspectie echter sterk onderbemenst.

Een preventie-instituut van de bouw in België erkent tevens dat de verbetering van de taalkennis van en de communicatie met buitenlandse werknemers nodig is om het welzijn in de bouwsector te bevorderen (Constructiv, 2017). Volgens Constructiv zijn buitenlandse werknemers in de bouw meestal niet de landstalen van België of het Engels machtig, hetgeen consequenties kan hebben voor de veiligheid: “Studies hebben aangetoond dat werknemers die de voertaal op de werf niet spreken en begrijpen, tweemaal vaker betrokken zijn bij een ernstig arbeidsongeval.” (Constructiv, 2014, p. 15). Dit instituut kaart niet als enige aan wat de risico’s kunnen zijn van de inzet van anderstalige werknemers:

“Het samenwerken met buitenlandse gedetacheerde werknemers heeft volgens de vakbondsafgevaardigden een invloed op het risico. Dit heeft te maken met communicatie en meer bepaald met het feit dat buitenlanders vaak geen enkele van onze landstalen goed spreken of begrijpen.” (Confederatie Bouw, 2018, p. 70).

Om ongelukken te voorkomen, is het dan ook van groot belang dat de communicatie optimaal verloopt. Met dit onderzoek kan inzichtelijker gemaakt worden hoe deze meertalige communicatie en de veiligheid bevorderd kan worden aan de hand van verschillende communicatieve modi. De verschillende modi worden in 3.7 besproken.

### 3.6 Type interacties in de bouw

In zowel Nederland als in Vlaanderen zijn vier vrijwel identieke communicatieve situaties geïdentificeerd waarin Luistertaal een rol speelt, namelijk:

- Toolbox. De officiële definitie van de toolbox vanuit de VCA-norm luidt: “Een Veiligheid-,

Gezondheid- en Milieu-bijeenkomst waarin leidinggevenden en medewerkers van gedachten wisselen over deze onderwerpen. Deze zijn bedoeld om de communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers te bevorderen.” Bedrijven die over VCA\* beschikken zijn verplicht om vier keer per jaar deze bijeenkomsten te geven en in het geval van VCA\*\* en VCA Petrochemie minimaal tien keer per jaar. Volgens verschillende informanten krijgen de werknemers tijdens deze bijeenkomst mondeling aansturing en instructie over hun taken en over veiligheidsregels. In sommige gevallen wordt de toolbox ondersteund met schriftelijke instructies zoals handleidingen en veiligheidsinstructies. De toolbox kan dienen als structurele voorlichting en kan over verschillende thema’s gaan, zoals lawaai, werken op hoogte of persoonlijke beschermingsmiddelen. Ook kan, als geconstateerd is dat er onveilig is gewerkt (bijvoorbeeld bij inspectie), ervoor gekozen worden om dit als thema aan te snijden bij de toolbox. De toolbox wordt gegeven door de leidinggevende/werfleider, de uitvoerder, de voorman of de ploegbaas en vindt plaats met alle (eigen en tijdelijke) operationele medewerkers. Indien nodig kan hulp ingeschakeld worden van een veiligheidsdeskundige. De invulling en uitvoering van de bijeenkomst ligt compleet in handen van bouwbedrijven zelf. Zij bepalen over welke thema’s de bijeenkomsten gaan en ze kunnen ervoor kiezen om frequenter een toolbox te organiseren. Men dient te registreren hoe frequent toolboxen worden gegeven, wie aanwezig was bij de bijeenkomsten en over welke thema’s de bijeenkomsten gingen. Naast de toolbox wordt volgens een informant een soortgelijke bijeenkomst gehouden in Nederland: de ‘Veilige Dagstart’, ook wel ‘Daily Stand-up’ genoemd, die inhaakt op veiligheid. Zoals de naam al zegt, vindt deze bijeenkomst, in vergelijking tot de toolbox, dagelijks plaats. In deze bijeenkomst worden onder andere de werkzaamheden dagelijks besproken en er wordt besproken hoe bepaalde zaken veiliger uitgevoerd kunnen worden. Steeds meer



bouwbedrijven maken gebruik van de Veilige Dagstart. Deze bijeenkomst wordt echter niet geregistreerd.

- Aansturing/instructie op de bouwplaats en -werf
- Vergadering en formeel overleg
- Communicatie werknemers onderling op de bouwplaats

Het is zinvol om deze interactietypen in het achterhoofd te houden bij de bespreking van verschillende vormen van meertaligheid. Dit laat namelijk zien hoe Luistertaal in vergelijking met andere communicatieve modi al dan niet succesvol gebruikt kan worden in verschillende situaties. Ook laten deze situaties zien op welke manier er met meertaligheid wordt omgegaan in de bouw in situaties waar een veilige manier van instructie en uitvoering van groot belang is.

### 3.7 Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi

Om het gebruik van Luistertaal te kunnen beoordelen, zetten we het af tegen andere communicatieve modi in zowel Nederland als Vlaanderen.

#### Nederland

ELF (Engels als lingua franca) wordt soms ingezet in formele overleggen. Daarnaast wordt Luistertaal ingezet in de instructie/aansturing, in formele overleggen en tot slot in de communicatie onderling. Concrete voorbeelden van Luistertaal worden nader besproken in 3.8. In de communicatie tussen werknemers op de bouwplaats wordt vaak met handen en voeten gecommuniceerd tussen de Nederlanders en de anderstalige bouwvakkers. Tijdens de toolbox is de voertaal meestal Nederlands, Engels of Duits en er worden soms schriftelijke vertalingen ingezet. De toolbox wordt echter niet door alle bedrijven gegeven. Ook zijn er verschillen tussen de bedrijven die de toolbox wel organiseren; het ene bedrijf organiseert deze frequenter dan het andere bedrijf. Kraanmannen communiceren vaak via walkietalkies of een portofoon. Tot slot wordt een tolk ingezet op de bouwplaats bij de aansturing. In Nederland wordt deze persoon de voorman genoemd. Diegene kan zowel met de

leidinggevende van de aannemer communiceren (meestal in het Nederlands, Engels of Duits) als in sommige talen van anderstalige werknemers. De voorman wordt ingezet om de instructie van de leidinggevende aan de werknemers over te brengen door te tolken. Leidinggevendenden geven in dit geval de voorkeur aan een tolk die de talen van zowel werknemer als werkgever spreekt.

Volgens een geïnterviewde zou het helpen om in de bouw een basisset in te voeren met foto's, gebaren, illustraties en filmpjes. Bijvoorbeeld filmpjes in verschillende talen met instructies voor hoe een portofoon bediend moet worden of hoe een heftruck gebruikt moet worden. Dezelfde informant staat ook positief tegenover het invoeren van een basiskennis op het gebied van technische grondbeginselen van de bouw, waar terminologie/bedrijfstak-gerelateerde begrippen deel van uitmaken.

#### Vlaanderen

Luistertaal wordt in Belgische verbanden onder meer ingezet tijdens formele overleggen, meestal gebeurt dit met Nederlands en Frans. De Vlamingen spreken in dat geval Nederlands, de Walen Frans. Volgens een geïnterviewde is Luistertaal lastiger toe te passen in gesprekken met Franstaligen uit Wallonië dan met Franstaligen uit Brussel, aangezien Walen minder receptieve kennis van het Nederlands hebben. Ook is een voorbeeld van Luistertaal op de bouwwerf gevonden tussen een Waalse bouwvakker die Frans spreekt en een groep Vlamingen die Nederlands terugspreekt. Tijdens de observatie op een bouwwerf in Belgisch Limburg is een voorbeeld van Luistertaal gecombineerd met *Code-switching* bevonden. In dit geval sprak de uitvoerder van de onderaannemer, van Poolse afkomst, (al dan niet gebrekkig) Duits gecombineerd met Nederlands met Vlaamse bouwvakkers die Nederlands terugspraken. De aanwezigen op de bouwplaats gaven ook aan dat Vlamingen soms enkele werkgerelateerde woorden van de anderstaligen leren (bijvoorbeeld “zakken” of “stijgen” in het Pools) om een positieve werkomgeving te creëren. Uit het focusgroep-interview blijkt dat er over het algemeen geen afspraken tussen de



werknemers op de bouwplaats worden gemaakt over de voertaal die gehanteerd wordt. Een informant gaf een voorbeeld van Luistertaal waarbij hijzelf in het Limburgs dialect een groep anderstalige bouwvakkers aanstuurt. Volgens hem lijken de bouwvakkers dit te begrijpen door hun receptieve/actieve kennis van het Duits. Ook is door een informant een voorbeeld gegeven van bouwvakkers uit Polen of Tsjechië die een basiskennis van de Duitse taal hebben en proberen hiermee uit de voeten te kunnen.

ELF wordt ingezet in formele overleggen als men geen andere gedeelde taal heeft of als Luistertaal niet werkt. Daarnaast stimuleert degene die aanstuurt soms om ELF te hanteren tussen de werknemers op de bouwplaats. Waarschijnlijk met de reden dat de groep anders geen andere voertaal kan hanteren als de buitenlandse werknemers geen enkele landstaal van België spreken. In formele overleggen wordt ook Nederlands of Frans als standaard gebruikt. In sommige gevallen passen de Walen zich aan de Vlamingen aan. Dit gebeurt ook andersom als Frans de voertaal is; dan passen de Vlamingen zich aan de Walen aan. Dit is afhankelijk van waar het overleg in België plaatsvindt en weerspiegelt daarom wederom het territorialiteitsprincipe. Ook wordt Nederlands als standaard gebruikt op de bouwwerf bij bijvoorbeeld bedrijven waar enkel Vlamingen werken. Bij de aansturing op de bouwwerf en in de communicatie onderling worden soms handen en voeten gebruikt om bijvoorbeeld uit te beelden wat er moet gebeuren.

De toolbox wordt over het algemeen aan eigen bouwvakkers gegeven, oftewel aan Vlamingen. De voertaal is bij de toolbox dus meestal Nederlands. Soms wordt de toolbox aan anderstaligen gegeven als de informatie ook voor deze groep relevant is. Dit is in strijd met wat voorgeschreven wordt, namelijk dat de toolbox met alle (eigen en tijdelijke) operationele medewerkers dient plaats te vinden. Tijdens de toolbox worden soms vertalingen ingezet.

Bij de aansturing op de bouwplaats wordt vaak een zogeheten tussenpersoon als tolk ingezet (in Nederland

heet dit de voorman), dit is meestal de uitvoerder van de onderaannemer die vaak ook anderstalig is, bijvoorbeeld Pools, maar voldoende één of meerdere van de landstalen en/of Engels spreekt. Deze persoon medieert tussen de anderstalige werknemers en de leidinggevende van de aannemer. De tolk geeft dan bijvoorbeeld de Nederlandstalige instructies van de aannemer door aan de anderstalige werknemers (bijvoorbeeld in het Pools). Naast de communicatieve modi worden er ook andere (communicatie)middelen gebruikt om onderling begrip te bevorderen die hieronder worden toegelicht.

De toolbox wordt soms ondersteund aan de hand van pictogrammen, afbeeldingen en symbolen om instructies te verduidelijken. Ook maakt men soms tekeningen om te verduidelijken wat er moet gebeuren. Op de bouwwerf hangen aan de muur zogeheten technische fiches. Dit zijn kaarten die met afbeeldingen en pictogrammen aanduiden hoe machines en materialen gebruikt moeten worden. Daarnaast worden op de bouwwerf kleurcodes voor op de machines gebruikt die aangeven of een machine al dan niet gebruikt mag worden door de werknemers op de bouwplaats. Ook maakt men op de bouwwerf tekeningen om collega's duidelijk te maken wat er moet gebeuren. Google Translate wordt ingezet bij de toolbox als men niet op een woord kan komen in een bepaalde taal. In dat geval toetst iemand de te vertalen zin in waarna Google Translate dit vertaalt. Daarna laat diegene de gesprekspartner de vertaalde zin zien of laat de zin voorlezen door Google. Tot slot worden walkietalkies gebruikt in de communicatie onder de werknemers, meestal onder kraanmachinisten. Deze worden niet per definitie tussen werknemers gebruikt die niet dezelfde taal delen. Meestal is de fysieke afstand of achtergrondlawaai de reden om walkietalkies in te zetten.

### 3.8 *Good practices* van Luistertaal in de bouw

#### **Nederland**

In formele overleggen wordt Luistertaal onder andere ingezet met talen uit dezelfde taalfamilie. In de door

ons onderzochte praktijken is dit Engels-Nederlands en Duits-Nederlands. Hier worden geen afspraken over gemaakt; ook zijn de gesprekspartners niet bekend met de naam Luistertaal, het gebeurt puur op gevoel. Bij de aansturing en in de communicatie onderling wordt Luistertaal soms ingezet wanneer een leidinggevende instructies in het Nederlands geeft aan de buitenlandse, anderstalige werknemer. Dit wordt vaak onbewust gedaan.

Volgens een van de informanten is er in Nederland tevens de wens om in de bouwsector van iedereen in ieder geval een basiskennis Nederlands te verplichten door middel van een training:

*Wij hebben een jaar geleden gepleit voor een taalplicht: dat er een basiskennis Nederlands is, met misschien de hulp van symbolen, zodat er in ieder geval duidelijkheid is op het gebied van veiligheid. Dit is ook opgenomen in de cao van de bouw, maar dat moet nu nog worden uitgewerkt en worden toegepast op alle bouwplaatsen en daar moet ook op worden toegezien, dat is vaak nog wel een ding (als er geen toezicht is, dan worden de regels ook niet nageleefd). Dat kan nog wel even duren voordat dat het geval is. Maar dat zou een oplossing kunnen zijn. In onze ogen ook de gewenste oplossing. (Bijlage 2, informant 3)*

Wanneer iedereen die op de bouwplaats te werk gesteld wordt in ieder geval een basiskennis van het Nederlands heeft, kan dit wellicht een oplossing zijn. Eén informant gaf aan Luistertaal niet altijd als oplossing te zien en dat een vrijwel gelijk niveau van de receptieve kennis van een bepaalde taal tussen gesprekspartners een belangrijke voorwaarde is voor het gebruik van Luistertaal. In ieder geval voldoende receptieve kennis van het Nederlands onder de anderstalige werknemers kan een stap naar de inzet van Luistertaal zijn. De anderstaligen kunnen dan echter niet hun eigen moedertaal (bijvoorbeeld Pools of Roemeens) tegen de Nederlandstaligen spreken en spreken daarom meestal in het Engels terug. Hun Engels blijkt niet altijd goed genoeg te zijn om optimaal te communiceren met collega's en om veilig te kunnen werken. Daarnaast is

het verplichten van een basiscursus Nederlands volgens een geïnterviewde vanuit een financieel oogpunt niet haalbaar. Dit toont aan dat economische principes vaak eerder voorop gesteld worden dan pogingen tot een veilige manier van werken.

In één interview werd een voorbeeld genoemd van een Nederlandse kraanmachinist die instructies moest geven aan een Slowaakse collega. Een veiligheidsmanager attendeerde de kraanmachinist erop dat hij kon proberen deze instructie in het Nederlands te verwoorden, waarop de Slowaakse collega precies deed wat van hem werd gevraagd. In dit geval moest de Nederlandse kraanmachinist eerst ervan bewust gemaakt worden dat hij het in het Nederlands kon proberen, en dat de Slowaak zijn receptieve vaardigheden kon inzetten. Dit voorbeeld laat zien dat er vaak geen bewustzijn is van Luistertaal als mogelijke modus en dat het creëren van dit bewustzijn bevorderlijk kan zijn.

Ook wordt Luistertaal gebruikt als bijvoorbeeld anderstalige werknemers zoals Polen en Roemenen in het Duits of Engels geïnstrueerd worden, maar de talen zelf niet spreken. Volgens verschillende informanten is het echter de vraag of hun receptieve vaardigheden in het Engels of Duits toereikend genoeg zijn om de instructie te begrijpen.

Meerdere geïnterviewden bleken, zoals eerder al genoemd is, Luistertaal niet direct als oplossing te zien op de bouwplaats. Het lijkt hen beter om de anderstaligen samen te laten werken en niet met de Nederlandstaligen:

*Een van die oplossingen voor de veiligheid is dat je de buitenlanders met elkaar laat werken en dus niet de Nederlanders er tussendoor hebt, dat geeft taalproblemen en gevaarlijke situaties. (Bijlage 2, informant 8)*

### **Vlaanderen**

In formele overleggen wordt Luistertaal gebruikt als een bepaalde voertaal niet mogelijk is, omdat niet iedereen

eenzelfde taal genoeg machtig is. In Vlaanderen ziet men het territorialiteitsprincipe goed terug met de talen Frans en Nederlands, bijvoorbeeld in formele overleggen:

*Waar Luistertaal wel frequent voorkomt, dat is als er een overleg is. Tussen Franstaligen en Nederlandstaligen. Tussen mensen uit Brussel en mensen uit Vlaanderen, vanuit Wallonië. En dan merk je wel dat een Brusselaar.. die is niet goed het Nederlands machtig, die spreekt dat niet goed, maar die verstaat het wel. En andersom gebeurt dat ook wel. Ik praat ook liever het Nederlands, dan ik het Frans praat. En dan gebeurt het wel dat ik mij op een heel rustige manier en door rustig te spreken in het Nederlands uitdruk, en hij zich in het Frans uitdrukt. En dan krijg je wel een normale conversatie. (Bijlage 2, informant 11)*

Over het algemeen gaf deze groep respondenten aan geen behoefte te hebben aan concrete methodieken of handvatten voor de inzet van Luistertaal. Het is een ongeschreven regel en gebeurt ad hoc en op gevoel. Ook kende men de term ‘Luistertaal’ nog niet en ze gaven deze manier van communiceren geen naam. Men ziet het als een manier om wederzijds respect te tonen en zoals aangegeven in het citaat gebruikt men Luistertaal omdat ze zich comfortabeler voelen als ze hun eigen taal kunnen spreken. Om Luistertaal toe te passen is het volgens de informanten belangrijk dat men rustig spreekt, zodat men elkaar goed kan verstaan.

Ook op de bouwwerf wordt Luistertaal ingezet, zowel bij de aansturing als in de communicatie onderling. Bij de aansturing komt het voor dat Limburgs dialect wordt ingezet door degene die aanstuurt, en volgens hem verstaan de arbeiders hem omdat ze het Duits machtig zijn. Ook kan het voorkomen dat degene die aanstuurt Nederlands spreekt en anderstalige arbeiders, zoals Polen en Roemenen, dit verstaan op basis van hun receptieve vaardigheden in het Nederlands. Vaak reageren ze dan in het Engels. Dit verschilt per bouwwerf. Volgens verschillende informanten is het een risico dat men niet altijd goed in kan schatten of de

anderstalige werknemers alles daadwerkelijk verstaan hebben.

Bij de communicatie onderling ziet men wederom het territorialiteitsprincipe terug met Nederlands en Frans. De Vlaamse werknemers spreken in dat geval Nederlands, de Walen spreken Frans. Volgens de informant die dit voorbeeld gaf, gebeurt dit met de reden dat iedereen rigide vasthoudt aan zijn eigen taal.

Meerdere geïnterviewden uit Vlaanderen gaven aan dat er subgroepen worden gevormd op basis van taalkennis. Dit komt overeen met wat er op Nederlandse bouwplaatsen soms gebeurt. Dit kan op eigen initiatief van de werknemers gebeuren of bewust zo worden gedaan door degene die de groep aanstuurt. Zo wordt bijvoorbeeld een ploeg met Polen gevormd die samenwerken en een ploeg met Vlamingen die samenwerken. Dit zorgt voor sociale segregatie; de groep mengt zich niet met elkaar en er worden subgroepen gevormd op basis van een gedeelde taal.

Bovenstaande toont aan dat er zowel in Nederland als in Vlaanderen weinig is vastgelegd in de bouwsector. Door arbeidsmigratie is de meertalige situatie in de bouw een potentieel gevaar. Ook worden werkzaamheden soms verkeerd uitgevoerd na het verkeerd begrijpen van de instructie. Een voorbeeld is dat een muurtje afgebroken en opnieuw gebouwd moet worden. Hier zijn vaak geen duidelijke communicatieve oplossingen voor gevonden. Er zou beter onderzocht moeten worden in hoeverre Luistertaal een potentiële bijdrage kan leveren. Zowel Nederlanders als Vlamingen streven echter vaak naar één voertaal, het Nederlands. Voor arbeidsmigranten is vaak geen tijd om Nederlands of een andere taal te leren en ze zijn vaak maar kortstondig in Nederland of Vlaanderen. Bovendien werden door verschillende geïnterviewden uit zowel Nederland als Vlaanderen naast taalbarrières de cultuurverschillen besproken als barrière. Zo is het in sommige culturen over het algemeen niet gebruikelijk om iemand die ouder is tegen te spreken of men is terughoudender in het aangeven dat diegene een instructie niet heeft begrepen. Een ander voorbeeld dat werd genoemd, is het hanteren van verschillende

normen en waarden onder werknemers uit andere landen en verschillen in de veiligheidsmentaliteit:

*Dat is ook een opmerking die we dikwijls krijgen van onze mensen, vooral op grotere projecten. Er zit een kraanman bijvoorbeeld, boven in die kraan. (...) Maar, die mensen hebben naast de taal ook soms wel een ander zicht op veiligheid. Die gaan daar dikwijls wat roekelozer mee om. (...) Dat heeft niet direct met taal te maken, maar dat heeft te maken met een veiligheidsmentaliteit. (Bijlage 2, informant 11).*

Op basis van de bevindingen in de bouwsector in Nederland en Vlaanderen kan geconcludeerd worden dat in beide gebieden relatief weinig is vastgelegd in taalwetgeving. Ook blijkt bestaande wetgeving of lokaal taalbeleid niet altijd nageleefd te worden. Er bestaan verschillende lokale initiatieven waarin Luistertaal als optie opgenomen kan worden. Luistertaal wordt in

beide gebieden met name in formele overleggen succesvol ingezet, al dan niet afwisselend met een lingua franca. Op de bouwplaats wordt zowel inherente als aangeleerde Luistertaal gebruikt, vaak aangevuld met onder meer gebaren. Volgens verschillende informanten is het niet altijd duidelijk of gesprekspartners daadwerkelijk genoeg receptieve kennis van elkaars taal hebben, hetgeen het gebruik van Luistertaal kan bemoeilijken. Dit kan echter ook gelden voor een gedeelde voertaal die door gespreksdeelnemers zijn aangeleerd. Ook dan kan men nooit volledig zeker weten dat de boodschap volledig is begrepen.

# 4 De gezondheidszorg

## 4.1 Inleiding

De zorg is een veelomvattende sector. Zowel in Nederland als in Vlaanderen kampt men met grote personeelstekorten in de zorg (NOS, 2019; De Morgen, 2019). De vraag naar arbeidskrachten in de zorg in Vlaanderen zal naar verwachting in de komende 45 jaar alleen maar toenemen met circa 41% in ziekenhuizen, zo'n 170% in woonzorgcentra en ongeveer 90% in de thuiszorg volgens onderzoek van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Pacolet, Vanormelingen & De Coninck, 2014). In Vlaanderen is de zorgsector volledig getiteld 'zorg en gezondheid'. De Vlaamse gezondheidszorg is in verschillende domeinen in te delen, waaronder revalidatie, eerstelijnszorg, geestelijke gezondheidszorg, ouderenzorg, thuiszorg, ziekenhuizen en palliatieve zorg (Zorg en Gezondheid, z.d.-a). In Nederland is de zorg volledig getiteld 'zorg & welzijn' en omvat de beschikbare zorg in ziekenhuizen, zorgboerderijen en verpleeghuizen, tot de tandheelkundige, paramedische en geestelijke gezondheidszorg. De zorgsector in Nederland heeft vele (sub)branches, onder meer ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg (GGZ), huisartsen en gezondheidscentra, verpleging en verzorging, jeugdzorg en thuiszorg (CBS, z.d.). De gezondheidszorg omvat bovendien vele typen beroepsgroepen met elk hun eigen communicatieve context. Daarmee kan de rol van taal bij elk van deze domeinen en subbranches, en de beroepsgroepen daarbinnen, verschillend zijn. Zie ook hoofdstuk 4.6 over de type interacties in de gezondheidszorg. Een belangrijk verschil tussen Nederland en Vlaanderen is dat patiënten in Nederland een doorverwijzing nodig hebben van de huisarts om

naar een medisch specialist te kunnen. In Vlaanderen is dit niet het geval. Dit zorgt volgens een geïnterviewde uit Vlaanderen voor langere wachtlijsten bij medisch specialisten in Vlaanderen.

## 4.2 Nederlandse wetgeving in de gezondheidszorg

Alle zorginstellingen dienen zorg te leveren die voldoet aan bepaalde kwaliteitseisen. Een aantal voorbeelden van deze wettelijke kwaliteitseisen voor zorginstellingen (Rijksoverheid, z.d.-a) zijn:

- verantwoorde zorg leveren die voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de beroepsgroep;
- alleen BIG-geregistreerde<sup>4</sup> zorgverleners mogen bepaalde voorbehouden handelingen uitvoeren;
- bespreken van het zorgplan met cliënten;
- medezeggenschap regelen;
- beschikken over een klachtenregeling.

Hierbij rijst de vraag wat er wordt verstaan onder goede zorg. Het antwoord op deze vraag en wat cliënten kunnen doen indien ze ontevreden zijn over de zorg, staat beschreven in de *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz, voorheen 'kwaliteitswet zorginstellingen')* en geldt voor zorginstellingen en zzp'ers (Overheid.nl, z.d.-a; Rijksoverheid, z.d.-b). Hierin staat ook beschreven wat kwalitatieve zorg inhoudt, zoals zorg die veilig, doeltreffend en cliëntgericht is. Opvallend is dat er nergens in de wettekst melding wordt gemaakt van wettelijke taaleisen voor zorginstellingen. De eisen voor goede zorg impliceren daarentegen dat de zorgverlener en patiënt goed met

<sup>4</sup> Het BIG-register wordt verderop in deze sectie toegelicht.

elkaar moeten kunnen communiceren. Hierin is taal vanzelfsprekend onmisbaar, maar dat wordt hierin niet expliciet gemaakt.

Om deze goede zorg uit te voeren, zijn zowel van cliënten die zorg krijgen als de zorgverlener de rechten en plichten wettelijk vastgelegd in de *Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)*. De WGBO ligt aan de basis van alle zorgverlening in Nederland (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, z.d.). Deze rechten en plichten kunnen als volgt worden samengevat en geven al enig inzicht in de verschillende communicatieve situaties in de zorg:

<p><b>Welke rechten heeft de cliënt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie over ziektes, onderzoeken en behandeling</li> <li>• Hulpverlener om toelichting vragen wanneer iets onduidelijk is</li> <li>• Toestemming geven voor/weigeren van een onderzoek of behandeling</li> </ul>	<p><b>Welke rechten heeft de zorgverlener?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verzoeken patiënt weigeren (op basis van deskundigheid)</li> </ul>
<p><b>Welke plichten heeft de cliënt?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naar beste weten inlichtingen geven aan zorgverlener.</li> </ul>	<p><b>Welke plichten heeft de zorgverlener?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatie verstrekken: in begrijpelijke taal informeren over ziekte, de behandeling, de onderzoeken, de gevolgen en de risico's van de behandeling.</li> <li>• Controleren of de informatie begrepen wordt</li> <li>• Hulp inroepen bij onvoldoende Nederlands</li> </ul>

Bij de naleving van deze rechten en plichten zou een behandeling altijd op basis van verklaring van vrijwillige

toestemming (*informed consent*) geschieden. Naast de rol van een gemeenschappelijke taal om elkaar te begrijpen, spelen ook de gezondheidsvaardigheden van de cliënt mee om dit te bereiken. Dit zijn de cognitieve en sociale vaardigheden van mensen om gezondheidsinformatie te verkrijgen, te begrijpen en te gebruiken in hun eigen situatie (Heijmans, Zwikker, van der Heide & Rademakers, 2016). Het is van belang dat een zorgverlener deze gezondheidsvaardigheden goed kan inschatten om informatie te kunnen verstrekken die aansluit bij de patiënt of cliënt en om de juiste diagnose te kunnen stellen.

Bij de plichten van de zorgverlener wordt dus ook 'hulp inroepen bij onvoldoende Nederlands' genoemd, hetgeen impliceert dat de zorgverlener dit kan inschatten en dus de Nederlandse taal goed beheerst. Ook lijkt dit aan te geven dat de voertaal in principe Nederlands is. De enige andere verwijzing naar het taalbeleid, in de WGBO, is 'begrijpelijke taal'. Maar er wordt niet gespecificeerd om welke taal het gaat en wat er wordt bedoeld met 'begrijpelijke taal'.

Naast de WGBO is er ook de *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG)* van 1993. De Wet BIG bewaakt de kwaliteit van de beroepsuitoefening voor zorgverleners die niet in een instelling werkzaam zijn en beschermt de cliënt tegen ondeskundig en onzorgvuldig handelen door beroepsbeoefenaren (CIBG, z.d.-a). Dit wordt onder andere gedaan met het *BIG-register*. Zorgverleners die hierin staan, mogen een beschermde beroepstitel voeren en de bijbehorende behandelingen uitvoeren. Het register is voor iedereen toegankelijk. Daarnaast is het voornamelijk interessant, in het kader van dit onderzoek, dat het BIG-register ook de erkenning van buitenlandse diploma's verzorgt en meldt dat een inschrijving wordt geweigerd "indien de aanvrager de Nederlandse taal niet voldoende beheerst om zijn beroep in Nederland uit te kunnen oefenen." (Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, artikel 6, lid f).

Kortom, er zijn vele wettelijke bepalingen die een beschrijving geven van het verlenen en verkrijgen van

goede zorg. Er wordt echter in slechts één van deze wetsdocumenten, de Wet BIG, expliciet aandacht besteed aan het taalbeleid in de zorg in Nederland. Opvallend is ook dat deze verwijzing naar het taalbeleid alleen terug te vinden is als het gaat om de erkenning van buitenlandse diploma's. Het BIG-register stelt: "Zorgverleners met een buitenlands diploma moeten voldoen aan de Nederlandse opleidingseisen. Hun opleidingsniveau moet gelijk zijn aan dat van een zorgverlener met een Nederlands diploma." (CIBG, z.d.-b). Hieruit blijkt dat het als vanzelfsprekend wordt gezien dat alle opleidingen tot zorgverlener in Nederland in de Nederlandse taal worden gevolgd. Hier kan ten tijde van internationalisering van het onderwijs echter niet meer zomaar van uit worden gegaan. Wel geeft het *BIG-register* aan dat het belangrijk is om de Nederlandse taal goed te beheersen, zodat er geen misverstanden tussen de zorgverlener en patiënt/cliënt ontstaan (CIBG, z.d.-c). De Nederlandse taalvaardigheid wordt dan ook getoetst tijdens de procedure 'Verklaring van vakbekwaamheid', als onderdeel van de Algemene Kennis en Vaardigheid toets (CIBG, z.d.-d). Het niveau dat wordt gevraagd, verschilt per beroepsgroep (CIBG, z.d.-e):

- Voor MBO-beroepen (zoals verpleegkundigen): taalniveau B1
- Voor HBO-beroepen (zoals fysiotherapeuten, *physician assistants* en verloskundigen): taalniveau B2
- Voor WO-beroepen (zoals artsen, tandartsen, apothekers, psychotherapeuten en gezondheidszorgpsychologen): taalniveau B2/C1

Naast de Nederlandse taalvaardigheid wordt ook de Engelse leesvaardigheid getoetst.

Oftewel, uit bovenstaande blijkt dat het niet wettelijk is vastgelegd dat elke zorgverlener de Nederlandse taal dient te beheersen, want de vooropleiding naar Nederlandse standaarden (of dit in het Nederlands of in het Engels is geweest) is de belangrijkste eis. Tegelijkertijd is het alleen mogelijk om een baan als erkende zorgverlener te krijgen als men het Nederlands

beheerst, dus gaan we ervan uit dat in principe elke zorgverlener zijn/haar beroep zou moeten kunnen uitoefenen in het Nederlands. De Nederlandse wetgeving schept blijkbaar geen duidelijkheid over het nationale taalbeleid in de zorg, maar creëert wel een bepaalde taalmaatstaf/eis en tegelijkertijd speelruimte voor de verschillende zorginstellingen en individuele zorgverleners in Nederland om een eigen taalbeleid te ontwikkelen. In 4.3 wordt het taalbeleid in Nederlandse zorgorganisaties verder besproken.

### 4.3 Taalbeleid binnen Nederlandse zorgorganisaties

Uit de wettelijke bepalingen en de door meerdere beroepsverenigingen opgestelde kwaliteitsnorm in de zorg blijkt dat de verantwoordelijkheid om in te schatten of zorgverlener en patiënt elkaar begrijpen en de verklaring van vrijwillige toestemming (*informed consent*) is bereikt, bij de zorgverlener ligt. Aangezien de zorgverlener de afweging dient te maken of er andere hulpmiddelen ingeschakeld moeten worden, is het zaak dat de zorgverlener op de hoogte is van de verschillende mogelijkheden zodat er effectief kan worden gecommuniceerd en verantwoorde zorg kan worden geleverd.

Bovendien blijkt uit de interviews dat er op organisatie-/instellings-niveau vaak geen eenduidig taalbeleid wordt gevoerd. De verantwoordelijkheid om tot begrip te komen ligt namelijk bij de zorgverlener of dat in het Nederlands of in een andere taal gebeurt. Uit de interviews blijkt dat zorgverleners vaak wel aangeven dat de voertaal op hun werkplek in principe Nederlands is, maar dat er vaak naar eigen inschatting soms andere talen of andere communicatieve hulpmiddelen worden ingezet. Ze geven aan dat deze speelruimte er is bij de instellingen waar zij werkzaam zijn. Hierbij is de vraag waar specifieke speelruimte is. We spraken eerder al over de verklaring van vrijwillige toestemming en de, op grond van tuchtrechtelijke jurisprudentie, plicht van de zorgverlener om hulp in te schakelen wanneer dit in het geding komt omdat de cliënt het Nederlands niet voldoende beheerst. De tolk lijkt de meest voor de hand liggende en bekende optie bij zorgverleners. Er zijn

twee overwegingen voordat de tolk wordt ingeschakeld volgens de 'kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg' (KNOV, 2014). Dit is geen wettelijke bepaling, maar een kwaliteitsnorm vastgesteld door meerdere beroepsverenigingen in de zorg op initiatief van Pharos, het landelijk expertisecentrum op het gebied van gezondheidsverschillen:

- Indien de zorgverlener en patiënt een gemeenschappelijke (vreemde) taal voldoende beheersen, dan hoeft er geen tolk ingeschakeld te worden. Hierbij kan ook gedacht worden aan specifieke medische terminologie.
- Zijn er aanvaardbare en adequate alternatieven voor de inzet van de tolk inzetbaar? Hierbij valt te denken aan:
  - Het doorverwijzen naar een zorgverlener die de taal van de patiënt spreekt
  - Een informatiefolder in een vreemde taal (mits de patiënt de eigen taal kan lezen)
  - Digitale en audiovisuele hulpmiddelen die ingezet kunnen worden (al dan niet in combinatie met een tolk)

Indien beide punten niet mogelijk zijn, dan dient er volgens deze kwaliteitsnorm een tolk te worden ingeschakeld. Hierbij kan, in overeenstemming met de patiënt, nog gekozen worden voor een professionele tolk die werkt volgens professionele standaarden en beroepscode of voor een informele tolk, bijvoorbeeld een familielid, vriend of kennis. Zij hoeven niet te voldoen aan de voornoemde standaarden en beroepscode.

Op basis van het uitgevoerde onderzoek, zouden wij pleiten voor de introductie van een vierde optie of alternatief, namelijk het gebruik van Luistertaal. Dit kan zowel vallen onder overweging twee, een alternatieve optie, of geïntegreerd worden in overweging één: de 'beheersing' door de zorgverlener en de patiënt van elkaars talen is (alleen) op receptief niveau.

### 4.4 Wetgeving in de Vlaamse gezondheidszorg

Vlaanderen is sinds de staatshervorming van 1980 bevoegd voor persoonsgebonden aangelegenheden, waaronder gezondheidszorg en welzijnszorg. Een aantal bevoegdheden en financieringen zijn na de zesde staatshervorming overgeheveld van de federale overheid naar de drie gemeenschappen (Zorg en Gezondheid, z.d.-b). Vlaanderen is kortom vandaag de dag bevoegd voor het beleid rond zorgverstrekking binnen en buiten zorginstellingen, de preventieve gezondheidszorg en voor de erkenning van gezondheidszorgberoepen.

In Vlaanderen behoort de zorg tot het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) van de Vlaamse overheid. Onder het beleidsdomein WVG valt onder andere het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, dat onder meer verantwoordelijk is voor de voorbereiding en opvolging van beleid rond welzijn, volksgezondheid en gezin en voor het erkennen, subsidiëren en inspecteren van verschillende zorg- en welzijnsvoorzieningen (Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, z.d.).

#### **Kwaliteitswetten en -decreten**

Met het 'Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen' van 17 oktober 2003 wil men 'de kwaliteit van de hulp en de zorg in de verschillende Vlaamse gezondheids- en welzijnssectoren bevorderen door de voorzieningen ertoe aan te zetten die kwaliteit voortdurend te bewaken en te verbeteren' (Zorg en Gezondheid, z.d.-c). Dit decreet is van toepassing op organisaties die erkend of vergund zijn door de Vlaamse Gemeenschap en activiteiten uitoefenen op het domein van onder andere de zorgverstrekking, de gezondheidsopvoeding, de preventieve gezondheidszorg, het gezin en het maatschappelijk welzijn. Het decreet omschrijft onder andere dat elke voorziening verantwoorde kwaliteitszorg biedt, die voldoet aan de vereisten van doeltreffendheid, doelmatigheid, continuïteit, maatschappelijke aanvaardbaarheid en gebruikersgerichtheid. Net zoals in de kwaliteitswet zorginstellingen in Nederland wordt in dit decreet niets



beschreven over wettelijke taaleisen of regelingen inzake communicatie of taal met betrekking tot kwalitatieve zorg in zorginstellingen.

De ‘Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt’ geldt voor alle zorgverleners en schrijft onder andere voor dat alle patiënten recht hebben op kwaliteitszorg in functie van beschikbare medische kennis en technologie. Ook schrijft de wet voor dat zorgverstrekkers tijdig alle nodige informatie dienen te geven en dat dit in een duidelijke taal geschiedt. Er wordt echter geen invulling gegeven aan hoe de zorgverlener dit precies dient te doen of in welke taal dit kan en mag. De wet beschrijft wel dat de patiënt een vertrouwenspersoon kan vragen om bij te staan. Diegene kan dan ook de informatie ontvangen die van toepassing is op de patiënt. In het gedeelte over Nederland wordt de vrijwillige toestemming (*informed consent*) besproken. In Vlaanderen heet het goedkeuren van de patiënt aan de zorgverlener om zorggegevens elektronisch en op een beveiligde manier met elkaar te delen ‘geïnformeerde toestemming’ (Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, z.d.).

In de ‘Wet van 22 april 2019 inzake de kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg’ wordt een wettelijk kader van kwaliteitseisen in de gezondheidszorg geformuleerd in het kader van het uitoefenen van kwaliteitsvolle en veilige zorg door gezondheidszorgbeoefenaars. Deze wet is aanvullend op de eerder genoemde patiëntenrechtenwet en is van kracht voor alle zorgverleners die aan minimale kwaliteitscriteria dienen te voldoen. Hierin wordt tevens niets vermeld over kwaliteitscriteria in relatie tot taal en communicatie. De wet treedt op 01-07-2021 in werking. Er wordt dus verder gewerkt aan wetgeving inzake kwaliteitsvolle praktijkvoering, maar het is nog niet bekend hoe deze wet na invoering de praktijk bereikt.

#### **Regelgeving voor gezondheidszorgbeoefenaars**

De ‘Wet betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen’ van 10 mei 2015 beschrijft aan welke voorwaarden iedereen in België dient te

voldoen om een gezondheidszorgberoep (waaronder artsen, vroedvrouwen en apothekers) uit te mogen oefenen. Hier worden geen concrete taalvoorwaarden onder zorgverleners in genoemd.

Net zoals in Nederland worden in Vlaanderen verschillende kaders geschapen in wetgeving voor kwalitatieve en veilige zorg. Buiten ‘een duidelijke taal’ worden geen concrete richtlijnen gegeven voor taal in de zorg. In Nederland is gedetailleerd weergegeven op welk niveau de zorgverlener de Nederlandse taal per beroepsgroep dient te beheersen. In Vlaanderen daarentegen is dit niet het geval.

#### **4.5 Taalbeleid binnen Vlaamse zorgorganisaties**

In Vlaanderen zijn de ziekenhuizen in het Nederlands georganiseerd. In Brussel zijn de openbare en gezamenlijke universitaire ziekenhuizen (de zgn. Iris-ziekenhuizen) officieel tweetalig Nederlands-Frans en moeten alle ziekenhuizen spoedeisende hulp in beide talen aanbieden. In de praktijk is het personeel het Nederlands echter niet altijd voldoende machtig om het zelf te spreken of te verstaan.

Bij spoedgevallen dient men eerst te proberen een familielid te bereiken die kan tolken. Mocht dit niet lukken, dan wordt een beroep gedaan op de non-verbale vaardigheden.

Uit verschillende interviews met zorgverleners (waaronder met vroedvrouwen en huisartsen) blijkt dat er in veel zorginstellingen over het algemeen geen taalbeleid van kracht is waarin opties voor meertalige communicatiestrategieën en meertalig taalgebruik zijn opgenomen. Verschillende informanten zijn van mening dat een beleid inzake taal en (meertalige) communicatie zou helpen. Zij denken dat een taalbeleid nodig is met het oog op de communicatie met en behandeling van anderstalige patiënten die de landstalen of het Engels niet of onvoldoende beheersen. Ook kaartte een geïnterviewde aan dat een taalbeleid kan helpen om zorgverleners handvatten en richtlijnen te bieden in wat wel en niet kan en mag in meertalige gesprekken. Op

die manier weten ze beter vanuit welk kader ze kunnen handelen waar ze op terug kunnen vallen:

*Een beleid daar rond is heel vaag, van: wordt dat toegestaan of niet? En in welke omstandigheden? (...) Net omdat het beleid daar rond ontbreekt, van: mag ik dat wel doen? Kan ik dat wel doen? En ga ik daar niet op aangesproken worden door mijn leidinggevende, is dat wel oké? Op zich is dat een heel grote troef denk ik, als je als zorgverlener meertalig bent, als je verschillende talen kan spreken (...). En dat is wel spijtig natuurlijk. Want hoe meer talen je spreekt, hoe meer kansen je hebt om de patiënt te bereiken. (Bijlage 2, informant 40)*

## 4.6 Type interacties in de gezondheidszorg

### Nederland

Om inzicht te krijgen in de rol van taal in de gezondheidszorg, is het nodig om de verschillende communicatieve contexten, oftewel de verschillende typen interacties, te identificeren. Sommige van deze interacties lenen zich namelijk wel voor de inzet van Luistertaal, andere communicatieve situaties minder of helemaal niet.

Samengevat zijn uit de interviews de volgende communicatieve situaties te identificeren waarin Luistertaal gebruikt wordt:

- Intakegesprek (huisarts, GGZ, ziekenhuis)
- Consult (huisarts)
- Controleafspraak (ziekenhuis, huisarts)
- Behandeling (ziekenhuis, huisarts)
- Onderzoek (ziekenhuis, huisarts)
- Therapie (GGZ)
- Verpleging, verzorging en begeleiding (langdurige zorg)
- Aankoop medicatie (apotheek)
- Begeleidingsgesprek bij (nieuw) geneesmiddel (apotheek)

Naast dit type functie-gerelateerde gesprekken, zijn er ook nog de interne communicatieve situaties met collega's te herkennen zoals vergaderingen en informele gesprekken bij de koffieautomaat.

### Vlaanderen

In Vlaanderen is in het kader van dit onderzoek de omgang met meertaligheid en het gebruik van Luistertaal in kaart gebracht in gezondheidscentra (huisartsenpraktijken), op verschillende afdelingen van ziekenhuizen (vroedkunde, interne geneeskunde, oogheelkunde, neurologie, dermatologie, abdominale chirurgie, kindergeneeskunde), in de audiologie (tak binnen de zorgsector die hulp verleent aan personen met gehoorschade) en in een begeleidingstehuis waarin jongeren opgevangen en begeleid worden om de stap naar zelfstandigheid te zetten. Deze is door de Vlaamse Overheid erkend als organisatie voor de Bijzondere Jeugdzorg, specifiek binnen de Niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Dit houdt in dat de aanmelding voor jongeren bij het begeleidingstehuis dient te gebeuren via de eerstelijns hulpverlening (Vlaanderen.be, z.d.).

Hier zijn verschillende communicatieve situaties/contexten geconstateerd:

- Vergaderingen personeel ziekenhuis
- Consult/onderzoek ziekenhuis
- Spoedgevallen ziekenhuis
- (controle)afspraak gehoorapparaat
- Kooklessen in begeleidingstehuis
- Persoonlijke, emotionele gesprekken in begeleidingstehuis

In ziekenhuizen zijn personen van verschillende afdelingen geïnterviewd. Daarom wordt in 4.7 en 4.8 een onderscheid gemaakt tussen de verschillende afdelingen van de ziekenhuizen.

## 4.7 Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi in de gezondheidszorg

### Nederland

Uit de interviews is gebleken dat er een variatie aan communicatieve modi wordt ingezet en vaak ook combinaties van verschillende modi.

### Totstandkoming van wederzijds begrip patiënt en zorgverlener

Uit de interviews blijkt dat de gesprekken tussen zorgverlener en patiënt over het algemeen in het Nederlands plaatsvinden. Interessant is dat dit in de praktijk niet altijd betekent dat er gegarandeerd wederzijds begrip tot stand komt, zelfs als het om twee moedertaalsprekers van het Nederlands gaat. Ondanks dat dit niet onderwerp van het onderzoek was, is het toch goed om te vermelden dat de geïnterviewden dit noemden en daarmee een extra invloedsfactor aankaarten in de discussie over communicatie in de zorg. Volgens de geïnterviewden hangt de totstandkoming van wederzijds begrip namelijk niet alleen af van het talige aspect (spreken we dezelfde taal, bijvoorbeeld Nederlands), maar voornamelijk ook om twee andere redenen (1) de beperkte gezondheidsvaardigheden van de patiënt, die vaak gerelateerd zijn aan opleidingsniveau; (2) de bereidheid en vaardigheden van zorgverleners om hun taalgebruik en medisch jargon aan te passen, zodat het begrijpelijk is voor patiënten.

Door voornoemde informatie in acht te nemen, kan het soms lastig zijn om te herleiden wat de precieze reden is voor miscommunicatie en waar wellicht ook de speelruimte voor Luistertaal wordt beperkt. Wordt het verlenen van goede, persoonsgerichte zorg in de weg gestaan door beperkte gezondheidsvaardigheden, taalproblemen of misschien wel een combinatie van beide? Of wordt de communicatie beïnvloed door culturele verschillen in ziektebeelden? Eén van de geïnterviewden stelt dan ook terecht de vraag:

*Zijn er voor bepaalde emoties, ziektebeelden überhaupt woorden. Praat je daar überhaupt over? Als je praat over een hernia bijvoorbeeld, praat je dan over hetzelfde of niet. (Bijlage 2, informant 13)*

Deze gedachte over culturele verschillen in associaties bij bepaalde ziektebeelden wordt ook bevestigd door een Turks-Nederlandse huisarts:

*Het zit 'm niet alleen in de taalbarrière en het gewoon überhaupt beschikken over gezondheidsvaardigheden eigenlijk. Weten hoe het lichaam in elkaar zit en waar sprake van is als er een bepaalde ziekte of aandoening is, hoe de behandeling daarbij een positieve bijdrage aan kan leveren of een positieve bijdrage kan leveren aan de genezing ervan. (Bijlage 2, informant 23)*

De opvatting van wat een goede behandeling is, kan ook beïnvloed worden door eerdere ervaringen en culturele verschillen. Zodra de Nederlandse taal de voornaamste factor blijkt die niet toereikend is om te kunnen communiceren met de patiënt, elke zorgverlener spreekt namelijk in principe Nederlands, blijken er in de praktijk verschillende handelings- en communicatieve mogelijkheden te zijn. Hier wordt de plicht van de zorgverlener aangesproken om bij niet voldoende Nederlands van de patiënt hulp in te schakelen (zie 4.2).

### Gemeenschappelijke taal

In overeenstemming met de 'kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg' blijkt uit de interviews dat er vaak als eerste stap wordt verkend of er een gemeenschappelijke taal is op het moedertaalniveau of een lingua franca. Vooral als het gaat om het eerste contact tussen zorgverlener en patiënt. Naast de sporadische inzet van Engels als lingua franca (ELF), voornamelijk bij expats of hoogopgeleide migranten, wordt ook het Turks of Arabisch geregeld als lingua franca ingezet bij (oudere of lager opgeleide) migrantenpatiënten. Deze afstemming hangt samen met de talenkennis van de zorgverlener en patiënt.

Als kwaliteitsnorm nummer één in het geding is, oftewel als er niet gecommuniceerd kan worden in een gemeenschappelijke taal, dan wordt er gezocht naar aanvaardbare en adequate alternatieven conform kwaliteitsnorm nummer twee. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van deze alternatieve communicatieve modi.

### Aanvaardbare en adequate alternatieven

Veelal wordt er in eerste instantie geprobeerd of patiënt en zorgverlener er met het gebruik van *Code-switching* uit kunnen komen. Er worden bijvoorbeeld een paar Engelse woorden in een Nederlandstalig gesprek gebruikt om tot begrip te komen of een paar Nederlandse woorden in een gesprek dat in het Turks wordt gevoerd. In het laatste geval gaat het dan in sommige gevallen om Nederlandse medische termen die bekend zijn bij de patiënt en waar de zorgverlener voor kiest omdat hij zijn opleiding tot zorgverlener (bijvoorbeeld huisarts) in het Nederlands heeft gevolgd en zich daar comfortabeler bij voelt. Ook wanneer het gesprek in het Nederlands wordt gevoerd, kunnen er Turkse woorden worden gebruikt, het zogeheten 'Nederturks', een combinatie van Nederlands en Turks.

In de gesprekken van de geïnterviewden komt het zelden voor dat het gehele gesprek in het Engels wordt gevoerd. Dat er niet vaak voor Engels als lingua franca wordt gekozen, heeft ermee te maken dat ofwel de zorgverlener zich niet goed genoeg kan uitdrukken in deze taal (bijvoorbeeld de medische terminologie niet kent of zich niet comfortabel genoeg voelt in het Engels), ofwel dat de patiënt, vaak bij patiënten met een migratieachtergrond, het Engels ook niet op een dergelijk niveau beheersen.

Een alternatief waar dan eerder voor wordt gekozen, is het inroepen van een collega die de vreemde taal van de patiënt beheerst (op locatie of telefonisch), een familielid uit de wachtkamer als informele tolk of een professionele tolk (via de tolktelefoon of op locatie). Het lastige bij het inroepen van zowel een informele als professionele tolk is dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij de patiënt ligt. Anderstalige patiënten

worden hier wel op geattendeerd als zij op afspraak komen, maar bij contexten zoals een inloopsprek, baliegesprek of op de spoedafdeling, is het inroepen van deze tolken door het kortstondige, eenmalige en/of urgente contact, evenals de tijdsdruk, vaak een beperkte mogelijkheid. Ook geven verschillende zorgverleners aan dat communicatie met een informele tolk, zoals een familielid, ook niet altijd even goed werkt. Zoals een geïnterviewde apotheker aangeeft:

*Het lastige is dat er dan altijd iemand als tussenpersoon in zit en je weet niet of die het goed vertaalt en net wat ik net zei dat met die gezondheidsvaardigheden, toch het kennisniveau, dat speelt ook nog wel een rol.*  
(Bijlage 2, informant 21)

Als het inroepen van een tolk niet mogelijk is, worden vaak pogingen tot effectieve communicatie gedaan met Google Translate, handen en voeten en/of visuele ondersteuning (zoals flyers, scans van gedaan onderzoek bij patiënt, het maken van tekeningen, praatboeken van Pharos, kinderboeken met illustraties, gedetailleerde atlanten met alle spiergroepen en botten, demonstratiemodellen lichaamsdelen en tot slot pictogrammen). Hierbij kan opgemerkt worden dat volgens de kwaliteitsnorm dit keuzeprocess omgedraaid zou moeten zijn: eerst overwegen of er aanvaardbare en adequate alternatieven zijn en dan pas kiezen voor de inzet van een tolk. In de praktijk blijkt daarentegen dat, voornamelijk om efficiëntieredenen en het vaak niet bewust zijn van alternatieve opties bij zorgverleners, vaak eerder wordt gegrepen naar de oplossing van een tolk.

### Luistertaal als alternatief

Naast de hierboven genoemde opties om te communiceren met anderstalige patiënten, blijkt uit de interviews dat ook Luistertaal een veelgebruikte communicatieve modus is in de onderzochte contexten van de zorg. Ondanks dat deze benaming vrijwel bij geen enkele geïnterviewde bekend was voorafgaand aan het interview, herkenden zij allen deze mogelijkheid en konden ze bevestigen dat deze gebruikt wordt op

hun werkplek, in mindere of meerdere mate. Luistertaal kan bijvoorbeeld ingezet worden door de zorgverlener als ijsbreker of een manier om het eerste contact te maken met de patiënt.

In onderstaand fragment schetst de eerder genoemde Turks-Nederlandse huisarts zijn keuzeproces voor een bepaalde communicatieve modus, waarbij hij Luistertaal als vanzelfsprekende optie beschouwt:

*Wanneer mensen het Nederlands wel goed verstaan, maar zichzelf niet zo goed kunnen uiten, het is wel belangrijk voor mijn werk om te begrijpen waar mijn patiënt het over heeft, dan hebben we de Luistertaal. Dan spreek ik Nederlands en de patiënt spreekt Turks naar mij. Als mensen helemaal geen Nederlands kunnen verstaan, dan is het gesprek Turks-Turks en als het iemand is die hier opgegroeid en dus wel Nederlands verstaat, dan gaat het wel gemengd. Dus zowel ik als hij/zij spreken twee talen door elkaar. Met Nederlandse begrippen tussen Turkse zinnen of andersom. Nederturks. (Bijlage 2, informant 20)*

Uit de interviews zijn ook een paar afwegingen gekomen die specifiek gaan over de keuze voor Luistertaal of voor een tolk. Zo wordt er in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) niet vaak gekozen voor een (professionele) tolk. Het gaat vaak om langdurige gesprekken waarin emoties en gevoelens een grote rol spelen. De inzet van een tolk zou de vrijheid in communiceren van zowel de patiënt als de praktijkondersteuner kunnen beperken, het is niet efficiënt en het is te kostbaar voor langere gesprekken. Daarom wordt er vaak gekozen voor het doorverwijzen naar een collega die de betreffende vreemde taal beheerst of waar een lingua franca mogelijk is, of Luistertaal biedt een kans. Luistertaal wordt ook ingezet in combinatie met een tolk. In dat geval kan de tolk als controlepersoon dienen. Een voorbeeld van waar Luistertaal als complementaire functie wordt ingezet in een tolkgesprek, vinden we in de veelvoorkomende driegesprekken, waarvan verschillende varianten bestaan. Een van de varianten is een driegesprek tussen twee collega's een patiënt in de huisartsenpraktijk, een

andere variant is een driegesprek tussen één GGZ praktijkondersteuner en twee patiënten tijdens relatietherapie. Het volgende fragment komt uit een interview met een moedertaalspreker van het Nederlands die een andere collega erbij roept wanneer ze merkt dat ze niet verder komt in het gesprek met haar patiënt:

*Ja, dus sommige gesprekken doen we gewoon met z'n drieën. We werken een aantal jaren nu met elkaar. Twee Turkse collega's bijvoorbeeld met wie we drie-gesprekken zo doen. En de Turkse collega doet een stukje met de patiënt en ik hoor en ik zie het wel en die vertelt het mij even in het kort, die gaat een stukje verder en schakelt dan met 'ik zou graag dit en dat weten' en dan pikt de patiënt het weer in het Nederlands op, dus dat zijn driegesprekken die als het goed is, als je goed aan elkaar gewend bent als behandelaren, dan heeft Luistertaal daarin een zeg maar soort verbindende functie. (Bijlage 2, informant 13)*

### **Vlaanderen**

In Vlaanderen blijkt tijdens consulten in ziekenhuizen meestal het Nederlands de officiële voertaal te zijn. Ook wordt Engels of Frans soms als voertaal gebruikt als dit de moedertaal is van de patiënt. Verschillende geïnterviewden die werkzaam zijn in het ziekenhuis bleken namelijk deze talen ook voldoende te beheersen. Mochten patiënten geen Nederlands, Frans of Engels machtig zijn, dan kan ten eerste een tolk ingeschakeld worden (telefoontolken, een tolk ter plaatse of webcamtolken) (Agentschap Integratie & Inburgering, z.d.). Via de sociaal tolkdienst kan een sociale tolk gereserveerd worden. Het komt ook voor dat informele tolken worden ingezet, zoals een familielid of een kennis van de patiënt. Ook komt het voor dat, indien mogelijk, een collega uit het ziekenhuis erbij wordt gehaald die kan tolken. Een tolk is echter niet altijd beschikbaar of moet soms vroegtijdig vertrekken. Wanneer tolken niet mogelijk is, wordt gecommuniceerd door middel van gebaren. Een dokter of assistent wijst in dit geval bijvoorbeeld naar de medicatie of telt op zijn of haar vingers. Ook worden intercultureel bemiddelaars ingezet (face-to-face of via

videoconferentie). Deze functie is in het leven geroepen om taal- en cultuurbarrières tussen zorgverleners en anderstaligen, bijvoorbeeld vluchtelingen, te doorbreken. Zij hebben dus een breder takenpakket dan de sociaal tolk, die alleen opgeleid is om op neutrale en getrouwe wijze mondelinge boodschappen van bron naar doeltaal om te zetten (Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, 2016-a). De intercultureel bemiddelaars zijn inmiddels in zo'n 20 talen beschikbaar. Zij hebben over het algemeen drie taken, namelijk 1) tolken 2) faciliteren; het verhelderen en oplossen van misverstanden, culturele barrières doorbreken en hulpverlener en patiënt helpen bij het opnemen van hun rol 3) pleitbezorgen; vragen of handelingen stellen als dat noodzakelijk is voor hulpverlening en de belangen van de patiënt (Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu, 2016-b). Zowel ziekenhuizen als huisartsen kunnen van deze dienst gebruik maken.

Luistertaal wordt tevens ingezet in ziekenhuizen. Een geïnterviewde zorgverlener gaf een voorbeeld van een patiënt die Duits spreekt en zichzelf die Nederlands terugspreekt. Volgens haar wordt het gebruik van Luistertaal lastiger en verloopt de communicatie moeizamer bij talen die niet verwant zijn aan het Nederlands. Daarom is het belangrijk volgens haar, om Luistertaal succesvol toe te kunnen passen, dat zowel zorgverlener als patiënt beide talen op voldoende receptief niveau beheersen, zodat geen belangrijke informatie van beide kanten verloren gaat. Zo kan een patiënt zijn klachten voldoende omschrijven en de zorgverlener dit volledig begrijpen om de juiste diagnose te kunnen vaststellen. Luistertaal wordt op de spoedgevallendienst in Vlaanderen toegepast als betere opties echt niet mogelijk zijn. Men probeert volgens een informant eenvoudige woorden te gebruiken en aanvullend gebaren te gebruiken.

Daarnaast blijkt Luistertaal ingezet te worden in overleggen tussen personeel van sommige ziekenhuizen in Brussel. In dat geval wordt Luistertaal gebruikt met

Nederlands en Frans. Meestal vraagt men van tevoren of iedereen beide talen voldoende verstaat.

In de huisartsenpraktijk wordt onder andere Nederlands, Frans of Engels als voertaal gebruikt. Naast een professionele tolk (face-to-face of telefonisch) of familietolk wordt vaak een intercultureel bemiddelaar (face-to-face of via videoconferentie) ingezet. Vaak blijkt de tolk of intercultureel bemiddelaar in combinatie met Luistertaal ingezet te worden. Een Vlaamse huisarts die groot voorstander is van iedereen de gelegenheid bieden om hun eigen moedertaal te spreken, beschreef de combinatie van verschillende communicatieve modi:

*Het minpunt is wel bij Luistertaal denk ik, het is niet altijd begrijpbaar en dat is onmogelijk dat je het bij iedereen zo doet. En ik vind wel dat je als je daar een videotolk of een intercultureel bemiddelaar bijhaalt die de taal spreekt, dat dat veel efficiënter is dan enkel Luistertaal. (...). Maar ik zou wel zeker willen dat die patiënt zijn eigen taal, moedertaal spreekt. Maar dan zou ik wel iemand hebben die er, niet altijd familie, maar iemand die echt professioneel, die dan mij wel in de details kan vertalen wat de patiënt heeft gezegd. (Bijlage 2, informant 39)*

In 4.8 worden meerdere voorbeelden van Luistertaal verder toegelicht. Net zoals in Nederland wordt ook in Vlaanderen door verschillende informanten besproken dat er veel tijdsdruk bestaat dat de inzet van een tolk of intercultureel bemiddelaar kan belemmeren, evenals gebrek aan budget.

In de audiologie wordt meestal Nederlands als voertaal gebruikt. Mocht degene die een gehoorapparaat krijgt geen Nederlands spreken, dan wordt een familiedid of kennis ingezet die fungeert als tolk. De audioloog spreekt dan Nederlands en het familiedid tolkt bijvoorbeeld vanuit het Pools of Turks. Soms is de tolk niet aanwezig en heeft de patiënt bijvoorbeeld nog vragen over het gehoorapparaat of wil de patiënt een afspraak maken. Meestal proberen de audioloog en de patiënt dan in het Engels of Frans te communiceren,

maar dat lukt in sommige gevallen niet altijd. Op dat moment wordt Luistertaal ingezet; de audioloog spreekt dan Nederlands en de patiënt spreekt zijn of haar eigen taal (bijvoorbeeld Turks of Pools). De audioloog probeert het gesprek vaak te ondersteunen door middel van filmpjes (bijvoorbeeld hoe je een gehoorapparaat moet gebruiken). Vaak schrijven ze alle informatie ook op of ze sturen de instructiefilmpjes door, in de hoop dat een familielid thuis kan helpen.

In de begeleidingstehuizen wordt met anderstalige jongeren Engels of Frans gesproken, maar op de langere termijn dienen zij Nederlands te leren. Luistertaal wordt gebruikt in gevallen waarin de jongeren geëmotioneerd raken. Op dat moment spreken ze hun moedertaal en spreekt de begeleider Nederlands. Meestal begrijpt de begeleider aan de hand van lichaamstaal en gelaatsuitdrukkingen wat de jongere dan wilt zeggen. Dezelfde begeleider vertelde dat Luistertaal ook wordt gebruikt in emotionele gesprekken met een Franse client. Zij spreekt op dat moment Frans, de begeleider Nederlands. Beiden kunnen elkaar verstaan omdat ze genoeg receptieve vaardigheden in elkaars taal hebben.

In ziekenhuizen komt het soms voor dat de dokter of assistent zijn of haar uitleg ondersteunt door middel van tekeningen, zodat de patiënt kan aanwijzen waar diegene pijn heeft. Daarnaast wordt Google Translate ingezet door de dokter of assistent en vragen ze aan de patiënt om ja of nee te knikken. Wanneer blijkt dat de patiënt niet alle informatie heeft begrepen, dan krijgt diegene in sommige gevallen een brief mee, zodat een familielid of een kennis kan helpen.

Met verschillende informanten is de opleiding van zorgverleners besproken (Geneeskunde, verpleegkunde, vroedkunde). Meerdere informanten gaven aan dat in deze opleidingen vaak wel aandacht is voor communicatie, maar dat er vaak nog te weinig tot geen aandacht is voor het opleiden in het verlenen van cultuursensitieve zorg en in de communicatie met anderstalige patiënten. Een geïnterviewde gaf daarnaast aan dat niet alleen in de opleiding aandacht hieraan geschonken dient te worden, maar ook als ze het

werkveld betreden, dus na afstuderen. Met name omdat volgens hem deze vaardigheden enigszins ‘vergeten’ kunnen worden door tijdsdruk in het werkveld:

*Maar er is ook een onderzoek gebeurd dat zegt: eerste jaren zijn die studenten heel open minded en flexibel en zijn ze heel bereid om goed te kunnen handelen of die mensen te consulteren, dat dat goed lukt. Maar dat met de jaren heen, dat die flexibele mentaliteit toch achteruit gaat, ook vooral de tijdsdruk die ze hebben in het werkveld zelf. Ze hebben ook niet zoveel tijd, ze hebben misschien een kwartiertje tijd voor een consultatie. Als je daar dan nog een intercultureel bemiddelaar bij moet halen, als die moet vertalen, als je de tijd moet nemen, als je daar tekeningen moet nemen om het de patiënt uit te leggen en zo. Dus dat lukt hen totaal niet, ze zijn onder druk van tijd, dan gaat het achteruit en dan verliezen ze heel veel sensitiviteit tegenover de patiënten. (Bijlage 2, informant 39)*

Volgens dezelfde informant is deze tijdsdruk minder in zorginstellingen die werken met een forfaitair systeem. Dit houdt in dat wijkgezondheidscentra en huisartsenpraktijken gefinancierd worden op basis van het aantal ingeschreven patiënten. Ze krijgen dus elke maand als inkomen een vast bedrag en worden niet betaald op basis van prestatie; het aantal patiënten dat ze zien. Dit geeft meer tijd en ruimte tijdens consultaties indien nodig, ook voor de inzet van een tolk of intercultureel bemiddelaar.

#### 4.8 *Good practices* van Luistertaal in de gezondheidszorg

##### **Nederland**

Twee- of meertaligheid van de zorgverlener blijkt buitengewoon veel invloed te hebben op de keuze van Luistertaal als vanzelfsprekende optie. Veel geïnterviewde Nederlandse zorgverleners bleken tweetalig te zijn opgevoed of hebben een tweede taal op jonge leeftijd zeer goed leren spreken. Dit heeft invloed op de houding en (culturele) voorkennis die de zorgverlener met zich meebrengt in elk gesprek, evenals het bewustzijn van deze alternatieve optie. In de



praktijkvoorbeelden van Luistertaal in de zorg in Nederland kan een onderscheid gemaakt worden in Luistertaal in de moedertaal, Luistertaal in dialect en Luistertaal als inherente c.q. verwante taal en als aangeleerde taal.

Het volgende voorbeeld illustreert de inzet van Luistertaal bij een Turks-Nederlandse huisarts. Luistertaal wordt ingezet om mensen tegemoet te komen die geen Nederlands spreken en is een ongeschreven regel:

*In de spreekkamer gebeurt het wel eens dat bij mensen die wel Nederlands verstaan, maar dat ze zelf liever Turks spreken, dat ik dus wel Nederlands naar ze praat en dat zij Turks naar mij praten. En dat heeft er ook mee te maken dat ik dus in de medische termen gewoon in het Nederlands wat beter thuis ben, dan in het Turks. Ook zij zijn daarin wat beter in het Nederlands dan in het Turks, dus dan snappen zij wel mijn verhaal. Maar de vragen worden dan aan mij in het Turks gesteld. (Bijlage 2, informant 20)*

In de Duits-Nederlandse grensstreek wordt Luistertaal ingezet in een verzorgingshuis. Luistertaal wordt gebruikt met Duits en Nederlands, maar ook met Limburgse dialecten. Dit wordt ingezet tussen patiënten en tussen zorgverlener en patiënt.

Ook aan de apothekersbalie komt Luistertaal geregeld voor. Alleen weet men dan niet altijd volledig zeker of de anderstalige patiënt alles heeft begrepen. Uit een voorbeeld blijkt dat de apotheker Nederlands spreekt tegen een Iraanse patiënt. Het gesprek wordt in het Nederlands gevoerd, maar de apotheker kan niet goed controleren of het wel begrepen wordt:

*Ja, zowel vandaag hadden we een Iraanse vluchteling die sprak geen Engels en wij bleven gewoon Nederlands praten en hij begreep, volgens ons gevoel in ieder geval, begreep hij het, maar dat kunnen we niet garanderen hè. Je weet niet zeker hè. We vragen wel nog om bevestiging van of hij het heeft begrepen en hij zegt van 'ja' en daarmee hopen we ook dat hij het heeft begrepen. (Bijlage 2, informant 21)*

Luistertaal speelt een belangrijke rol bij het uiten van gevoelens onder (oudere) patiënten. De zorgverlener kan op die manier een heldere rapportage schrijven. Ook speelt Luistertaal een cruciale rol in het op het gemak stellen van de patiënt:

*Ja, zeker. Patiënten die, de oude generatie die het Nederlands op veel latere leeftijd als tweede taal hebben geleerd, die kunnen zich moeilijk uiten. Gevoelens en dat soort dingen en dat is toch meer cultureel bepaald en bepaalde woorden kan je, zoek je naar Nederlandse vertaling, maar die is er gewoon niet. En als ze dat bij mij kunnen uiten, dan weet ik waar ze het over hebben en kan ik het wel beter omschrijven in een rapportage. Dus ik heb wel het gevoel dat ik de mensen beter begrijp als ik luistertaal gebruik. Mensen voelen zich meer op hun gemak en voelen zich begrepen. (Bijlage 2, informant 20)*

Bovendien wordt Luistertaal als een extra middel ervaren om cultuursensitieve zorg te kunnen verlenen. Hiervan is vooral sprake bij een tweetalige zorgverlener. Hij/zij heeft dan vaak meer talige en culturele voorkennis paraat om bijvoorbeeld bepaalde betekenisvorming rondom ziektebeelden te kunnen plaatsen en/of uit te kunnen leggen. Ook in emotionele gesprekken kan Luistertaal recht doen aan een transparante verwoording van de gevoelens. Daarnaast kan Luistertaal volgens verschillende geïnterviewden een verbindende functie vervullen en hiermee het directe contact tussen patiënt en zorgverlener faciliteren.



## Vlaanderen

In Vlaanderen zijn in het begeleidingstehuis met name voorbeelden van Luistertaal te vinden in emotionele gesprekken volgens een opvoeder-begeleider in een begeleidingstehuis voor jongeren. De opvoeder-begeleider spreekt op dat moment Nederlands en de jongere die geëmotioneerd is of zich comfortabeler voelt in haar moedertaal, spreekt Frans. Beiden kunnen elkaar verstaan doordat ze genoeg receptieve vaardigheden in elkaars taal hebben. De jongere kan meer diepgang in het gesprek aanbrengen volgens de geïnterviewde en de informant gaf aan dat ze bij emotionele gesprekken zelfs de voorkeur geeft aan de inzet van Luistertaal.

Ook in ziekenhuizen wordt Luistertaal succesvol ingezet, onder andere met talen die verwant zijn, bijvoorbeeld met Duits-Nederlands. De zorgverlener geeft informatie en uitleg in het Nederlands en de patiënt antwoordt in het Duits. Ook wordt Luistertaal (Nederlands-Frans) gebruikt tussen personeel in Brusselse ziekenhuizen. Van tevoren maken ze hier een duidelijke afspraak over en vragen eerst of iedereen elkaars taal voldoende kan verstaan.

In zowel ziekenhuizen als in huisartsenpraktijken wordt Luistertaal succesvol ingezet in combinatie met een tolk of intercultureel bemiddelaar. Op deze manier wordt patiënten de gelegenheid geboden om hun eigen moedertaal te spreken en alles in detail te kunnen omschrijven. Ook is een voorbeeld van Luistertaal gegeven door een Vlaamse huisarts met een Turkse achtergrond, die Turks (zijn moedertaal) spreekt tegen patiënten uit Kirgizië die Kirgizisch spreken. Wanneer hij vermoedt dat ze het niet begrepen hebben, herhaalt hij zijn verhaal in het Nederlands aangezien deze patiënten ook Nederlands leren:

*Ik vind als zij in hun eigen taal spreken, is dat meer gedetailleerd. Dan spreken ze langer, terwijl als het in het Nederlands is, dan is dat een tweede taal wat ze erbij hebben geleerd, ze zijn nog aan het leren. En dat is zo gebroken. (...) Daar gebruik ik enkel een paar woorden om uit te leggen, maar anders laat ik ze in hun eigen taal spreken. (Bijlage 2, informant 39)*

Volgens verschillende informanten kan een negatieve houding van zorgverleners het gebruik van Luistertaal belemmeren. Sommige geïnterviewden denken dat, in vergelijking met Nederland, in Vlaanderen soms een lagere tolerantie kan bestaan tegenover anderstalige patiënten. De geïnterviewden gaven aan dat het kan voorkomen dat Vlaamse zorgverleners zich niet willen aanpassen en van mening zijn dat de patiënt minstens één van de landstalen of het Engels dient te beheersen.

Zowel in Nederland als in Vlaanderen is er wetgeving die richtlijnen geeft voor kwalitatieve zorg. Het enige dat over taal hierin vastligt is 'duidelijke taal' en 'begrijpelijke taal', waar geen invulling wordt gegeven aan wat hier concreet mee wordt bedoeld. Op lokaal niveau bestaat er in veel gevallen geen duidelijk taalbeleid of beleid met richtlijnen voor de meertalige communicatie. In Nederland blijkt Luistertaal met name succesvol in combinatie met de tolk; in Vlaanderen met een tolk of een intercultureel bemiddelaar. Luistertaal kan in de zorg een middel zijn om cultuursensitieve zorg te verlenen. Bovendien kunnen patiënten emoties en gevoelens beter overbrengen en zich gedetailleerder uitdrukken, dat ten goede komt aan diagnose en behandeling.



# 5 Het onderwijs

## 5.1 Inleiding

De functie van onderwijs is van oudsher driedig, namelijk kwalificatie, selectie/allocatie en socialisatie (Baudelot & Establot, 1971). Leerlingen doen een scala aan kwalificaties op (kwalificatie). Daarnaast selecteert het onderwijs leerlingen voor bepaalde vervolgopleidingen (selectie/allocatie) en begeleidt ze ten slotte naar bepaalde sectoren van de arbeidsmarkt (socialisatie). Door toegenomen mobiliteit en migratie speelt meertaligheid een steeds grotere rol in het onderwijs. Dat raakt aan de drie genoemde functies. Er is een grotere diversiteit bij de instroom van leerlingen in het onderwijs. Dat beïnvloedt de kwalificatiemogelijkheden. Anderzijds heeft het onderwijs een belangrijke taak bij het voorbereiden van leerlingen en studenten op de toegenomen talige en culturele diversiteit in de samenleving. Luistertaal is in dit geheel slechts een kleine schakel. Luistertaal kan zowel een middel zijn om elkaar beter te begrijpen als een doel om mensen te leren Luistertaal te gebruiken in meertalig onderwijs. In de inleidingen over de bouw en de gezondheidszorg is besproken dat men kampt met personeelstekorten. In het onderwijs in Nederland en Vlaanderen kampt men met lerarentekorten. Dit geldt in Vlaanderen met name voor leerkrachten in het secundair onderwijs en dan met name voor bepaalde vakken zoals technische vakken, wiskunde en Frans (VDAB, 2019). In Nederland is er met name in het primair en voortgezet onderwijs sprake van een lerarentekort (waaronder in de vakken wiskunde, natuurkunde, scheikunde en klassieke talen), hetgeen de komende jaren naar verwachting alleen maar zal toenemen (Rijksoverheid, z.d.-c).

## 5.2 Nederlandse wetgeving in het onderwijs

De wettelijke status van het Nederlands verschilt per onderwijsniveau. Dit betekent dat ook de mogelijkheid om Luistertaal toe te passen per onderwijsniveau verschilt. Artikel 2.12 van de ‘Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzaal’ is van toepassing op de peuterspeelzaal: “In een peuterspeelzaal wordt de Nederlandse taal als voertaal gebruikt. Daar waar naast de Nederlandse taal, de Friese taal of een streektaal in levend gebruik is, kan de Friese taal of de streektaal mede als voertaal worden gebruikt.” (Overheid.nl, z.d.-b).

In het primair onderwijs geldt artikel 9 van de ‘Wet op het Primair Onderwijs’. Het Nederlands is in het primair onderwijs de voertaal, maar ook kan de Friese taal of een regionale taal/streektaal in bepaalde regio’s als voertaal gebruikt worden waar die een levende taal is. Leerlingen met een niet-Nederlandstalige achtergrond kunnen de taal van hun land van oorsprong gebruiken. Hiervoor is een gedragscode nodig, die is vastgesteld door een bevoegd gezag (bijvoorbeeld de schoolbestuurder/directeur). Daarnaast is deze vastgelegd in het taalbeleid van de school (Wetboek online, z.d.). De wet beschrijft tevens dat lessen Nederlandse taal en Engelse taal worden aangeboden.

De wetten voor het voortgezet onderwijs komen grotendeels overeen met die in het primair onderwijs. Artikel 6 van de ‘Wet op het Voortgezet Onderwijs’ stelt dat onderwijs in Nederland in het Nederlands wordt gegeven en getoetst. Voor taalonderwijs kan in het voortgezet onderwijs hiervan worden afgeweken, of “indien de specifieke aard, de inrichting of de kwaliteit van het onderwijs dan wel de herkomst van de

deelnemers daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door het bevoegd gezag vastgestelde gedragscode” (Wetboek online, z.d.). Voornoemde wet geldt tevens voor het beroepsonderwijs.

De ‘Wet op het Hoger Onderwijs en Wetenschappelijk Onderzoek’ stelt dat het onderwijs in principe in het Nederlands wordt gegeven en examens ook in het Nederlands worden afgenomen. Hier mag men van afwijken als een college door een anderstalige docent wordt gegeven, als het een specifieke taalopleiding betreft, of net zoals in het voortgezet onderwijs: “indien de specifieke aard, de inrichting of de kwaliteit van het onderwijs dan wel de herkomst van de deelnemers daartoe noodzaakt, overeenkomstig een door het bevoegd gezag vastgestelde gedragscode” (Wetboek online, z.d.).

Ondanks deze wetgeving die stelt dat de voertaal in principe Nederlands is, is dit geen absolute wet. Onderwijsinstellingen hebben hiernaast een eigen taalbeleid met regels. De wetgeving in het onderwijs biedt zonder meer mogelijkheden om Luistertaal hierin te implementeren. Het Platform Onderwijs2032 heeft bijvoorbeeld advies uitgedragen over herzieningen van het curriculum (Schnabel et al., 2016), waaronder het internationaal oriënteren en verder kijken dan de eigen grens van je stad of land van belang zijn voor toekomstgericht onderwijs. Het gebruik van Luistertaal zou hier een mogelijke invulling van kunnen zijn.

### **Europese wetgeving: Europees Referentie Kader (ERK)**

Luistertaal is ingebed in bestaande referentiekaders. Het Europees Referentiekader (ERK) toetst leerlingen en studenten op taalvaardigheden om een bepaald taalniveau aan te tonen in het onderwijs. Dit is onderverdeeld in vijf taalvaardigheden waarop getoetst wordt, namelijk lezen, luisteren, gesprekken voeren, spreken en schrijven (ERK, z.d.). Ook wordt in een supplement onderscheid gemaakt in receptie, productie, interactie en bemiddeling. Daarnaast wordt in het ERK doorverwezen naar het *Framework of Reference for Pluralistic Approaches* (FREPA). Hierin is

Luistertaal (*intercomprehension between related languages*) als een leerdoel vastgelegd. Er wordt lesmateriaal in genoemd met oefeningen met Luistertaal. Daarnaast wordt Luistertaal in het referentiekader MAGICC, bedoeld voor studenten in het hoger onderwijs, genoemd. Luistertaal (*intercomprehension*) wordt hierin beschreven als belangrijke vaardigheid om te kunnen schakelen tussen talen en culturen in sociale en professionele contexten (Räsänen, Natri & Forster Vosicki, 2013, p. 33). Om een bepaald ERK-streefniveau te bereiken, wordt in de praktijk vaak gebruik gemaakt van het doeltaal = voertaalprincipe. Dit houdt in dat zowel docent als leerling de te leren vreemde taal spreekt. Dit gebeurt niet altijd, omdat leerlingen bijvoorbeeld bang zijn om de vreemde taal te spreken of het leren van de taal te moeilijk vinden. Indien het doeltaal = voertaalprincipe niet haalbaar is, kan Luistertaal een oplossing zijn. Oftewel, de docent spreekt de vreemde taal, de leerling antwoordt in het Nederlands.

### **5.3 Taalbeleid binnen Nederlandse onderwijsinstellingen**

In het primair onderwijs is er een wisselende behoefte aan de institutionalisering van Luistertaal in een taalbeleid. De kinderen die thuis een andere taal dan het Nederlands gebruiken leren vrij snel Nederlands, dus bij leerlingen onderling zal het voornamelijk bij kleuters toepasbaar zijn. In gesprekken met ouders kan Luistertaal handig zijn, maar de leerkracht spreekt in de regel niet één van de migrantentalen, zoals het Turks of Marokkaans. Op de tweetalige basisschool is het taalbeleid 50% Engels en 50% Nederlands. Luistertaal is in de regel niet in het taalbeleid van basisscholen opgenomen, maar daar is wel ruimte voor, zeker als de leerlingen nog onvoldoende Engels spreken. Op reguliere basisscholen geldt de ongeschreven regel dat Nederlands wordt gesproken.

In het voortgezet onderwijs kan een onderscheid gemaakt worden tussen taalvakken en zaakvakken. Taalvakken zijn, zoals de naam al zegt, vakken die met talen te maken hebben, oftewel Nederlands en andere vreemde talen zoals Frans, Duits en Engels en de

klassieke talen Grieks en Latijn. Sommige middelbare scholen bieden ook de keuze in vreemde talen zoals Russisch, Arabisch en Chinees. In vergelijking tot Vlaanderen is in Nederland een ruimere keuzevrijheid bij de invulling van vreemdetalenonderwijs. Zaakvakken is de verzamelnaam voor de vakken maatschappijleer, economie, geschiedenis, godsdienst/levensbeschouwing, filosofie en aardrijkskunde. In veel gevallen is het onderwijs van zaakvakken in een vreemde taal gebaseerd op CLIL-didactiek. CLIL staat voor 'Content and Language Integrated Learning' en is een onderwijsvorm waarbij een vreemde taal wordt gebruikt voor het leren en onderwijzen van taal en inhoud (Coyle, Hood & Marsh, 2010, p. 1). CLIL wordt voornamelijk in het voortgezet onderwijs gebruikt, maar in Nederland bestaat ook tweetalig primair onderwijs en tweetalige mbo-opleidingen.

In het voortgezet onderwijs is er blijkens de interviews behoefte aan een didactisch middel om Luistertaal in de taalvakken te gebruiken. Daarnaast is er behoefte aan de verduidelijking van de essentie van Luistertaal. In het beroepsonderwijs is er tevens wisselende behoefte aan de institutionalisering van Luistertaal, maar men is wel benieuwd naar de methode. De wisselende behoefte geldt ook voor het hoger onderwijs, er is behoefte aan voorlichting over Luistertaal en wat de modus kan bijdragen aan beleidsontwikkeling. Het overbelaste curriculum en de onbekendheid met het fenomeen belemmeren echter de verdere invoering van Luistertaal.

Sommige NT2-scholen voeren een duidelijk taalbeleid, meestal voor de groepen 1 tot en met 4. Hierin wordt over het algemeen bewust en planmatig aandacht besteed aan taalonderwijs van de leerlingen (Emmelot, Schooten & Timman, 2001). In het NT2-onderwijs blijkt

er weinig behoefte te zijn aan concrete handvatten voor Luistertaal aangezien zij juist methodes inzetten om de leerlingen Nederlands te leren. Eerder onderzoek (ten Thije & Stams, 2014) laat zien dat Luistertaal wel gebruikt wordt bij de start van het NT2-onderwijs en in pauzegesprekken tussen de leerkracht en de cursisten. In het NT2-onderwijs is er ook behoefte aan meer informatie over TPR-methodes<sup>5</sup>. Dit is een methodiek waar Luistertaal op zou kunnen aansluiten in de eerste fase van taalverwerving, aangezien dan de focus ligt op de ontwikkeling van de luistervaardigheid. Ook is er behoefte aan methodes voor hoe men een gesprek kan interpreteren dat je eigenlijk niet goed kan verstaan.

#### 5.4 Wetgeving in het Vlaamse onderwijs

Net zoals in Nederland is in Vlaanderen het Nederlands wettelijk vastgelegd als eerste instructietaal op scholen. Dit betekent dat leraren verplicht zijn het Nederlands als instructietaal te hanteren in de klas en op school, tenzij het om taalleraren gaat in vreemdetalenonderwijs (onder meer Frans, Engels of Duits). Wel is er ruimte voor andere talen en taalvariëteiten in de klas en op school. Dit betekent dat kinderen in principe ook hun eigen thuistaal of moedertaal kunnen gebruiken, bijvoorbeeld in de klas en op de speelplaats. Er bestaat echter geen wettelijk kader voor de thuis- of moedertaal van anderstalige nieuwkomers die als instructietaal gebruikt kunnen worden. Dit biedt speelruimte voor het mogelijk gebruik van Luistertaal waarbij de leerling iets in zijn of haar eigen taal zegt en de leraar, die deze taal verstaat, in het Nederlands antwoordt. Dit wordt tevens aangekaart in het kennisdossier van De Graaf, Delarue & De Coninck (2019, p. 38): "Natuurlijk kan het bij FML<sup>6</sup> altijd helpen dat (enkele) leraren de thuis- en moedertalen van de leerlingen wel kennen. Dan kunnen zij met behoud van de instructietaal ook de principes van Luistertaal toepassen, waarbij de leerling zijn of

<sup>5</sup>TPR: *Total Physical Response*. Een taalleermethode waarbij mimiek, drama en gebaren worden ingezet om een taal te leren. Deze methode is erop gebaseerd dat mensen een taal in een bepaalde volgorde leren (Taalleermethoden.nl, z.d.).

<sup>6</sup>FML: Functioneel meertalig leren. "Wanneer er in het onderwijs bewust actievere werkvormen worden geïntroduceerd om leerlingen met andere thuis- of moedertalen aan te moedigen hun volledige talenrepertoire in te zetten om leerdoelen te bereiken." (De Graaf, Delarue & De Coninck, 2019, p. 38).

haar taal of variëteit mag spreken, maar de leraar het voor de klas bij de instructietaal houdt.” In het basisonderwijs wordt naast het Nederlands Frans aangeboden. Zoals in 5.3 al is besproken, verschilt het aanbod van vreemde talen in het middelbaar onderwijs in Vlaanderen van het aanbod in Nederland. In Vlaanderen wordt namelijk nog meer dan in Nederland vastgehouden aan het aanbieden van de vreemde talen Frans, Engels en Duits in het middelbaar onderwijs (De Graaf, Delarue & De Coninck, 2019, p. 26).

Ook bij niet-taalvakken (zoals in de zaakvakken) kunnen andere instructietalen dan het Nederlands gehanteerd worden, zoals het gebruik van CLIL. In Vlaanderen geldt dat CLIL enkel gebruikt mag worden in het secundair onderwijs. Hier geldt dat 20% van de lessen in het Frans, Duits of Engels aangeboden mag worden. Hiervoor moeten scholen een aanvraag indienen bij het Departement Onderwijs en Vorming van de Vlaamse overheid. Daarnaast moeten docenten minimaal niveau C1 kunnen aantonen in de vreemde taal door middel van een taaltest.

In het hoger onderwijs geldt in Vlaanderen dat het gebruik van het Engels strenger geregeld is ten opzichte van Nederland (De Graaf, Delarue & De Coninck, 2019, p. 27). Op universiteiten mag maximaal 6% van de bacheloropleidingen Engelstalig zijn. Voor masteropleidingen is dit 35%. Daarbij moet minstens één universiteit een Nederlandstalige variant van elke opleiding aanbieden. De instelling moet, om een anderstalige initiële bachelor- of masteropleiding aan te bieden, een aanvraag indienen bij de Commissie Hoger Onderwijs (Vlaamse Onderwijsraad, 2017, p. 10). Instellingsbesturen dienen bovendien in hun jaarverslag te rapporteren over hun beleid rond het gebruik van andere onderwijstalen dan het Nederlands.

Bij inschrijving dienen studenten in Vlaanderen aan bepaalde taalvoorwaarden te voldoen. Het kunnen aantonen van B2-niveau Nederlands is hiervan de belangrijkste voorwaarde (Forum Taalbeleid en Taalondersteuning Hoger Onderwijs, 2019).

## 5.5 Taalbeleid binnen Vlaamse onderwijsinstellingen

Niet alleen wetgeving heeft invloed op het taalbeleid van individuele Vlaamse onderwijsinstellingen. Ten opzichte van Nederland is er in België een ander belangrijk middenveld dat invloed op het taalbeleid van scholen uitoefent, namelijk de onderwijskoepels. De koepels formuleren voor alle onderwijsniveaus een bepaalde visie en aanpak op het gebied van taalbeleid voor de scholen. De scholen stemmen vervolgens hun taalbeleid af op deze visie.

In het hoger onderwijs voorzien veel instellingen verplichte of vrijblijvende taaltesten die de startcompetenties op het gebied van taalvaardigheid van instromende studenten nagaan (Vlaamse Onderwijsraad, 2017, p. 5). Sommige onderwijsinstellingen integreren een opleidingsonderdeel academisch Nederlands. Dit is een verplicht onderdeel als te weinig studenten slagen voor de initiële taaltest. De Vlaamse Onderwijsraad bespreekt dat de complexiteit van de bestaande taalregeling in het Vlaamse hoger onderwijs de onderwijsinstellingen verplicht om in de praktijk ad-hocoplossingen te bedenken (Vlaamse Onderwijsraad, 2017, p. 14). Verder bespreekt de Vlaamse Onderwijsraad het volgende:

“Het taalbeleid maakt deel uit van de kwaliteitszorg van een instelling hoger onderwijs. De Vlaamse Onderwijsraad pleit niet voor een dwingende regelgeving die door de overheid opgelegd wordt, maar voor een taalbeleid op instellingsniveau. De overheid kan instellingen wel stimuleren om een taalbeleid te ontwikkelen, dat ook expliciet deel kan uitmaken van de institutionele kwaliteitszorg.” (2017, p. 14).

Deze ruimte voor een eigen taalbeleid en voor ad-hocoplossingen in de praktijk die Vlaamse instellingen in het hoger onderwijs hebben, zou ruimte bieden voor het implementeren van Luistertaal in beleid en het gebruik ervan in de praktijk.

## 5.6 Type interacties in het onderwijs

### Nederland

In Nederland is er onderzoek gedaan in het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, het beroepsonderwijs, het hoger onderwijs en in het NT2-onderwijs. In Nederland zijn verschillende locaties en contexten geïdentificeerd. In tabel 1 is weergegeven of Luistertaal wel, niet of soms voorkomt volgens de geïnterviewden.

Tabel 1. *Overzicht gebruik van Luistertaal in het Nederlands onderwijs per locatie en context en per onderwijsniveau*

	Primair Onderwijs	Voortgezet Onderwijs	Beroeps- Onderwijs	Hoger Onderwijs	NT2- Onderwijs
<b>Context</b>					
• Uitleg lesstof	-	+	+ / -	+	+
• Contact met ouders	+ / -	-	+		+ / -
• Contact met collega's	+			+	-
• Contact met klasgenoten	+	-	+	+	+
• Afspraak buiten onderwijs	+		+		+
• Ruzie	+	-			+
• Opdracht maken			-	+	-
• Literatuur lezen				+	
• Sociaal-emotionele gesprekken	+		+		+
• Tijdens de pauze	+	+		+	+
<b>Locatie</b>					
	Primair Onderwijs	Voortgezet Onderwijs	Beroeps- Onderwijs	Hoger Onderwijs	NT2- onderwijs
• Klaslokaal	+ / -	+		+ / -	+
• Op de gang	+	+	+	+	+
• Vergaderruimte	+	+		+	-
• Schoolplein	+	-			+
• Speelhoek	+				

*Noot 1.* + betekent: Luistertaal komt voor. + / - betekent Luistertaal komt soms voor. - betekent: Luistertaal komt niet voor.

*Noot 2.* Enkele kolommen zijn niet ingevuld, omdat op basis van de afgenomen interviews niet is af te leiden of Luistertaal in de specifieke context of locatie wordt gebruikt op het specifieke onderwijsniveau.

## Vlaanderen

In Vlaanderen is er onderzoek gedaan in het kleuteronderwijs, het volwassenenonderwijs en in OKAN-onderwijs (onthaalklas voor anderstalige nieuwkomers); dit bestaat niet in Nederland, maar is vergelijkbaar met schakelklassen. In Vlaanderen zijn de volgende contexten en locaties geïdentificeerd:

- Uitleg lesstof klaslokaal
- Contact met klasgenoten
- Contact met ouders van kleuters
- Emotionele gesprekken

## 5.7 Luistertaal vergeleken met andere communicatieve modi in het onderwijs

In de bespreking van het onderwijs kunnen we geen aandacht besteden aan het gebruik van alle meertalige communicatieve modi. Daarvoor is de sector te complex en te omvattend. We beperken ons daarom tot een bespreking van het gebruik van Luistertaal.

### Nederland

In Nederland blijkt dat Luistertaal vaak buiten lessen wordt ingezet en in een-op-een-contacten. In het tweetalig onderwijs wordt Engels of Fries als Luistertaal gebruikt in zaakvakken. In het primair en in het voortgezet onderwijs komt Luistertaal ook voor in het vreemdetalenonderwijs. In het primair onderwijs reageren leerlingen in beginsel vaak in het Nederlands, aangezien ze in deze fase vaak nog te onzeker zijn om een vreemde taal te spreken. Daarnaast wordt Luistertaal ingezet in het primair en NT2-onderwijs tijdens sociaal-emotionele gesprekken. Een voorbeeld is wanneer de leerkracht een leerling troost of de leerling zich op zijn gemak wil laten voelen. Een ander voorbeeld is wanneer leerlingen emoties uitdrukken of iets niet begrijpen. Ook wordt Luistertaal in het primair onderwijs ingezet tussen leerkracht en kinderen die spelen in de speelhoek. Vaak hebben deze kinderen een niet-Nederlandse achtergrond. De leerkracht leert bepaalde veelvoorkomende woorden in de taal van de kinderen, zoals 'zitten', zodat ze woorden en zinnen van leerlingen kunnen herkennen en erop kunnen reageren. Op tweetalige mbo-opleidingen wordt Luistertaal

gebruikt als een student de tweede officiële taal niet durft te spreken en Nederlands spreekt. Het gebruik van Luistertaal wordt daarentegen niet altijd goedgekeurd op de scholen, laat staan dat het in taalbeleid van de scholen is opgenomen. Op de Universiteit Utrecht kunnen studenten binnen het Departement Talen, Literatuur en Communicatie uit meer dan 80 cursussen kiezen waarin Luistertaal wordt toegepast. Vóór deelname aan de cursussen wordt getoetst of de student genoeg receptieve kennis van de instructietaal van de cursus heeft. Het gaat om de talen Nederlands, Engels, Duits, Frans, Italiaans en Spaans. Hierdoor kunnen cursussen voor een grotere groep studenten opengesteld worden. Bovendien biedt het internationale studenten de mogelijkheid om hun Nederlands te verbeteren.

### Vlaanderen

In de kleuterklas wordt Luistertaal toegepast wanneer de kleuterleidster eenvoudig Nederlands spreekt tegen anderstalige kleuters die beperkt of geen Nederlands spreken. Vaak gebruiken de kleuterleiders aanvullend pictogrammen of gebaren. In het begin mogen de kleuters nog reageren in hun moedertaal of met andere kleuters in dezelfde moedertaal spreken. Na verloop van tijd worden ze aangemoedigd om Nederlands te spreken. Toch spreken de kinderen vaak als ze emotioneel of boos worden in hun moedertaal. Bij het contact met anderstalige ouders wordt vaak een tolk ingezet om de communicatie te bevorderen. Uit één interview blijkt dat bij huisbezoeken bij de anderstalige ouders soms Engels wordt gesproken door de zorgcoördinator van de kleuters, of ze gebruiken vertalingen van stukken tekst. In dat geval wordt zelden een tolk ingezet vanwege de kosten. In sommige gevallen is Luistertaal mogelijk als de ouders Frans spreken en de zorgcoördinator Nederlands en beiden genoeg receptieve vaardigheden in elkaars taal hebben. Ook komt het af en toe voor dat de kinderen die voldoende Nederlands beheersen tolken voor de ouders. Ook blijkt uit hetzelfde interview dat op de kleuterschool duidelijke afspraken zijn gemaakt betreffende anderstalige kleuters. Zij mogen hun eigen moedertaal spreken om hun taalontwikkeling niet te hinderen. Het gebruik van Nederlands wordt



daarentegen ook aangemoedigd bij groepsactiviteiten zodat geen kinderen worden buitengesloten.

In de onthaakklas voor anderstalige nieuwkomers (OKAN) spreken de leerlingen initieel geen Nederlands en mogen ze nog hun eigen moedertaal spreken. De leerkracht spreekt in dit geval Nederlands. Ook worden gebaren ingezet om de communicatie te verduidelijken. Sommige leerlingen die al beter Nederlands begrijpen, tolken voor andere leerlingen die dezelfde moedertaal hebben en vertalen vanuit het Nederlands. Soms kunnen leerlingen onderling Luistertaal toepassen bij verwante talen, zoals Frans en Spaans. Dit komt echter zelden voor. Uiteindelijk worden de leerlingen aangemoedigd om zoveel mogelijk Nederlands te oefenen. Ook wordt het Nederlands als leestaal ingezet bij de laagste niveaugroepen. Zij krijgen basisteksten waarin eenvoudige woordenschat is gebruikt. Analfabeten krijgen ook teksten die ondersteund worden met pictogrammen.

In het volwassenenonderwijs geldt de afspraak om zoveel mogelijk Nederlands te spreken tijdens de lessen. Ook worden er soms gebaren gebruikt in de communicatie tussen een medewerker en een anderstalige leerling. Luistertaal is mogelijk op het moment dat de leerlingen genoeg receptieve vaardigheden in het Nederlands vergaard hebben. In dat geval spreken ze de taal nog niet heel goed. Op dat moment is Luistertaal voor hen de eerste stap in de richting van het productief aanleren van het Nederlands.

## 5.8 *Good practices* van Luistertaal in het onderwijs

### Nederland

Luistertaal is in bepaalde onderwijsniveaus beter toepasbaar, andere onderwijsniveaus lenen zich wellicht minder goed voor het gebruik van Luistertaal. *Good practices* van Luistertaal verschillen dan ook per onderwijsniveau en per schoolvak/cursus. Factoren zoals locatie en context spelen een rol in de keuze voor Luistertaal. Luistertaal wordt in het onderwijs bovendien vaak onbewust gebruikt. Zoals eerder is

aangegeven, is een voorbeeld van een *good practice* van Luistertaal in het onderwijs wanneer de leerkracht de leerling of student zich op zijn/haar gemak wilt laten voelen. In persoonlijke gesprekken is het namelijk voor gesprekspartners fijn om zich uit te kunnen drukken in hun eigen taal. Sommige geïnterviewden zien Luistertaal echter als een belemmering voor het beheersen van de Nederlandse taal, of ze vonden dat de talige diversiteit in het onderwijs daarvoor te groot is. In het hoger onderwijs zijn voorbeelden gevonden van het gebruik van Luistertaal in de medezeggenschapsraden. Op deze manier wordt Engelstalige studenten ook de gelegenheid geboden om plaats te nemen in de medezeggenschapsraden:

*(...) in de reglementen voor de medezeggenschapsraden bij universiteiten en in de meeste hogescholen staat dat de voertaal Nederlands is. Maar naarmate er meer Engelstalige opleidingen komen, kun je dat niet meer volhouden. En ik weet dan ook van hogescholen; (...) In die medezeggenschapsvergaderingen maar ook in teamvergaderingen en collegiale gesprekken, daar zie je wel dat er vaak gebruik wordt gemaakt van die receptieve taal. Dat de een in het Engels spreekt en de ander in het Nederlands. (Bijlage 2, informant 57)*

Volgens een geïnterviewde die een soortgelijk voorbeeld gaf binnen een universiteit, is het voordeel van Luistertaal dat het een goede manier is om kosten te drukken, aangezien het te begroetelijk is om alle documenten te laten vertalen naar het Engels en/of andere talen. Volgens dezelfde geïnterviewde geldt bij de besproken universiteit de regel dat de Engelstalige studenten een cursus Nederlands dienen te volgen. Daarvoor moeten zij voldoende receptieve vaardigheid in het Nederlands hebben om alle documenten in het Nederlands te kunnen lezen en gesprekken in het Nederlands te kunnen volgen. Ze mogen dan wel in het Engels reageren.

Een andere *good practice* is in het primair en NT2-onderwijs bevonden, namelijk in gevallen waar niet-Nederlandse leerlingen hun thuistaal kunnen spreken

als daar behoefte aan is. Door de inzet van Luistertaal kunnen zij zich veiliger voelen op school. Bovendien zijn de leerlingen dan nog steeds in contact met het Nederlands en wordt de kloof tussen het Nederlands en de thuistaal verkleind.

Ook in het voortgezet onderwijs kwamen meerdere *good practices* van Luistertaal naar voren. Bijvoorbeeld wanneer de docent Frans bij de Franse les zelf Frans spreekt en de leerlingen Nederlands. Op die manier wennen de leerlingen aan de klanken van de vreemde taal.

In het hoger onderwijs wordt Luistertaal gebruikt wanneer een docent uit het buitenland komt en geen Nederlands spreekt, maar wel gedeeltelijk verstaat. Deze docent kan dan bijvoorbeeld in het Engels doceren en de studenten mogen in het Nederlands antwoorden. In het recente rapport van de KNAW<sup>7</sup> wordt in dit verband over 'parallel' taalgebruik gesproken: "In enkele gevallen wordt ervan uitgegaan dat niet-Nederlanders het Nederlands voldoende (passief) moeten beheersen om discussies te kunnen volgen en stukken te kunnen lezen ('parallel' taalgebruik)." (KNAW, 2017, p. 45).

### **Vlaanderen**

In Vlaanderen zijn goede praktijken van Luistertaal vaak verbonden aan de eerste stap naar het productief leren van een taal (het Nederlands). Dit geldt voor alle onderzochte onderwijsniveaus: het kleuteronderwijs, OKAN-onderwijs en het volwassenenonderwijs. Leerlingen/studenten leren namelijk eerst de taal verstaan en begrijpen en zo ontwikkelen zij de receptieve vaardigheden. Later leren ze ook de taal spreken. Luistertaal is hierin een manier om receptief zelfvertrouwen op te bouwen om later een vreemde taal productief te gebruiken. Ook blijkt Luistertaal een rol te spelen in het faciliteren van de communicatie met anderstalige ouders. Bovendien blijkt het gebruik van Luistertaal, in dit geval het spreken in de moedertaal, belangrijk te zijn om emoties te kunnen verwoorden.

<sup>7</sup> KNAW: Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen

# 6 Conclusies en aanbevelingen

## 6.1 Conclusies vergelijking bouw, gezondheidszorg en onderwijs

In dit hoofdstuk worden de conclusies besproken aan de hand van de vier deelvragen.

**Vraag 1: Wat is de (taal)wetgeving in Nederland en Vlaanderen in de sectoren bouw, zorg en onderwijs? En wat is het taalbeleid inzake Luistertaal op organisatieniveau?**

Op het gebied van de wet- en regelgeving in Nederland en Vlaanderen en de verhouding van het taalbeleid op organisatieniveau zijn de volgende conclusies te trekken:

Wetgeving en taalbeleid in Nederland zijn gericht op het Nederlands in Nederland en op het Nederlands en Fries in Friesland. België is meertalig met een territoriaal bepaald gebruik van het Nederlands, Frans en Duits. In het taalbeleid in Nederland en Vlaanderen wordt Luistertaal of receptieve meertaligheid niet genoemd.

In de bouw is in zowel Nederland als Vlaanderen wel beleid voor veiligheid en kwaliteitsborging, maar hierin wordt taal of communicatie niet expliciet genoemd als risicofactor of als hulpmiddel bij het garanderen van veiligheid. Een verschil tussen Nederland en België is dat in België de sociale taalwetgeving van kracht is. Deze is echter enkel van toepassing op Belgische firma's en werkgevers en niet noodzakelijk voor buitenlandse onderaannemers en werknemers. In Nederland bestaan op lokaal niveau initiatieven zoals 'Bouwspraak' om miscommunicatie te voorkomen met behulp van gestandaardiseerde gebaren. Hierin is Luistertaal nog niet opgenomen, maar Luistertaal zou wel een rol

kunnen spelen. In de aanbevelingen (6.3) wordt hier verder op ingegaan.

In de Nederlandse gezondheidszorg gelden verschillende nationale kwaliteitseisen (waaronder WGBO en BIG). Hierin wordt het Nederlands als standaard voor medische communicatie vastgesteld. Als de zorgverlener onvoldoende Nederlands spreekt, dan moet een tolk worden ingeschakeld. Ook in Vlaanderen gelden verschillende kwaliteitseisen, waar weinig tot geen aandacht is voor eisen op het gebied van taal en communicatie. In één kwaliteitswet wordt 'een duidelijke taal' besproken, maar dit wordt verder niet concreet gemaakt. Dit geldt eveneens voor Nederland waar in een kwaliteitswet 'begrijpelijke taal' wordt besproken, hetgeen verder ook niet expliciet wordt gemaakt. In Vlaanderen ligt, ten opzichte van Nederland, niets duidelijk vast over hoe gehandeld dient te worden bij het onvoldoende beheersen van bepaalde talen onder zorgverleners of patiënten. Ook zijn er geen duidelijke regels voor welke talen de zorgverlener dient te beheersen. Veel ziekenhuizen in Brussel zijn in theorie tweetalig Nederlands-Frans, maar in de praktijk blijkt het personeel vaak slechts eentalig te zijn (Frans). Dit weerspiegelt de verschillen tussen wat in theorie vastligt en hoe de praktijk er daadwerkelijk uitziet.

Binnen de gezondheidszorg is er steeds meer aandacht voor zgn. gezondheidsvaardigheden. Voor laagopgeleiden is begrijpelijke taal hierin een belangrijk aandachtspunt. Hierbij gaat het om rekening houden met de competenties en vaardigheden van de patiënt. In dit verband wordt meertaligheid wel besproken, maar de relatie met Luistertaal wordt niet gelegd. De

inbedding van Luistertaal in gezondheidsvaardigheden zou in dit verband mogelijk zijn.

Volgens de wet kiest het Nederlandse onderwijs in principe voor het Nederlands als instructietaal, maar er is speelruimte voor Luistertaal die verschilt per onderwijsniveau en per schoolvak. Dit geldt in mindere mate voor Vlaanderen, waar de instructietaal strenger geregeld is en waar over het algemeen wordt uitgegaan van het Nederlands als standaard. Hierin is minder ruimte voor andere talen en dus ook voor het gebruik voor Luistertaal. De speelruimte is vanuit het doel van het onderwijs te verklaren, omdat mensen door het onderwijs worden voorbereid op verschillende kwalificaties (taal/communicatieve kwalificaties). Voor leerlingen met een migratieachtergrond is onderwijs in het Nederlands een uitdaging. In het NT2-onderwijs wordt op dit moment nog geen structurele aandacht besteed aan de mogelijkheden van Luistertaal. Luistertaal zou binnen NT2-onderwijs wel kunnen aansluiten op methodieken zoals de *Total Physical Response*-methode.

### ***Vraag 2: In welke communicatieve situaties in de drie sectoren komt Luistertaal voor?***

In het rapport staan in de verschillende hoofdstukken overzichten met in welke communicatieve situaties Luistertaal gebruikt wordt. In het algemeen kan het volgende gezegd worden:

Bij interacties in de bouw gaat het vooral over de coördinatie en afstemming van gemeenschappelijk handelen en daarin speelt naast verbale ook non-verbale communicatie altijd een cruciale rol. Taal kan in dit geval cruciaal zijn voor de veiligheid.

In de zorg staat het medisch handelen centraal, maar voor behandeling en diagnose en vrijwillige/geïnformeerde toestemming is communicatie en taal cruciaal.

In het onderwijs is taal cruciaal voor de interactie tussen leerling/student-docent, de cognitieve verwerking en

voor het behalen van leerdoelen. Met het oog op Luistertaal kan geconstateerd worden dat er in het onderwijs in Nederland en Vlaanderen veelal direct de focus gelegd wordt op productieve vaardigheden en minder op receptieve vaardigheden.

Mobiliteit en migratie werkt in de bouw anders dan in de zorg en het onderwijs. In de bouw geldt dat arbeidsmigranten worden ingezet als goedkope arbeidskrachten, waarin het economisch belang een hoofdrol speelt. Er zijn beperkte taalvoorzieningen en binnen Europa hebben arbeidsmigranten uit andere Europese landen geen inburgeringsplicht. Hierdoor is meertaligheid in de bouw een nijpend probleem. In het onderwijs en de zorg speelt de overheid meer een faciliterende rol in de omgang met mobiliteit, migratie en de daarmee samenhangende meertaligheid dan in de bouw.

Voor Luistertaal kan geconcludeerd worden dat het gebruik ervan in de bouw en in de zorg voornamelijk een middel is voor het bereiken van onderling begrip. In de zorg kan Luistertaal ook bijdragen aan het doel om mensen beter te maken. In het onderwijs is Luistertaal voornamelijk een doel om mensen op te leiden en ze te leren om elders met meertaligheid (en Luistertaal) om te kunnen gaan. Nader onderzoek moet duidelijk maken hoe het bereiken van de genoemde doelen in de verschillende communicatieve situaties door Luistertaal kan worden verbeterd. Bovendien lenen bepaalde communicatieve situaties/contexten zich beter of juist minder goed voor het gebruik van Luistertaal. Zo blijkt Luistertaal voornamelijk succesvol in formele overleggen in de bouw. In de zorg blijkt het gebruik van Luistertaal voornamelijk succesvol in situaties waarbij er ook een tolk of intercultureel bemiddelaar aan te pas komt. In het onderwijs blijkt Luistertaal goed te werken in contacten met ouders en in situaties in de klas waarin leerlingen/studenten de eerste stap zetten naar het productief leren van een vreemde taal. Luistertaal leent zich ook goed voor situaties waarin het communiceren van emoties en gevoelens centraal staat, zoals in de zorg en het onderwijs is bevonden.

In alle drie de sectoren is besproken dat er sprake is van knelpuntberoepen c.q. personeelstekorten. Het leren van een vreemde taal kan een hindernis vormen om in deze beroepen in te stromen. Het zou interessant zijn om te verkennen hoe Luistertaal, oftewel het voldoende beschikken over receptieve vaardigheden in een bepaalde taal voor een bepaald beroep, kan helpen om deze beroepen laagdrempeliger te maken. Op deze manier kan Luistertaal (receptieve basiskennis om te kunnen functioneren) als opstapje dienen om mensen te laten instromen in bepaalde beroepen. De productieve vaardigheden in een vreemde of tweede taal kunnen hierbij ook gaandeweg verder ontwikkeld worden. Dit kan ook verkend worden in andere sectoren waar een krapte op de arbeidsmarkt geldt. In de aanbevelingen (6.3) komen we op dit punt terug.

***Vraag 3: Hoe verhoudt het gebruik van Luistertaal zich tot andere meertalige communicatieve modi in de verschillende sectoren?***

In de bouw blijkt dat Luistertaal in combinatie met non-verbale communicatie goed werkt; er wordt namelijk veel met gebaren gewerkt. ELF is hier niet altijd een oplossing, omdat de Engelse taalvaardigheid van de bouwvakkers vaak niet toereikend is. De tussenpersoon of voorman als tolk blijkt niet altijd aanwezig te zijn. Bovendien beheerst deze persoon vaak niet alle talen van zijn collega's.

In de gezondheidszorg blijkt dat Luistertaal voornamelijk in combinatie met tolken en intercultureel bemiddelaars succesvol wordt toegepast. Ook wordt vaak aanvullend non-verbaal gecommuniceerd.

***Vraag 4: Welke good practices van Luistertaal zijn er te vinden in de drie sectoren en welke belemmerings- en succesfactoren zijn daaruit af te leiden?***

Wat betreft *good practices* van het gebruik van Luistertaal noemen wij de volgende voorbeelden:

Een *good practice* in de bouw is voornamelijk in formele overleggen te vinden. In formele overleggen in de

Nederlandse bouw wordt Luistertaal ingezet met talen uit dezelfde taalfamilie. In de Belgische bouw wordt Luistertaal meestal gebruikt in formele overleggen met twee landstalen van België: Nederlands en Frans.

In België blijkt Luistertaal een rol te kunnen spelen in de communicatie tussen Nederlands- en Franstaligen, omdat iedereen zijn eigen taal kan blijven spreken. Een voorbeeld hiervan is de communicatie op de bouwplaats als Vlamingen Nederlands spreken en Walen Frans spreken.

In de gezondheidszorg biedt Luistertaal de meertalige zorgverlener een groter repertoire in de interactie met meertalige patiënten (zie voorbeeld meertalige huisarts in deel 4.7). Daarnaast kan Luistertaal als extra middel dienen om cultuursensitieve zorg te kunnen verlenen. Ook in emotionele gesprekken kan Luistertaal recht doen aan een transparante verwoording van de gevoelens. Luistertaal kan tevens door de zorgverlener ingezet worden om de patiënt zich op zijn of haar gemak te laten voelen. Tot slot kan Luistertaal een verbindende functie vervullen om het directe contact tussen de patiënt en de zorgverlener te faciliteren. Volgens verschillende informanten is een belangrijk verschil tussen Nederland en Vlaanderen de mate van tolerantie en het tegemoetkomen aan anderstalige patiënten die de landstalen niet (goed genoeg) beheersen. Dit kan te verklaren zijn vanuit de historische taalstrijd in België.

In het onderwijs kan Luistertaal helpen om de spreekangst in een vreemde taal te verminderen. Ook in emotionele gesprekken kan Luistertaal een middel zijn om emoties op een verstaanbare wijze te communiceren. Ook werkt Luistertaal goed in gesprekken waarin de leerkracht de leerling/student zich op zijn of haar gemak wil laten voelen.

In het volwassenenonderwijs, het OKAN-onderwijs en in het onderwijs voor anderstalige kleuters is Luistertaal een eerste stap in het taalverwervingsproces, voordat een taal actief/productief wordt aangeleerd. Men leert

dan het Nederlands verstaan, voordat men zich concentreert op het spreken van het Nederlands.

Een *good practice* in het hoger onderwijs is de mogelijkheid om Luistertaal te gebruiken in medezeggenschapsraden of andere vergaderingen waar de voertaal Nederlands is. De internationale docenten of studenten die Nederlands verstaan en lezen, maar nog onvoldoende spreken of schrijven, mogen dan Engels gebruiken.

### **Belemmerings- en succesfactoren voor het gebruik van Luistertaal**

Verschillende geïnterviewden uit de drie sectoren noemden een aantal factoren die het succesvol gebruik van Luistertaal kunnen bevorderen en beperken. Deze factoren geven een goed beeld van waarom mensen Luistertaal wel of niet zouden inzetten en wat er nodig is om Luistertaal succesvol in te kunnen zetten.

### **Belemmeringsfactoren voor het gebruik van Luistertaal**

Taalbeleid:

- Geen ruimte hebben in het taalbeleid/organisatiebeleid (voornamelijk onderwijs)
- Men durft Luistertaal niet goed te gebruiken door een gebrek aan een taalbeleid of een gebrek aan instructies voor wat allemaal kan en mag

Gespreksmanagement en vaardigheden:

- (Achteraf gezien) niet genoeg (receptieve) vaardigheden hebben in de taal van de gesprekspartner
- Gesprekken tussen te veel mensen maakt het controleren van begrip lastiger, Luistertaal werkt daarom beter in een-op-eengesprekken
- Gesprekspartners die niet gecontroleerd hebben of de boodschap is begrepen; vaak vanwege tijdsdruk
- Belangrijke informatie missen omdat men denkt het begrepen te hebben
- Verwarring in de communicatie als een tolk door het gesprek tussen de primaire sprekers heen praat (specifiek in de zorg)

Houding:

- Mensen kunnen zich buitengesloten voelen als zij één of meer van de talen die worden gebruikt bij Luistertaal niet verstaan
- Het streven naar of de neiging tot het gebruiken van één voertaal
- Een negatieve houding: als mensen niet openstaan voor de andere taal en geen moeite willen doen om deze te begrijpen
- Het bestaan van een hiërarchie: Luistertaal werkt minder goed bij mensen van verschillende opleidings-/functieniveaus
- De trots of gêne van de spreker die in de weg staat om aan te geven dat diegene het eigenlijk niet verstaat of begrijpt
- De angst dat door het gebruik van Luistertaal productie in een taal te lang uitgesteld wordt (specifiek in het onderwijs)

Kennis:

- Culturele verschillen tussen gesprekspartners in vocabulaire, manier van communiceren of in bepaalde vakterminologie

Het gebruik van Luistertaal vergt niet enkel voldoende receptieve kennis van de vreemde of tweede taal; hier komen meerdere factoren bij kijken. Uit de interviews in de drie sectoren komen verschillende factoren naar voren die men expliciet nodig acht om Luistertaal succesvol in te zetten en waardoor het meer gebruikt zou kunnen worden.

### **Succesfactoren voor het gebruik van Luistertaal**

Taalbeleid:

- Het voeren van een taalbeleid waarin de mogelijkheden van Luistertaal expliciet worden besproken

Gespreksmanagement en vaardigheden:

- De taal van de gesprekspartner verstaan en begrijpen
- Het kunnen inschatten van de taalvaardigheid van de gesprekspartner
- Een tweetalige of meertalige opvoeding of de gewenning in het communiceren in meerdere

vreemde talen (hoewel dit zeker geen voorwaarde is); dit heeft een positieve invloed op de houding en op de (culturele) voorkennis

- De vaardigheid om te kiezen wanneer de inzet van Luistertaal het meest gepast/handig is of welke combinatie van communicatieve modi in de betreffende situatie voor effectieve communicatie nodig is
- Actief luisteren en het kunnen lezen van lichaamstaal
- Meer kunnen focussen op het controleren van begrip bij de gesprekspartner(s)
- De taalvariatie van gespreksgenoten kunnen onderkennen
- Het vermogen om te schakelen tussen talen
- Taal X ontvangen terwijl Y wordt geproduceerd
- Rustig en duidelijk articuleren

Houding:

- De gewenning en het comfortabel voelen in een bepaalde taal/talen
- Een open en positieve houding kunnen aannemen en nieuwsgierig zijn naar verschillende talen en culturen
- Over lef/durf beschikken
- Wederzijds respect voor elkaar hebben
- Inzet tonen en tijd en geduld kunnen opbrengen
- Kunnen accommoderen in het maken van woorden en zinnen om jezelf begrijpelijk te maken en het spreekniveau en de spreesnelheid kunnen aanpassen aan de ander
- Empathie/inlevingsvermogen kunnen tonen

Kennis:

- Jezelf ervan bewust zijn wat de verschillende communicatieve mogelijkheden zijn, waaronder Luistertaal
- Kennis hebben van algemene communicatietheorieën, waaronder gespreksmanagement
- Over kennis en informatie over Luistertaal beschikken met praktijkvoorbeelden; dit zal het gebruik van Luistertaal vergroten

Met deze belemmerings- en succesfactoren in het achterhoofd en op basis van kennis uit voorgaande publicaties over Luistertaal, kunnen we een aantal algemene sector-overstijgende handvatten aanreiken voor het succesvol gebruik van Luistertaal in de praktijk. Hiermee kan eenieder die aan de slag wil gaan met Luistertaal (in combinatie met andere modi/middelen) op weg geholpen worden. Deze handvatten voor Luistertaal zijn te raadplegen op de volgende pagina (6.2).

## 6.2 Praktische handvatten voor het succesvol gebruik van Luistertaal

### Vorbereiding

- **Ontwikkelen van een taalbeleid:** Ontwikkel binnen de organisatie een taalbeleid als deze nog niet bestaat en neem Luistertaal en andere communicatieve modi en communicatiemiddelen hierin op (denk aan tolken, schriftelijke vertalingen, pictogrammen, video's en gebaren). Breng dit taalbeleid bij iedereen in de organisatie onder de aandacht.
- **In kaart brengen talenrepertoire, kennis en vaardigheden:** Breng in kaart welke talen en/of taalvariëteiten er zijn en worden gesproken. Controleer de receptieve vaardigheden van elkaar en bekijk wat de mogelijkheden voor Luistertaal zijn met het oog op de kennis en vaardigheden van gespreksdeelnemers.
- **Afspraken maken en gespreksmanagement:** Maak aan het begin van een gesprek afspraken; bespreek expliciet welke talen en/of taalvariëteiten gehanteerd zullen worden tijdens gesprekken. Houd in die keuze rekening met de kennis en vaardigheden van gespreksdeelnemers. Vergroot de kennis van Luistertaal door het begrip te introduceren, geef informatie hierover en maak het bekend onder de hele groep. Benadruk dat Luistertaal ook gebruikt kan worden met talen die niet uit dezelfde taalfamilie komen en dat men een bepaalde taal niet op hoog productief niveau hoeft te beheersen. Als men bewust voor Luistertaal kiest, is het belangrijk om aan deze keuze vast te houden en anderen hieraan te herinneren. Mensen hebben namelijk de neiging om zich aan de taal van de ander aan te passen of over te stappen naar een lingua franca zoals het Engels.
- **Gespreksthema en voorkennis:** Houd rekening met het gespreksthema en de bijbehorende gemeenschappelijke voorkennis en ervaring die de balans vormen om een gesprek te kunnen voeren.
- **Voordelen bespreken:** Maak voor alle gespreksdeelnemers expliciet wat de voordelen

van het gebruik van Luistertaal kunnen zijn, onder meer: het tegelijk verbeteren van de productieve vaardigheden door het regelmatige contact met een vreemde taal, men kan zichzelf het beste uitdrukken in de eigen taal en zich hierdoor minder onzeker voelen en men kan de eigen identiteit tot uitdrukking brengen.

### Uitvoering

- **Letten op taalgebruik:** Articuleer bij het gebruik van Luistertaal altijd rustig en duidelijk. Let op het gebruik van complexere woorden en zinnen.
- **Controleren onderling begrip:** Motiveer elkaar om tijdens het gesprek regelmatig te controleren of eenieder elkaar voldoende verstaat en begrijpt en vraag zo nodig (als de tijd dit toestaat) om de boodschap te herhalen in eigen woorden. Wees geduldig, luister actief naar elkaar en geef elkaar de tijd en ruimte om vragen te stellen. Voorkom dat gespreksdeelnemers zich buitengesloten voelen.
- **Keuze voor andere communicatiemogelijkheden:** Maak een weloverwogen keuze voor het aanvullend gebruik van de eerder genoemde communicatieve modi en hulpmiddelen. Neem in acht op welke communicatiemogelijkheden teruggegrepen kunnen worden als Luistertaal toch niet goed blijkt te werken (bijvoorbeeld door onvoldoende receptieve vaardigheden onder één of meer gespreksdeelnemers). Dan kan bijvoorbeeld ervoor gekozen worden om één voertaal te hanteren.
- **Talige en culturele verschillen en een open houding:** Houd bij het gebruik van Luistertaal altijd rekening met andermans talige en culturele achtergrond. Een open en positieve houding ten aanzien van andere talen en culturen, waarbij iedereen zich respectvol opstelt zal de communicatie bevorderen. Houd er rekening mee dat er ook culturele verschillen kunnen zijn in het hanteren van bepaald vocabulaire of bepaalde (vak)terminologie.



### Evaluatie

- **Reflectie:** Indien nodig, reflecteer op hoe de communicatie is verlopen en maak verbeterpunten bespreekbaar.
- **Terugkoppelen naar beleid en management:** zorg voor een periodieke evaluatie van de praktijk van Luistertaal in het licht van taalbeleid, regelgeving, talige competenties van werknemers, werving, werkverdeling, teambuilding en trainingsaanbod.

### 6.3 Aanbevelingen

Op basis van de inzichten uit het onderzoek, kunnen we de volgende aanbevelingen formuleren:

- Bewustzijn creëren: Het is van belang dat meer bewustzijn wordt gecreëerd dat Luistertaal bestaat, naast de overige communicatieve modi en communicatiemiddelen, zodat inclusieve meertaligheid bereikt kan worden. Hierdoor wordt men er meer toe bewogen om het hele repertoire van communicatieve modi al naargelang de efficiëntie in bepaalde communicatieve situaties te benutten. Daarvoor dient aandacht gevraagd te worden in politiek en beleid.
- Initiatieven ondersteunen en verbinden: Dit onderzoek laat zien dat binnen de sectoren op lokaal/organisatieniveau interessante en veelbelovende initiatieven en wet- en regelgeving bestaan (waaronder 'Bouwspraak', de 'kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg', 'BIG', 'VCA' en de 'Governance Code'). Binnen deze initiatieven blijkt vaak ruimte te zijn voor de inbedding van Luistertaal. Hierbinnen zou bijvoorbeeld een onderdeel over Luistertaalvaardigheden, naast of in combinatie met andere communicatieve modi, ingebouwd kunnen worden. De Taalunie kan nagaan hoe deze initiatieven ondersteund kunnen worden door overheden en hoe organisaties kennis en materiaal inzake meertalige communicatiemiddelen en communicatieve modi met elkaar kunnen delen. Verschillende informanten gaven namelijk aan dat het in hun organisatie volledig ontbreekt aan een taalbeleid of handvatten voor de omgang met meertalige communicatie.
- Ontwikkeling van Luistertaaltrainingen: Eerder werd genoemd dat het gebruik van Luistertaal gericht te leren en te toetsen is (ten Thije et al., 2016). Door middel van het ontwikkelen van Luistertaaltrainingen kan het gebruik van Luistertaal getraind worden en bekend gemaakt worden onder een groter publiek. Deze trainingen kunnen worden gegeven aan bijvoorbeeld zorgverleners zoals huisartsen en aan voormannen,

werfleiders en bouwvakkers op de bouwplaats. In deze trainingen kan aandacht geschonken worden aan hoe en op welk moment Luistertaal in samenspel met andere communicatieve modi en middelen positief ingezet kan worden en wanneer niet. Hierin kan een onderscheid gemaakt worden in verschillende situaties, waardoor men leert herkennen waar en wanneer Luistertaal succesvol ingezet kan worden op basis van de receptieve vaardigheden die gespreksdeelnemers in verschillende talen hebben. Ook kunnen soortgelijke trainingen ingezet worden voordat werknemers in het werkveld treden om hun communicatiemogelijkheden en -vaardigheden te vergroten en deze te oefenen. Zo kan een training of module Luistertaal opgenomen worden in de verschillende opleidingen voor onder meer zorgverleners, bouwvakkers en docenten. Ook kan in de opleidingen meer aandacht besteed worden aan een bepaald taalniveau waarover men moet beschikken, afhankelijk van de functie die op een bepaalde schaal wordt uitgeoefend, zoals veiligheidsfuncties in de bouw.

- Luistertaal opnemen in taalbeleid: Luistertaal kan worden ingebouwd in het beleid dat de Taalunie ontwikkelt voor het Nederlands in meertalige contexten, bijvoorbeeld voor grensverkeer en grensoverschrijdende samenwerking tussen naburige regio's en landen.
- Vervolgonderzoek naar Luistertaal in andere sectoren: Dit onderzoek beperkt zich tot drie sectoren en laat dus vele maatschappelijke domeinen onbesproken. Vervolgonderzoek in andere sectoren is daarom gewenst. Op die manier kan aangetoond worden welke rol Luistertaal in andere sectoren kan spelen, zoals in cultuur, sport en recreatie, de productie van goederen en diensten, de industrie, toerisme, de rechtbank en het openbaar bestuur.
- Vervolgonderzoek in de praktijk door middel van observatieonderzoek: Er is vervolgonderzoek nodig in de daadwerkelijke praktijk naar het gebruik van Luistertaal in de drie sectoren. De goede praktijken van Luistertaal die in dit rapport zijn besproken,

zijn namelijk grotendeels gebaseerd op interviews met sleutelfiguren en informanten die over hun kennis en ervaring vertelden in de drie sectoren. Bovendien is het merendeel van de interviews telefonisch afgenomen, hetgeen vrij onpersoonlijk van aard is. Er is slechts op twee bouwplaatsen geobserveerd in hoeverre de theorie overeenkomt met de daadwerkelijke praktijk. In het onderwijs en in de zorg is niet in de praktijk geanalyseerd hoe de communicatie daadwerkelijk verloopt. Dit is nodig om te zien hoe de daadwerkelijke praktijk overeenkomt met de interviews met de sleutelfiguren en informanten, bijvoorbeeld in een medisch consult en in een klaslokaal.

- Effecten van Luistertaal in contrasterend onderzoek: Het is tevens raadzaam om onderzoek te doen in de praktijk, waarin verschillende situaties duidelijker gecontrasteerd worden. Zo kan bijvoorbeeld een medisch centrum of ziekenhuis dat wel Luistertaal (in combinatie met andere modi) gebruikt gecontrasteerd worden met een die Luistertaal niet gebruikt. Op deze manier kan verkend worden wat het zichtbare effect van Luistertaal kan zijn in de meertalige communicatie. Denk aan de mogelijkheid tot snellere en efficiëntere afhandeling in de communicatie, of dat het gebruik van Luistertaal tot minder miscommunicatie zou kunnen leiden waardoor een veiligere werkomgeving wordt gecreëerd.
- Vergelijkend onderzoek naar Luistertaal in andere Europese landen: Dit onderzoek beperkt zich tot de omgang met meertaligheid in drie sectoren in Nederland en Vlaanderen. In vervolgonderzoek kan onderzocht worden welke goede praktijken te bevinden zijn van de omgang met meertaligheid in de bouw, de zorg en in het onderwijs met een soortgelijke aanpak als in het huidige onderzoek in andere Europese landen. Op deze manier kan gekeken worden wat Nederland en Vlaanderen kunnen leren van andere Europese landen. Ook kan gekeken worden waar internationale samenwerking mogelijk is.
- Het opzetten van proefprojecten met aandacht voor Luistertaal in de grensregio's en binnen

opleidingen: Het is raadzaam om een of meerdere proefprojecten te starten. Eerder werd al genoemd dat Luistertaal veel voorkomt binnen grensregio's. Het zou interessant zijn om een proefproject uit te voeren in grensregio's van Nederland en Vlaanderen in sectoren waar veel mogelijkheden zijn om Luistertaal toe te passen. Bijvoorbeeld de grensregio tussen Noord-Frankrijk en West-Vlaanderen of in Duits-Nederlandse grensgebieden zoals tussen Noordrijn-Westfalen en Nederlands-Limburg. Men zou in dit geval verder kunnen verkennen wat Luistertaal op economisch vlak kan bijdragen in grensarbeid. Bijvoorbeeld voor het aantrekken van meer mankrachten in knelpuntberoepen of in regio's waar een grotere werkloosheid heerst. Hier zou verkend kunnen worden hoe het gebruik van Luistertaal meer baankansen creëert, omdat men in dat geval een bepaalde taal receptief/passief dient te verwerven of kennen, in plaats van productief/actief. Men kan dan gaandeweg begeleid worden in het productief leren van een vreemde of tweede taal. Ook kan een proefproject gestart worden met de implementatie van Luistertaal binnen de opleidingen in de drie sectoren. Dit kan zowel gaan over opleidingen voordat werknemers in het werkveld treden, als opleidingen die gegeven worden wanneer ze al aan het werk zijn. Op die manier kan verkend worden wat de mogelijkheden van Luistertaal in combinatie met andere communicatieve modi zijn en hoe dit behandeld en getraind kan worden in de opleidingen. Dit kan ook opgenomen worden in bestaande cursussen, modules en trainingen van opleidingen die communicatievaardigheden behandelen. De Taalunie zou hierin een ondersteunende rol kunnen aannemen zodat opleidingen Luistertaaltrainingen met concrete handvatten kunnen ontwikkelen.

- Om daadwerkelijk met Luistertaal aan de slag te kunnen gaan en meertalige communicatie te verbeteren, formuleren we beknopt enkele aanbevelingen per sector die gericht zijn op organisaties en het middenveld, zoals beleidsmakers, vakbonden/vakverenigingen,

onderwijsnetten en -koepels, de inspectie en brancheorganisaties:

- o **Bouw:** implementeer een taalbeleid als dit nog niet bestaat. Schenk meer aandacht aan het maken van afspraken voor het werk (zoals in de toolbox en de Veilige Dagstart). Breng in kaart welke communicatiemogelijkheden (Luistertaal, tolken, gemeenschappelijke taal) er zijn en welke communicatiemiddelen voorhanden zijn of te gebruiken zijn (pictogrammen, instructievideo's). Breng daarnaast in kaart welke initiatieven er al bestaan waar taal en meertalige communicatie en de verbetering hiervan onderdeel van uitmaakt (Bouwspraak, Governance Code). Ga na welke initiatieven gecombineerd kunnen worden, zoals de Toolbox, Veilige Dagstart en het bespreken van Bouwspraak. Breng dit onder de aandacht bij alle medewerkers op de bouwplaats. Controleer regelmatig of de instructies door iedereen zijn begrepen.
- o **Gezondheidszorg:** houd te allen tijde rekening met de gezondheidsvaardigheden van de patiënt of cliënt in de communicatie met hen. Het taalgebruik speelt hierin een belangrijke rol. Hanteer een duidelijk taalbeleid voor de zorgverleners en zorg ervoor dat zij op de hoogte zijn van de verschillende communicatiemogelijkheden (Luistertaal, tolken, intercultureel bemiddelaars, pictogrammen, video's, enzovoort). Instrueer de zorgverlener over hoe ze kunnen handelen bij een taalbarrière, zodat ze bijvoorbeeld weten wanneer ze een tolk kunnen inroepen of wat ze kunnen doen als dit niet mogelijk is. Zorg ervoor dat alle zorgverleners regelmatig controleren of de patiënt of cliënt de boodschap heeft begrepen en gebruik, indien nodig, de terugvraagmethode (de patiënt herhaalt alles wat de zorgverlener heeft gezegd in eigen woorden).

- o **Onderwijs:** ga te allen tijde na wat het talenrepertoire is onder de leerlingen/studenten en benut dit ten volle om leerdoelen te bereiken (het zogeheten 'functioneel meertalig leren'). Geef leerlingen/studenten bij het verwerven van een vreemde taal voldoende ruimte bij het ontwikkelen van de receptieve vaardigheden (luisteren en lezen) alvorens direct te starten met de productieve vaardigheden. Luistertaal kan tenslotte de spreekangst in een vreemde taal verminderen. Zoek passende taalleermethodes die gebruikt kunnen worden bij het receptief verwerven van een vreemde taal, zoals de *Total Physical Response*-methode.

Kortom, Luistertaal wordt veelvuldig (al dan niet bewust) gebruikt in de drie besproken sectoren, en in sommige situaties en contexten werkt Luistertaal succesvoller dan in andere. Luistertaal is niet altijd de oplossing, maar kan in verschillende situaties een waardevolle en positieve bijdrage leveren om meertalige communicatie te faciliteren. Het is nodig dat men bewuster wordt van het bestaan van Luistertaal als optie naast de andere modi, en daarbij onderkent wat het gebruik hiervan kan bieden.

# Bibliografie

- ABVV. (z.d.). *Belgische context*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.abvv.be/belgische-context>
- Agentschap Integratie & Inburgering. (z.d.). *Wil je een beroep doen op een sociaal tolk of vertaler?* Geraadpleegd op 20 december 2019, van <https://www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen>
- Arbeidsomstandighedenbesluit. (1997, 15 januari). Geraadpleegd op 13 september 2019, van [https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01/#Hoofdstuk2\\_Afdeling5\\_Artikel2.26](https://wetten.overheid.nl/BWBR0008498/2019-01-01/#Hoofdstuk2_Afdeling5_Artikel2.26)
- Backus, A., Gorter, D., Knapp, K., Schjerve-Rindler, R., Swanenberg, J., ten Thije, J.D., & Vetter, E. (2013). Inclusive Multilingualism: Concept, modes, and implications. *European Journal of Applied Linguistics*, 1(2), 179-215.
- Bahtina, D. & ten Thije, J.D. (2012). Receptive multilingualism. *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. New Jersey, VS: John Wiley and sons.
- Baudelot, C., & Establet, R. (1971). *L'école capitaliste en France*. Parijs, Frankrijk: Maspero.
- Beerkens, R. (2010). *Receptive Multilingualism as a Language Mode in the Dutch-German Border Area*. Münster, Duitsland: Waxmann.
- Belgium.be. (z.d.). *België, een federale staat*. Geraadpleegd op 25 november 2019, van [https://www.belgium.be/nl/over\\_belgie/overheid/federale\\_staat](https://www.belgium.be/nl/over_belgie/overheid/federale_staat)
- Blees, G., & ten Thije, J.D. (2016). Receptive Multilingualism and Awareness. In J. Cenoz, D. Gorter & S. May (Reds.), *Language Awareness and Multilingualism, Encyclopedia of Language and Education* (pp. 333-345). New York, VS: Springer International Publishing.
- Bouwspraak. (z.d.). *Over Bouwspraak*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.bouwspraak.nl/over-bouwspraak/>
- Braunmüller, K. (2007). Receptive multilingualism in Northern Europe in the Middle Ages: A Description of a Scenario. In J.D ten Thije & L. Zeevaert (Reds.), *Receptive Multilingualism. Linguistic Analyses, Language Policies and Didactic Concepts* (pp. 25-47). Amsterdam, Nederland: John Benjamins Publishing Company.
- Bühler, K. (1934). *Sprachtheorie: Die Darstellungsfunktion der Sprache* (2e editie). Stuttgart, Duitsland: Fischer.
- Cazden, C.B., John, V.P., & Hymes, D. (1972). *Functions of language in the classroom*. Londen, VK & New York, VS: Teachers College Press, Columbia University Press.
- CBS. (z.d.). *Welke branches vallen onder de sector zorg en welzijn?* Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/arbeidsmarkt-zorg-en-welzijn/hoofdcategorieen/welke-branches-vallen-onder-de-sector-zorg-en-welzijn->
- CIBG. (z.d.-a). *Wet- en regelgeving*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.bigregister.nl/registratie/nederlands-diploma-registreren/wet--en-regelgeving>
- CIBG. (z.d.-b). *Over het BIG-register*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.bigregister.nl/over-het-big-register>
- CIBG. (z.d.-c). *Buitenlands diploma*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.bigregister.nl/buitenlands-diploma>
- CIBG. (z.d.-d). *Verklaring van vakbekwaamheid*. Geraadpleegd op 25 november 2019, van

- <https://www.bigregister.nl/buitenlands-diploma/procedures/verklaring-vakbekwaamheid>
- CIBG. (z.d.-e). *Nederlandse taalvaardigheid*. Geraadpleegd op 25 november 2019, van <https://www.bigregister.nl/buitenlands-diploma/procedures/verklaring-vakbekwaamheid/nederlandse-taalvaardigheid>
  - Confederatie Bouw. (2018). *Veiligheid in de bouw – op weg naar een preventiecultuur. Jaarverslag 2017-2018*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van [http://www.confederatiebouw.be/Portals/0/documenten/documenten%20-%20enkel%20leden/jaarverslag/2018/Jaarverslag%20NL\\_LR.pdf](http://www.confederatiebouw.be/Portals/0/documenten/documenten%20-%20enkel%20leden/jaarverslag/2018/Jaarverslag%20NL_LR.pdf)
  - Constructiv. (2014, januari). Communicatieproblemen met buitenlandse werknemers? Contracteranto helpt de taalkloof te overbruggen, *Constructiv info*, 1-20. Geraadpleegd op 2 oktober 2019, van [http://www.constructiv.be/Constructiv/media/Publications/c%20info%20NL/constructiv-info\\_2014-1\\_NL.pdf?ext=.pdf](http://www.constructiv.be/Constructiv/media/Publications/c%20info%20NL/constructiv-info_2014-1_NL.pdf?ext=.pdf)
  - Constructiv. (2017). *Constructiv – Een organisatie van en voor de bouwsector. Jaarverslag 2017*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van [http://www.constructiv.be/Constructiv/media/Publications/Jaarverslag/Constructiv\\_jaarverslag\\_2017\\_for\\_web.pdf](http://www.constructiv.be/Constructiv/media/Publications/Jaarverslag/Constructiv_jaarverslag_2017_for_web.pdf)
  - Coyle, D., Hood, P., & Marsh, D. (2010). *CLIL: Content and language integrated learning*. Cambridge, VK: Cambridge University Press.
  - De Graaf, A., Delarue, S., & De Coninck, K. (2019). *Antwoorden op vragen over omgaan met meertaligheid in het onderwijs in het Nederlandse taalgebied*. Kennisdossier Meertalig.nl, Meertaligheid.be en Nederlandse Taalunie.
  - De Morgen. (2019, 24 januari). Personeelstekort en slimme politiek: de uitdagingen in de zorgsector onder de loep. Geraadpleegd op 25 november 2019, van <https://www.demorgen.be/nieuws/personeelstekort-en-slimme-politiek-de-uitdagingen-in-de-zorgsector-onder-de-loep~bec3763e/>
  - Decreet betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen. (2003, 17 oktober). Geraadpleegd op 22 november 2019, van <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1011700&datum=&geannoteerd=false&print=false>
  - Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. (z.d). *Over het departement*. Geraadpleegd op 14 november 2019, van <https://www.departementwvg.be/over-het-departement>
  - Ehlich, K. (2010). Transnationaliteit: Europese talen, literaturen en culturen in het perspectief van een postnationale horizon. In E. Besamusca, A.J. Gelderblom & J.D. ten Thije (Reds.), *Transnationale neerlandistiek* (pp. 11-21). Tijdschrift voor internationale neerlandistiek. Amsterdam, Nederland: Amsterdam University Press.
  - Emmelot, Y., Schooten, E.V., & Timman, Y. (2001). *Determinanten van succesvol NT2-onderwijs. Factoren van invloed op de leerwinst Nederlands van 1.9- leerlingen in groep 4 en 7 van het primair onderwijs*. Amsterdam: SCO-Kohnstamm Instituut van de Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen, Universiteit van Amsterdam (SCO- rapport nr. 610). Geraadpleegd op 25 november 2019, van [http://taalunieversum.org/onderwijs/onderzoek/downloads/scokohnstamm\\_rapport\\_610.pdf](http://taalunieversum.org/onderwijs/onderzoek/downloads/scokohnstamm_rapport_610.pdf)
  - ERK. (z.d.). *Wat is het ERK?*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.erk.nl/leerling/watiserk/>
  - Europese Unie. (2019, 23 mei). *EU-talen*. Geraadpleegd op 22 november 2019, van [https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-languages\\_nl](https://europa.eu/european-union/about-eu/eu-languages_nl)
  - Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. (2016-a, 27 januari). *Interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg*. Geraadpleegd op 27 november 2019, van <https://www.health.belgium.be/nl/gezondheid/organisatie-van-de-gezondheidszorg/kwaliteit-van-zorg/interculturele-bemiddeling-de>

- Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. (2016-b, 1 augustus). *Taken van de intercultureel bemiddelaar*. Geraadpleegd op 28 november 2019, van [https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth\\_theme\\_file/taken\\_van\\_de\\_intercultureel\\_bemiddelaar.pdf](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/taken_van_de_intercultureel_bemiddelaar.pdf)
- Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. (z.d.). *Geïnformeerde toestemming voor de uitwisseling van uw medische gegevens*. Geraadpleegd op 22 november 2019, van <https://www.health.belgium.be/nl/geinformeerde-toestemming-voor-de-uitwisseling-van-uw-medische-gegevens>
- Forum Taalbeleid en Taalondersteuning Hoger Onderwijs. (2019). *Taalbeleid @ taalondersteuning: wat werkt? Inspiratie en praktijkvoorbeelden uit het hoger onderwijs*. Tiel, België: Uitgeverij Lannoo.
- Governance Code Veiligheid Bouw. (z.d.-a). *Over de Governance Code*. Geraadpleegd op 11 november 2019, van <https://gc-veiligheid.nl/over-de-code>
- Governance Code Veiligheid Bouw. (z.d.-b). *GPI Generieke Poortinstructie*. Geraadpleegd op 11 november 2019, van <https://gc-veiligheid.nl/generieke-poortinstructie-gpi>
- Governance Code Veiligheid Bouw. (z.d.-c). *Veiligheid in Aanbesteding (ViA)*. Geraadpleegd op 11 november 2019, van <https://gc-veiligheid.nl/veiligheid-in-aanbesteding-via>
- Gulikers, E. (2019). *Aan de weg timmeren voor betere communicatie. Een onderzoek naar de omgang met meertaligheid in de bouwsector in Vlaanderen*. (Stageverslag Master Interculturele communicatie, Universiteit Utrecht). Den Haag: De Nederlandse Taalunie [persoonlijke communicatie]
- Heijmans, M., Zwikker, H., van der Heide, I., & Rademakers, J. (2016). *NIVEL Kennisvraag 2016. Zorg op maat. Hoe kunnen we de zorg beter laten aansluiten bij mensen met lage gezondheidsvaardigheden?* Utrecht: NIVEL.
- Het Laatste Nieuws (HLN). (2019, 6 februari). *Bouwsector verwacht dit jaar tot 2 procent groei*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.hln.be/geld/economie/bouwsector-verwacht-dit-jaar-tot-2-procent-groei-a1738c3f/>
- KNAW. (2017). *Nederlands en/of Engels? Taalkeuze met beleid in het Nederlands Hoger Onderwijs*. Amsterdam: KNAW.
- KNOV. (2014). *Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van [https://www.knov.nl/serve/file/knov.nl/knov\\_downloads/1560/file/Kwaliteitsnorm%20Tolkgebruik%20definitieve%20versie%20augustus%202013%20DEFINITIEF.pdf](https://www.knov.nl/serve/file/knov.nl/knov_downloads/1560/file/Kwaliteitsnorm%20Tolkgebruik%20definitieve%20versie%20augustus%202013%20DEFINITIEF.pdf)
- Koninklijk besluit van 25 januari 2001 betreffende de tijdelijke of mobiele bouwplaatsen (B.S. 7.2.2001). (2001, 25 januari). Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=600>
- Levering, E. (2019). *Luistertaal in het onderwijs*. (Masterscriptie). Interculturele communicatie, Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht, Utrecht.
- Loos, J. (2019). *Rapportering Luistertaal in Vlaanderen*. (Stageverslag opleiding Meertalige Communicatie, KU Leuven). Den Haag: De Nederlandse Taalunie [persoonlijke communicatie]
- Luistertaal. (z.d.). *Luistertaal in de praktijk*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.luistertaal.nl/in-de-praktijk/>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2018, 3 augustus). *Risico-inventarisatie @ -evaluatie (RI@E)*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/risico-inventarisatie---evaluatie>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (z.d.). *Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.dwangindezorg.nl/rechten/wetten/wgbo>
- NOS. (2018, 10 november). *Overal personeelstekorten, maar bouw in Amsterdam spant de kroon*. Geraadpleegd op 13 september

- 2019, van <https://nos.nl/artikel/2258630-overal-personeelstekorten-maar-bouw-in-amsterdam-spant-de-kroon.html>
- NOS. (2019, 26 maart). Tekort aan zorgpersoneel: maar die grijze golf zagen we toch al lang aankomen? Geraadpleegd op 25 november 2019, van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2277647-tekort-aan-zorgpersoneel-maar-die-grijze-golf-zagen-we-toch-al-lang-aankomen.html>
  - Overheid.nl. (z.d.-a). *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0037173/2016-08-01#Hoofdstuk2>
  - Overheid.nl. (z.d.-b). *Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen*. Geraadpleegd op 2 oktober 2019, van [https://wetten.overheid.nl/BWBR0017017/2015-08-01/#Hoofdstuk2\\_Afdeling2](https://wetten.overheid.nl/BWBR0017017/2015-08-01/#Hoofdstuk2_Afdeling2)
  - Pacolet, J., Vanormelingen, J., & De Coninck, A. (2014). Tempus Fugit. Een aggiornamento van toekomstverkenningen voor de zorgberoepen in de Vlaamse Gemeenschap. *Tijdschrift van het Steunpunt Welzijn Volksgezondheid en Gezin SWVG*, 24(4), pp. 98-107.
  - Paritair Comité voor het bouwbedrijf (PC 124). (2019, 29 januari). Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.werk.belgie.be/resultsCAO.aspx?search=QlpOTFBWSZTWYR5eGYAAB1/gP9/AQBEBUgiP/vfgL7/36AAALABG2tgalk1PCep4INNPITajpgmnqeJpkGoMA1T9RMp6amIAA0AAAAGQ0AaaU9SANAAAAAADQ0DIMFVHmZERwhnWV50IE/TVDEIEkIUPZQpM6YoMlcAVaduJl48IAANKoz6QlaHTLS2JWxaSW7lxE5Cy89mQS8xZ8/P9uGrBTrn1m5rNNIqPSCaCmVOG1hRyQ4pzqffvRAkfjsEGNTZ3OsHhD2gZ1eW5MBdIrrCKcJD9T8yBpkh1cYEgI6DqCQXwWfD2PRe5gIYgNcajGQgJE5IkL7hRi1AkdcmgS9KFgkmwb9oa1gnlubWLmeS8AOsTrqvUwRvABcCADsfOd28oifwgd9E3egNUu6yVaP4iOLK1vlliEEUbiYY7BcPHeiasKhR0KvLuSKcKEhCPLwzA>
  - Projectgroep Luistertaal. (2012). Gebruik Luistertaal en mensen begrijpen je. *Taalschrift*, 90. Geraadpleegd op 25 november 2019, van <http://taalschrift.org/editie/90/gebruik-Luistertaal-en-mensen-begrijpen-je>
  - Räsänen, A., Natri, T., & Forster Vosicki, B. (2013). *MAGICC conceptual framework*. Lausanne: Centre de langues.
  - Rijksoverheid. (z.d.-a). *Kwaliteitseisen zorginstellingen*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/kwaliteitseisen-zorginstellingen>
  - Rijksoverheid. (z.d.-b). *Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg>
  - Rijksoverheid. (z.d.-c). *Aanpak lerarentekort*. Geraadpleegd op 16 december 2019, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/werken-in-het-onderwijs/aanpak-tekort-aan-leraren>
  - Rys, K., Heeringa, W., van der Peet, M., Hinskens, F., De Caluwe, J., Doerga Misier, S., Balesar, U., & Rozenblad, M. (2019). Onderzoeksrapport 2019. De Staat van het Nederlands. Over de taalkeuzes van Surinamers in het dagelijks leven en meer over die van Nederlanders en Vlamingen. Nederlandse Taalunie, Meertens Instituut, Universiteit Gent en Instituut voor de Opleiding van Leraren.
  - Salimans, E. (2019). "Taal is echt een risicofactor op het werk...". *Een kwalitatief onderzoek naar meertalige communicatieve modi in de Nederlandse bouwnijverheid en glastuinbouw*. (Masterscriptie). Interculturele communicatie, Faculteit Geesteswetenschappen, Universiteit Utrecht, Utrecht.
  - Schnabel, P., ten Dam, G., Douma, T., van Eijk, R., Tabarki, F., van der Touw, A., & Visser, M. (2016). *Ons onderwijs 2032: eindadvies*. Den Haag: Platform Onderwijs2032.
  - Schoutsen, K. (2019). *Luistertaal in de gezondheidszorg*. Rapportering Nederlandse Taalunie. Utrecht: Universiteit Utrecht [persoonlijke communicatie]



- Spolsky, B. (2004). *Language policy*. Cambridge, VK: Cambridge University Press.
- Spolsky, B. (2009). *Language Management*. Cambridge, VK: Cambridge University Press.
- Taalleermethoden.nl. (z.d.). *Total Physical Response (TPR)*. Geraadpleegd op 20 december 2019, van <https://www.taalleermethoden.nl/index.php/taalleermethoden/tpr>
- Taalunie. (2018, 13 december). *Taalunie Talendebatten*. Geraadpleegd op 30 september 2019, van <http://taalunieversum.org/inhoud/meertaligheidsbeleid-voor-het-nederlands/taalunie-talendebatten>
- Ten Thije, J.D. (2010). Lingua receptiva als bouwsteen voor de transnationale neerlandistiek. *Internationale Neerlandistiek: tijdschrift van de internationale vereniging voor Neerlandistiek*, 4, 5-10.
- Ten Thije, J.D. (2012). Kun je een taal verstaan zonder deze zelf te spreken? In M. Jansen & M. Boogaard (Reds.), *Alles wat je altijd al had willen weten over taal* (pp. 37-39). Amsterdam, Nederland: Meulenhof.
- Ten Thije, J.D. (2018). Receptive multilingualism. In D. Singleton & L. Aronin (Reds.), *Twelve Lectures on Multilingualism* (pp. 327-363). Bristol, VK: Multilingual Matters.
- Ten Thije, J.D. (2020). Case study 4: Lingua Receptiva at the Directorate-General for Translation (DGT) of the European Commission. In R. Beerkens, E. Le Pichon, R. Supheert & J.D. ten Thije (Reds.), *Enhancing Intercultural Communication in Organizations. Insights From Project Advisers*. New York, VS & Londen, VK: Routledge.
- Ten Thije, J.D. & Stams, L. (2014). Mogelijkheden en beperkingen van Luistertaal in het NT2-onderwijs. *Vakwerk 9*, 1-11.
- Ten Thije, J.D., Gooskens, C., Daems, F., Cornips, L., & Smits, M. (2016). *Lingua receptiva: position paper on the European Commission's Skills Agenda*. Den Haag: De Nederlandse Taalunie.
- Universiteit Utrecht. (z.d.). *Luistertaal*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://students.uu.nl/gw/luistertaal>
- Van Loo, E. (2015). FREPA; Framework of Reference for Pluralistic Approaches. *Levende Talen Magazine*, 102(6), 38-39.
- VCA. (2019, januari). *Register van Risicovolle Taken*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://besacc-vca.be/sites/default/files/Register%20Risicovolle%20Taken%202019-02-18.pdf>
- VDAB. (2019). *Knelpuntberoepen in Vlaanderen, 2019*. Geraadpleegd op 16 december 2019, van [https://www.vdab.be/sites/web/files/doc/trends/Knelpuntberoepen\\_lijst\\_2019.pdf](https://www.vdab.be/sites/web/files/doc/trends/Knelpuntberoepen_lijst_2019.pdf)
- Vlaamse Onderwijsraad. (2017, 14 februari). *Advies taalbeleid in het Vlaamse hoger onderwijs*. Geraadpleegd op 3 oktober 2019, van [https://assets.vlor.be/www.vlor.be/import/rho-rho-adv-1617-004\\_0.pdf](https://assets.vlor.be/www.vlor.be/import/rho-rho-adv-1617-004_0.pdf)
- Vlaanderen.be. (z.d.). *Integrale Jeugdhulpverlening*. Geraadpleegd op 25 november 2019, van <https://www.vlaanderen.be/integrale-jeugdhulpverlening>
- Wet betreffende de rechten van de patiënt. (2002, 22 augustus). Geraadpleegd op 14 november 2019, van [https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth\\_theme\\_file/wet\\_betreffen\\_de\\_de\\_rechten\\_van\\_de\\_patiënt\\_-\\_geconsolideerde\\_versie.pdf](https://www.health.belgium.be/sites/default/files/uploads/fields/fpshealth_theme_file/wet_betreffen_de_de_rechten_van_de_patiënt_-_geconsolideerde_versie.pdf)
- Wet betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen. (2015, 10 mei). Geraadpleegd op 14 november 2019, van [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2015051006&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2015051006&table_name=wet)
- Wet inzake de kwaliteitsvolle praktijkvoering in de gezondheidszorg. (2019, 22 april). Geraadpleegd op 14 november 2019, van [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2019042220&table\\_name=wet](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2019042220&table_name=wet)

- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. (1993, 11 november). Geraadpleegd op 13 september 2019, van <https://wetten.overheid.nl/BWBR0006251/2019-04-02>
- Wetboek online. (z.d.). *Wet op het beroepsonderwijs*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.wetboek-online.nl/wet/Wet%20educatie%20en%20beroepsonderwijs.html>
- Wetboek online. (z.d.). *Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.wetboek-online.nl/wet/Wet%20op%20het%20hoger%20onderwijs%20en%20wetenschappelijk%20onderzoek.html>
- Wetboek online. (z.d.). *Wet op het primair onderwijs*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.wetboek-online.nl/wet/Wet%20op%20het%20primair%20onderwijs.html#1368>
- Wetboek online. (z.d.). *Wet op het voortgezet onderwijs*. Geraadpleegd op 13 september 2019, van <http://www.wetboek-online.nl/wet/Wet%20op%20het%20voortgezet%20onderwijs.html>
- Zorg en Gezondheid. (z.d.-a). *Per domein*. Geraadpleegd op 13 november 2019, van <https://www.zorg-en-gezondheid.be/per-domein>
- Zorg en Gezondheid. (z.d.-b). *Beleid*. Geraadpleegd op 13 november 2019, van <https://www.zorg-en-gezondheid.be/beleid>
- Zorg en Gezondheid. (z.d.-c). *Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen*. Geraadpleegd op 13 november 2019, van <https://www.zorg-en-gezondheid.be/decreet-van-17-oktober-2003-betreffende-de-kwaliteit-van-de-gezondheids-en-welzijnsvoorzieningen>

# Bijlage 1: interviewschema en topiclijst diepte- interviews

## Interviewschema 'Luistertaal in de praktijk'

### *Introductie*

- Begroeting, voorstellen en bedanken voor instemmen met interview.
- *Onderwerp en doel:* kort vertellen waar het interview over gaat (zoals al in de mail/telefonisch aangegeven) en dat deze wordt opgenomen.
- *Resultaten:* vertellen wat er met de opname en gegevens wordt gedaan.
- Benadrukken vertrouwelijkheid gesprek en dat uitspraken worden geanonimiseerd.
- *Duur:* ongeveer een half uur.
- *Randvoorwaarden:* vergoeding
- *Vragen:* heeft u tot dusver vragen?

### *Persoonsgegevens*

- Wat is uw naam?
- Wat is uw leeftijd?
- Wat is uw vooropleiding?
- Bij welke organisatie werkt u?
- Wat is uw functie? En wat houdt deze in?
- Hoe lang werkt u al in deze functie?
- Welke talen spreekt u? En hoe/waar heeft u deze geleerd?
- Welke talen verstaat/begrijpt u wel enigszins, maar vindt u lastig of kan u niet zo goed spreken? En hoe/waar heeft u deze (receptieve) kennis opgedaan?

### *Beginvraag*

#### **Kunt u wat vertellen over meertaligheid bij u op de werkvloer?**

- Welke talen worden er gesproken op uw werk?
- Wat is de officiële voertaal?
- Wordt er gebruik gemaakt van Luistertaal? (uitleg geven indien nodig)
  - voorbeelden?

Topic	Subtopic	Standaardintroducties
1. Keuze voor Luistertaal	1.1 Randvoorwaarden	<i>Wat bepaalt of je wel of niet voor Luistertaal zou kiezen in een gesprek?</i>
	1.1.1 Context	In welke context wordt er gebruik gemaakt van Luistertaal (bijv. vergaderingen, informele gesprekken)?
	1.1.2 Locatie	Op welke locaties wordt er gebruik gemaakt van Luistertaal (koffieautomaat, balie, tijdens het roken, behandelruimtes, etc.)?
	1.1.3 Motivatie/reden	Waarom wordt er gebruik gemaakt van Luistertaal? Urgentie, gemak of een andere reden?
	1.1.4 (Aantal) gesprekspartners/ talen	Welke talen worden er gebruikt in Luistertaalmodus en om hoeveel personen gaat het? Is er een maximaal/minimaal aantal personen/talen gebonden aan het gebruik van Luistertaal?
	1.1.5 Houding	Wat vindt uzelf en collega's/klanten/patiënten ervan dat Luistertaal wordt gebruikt?
	1.1.6 LaRa als optie / benaming	Is dit een vanzelfsprekende optie of wordt dit onderhandeld bij elk gesprek? Zijn mensen bewust van deze optie? Is deze bekend onder een andere naam?
	1.1.7 Exposure	Heeft u ervaring met Luistertaal of meertaligheid in uw eerdere werkverleden?
	1.1.8 (ruimte) taalbeleid	Is de LaRa optie opgenomen in het taalbeleid van de organisatie? Laat het taalbeleid ruimte om dit te gebruiken?
	1.1.9 Vaardigheden	Welke vaardigheden zijn er volgens u nodig om Luistertaal in te zetten in een gesprek?
	1.1.10 Talig niveau	Is er een bepaald taalniveau / kennis van vaktermen/ terminologie nodig voor het gebruik van Luistertaal?
2. Luistertaal als succesvolle communicatie modus	2.1 Succes Luistertaal	<i>Waarom werkt Luistertaal op deze werkplek?</i>

<b>communicatie modus</b>	<b>2.1.1 Meerwaarde Luistertaal</b>	Wat is de ervaren meerwaarde van Luistertaal?
	<b>2.1.2 Noodzakelijke stappen</b>	Wanneer er wordt gekozen voor Luistertaal, welke stappen in een gesprek zijn noodzakelijk te nemen om te leiden tot succesvolle communicatie?
	<b>2.1.3 Talig niveau gesprekspartners</b>	Hoe beoordeel je elkaars talig niveau?
	<b>2.1.4 Keuze afbreken</b>	Wanneer het niveau van één of beide gesprekspartner(s) te laag blijkt voor succesvolle communicatie, hoe wordt er dan gehandeld?
<b>3. Institutionalisering van Luistertaal</b>	<b>3.1 Concrete methodieken en handvatten</b>	<i>Zijn er binnen uw organisatie concrete methodieken en/of handvatten voor het gebruik van Luistertaal ontwikkeld?</i>
	<b>3.1.1 Voorbeelden</b>	Kunt u voorbeelden noemen?
	<b>3.1.2 Behoeft</b>	Is er behoefte aan dergelijke methodieken/handvatten?

***Afsluitende vragen***

- Kent u verder nog iemand binnen uw eigen organisatie en/of sector die ook gebruik maakt van Luistertaal of daar meer vanaf weet?
- Heeft u nog overige vragen of wilt u nog iets toevoegen aan wat u heeft gezegd?

***Afronding***

- Bedanken voor medewerking.
- Informatie over wat de vervolgstappen zijn.
- Overhandigen contactinformatie en vergoeding
- Vragen of geïnterviewde het op prijs stelt de uitkomsten te ontvangen en aangeven wanneer hij/zij dit kan verwachten.



# Bijlage 2: overzicht verzamelde data

## 1: Geïnterviewden in de bouw

Informant nummer	Functie	NL/VL	Provincie/regio
1	Veiligheidsdeskundige	NL	Zuid-Holland
2	Veiligheidsmanager	NL	Zuid-Holland
3	Manager & senior beleidsadviseur	NL	Utrecht
4	Specialist Arbeid & organisatie (inspectie)	NL	Utrecht
5	Veiligheidsdeskundige	NL	Gelderland
6	Veiligheidsdeskundige	NL	Noord-Holland
7	Consultant & projectmanager veiligheid, gezondheid, milieu en kwaliteit	NL	Zuid-Holland
8	Veiligheidsdeskundige	NL	Gelderland
9	Technisch directeur	VL	Belgisch Limburg
10	Directeur uitvoering	VL	Belgisch Limburg
11	Afgevaardigd bestuurder	VL	Belgisch Limburg
12	Juridisch adviseur	VL	Brussel

## 2: Geïnterviewden in de gezondheidszorg

Informant nummer	Branche	Functie	NL/VL	Provincie/regio
13	GGZ/huisarts	Huisarts, interculturele psychiatrie & trainer	NL	Flevoland
14	Zorg breed	Academica	NL	Gelderland
15	Zorg breed	Tolk en tolkenopleider	NL	Gelderland
16	Verzorgingshuis	Academica	NL	Limburg
17	Zorg breed	Onderzoeker	NL	Utrecht
18	GGZ	Praktijkondersteuner	NL	Flevoland
19	Ziekenhuis	Projectleider	NL	Utrecht
20	Huisarts	Huisarts	NL	Flevoland
21	Apotheek	Apotheker	NL	Utrecht
22	Apotheek	Apotheker	NL	Utrecht
23	Ziekenhuis	Internist	NL	Zuid-Holland
24	Ziekenhuis	Academicus	VL	Vlaams-Brabant
25	Ziekenhuis	Assistent interne geneeskunde	VL	Vlaams-Brabant
26	Ziekenhuis	Assistent oogarts	VL	Vlaams-Brabant
27	Ziekenhuis	Assistent neurologie	VL	Vlaams-Brabant
28	Ziekenhuis	Assistent dermatologie	VL	Vlaams-Brabant
29	Ziekenhuis	Abdominaal chirurg	VL	Belgisch Limburg
30	Audiologie	Zelfstandig audiologe	VL	Belgisch Limburg
31	Bijzondere Jeugdzorg	Opvoeder-begeleider	VL	Antwerpen
32	Bijzondere Jeugdzorg	Opvoeder-begeleider	VL	Antwerpen
33	Ziekenhuis	Arts & docent	VL	Oost-Vlaanderen
34	Zorg Breed	Hoogleraar taalkunde & onderzoeker zorgcommunicatie	VL	Antwerpen
35	Ziekenhuizen	Communicatieonderwijs zorg	VL	Brussel
36	Ziekenhuizen	Hoofd Intensieve Geneeskunde & hoogleraar Medische Vaardigheden	VL	Brussel
37	Zorg breed	Arts & docent huisartsgeneeskunde & ouderengeneeskunde	NL	Noord-Holland
38	Vroedkunde	Skillscoördinator vroedkunde, lector & onderzoeker	VL	Antwerpen
39	Huisarts	Huisarts	VL	Brussel
40	Verpleegkunde	Docent & onderzoeker verpleegkunde	VL	Brussel
41	Huisarts	Voormalig huisarts	VL	Antwerpen
42	Zorg breed	Medewerker beleidsondersteuning, interculturele bemiddeling	VL	Brussel
43	Verpleegkunde, vroedkunde	Lector verpleegkunde en vroedkunde	VL	Antwerpen



## 3: Geïnterviewden in het onderwijs

Informant nummer	Onderwijsniveau	Functie	NL/VL	Provincie/regio
44	Primair onderwijs	Leerkracht groep 6	NL	Utrecht
45	Primair onderwijs	Leerkracht groep 4 & 7	NL	Zuid-Holland
46	Primair onderwijs	Leerkracht	NL	Noord-Holland
47	Tweetalig primair onderwijs (TPO)	Leerkracht Engels en TPO coördinator	NL	Zuid-Holland
48	Voortgezet onderwijs (vmbo)	Promotieonderzoeker taalkundige antropologie	NL	Limburg
49	Voortgezet onderwijs (havo/vwo)	Docent Frans	NL	Gelderland & Overijssel
50	NT2-onderwijs	Promotieonderzoeker taalontwikkeling jonge nieuwkomers & leerkracht	NL	Utrecht
51	NT2-onderwijs	Docent verzorging	NL	Noord-Brabant
52	NT2-onderwijs	Docent Nederlands	NL	Flevoland
53	Beroepsonderwijs (mbo)	Docent rekenen & wiskunde	NL	Groningen
54	Tweetalig beroepsonderwijs (mbo)	Projectmedewerker mbo	NL	Zuid-Holland
55	Hoger onderwijs (wo)	Onderzoeker & docent	NL	Limburg
56	Hoger onderwijs (wo)	Onderzoeker & docent	NL	Noord-Brabant
57	Hoger onderwijs (hbo)	Onderzoeker & adviseur taalbeleid hoger onderwijs	NL	Zuid-Holland & Gelderland
58	Hoger onderwijs (hbo)	Onderzoeker interculturele communicatie & docent	NL	Gelderland
59	Hoger onderwijs (wo)	Communicatiemedewerker universiteit	NL	Limburg
60	Peuterspeelzaal / Universiteit	Onderzoeker	NL	Limburg
61	Contactpersonen doorgegeven	Docent Russisch, Cito	NL	Limburg
62	Primair en Voortgezet onderwijs	Adviseur taalbeleid	NL	Noord-Holland
63	Primair en hoger onderwijs	Projectleider onderzoek	NL	Friesland
64	Kleuteronderwijs	Kleuterleidster	VL	Belgisch Limburg
65	Kleuteronderwijs	Kleuterleidster	VL	Belgisch Limburg
66	Kleuteronderwijs	Zorgcoördinator kleuterschool	VL	Belgisch Limburg
67	Volwassenenonderwijs	Educatief medewerker/lesgever	VL	Belgisch Limburg
68	OKAN	Lerares en vervolgcoach	VL	Belgisch Limburg

69	Hoger onderwijs (wo)	Hoogleraar internationale bedrijfscommunicatie	NL	Gelderland
70	Hoger onderwijs (wo)	Universitair docent	NL	Gelderland
71	Hoger onderwijs (wo)	Bijzonder hoogleraar Diversiteit taal en cultuur	NL	Noord-Brabant
72	Hoger onderwijs (wo)	Hoogleraar meertaligheid	VL	Brussel
73	Onderwijsbreed	Senior adviseur taalbeleid	VL & NL	n.v.t.
74	Hoger onderwijs (wo)	Hoogleraar Taal- en Letterkunde	VL	Antwerpen
75	Hoger onderwijs (wo)	Hoogleraar Engels	NL	Noord-Holland
76	Hoger onderwijs (wo)	Hoogleraar Internationale bedrijfscommunicatie	NL	Gelderland
77	Hoger onderwijs (wo)	Docent & senior beleidsmedewerker	NL	Gelderland
78	Primair onderwijs	Onderwijzeres & lid team onderwijsontwikkeling meertaligheid (ontwikkeling & implementatie onderwijsbeleid)	VL	Oost-Vlaanderen
79	Voortgezet onderwijs	Pedagogisch adviseur & CLIL-coördinator	VL	Brussel
80	Onderwijsbreed	Voormalig medewerker Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties & Studietoelagen	VL	n.v.t.
81	Primair onderwijs	Directeur basisschool	VL	Brussel

# Colofon

## Het gebruik van Luistertaal in de praktijk

Een onderzoek naar meertaligheid in de bouw, de gezondheidszorg en het onderwijs in Nederland en Vlaanderen

© 2020 Algemeen Secretariaat van de Taalunie

Tekst: Jan D. ten Thije, Emmy Gulikers en Karen Schoutsen

Niets in deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photocopy, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

**Telefoon**

+ 31 (0)70 – 346 95 48

**E-mail**

info@taalunie.org

**Bezoekadres**

Paleisstraat 9

2514 JA Den Haag

Nederland