

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
1. Stad Ninove heeft een duidelijke visie over communicatie met anderstalige, laaggeletterde en klanten met taalhandicap ¹ geformuleerd en gecommuniceerd naar alle medewerkers van de betrokken stadsdiensten.	▼ In de taalomgeving-analyse wordt gepeild naar de visie van de medewerkers, de gangbare praktijken, de kennis en de vaardigheden op het vlak van communicatie met de doelgroep.	▼ Agentschap Integratie en Inburgering ²	▼ Dec/19 – Jun/20	▼ Gerealiseerd
	▼ Er wordt een gedragen taalbeleidsvisie, een beslismodel en een taalactieplan ontwikkeld met verwijzing naar de taalwetgeving.	▼ Stuurgroep ³ + AgII	▼ Sep – Okt/20	▼ Gerealiseerd
	▼ Er wordt een ontwerptekst van de taalbeleidsvisie geschreven.	▼ Projectmedewerker integratie ⁴ + AgII	▼ Nov/20	▼ Gerealiseerd

¹ 'anderstalige, laaggeletterde en klanten met taalhandicap' worden vanaf nu 'de doelgroep' genoemd

² Vanaf hier wordt naar 'het Agentschap Integratie en Inburgering' verwezen met 'het Agii'

³ Vanaf hier wordt naar 'de stuurgroep' verwezen met 'de SG'

⁴ Met 'PI' wordt verwezen naar de projectmedewerker Integratie, Stad Ninove

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	▼ Eerste voorstel voor taalactieplan wordt uitgeschreven	▼ PI + AgII	▼ Okt/20	▼ Gerealiseerd
	▼ Het standaard-beslismodel van het AgII wordt aangepast aan het beslismodel zoals besproken in het SG.	▼ AgII	▼ Okt/20	▼ Gerealiseerd
	▼ De ontwerptekst van de taalbeleidsvisie, een voorstel voor beslismodel en het actieplan worden voorgesteld aan het N-team ter goedkeuring en indien nodig aangepast.	▼ PI, N-team, AgII	▼ Okt/20	▼ Gerealiseerd
	▼ Het verloop van het traject, de taalbeleidsvisie, het beslismodel en het taalactieplan worden ter goedkeuring voorgelegd aan het College van Burgemeester en Schepenen ⁵ en het Vast Bureau ⁶ en nadien de Gemeenteraad.	▼ PI, CBS/VB, GR	▼ Feb-Mrt/21	▼ Gerealiseerd
	▼ De verschillende diensthoofden worden geïnformeerd over de taalbeleidsvisie, het beslismodel en het taalactieplan en er wordt bepaald hoe men binnen de dienst het beslismodel zal bespreken.	▼ PI, diensthoofden	▼ Mrt/21	▼
	▼ Installatie Taalwerkgroep ⁷ in functie van de uitwerking van het actieplan op maat van de diensten.	▼ Diensthoofden, medewerkers, PI	▼ Mrt/21	▼

⁵ Vanaf hier wordt naar 'het College van Burgemeester en Schepenen' verwezen met 'het CBS'

⁶ Vanaf hier wordt naar 'het Vast Bureau' verwezen met 'het VB'

⁷ Vanaf hier wordt naar 'de Taalwerkgroep' verwezen met 'de TWG'

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Het taalbeleid wordt structureel verankerd in de dagdagelijkse werking van de diensten. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ TWG, PI, diensten, personeelsdienst 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Permanent 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Vormingstraject voor leden van de taalwerkgroep van 3 sessies rond het traject taalbeleid, gebruik beslismodel, duidelijke mondelinge en schriftelijke communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Leden TWG, vormingsmedewerker AgII 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ April-Mei/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Interne communicatie van de visie op taal en de bijhorende taalafspraken (beslismodel) en richtlijnen (intranet, nieuwsbrief, handleiding, teamgesprekken, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, communicatiedienst, diensten 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mrt/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Het gebruik van sociale tolken wordt onderzocht en gebudgetteerd. De medewerkers krijgen vorming en toegang tot het platform. Het gebruik ervan wordt kort op de bal opgevolgd. AgII rapporteert elke 3 maanden hoeveel aanvragen, hoeveel toewijzingen en hoeveel de kostprijs is op dat moment. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, AgII, N-team 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mrt/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Er wordt ook extern bekendheid gegeven aan het taalbeleid. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, communicatiedienst 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Voorjaar/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼

Doelstellingen

Acties

Wie

Timing

Status

2. Stad Ninove heeft communicatiehulp-middelen ontwikkeld om de mondelinge communicatie met de doelgroep te ondersteunen en stelt die communicatiehulpmiddelen beschikbaar voor de medewerkers van bepaalde diensten.

▼ Er wordt visuele ondersteuning gemaakt voor vaak uit te leggen procedures zodat de procedure snel duidelijk is voor de inwoner en eenvoudig uit te leggen voor het personeel:

- + documenten worden opgesteld die de procedure stap voor stap in chronologische volgorde uitleggen
- + ondersteund door pictogrammen en afbeeldingen
- + ondersteund door een lijst met vakjargon of veel voorkomende zinnen in contacttalen en/of vertalingen naar de meest gesproken talen in Ninove
- + wegbeschrijvingen

▼ PI, de betreffende diensten + communicatiedienst + AgII

▼ Mei-dec/21

▼ Alle bestaand visueel materiaal wordt verzameld en er wordt in kaart gebracht welk materiaal moet uitgewerkt worden.

▼ PI, TWG, consulent AgII

▼ Mei-Jun/21

▼

▼ Het ontbrekend materiaal wordt aangevuld met materiaal van andere lokale besturen en organisaties.

▼ PI, TWG, consulent AgII

▼ Jun – Aug/21

▼

▼ Per dienst wordt ontbrekend visueel materiaal uitgewerkt of herwerkt.

▼ PI, TWG, consulent AgII, externe ontwerp bureau

▼ Sep-dec/21

▼

▼ Het actieplan wordt besproken met de communicatiedienst en er wordt vastgelegd hoe de samenwerking zal verlopen.

▼ Communicatiedienst, PI

▼ Nov/21

▼

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	▼ Tips duidelijk taalgebruik en visueel materiaal worden gebundeld variërend per dienst.	▼ PI, communicatiedienst	▼ Jan/22	▼
	▼ De bundel wordt voorgelegd aan de stuurgroep en aangepast indien nodig.	▼ PI, SG	▼ Jan/22	▼
	▼ Tips duidelijk taalgebruik en visueel materiaal wordt ter beschikking gesteld op intranet.	▼ Communicatiedienst, PI	▼ Febr/22	▼
	▼ De bundel wordt ter beschikking gesteld aan de medewerkers die in contact komen met burgers.	▼ PI, (eerstelijns)medewerkers	▼ Febr/22	▼
	▼ De vrijetijdsdiensten bespreken welke communicatiehulpmiddelen zij willen ter ondersteuning van de mondelinge communicatie.	▼ PI, vrijetijdsdiensten	▼ Mei/21	▼
	▼ Elke vrijetijdsdienst bespreekt zeer concreet wat, hoe en voor wie er materiaal ontwikkeld moet worden nodig om de communicatiehulpmiddelen met de doelgroep te ondersteunen.	▼ PI, communicatiedienst, Wablieft ⁸	▼ Jun/21	▼
	▼ De communicatiedienst of extern bureau maakt de communicatiehulpmiddelen voor de vrijetijdsdiensten.	▼ Communicatiedienst, extern bureau	▼ Jul-Sept/21	▼

⁸ Wablieft, 'Het Centrum voor Duidelijke Taal' is een organisatie die werkt rond duidelijke taal via de publicatie van de Wablieft-krant, de publicatie van Wablieft-boeken en tekstadvies (meer info op <https://www.wablieft.be/nl>)

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De wachtzalen en de balies van de stadsdiensten en het Sociaal Huis zijn laagdrempelig en toegankelijk voor iedere Ninovieter waar oog is om oefenkansen Nederlands te stimuleren. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, balies stadsdiensten en SH 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Sept-dec/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ In de wachtzaal hangt een poster of een scherm waarop in duidelijke taal en visueel afgebeeld de documenten staan die men moet klaar houden voor de afspraak. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, communicatiedienst, balie SH en stadsdiensten 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Sept/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Opstart nevenprojecten zoals implementatie Taaliconen en LoketNed 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, AgII, diensten, externe partner 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Voorjaar/22 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
3. Stad Ninove beschikt over schriftelijke communicatie die gemakkelijk te begrijpen is voor de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Bestaand materiaal (standaardbrieven, brochures, ..) worden in kaart gebracht per dienst. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, TWG, AgII, communicatiedienst/redactieraad 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mei-Jun/20 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ 5 meest gebruikte standaardbrieven per dienst TWG + Uitpas worden gescreend op duidelijk taalgebruik en herschreven. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ TWG, PI, communicatiedienst, externe partner, AgII 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Jun-Aug/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Er worden standaardmodellen opgesteld waarin informatie eenvoudig uitgelegd wordt, in duidelijke taal, met sprekend beeldmateriaal, met een overzichtelijke lay-out aan de hand van een checklist van wat verwacht wordt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ TWG, PI, communicatiedienst, externe partner, AgII 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Sept-dec/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Nieuwe brieven worden onmiddellijk in duidelijke taal en overzichtelijk opgesteld. De communicatieantennes (leden TWG) ondersteunen hierbij. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ TWG, medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Vanaf 2022 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Er wordt verder nagegaan of er echt nood is aan het vertalen van bepaalde belangrijke documenten. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Jun-Aug/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
4. Stad Ninove heeft een VTO-beleid (Vorming-Training-Opleidings-Beleid) uitgewerkt om de vaardigheden en kennis bij de medewerkers die een impact hebben op de communicatie met de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De vormingsnoden worden in kaart gebracht tijdens de taalomgeving-analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ AgII + PI 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Dec – Jun/20 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Gerealiseerd
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De planning van de vormingen wordt opgesteld nadat de visie, het beslismodel en het taalactieplan zijn goedgekeurd door de gemeenteraad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ PI, personeelsdienst, AgII 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Apr/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De mogelijke inhoud van de vormingen worden besproken. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Vormingsmedewerkers AgII, PI 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Apr/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De leidinggevenden bepalen samen met PI welke inhoud de verschillende medewerkers moeten krijgen in de vormingen. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Leidinggevenden, PI 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Mei/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> ▼ De vormingen worden op maat van onze behoeften en verwachtingen uitgewerkt. 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Vormingsmedewerkers, PI 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Jun/20 	<ul style="list-style-type: none"> ▼

Doelstellingen	Acties	Wie	Timing	Status
	<ul style="list-style-type: none"> Alle medewerkers die rechtstreeks contact hebben met inwoners volgen de vorming 'cultuursensitief handelen' van een halve dag. 	<ul style="list-style-type: none"> Eerstelijnswerkers, vormingsmedewerker AgII 	<ul style="list-style-type: none"> Najaar/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> Min. 1 persoon per prioritaire⁹ dienst volgt de opleiding 'duidelijk geschreven communicatie' van een halve dag. Er worden tips gegeven en er worden dan al teksten herwerkt. Deze personen worden de communicatieantennes binnen hun dienst. 	<ul style="list-style-type: none"> Medewerkers (1 persoon/dienst) + vormingsmedewerker Scriptorij 	<ul style="list-style-type: none"> Najaar/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> Alle medewerkers die in contact komen met inwoners (van de prioritaire diensten) volgen de vorming 'Doeltreffend communiceren met anderstaligen' over o.a. 'Duidelijk Gesproken Taal', het beslismodel en communicatiehulpmiddelen van een dag. De vorming wordt op maat van de medewerkers uitgewerkt. 	<ul style="list-style-type: none"> Eerstelijnswerkers, vormingsmedewerker AgII 	<ul style="list-style-type: none"> Najaar/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> De medewerkers beschikken over de kennis om van elk contact met de anderstalige burger een oefenkans Nederlands te maken 	<ul style="list-style-type: none"> (eerstelijns)medewerkers, vormingsmedewerker AgII, PI 	<ul style="list-style-type: none"> Najaar/21 	<ul style="list-style-type: none"> ▼
	<ul style="list-style-type: none"> Verderzetting vormingstraject voor de niet prioritaire diensten (alle andere sectoren/diensten) 	<ul style="list-style-type: none"> Vormingsmedewerker AgII, PI, diensten 	<ul style="list-style-type: none"> Voorjaar/22 	<ul style="list-style-type: none"> ▼

⁹ Prioritaire diensten zijn diensten die het meest in contact komen met de doelgroep (onthaal, contactcenter, burgerzaken, sociale zaken, sociale dienst, communicatie). Om de vormingen kwalitatief te laten doorgaan worden er 16 personen per sessie toegelaten waardoor het niet haalbaar is om één vorming voor alle medewerkers van de stadsdiensten aan te bieden. Indien er minder dan 16 personen aanmelden van de prioritaire diensten kunnen er al medewerkers van de andere diensten deelnemen aan de vorming in de eerste fase.

