



## Verslag Webinar

### *Meertalig communiceren in tijden van COVID-19 Naar een meertalige website voor zorgverleners*

21 januari 2021

(12u30 - 13u30)



**Vlaanderen**  
is ondernemen

#### Hosts:

dr. Kirsten Rosiers (UGent) & prof. dr. Koen Kerremans (VUB)

#### Moderator:

Jolien Smet (HOGENT)

#### Getuigenissen:

Delphine Vauterin (KOVAG) en Henk Maes (AZ Sint-Lucas)

#### Demo kennisplatform:

Karima El Hahaoui (VUB)

#### Promotor MATCHeN

Prof. dr. Ellen Van Praet (UGent)

#### Andere teamleden

Prof. dr. July De Wilde (UGent), Berdien Debal (UGent), dr. Pablo Decock (HOGENT),  
Leen Van Landschoot (HOGENT), Michiel Renier (Iris Academy) & Frederik Bruneel  
(Xuntar)

## Inhoud

Inleiding .....	3
1 MATCHeN ('meer taal, meer steun').....	3
2 Getuigenissen.....	4
3 Demo.....	5
4 Vragen en antwoorden.....	5
4.1 Voor wie is het MATCHeN-kennisplatform bedoeld? .....	5
4.2 Wat kunnen gebruikers op het kennisplatform vinden? .....	5
4.3 Hoe kan ik het kennisplatform uittesten? .....	5
4.4 Wat is het huidige taalaanbod? .....	6
4.5 Wie zorgt voor de kwaliteitscontrole van bronteksten en vertalingen?.....	6
4.6 Wat als de informatie verandert? .....	6
4.7 Hoe krijg ik als organisatie mijn materialen vertaald?.....	6
4.8 Hoe loopt dit project verder?.....	6
5 Contact.....	7

## Inleiding

Het webinar 'Meertalig communiceren in tijden van COVID-19: Naar een meertalige website voor zorgverleners' vond plaats op 21 januari 2021 van 12u30 tot en met 13u30. Aan het webinar namen 181 participanten deel, vnl. zorgprofessionals. De hosts van het webinar waren dr. Kirsten Rosiers (UGent) en prof. dr. Koen Kerremans (VUB). Jolien Smet (HOGENT) was moderator om vragen van de participanten aan de sprekers van het webinar te kunnen voorleggen.

In het webinar stond de voorstelling van een online kennisplatform centraal. Dit platform wordt ontwikkeld binnen het MATCHeN-project ('meer taal, meer steun'), gefinancierd door het Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO).

In het eerste deel van het webinar werden het MATCHeN-project en het online kennisplatform kort voorgesteld. Vervolgens kwamen in het tweede deel twee vertegenwoordigers van de MATCHeN-gebruikersgroep aan het woord - Delphine Vauterin (KOVAG) en Henk Maes (AZ Sint-Lucas). Zij brachten getuigenissen over uitdagingen die zorgverleners ervaren in het communiceren van gezondheidsinformatie met anderstalige patiënten en reflecteerden over hoe het MATCHeN-project in zulke situaties ondersteuning kan bieden. In het derde deel gaf Karima El Hahaoui (VUB) een demo van het MATCHeN-kennisplatform en konden de participanten tijdens een Q&A vragen stellen aan de organisatoren van het webinar.

Dit verslag biedt een samenvatting van de drie delen van het webinar. Aan het einde van het verslag worden de meest courante vragen behandeld die tijdens het webinar door de participanten werden gesteld.

## 1 MATCHeN ('meer taal, meer steun')

Om het MATCHeN-project voor te stellen, lanceerden we tijdens het webinar eerst een korte poll. Daaruit bleek dat de meerderheid (75%) van de respondenten taalondersteuning gebruikt om met anderstaligen te communiceren. Google Translate (68%), professionele (62%) en niet-professionele tolken (60%), visuele ondersteuning (bv. pictogrammen, 54%) en gebaren (52%) kwamen daaruit als vaakst gebruikte taalhulpmiddelen. In de chat werd aangehaald dat Google Translate ook wel wat beperkingen heeft, en verder werden ook andere tools aangehaald zoals DeepL, Reverso, Vasco etc.

Uit de poll bleek ook dat er nood is aan centralisatie van bestaande oplossingen voor taalondersteuning; 64% geeft aan geen goed overzicht te hebben van bestaande oplossingen voor taalondersteuning, en 65% geeft aan dat COVID-19 de nood aan taalondersteuning heeft versterkt.

In het eerste gedeelte van het webinar werd ingegaan op vaststellingen uit eerder onderzoek dat taalbarrières een kwaliteitsvolle zorgverlening vaak in de weg staan en dat taalondersteuning gezondheidswijsheid en -vaardigheden van anderstalige patiënten kan helpen bevorderen. De diverse vormen van taalondersteuning zijn echter niet altijd bekend of verspreid binnen het zorgnetwerk.<sup>1</sup>

Hoe kunnen zorgverleners taalbarrières overbruggen en welke ondersteuning kunnen ze inzetten? Deze vragen staan centraal in het MATCHeN-project, gefinancierd door het Vlaams Agentschap Innoveren & Ondernemen (VLAIO), dat loopt van 1 december 2019 tot en met 30

---

<sup>1</sup> Shim, 2010; Costa-i-Font & Sato, 2016.

november 2021. Het project wordt uitgevoerd door het MATCHeN-consortium, een samenwerkingsverband tussen UGent (hoofdaanvrager), HOGENT en VUB.

Het doel van het MATCHeN-project is om zorgorganisaties te begeleiden bij het vinden en delen van materialen en bestaande initiatieven rond taalondersteuning die de interactie tussen hulpverleners en anderstalige patiënten kunnen faciliteren. Hierbij speelt het MATCHeN-kennisplatform, dat centraal stond in het webinar, een cruciale rol. Het werd gecreëerd vanuit het idee om bestaande initiatieven rond taalondersteuning te centraliseren en ter beschikking te stellen van zorgorganisaties. Daarnaast biedt het platform gebruikers ook de mogelijkheid om eigen meertalige materialen op te laden en uit te wisselen met andere gebruikers.

De technische ontwikkeling van het platform werd uitgevoerd door Frederic Lamsens van het 'Centre for Digital Humanities' (UGent - CDH).

Naast het kennisplatform, werkt het MATCHeN-consortium ook aan:

- een **app** die zorgverleners zal helpen in het voeren van gesprekken met anderstalige patiënten rond de thema's zindelijkheidstraining bij kinderen en medicatie-inname
- een **e-learningmodule** voor zorgverleners over cultuursensitieve communicatie, specifiek over het thema seksuele gezondheid.

De ontwikkeling van al deze producten verloopt in samenwerking met een groep van Vlaamse organisaties in de zorgsector:

- |  |   |
|--|---|
| • Agentschap Integratie en Inburgering | • Sensoa vzw  |
| • Algemene Unie van Verpleegkundigen   | • Vakgroep Huisartsgeneeskunde  |
| • Atlas Antwerpen                      | • VAN, Vlaams Apothekersnetwerk   |
| • AZ Sint Lucas, kinderafdeling        | • Stad Antwerpen  |
| • Brussel Onthaal                      | • Stad Gent   |
| • Diabetes Liga                        | • UZA, Universitair Ziekenhuis Antwerpen, Moeder- en Kindcentrum                  |
| • Domus Medica                         | • UZ Gent, Kinderziekenhuis   |
| • Huis van het GO!                     | • VDKO, Kommagroep  |
| • i-mens vzw                           | • Vivo vzw, Vlaams Instituut voor Vorming & Opleiding voor de social-profitsector |
| • IN-Gent                              | • Wijkgezondheidscentra Gent  |
| • Iris Ziekenhuizen                    | • Wijkgezondheidscentrum Menen  |
| • Kind & Gezin                         |   |
| • Kom op Tegen Kanker                  |   |
| • Televic Education                    |   |

## 2 Getuigenissen

Voor het tweede gedeelte van het webinar nodigden we twee leden van de gebruikersgroep uit om toe te lichten waarom hun organisaties deel uitmaken van het MATCHeN-project en hoe zij het kennisplatform willen inzetten in hun werking.

**Delphine Vauterin** vertegenwoordigt het Vlaamse Apothekersnet, een samenwerkingsverband van de apothekersverenigingen in de Vlaamse gemeenschap (waaronder KOVAG waarvoor Delphine werkt). Binnen de apothekersverenigingen is er meer en meer aandacht voor kwetsbare personen. Uit de praktijk ervaart Delphine dat communicatie met anderstaligen vaak moeilijk verloopt, waardoor het niet altijd duidelijk is of de informatie door anderstalige patiënten correct begrepen wordt. Delphine merkte op dat in de praktijk regelmatig gebruik wordt gemaakt van automatische vertaaltools zoals Google Translate. Dat de kwaliteit van de vertalingen van deze tools niet kan worden

gecontroleerd, is problematisch wanneer bijvoorbeeld medische instructies moeten worden meegedeeld. Delphine onderstreept dan ook het belang van gevalideerde vertalingen die zorgverleners op het kennisplatform kunnen vinden.

**Henk Maes** werkt als diensthoofd patiëntenbegeleiding bij het ziekenhuis AZ Sint-Lucas. Gezien de centrale ligging in hartje Gent, besteedt AZ Sint-Lucas in haar diversiteitsbeleidsplan heel veel aandacht aan toegankelijkheid voor patiënten met diverse sociale, talige en culturele achtergronden. Dit wordt gerealiseerd door in te zetten op diverse vormen van taalondersteuning, zoals het inzetten van intercultureel bemiddelaars en tolken, maar ook door aandacht te hebben voor heldere taal en het gebruik van vertaalde standaarden. Het ziekenhuis wil die vertaalde standaarden graag delen met alle actoren in de zorg zodat informatie op een eenduidige manier kan worden gedeeld met anderstalige doelgroepen. Volgens Henk kan het MATCHeN-kennisplatform zorgorganisaties helpen in het creëren en uitwisselen van die vertaalde info.

### 3 Demo

In het derde gedeelte werd door Karima El Hahaoui (VUB) een demo gegeven van het kennisplatform. Dit demofilmje kan u [hier](#) bekijken.

### 4 Vragen en antwoorden

Hieronder worden vragen beantwoord die tijdens het webinar door de participanten werden gesteld. Heeft u na het lezen van de antwoorden nog bijkomende vragen of wenst u bijkomende info? Neem dan gerust contact met ons op via het mailadres: [info@matchen.org](mailto:info@matchen.org).

#### 4.1 Voor wie is het MATCHeN-kennisplatform bedoeld?

Het MATCHeN-kennisplatform is in de eerste plaats bedoeld voor zorgverleners die op zoek zijn naar oplossingen voor (digitale) taalondersteuning in communicatie met anderstalige patiënten.

#### 4.2 Wat kunnen gebruikers op het kennisplatform vinden?

Het MATCHeN-kennisplatform bevat meertalige informatiematerialen (bv. flyers, brochures, infofilmjes, audiobestanden) rond medische thema's die zorgverleners kunnen gebruiken in communicatie met anderstalige patiënten. Daarnaast biedt het platform ook links naar communicatie-ondersteunende applicaties of externe websites met relevante meertalige info. Verder kunnen zorgverleners via het platform ook meertalige informatiematerialen van de eigen organisatie opladen en delen met andere gebruikers binnen het zorgnetwerk.

Het kennisplatform spitst zich momenteel toe op vier thema's: COVID-19<sup>2</sup>, medicatie-inname, seksuele gezondheid en zindelijkheid. In de toekomst is een uitbreiding van de thema's zeker mogelijk. Momenteel bevat het kennisplatform reeds links naar materialen in meer dan honderd talen.

#### 4.3 Hoe kan ik het kennisplatform uittesten?

Als geïnteresseerde gebruiker heeft u nu al de mogelijkheid om de functionaliteiten van het kennisplatform te verkennen in een testomgeving. Via <https://sandbox.matchen.org/> komt de gebruiker rechtstreeks op de pagina terecht om een account aan te maken. Nadien ontvangt de gebruiker een e-mail met een link, die dient om het account te bevestigen en te activeren. Als de gebruiker daarop klikt, kan hij/zij nadien informatie toevoegen in de

---

<sup>2</sup> Subsidie van Corona Cook VLAIO – "CONNECT: Meertalig Communiceren over COVID-19" - HBC.2020.2602.

testomgeving. In de testomgeving is een handleiding voorzien om gebruikers te gidsen doorheen de mogelijkheden van het kennisplatform.

#### 4.4 Wat is het huidige taalaanbod?

Alle informatie op het kennisplatform vertrekt vanuit het Nederlands als moedertaal. In het kader van dit project was er geen vraag naar helder Nederlands dus hebben we ons enkel op vertalingen gefocust. In de toekomst kan het kennisplatform zeker uitgebreid worden naar helder Nederlands waarbij informatie eerst kan worden gescreend op toegankelijkheid voor specifieke doelgroepen.

De informatiematerialen van de leden van de gebruikersgroep werden door ons vertaald naar het Engels, Frans, Turks, Standaard-Arabisch en Farsi. De keuze voor deze zes talen is gebaseerd op verworven inzichten uit een vooronderzoek en een bevraging van de leden van de gebruikersgroep. Daarnaast biedt het kennisplatform ook links naar materialen in meer dan honderd talen.

#### 4.5 Wie zorgt voor de kwaliteitscontrole van bronteksten en vertalingen?

De kwaliteit van bronteksten die door tussenkomst van MATCHeN vertaald worden, wordt binnen het project door het team gegarandeerd. Deze vertalingen die voor de gebruikersorganisaties werden gemaakt, zijn uitgevoerd door een professionele vertaalpartner en doorliepen een proces van vertaling en dubbele revisie. Elke organisatie is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de informatie. De inhoudsvalidatie gebeurt dus door de organisaties zelf.

#### 4.6 Wat als de informatie verandert?

Organisaties zijn verantwoordelijk voor de inhoud die ze aanleveren. Documenten kunnen van het platform worden verwijderd en vervangen door nieuwe versies. Indien de inhoud van de brontekst gewijzigd is, dienen uiteraard ook de vertalingen opnieuw te worden gecheckt.

#### 4.7 Hoe krijg ik als organisatie mijn materialen vertaald?

Op dit moment kunnen enkel leden van de gebruikersgroep vertalingen laten maken. Momenteel gebeurt de vertaling van materialen niet in het platform, maar via een professionele vertaalpartner.

Om dit proces in de toekomst te monitoren, wordt momenteel nagedacht over het garanderen van continuïteit en de daarbij horende workflow.

#### 4.8 Hoe loopt dit project verder?

- Op 31/03/2021 wordt het 'echte' kennisplatform gelanceerd. Verdere informatie volgt nog.
- Naast de vier thema's die nu op het kennisplatform staan, is er in de toekomst zeker interesse in extra thema's.
- Het kennisplatform is momenteel nog een prototype dat getest wordt door jullie. Jullie input, ervaringen en feedback met betrekking tot het kennisplatform zal binnenkort worden bevestigd.
- Uit de poll bleek dat 73% van de respondenten interesse heeft in extra workshops op maat over de MATCHeN-website. Wij brengen jullie op de hoogte wanneer deze workshops worden ingepland.
- Het project loopt nog tot eind november 2021. Momenteel wordt er bekeken op welke manier het project wordt voortgezet.

- Op 10 juni 2021 zal er een vorming plaatsvinden omtrent het gebruik van digitale hulpmiddelen in communicatie met anderstalige patiënten, waarbij ook interculturele communicatie aan bod komt.
- Aan het einde van het project zal er een studiedag plaatsvinden, zodra we hier meer informatie over hebben, zullen we jullie hierover informeren.
- De MATCHeN-website is momenteel nog in ontwikkeling, op 31/03/2021 zal die worden gelanceerd.

## 5 Contact

Website: [www.matchen.org](http://www.matchen.org)

E-mail: [info@matchen.org](mailto:info@matchen.org) of [Kirsten.rosiers@ugent.be](mailto:Kirsten.rosiers@ugent.be)