

CAW Groep

Meertaligheid in je organisatie

— Toolkit



Inhoud

1. Inleiding	04
2. Omgevingsanalyse	05
3. Taalniveau	12
4. Deontologie en een handelingskader	14
5. Korte online vorming voor medewerkers die tolken	18
6. Training taalhulp	22
7. Richtlijnen voor medewerkers	27
8. Een beslismodel	30
9. Begrippenaafbakening	34

Meertaligheid in je organisatie

Deze toolkit is een aanvulling op het draaiboek voor organisaties die meertalige medewerkers en/of vrijwilligers willen inschakelen om te tolken in hulp- of dienstverlening.

Zie caw.be/taalbeleid

Auteurs:
Lore Robeyns
Fatima Cavalieri

Juli 2021

1. Inleiding

Het project “**Meertaligheid in de CAW’s**” is een project van één jaar, dat liep van maart 2020 tot maart 2021. Eén van de doelstellingen van het project was om te onderzoeken of medewerkers en vrijwilligers ingeschakeld kunnen worden om te tolken in hulpverleningsgesprekken in de CAW’s en hiervoor een kader uit te werken.

Dit resulteerde enerzijds in het [draaiboek ‘Meertaligheid in je organisatie’](#). Het draaiboek ondersteunt CAW’s maar evengoed andere organisaties in het uitwerken van een organisatiekader op maat.

Deze **toolkit ‘Meertaligheid’** is een aanvulling op het draaiboek. In de toolkit vind je heel wat **voorbeelddocumenten**. Deze kunnen dienen ter inspiratie of kunnen overgenomen worden in de eigen werking.



2. Omgevingsanalyse

Overweeg je om medewerkers en/of vrijwilligers in te schakelen om te tolken in je organisatie? Of vermoed je dat dit al sporadisch gebeurt en wil je er voor zorgen dat de kwaliteit van de tolkprestaties zo hoog mogelijk? Dan is het nuttig te starten met een omgevingsanalyse.

Je kijkt enerzijds in welke **breder context** je werkt. Stel jezelf volgende vragen:

- Op welke professionele tolken kunnen we beroep doen?
 - » Wat is de ervaring van het personeel met deze tolken? Hoe ervaart men de aanvraagprocedure en de kwaliteit van de tolkprestaties? Wat met beschikbaarheid van talen en tijden?
 - » Welke mediums worden frequent gebruikt? Worden vooral tolken ter plaatse ingeschakeld? Of ook videotolken, telefoontolken? Zijn er nog andere kanalen die gebruikt worden, bijvoorbeeld WhatsApp, ...?
 - » Denk ook aan tolken Vlaamse Gebarentaal: heeft men hier ervaring mee? Hoe is de ervaring, welk medium werd gebruikt, ...?
- Zijn er in je regio nog andere taalondersteuners die ingeschakeld kunnen worden, zoals Intercultureel bemiddelaars, taalhulpen, toeleiders, ...? Hebben medewerkers hier al ervaring mee?
- In welke teams komen vaak anderstalige cliënten waarbij taalondersteuning nodig is in een gesprek?
- Welke teams vragen ondersteuning van een professionele tolk?

TIP: bij het Agentschap Integratie en Inburgering kan je de cijfers opvragen over de tolkaanvragen die jouw organisatie heeft gedaan voor sociale tolken. Zo krijg je zicht op het aantal ingediende tolkaanvragen, welke talen gevraagd werden en welke aanvragen niet volbracht werden omwille van annulatie of geen tolk beschikbaar.

Vervolgens onderzoek je welk potentieel van **meertalige medewerkers en/of vrijwilligers aanwezig** is in je organisatie, en wat de ervaringen mogelijks al zijn.

- In welke teams worden momenteel al medewerkers gevraagd om te tolken? In welk soort van gesprekken is dit dan? Is dit structureel of ad hoc?
- Heeft men op teamniveau hier afspraken over gemaakt?
- Heeft men al ervaring met voordelen van medewerkers die tolken en mogelijke valkuilen?
- Welke talen zijn aanwezig in welke teams?
- Via welke media wordt zoal getolkt? Ter plaatse, telefoon, video, WhatsApp, ...
- Idem voor vrijwilligers.

Op de volgende pagina is een voorbeeld van een (online) vragenlijst die je in je organisatie kan versturen.

Afhankelijk van de antwoorden, krijgt de respondent vervolgvragen te zien. Bijvoorbeeld bij de vraag 'Ben je tevreden over de werking met sociale tolken' kan de respondent Ja/Nee antwoorden. Wie Ja antwoord, krijgt de vervolgvraag: 'Waarom wel?' Wie 'nee' antwoordt, krijgt de vervolgvraag 'Waarom niet?' Wie bijvoorbeeld antwoordt dat er in de deelwerking geen ervaring is met medewerkers die tolken, zal ook de vervolgvragen niet te zien krijgen.

Basisgegevens

In welk CAW werk je?*

Je kan 1 of meerdere CAW's aanduiden.

CAW Antwerpen
CAW Brussel
CAW Centraal West-Vlaanderen
CAW De Kempen
CAW Halle-vilvoorde
CAW Limburg
CAW Mechelen-Boom-Lier
CAW Noord West-Vlaanderen
CAW Oost-Brabant
CAW Oost-Vlaanderen
CAW Zuid West-Vlaanderen

3. Ben je coördinator van deze deelwerking?

Ja
Nee
Ja + begeleidersfunctie
Andere

Indien andere, welke?

2. In welke deelwerking ben je actief?

Ervaring met tolken

4. Heb je in je deelwerking cliënten die anderstalig of laagtaalvaardig zijn, en die een tolk nodig hebben?

Ja
Nee
Andere

Indien andere, welke?

5. Heb je in je deelwerking cliënten die doof/slechthorend zijn die een tolk (VGT) nodig hebben?

Ja
Nee
Andere

Indien andere, welke?

6. Hoe vaak worden gemiddeld sociaal tolken ingeschakeld in je deelwerking?

Opmerking: Het gaat hier om een inschatting van hoe vaak de volledige deelwerking of het volledige team waarvan jij coördinator/leidinggevende bent sociaal tolken inschakelt.

Nooit
Zelden (max 11 x/jaar)
Soms (1 à 2x/maand)
Vaak (1 à 2 x/week)
Heel vaak (3x/week of meer)
Dagelijks

7. Ben je tevreden van de werking met sociale tolken?

Ja
Nee

Waarom wel/niet?

8. Hoe vaak worden (gemiddeld genomen) tolken Vlaamse Gebarentaal ingeschakeld in je deelwerking?

Opmerking: Het gaat hier om een inschatting van hoe vaak de volledige deelwerking of het volledige team waarvan jij coördinator/leidinggevende bent tolken VGT inschakelt

Nooit

Zelden (max 11 x/jaar)

Soms (1 à 2x/maand)

Vaak (1 à 2 x/week)

Heel vaak (3x/week of meer)

Dagelijks

9. Ben je tevreden van de werking met tolken Vlaamse Gebarentaal?

Ja

Nee

Waarom wel/niet?

Ervaring met medewerkers die tolken

10A. Worden medewerkers soms ingeschakeld om te tolken in jouw deelwerking/team?

Bv. een medewerker die Arabisch spreekt en wordt gevraagd om te tolken tussen een Arabisch sprekende cliënt en een hulpverlener.

Ja

Nee

10B. Hoeveel medewerkers in je team kan je zo inschakelen als tolk

10C. In welke talen kunnen deze medewerkers tolken?

Je kan meerdere talen aanduiden

Engels
Frans
Spaans
Arabisch
VGT
Andere

Welke andere talen?

10D. Hebben jullie interne richtlijnen of afspraken over het inzetten van medewerkers als (occasionele) tolken?

Ja
Nee

Kan je deze richtlijnen of afspraken kort beschrijven?

10E. Zijn er medewerkers die het tolken als een specifieke taak in hun takenpakket hebben staan?

Ja
Nee

10F. Hebben de medewerkers die tolken een vorming gevolgd over tolken?

Ja
Nee

10G. Wat is volgens jou de meerwaarde om medewerkers te laten tolken?

10H. Zijn er uitdagen/valkuilen verbonden aan deze manier van werken?

10I. In welke situaties worden deze medewerkers vooral ingezet om te tolken?

Ervaring met vrijwilligers die tolken

11A. Worden vrijwilligers soms ingeschakeld om te tolken?

Bv. een vrijwilliger die Spaans spreekt en wordt gevraagd om te tolken tussen een Spaans sprekende client en een hulpverlener.

Ja

Nee

11D. Hebben jullie interne richtlijnen of afspraken over het inzetten van vrijwilligers als (occasionele) tolken?

Ja

Nee

Kan je deze richtlijnen of afspraken kort beschrijven?

11B. Hoeveel vrijwilligers in je team kan je inschakelen als tolk?

11C. In Welke talen kunnen deze vrijwilligers tolken?

Je kan meerdere talen aanduiden

Engels

Frans

Spaans

Arabisch

VGT

Andere

Welke andere talen?

11E. Zijn er vrijwilligers die het tolken als een specifieke taak in hun takenpakket hebben staan?

Ja

Nee

11F. Hebben de vrijwilligers die tolken een vorming gevolgd over tolken?

Ja

Nee

11G. Wat is volgens jou de meerwaarde om vrijwilligers te laten tolken?

11I. In welke situaties worden deze vrijwilligers vooral ingezet om te tolken?

11H. Zijn er uitdagen/valkuilen verbonden aan deze manier van werken?

Ervaring met andere tolken

12. Wordt er gebruik gemaakt van videotolken of intercultureel bemiddelaars in je team/deelwerking?

Je kan meerdere antwoorden aanduiden

Tolken VGT via video

Sociale tolken via video

Intercultureel bemiddelaars

Andere

13. Zijn er uitdagingen/valkuilen verbonden aan deze manier van werken?

Welke andere manieren?

Bedankt!

3. Taalniveau

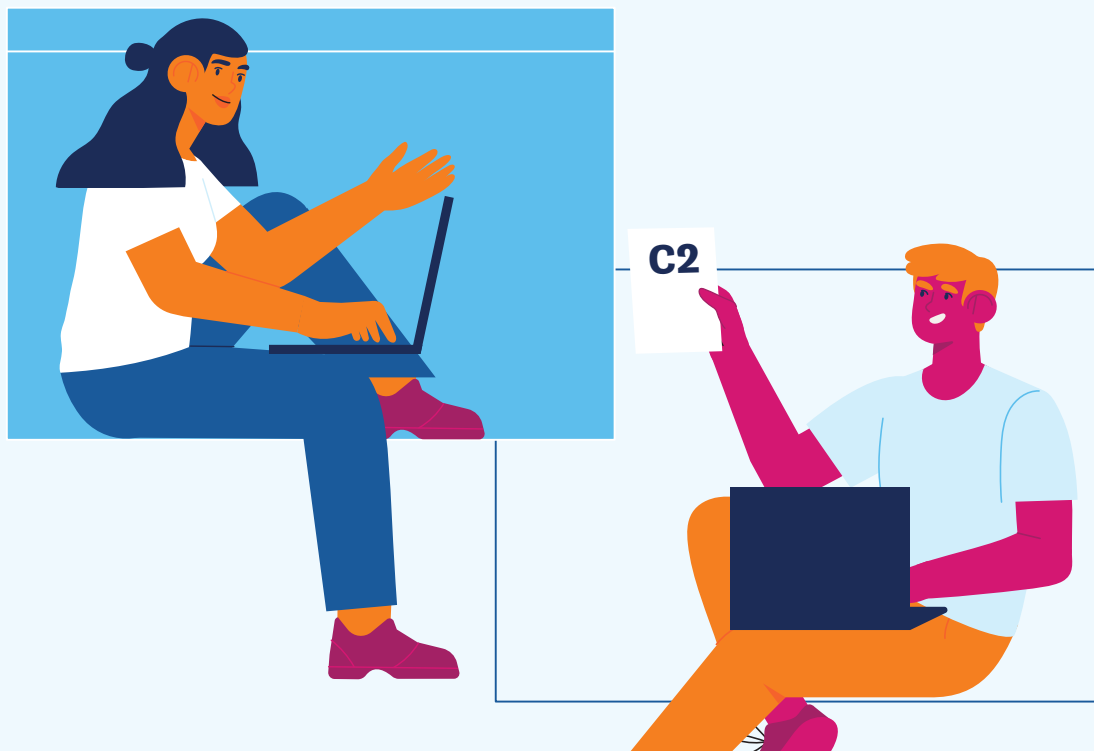
Het Europees Referentiekader voor de moderne talen beschrijft de schaal van taalvaardigheid voor de beheersing van de vaardigheden luisteren, lezen, spreken, gesprekken voeren en schrijven.

Er zijn drie niveaus (A, B en C) en ieder niveau is weer onderverdeeld in twee subniveaus (1 en 2). De taalniveaus worden gehanteerd, bijvoorbeeld voor de toelating tot taalcursussen. AGII bepaalt dat een taalhulp minimaal niveau B2 moet scoren. Dit wordt bepaald aan de hand van een individuele taaltest met een docent.

Taaltesten door een docent zijn echter niet altijd mogelijk. Wil je gebruik maken van een zelfinschatting van het taalniveau door de medewerkers, dan kan je eventueel deze vragenlijst gebruiken.

Bevraging taalniveau – zelfscore

Duid voor elke categorie (luisteren, spreken, gesprekken voeren) aan welk antwoord het meest overeenstemt met hoe jij de vreemde taal beheerst.



**LUISTEREN: WANNEER IK LUISTER NAAR EEN
BOODSCHAP IN DE VREEMDE TAAL, DAN:**

- | | |
|-----------|---|
| A2 | Begrijp ik de belangrijkste punten van een korte en eenvoudige boodschap of aankondiging, op voorwaarde dat er langzaam en duidelijk gesproken wordt. |
| B1 | Begrijp ik feitelijke informatie over veel voorkomende onderwerpen uit het dagelijks leven of werkomgeving. |
| B2 | Begrijp ik complexe informatie over onderwerpen uit het dagelijks leven of de werkomgeving voldoende om de draad van het betoog te kunnen volgen. |
| C1 | Kan ik uitgebreide betogen over abstracte en/of complexe onderwerpen volgen. En begrijp ik veel uitdrukkingen, taaleigen uitspraken en spreektaal. |
| C2 | Kan ik vrijwel alles wat ik hoor gemakkelijk begrijpen. |

SPREKEN

- | | |
|-----------|---|
| A2 | Ik kan in, in eenvoudige bewoordingen, een beschrijving geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines, enz. |
| B1 | Ik kan een eenvoudige uiteenzetting geven over vertrouwde onderwerpen uit de eigen leef- en werkomgeving. |
| B2 | Ik kan een duidelijk, gedetailleerd betoog houden over diverse onderwerpen uit het eigen interesse- of werkgebied. |
| C1 | Ik kan gedetailleerde en precieze beschrijvingen geven over complexe onderwerpen. |
| C2 | Ik kan mezelf spontaan, vloeiend en precies uitdrukken. Ik kan hierbij fijne nuances in betekenis, zelfs in complexere gesprekken, gebruiken. |

GESPREKKEN VOEREN

- | | |
|-----------|--|
| A2 | Ik kan korte gesprekken voeren in standaard situaties. Ik kan vragen stellen en beantwoorden in voorspelbare, alledaagse situaties. |
| B1 | Ik kan met redelijk gemak deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit het dagelijks leven, gericht op het onderhouden van sociaal contact en het regelen van zaken. |
| B2 | Ik kan op deelnemen aan (semi-) formele en informele gesprekken over onderwerpen van praktische, sociale en beroepsmatige aard. Ik kan in een discussie mijn mening geven en die met argumenten onderbouwen. |
| C1 | Ik kan mezelf vloeiend en spontaan uitdrukken. Ik kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en voor professionele doeleinden. |
| C2 | Ik kan mezelf uitdrukken met een natuurlijke, moeiteloze taalstroom zonder aarzelingen, en dit voor een langere tijd. Ik pauzeer alleen om na te denken over de juiste woorden om mijn gedachten uit te drukken of om geschikte voorbeelden of verklaringen te vinden. |

RESULTAAT:

Er wordt aangeraden dat men minimaal niveau B2 scoort, zowel voor Nederlands als voor de tolktaal. Wie lager scoort, beschikt (nog) niet over voldoende luistervaardigheid, begrip en spreekvaardigheid om een goede tolkprestatie te kunnen neerzetten.

4. Deontologie en een handelingskader

Hier vind je een voorbeeld van de deontologische en handelingsprincipes die een medewerker en/of vrijwilliger die je vraagt om te tolken zou moeten onderschrijven.

We starten met een korte definitie van een taalkracht. Vervolgens wordt het deontologisch basisprincipe besproken, dit principe moet nageleefd worden door alle taalkrachten. Tenslotte worden de handelingsprincipes besproken. Deze principes zijn na te streven in de praktijk. Bij elk principe worden richtlijnen gegeven met betrekking tot de omzetting naar de praktijk.

Interne taalkracht

Een interne taalkracht is: een meertalige medewerker van CAW X, die minimaal een korte opleiding rond tolken/taalhulp heeft gevolgd, waarvan het niveau van de tolktalen is beoordeeld en die onderstaand handelingskader zo goed mogelijk handhaaft.

In dit handelingskader bespreken we enkele basisprincipes voor meertalige medewerkers van CAW X, die worden ingeschakeld als interne taalkracht.

We maken een onderscheid tussen een deontologisch basisprincipe, en handelingsprincipes.

- Het **deontologisch basisprincipe** heeft betrekking op beroepsgeheim/discretieplicht, en wordt door de interne taalkrachten steeds *nageleefd*.
- De **handelingsprincipes** zijn *praktische richtlijnen*, waartoe de taalkracht zich engageert om deze zo goed als mogelijk te handhaven tijdens een tolkgesprek. Het handhaven van deze richtlijnen beperkt moeilijkheden/fouten. Een taalkracht is echter geen professionele tolk, en kan dus niet op dezelfde manier beoordeeld worden. De taalkracht streeft er naar een zo goed mogelijke tolkprestatie neer te zetten, in het belang van de hulpverlening voor de cliënt. Hij/zij/die kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden indien dit slechts ten dele zou lukken.



"De handelingsprincipes zijn praktische richtlijnen, waartoe de taalkracht zich engageert om deze zo goed als mogelijk te handhaven tijdens een tolkgesprek."

Deontologisch basisprincipe: discretie en beroepsgeheim

De taalkracht springt steeds discreet om met alle informatie die hij/zij/die tijdens het tolkgesprek of in het kader van zijn/haar/hun opdracht verwerft.

- De interne taalkracht gaat steeds discreet om met alle informatie die hij/zij/die in het kader van de opdracht verwerft. Hij/zij/die zal de tijdens de opdracht verworven kennis op geen enkele wijze onthullen, gebruiken of misbruiken voor eigen gewin of belang.
- De interne taalkracht is in elk geval, ongeacht waar hij/zij/die tolkt en voor welke partijen, gebonden door discretieplicht.
- De interne taalkracht is, naast discretieplicht, ook gebonden aan het beroepsgeheim wanneer de dienst- of hulpverlener voor wie hij/zij/die tolkt door het beroepsgeheim gebonden is.
- De interne taalkracht die tevens hulpverlener is, is gebonden aan het beroepsgeheim. Enkel wanneer voldaan aan de regels van het gedeeld beroepsgeheim kan informatie gedeeld worden met een andere hulpverlener.¹

Handelingsprincipes interne taalkrachten

PRINCIPE 1:

BEKWAAMHEID

Voordat een interne taalkracht een opdracht aanneemt gaat de taalkracht na of hij/zij/die de opdracht aankan, en zich binnen de opdracht aan de handelingsprincipes kan houden.

- De interne taalkracht aanvaardt enkel opdrachten wanneer deze binnen het takenpakket realiseerbaar zijn. De interne taalkracht heeft ten allen tijde het recht een opdracht te weigeren wanneer dit een te grote extra belasting is op het bestaande takenpakket, of op het mentaal en emotioneel welzijn van de interne taalkracht.
- De interne taalkracht aanvaardt enkel opdrachten waarvoor hij/zij/die over de gevraagde kwaliteit beschikt qua talenkennis en terminologie.
- Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat er communicatieproblemen ontstaan door verschillen in taalgebruik en/of onvoldoende beheersing van vakterminologie, dan meldt de interne taalkracht dit onmiddellijk aan beide partijen.

¹ Deze voorwaarden zijn:

1. Er wordt enkel informatie gedeeld met andere hulpverleners (en dus niet politie bvb)
2. Het delen van de informatie is noodzakelijk om kwaliteitsvolle zorg/hulp te kunnen geven
3. Het delen van de informatie is in het belang van de zorg/hulp, en van de cliënt
4. De informatie wordt enkel gedeeld tussen mensen die in dezelfde mate gebonden zijn aan het beroepsgeheim
5. De cliënt heeft zijn geïnformeerde toestemming gegeven vooraleer de informatie wordt gedeeld. Hierbij is duidelijk voor de cliënt wie tot het hulpverleningsteam behoort. Zo weet de cliënt tot hoe ver het beroepsgeheim gedeeld wordt.

PRINCIPE 2:
NEUTRALITEIT EN ONAFHANKELIJKHEID.

De taalkracht stelt zich zo neutraal (onpartijdig) en objectief mogelijk op, zowel vóór, tijdens als na de opdracht.

De interne taalkracht:

- blijft neutraal en objectief, zowel vóór, tijdens als na de opdracht. Hij/zij/die doet geen uitspraken over de gesprekspartners, kiest geen partij en laat zich niet overhalen tot het uiten van opinies, interpretaties of gevoelens in verband met de opdracht of de betrokkenen.
- tolkt in de ik-vorm (1ste persoon) om de communicatie tussen de partijen te bevorderen en wijst de partijen erop dat zij elkaar rechtstreeks kunnen aanspreken.
- kan cultuurgebonden termen, begrippen en/of omgangsvormen, uitzonderlijk, bij wijze van verduidelijking, weergeven indien alle partijen daarmee instemmen..
- behandelt alle partijen met respect, ongeacht nationaliteit, geslacht, taal, etniciteit, cultuur, leeftijd, politieke overtuigingen, seksuele oriëntatie, etc.
- verstrekt geen andere informatie dan het tolken van de boodschap, noch op eigen initiatief, noch op vraag van een van de partijen. De interne taalkracht is enkel aanwezig om het gesprek te tolken, en niet als extra hulpverlener in het gesprek.

- blijft tijdens een eventueel voor/na-gesprek met de hulp- of dienstverlener neutraal door enkel te spreken over de feitelijke context, tolk technische afspraken en te verwachten extreem gedrag. Eventuele culturele duiding kan gegeven worden, indien dit de hulpverlening ten goede komt, en zonder te refereren naar de specifieke tolksituatie. Indien het gedeeld beroepsgeheim wordt ingeroepen moet voldaan zijn aan de geldende voorwaarden (zie principe 2).
- maakt geen misbruik van zijn/haar/hun positie en vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de partijen.
- staakt de opdracht zodra zijn/haar/hun neutraliteit niet kan worden gegarandeerd. Bijvoorbeeld bij een gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging, etc. De taalkracht meldt dit onmiddellijk aan de partijen en de matcher.
- positioneert zich neutraal in een triade-opstelling.
- positioneert zich zodanig dat hij/zij/die goed hoorbaar is voor de anderstaligen en oogcontact kan maken met de hulp- of dienstverlener.

PRINCIPE 3:
VOLLEDIGHEID :

De interne taalkracht tracht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen.

De interne taalkracht:

- gebruikt hetzelfde register en dezelfde intonatie als de spreker.
- tolkt beledigende of choquerende boodschappen en scheldwoorden.
- tolkt boodschappen die tot de taalkracht zelf zijn gericht.
- tolkt onwaarheden of fouten net zoals hij/zij/die ze gehoord heeft.
- vraagt om verduidelijking of herhaling wanneer iets onduidelijk is.

"De taalkracht streeft er naar een zo goed mogelijke tolkprestatie neer te zetten, in het belang van de hulpverlening voor de cliënt. Hij/zij/die kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden indien dit slechts ten dele zou lukken."

"De interne taalkracht tracht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen."

- tolkt enkel voor de personen die zijn/haar/hun introductie hebben gehoord. Als een van de partijen een telefoongesprek met derden voert of een gesprek aangaat met iemand die plots de ruimte binnenkomt, wordt dit niet getolkt. Wanneer een nieuwe persoon zich aanmeldt, vraagt de interne taalkracht of ook die persoon zal deelnemen aan het gesprek. Als dat zo is, herhaalt de interne taalkracht zijn/haar/hun introductie.
- tolkt geen onderlinge gesprekken binnen de taalgroep wanneer hij/zij/die tolkt vóór een groep, bijvoorbeeld bij vormingen voor meertalige groepen. Hij/zij/die tolkt in dit geval dus enkel wat voorde publieke ruimte is bestemd.
- tolkt ook onderlinge gesprekken wanneer hij/zij/die tolkt in een groep zoals bijvoorbeeld een praatgroep of een bewonersvergadering.

PRINCIPE 4: TRANSPARANTIE

De interne taalkracht verleent de partijen inzicht in alles wat hij/zij/die doet of zegt. Zo meldt de interne taalkracht het wanneer hij/zij/die afwijkt van wat de partijen zeggen om te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen.

De interne taalkracht :

- verwijst naar zichzelf in de derde persoon als 'de taalkracht' om verwarring te vermijden.
- geeft de partijen feedback wanneer onderonsjes niet vermeden konden worden.
- brengt de partijen op de hoogte wanneer hij/zij/die om verduidelijking vraagt.
- meldt moeilijkheden met dialecten, vaktermen, scheldwoorden, etc.

PRINCIPE 5: PROFESSIONELE HOUDING

De interne taalkracht gedraagt zich zo professioneel mogelijk en behandelt de partijen met respect. De taalkracht brengt de partijen op de hoogte van zijn/haar/hun rol als interne taalkracht. De interne taalkracht is aanwezig als taalkracht en niet als hulpverlener.

De interne taalkracht:

- respecteert het recht van de partijen om hem/haar/hun te weigeren als taalkracht.
- introduceert zich bij aanvang van het gesprek als interne taalkracht aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit:
 1. Ik ben taalkracht bij CAW X en zal hier vandaag helpen met tolken Nederlands –Taal X. Ik ben geen professionele tolk.
 2. Ik kom niet tussen in het gesprek en zal enkel letterlijk tolken wat jullie zeggen
 3. Ik heb discretieplicht / ik ben gebonden aan het beroepsgeheim (indien hulpverlener)
 4. Ik ben onpartijdig.
 5. Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.
- start steeds met de introductie
- laat documenten mondeling toelichten zodat de boodschap kan worden getolkt.
- erkent en verbetert fouten in de vertolking zo snel mogelijk.
- uit geen kritiek op andere taalkrachten of collega's in aanwezigheid van de partijen vóór, tijdens of na een opdracht.
- licht de matchingsmedewerker in wanneer een van de partijen het hem onmogelijk maakt om de deontologische code te respecteren.

5. Inhoud vorming voor medewerkers die tolken - Deontologische principes versus valkuilen



In april 2020 startte CAW Antwerpen met een proefproject waarbij meertalige medewerkers zich vrijwillig engageerden om te tolken voor hun collega's. Aanleiding was de lockdown die van start ging in maart en de ervaring dat anderstalige cliënten moeilijk bereikbaar waren. Over het project van CAW Antwerpen kan je meer lezen in het [draaiboek 'Meertaligheid in je organisatie'](#).

CAW Groep startte in maart 2020 met het project "Meertaligheid in de CAW's". De kennis die al werd vergaard werd in sneltempo omgezet in een

korte online vorming voor de medewerkers van de tolkenpool van CAW Antwerpen. De vorming werd online gegeven en duurde 1.5u. Er werd voornamelijk ingegaan op de deontologische principes van tolken, de hieraan gekoppelde valkuilen in de praktijk en de basisprincipes van het tolken. De vorming werd gegeven op 16 april, en nog eens op 21 april 2020. We lichten de inhoud van deze presentatie hier kort toe.

Deontologische principes versus valkuilen

1. DISCRETIE

De tolk springt steeds discreet om met alle informatie die hij tijdens het tolkgesprek of in het kader van zijn opdracht verwerft. De tolk is in elk geval, ongeacht waar hij tolkt en voor welke partijen, gebonden door discretieplicht en in sommige gevallen ook door beroepsgeheim.

Valkuil - Schending van de vertrouwelijkheid van het gesprek.

De tolk bespreekt het gesprek achteraf met anderen, bewust of onbewust. Hij/zij/die schendt zo de vertrouwelijkheid van het gesprek tussen hulpverlener en cliënt.

2. NEUTRALITEIT

De tolk stelt zich steeds volkomen neutraal (onpartijdig) en objectief op, zowel vóór, tijdens als na de opdracht,

Valkuil - Inmenging van de tolk

- De tolk bemoeit zich met het gesprek en geeft zelf antwoorden. Het gebeurt omdat hij/zij/die wordt geraakt in zijn persoonlijk gevoelens en waarden.
- De tolk antwoordt in de plaats van de cliënt. De tolk trekt zelf conclusies uit wat één persoon zegt en vertaalt dit naar de andere persoon. De tolk vertaalt dus niet letterlijk de boodschap.

3. VOLLEDIGHEID

De tolk heeft de plicht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken, zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen.

Valkuil - Onvolledige of foutieve vertaling

- De tolk verandert de boodschap, voegt zaken toe of laat stukken weg.
- Moeilijk stuken van het gesprek worden weggelaten.
- De tolk geeft niet aan wanneer de persoon te snel praat, waardoor de tolk niet kan volgen en bepaalde stukken van de boodschap niet vertaalt.

4. TRANSPARANTIE

De tolk heeft de plicht de partijen inzicht te verlenen in alles wat hij/zij/die doet of zegt. Zo zal de tolk het altijd melden wanneer hij/zij/die afwijkt van wat de partijen zeggen om te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen.

Valkuil - niet transparant zijn

- De tolk krijgt een rechtstreekse vraag van de cliënt, en beantwoordt deze. Dit kleine gesprek wordt niet vertaald naar de hulpverlener. De hulpverlener is dus niet op de hoogte van het gesprek dat zonet heeft plaatsgevonden.
- De tolk begrijpt sommige terminologie niet, maar tolkt toch en doet alsof hij/zij/die alles begrijpt.

"De tolk is in elk geval, ongeacht waar hij tolkt en voor welke partijen, gebonden door discretieplicht en in sommige gevallen ook door beroepsgeheim. "

5. PROFESSIONELE HOUDING

De tolk gedraagt zich altijd professioneel en behandelt de partijen met respect. De tolk brengt de partijen op de hoogte van zijn rol als tolk en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de prestatie.

Valkuil - onprofessionele houding

- De tolk introduceert zich niet aan het begin van het gesprek. Het is niet duidelijk voor de cliënt of deze persoon een hulpverlener of een tolk is.
- De tolk controleert niet op regelmatige basis of beide partijen zijn vertaling goed hebben begrepen. Hij/zij/die ziet daardoor niet wanneer één van beide niet meer kan volgen.
- De tolk communiceert niet helder. Hij/zij/die maakt gebruik van te lange zinnen, afkortingen of spreekwoorden.
- De tolk heeft het taalniveau van de cliënt (in zijn eigen taal) niet goed ingeschat. De tolk gebruikt daardoor een te moeilijke taal voor de cliënt.

Basisprincipes van het tolken

1. TOLKEN IN DE IK-VORM

Basisregel: de tolk vertaalt letterlijk wat de persoon zegt. Bijvoorbeeld: een hulpverlener zegt "Ik ben Sofie. Ik ben begeleider in het JAC."

- De tolk vertaalt dit letterlijk als "Ik ben Sofie", niet "Zij zegt: ik ben Sofie, ik ben begeleider in het JAC", en ook niet "Zij is Sofie, zij is begeleider in het JAC."

2. GESPREKSPARTNERS RICHTEN ZICH TOT ELKAAR

Basisregel: beide gesprekspartners richten zich tot elkaar, niet tot de tolk.

Beide regels blijken moeilijk voor informele tolken om te handhaven.

- Benoem ze duidelijk bij aanvang van het gesprek.

- Verwijs terug naar de afspraken wanneer je gesprekspartners er van afwijken.
- **Waarom is dit zo belangrijk?**
De tolk wordt anders meer en meer een gesprekspartner. Daardoor komt al snel de neutraliteit onder druk te staan, en kunnen deontologische fouten zich opstapelen.

3. INTRODUCTIE VAN DE TOLK

Basisregel: de tolk stelt zichzelf voor bij start van het gesprek en legt enkele afspraken uit.

- De tolk zegt zijn naam, welke talen getolkt worden, overloopt de deontologische principes (geheimhoudingsplicht, onpartijdigheid, gesprekspartners spreken elkaar rechtstreeks aan, er wordt getolkt in de ik-vorm). Als toevoeging kan gevraagd worden om te spreken in duidelijke taal en niet te lange zinnen.

Een voorbeeld:

- Ik ben (naam) en ben in dit gesprek aanwezig als tolk Nederlands taal X.
- Ik zal alles tolken wat hier gezegd wordt, zonder iets weg te laten, toe te voegen of aan te passen.
- Ik heb discretieplicht/geheimhoudingsplicht.
- Ik ben neutraal en onpartijdig in dit gesprek. Mijn mening is hier niet van belang.
- Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken. Ik zal tolken in de ik-vorm.
- Mag ik vragen om duidelijk te praten, geen te lange zinnen te gebruiken, geen dialect of spreekwoorden te gebruiken, en niet teveel te herhalen. Als ik dit teken doe (bvb. Time out teken) dan vraag ik je om even te pauzeren zodat ik het eerste deel van je boodschap al kan vertalen.

4. ONPARTIJDIGHEID

- Tolk = een onzichtbare entiteit, onpartijdig en neutraal. Je eigen mening geven, gesprekken hebben met één van de gesprekspartners, etc ; is niet jouw taak.
- Wat als één van de gesprekspartners jouw mening zou vragen?

Je kan bijvoorbeeld antwoorden: “Het is niet de rol van een tolk om een mening of advies te geven. Wilt u dat ik uw vraag stel aan X?”

- Wat als je het gevoel hebt dat er een misverstand is? Dit kan je aangeven aan één van de gesprekspartners. Maar:
 - » Verduidelijk dan dat je spreekt als tolk. Bijvoorbeeld: “Ik spreek als uw tolk. Uw cliënt lijkt uw vraag niet te begrijpen. Kunt u alstublieft uw vraag anders formuleren?”
 - » Je verduidelijkt dan ook aan de andere gesprekspartner dat je kort tussenbeide bent gekomen.

5. INTEGRITEIT

Een hulpverleningsgesprek is vertrouwelijk. Je mag niets openbaar maken of bespreken met externen.

6. NAUWKEURIGHEID

Nauwkeurig vertalen, zonder aanpassingen, weglatingen of toevoegingen, is niet gemakkelijk. Wat kan helpen?

- Vraag regelmatig aan de spreker om even te pauzeren in zijn spreken.
- Neem tijdens het gesprek notities om je te ondersteunen in het tolken. (Vermeld dit dan wel bij aanvang dat je dit zal doen).
- Als je moeite hebt om de juiste woorden te vinden, of niet zeker bent of je iets nauwkeurig hebt vertaald, vraag dan zeker bevestiging aan de spreker. Het is beter extra bevestiging te vragen, dan het risico te lopen dat de boodschap niet correct overgebracht is!

7. AFSLUITING

Sluit je tolkopdracht op een goede manier af.

- Vraag bijvoorbeeld: “Is er nog iets waarmee ik je kan helpen/vertalen /tolken?”
- In overleg met de hulpverlener kan het interessant zijn om de belangrijkste punten/afspraken/conclusies van het gesprek nog

eens kort te herhalen. Zo zijn jullie zeker dat de essentiële informatie is begrepen door de cliënt.

Tips voor een geslaagde videocall

1. VOOR HET GESPREK

- Bespreek eventueel op voorhand het doel van het gesprek met de hulpverlener.
- Bekijk nog even de basisprincipes van tolken ter voorbereiding.
- Bereid je technisch voor: stille ruimte, neutrale achtergrond, test microfoon en geluid, zorg dat je camera goed staat.

2. TIJDENS HET GESPREK

Introduceer jezelf en geef de basisafspraken mee. Spreek eventueel gebaren af.

- Spreek af wat je zal doen als de verbinding uitvalt.
- Spreek af hoe lang het gesprek zal duren. De hulpverlener bewaakt die timing.
- Zet je microfoon op mute als er veel achtergrondlawaai is of als je moet hoesten. Zet terug aan telkens je tolkt.
- Zet je beeldinstelling op gallery view zodat je alle sprekers kan zien. Spreek niet luider dan normaal.
- Vraag opheldering als je iets niet goed gehoord hebt.

3. AFSLUITEN

Sluit pas af van zodra je zeker bent dat er niemand nog vragen heeft.

6. Training taalhulp

Inhoud en kostprijs

De dienst certificering Sociaal Tolken en Vertalen (Agentschap Integratie en inburgering), ontwikkelde een training voor vrijwilligers om opgeleid te worden tot taalhulp. Deze training omhelst 5 volledige dagen training en een terugkommoment.

Voor de CAW's werd in kader van het project 'Meertaligheid in de CAW's' een **aangepaste versie van deze training** uitgewerkt. Deze training werd uitgetest met medewerkers van CAW Antwerpen, onder het format van 2 dagen online training en een terugkommoment (halve dag). Bij CAW Brussel werd ook een testtraining georganiseerd, als 3 halve dagen training.

Alle deelnemers ontvingen enkele dagen voor de start van de training een link naar online theoriemodules met de vraag deze al te bekijken.

- Voor medewerkers die niet als moedertaal Nederlands hadden, werd een instaptoets georganiseerd door de dienst Certificering. Enkel medewerkers die minimaal niveau B2 scoorden op Nederlands konden deelnemen aan de training. In een normaal traject taalhulp worden ook de andere talen van de deelnemers getest met een **instaptoets**. Organisatorisch was dit echter niet mogelijk.
- De dienst Certificering verspreidde vóór de training een **korte vragenlijst** naar de

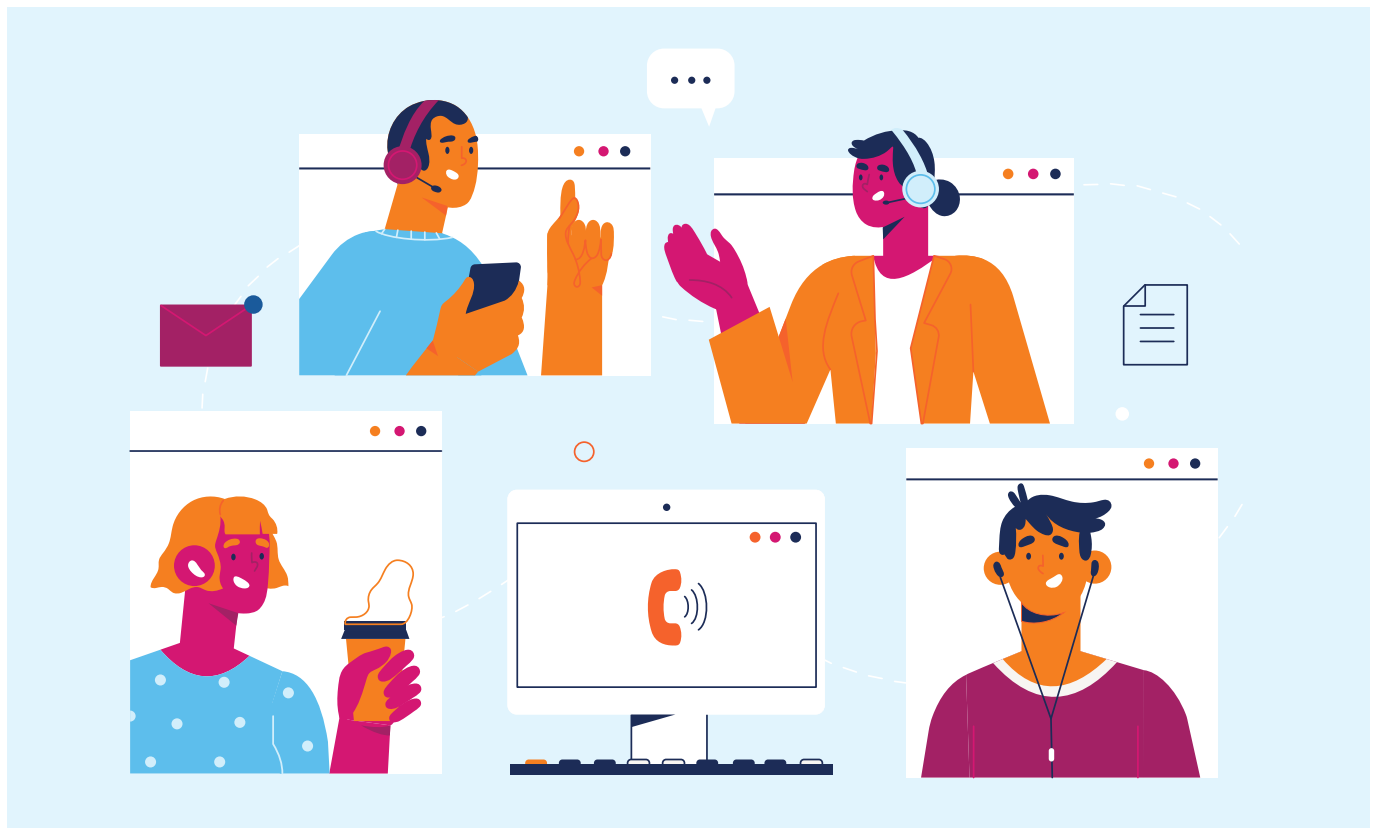
deelnemers om meer te weten te komen over hun profiel en achtergrond. Aan de hand van de antwoorden kon de lesgever zich inhoudelijk voorbereiden, en werden praktijkoefeningen uitgewerkt.

- De **theoriemodule** bestond uit 9 korte online video's die volgende thema's behandelen: Introductie, Tolkvormen en tolkcontexten, Sociaal tolken, Rollen van tolk in sociale context, Deontologie, Deontologische introductie, Deontologische conflicten, Verbetersleutel, Terminologie & voorbereiding, Herstelstrategieën.
- Tijdens **de (online) training** zelf werd de theorie uit de modules nog eens kort herhaald. Het luik deontologie en deontologische conflicten werd verder uitgediept. Vervolgens was er ook ruimte om moeilijke situaties uit de praktijk te bespreken, en werden er rollenspelen georganiseerd om bepaalde technieken te oefenen. Hierbij was veel aandacht voor herstelstrategieën zoals vragen om herhaling of verduidelijking, een parafrase vragen, synoniemen vragen of terugkoppelen om te zien of je iets goed verstaan hebt.

Wie een groep medewerkers wenst te vormen in deontologie en tolkvaardigheden, kan deze training aanvragen bij AGII. De training bedraagt: 500€/dag, en 250€ voor de online theoriemodules. Het maximum aantal deelnemers is 10.

Afhankelijk van je eigen wensen en budget, kan je er voor kiezen om te variëren van twee tot vijf dagen training. Hoe meer trainingstijd, hoe meer de medewerkers zullen geoefend zijn in tolkvaardigheden. Gezien de geldende coronamaatregelen in 2020 en 2021 werd de training volledig online gegeven, maar idealiter gaat de training fysiek door.

"Wie een groep medewerkers wenst te vormen in deontologie en tolkvaardigheden, kan deze training aanvragen bij het Agentschap Integratie en Inburgering."



Evaluatie van de training taalhulp bij CAW Antwerpen en CAW Brussel

De eerste trainingsreeks voor interne tolken van de tolkenpool van CAW Antwerpen ging door op 18/11/2020 en 15/12/2020 (volledige dagen). De training werd online gegeven (omwille van corona-maatregelen) door docente Vera Larionova. Er namen 9 medewerkers deel aan de training. De deelnemers gaven aan dat een volledige dag online training zwaar was.

Daarom werd voor de tweede trainingsreeks gewerkt met drie halve dagen training, op 25/02/2021, 04/03/2021 en 18/03/2021. De training werd ook hier online gegeven, deze keer door docent Anthony Van Hoey. Er namen 8 medewerkers deel aan de training, 7 van CAW Brussel en 1 van CAW Antwerpen.

De deelnemers ontvingen na de training een vragenlijst. Deze werd in totaal door 12 deelnemers ingevuld. Voor de deelnemers van CAW Antwerpen werd tevens een terugkoment georganiseerd. Daar werd ook kort teruggeblikt op de training.

POSITIEVE ALGEMENE EVALUATIE

Over het algemeen werd de training door de deelnemers als zeer positief geëvalueerd. De kwaliteit van de lessen, de gebruikte lesvormen, de docent, de kwaliteit van het lesmateriaal en de relevantie van de lesinhoud; het werd allemaal positief gescoord. Enkel de online lesvorm werd als minder positief geëvalueerd. Ook in het terugkoment werd aangehaald dat een fysieke lesvorm de lessen zou verbeteren.

Als een groot pluspunt van de trainingsreeks werd door bijna alle deelnemers, en ook tijdens het terugkommoment, aangehaald dat er ruimte was voor oefeningen. Aan de hand van casussen en rollenspelen werd geoefend op tolkvaardigheden wat voor de deelnemers zeer waardevol bleek te zijn. Verschillende deelnemers vroegen zelfs naar meer mogelijkheden om te oefenen.

Gezien de beperkte duur van de opleiding was dat echter niet mogelijk. Maar tevens de inhoud van de theorie werd als erg waardevol geëvalueerd. Alle deelnemers gaven aan dat ze dankzij de opleiding het gevoel hebben dat ze beter zullen tolken in een hulpverleningsgesprek.

"Door bijna alle deelnemers werd ook gevraagd naar meer ondersteuning na de trainingreeks en een contactpersoon of dienst binnen CAW waar ze terecht kunnen bij vragen of problemen over het tolken."

NODEN VAN DE DEELNEMERS

Uit de oefeningen werd duidelijk dat **'rolafbakening' een uitdaging is voor de medewerkers die ingeschakeld worden om te tolken**. De deelnemers ervaren een spanning tussen enerzijds de rol als hulpverlener en anderzijds de rol als interne tolk/taalhulp. Het combineren van deze twee rollen in een tolksituatie zorgde voor onduidelijkheid over

wat ze wel of niet kunnen doen. Een greep uit de vragen die medewerkers stelden tijdens de praktijklessen:

- Moet ik mij steeds opnieuw voorstellen volgens de deontologie ook al kennen de gesprekspartners mij?
- Moet ik als tolk inhoudelijk of culturele duiding geven als een andere hulpverlener mij dit vraagt?
- Wat doe ik als cliënten mij apart een vraag sturen zonder dat de hulpverlener erbij is?
- Wat als de cliënt verwijst naar mijn rol als hulpverlener om tijdens het gesprek ook hulp of bevestiging te vragen aan mij?
- De medewerkers vermeldde ook enkele moeilijke thema's om te tolken:
- Verbaal agressieve gesprekken met scheldwoorden;
- Ruzies of tekenen van mishandeling;
- Leugens;
- Herkenning van de situatie omdat je het zelf hebt meegemaakt;
- Talige gevoeligheden zoals afkomstig zijn van een andere stam/groep.

Door bijna alle deelnemers werd ook gevraagd naar **meer ondersteuning na de trainingreeks**. Ondersteuning onder de training van meer trainingen, meer oefenmogelijkheden met casussen gericht op het werkveld van CAW, intervisiemomenten en woordenschatlijsten met specifieke terminologie van hulpverlening in verschillende talen.

Ook was er vraag naar een contactpersoon of dienst binnen CAW waar ze terecht kunnen bij vragen of problemen over het tolken. Bij CAW Antwerpen wordt deze rol opgenomen door de stafmedewerker die matching tussen interne tolk en aanvrager regelt. Maar deze persoon heeft zelf geen kennis over tolken en deontologische uitdagingen.

Tijdens de trainingen en het terugkommoment werd bovendien duidelijk dat er voor de medewerkers nood is aan **een duidelijk kader binnen de organisatie, waarbij ook richtlijnen**

worden opgenomen voor de drie partijen

(medewerkers die tolken, de hulpverleners die beroep doen op hen en de cliënten die het gesprek aanvragen). Volgens de deelnemers zou een werkingskader een antwoord moeten bieden op volgende zaken:

- Wat verwacht de organisatie van hun interne tolken? Wat is hun rol? Wat is hun profiel? Aan welke voorwaarden moeten zij voldoen?
- In welke gesprekken worden interne tolken ingezet?
- Waar worden de interne tolken ingezet? Enkel in hun eigen werking, of ook hierbuiten? In de eerste optie neemt de medewerker ook andere zaken mee tijdens het tolken en kan het moeilijk zijn om enkel te tolken zonder de hulpverlener te zijn. In de tweede optie kan de medewerker deze rollen gemakkelijker scheiden.
- Welke richtlijnen volgen de interne tolken? Passen zij de deontologie toe van het sociaal tolken? Of is dit niet bruikbaar in de praktijk?
- Welke richtlijnen volgen de dienstverleners en de cliënten?
- Hoe verloopt het tolken in de praktijk? Te checken via een analyse en kwaliteitsmeting.

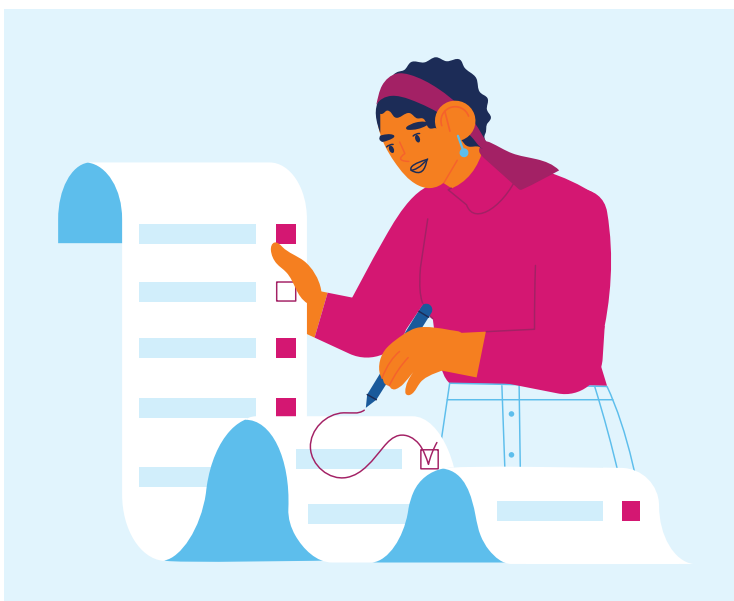
AANDACHTSPUNTEN BIJ ORGANISATIE VAN EEN TRAINING

Uit de organisatie van de twee trainingsreeksen nemen we ook enkele aandachtspunten mee voor de organisatie van nieuwe trainingsreeksen.

Inhoudelijk

De training die werd georganiseerd was een verkorte versie van de opleiding taalhulp. De inhoud was daardoor minder afgestemd op de realiteit van de medewerkers die tolken in een CAW. Er zijn verschillende uitdagingen waar zij mee geconfronteerd worden, die voor een taalhulp minder een rol spelen. Het gaat hierbij om:

- **De rolverwarring hulpverlener – tolk voor de medewerker die tolkt.**
Wanneer een medewerker aanwezig is om te tolken, maar ook hulpverlener is (in hetzelfde team, of in een ander team), treedt er al snel rolverwarring op. Want is de medewerker enkel aanwezig om te tolken? Of mag hij/zij/die ook vanuit de hulpverlenerspositie deelnemen aan het gesprek? Wat als je als tolk aanwezig bent, maar voelt dat er dingen fout lopen in het gesprek?
- **Mogelijke rolverwarring voor de andere partijen.**
De hulpverlener die een collega vraagt om te tolken ervaart ook onduidelijkheid in de positie van zijn collega. Mag hij/zij/die bijvoorbeeld zijn collega vragen om niet alleen te tolken, maar ook om als hulpverlener te ondersteunen in het gesprek? Hetzelfde geldt voor de cliënt, die de medewerker die tolkt mogelijks zal aanspreken als een extra hulpverlener aanwezig in het gesprek, of zich in de toekomst tot deze medewerker zal willen richten vanwege een gedeelde taal.
- **Grenzen bewaken**
Een meertalige medewerker die gevraagd wordt om te tolken, moet ook mogen en durven weigeren. Hoe bewaakt je als meertalige medewerker je grenzen?



- **Deontologie**

De deontologie die wordt behandeld in de opleiding zijn de deontologische principes van de sociaal tolk. In het [draaiboek 'Meertaligheid in je organisatie'](#) lees je dat het niet realistisch is te verwachten van een meertalige medewerker om deze principes ten allen tijde te handhaven. De meeste principes kunnen wel nagestreefd worden. Idealiter heb je al een handelingskader uitgewerkt voor meertalige medewerkers, en kan dit meegenomen worden tijdens de trainingen, en geoefend op hoe dit concreet in de praktijk vorm krijgt.

Praktisch

Ook wat betreft de praktische organisatie van de trainingen zijn er enkele aandachtspunten. In de eerste plaats is er een grote **voorkeur voor fysieke lessen**, indien mogelijk. Verder was het duidelijk dat naast theorie, er ook **veel ruimte moet zijn om te oefenen** aan de hand van casussen en rollenspelen.

Verder is het aangewezen **de trainingen voldoende ruim op voorhand in te plannen**. Zo heeft de dienst Certificering genoeg tijd om de taaltesten in te plannen, en op voorhand input te vragen aan de deelnemers over mogelijke uitdagingen in hun werk. Zo kan de docent casussen uitwerken die aansluiten op de realiteit van de deelnemers. Ook de theorie-module kan dan tijdig aan de deelnemers bezorgd worden.

De **theorie-module** werd in de trainingsreeks een week op voorhand bezorgd aan de deelnemers met de vraag deze volledig door te nemen. Dit was best wel tijdsintensief. Bovendien werd de theorie tijdens de les nog eens herhaald. Sommige deelnemers vonden dit teveel herhaling.

Het is beter de theoriemodule op voorhand te bezorgen met de mededeling dat de deelnemers dit al kunnen bekijken, maar dat de inhoud nog tijdens de les wordt herhaald. Wie weinig tijd heeft, voelt zich dan niet verplicht dit in een drukke werkagenda bij op te nemen. Bovendien wordt gevraagd of de module na de lessen nog beschikbaar kan blijven voor deelnemers die af en toe een stuk theoriekennis willen opfrissen.

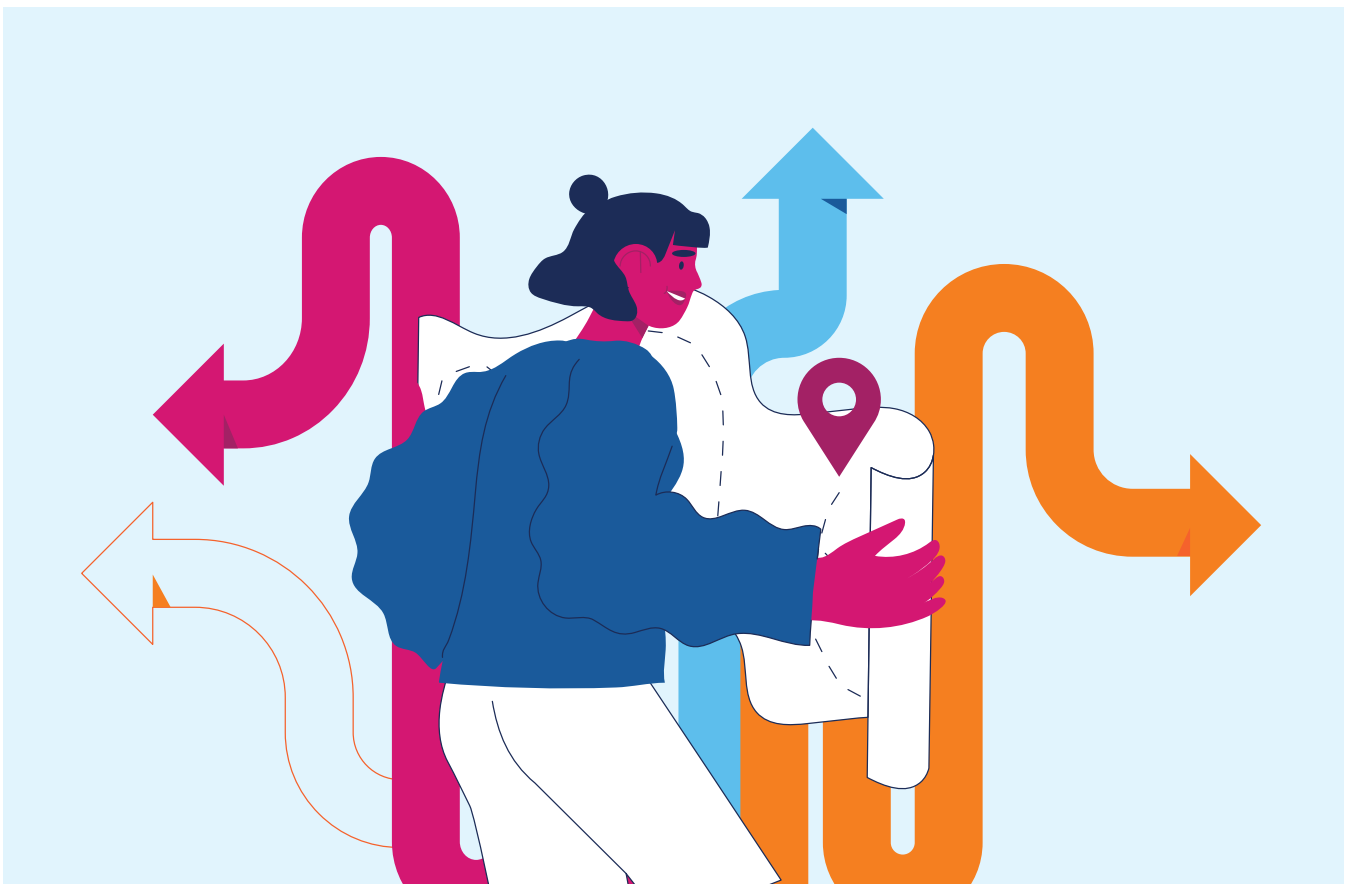
Tot slot merkten we dat de motivatie bij de deelnemers om de training te volgen groot was, maar dat het ook een serieuze inspanning was om bovenop een druk takenpakket op te nemen. Alle deelnemers namen de tolkfunctie **als een vrijwillig engagement** op.

Daarbovenop theorie-modules én een training van 1,5 à 2 dagen volgen, was voor hen niet evident. Het is een belasting voor henzelf in hun takenpakket, en voor hun team dat hun afwezigheid moest opvangen. Als organisatie kan je voor hen de ruimte creëren om met motivatie, en zonder schuldgevoel, deel te nemen aan de training.

OPLEIDING TAAHHULP

Wil je medewerkers of vrijwilligers professionaliseren en een opleiding taalhulp laten volgen? Neem dan contact op met het Agentschap Integratie en Inburgering, dienst Certificering via taalhulpen@integratie-inburgering.be.

7. Richtlijnen voor medewerkers



Het is aangeraden niet alleen de medewerkers en/of vrijwilligers die tolken een opleiding te geven. Ook de hulp- of dienstverleners die hen inschakelen om te tolken, en de cliënten waarvoor ze tolken, moeten op de hoogte zijn van enkele richtlijnen en afspraken. Idealiter neem je volgende punten op in de richtlijnen:

- De **omschrijving van de rol** van de meertalige medewerker/vrijwilliger. Zo is het duidelijk wat men van hen kan verwachten.
- Eventueel een **advies over welk medium** je bij voorkeur gebruikt. Zeker wanneer medewerkers of vrijwilligers binnen verschillende teams/deelwerkingen ingeschakeld kunnen worden, kan het nuttig zijn te wijzen op de voordelen van een online of telefonisch gesprek.
- Concrete richtlijnen die het mogelijk maken voor de meertalige medewerker/vrijwilliger om de deontologische en handelingsprincipes zo goed mogelijk te handhaven.



We geven hier een voorbeeld van wat zo'n document kan inhouden. We gebruiken hier de term 'interne taalkracht'.

TAALKRACHT

Een interne taalkracht is: een meertalige medewerker van CAW X, die minimaal een korte opleiding tolken heeft gevolgd, waarvan het niveau van de tolktalen is beoordeeld en die de deontologische en handelingsprincipes van de taalkracht onderschrijft en handhaaft.

De collega-taalkrachten nemen dit op als een extra rol, vrijwillig, bovenop hun bestaande takenpakket. Zij hebben te allen tijde het recht een tolkaanvraag te weigeren. Je collega is geen opgeleide professionele tolk. Houd hier rekening mee tijdens het gesprek.

MEDIUM

Taalkrachten zijn beschikbaar via: telefoon, online of ter plaatse. Gezien verplaatsing een extra tijdsinvestering is voor je collega, wordt de **voorkeur gegeven aan online/telefonisch**, tenzij het om een zeer korte verplaatsing zou gaan.

- Taalkracht via telefoon: voor korte en eenvoudige gesprekken, max. 30 minuten
- Taalkracht online: kan voor langere gesprekken. Indien mogelijk voor de cliënt kan deze ook vanaf een eigen locatie inloggen. Probeer het aantal deelnemers te beperken tot twee (hulpverlener & cliënt)
- Taalkracht ter plaatse: kan indien dit de drempel aanzienlijk zou verlagen voor de cliënt, of wanneer een sociale tolk niet beschikbaar is.
- Taalkracht VGT online: voor gesprekken van max. 30 minuten. Probeer het aantal deelnemers te beperken tot twee (hulpverlener & cliënt)

RICHTLIJNEN

1. Je collega-taalkracht is aanwezig om te tolken en **niet als hulpverlener**.
2. De interne taalkracht tolkt in de ik-persoon. Je spreekt rechtstreeks de cliënt aan, en de cliënt spreekt jou aan. De taalkracht zal alles wat er gezegd wordt volledig tolken, zonder weglatingen of toevoegingen.
3. Houd er rekening mee dat de taalkracht geen professionele tolk is.
Hanteer volgende **regels in het gesprek**:
 - a. Gebruik eenvoudig Nederlands en klare taal. Vermijd afkortingen en dialect.
 - b. Gebruik korte zinnen, en laat overbodige informatie achterwege.
 - c. Leg moeilijke woorden of vakjargon uit. Als je bijvoorbeeld verwijst naar OCMW, mutualiteit, etc, verifieer dan of de cliënt begrepen heeft wat dit is, en leg anders de begrippen uit. Het is niet de taak van de taalkracht om deze woorden uit te leggen.

"Gezien verplaatsing een extra tijdsinvestering is voor je collega-taalkracht, wordt de voorkeur gegeven aan een online/telefonisch gesprek, tenzij het om een zeer korte verplaatsing zou gaan."

- d. Geef niet teveel informatie in één keer, maar pauzeer regelmatig zodat de taalkracht kan tolken. Veel informatie onthouden om vervolgens te tolken is mentaal uitputtend.
4. De taalkracht moet zich aan het begin van het gesprek voorstellen. **Geef de taalkracht de ruimte om zich volgens de regels te introduceren, nl.:**
 - a. Ik ben taalkracht bij CAW X en zal hier vandaag helpen met tolken Nederlands –Taal X. Ik ben geen professionele tolk.
 - b. Ik kom niet tussen in het gesprek en zal enkel letterlijk tolken wat jullie zeggen
 - c. Ik heb discretieplicht/ik ben gebonden aan het beroepsgeheim (indien hulpverlener)
 - d. Ik ben onpartijdig.
 - e. Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.
5. De taalkracht vertaalt geen documenten. Een document wordt door de hulpverlener besproken, waarbij de taalkracht kan tolken wat er gezegd wordt.
6. De taalkracht is gebonden door **discretieplicht**, en indien de taalkracht een hulpverlener is door het beroepsgeheim. Enkel wanneer voldaan aan de voorwaarden van het gedeeld beroepsgeheim kan de taalkracht met een collega-hulpverlener de inhoud van het gesprek bespreken.²
7. De taalkracht kan cultuurgebonden termen, begrippen en/of omgangsvormen, uitzonderlijk, bij wijze van verduidelijking, weergeven indien alle partijen daarmee instemmen.
8. Laat de taalkracht bij voorkeur niet alleen met de cliënt. De cliënt kan de taalkracht persoonlijke informatie geven of vragen en dat kan een invloed hebben op het gesprek.

² Deze voorwaarden zijn:

1. Er wordt enkel informatie gedeeld met andere hulpverleners (en dus niet politie bvb)
2. Het delen van de informatie is noodzakelijk om kwaliteitsvolle zorg/hulp te kunnen geven
3. Het delen van de informatie is in het belang van de zorg/hulp, en van de cliënt
4. De informatie wordt enkel gedeeld tussen mensen die in dezelfde mate gebonden zijn aan het beroepsgeheim
5. De cliënt heeft zijn geïnformeerde toestemming gegeven vooraleer de informatie wordt gedeeld. Hierbij is duidelijk voor de cliënt wie tot het hulpverleningsteam behoort. Zo weet de cliënt tot hoe ver het beroepsgeheim gedeeld wordt.

8. Een beslismodel



CAW Groep maakte samen met CAW Antwerpen een voorlopige versie van een beslismodel op voor de werking van hun Proefproject Informeel Tolken. Het verloop van dit project wordt beschreven in het [draaiboek 'Meertaligheid in je organisatie'](#). Hier vind je de uitwerking van het beslismodel.

Er is voor gekozen om niet te werken met een stroomdiagram omdat dit als te rigide ervaren wordt. In plaats daarvan wordt er eerst besproken wat belangrijk is voor een kwaliteitsvolle hulpverlening, en vervolgens welke verschillende types tolken een hulpverlener van CAW Antwerpen kan inschakelen.

Tot slot worden dan enkele richtlijnen gegeven die een hulpverlener dient te volgen bij de afweging welk type tolken wordt aangevraagd. Men rekent hier verder op het inzicht van de hulpverlener om een goed overwogen keuze te maken. Deze versie van een beslismodel moet nog intern goedgekeurd worden bij CAW Antwerpen, vooraleer ze geïmplementeerd kan worden. Dit staat ingepland voor het najaar van 2021.

Zoals je kan lezen wordt in dit document gesproken over **taalkrachten/'informele tolken'** om de meertalige medewerkers die tolken aan te duiden. Er wordt nog besproken welke term uiteindelijk gebruikt zal worden.

Project Informeel Tolken

Het Project Informeel Tolken (PIT) ontstond voorjaar 2020, bij de start van corona, vanuit een schaarste aan sociale tolken én middelen daarvoor. Ondertussen bewees het PIT heel wat bijkomende voordelen, die een belangrijke reden blijken om voor dit systeem te kiezen. De werking met informele tolken zorgde voor verbinding tussen teams, snelle oplossingen in crisissituaties of bij gebrek aan een sociaal tolk, en in sommige situaties voor een meer laagdrempelige hulpverlening dan met een sociaal tolk.

Ondertussen werd duidelijk dat deze werking ook om een kader vraagt, waarin we bepalen welke communicatieondersteuner (sociale tolk, tok VGT, interne tolk van de tolkenpool, meertalige collega niet via de tolkenpool, privé tolk), de voorkeur geniet, en welke medium gebruikt kan worden (ter plaatse, telefonisch, online).

Een analoge, maar minder complexe afweging moet ook gemaakt worden bij vertalingen.

Kwaliteit primeert

De kwaliteit van de hulpverlening komt op de eerste plaats. In een gesprek met een anderstalige/dove cliënt, waarbij andere communicatieondersteuners niet werken (denk aan eenvoudig Nederlands, in een gemeenschappelijke taal praten, pictogrammen, gebaren, etc). en er nood is aan een tolk is het essentieel dat de boodschap door de tolk zo goed mogelijk vertaald wordt.

De mogelijke negatieve impact van een foutieve/ onvolledige/gekleurde vertaling kan groot zijn.

De cliënt kan foute informatie gekregen hebben, met alle gevolgen vandien. Of de boodschap van cliënt of hulpverlener is niet correct vertaald, waardoor de andere partij een verkeerd beeld krijgt. Dit zet de relatie hulpverlener – cliënt op het spel. Het is niet voor niets dat professionele tolken een intensieve opleiding volgen en enkele strikte deontologische principes hanteren in hun werk.

Criteria die een rol spelen in een kwaliteitsvolle hulpverlening zijn:

METHODISCHE DESKUNDIGHEID VAN DE TOLK

Een gesprek moet nauwkeurig en volledig getolkt worden, zonder weglatingen, en zonder toevoeging van interpretaties of toelichtingen. Onderzoek leert dat niet opgeleide tolken hier vaak fouten tegen maken. Zeker in complexe gesprekken is correct tolken noodzakelijk. In sommige gevallen is een beëdigd tolk³ of vertaler⁴ vereist.

BESCHIKBAARHEID

Bij urgente vragen is snelle inzet van een tolk belangrijk. PIT is een zeer flexibel systeem, vaak sneller inzetbaar dan een sociale tolk. Er zijn veel talen in het intern aanbod. Ook een meertalige collega in het team kan in urgente situaties snel ingezet worden om een (korte) boodschap te tolken. Voorlopig is er nog geen tolk Vlaamse Gebarentaal bij PIT. Voor online tolken moet de mogelijkheid om digitaal te werken (wifi, laptop) aanwezig zijn, bij hulpvrager én hulpverlener.

HET MEEST GEPASTE MEDIUM

Telefonisch, video- of face-to-face tolken zijn mogelijke kanalen. Ter plaatse tolken vraag (kostbare) verplaatsingstijd.

³ Beëdigde tolken beschikken over juridische kennis en worden ingezet om te tolken in gesprekken met het gerecht, politiediensten, asieldiensten, notarissen, advocaten, enz.

⁴ Beëdigde vertalers hebben een professionele eed afgelegd en zijn bevoegd om bepaalde officiële documenten (diploma's, geboorteakten, bewijs van goed gedrag en zeden, akten van de burgerlijke stand,...) te vertalen en te voorzien van een persoonlijke stempel, handtekening en beëdigingsverklaring.

BETAALBAAR

Sociale tolken kosten geld. Dat moet begroot zijn. Maar ook het PIT-systeem brengt kosten met zich mee. Een hulpverlener die gaat tolken voor een collega, is tijdelijk niet beschikbaar. Die werkuren en andere kosten, zoals voor omkadering, zijn minder duidelijk te vatten in cijfers. De training voor taalkrachten/interne tolken is éénmalig betaald door CAW Groep ikv een (tijdelijk) project, dit loopt af in mei 2021.

VRIJWILLIG

PIT werkt op basis van vrijwilligheid. Hulpverleners in PIT mogen geen druk ervaren, noch aan zichzelf opleggen, om in te gaan op een vraag om te tolken. Hetzelfde geldt voor hun leidinggevende die in alle vrijheid moeten kunnen bepalen of het mogelijk is dat hun medewerker tijd krijgt voor tolken.

Types tolken

We onderscheiden vijf verschillende types tolken:

1. EEN SOCIALE TOLK OF TOLK VGT TER PLAATSE

Een sociale tolk of tolk VGT heeft een opleiding gevolgd, en leeft een deontologische code na. Tolken ter plaatse zijn goed voor complexe gesprekken of lange gesprekken. Zij hebben een uitgebreide woordenkennis, én beschikken over de nodige competenties en vaardigheden om een langdurige en complexe tolkopdracht uit te voeren. Om te bepalen wie instaat voor de kosten van een tolk VGT, volg je de beleidslijn 'inzet tolken VGT'.

2. EEN SOCIALE TOLK TELEFONISCH / ONLINE OF EEN TOLK VGT ONLINE

Een sociale tolk via telefoon is aangeraden voor eenvoudigere gesprekken, die max. 30 minuten duren. Een online sociaal tolk kan je inzetten wanneer het om moeilijkere gesprekken gaat, maar bij voorkeur met max. 2 deelnemers. Een online tolk VGT is gratis. Het gesprek mag max. 30 minuten duren, en het aantal deelnemers is bij voorkeur beperkt tot 2 (hulpverlener & hulpvrager).

3. EEN MEERTALIGE COLLEGA VIA PIT TER PLAATSE

De meertalige collega's die behoren tot PIT worden taalkrachten/interne tolken genoemd. Verschillende van hen hebben een opleiding gevolgd waarin de basisprincipes van tolken werden aangeleerd. Zij zijn vrijwillig lid van de PIT-pool, en nemen de taak als taalkracht/interne tolk op ter ondersteuning van hun collega's in de hulpverlening. Het tolken is voor hen een extra rol die ze opnemen, bovenop hun bestaande takenpakket. Bij voorkeur worden zij telefonisch of online ingeschakeld voor eenvoudige en korte gesprekken. Indien nodig, kunnen zij ter plaatse komen (maar dit vraagt extra tijdsinvestering!).

In uitzonderlijke gevallen kunnen zij ingeschakeld worden bij complexere/longe gesprekken. Houd in deze gevallen rekening met het feit dat zij geen professionele tolken zijn. Zorg dat je duidelijk en gestructureerd praat, en regelmatig pauzeert zodat ze kunnen tolken. Een collega van PIT kan nooit als vervanger van de aanvragende hulpverlener optreden, bvb. bij een gesprek in een andere organisatie. Tolken impliceert dat de aanvrager van de informele tolk aanwezig is.

4. EEN MEERTALIGE COLLEGA-TAALKRACHT VIA PIT TELEFONISCH/ONLINE

Indien mogelijk worden de taalkrachten/interne tolken van de PIT-pool telefonisch of online ingeschakeld zodat zij geen extra verplaatsingsstijd verliezen. Hierbij houd je rekening met dezelfde voorwaarden als bij sociale tolken m.b.t. aantal deelnemers aan het gesprek en duurtijd van het gesprek.

5. EEN MEERTALIGE COLLEGA NIET VIA PIT TER PLAATSE (IN JE TEAM).

Een meertalige collega binnen je team, kan je vragen om te tolken bij korte boodschappen aan een cliënt. Houd ermee rekening dat collega's vaak gevraagd worden om te tolken, en het voor hen soms moeilijker is om te weigeren dan wanneer de vraag via een matchingsysteem gebeurt. Als de collega ook tot de tolkenpool behoort maar het gaat om het tolken van een korte boodschap binnen het team, hoeft dit niet via het PIT-matchingsysteem te gebeuren.

Elementen in de afweging van keuze van type tolk

Een stapsgewijze workflow of rigide stroomdiagram is moeilijk combineerbaar met de veelheid aan factoren die meespelen in de afweging voor een bepaald type tolk. We overlopen hier kort waar een aanvrager en matcher rekening mee moeten houden.

TE OVERWEGEN DOOR DE AANVRAGER

- Wat is het **type hulpverleningsgesprek** dat je zal voeren?
 - » Gaat het om een **complex** gesprek dat moet gevoerd worden? Complexe gesprekken zijn gesprekken die emotioneel geladen zijn, een lange duurtijd hebben, soms een complexe inhoud hebben, of waar de kwaliteit van nuance en volledigheid in het tolken belangrijk zijn.
 - Kies een sociale tolk ter plaatse of online.
 - » Gaat het om een **eenvoudig of kort** gesprek?
 - Kies een sociale telefoontolk
- Ervaart de cliënt **een drempel naar de hulpverlening**, staat een eerste contact en warm onthaal centraal? Indien je denkt dat een meertalige collega van je team of via PIT (bij voorkeur telefonisch/online) de drempel voor de cliënt kan verlagen
 - Schakel een collega-taalkracht/interne tolk in via PIT. Vervolggesprekken kunnen met een sociale tolk worden verder gezet.
- De **dringendheid van de vraag** bepaalt wat aan de behoefte voldoet. Soms kan al kort uitleg gegeven worden door een meertalige collega en een vervolgspraak ingepland worden. In urgente situaties, waarbij je geen tijd hebt voor een sociale tolk ter plaatse en een sociale telefoontolk niet volstaat,
 - Schakel een collega-taalkracht/interne tolk in via PIT. Houd rekening tijdens het gesprek met je collega die geen

professionele tolk is: houd je zinnen kort en gestructureerd, geef voldoende tijd om te tolken.

- Als Atlas of AGII **geen sociale tolk voor de gewenste taal** beschikbaar heeft:
 - Schakel een collega-taalkracht/interne tolk in via PIT.

TE OVERWEGEN DOOR DE MATCHER VAN PIT

De matcher van PIT zal proberen zoveel mogelijk in te gaan op de aanvragen voor taalondersteuning die gesteld worden. De matcher draagt ook zorg voor de collega-taalkrachten van PIT, en zal bepaalde vragen uitdiepen en nagaan welk medium het meest aangewezen is. Concreet:

- bewaken dat aanvragers hun keuze voor PIT na afweging maakten
- zorgen dat er voldoende spreiding gebeurt van de aanvragen over de informele tolken, opdat ze niet overvraagd worden,
- druk wegnemen door vrijwilligheid centraal te stellen,
- continuïteit (dezelfde informele tolk) aanbieden indien mogelijk
- verwijzen naar alternatieven, wanneer na juiste afweging, er toch geen collega van PIT beschikbaar is.

PROJECT INFORMELE TOLKEN

Heb je vragen over hoe het Project Informele Tolken van CAW Antwerpen momenteel loopt? Dan kan je contact opnemen met stafmedewerker Christophe Bell via christophe.bell@cawantwerpen.be

9. Begrippenaafbakening

In dit onderdeel bakenen we kort enkele begrippen af.

SOCIALE TOLK

De sociaal tolk:

- Heeft als missie om mondelinge boodschappen volledig en waarheidsgetrouw van de ene taal naar de andere taal om te zetten en dat in de context van sociale en openbare hulp- en dienstverlening.
- Wordt ingezet wanneer men wegens taalproblemen niet met elkaar kan communiceren.
- Voegt geen informatie toe, laat geen informatie weg of wijzigt geen informatie en streeft ernaar de communicatie tussen de gesprekspartners zo rechtstreeks mogelijk te laten verlopen.
- Is in verschillende sectoren actief.
- Het sociaal tolken wordt gedaan door tolken die opgenomen zijn in het Vlaams register voor sociaal tolken.

INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR

Een intercultureel bemiddelaar is een brugfiguur: iemand die een brug probeert te slaan tussen hulpverlener en hulpvrager. De interculturele bemiddelaar wordt ingezet voor een geheel van activiteiten die tot doel hebben de gevolgen van de taalbarrière, sociaal-culturele verschillen en spanningen tussen etnische groepen onderling (inclusief de autochtone meerderheid) voor de hulpverlening zo veel mogelijk op te lossen.

De uiteindelijke doelstelling van intercultureel bemiddelen is het creëren van een zorgaanbod dat qua toegankelijkheid en kwaliteit (outcome, cliëntentevredenheid, respect voor de

rechten van de cliënt, enz.) voor allochtone en autochtone patiënten evenwaardig is.

Intercultureel bemiddelaars nemen bijgevolg een tolkfunctie op zich, maar hebben daarbij ook een bemiddelingsfunctie. Om die doelstelling te bereiken voeren intercultureel bemiddelaars in de welzijns- en gezondheidszorg de volgende taken uit:

- Tolken
- De interculturele bemiddelaar (ICB) vervult een brugfunctie die erop gericht is de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg te vergroten.
- Het duiden van sociaal-culturele verschillen en hun impact op de hulpverlening
- Het aanbieden van hulp en ondersteuning aan de anderstalige cliënt
- Het signaleren van knelpunten bij de hulpverlening aan individuele of groepen cliënten
- Overleg plegen met zorgverstrekkers om vastgestelde problemen op te lossen
- Ondersteuning bieden bij het oplossen van conflicten
- Voorlichting aan de cliënten geven
- Racisme of discriminatie melden wanneer ze daarmee geconfronteerd worden.⁵

TELEFOONTOLK

Telefoontolken zijn sociale tolken die niet ter plaatse komen, maar via telefoon hun tolkopdracht uitvoeren. Sociale tolken zijn ook beschikbaar als telefoontolken. Bij voorkeur duurt een tolkopdracht via telefoon niet langer dan een kwartier.

Daarom zijn zij vooral geschikt om in te zetten

⁵ <https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2018/06/verschil-tolk-bemiddelaar-cambria-calibri.docx.pdf>

bij korte, praktische gesprekken die niet al te emotioneel beladen zijn en waarbij geen documenten te pas komen. Je kan ook met een telefoontolk werken in een noodsituatie.

VIDEOTOLK

Een videotolk voert zijn tolkopdracht niet ter plaatse uit, maar via een videocall. Er is dus niet alleen geluid (zoals bij telefoontolk), maar ook beeld.

Een videotolk is ideaal voor korte, informatieve gesprekken, bv. voor een gesprek van een half uur. De voordelen van dit type tolk zijn dat jouw organisatie verplaatsingskosten bespaart en het aanbod van talen ruimer is. Qua logistiek is het van belang dat je over een rustige plek met goede internetverbinding beschikt. Een belangrijk voordeel is dat in situaties zoals met covid-19, communicatie met anderstalige cliënten mogelijk blijft. (<https://www.atlas-antwerpen.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen/sociaal-tolken>).

Sociale tolken en tolken Vlaamse Gebarentaal (VGT) zijn beschikbaar als videotolk. De aanvraag voor een videotolk VGT kan ingediend worden via het CAB. De referentieCAW's doven maken hier al gebruik van.

SOCIAAL VERTALER

Een sociaal vertaler is opgeleid om schriftelijke documenten te vertalen. Gelijkaardig aan een sociale tolk, moet een sociaal vertaler zich houden aan een strikte deontologisch kader. Een sociaal vertaler zet een geschreven boodschap volledig en waarheidsgetrouw om van brontaal naar doeltaal. Het kan bijvoorbeeld gaan over de vertaling van: huishoudelijk reglementen van opvangcentra, infobrochures,

brieven, enquêtes,...⁶

BEËDIGD VERTALER EN TOLK

De wet van 3 mei 2003 tot wijziging van het Wetboek van strafvordering en de wet van 15 juni 1935 op het gebruik der talen in gerechtszaken wat betreft de vertalingen van de mondelinge verklaringen, stellen duidelijk dat in strafzaken alle partijen die de taal van de rechtspleging niet machtig zijn, worden bijgestaan door een beëdigd tolk en dit in elke fase van de procedure. Het statuut van de beëdigde tolken en vertalers is lange tijd onduidelijk geweest. Sinds 29 december 2019 mag enkel wie de eed heeft afgelegd in handen van de eerste voorzitter van het hof van beroep de titel voeren van beëdigd vertaler of tolk.⁷

Beëdigde tolken en vertalers moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten en een deontologische code volgen.⁸ Bovendien is er een nationaal register aangelegd. Wie niet is opgenomen in dit register kan niet (langer) werken als beëdigd vertaler en/of tolk. Het nationaal register, dat publiek toegankelijk zou zijn, is momenteel nog enkel toegankelijk binnen justitie zelf.⁹

Een **beëdigde tolk** werkt voor overheidsinstanties, zowel voor justitie, als voor de politie- en vreemdelingendiensten. Zij moeten de juridische terminologie beheersen, en een goede kennis hebben van de juridische systemen.

Een **beëdigde vertaler** mag enkel vertalen naar talen waarvoor hij/zij bij de rechtbank is ingeschreven. Deze vertaler is bevoegd om bepaalde officiële documenten te vertalen en te voorzien van een persoonlijke stempel, handtekening en beëdigingsverklaring.¹⁰

⁶ <https://www.sociaalvertaalbureau.be/kandidaten/sociaal-vertaler/>

⁷ https://www.rechtbanken-tribunaux.be/sites/default/files/rea_gent/files/Info-vertalers_NL.pdf

⁸ https://justitie.belgium.be/sites/default/files/kwaliteitshandboek_vertalers_tolken.pdf

⁹ https://justitie.belgium.be/nl/online_diensten/nationaal_register_en_gerechtskosten/nationaal_register

¹⁰ <https://www.vlaanderen.be/een-document-laten-vertalen-met-rechtskracht>

Voorbeelden van documenten die beëdigd vertalers vertalen, zijn: Apostilles, Notariële akten, Processtukken, Medische rapporten, Diploma's, Paspoorten, Huwelijksakten, Adoptiepapieren, Statuten, Alimentatiedocumenten. Er is geen exhaustieve lijst beschikbaar van welke documenten moeten vertaald worden door een beëdigd vertaler.

In sommige gevallen, bijvoorbeeld als je een officieel document in het buitenland wilt gebruiken, is *legalisatie* nodig. In dat geval zet een rechtbank van Eerste Aanleg een stempel op de beëdigde vertaling om deze wettig te verklaren. Deze stempel bevestigt de oorsprong en echtheid van het document door de handtekening van de vertaler met de handtekening in het vertalersregister te vergelijken. De stempel maakt de gelegaliseerde vertaling officieel, waardoor een andere overheid dan de overheid die de documenten uitreikte, de documenten moet erkennen en ze geldig gebruikt kunnen worden.

TOLK VLAAMSE GEBARENTAAL

Een officiële tolk Vlaamse Gebarentaal (VGT) heeft een opleiding gevolgd en is erkend door het VAPH. Bovendien volgen deze tolken de "Algemene Beroepscode tolken Vlaamse Gebarentaal", die sinds 2013 van kracht is in de domeinen Welzijn, Werk en Onderwijs.¹¹

Een tolk VGT tolkt doorgaans van gebarentaal naar gesproken taal en omgekeerd. Dit stelt hen voor een bijkomende uitdaging. In tegenstelling tot andere tolken die van gesproken taal (auditief-verbaal) naar gesproken taal tolken, zal een tolk VGT van een gesproken taal naar een visueel-gebarend taal moeten tolken, en omgekeerd. Aangezien gebarentaal anders opgebouwd en gestructureerd is, is dit een uitdagende opgave.

Een tolk VGT wordt daarom doorgaans voor een

bepaalde tijd ingezet, ongeveer 15 à 20 minuten. Voor langere tolkopdrachten worden twee tolken ingezet, zodat zij elkaar kunnen afwisselen.

INFORMELE TOLK

Een informele tolk wordt ook wel een 'ongetrainde tolk' genoemd. Het is iemand die niet geschoold is als tolk, maar toch wordt ingezet om te tolken. Vaak verwijst deze term naar familieleden of vrienden van een patiënt/ cliënt die meekomen bij gebrek aan een officiële tolk.

Soms wordt met deze term ook verwezen naar meertalige medewerkers of vrijwilligers van een organisatie die sporadisch tolken in hulp-en dienstverleningsgesprekken binnen de eigen organisatie. Bij aanvang van het project "Meertaligheid in de CAW's" maakten we gebruik van deze term om te verwijzen naar meertalige medewerkers en vrijwilligers. Door de term 'tolk' te hanteren, kan je echter hoge verwachtingen op de meertalige medewerkers/vrijwilligers leggen. We adviseren daarom om, zeker voor medewerkers/vrijwilligers die een korte opleiding hebben gevolgd, een andere term te gebruiken zoals 'taalkracht'.

GELEGENHEIDSTOLK

Een gelegenheidstolk is een andere naam voor een informele of ongetrainde tolk. De naam verwijst naar een situatie waarbij zich de gelegenheid voordoet dat iemand fungeert als tussenpersoon om te tolken. Deze persoon heeft geen opleiding gevolgd om op een professionele manier gesprekken te tolken of teksten te vertalen. Met een gelegenheidstolk is er geen garantie op privacy en ook niet op de juiste en volledige vertaling. Gelegenheidstolken zijn bijvoorbeeld: familieleden, kennissen, burens, iemand van de wachtkamer.

¹¹ <http://www.cabvlaanderen.be/doc/Beroepscode%20tolken%20VGT%20vernieuwd%20sept%202013.pdf>

TAALHULP

De term 'taalhulpen' verwijst naar kort opgeleide en vrijwillige communicatieondersteuners in de dienstverlening die (nog) geen sociaal tolk zijn. De term werd geïntroduceerd in een project van het Agentschap Integratie en Inburgering in samenwerking met de stad Mechelen en de stad Kortrijk. In het Vlaams regeerakkoord 2019-2024* wordt vooropgesteld dat het project taalhulpen verder uitgerold zal worden.

TOELEIDER

Toeleiders werken in opdracht van een erkende voorziening of instantie. Ze hebben de opdracht om een brug te leggen tussen mensen met een migratieachtergrond en voorzieningen. Toeleiders zorgen er voor dat mensen met een migratieachtergrond toegang hebben tot de dienstverlening waar ze recht op hebben. Ze werken onder meer voor het onderwijs, gezondheidszorg, welzijn, tewerkstelling, vrije tijd, sport, cultuur, huisvesting, juridische diensten.¹²

CONFERENTIETOLK

Een conferentietolk zet bij officiële gelegenheden en vergaderingen o.a. toespraken om van de ene naar de andere taal. Een goed voorbeeld daarvan is de tolken- en vertaaldienst van de EU. Voor de 24 officiële EU-talen zijn er meer dan 600 vaste en 400 freelance tolken.

De opleiding conferentietolk is meestal een postgraduaat. De opleiding omvat verschillende modules, waarin studenten met tolkapparatuur leren werken en de praktijk, deontologie en tolkpraktijk van conferentietolk leren. In de module tolkpraktijk leren de studenten in verschillende vakken om consecutief en simultaan te tolken van een vreemde taal naar het Nederlands (en eventueel omgekeerd).

¹² https://demos.be/sites/default/files/competentiestoeleider_def.pdf

