

VOORAF

Het Agentschap Integratie & Inburgering (verder ‘het Agentschap’), opgericht in uitvoering van het decreet van 7 juni 2013 op het Vlaams Integratiebeleid met als opdracht het Vlaams integratiebeleid te ondersteunen, te stimuleren en te begeleiden, organiseert vanaf 1/3/2017 een centraal aanbod inzake sociaal tolken en vertalen.¹

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod ondersteunt als instrument van een inclusief integratiebeleid voorzieningen en diensten in hun communicatie met een publiek dat het Nederlands niet of nog niet machtig is en in hun inspanningen om dat deel van de bevolking te bereiken dat omwille van de taalkloof de weg naar de voorzieningen niet of nog onvoldoende vindt.

De dienstverlening sociaal tolken en vertalen wordt ingezet binnen een zeer ruim terrein waar verschillende soorten gesprekken worden gevoerd die telkens een ander niveau van taalkennis vereisen en waarbij de hulp- of dienstverlener de keuze heeft uit verschillende instrumenten en communicatiemiddelen. Voor bepaalde gesprekken kan een basiskennis Nederlands volstaan, mits eventueel het hanteren van eenvoudige en klare taal of het gebruik van pictogrammen. Andere gesprekken vereisen dan weer een hoger niveau van Nederlands. Het komt de hulp- of dienstverlener toe een keuze in communicatiemiddel te maken, waarbij hij zich bewust moet zijn van mogelijke effecten van de inzet van het ene of het andere instrument.

1

Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat de manier waarop met taalbarrières wordt omgegaan en de kwaliteit van de hiertoe aangewende instrumenten een belangrijke invloed heeft op de hulp- en dienstverlening en de kwaliteit ervan. Voor hulp- en dienstverleningsgesprekken waarbij volledigheid, accuraatheid, neutraliteit en discretie belangrijk zijn, is het sociaal tolken en vertalen het aangewezen, in bepaalde gevallen zelfs een noodzakelijk, instrument. Om effectief en efficiënt te zijn wordt het instrument echter best niet geïsoleerd ingezet, maar ingebed in een ruimer taalbeleid.

Het Agentschap heeft in de uitoefening van zijn opdracht o.a. de kerntaak advies te verstrekken en praktijkondersteuning op maat te bieden in functie van structureel werken aan integratie met het oog op zelfstandige en evenredige participatie, toegankelijkheid van alle voorzieningen, actief burgerschap en sociale samenhang. Dit gebeurt onder meer door de uitbouw van een dienstverlening sociaal tolken en vertalen. Voorliggend afsprakenkader heeft enkel en alleen betrekking op deze dienstverlening.

¹ Het aanbod sociaal vertalen zal in eerste fase beperkt zijn in afwachting van meer duidelijkheid over de opdrachtafbakening van het sociaal vertalen en een duidelijk juridisch kader.

INHOUD

Aanbod.....	3
Algemene voorwaarden.....	4
Tarieven.....	5
Aanmelding nieuwe gebruiker(sorganisatie)	6
Afspraken sociaal tolken	
Algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal tolken	7
Taalaanbod.....	10
Tolkaanvraag.....	11
Tolkopdracht	
Wachttijd.....	12
Gecombineerde (aaneensluitende) opdrachten	12
Telefonisch contact met de anderstalige cliënt.....	12
Opdrachten 's avonds, in het weekend en op feestdagen.....	13
De opdracht verloopt niet zoals gepland	
Opdracht duurt minder lang dan voorzien.....	14
Opdracht duurt langer dan voorzien.....	14
De tolk kan niet tijdig aanwezig zijn.....	14
De opdracht wordt geannuleerd	
Tijdige annulatie.....	14
Laattijdige annulatie.....	14
Hoe de gebruikersbijdrage voor tolken berekenen	16
Afspraken sociaal vertalen	
Algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal vertalers.....	18
Vertaalaanvraag.....	19
Vertaalopdracht.....	19
De opdracht verloopt niet zoals gepland.....	20
Hoe de gebruikersbijdrage voor vertalen berekenen	20
Evaluatie en klachten.....	20
Contactgegevens.....	21

AANBOD

- Afstandstolken
 - Telefoontolken
- Tolken ter plaatse
- Vertalen

(bij aanvang eerder beperkt tot er meer duidelijkheid is over de opdrachtafbakening van het sociaal en het juridisch kader waarbinnen een volwaardig aanbod sociaal vertalen kan worden uitgebouwd).

Het telefoontolken is in de eerste plaats geschikt voor eerder korte, gestructureerde, informatieve, emotioneel minder geladen gesprekken. Ook voor dringende gesprekken en in crisissituaties heeft het telefoontolken zijn nut reeds bewezen.

Het tolken ter plaatse is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, gevoelige en delicate gesprekken, aankondiging van slecht nieuws, gebruik van documenten, langdurige gesprekken of groepsgesprekken.

Een aanbod sociaal vertalen kan zowel de vertaling van informatieve als van officiële documenten inhouden.

Het Agentschap organiseert:

- **Tolken ter plaatse** in de regio's Antwerpen (exclusief stad Antwerpen), Limburg, Oost-Vlaanderen (exclusief Groot-Gent), Vlaams-Brabant (exclusief Brussels Hoofdstedelijk Gewest) en West-Vlaanderen
- **Afstandstolken** in regio Vlaanderen en (Nederlandstalig) Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- **Vertalen** voor de regio's Antwerpen (exclusief stad Antwerpen), Limburg, Oost-Vlaanderen (exclusief Groot-Gent), Vlaams-Brabant (exclusief Brussels Hoofdstedelijk Gewest) en West-Vlaanderen

Een **complementair aanbod** (met voornamelijk vrijwillige tolken en vertalers) zal worden georganiseerd door het Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw:

- Een complementair aanbod telefoontolken voor regio Vlaanderen
- Een Nederlandstalig aanbod tolken en vertalen in de context van het Vlaams inburgerings- en integratiebeleid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Voorliggend afsprakenkader heeft enkel betrekking op de opdrachten georganiseerd door het Agentschap. Voor voorwaarden en modaliteiten van het complementair aanbod via Brussel Onthaal en de organisatie van het aanbod tolken ter plaatse en vertalen in Gent en Antwerpen wordt naar de respectievelijke diensten doorverwezen.

Alle **contactgegevens** zijn verzameld aan het einde van dit document.

ALGEMENE VOORWAARDEN

- Het Agentschap levert sociaal tolken en vertalen aan gebruikers(organisaties) in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en/of psychosociale hulpverlening. Het sociaal tolken en vertalen kan niet worden ingezet bij interventies met een commercieel, politiek of religieus oogmerk.
- Sociaal tolken en vertalen gebeurt van en naar het Nederlands.
- Gebruik van de dienstverlening impliceert het afsluiten van een aannemingsovereenkomst, waarbij akkoord wordt gegaan met de geldende afspraken, de gedragsregels en financiële voorwaarden en procedure.

Aannemingsovereenkomst als bijlage

- De gebruiker(sorganisatie) levert de nodige identificatiegegevens die in de centrale database van het Agentschap worden opgenomen en door het Agentschap worden beheerd. Deze gegevens kunnen door de organisatie worden geconsulteerd en waar nodig gecorrigeerd en aangevuld via het **webportaal**.
- Bij het afstandstolken worden tolk, hulpverlener en anderstalige cliënt met elkaar in verbinding gebracht via een 'conference call' (telefoon). De medewerkers van het Agentschap kunnen deze gesprekken bijgevolg meevolgen. Er worden geen opnames gemaakt.

TARIEVEN

Per 1/3/2017 geldt volgende regeling:

- **Afstandstolken**
 - **telefoontolken:**
 - **gratis:** de interventies voor gebruiker(sorganisaties) erkend onder de Vlaamse beleidsdomeinen Welzijn, Gezin en Gezondheid, Inburgering, Onderwijs en Werk.
Deze regeling geldt voor de duurtijd van de centrale akkoorden die met de bevoegde ministers werden afgesloten (lopende akkoorden in principe tot eind 2017) en binnen de beschikbare budgetten.
Als de limiet van het budget wordt overschreden, worden tolk- en telefoonkost doorgerekend volgens de modaliteiten die gelden voor betalende gebruikers(organisaties). Zie hieronder.
 - **betalend:**
 - tolkkost aan het basistarief van € 45 per getolkt uur, met een forfait van € 11,25 voor het eerste kwartier. Vanaf het tweede kwartier een bijkomende tolkkost van € 3,75 per begonnen segment van 5'.
 - bijdrage in de telefoonkost aan € 0,14 per getolkte minuut.
 - annulatiekost aan het basistarief van € 45 per uur afhankelijk van de gevraagde duur met een minimumforfait van € 22.
 - **Tolken ter plaatse**
 - De gebruiker(sorganisatie) betaalt:
 - forfaitaire bijdrage aan de tolkkost voor het eerste uur aan € 8.
 - vanaf het tweede uur een bijkomende tolkkost van € 2 per begonnen kwartier.
 - bijdrage in de vervoerskosten van € 0,33 per km (onderhevig aan jaarlijkse indexering) of de werkelijke kost van het openbaar vervoer.
 - het Agentschap matcht enkel tolken die maximaal 150 km afleggen (heen/terug). Indien er een tolk beschikbaar is die meer afstand moet afleggen, dan wordt hiervoor uitdrukkelijk de toestemming gevraagd aan de gebruiker.
 - Een forfaitaire annulatiekost van €8 bij laattijdige annulatie en indien de tolk reeds onderweg was ook de vervoerskosten.

- **Vertalen en revisie**

De gebruiker(sorganisatie) betaalt:

* De volledige vertaalkost inclusief revisie tegen het basistarief van

- €1 per regel van 60 aanslagen inclusief spaties, met een minimumforfait van 12 regels (€12), in de provincies Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen.
- €1 per regel van 60 aanslagen inclusief spaties, met een minimumforfait van €17,5 in de provincie Antwerpen.
- €1,21 per regel van 60 aanslagen inclusief spaties, met een minimumforfait van 12 regels (€14,52) in de provincie Vlaams Brabant.
- €5 voor de beëdiging van de vertaling in de provincies Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen en Vlaams Brabant.
- Een annulatiekost na akkoord met de definitieve offerte (de volledige prijs wordt aangerekend, tenzij anders overeengekomen).

* Indien enkel revisie gevraagd wordt een revisiekost tegen het basistarief van

- €0,5 per regel van 60 aanslagen inclusief spaties, met een minimumforfait van 12 regels (€6), in de provincies Limburg en West-Vlaanderen.
- €0,5 per regel van 60 aanslagen inclusief spaties, met een minimumforfait van €8,75 in de provincie Antwerpen.

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat deze tarieven slechts van toepassing zijn tot op het ogenblik dat binnen het Agentschap een nieuw afsprakenkader voor vertaalwerk is overeen gekomen. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat tussen hen vanaf dat ogenblik de nieuwe tarieven zullen gelden.

De tarieven kunnen worden aangepast aan de geldende index.

AANMELDING NIEUWE GEBRUIKER(SORGANISATIE)

- Via webportaal: het adres hiervan zal vanaf 1 maart 2017 beschikbaar zijn via onze website www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen
- Na activering van de account krijgt de gebruiker(sorganisatie) via het **webportaal** toegang tot de gegevens van zijn organisatie. Via dit webportaal kunnen gegevens van de organisatie, deelwerkingen, contactpersonen e.d. worden geconsulteerd en indien nodig aangepast. Ook een overzicht van de tolkaanvragen kan worden geconsulteerd en statistieken met betrekking tot de tolkinterventies kunnen worden opgevraagd.

AFSPRAKEN SOCIAAL TOLKEN

ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIENTE INZET VAN SOCIAAL TOLKEN

Het Agentschap en zijn medewerkers behandelen eenieder met respect, ongeacht nationaliteit, geslacht, taal, etniciteit, cultuur, leeftijd, politieke overtuiging, seksuele oriëntatie, etc. en verwacht dit ook van de externe partners waarmee wordt samengewerkt.

In de uitvoering van zijn/haar taak hanteert de tolk een strikte deontologische code. Om de opdracht efficiënt en correct te laten verlopen, moeten deze regels ook door de gebruiker(sorganisatie) en de cliënt gerespecteerd worden.

Vertrouwelijkheid

- De gebruiker(sorganisatie) weet dat de tolk gehouden is aan discretieplicht, maar geen zwijgrecht heeft (als getuige voor een rechtbank, onderzoeksrechter, parlementaire onderzoekscommissie moet hij spreken).
- De gebruiker(sorganisatie) weet dat, naast discretieplicht, de tolk gehouden is aan beroepsgeheim, wanneer de dienst of de hulpverlener voor wie hij tolkt door het beroepsgeheim is gebonden.
- De gebruiker(sorganisatie) gaat discreet om met de gegevens van de tolk. De tolk is niet verplicht persoonlijke gegevens te delen (familienaam, herkomst,...).
- De gebruiker(sorganisatie) bespreekt de prestaties van de tolk niet met een andere tolk.

7

Neutraliteit

- De tolk is een neutrale (onpartijdige) en objectieve partij. De hulpverlener heeft de regie van het gesprek. Hulpverlener en cliënt zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van hun boodschap.
- Een persoonlijke of andere band (andere dan die van tolk-anderstalige) kan de neutraliteit van de tolk hypothekeren. De tolk zal dit melden. Hulpverlener en cliënt beslissen in onderling overleg om het gesprek al dan niet te laten doorgaan.
- Hulpverlener en cliënt spreken elkaar rechtstreeks aan. De tolk tolkt in de ik-vorm.
- De tolk kan niet worden aangesproken voor het verstrekken van informatie andere dan het tolken van de boodschap. Zij/hij kan niet worden gevraagd naar opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens, zelfs niet op non-verbale wijze.
- De tolk vervult geen andere opdrachten, dan het tolken van de boodschap.
- De tolk wordt bij voorkeur niet alleen gelaten met één van de partijen betrokken bij het gesprek. Een aparte wachtruimte wordt aangeraden om onderonsjes met één van de betrokken partijen voor of na het gesprek te vermijden.
- De tolk heeft het recht een opdracht te staken zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd (bvb. gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging, ...). Zij/hij meldt dit aan de partijen, zonder evenwel de plicht om in detail te treden, en brengt het Agentschap op de hoogte.
- De gebruiker(sorganisatie) kan een voorkeur voor een bepaalde tolk uitspreken. Enkel bij vervolggesprekken of indien er een gegronde reden voor is in het kader van de hulpverlening of de begeleiding zal het Agentschap overwegen om hierop in te gaan.

Volledigheid

- De tolk heeft de plicht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken, zonder iets toe te voegen, iets weg te laten of iets te wijzigen. Zij/hij gebruikt hiervoor hetzelfde register en dezelfde intonatie als de spreker, zij/hij tolkt ook beledigende of choquerende boodschappen, scheldwoorden, boodschappen die tot de tolk zelf zijn gericht, onwaarheden en fouten zoals zij/hij ze heeft gehoord. De tolk kan niet worden gevraagd boodschappen of bemerkingen die werden uitgesproken, niet te tolken.
- De tolk tolkt enkel voor die gesprekspartners die bij aanvang van de regels op de hoogte zijn gebracht. Wanneer een nieuwe gesprekspartner zich aanmeldt, moet duidelijk gemaakt worden of deze al dan niet deel uitmaakt van het gesprek en van de regels op de hoogte worden gebracht.
- Bij groepstolken tolkt de tolk in principe enkel wat voor de publieke ruimte is bestemd, tenzij dit omwille van de aard het gesprek anders moet, bvb. praatgroep, bewonersvergadering, in dat geval worden ook de onderlinge gesprekken getolkt.

Transparantie

- Hulpverlener en cliënt moeten steeds inzicht behouden in wat de tolk doet of zegt. De tolk meldt wanneer wordt afgeweken van de uitgesproken boodschap om bvb. te reageren op een rechtstreekse vraag, om te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen:
 - De ik-vorm wordt in dat geval achterwege gelaten, de tolk verwijst naar zichzelf in de derde persoon als “de tolk”
 - Wanneer ‘onderonsjes’ niet kunnen worden vermeden, krijgen alle partijen hierover feedback
- De tolk meldt problemen met de taal, de taalvariant, dialecten, scheldwoorden, vaktermen. Het verdient in dit verband aanbeveling vakjargon en afkortingen zo veel als mogelijk te vermijden en waar nodig voldoende uitleg en omschrijving te voorzien.

Professionele houding

- Vermits de tolk enkel opdrachten kan aanvaarden waarvoor zij/hij over de vereiste kwaliteiten beschikt en opdrachten kan staken indien de kwaliteit niet kan worden gegarandeerd, is het noodzakelijk dat de gebruiker(s)organisatie) bij aanvraag alle nodige informatie verschaft waardoor dit kan worden gegarandeerd: gespreksonderwerp (bvb. slecht-nieuwsgesprek), speciale omstandigheden, methodieken ... Ook het doorgeven van tijdstip, locatie en contactpersoon, het correct inschatten van de duurtijd van het gesprek hoort hierbij.
- In bepaalde gevallen is het aangewezen in dit verband met de tolk een voorgesprek te houden. Bespreek dit vooraf met de verantwoordelijke binnen het Agentschap. Ook een nagesprek kan in bepaalde gevallen zinvol of zelfs noodzakelijk zijn.
- Probeer de omstandigheden voor het gesprek zo optimaal mogelijk te houden: zorg indien mogelijk voor een rustige ruimte, de geschikte apparatuur (in geval van afstandstolken), ...
- De tolk zal bij begin van elk gesprek, naar alle partijen toe, de regels formuleren aan de hand van een formele introductie:
 - Ik ben tolk Nederlands – taal x
 - Ik heb de plicht alles te tolken wat wordt gezegd
 - Ik heb discretieplicht
 - Ik ben onpartijdig
 - Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.

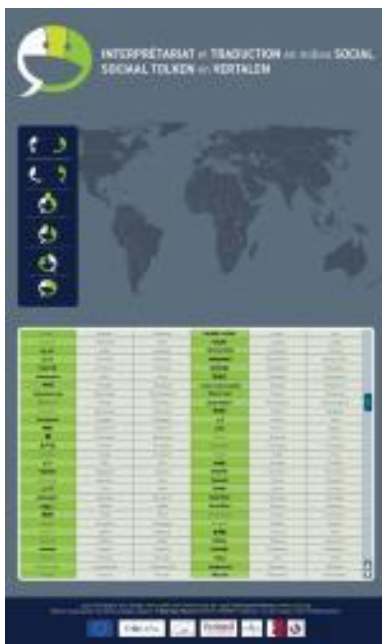
- De tolk vertaalt geen documenten. Indien de gebruiker(sorganisatie) wenst dat de inhoud van een bepaald document wordt overgebracht, zal hij deze inhoud eerst zelf formuleren zodat de tolk deze kan tolken.
- De gebruiker(sorganisatie) beschermt de fysieke integriteit van de tolk (bvb. in geval van besmetting of agressie).
- Kan een gesprek niet doorgaan of zal het laattijdig beginnen, dan wordt de tolk hier via het Agentschap onmiddellijk van op de hoogte gebracht.
- Voor vragen of opmerkingen bij het tolkgesprek staan de medewerkers van het Agentschap steeds ter beschikking.

TAALANBOD

Het taalaanbod wijzigt voortdurend en verschilt van regio tot regio. Bij aanvraag via het webportaal is er de mogelijkheid om te kiezen uit een uitgebreide talenlijst. Het Agentschap heeft niet voor elke taal een aanbod. Bij aanvraag van een zeldzame taal, wordt best bij de cliënt gecheckt of er een alternatieve taal mogelijk is. Ook al heeft het Agentschap de taal die nodig is (nog) niet in het aanbod, wordt toch aangeraden de aanvraag voor die taal te formuleren. Zo weet het Agentschap waar bijkomende inspanningen nodig zijn om te komen tot een behoeftendekkend aanbod.

Uiteraard kan u steeds een beroep doen op de expertise van de medewerkers van het Agentschap bij het identificeren van de juiste taal. Bijkomend zijn volgende tools beschikbaar:

- Via De Talenposter



De cliënt kan hierop aanduiden welke taal hij/zij spreekt. De poster kan worden aangevraagd bij de medewerkers sociaal tolken en vertalen of is te downloaden via <http://www.kruispuntmi.be/thema/sociaal-tolken-en-vertalen/sociaal-tolk-nodig/hoe-herken-en-benoem-je-de-juiste-taal>

- Via De wereldtalenkaart van het Nederlandse tolk- en vertaalcentrum TVCN
Deze kaart geeft weer welke talen waar worden gesproken. Ze kan worden geconsulteerd via <http://www.tvcn.nl/nl/map/>



TOLKAANVRAAG

Tolken ter plaatse

Een tolk ter plaatse wordt **minimum 2 werkdagen** vooraf aangevraagd via het **webportaal**.

In crisissituaties kan van de minimale aanvraagtermijn van 2 werkdagen worden afgeweken in overleg met de verantwoordelijke sociaal tolken en vertalen in de regio.

De aanvraag wordt bevestigd via mail. Deze mail bevat naast alle nodige informatie met betrekking tot de opdracht, ook de **prestatiefiche** van de tolken. De gebruiker krijgt bevestiging van de opdracht ten laatste 1 werkdag voor de tolkopdracht, tenzij anders werd afgesproken.

De **prestatiefiche** wordt door de gebruiker(sorganisatie) minstens 2x afgedrukt. Bij voleindiging van de opdracht wordt de prestatiefiche ingevuld en ondertekend door zowel gebruiker als tolk. Eén exemplaar is bestemd voor de tolk, het andere exemplaar voor de gebruiker.

De gebruiker(sorganisatie) contacteert de tolk nooit rechtstreeks en maakt geen afspraken met de tolk. Enkel **vervolgafspraken** kunnen met de tolk in bijzijn van de anderstalige cliënt worden gepland. De afspraak is pas definitief op het moment dat deze is doorgegeven aan het Agentschap.

De **voorkeur voor een bepaalde tolk** kan enkel in overweging worden genomen indien hier een gegronde reden voor bestaat. Dit wordt steeds besproken met het Agentschap. Het komt het Agentschap toe te beslissen of aan deze vraag kan worden voldaan.

De gebruiker(sorganisatie) kan een tolk aanvragen voor een **gesprek bij een externe hulpverlener**, indien dit deel uitmaakt van het hulpverlenings- of begeleidingstraject. Wanneer hij zelf niet aanwezig is bij dit gesprek, moet hij ervoor zorgen dat de prestatiefiche wordt ingevuld, ondertekend en tijdig terugbezorgd aan het Agentschap. De externe hulpverlener wordt door de gebruiker(sorganisatie) op de hoogte gebracht van de aanwezigheid van de tolk. In dit verband zijn ook huisbezoeken mogelijk. Bij aanvraag moet de locatie waar het gesprek zal doorgaan duidelijk worden vermeld!

Telefoontolken

Ad hoc aanvraag: u kan tijdens de permanentie-uren van de tolkencentrale inbellen en een tolk vragen. De medewerker van de tolkentelefoon consulteert de lijst van beschikbare tolken. Indien iemand beschikbaar is, wordt deze onmiddellijk doorverbonden en kan het gesprek plaatsvinden.

Een tolk **reserveren** gebeurt **telefonisch minimum 2 werkdagen** vooraf. Indien geen tolk wordt gevonden voor het gevraagde tijdstip, wordt de aanvrager telefonisch gecontacteerd. Indien wel een tolk wordt gevonden, staat de tolk op het gevraagde tijdstip standby.

De duur van de interventie wordt geregistreerd aan de hand van op maat ontworpen software.

De **voorkeur voor een bepaalde tolk** kan enkel in overweging worden genomen, indien hier een gegronde reden voor bestaat. Dit wordt steeds besproken met het Agentschap. Het komt het Agentschap toe te beslissen of aan deze vraag kan worden voldaan.

De gebruiker(sorganisatie) kan een tolk aanvragen voor een **gesprek bij een externe hulpverlener** indien dit deel uitmaakt van het hulpverlenings- of begeleidingstraject. Wanneer hij zelf niet aanwezig is bij dit gesprek, wordt dit vooraf doorgegeven per mail.

TOLKOPDRACHT

Wachttijd tolk

Tolken ter plaatse

De tolk blijft minstens een half uur aanwezig. Op vraag van de gebruiker(sorganisatie) blijft hij ook de rest van de gereserveerde tijd wachten. Als de tolk hierin toestemt, kan na de gereserveerde tijd worden getolkt. De wachttijd wordt aangerekend.

Telefoontolken

De tolk blijft minstens een half uur standby. Bij laattijdig inbellen kan in overleg met de tolk de gereserveerde tijd eventueel worden overschreden. De wachttijd wordt aangerekend.

Gecombineerde (aaneensluitende) opdrachten

Tolken ter plaatse

Aaneensluitende opdrachten worden als aparte interventies beschouwd. Indien deze opdrachten bij dezelfde opdrachtgever zijn, wordt de verplaatsingskost slechts één keer aangerekend. Indien de aansluitende opdrachten bij verschillende opdrachtgevers zijn, wordt voor elke tolkopdracht de verplaatsingskost aangerekend van de woonplaats tot de tolkplaats.

Permanenties worden als één interventie beschouwd, ongeacht het aantal cliënten waarvoor de tolk wordt ingezet.

De tolk krijgt na 1,5 uur tolken een pauze van 15 minuten. Deze pauze wordt meegerekend in de duurtijd van de prestatie.

Telefoontolken

Voor elke interventie wordt apart ingebeld.

Telefonisch contact met de anderstalige cliënt

Enkel en alleen indien de cliënt niet komt opdagen, mag de tolk ter plaatse kort telefonisch contact opnemen om te informeren of de cliënt al dan niet nog komt.

Ander telefonisch contact met de anderstalige cliënt verloopt uitsluitend via de centrale tolktelefoon. Wil men het geplande gesprek via de telefoon voeren, dan geldt volgende procedure:

- U belt in op het centraal nummer van de tolktelefoon - 02/208.06.11 - en geeft aan dat u een gesprek wil voeren met een cliënt die niet bij u ter plaatse is.
- U krijgt de tolk aan de lijn, waarmee u even overlegt: wie wordt gebeld door wie en waarom, welke boodschap wordt eventueel op het antwoordapparaat ingesproken indien de cliënt niet opneemt. Laat steeds uw eigen telefoonnummer na of geef duidelijk aan dat de cliënt niet moet terugbellen, maar dat op een later tijdstip opnieuw contact zal worden opgenomen.
- U wordt samen met de tolk on hold gezet zodat de cliënt kan worden opgebeld.
- De drie partijen worden met elkaar verbonden.

Opdrachten 's avonds, in het weekend en op feestdagen

Tolken ter plaatse

Opdrachten op tijdstippen buiten de normale kantooruren zijn mogelijk aan dezelfde voorwaarden.

Wegens eventuele sluiting van de kantoren kunnen deze opdrachten niet conform de geldende regels worden geannuleerd. Annulaties worden bijgevolg steeds aangerekend.

Telefoontolken

Telefoontolken is mogelijk tijdens de permanentie-uren van de centrale, waarbij 3 avonden in de week een permanentie tot 19:00u (maandag, dinsdag en donderdag), uitgezonderd tijdens schoolvakanties. Een gesprek dat start tijdens de permanentie-uren kan doorlopen na sluiten van de centrale. Er kan echter niet meer worden ingebeld.

Er is geen aanbod telefoontolken tijdens het weekend en op feestdagen.

De opdracht verloopt niet zoals gepland

De opdracht duurt minder langer dan voorzien

De gepresteerde tijd wordt doorgerekend met een minimumforfait van 1 uur.

De opdracht duurt langer dan voorzien

Voor zowel het tolken ter plaatse als het telefoontolken geldt dat de tolk zelf kan bepalen in welke mate van de afgesproken duurtijd kan worden afgeweken. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend.

De tolk kan niet tijdig aanwezig zijn

Tolken ter plaatse

In overleg met de gebruiker(sorganisatie) wordt beslist of het zinvol is de interventie te laten doorgaan, indien de tolk later arriveert. Indien de interventie niet kan doorgaan, wordt de gebruiker hiervoor gecompenseerd volgens de regels van laattijdige annulatie (zie verder). Deze compensatie wordt verrekend op het totaal van de factuur.

Telefoontolken

De tolkcentrale probeert alsnog een andere tolk aan de lijn te krijgen. Indien dit niet lukt, wordt de gebruiker(sorganisatie) gecompenseerd volgens de regels van laattijdige annulatie (zie verder). Deze compensatie wordt verrekend op het totaal van de factuur.

De opdracht wordt geannuleerd

Een annulatie wordt bij voorkeur telefonisch doorgegeven, tussen 9:00 en 16:00u. Annulatie per mail is mogelijk indien telefonisch verwittigen niet kan.

Bij een annulatie die tijdig wordt doorgegeven zijn er geen financiële gevolgen.

Tijdige annulatie

Tolken ter plaatse en Telefoontolken

geannuleerd vóór 10:00u op de werkdag vóór de dag van de opdracht.

Laattijdige annulatie

Tolken ter plaatse

Een opdracht die wordt geannuleerd na 10:00u op de werkdag vóór de dag van de opdracht, is een laattijdige annulatie met financiële gevolgen:

- Annulatie door het Agentschap:
De gebruiker(sorganisatie) wordt gecompenseerd aan € 8 per opdracht.
- Annulatie door de gebruiker(sorganisatie):
 - Forfaitaire annulatiekost van € 8.
 - De tolk is reeds ter plaatse of te ver onderweg: bijkomende transportkost van € 0,33 per km of de werkelijke kost openbaar vervoer.

- Een opdracht die niet doorgaat omwille van het niet opdagen van de cliënt of hulpverlener, omwille van verkeerde taal aangevraagd,... wordt eveneens als een laattijdige annulatie beschouwd.

Telefoontolken

Een reservatie die wordt geannuleerd op minder dan 1 werkdag (gerekend met 24u) vóór het gereserveerde tijdstip, wordt aangerekend aan € 22,5 of aan de effectief gereserveerde tijd indien deze méér dan een half uur bedraagt.

HOE DE GEBRUIKERSBIJDRAGE VOOR TOLKEN BEREKENEN

Tolken ter plaatse

Alle vergoedingen, zowel tolkvergoedingen als gebruikersbijdragen, voor het tolken ter plaatse worden berekend aan de hand van de **prestatiefiche** die bij afloop van de opdracht wordt ingevuld en door zowel hulpverlener als tolk wordt ondertekend. Het is bijgevolg uitermate belangrijk dat dit zorgvuldig gebeurt en dat de prestatiefiche tijdig terugbezorgd wordt aan het Agentschap.

Aan de hand van bijgaand voorbeeld kan berekend worden hoeveel de gebruikersbijdrage bedraagt in verschillende situaties bij een opdracht met verschillende duurtijd:

Stel : de tolk werd gereserveerd voor een opdracht op woensdag van **14:00 tot 15:00**

Situatie	gebruikerskost	Verklaring
De opdracht vindt plaats, maar is reeds om 15:30 gedaan. Tolk legt 10 km af.	€ 11,3	Voor het eerste uur wordt steeds een forfait van € 8,00 aangerekend. Vervoer is € 0,33 per km.

Stel : de tolk werd gereserveerd voor een opdracht op woensdag van **14:00 tot 16:00**

Situatie	gebruikerskost	Verklaring
De opdracht vindt plaats zoals gepland. De tolk legt 10 km af.	€ 19,3	Het eerste uur kost € 8,00. Vanaf het tweede uur is er een meerkost van € 2 per kwartier (in dit geval 4 kwartier). Vervoer is € 0,33 per km.
De opdracht vindt plaats, maar is reeds om 15:30 gedaan. De tolk legt 10 km af.	€ 15,3	De effectief gepresteerde tijd wordt aangerekend. Het eerste uur kost € 8,00. Vanaf het tweede uur is er een kost van € 2 per kwartier (in dit geval 2 kwartier). Vervoer is € 0,33 per km.
De opdracht wordt door de gebruiker geannuleerd de werkdag ervoor om 09:30	€ 0,00	Dit is een tijdige annulatie. Hieraan is geen kost verbonden.
De opdracht wordt door de gebruiker geannuleerd de werkdag ervoor op dinsdag om 11:00	€ 8	Bij een laattijdige annulatie is er een minimumforfait van € 8,00.
De opdracht wordt op het moment zelf geannuleerd door de gebruiker omdat de cliënt niet komt opdagen. De tolk legt 10 km af.	€ 11,3	Bij een laattijdige annulatie is er een minimumforfait van € 8,00. Omdat de tolk de verplaatsing maakte, komt de vervoerskost er bij.
De opdracht wordt geannuleerd door het Agentschap de werkdag ervoor op dinsdag om 09:30	€ 0,00	Dit is een tijdige annulatie. Er is geen compensatie voor de gebruiker.
De opdracht wordt geannuleerd door het Agentschap de werkdag ervoor op dinsdag om 11:00	€ -8,00	Dit is een laattijdige annulatie. De gebruiker krijgt een annulatievergoeding van € 8,00. Deze wordt in mindering gebracht op zijn factuur.

Telefoontolken

- Een gesprek van 10' kost : € 11,25 (tolkkost) + € 1,40 (telefoonkost) = € 12,65
- Een gesprek van 15' kost : € 11,25 (tolkkost) + € 2,10 (telefoonkost) = € 13,35
- Een gesprek van 20' kost : € 15,00 (tolkkost) + € 2,80 (telefoonkost) = € 17,80
- Een gesprek van 30' kost : € 22,50 (tolkkost) + € 4,20 (telefoonkost) = € 26,70
- Een gesprek van 60' kost : € 45,00 (tolkkost) + € 10,40 (telefoonkost) = € 55,40
- Tolk werd gereserveerd voor 15' en niet tijdig geannuleerd: annulatiekost aan € 22,50
- Tolk werd gereserveerd voor 60' en niet tijdig geannuleerd: annulatiekost aan € 45,00
- Tolk werd niet tijdig geannuleerd door het Agentschap: -€22,5 op de factuur

SOCIAAL VERTALEN

ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIËNTE INZET VAN SOCIAAL VERTALERS

Discretie

De gebruiker(sorganisatie) weet dat:

- de vertaler steeds discreet omspringt met alle informatie die zij/hij tijdens het uitvoeren of in het kader van een vertaalopdracht verwerft,
- naast discretieplicht, de vertaler gebonden is aan beroepsgeheim wanneer de gebruiker of de hulpverlener voor wie hij vertaalt door het beroepsgeheim gebonden is,
- de vertaler in het geval van persoonsgebonden documenten de plicht heeft om deze op een eerlijke en rechtmatige manier te gebruiken, enkel en alleen ten behoeve van zijn vertaling. Zij/hij gaat voorzichtig om met die gegevens en bewaart ze niet langer dan strikt noodzakelijk om de vertaling te kunnen maken,
- vertaalprestaties van de vertaler niet met andere vertalers of tolken mag worden besproken.

Neutraliteit

De gebruiker(sorganisatie) weet dat :

- de vertaler zich steeds volkomen neutraal (onpartijdig) en objectief opstelt tijdens het uitvoeren van een vertaalopdracht,
- de vertaler geen persoonlijke opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens uit in zijn/haar vertaling en dat zij/hij objectief en neutraal blijft, ongeacht de inhoud van de brontekst,
- de vertaler gevoelige termen of termen waar geen equivalent in de doeltaal voor bestaat omschrijft op een neutrale manier en dat zijn duiding zich beperkt tot het strikt noodzakelijke,
- de vertaler geen rechtstreeks contact opneemt met de aanvrager van de vertaling of de eigenaar van het officiële document. Alle communicatie verloopt via het Agentschap tenzij anders afgesproken.

Volledigheid

De gebruiker(sorganisatie) weet dat :

- de vertaler de plicht heeft alles volledig en getrouw om te zetten zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen in de boodschap,
- de vertaler onwaarheden of fouten vertaalt, net zoals ze in de brontekst staan en dat hij hetzelfde register hanteert als in de brontekst,
- de vertaler via het Agentschap om verduidelijking kan en zal vragen wanneer iets onduidelijk of onleesbaar is.

Transparantie

- De gebruiker(sorganisatie) weet dat de vertaler elke eigen duiding op een transparante manier in zijn/haar vertaling vermeldt.

Professionele houding

- Vermits de vertaler alleen opdrachten kan aanvaarden waarvoor zij/hij over de vereiste kwaliteiten beschikt, is het noodzakelijk dat de gebruiker(sorganisatie) bij aanvraag alle nodige informatie verschaft waardoor dit kan worden gegarandeerd: doelpubliek, context en doel van de tekst, eventuele woordenlijsten, uitleg bij specifieke termen...
- De gebruiker(sorganisatie) verspreidt informatieve vertalingen steeds met het originele brondocument.

VERTAALAANVRAAG

De gebruiker(sorganisatie) kan brondocumenten elektronisch aanleveren via mail.

Informatieve documenten worden bij voorkeur afgeleverd in word-formaat, officiële documenten bij voorkeur in pdf-formaat. Officiële documenten kunnen ook binnen gebracht worden op de afgesproken vestigingsplaats van het Agentschap, in dit geval zorgt het Agentschap voor de scan.

De gebruiker(sorganisatie) zorgt ervoor dat (in kleur) gescande documenten goed leesbaar zijn (ook stempels, zegels, e.d.) en is verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid van het document.

Op basis van de brondocumenten maakt het Agentschap per vertaalopdracht een offerte op. De vertaalopdracht wordt pas definitief na akkoord van de gebruiker(sorganisatie) met de offerte en de deadline.

VERTAALOPDRACHT

De deadline voor het aanleveren van de vertalingen is 10 werkdagen, te rekenen vanaf de akkoordverklaring met de offerte. Indien een andere deadline wenselijk is, hetzij voor de gebruiker(sorganisatie), hetzij voor de vertaler, dan wordt dit besproken via de medewerkers van het Agentschap.

De gebruiker(sorganisatie) levert de definitieve bronteksten aan. Na akkoord met de prijsofferte is het niet mogelijk nieuwe versies aan te leveren. Nieuwe versies worden beschouwd als nieuwe vertaalaanvragen.

De vertaalaanvraag wordt bevestigd via mail, met bevestiging van deadline en (maximum)prijs.

De gebruiker(sorganisatie) ontvangt informatieve vertalingen en vertalingen van officiële documenten waarbij legalisatie van de handtekening van de vertaler niet nodig is, per mail ten laatste op de afgesproken datum vóór 17:00u. Gelegaliseerde vertalingen van officiële documenten ontvangt de gebruiker(sorganisatie) per post op een adres naar keuze of worden afgehaald op de afgesproken vestigingsplaats van het Agentschap.

Wanneer de vertaler tijdens het uitvoeren van zijn opdracht, informatie nodig heeft om zijn vertaalopdracht tot een goed einde te brengen (bijv. een onduidelijk geformuleerde passage of een ongekende afkorting), wordt de gebruiker(sorganisatie) hierover gecontacteerd via het Agentschap

DE OPDRACHT VERLOOPT NIET ZOALS GEPLAND

Een vertaalopdracht waarvan de prijsofferte akkoord kreeg, wordt steeds aangerekend.

Indien de deadline door overmacht niet kan worden gehaald, zal het Agentschap contact nemen met de gebruiker(sorganisatie) en in overleg met deze en de vertaler zoeken naar een gepaste oplossing.

HOE DE GEBRUIKERSBIJDRAGE VOOR VERTALEN BEREKENEN

Voor het vertalen wordt een regelprijs gehanteerd.

Eén regel bestaat uit 60 aanslagen (d.i. tekens met inbegrip van spaties, exclusief hoofd- en voetteksten). Het tellen van het aantal aanslagen gebeurt via de in Word voorziene functie “woorden tellen”.

Voor vertalingen die aangeleverd worden in word-formaat, wordt de definitieve prijs bepaald op basis van de brontekst. Het bedrag van de prijsofferte is met andere woorden steeds het definitief te betalen bedrag dat op de factuur zal worden vermeld.

Voor vertalingen die aangeleverd worden in pdf-formaat (voornamelijk het geval voor officiële teksten) of bronteksten die opgesteld zijn in een karakterschrift, wordt bij de prijsofferte een indicatieve maximumprijs aangegeven. Dit houdt in dat het eindbedrag op de factuur nooit hoger zal zijn dan het offertebedrag, maar eventueel wel lager op basis van de telling via “woorden tellen” van de vertaalde tekst in word-formaat.

EVALUATIE EN KLACHTEN M.B.T. DIENSTVERLENING SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN VAN HET AGENTSCHAP

Samen met de prestatiefiche van de sociaal tolk ontvangt de gebruiker(sorganisatie) een evaluatieformulier waarop bemerkingen m.b.t. het gesprek kunnen worden genoteerd.

Klachten kunnen (bij voorkeur schriftelijk of via mail) worden geformuleerd bij de medewerkers van het Agentschap, dit zo snel mogelijk na afloop van de tolkopdracht of na het afleveren van de vertaling.

CONTACTGEGEVENS

Agentschap Integratie en Inburgering

Maatschappelijke zetel:
Tour & Taxis
Havenlaan 86C – Bus 212
1000 Brussel

STV@integratie-inburgering.be *(actief vanaf 1 maart 2017)*

STVtolkentelefoon@integratie-inburgering.be

www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen

IN-Gent

Kongostraat 42
9000 Gent
Tel: 09 235 29 63
tolkaanvragen@in-gent.be
vertaalaanvragen@in-gent.be
<http://in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen>

ATLAS

Carnotstraat 110
2060 Antwerpen
Tel: 03 338 54 44
sta@stad.antwerpen.be
www.atlas-antwerpen.be

Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw

tel.: 02/511.27.15
email: info@brusselonthaal.be
www.sociaalvertaalbureau.be