



Samenwerking Brussel Onthaal vzw – zelfstandige sociaal tolk/vertaler



Inhoud

DEEL1: DOCUMENTEN TER INFORMATIE	2
1. Samenwerkingsovereenkomst tussen de sociaal tolk/vertaler en Brussel Onthaal vzw .	3
1. Wat doet Brussel Onthaal vzw en voor wie?	3
2. Wat doet een tolk/vertaler?	3
3. Vergoeding	4
4. Werkwijze en annulatie	4
5. Kwalitatieve begeleiding en ondersteuning	5
6. Klachten	6
7. Revisie voor de vertalers	6
8. Vertrouwelijkheid en anonimiteit	7
9. Duur van de samenwerkingsovereenkomst	7
Bijlage 1: tolfiche (zie punt 4. Werkwijze en annulatie)	9
Bijlage 2: aanwezigheidsbon (zie punt 4. Werkwijze en annulatie)	10
2. Deontologische code sociaal tolken	11
Inleiding	11
Deontologische principes	12
❖ Discretie	12
❖ Neutraliteit	13
❖ Volledigheid	14
❖ Transparantie	15
❖ Professionele houding	15
3. Deontologische code sociaal vertalen	18
Inleiding	18
1. Discretie	19
2. Neutraliteit	19
3. Volledigheid	20
4. Transparantie	20
5. Professionele houding	20
6. Algemene werkafspraken	22
DEEL 2: DOCUMENTEN IN TE VULLEN	24
1. Samenwerkingsovereenkomst - verklaring op eer	25
2. Persoonlijke fiche zelfstandige	26



DEEL1: DOCUMENTEN TER INFORMATIE



1. Samenwerkingsovereenkomst tussen de sociaal tolk/vertaler en Brussel Onthaal vzw

Brussel Onthaal vzw verwelkomt u en bedankt u voor uw medewerking. Lees de samenwerkingsovereenkomst en de deontologische code aandachtig door, zo kunnen we goed samenwerken. Vul de documenten in DEEL 2 in en stuur ze ons terug.

1. Wat doet Brussel Onthaal vzw en voor wie?

Brussel Onthaal vzw wil de communicatie tussen hulpverleners van de non-profit sector (gezondheid, asiel, welzijn, OCMW, justitie, onderwijs, jeugdzorg) en anderstaligen gemakkelijker maken.

Brussel Onthaal vzw werkt in de eerste plaats voor het tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ze werkt ook voor de rest van België als er extra nood is aan sociaal vertalen en tolken.

Brussel Onthaal vzw werkt tweedelijns: we werken voor hulpverleners en organisaties, niet voor personen. Brussel Onthaal vzw heeft ook aandacht voor anderstalige personen die geen begeleidende dienst hebben en een individuele vraag hebben.

2. Wat doet een tolk/vertaler?

De zelfstandige aanvaardt de tarieven zoals vermeld op onze website.

Brussel Onthaal vzw doet 3 verschillende types activiteiten:

1. Tolken ter plaatse

De sociaal tolk gaat naar de organisatie om te tolken voor de hulpverlener en de cliënt. Vaak zijn het moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, begeleiding, emotionele gesprekken, aankondiging van slecht nieuws, gebruik van documenten, lange gesprekken, groepsgesprekken.

2. Telefoontolken

De sociaal tolk tolkt per telefoon voor de hulpverlener en de cliënt. Vaak zijn het gestructureerde gesprekken, dringende situaties of crisissituaties, korte en informatieve gesprekken, gesprekken zonder gebruik van documenten.

3. Schriftelijk vertalen

De vertaler vertaalt zo correct mogelijk de tekst van brontaal naar doeltaal. Vaak gaat het om: brochures, brieven, huishoudelijk reglementen, persoonlijke documenten, teksten voor op websites, ...



3. Vergoeding

Door deze overeenkomst te ondertekenen, ga je akkoord met **de tarieven zoals vermeld op de website en de manier waarop je vergoed wordt**. Je aanvaardt geen andere vergoedingen dan degene die met Brussel Onthaal vzw zijn afgesproken.

U factureert ons de gepresteerde tolkduur, niet de gereserveerde tolkduur.

Maak je maandelijkse factuur op voor de 10^{de} van de maand samen met de alle tolkfiches van die maand.



LET OP: Op de tolkfiche die je van ons ontvangt voor elke opdracht, zie je onderaan de naam van onze dienst: Brussel Onthaal of Bruxelles Accueil. Zo weet je voor welke dienst je de factuur moet opmaken. Wij betalen je bij voorkeur per overschrijving.

4. Werkwijze en annulatie

1. Tolken ter plaatse

Voor de tolkopdracht:

Als een non-profit organisatie een tolk nodig heeft, doen ze een aanvraag bij Brussel Onthaal vzw. Brussel Onthaal vzw gaat op zoek naar een tolk (per mail, sms of per telefoon).

- **Reageer zo snel mogelijk!!!**
- Als je akkoord gaat met de opdracht, bevestigt Brussel Onthaal vzw jouw aanwezigheid aan de organisatie.
- Brussel Onthaal vzw stuurt de tolkfiche (bijlage 1) naar je e-mailadres.
- Neem zelf deze tolkfiche mee. Als je geen tolkfiche kan meenemen, neem je een blanco aanwezigheidsbon (bijlage 2) mee.
- **Alle aanvragen en afspraken worden enkel via onze dienst gemaakt.**

Tip: om zo bereikbaar mogelijk te zijn...

- Maak regelmatig je inbox leeg
- Zorg dat je gsm goed werkt
- Laat ons iets weten als je een probleem hebt met je gsm

Als je tijdelijk geen ontvangst hebt, kan het zijn dat je onze sms'en niet krijgt.

Na de tolkopdracht:

- Je vult de tolkfiche samen met de hulpverlener in
- Jij en de hulpverlener handtekenen deze fiche **onmiddellijk na de prestatie**.
- Als er geen tolkfiche is, gebruik je de blanco aanwezigheidsbon. Je kan deze aanwezigheidsbonnen afdrukken van onze website of ophalen op ons kantoor.

Je stuurt ons de tolkfiche of de aanwezigheidsbon **mee met je factuur**.



Een opdracht die wordt geannuleerd na 16:00 de dag voor de presentatie, is een **laattijdige annulatie**. Het tijdstip waarop wij je bellen, de sms verzenden of de mail verzenden geldt als tijdstip van annulatie en niet het tijdstip waarop je de sms of mail leest/ontvangt.

Als een opdracht laattijdig werd geannuleerd, dan krijg je toch een vergoeding voor de opdracht voor max 1u (onafhankelijk van de gereserveerde tijd). Als je al onderweg was, *kunnen* de kosten voor de verplaatsing (werkelijke kost) terugbetaald worden. Dit is alleen voor prestaties buiten Brussel of voor prestaties in Brussel die worden gedaan door een tolk die buiten Brussel woont.

2. Telefoontolken

Voor de tolkopdracht:

Als een non-profit organisatie een telefoontolk nodig heeft, bellen ze op het moment zelf naar Brussel Onthaal vzw. Voor telefoontolken werken we zonder afspraak.

- Brussel Onthaal vzw gaat per telefoon op zoek naar een tolk.
- Als je akkoord bent, geven we jouw telefoonnummer aan de organisatie.
- Zij zullen jou dan bellen binnen 15 minuten.
- **Alle aanvragen en afspraken worden enkel via onze dienst gemaakt.**

Na de tolkopdracht:

- Als het gesprek korter dan 20 minuten duurt, moet je niks doen. Wij registreren het voor jou.
- Als het gesprek wél langer dan 20 minuten duurt, bel ons dan even terug om dat zeggen. Bel naar 02/503 27 40 of mail naar shpend@brusselonthaal.be.

3. Schriftelijk vertalen

Voor de vertaalopdracht:

Non-profit organisaties mailen naar Brussel Onthaal vzw als ze een vertaling nodig hebben.

- Brussel Onthaal vzw mailt jou om een vertaalopdracht voor te stellen.
- **Reageer zo snel mogelijk!!!**
- Als je akkoord bent, doe je de opdracht volgens de afspraken en binnen de termijn.
- **Alle aanvragen en afspraken worden enkel via onze dienst gemaakt.**

Na de vertaalopdracht: je moet niets meer doen.

5. Kwalitatieve begeleiding en ondersteuning

Wij vinden het belangrijk dat onze tolken/vertalers opgeleid zijn als sociaal tolk/vertaler. Daarom raden wij de opleiding van sociaal tolk/sociaal vertaler van het Agentschap Integratie en Inburgering aan. Wij verwachten dat jij zelf mee zorgt voor de kwaliteit van je prestatie als sociaal tolk/vertaler. We verwachten dat je extra vormingen volgt om de kwaliteit van je prestaties te verbeteren.



Meer informatie over de opleiding sociaal tolk/sociaal vertaler van het Agentschap Inburgering & Integratie vind je op: <http://www.agii.be/thema/sociaal-tolken-en-vertalen>. Je vindt er informatie over de preselectie Nederlands, de infosessie, de instaptoets en de basismodules sociaal tolken /vertalen en over de certificeringsproef (ervaringsbewijs).

Om te kunnen starten bij ons als sociaal **tolk** moet je onze interne vorming 'deontologie van het sociaal tolken' gevolgd hebben óf je moet de opleiding sociaal tolk/sociaal vertaler van het Agentschap Integratie en Inburgering aan het volgen zijn.

De vertalingen van onze **vertalers** laten we geregeld reviseren. Zie punt 9 revisie voor vertalers.

Als je bij ons bent ingeschreven, registreer je dan op onze website www.sociaalvertaalbureau.be onder de rubriek 'netwerk tolken en vertalers'.

- Gebruikersnaam: je e-mailadres
- Wachtwoord = je e-mailadres

Zo krijg je toegang tot tal van informatie: terminologie, voorstelling diensten, uitnodigingen, vormingen en activiteiten, etc.

Als je graag extra begeleiding wil, neem zeker contact op met kwaliteitsmedewerkers: 02/511 27 15 – info@brusselonthaal.be.

6. Klachten

Brussel Onthaal vzw heeft een **klachtenprocedure**. Als je een klacht hebt, neemt zeker contact op met de kwaliteitsmedewerkers: 02/511 27 15 – info@brusselonthaal.be.

De **telefonische tolkprestaties** duren maximum 20 minuten. Als het gesprek toch langer duur, heb je de keuze om door te gaan of om te stoppen. Hou ons zeker op de hoogte, zo kunnen wij in de toekomst vermijden dat gesprekken langer duren.

Als Brussel Onthaal vzw een **klacht of opmerking ontvangt over jouw prestatie**, zal de kwaliteitsmedewerker met jou contact opnemen om te kijken op welke manier we je prestatie kunnen verbeteren.

Heb je een opmerking over de betaling van je vergoeding?

- Kijk na of je ons alle ingevulde tolkfiches of aanwezigheidsbonnen samen met de factuur hebt bezorgd
- Neem contact op met de boekhouding: 02 511 27 15 of boekhouding@brusselonthaal.be

7. Revisie voor de vertalers

We reviseren je vertalingen op regelmatige basis. Wij geven jou steeds de revisie. Op basis van de revisie kan je nog aanpassingen maken aan je vertaling. Brussel Onthaal vzw geeft de gereviseerde versie aan de organisatie.



8. Vertrouwelijkheid en anonimiteit

Als je de verklaring op eer (in deel 2) tekent, wil dat zeggen dat je, tijdens je periode als zelfstandige bij Brussel Onthaal vzw en ook daarna, de deontologische code van het sociaal tolken/vertalen respecteert en naleeft.

Je mag ook geen informatie over de werking van Brussel Onthaal vzw doorgeven aan anderen, tenzij dit echt nodig is voor je tolk- of vertaalopdracht.

We houden je contactgegevens bij in een interne database. Dit gebruiken we **enkel** voor de werking van onze dienst. Deze gegevens kunnen verwijderd worden op jouw aanvraag.

De foto's die we trekken tijdens activiteiten van Brussel Onthaal vzw kunnen we gebruiken voor onze website en onze nieuwsbrief. Als we de foto's gebruiken voor externe publicaties zullen we eerst je toestemming vragen.

Meer informatie over de verwerking van je gegevens kan je in onze privacyverklaring (op de website) vinden.

9. Duur van de samenwerkingsovereenkomst


De overeenkomst start op de datum waarop je de "samenwerkingsovereenkomst - verklaring op eer (deel 2)" ondertekend en is van onbepaalde duur. De overeenkomst **stopt**:

- als je niet meer wil werken als zelfstandige
- als je grote fouten maakt op de deontologische code
- als je de afspraken van de overeenkomst niet respecteert





Bijlage 2: aanwezigheidsbon (zie punt 4. Werkwijze en annulatie)

	Aanwezigheidsbon/Bon de Présence
Brussel Onthaal vzw – Sociaal Vertaalbureau Bruxelles Accueil asbl – Service d'Interprétariat social	
Voor de tolk/pour l'interprète	
Naam/nom :	
Taalcombinatie/combinaison de langues :	
U verplaatste zich/vous vous êtes déplacé(e):	
<input type="checkbox"/> Met het openbaar vervoer/en transport en commun:€ (bezorg ons een kopie van het vervoersbewijs/merci de nous fournir une copie de votre ticket de transport)	
<input type="checkbox"/> Met uw wagen, aantal kilometers heen en terug/En voiture, nombre de kilomètres aller-retour:km	
Gegevens tolkopdracht/données de la prestation	
Opdrachtnummer/numéro de prestation :	Datum/date:
.....	Uur aankomst tolk/heure arrivée
Naam van de dienst/nom du service:	interprète:
.....	Beginuur/heure début:
Naam van de hulpverlener/nom de l'utilisateur:	Einduur/heure fin:
.....	
Opmerkingen/rémarques:	
.....	
Handtekening gebruiker/signature de l'utilisateur	Handtekening van de tolk/signature de l'interprète



2. Deontologische code sociaal tolken

Inleiding

De deontologische code sociaal tolken beschrijft de deontologische of ethische principes die sociaal tolken vóór, tijdens en na hun tolkopdracht(en) moeten respecteren.

Het doel van deze deontologische code is kwaliteitsvolle tolkgesprekken te garanderen en een optimale samenwerking tot stand te brengen tussen de sociaal tolk, de sociaal tolkdienst en de hulp- of dienstverlener.

De deontologische code dient bovendien als referentiekader voor alle bovenstaande partijen in het geval van een schending van de deontologie.

In deze code worden de vijf deontologische principes apart besproken. Met praktische richtlijnen wordt telkens duidelijk gemaakt hoe de sociaal tolk zou moeten handelen tijdens de prestaties, enerzijds voor het sociaal tolken in het algemeen en anderzijds voor het tolken ter plaatse, het telefoontolken en het groepstolken apart. Voor alle duidelijkheid volgt hieronder een opsomming van de symbolen die in deze code worden gehanteerd.

❖ = DEONTOLOGISCH PRINCIPE

- = praktische richtlijn voor sociaal tolken in het algemeen (tolken ter plaatse, afstandstolken en groepstolken)
- ▲ = praktische richtlijn voor tolken ter plaatse in triade-opstelling.
-] = praktische richtlijn voor afstandstolken (telefoontolken)
- = praktische richtlijn voor groepstolken (tolken zowel bij groepsgesprekken als bij vormingen voor één- of meertalige groepen)

Om de tekst zo leesbaar mogelijk te maken, is ervoor gekozen om de sociaal tolk als *hij* aan te duiden in plaats van *hij/zij*. Het spreekt echter vanzelf dat de tolk zowel een man als een vrouw kan zijn. Ook omwille van de leesbaarheid is ervoor gekozen om aan de betrokkenen bij een tolkprestatie, met name de anderstalige perso(o)n(en) en de Nederlandstalige hulp- of dienstverlener(s) te refereren als *de partijen*.

De deontologische principes worden aangevuld met richtlijnen en/of werkafspraken die eigen zijn aan de samenwerking met Brussel Onthaal vzw.



Deontologische principes

❖ 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.
 - heeft geen zwijgrecht in het geval van discretieplicht, d.w.z. wanneer hij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie moet getuigen, moet hij spreken.
 - is, naast discretieplicht, ook gebonden aan het beroepsgeheim wanneer de dienst- of hulpverlener voor wie hij tolkt door het beroepsgeheim gebonden is.
 - kan niet vervolgd worden wegens schending van het beroepsgeheim wanneer hij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie getuigt. Toch blijft de tolk in het geval van beroepsgeheim zijn zwijgrecht behouden. Hij is, met andere woorden, verplicht om te verschijnen, maar niet om de vertrouwelijke informatie mee te delen.
 - maakt een belangenafweging tussen het beroepsgeheim en de plicht om hulp te bieden wanneer een persoon in groot gevaar verkeert. Hij kan overleggen met de dienst- of hulpverlener of met een deskundige. Enkel wanneer de tolk geen andere uitweg ziet om de persoon te beschermen, mag hij het aan de procureur des Konings melden.
 - geeft geen informatie vrij over de identiteit en het privéleven van de anderstalige wanneer hij communiceert met de tolkdienst. Hij maakt enkel de informatie bekend (over het verloop van een opdracht) die de tolkdienst nodig heeft om zijn controle- en coördinatietaken uit te voeren.
 - respecteert de plicht om discreet met alle informatie om te springen zijn hele leven lang.
- › zondert zich af zodat niemand het gesprek kan horen.

Richtlijn: U mag niets van de inhoud van het gesprek meedelen aan anderen en de identiteitsgegevens van de klant mogen in geen geval gedeeld worden met anderen of misbruikt worden.

Werkafpraak: Indien u uw ervaring wenst te delen met onze tolkdienst wegens de complexiteit van het gesprek, de inhoud of emotionele betrokkenheid kan dit, maar u vertelt de casussen zonder het vernoemen van de identiteitsgegevens van de cliënt. Contacteer ons: 02/511 27 15, wij luisteren graag naar u. Ook kunt u deelnemen aan onze sessies 'uitwisseling van ervaringen'.



❖ Neutraliteit

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

De tolk:

- 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.
- uit geen persoonlijke opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens, zelfs niet op non-verbale wijze.

Richtlijn: U doet geen uitspraken over de gesprekspartners, kiest geen partij en u laat u niet overhalen tot het uiten van een persoonlijke mening, ook niet wanneer u daarom gevraagd wordt. Indien één van de partijen druk of macht uitoefent om af te wijken van deze deontologische code, herhaalt u nogmaals het deontologisch principe.

- maakt geen misbruik van zijn positie en vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de partijen.

Richtlijn: U moet er bewust van zijn dat het aanvaarden van geschenken een schijn van partijdigheid of corruptie kan wekken.

Werkafspraken: De sociaal tolk oefent geen druk uit op de hulpverlener of de cliënt om hem als tolk aan te vragen.

- staakt de opdracht zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd. Bijvoorbeeld bij een gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging, etc.

Richtlijn: Indien u van bij de opdracht hoort dat het een thema betreft waarmee u een gewetensconflict hebt (bv. Abortus) gelieve dan van in het begin de tolkopdracht te weigeren.

Werkafspraken: U brengt uw gesprekspartners en onze tolkdienst ervan op de hoogte telkens u een opdracht hebt moeten weigeren

- 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.
- brengt de partijen onmiddellijk op de hoogte van elke professionele (met uitzondering van de band sociaal tolk-anderstalige) of persoonlijke band tussen de tolk en (een van) de partijen.
- blijft altijd de tolk en neemt dus op geen enkel moment deel aan de gesprekken.
- houdt zich aan de tolkopdracht en is niet behulpzaam bij andere taken. De tolk vult daarom bijvoorbeeld geen documenten in voor (een van) de partijen.



- blijft tijdens het gesprek bij voorkeur niet alleen achter met een van de partijen.
- vermijdt onderonsjes met de partijen vóór, tijdens en na het tolkgesprek door onder meer apart te wachten vóór de opdracht en na de opdracht dadelijk afscheid te nemen van de partijen.

- blijft tijdens een eventueel voorgesprek met de hulp- of dienstverlener neutraal door enkel te spreken over de feitelijke context, tolktechnische afspraken en te verwachten extreem gedrag.

- ▲ positioneert zich neutraal in een triade-opstelling.

- positioneert zich zodanig dat hij goed hoorbaar is voor de anderstaligen en oogcontact kan maken met de hulp- of dienstverlener.
- neemt afstand van de groep wanneer er binnen de taalgroep(en) onderling wordt overlegd.

❖ 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.

De tolk:

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

Richtlijn: Indien één van de gesprekspartners vraagt om een door hem/haar gemaakte uitlating of uiteenzetting niet te vertalen, zal de tolk de betrokkenen op zijn deontologische plicht wijzen. De tolk positioneert zich bij het begin van het gesprek en stelt dat hij zo goed en volledig mogelijk alles zal tolken wat beide partijen zeggen.

- tolkt enkel voor de personen die zijn 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 tolk of ook die persoon zal deelnemen aan het gesprek. Als dat zo is, herhaalt de tolk zijn introductie.

- tolkt geen onderlinge gesprekken binnen de taalgroep wanneer hij tolkt vóór een groep, bijvoorbeeld bij vormingen voor meertalige groepen. Hij tolkt in dit geval dus enkel wat voor de publieke ruimte is bestemd.
- tolkt ook onderlinge gesprekken wanneer hij tolkt ín een groep zoals bijvoorbeeld een praatgroep of een bewonersvergadering.



❖ Transparantie

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

De tolk:

- verwijst naar zichzelf in de derde persoon als 'de tolk' om verwarring te vermijden.
- geeft de partijen feedback wanneer onderonsjes niet vermeden konden worden.
- brengt de partijen op de hoogte wanneer hij om verduidelijking vraagt.
- meldt moeilijkheden met dialecten, vaktermen, scheldwoorden, etc.
- meldt onmiddellijk aan de partijen dat de anderstalige een andere taal of variant spreekt dan de taal of variant waarvoor de tolk werd aangevraagd. De tolk brengt ook de tolkdienst op de hoogte.
- brengt de partijen op de hoogte wanneer hij een tolkopdracht staakt of onderbreekt. De tolk brengt ook de tolkdienst op de hoogte.

❖ 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.

De tolk:

- verbindt zich ertoe de gemaakte afspraken te respecteren

<p>Werkafspraken: U verwittigt ons zo snel mogelijk indien u een tolkopdracht niet of iets later dan het afgesproken uur kan uitvoeren Telefoontolken: 02/503.27.40 of 0478/31.51.82 Tolken ter plaatse: 02/512.02.80 of 0473/50.29.55 Een afwezigheid (of laattijdigheid) die niet op voorhand werd gesignaleerd zet onze dienst en uzelf in een slecht daglicht.</p>

- voert geen tolkopdrachten uit in naam van de tolkdienst, zonder dat de tolkdienst hiervoor een tolkaanvraag ontving.



Richtlijn: U regelt geen rechtstreekse afspraken met de cliënt en/of hulpverlener zonder akkoord van de sociaal tolkdienst.

Werkafpraak: Alle aanvragen en afspraken worden via onze dienst geregeld. Voert u toch tolkopdrachten uit zonder dat onze dienst hiervoor een aanvraag ontving, zult u hiervoor niet vergoed worden.

- aanvaardt enkel opdrachten waarvoor hij over de vereiste kwaliteiten beschikt.
- bereidt elke opdracht deskundig voor, op basis van eigen opzoekingen of de informatie die aan de tolk werd bezorgd.

Werkafpraak: Bij nood aan extra info, terminologie, etc. neemt u contact op met onze dienst.

- respecteert het recht van de partijen om hem te weigeren als tolk.
- tolkt enkel in de talen waarvan hij een **grondige** mondelinge kennis heeft.
- introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolk aan de partijen (ook wanneer de tolk herhaaldelijk bij dezelfde hulp- of dienstverlener of dezelfde anderstalige tolkt) en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit.
 1. Ik ben de tolk Nederlands –Taal X.
 2. Ik heb de plicht alles te tolken wat hier wordt gezegd.
 3. Ik heb discretieplicht.
 4. Ik ben onpartijdig.
 5. Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.
- laat documenten mondeling toelichten zodat de boodschap kan worden getolkt.
- erkent en verbetert fouten in de vertolking zo snel mogelijk.
- zal zijn persoonlijke gegevens, met uitzondering van eventueel zijn voornaam, niet delen met de partijen.
- uit geen kritiek op andere tolken of de tolkdienst in aanwezigheid van de partijen vóór, tijdens of na een opdracht.
- staakt de opdracht zodra de kwaliteit van zijn prestatie niet kan worden gegarandeerd. Bijvoorbeeld bij lastige of complexe situaties of het niet beheersen van vakterminologie of de techniek simultaan tolken. De tolk meldt dit onmiddellijk aan de partijen en de tolkdienst.

Werkafpraak: Indien u vaststelt dat er communicatieproblemen ontstaan door verschillen in het taalgebruik van de anderstalige en uzelf (bv. een andere taal die gesproken wordt), dient u dit onmiddellijk te melden aan beide partijen en aan de tolkdienst

- licht de tolkdienst in wanneer een van de partijen het hem onmogelijk maakt om de deontologische code te respecteren.
- verbindt zich ertoe zijn kennis en deskundigheid continu te onderhouden.
- respecteert de werkafspraken met de tolkdienst.



Werkafspraken: Wij vragen u uitdrukkelijk om de GSM uit te zetten tijdens het tolkgesprek om te voorkomen dat u tijdens het gesprek gestoord wordt. Voor en na het tolkgesprek vragen we u echter bereikbaar te blijven.

- › vermijdt achtergrondgeluiden om een kwaliteitsvol en professioneel gesprek te kunnen voeren.
- › zorgt voor een voldoende opgeladen batterij en een goede ontvangst van beeld en geluid of van geluid alleen.
- › voert tijdens het tolken geen andere handelingen uit.

Werkafspraken telefoontolken: Wordt u door de gebruiker rechtstreeks gecontacteerd voor een telefonische tolkopdracht zonder dat onze tolkdienst u hiervan op de hoogte bracht, dan weigert u de tolkopdracht en verzoekt u de gebruiker eerst met onze dienst contact op te nemen.

- introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolk aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit of laat de dienst- of hulpverlener de groep(en) informeren over de opdracht van de tolk en tolkt dit.



3. Deontologische code sociaal vertalen

Inleiding

De deontologische code sociaal vertalen beschrijft de deontologische of ethische principes die sociaal vertalers vóór, tijdens en na hun vertaalopdracht(en) moeten respecteren. Het doel van deze deontologische code is de kwaliteit van de geleverde vertalingen te garanderen en een optimale samenwerking tot stand te brengen tussen de sociaal vertaler en de sociaal vertaaldienst. De deontologische code dient bovendien als referentiekader voor de beide partijen in het geval van een schending van de deontologie.

In deze code worden de vijf deontologische principes apart besproken. Met praktische richtlijnen wordt telkens duidelijk gemaakt hoe de sociaal vertaler zou moeten handelen voor, tijdens en na het uitvoeren van de vertaalopdracht.

Om de tekst zo leesbaar mogelijk te maken, is ervoor gekozen om de sociaal vertalers als hij aan te duiden in plaats van hij/zij. Het spreekt echter vanzelf dat de vertaler zowel een man als een vrouw kan zijn.



1. Discretie¹

De vertaler springt discreet om met alle informatie die hij tijdens het uitvoeren of in het kader van een vertaalopdracht verwerft.

De vertaler:

- is in elk geval, ongeacht wat en voor wie hij vertaalt, gebonden door discretieplicht.
- is, naast discretieplicht, ook gebonden aan het beroepsgeheim wanneer de opdrachtgever door het beroepsgeheim gebonden is.
- respecteert de plicht om discreet met alle informatie om te springen zijn hele leven lang.
- kan niet vervolgd worden wegens schending van het beroepsgeheim wanneer hij voor een rechtbank, onderzoekrechter of parlementaire onderzoekscommissie getuigt. Toch blijft de vertaler in het geval van beroepsgeheim zijn zwijgrecht behouden. Hij is, met andere woorden, verplicht om te verschijnen, maar niet om de vertrouwelijke informatie mee te delen. Als de vertaler ervoor kiest om te zwijgen, dan is dit in het belang van de anderstalige persoon.
- heeft in het geval van de persoonsgebonden documenten², de plicht om persoonsgegevens op een eerlijke en rechtmatige manier te gebruiken, enkel en alleen ten behoeve van zijn vertaling. Hij gaat voorzichtig om met die gegevens en bewaart ze niet langer dan strikt noodzakelijk om de vertaling te kunnen maken.

Richtlijn: De vertaler mag niets van de inhoud van de vertalingen meedelen aan anderen, tenzij bij uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever en vertaaldienst. De identiteitsgegevens van de klant mogen in geen geval gedeeld worden met anderen of misbruikt worden.

Werkafspraken: De vertaler houdt geen documenten bij. Ofwel stuurt hij ze terug naar de dienst ofwel worden ze vernietigd.

2. Neutraliteit

De vertaler stelt zich steeds volkomen neutraal (onpartijdig) en objectief op tijdens het uitvoeren van een vertaalopdracht.

De vertaler:

- uit geen persoonlijke opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens in zijn vertaling. Hij blijft objectief en neutraal, ongeacht de inhoud van de brontekst.

¹ Zie advies Beroepsgeheim Sociaal Tolken. Het advies over beroepsgeheim is discretieplicht dat voor sociaal tolken werd verleend, kan ook op sociaal vertalen worden toegepast.

² Bron: artikels 4 tem 8 van de Wet op de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992. Gevoelige gegevens (zoals gegevens waaruit de raciale of etnische afkomst of de godsdienstige overtuiging van een persoon blijkt), gerechtelijke gegevens en gezondheidsgegevens worden door deze wet bijzonder beschermd.



omschrijft gevoelige termen of termen waar geen equivalent in de doeltaal voor bestaat op een neutrale manier. Zijn duiding beperkt zich tot het strikt noodzakelijke.

- maakt geen misbruik van zijn positie en vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de partijen.
- staakt de opdracht zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd. Bijvoorbeeld bij een belangenvermenging, gewetensconflict, bedreiging, etc. De vertaler meldt dat onmiddellijk aan de vertaaldienst.
- houdt zich aan de vertaalopdracht en is enkel behulpzaam bij taken die gerelateerd zijn aan het vertalen (bv. controleren of de opmaak correct werd overgenomen, ondertiteling).
- neemt geen rechtstreeks contact op met de aanvrager van de vertaling of de eigenaar van het officiële document. Alle communicatie verloopt via de sociaal vertaaldienst tenzij anders afgesproken.

3. Volledigheid

De vertaler heeft de plicht alles volledig en getrouw om te zetten zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen in de boodschap.

De vertaler:

- heeft in het geval van persoonsgebonden documenten³ de plicht om nauwkeurig om te gaan met persoonsgegevens.
- vertaalt onwaarheden of fouten, net zoals ze in de brontekst staan. hanteert hetzelfde register als in de brontekst.
- vraagt de vertaaldienst om verduidelijking wanneer iets onduidelijk of onleesbaar is.

4. Transparantie

De vertaler:

- vermeldt elke duiding van de vertaler op een transparante manier in zijn vertaling.
- meldt moeilijkheden met specifieke terminologie (ook woordspelingen) aan de sociaal vertaaldienst.

5. Professionele houding

De vertaler waakt voortdurend over de kwaliteit van zijn werk, houdt zich aan de gemaakte afspraken en gedraagt zich altijd professioneel tegenover de vertaaldienst.

De vertaler:

³ Bron: artikels 4 en 5 van de Wet op de verwerking van persoonsgegevens van 8 december 1992. Gevoelige gegevens (zoals gegevens waaruit de raciale of etnische afkomst of de godsdienstige overtuiging van een persoon blijkt), gerechtelijke gegevens en gezondheidsgegevens worden door deze wet bijzonder beschermd.



- aanvaardt enkel opdrachten waarvoor hij over de vereiste kwaliteiten beschikt. verbind zich ertoe zijn kennis en deskundigheid continue te onderhouden.

Richtlijn: De vertaler gebruikt relevante naslagwerken die tot de kwaliteit van zijn vertalingen bijdragen. De vertaler houdt zich continu op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en naslagwerken in zijn talen.

Werkafspraken: De vertaler beschikt over de mogelijkheid om vertalingen per e-mail via bijlage te bezorgen aan de vertaaldienst bij voorkeur in Word of Pdf-formaat. De vertaler weet het internet adequaat te gebruiken als vertaaltool of is bereid in te gaan op het volgen van een vorming. Diegenen die (tijdelijk) niet over een computer beschikken, kunnen steeds gebruik maken van een computer op onze dienst. Internet en woordenboeken staan ook ter beschikking.

- gaat zorgvuldig en deskundig om met elke opdracht, op basis van eigen opzoekingen of de informatie die aan hem werd bezorgd.
- vertaalt enkel in de vertaalrichting waarvoor hij gecertificeerd is, tenzij na overleg met de vertaaldienst.
- verbetert eventuele fouten zo snel mogelijk, ook na aflevering van de vertaling.
- staat open voor feedback van de revisoren en andere relevantie actoren.

Richtlijn: De vertaler aanvaardt dat zijn vertalingen worden nagelezen door een referentiepersoon die feedback bezorgt aan de vertaler.

- staakt de opdracht zodra de kwaliteit van zijn prestatie niet kan worden gegarandeerd, bijvoorbeeld bij terminologische moeilijkheden. De vertaler meldt dat onmiddellijk aan de vertaaldienst.

Richtlijn: De vertaler meldt de weigering aan de sociaal vertaaldienst. Als u een vertaalaanvraag aanvaardt, meldt dit ook **telkens** aan de sociaal vertaaldienst!

Werkafspraken: De vertaler meldt de weigering **zo snel mogelijk** (binnen 24 uur) na ontvangst van de vertaling! Indien wij van u geen bericht ontvangen of u de vertaling al dan niet aanvaardt (noch telefonisch, noch via mail) en u ook niet reageert op berichten van onze dienst, gaan wij er van uit dat u de vertaling NIET aanvaardt. We zullen dan automatisch een beroep doen op een andere vertaler. Indien u ons nadien toch de vertaling bezorgt, zult u hiervoor geen onkostenvergoeding kunnen indienen.

- respecteert de deadlines, werkafspraken en tarieven van de vertaaldienst.

Werkafspraken: Indien u een **vertaling aanvaardt** vragen wij u deze binnen de overeengekomen periode aan de vertaaldienst terug over te maken.

Waarschuwing ons indien een vertaling meer tijd vraagt:
02/511 27 15 - vertalen@brusselonthaal.be



Indien u de deadline niet kunt respecteren en ook niet de nieuw vooropgestelde deadline, na overleg met onze dienst, en u reageert niet op herhaaldelijke berichten (telefonisch, mail) van onze dienst (vanaf 2 aanmaningen of meer), zullen wij genoodzaakt zijn om een beroep te doen op een andere vertaler. In dat geval kan geen onkostenvergoeding worden binnengebracht.

Voor vertalingen vanuit het Nederlands naar de vreemde taal: Overeenkomstig de taalwetgeving⁴ vragen wij u bij elke vertaling vanuit het NL naar de vreemde taal de titels en ondertitels te behouden in de oorspronkelijke taal (het Nederlands) en de vertaling van die titels en ondertitels eronder te vermelden. Dit geldt ook voor andere talen: titels van oorspronkelijke taal worden steeds vermeld in de vertaling naar de doeltaal, de vertaling van titels en ondertitels wordt eronder vermeld.

In een voetnoot bij de titel vermeldt u volgende zin **in beide talen:**

(vreemde taal) vertaling van het Nederlandse document “(titel van het document)” en bevat identiek dezelfde informatie als de Nederlandse tekst.

- besteedt geen vertaalopdracht uit aan derden, tenzij na overleg met de vertaaldienst.

Richtlijn: De vertaler geeft zijn vertalingen **niet in onderaanneming** zonder expliciet akkoord van de vertaaldienst.

Werkafspraken: Vertalers nemen **vertaalopdrachten** van gebruikers van onze vertaaldienst slechts aan **via onze vertaaldienst**.

6. Algemene werkafspraken

1. Meertalige documenten

De brontekst bevat tekstdelen in een andere taal dan de gevraagde taal

- Duidt passages in een andere taal geschreven in de doelttekst als: [passage andere taal]
- Ook al beheers je de andere taal, vertaal enkel naar de taal waarvoor je een aanvraag ontvangt.

2. Vertaling van geografische gegevens

A. Adressen

Postadressen worden niet vertaald aangezien ze een referentiepunt zijn

B. Andere geografische realia?

⁴ Referentie: Vaste Commissie voor Taaltoezicht + Taalwetwijzer



Namen van

- Rivieren
- Bergen
- Steden
- Straten
- Pleinen
- Gebouwen
- Monumenten, etc.

worden alleen vertaald als er in de doeltaal een geïcht equivalent bestaat.

C. Cultuurspecifieke referenties

Termen waarvoor in de doeltaal geen exact equivalent bestaat, worden met een zo accuraat mogelijke omschrijving aangeduid.

D. Namen van instellingen en organisaties

Nederlandstalige namen van instellingen en organisaties worden eenmaal omgezet tussen ronde haakjes, daarna gebruikt de sociaal vertaler enkel nog de Nederlandse naam van de organisatie of een instelling.

In het geval dat er zowel een volledige naam als een afkorting gebruikt wordt, dan geeft de sociaal vertaler dit weer in de vertaling.

Voorbeelden:

NL: wijkgezondheidscentrum Brugse Poort (WGC Brugse Poort)

VERT: wijkgezondheidscentrum Brugse poort (vertaling, ook WGC Brugse Poort)

E. Stempels

Stempels worden in de vertaling weergegeven als volgt:

< Vierkante stempel, Ministerie van Buitenlandse Zaken >

< Ronde stempel, Consulaat van Tanger >

De sociaal vertaler geeft dus ook aan welke vorm de stempel heeft (rond, vierkant).

Het is niet nodig om de vorm van de stempel over te nemen met behulp van grafische hulpmiddelen.

F. Onleesbare tekstfragmenten

De sociaal vertaler duidt onleesbare tekstfragmenten steeds aan a.h.v. rechthoekige haakjes:

[onleesbaar tekstfragment]

Let wel: De sociaal vertaler dient alle tekstfragmenten die in de brontekst leesbaar zijn weet te geven in de doeltaal. De doeltaal dient een zo exact mogelijke weergave te zijn van de brontekst.



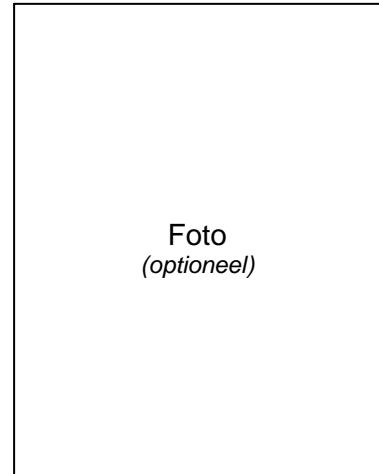
DEEL 2: DOCUMENTEN IN TE VULLEN



1. Samenwerkingsovereenkomst - verklaring op eer

Ik,

naam:.....



verklaar dat ik de samenwerkingsovereenkomst en de deontologische code ontvangen heb. Ik heb alles gelezen en ben ermee akkoord.

Ik ben zelf mee verantwoordelijk voor de kwaliteit van mijn prestatie als sociaal tolk/vertaler en ik zal eventueel bijkomende vormingen volgen om mijn kwaliteit als tolk/vertaler te verbeteren.

Ik verklaar dat ik over geldige verblijfsdocumenten voor België beschik.

Te.....

op.....

Handtekening + handgeschreven vermelding "gelezen en goedgekeurd."



2. Persoonlijke fiche zelfstandige

1. Activiteiten en beschikbaarheid

Brussel Onthaal vzw mag je contacteren voor:

- Tolkopdrachten ter plaatse
 - Ik ben bereid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te tolken
 - Ik ben bereid buiten het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te tolken
- Tolkopdrachten telefonisch
- Schriftelijke vertaalopdrachten

Welke momenten ben je beschikbaar?.....

.....

2. Persoonlijke gegevens (invullen in hoofdletters aub)

Voornaam:

Naam:

Straat + nummer:.....

Postcode + gemeente:

Telefoon:

Gsm:

E-mail:

Geboortjaar:

Land van herkomst:

Moedertaal:.....

Geslacht: ○ M ○ V

Ben je zelfstandige:

- In hoofdberoep
- In bijberoep
- Via Smart

Hoogst behaalde diploma (specifieer):



3. Werksituatie

Huidige situatie:

- Werkend
- Student
- Werkloos zonder werkloosheidsvergoeding
- Werkloos met werkloosheidsvergoeding
- Ziekteuitkering
- Bruggepensioneerd
- Gepensioneerd
- OCMW

Bankrekeningnummer: BE.....-.....-.....-.....

Hoe heb je onze dienst gevonden?

- Via de website van Brussel Onthaal vzw
- Via vrienden of familie
- Via een doorverwijzende organisatie:
- Andere:

4. Talenkennis (invullen in hoofdletters aub)

Talenkennis voor tolkopdrachten (mondeling)

Voor de talen Arabisch, Berbers en Koerdisch gelieve te vermelden welke variant(en) je spreekt:

Taal	Beëdigd ⁵	Gecertificeerd ⁶

Opgelet: wij verwachten dat je een grondige kennis hebt van de talen die je opgeeft om te tolken!

⁵ Beëdigd: een **beëdigde tolk** is ingeschreven bij een Rechtbank van Eerste Aanleg en kan ook beëdigde tolkopdrachten doen

⁶ Gecertificeerd: een **gecertificeerde tolk** heeft een certificaat als sociaal tolk behaald bij het Agentschap Integratie en Inburgering



Als één van bovenstaande talen niet je moedertaal is, leg uit waar je deze taal geleerd hebt (niet voor Nederlands)

.....

Heb je een tolkopleiding gevolgd of ben je momenteel een tolkopleiding aan het volgen (aan de hogeschool/universiteit, bij het Agentschap Integratie en Inburgering, ...)? ja nee

Indien ja, welke (naam opleiding + instelling):

.....

Heb je het diploma/attest van deze opleiding behaald?

ja nee einde voorzien op

5. Talenkennis voor vertaalopdrachten (schriftelijk) (invullen in hoofdletters aub)

Taal		Beëdigd ⁷	Gecertificeerd ⁸
Van Nederlands	Naar		
Van Nederlands	Naar		
Van Nederlands	Naar		
Van	Naar Nederlands		
Van	Naar Nederlands		
Van	Naar Nederlands		
Van	Naar		
Van	Naar		
Van	Naar		

Opgelet: wij verwachten dat je een grondige kennis hebt van de talen die je opgeeft om te tolken!

Als één van bovenstaande talen niet je moedertaal is, leg uit waar je deze taal geleerd hebt (niet voor Nederlands)

.....

Heb je een vertaalopleiding gevolgd of ben je momenteel een opleiding aan het volgen (aan de hogeschool/universiteit, bij het Agentschap Integratie en Inburgering, ...)? ja nee

Indien ja, welke (naam opleiding + instelling):

.....

⁷ Beëdigd: Een **beëdigde vertaler** is ingeschreven bij een Rechtbank van Eerste Aanleg en kan ook beëdigde vertalingen doen

⁸ Gecertificeerd: een **gecertificeerde vertaler** heeft een certificaat als sociaal tolk behaald bij het Agentschap Integratie en Inburgering



.....
Heb je het diploma/attest van deze opleiding behaald?

- ja nee einde voorzien op

6. Bij te voegen documenten

- Schriftelijke toestemming indien van toepassing (zie punt 2. Werksituatie)