Inhoudsopgave

1- Historische duiding van Brussel Onthaal vzw, Sociaal Vertaalbureau en Bruxelles Accueil asbl, Service d'Interprétariat Social *3*

2- Positionering en organisatie van Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl

2-1. Evolutie in de positionering en perspectieven 5
2-2. Raad van bestuur en Algemene Vergadering 6
2-3. Personeelsbezetting 7
2-4. Financiering van de dienstverlening 8
2-5. Een netwerk van tolken en vertalers 8

3- Een Vlaams werkkader van het sociaal tolken en vertalen

3-1. Wat is sociaal tolken en vertalen ? 9
3-2. Wat is sociaal tolken in Vlaanderen ? 9
3-3. Wat is sociaal vertalen in Vlaanderen ? 10
3-4. Wat is een sociaal tolk- en vertaaldienst en voor wie werkt deze ? 10
3-5. Telefoontolken versus tolken ter plaatse 11
3-6. Sociaal tolken versus intercultureel bemiddelen 11
3-7. Werkkader voor Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl 12

4- Sociaal tolken en vertalen in 2010

4-1. Algemene statistische gegevens 2010 13
4-2. Tolken ter plaatse 17
4-3. Telefoontolken 21
4-4. Schriftelijk vertalen 24
4-5. Eerstelijnsdienst nieuwkomers 27
4-6. Wie kon uiteindelijk genieten van het sociaal tolken en vertalen ? 30

5- Het netwerk van tolken en vertalers

5-1. Realisaties van het netwerk 2010 33
5-2. Statuut van de tolken en vertalers 33
5-3. Deelname aan interne vorming- en ontmoetingsactiviteiten 34
5-4. Deelname aan het Vlaams kwaliteitstraject COC 35
5-5. Vlaams register van gecertificeerde tolken en vertalers en inzet voor Brussel Onthaal vzw 36
5-6. Permanente rekrutering noodzakelijk 37

6- Sensibiliseren van en samenwerking met de gebruikersorganisaties

6-1. Taalcongres 2010 39
6-2. Opvang asielzoekers in de Brusselse hotels 39
6-3. Gemeenten en OCMW's in Brussels Hoofdstedelijk Gewest 39
6-4. Evaluatie met belangrijke gebruikers 39

7- De Vlaamse sociaal tolk- en vertaalsector

7-1. Structurering en een decreet 41
7-2. VMC en COC met een kwaliteitstraject 42

8- De Franstalige sociaal tolk- en vertaalsector

8-1. Structurering 43
8-2. Bruxelles Accueil asbl 43

9- Evaluatie 2010 en perspectieven voor 2011

9-1. Evaluatie 2010 44
9-2. Perspectieven 2011 45

10- Lijst met afkortingen 46

11- Bijlagen

11-1. Organigram 2010 47
11-2. Gebruikers “tolken ter plaatse” 48
11-3. Uitgevoerde taalcombinaties “tolken ter plaatse” 51
11-4 Gebruikers “telefoontolken” 53
11-5. Uitgevoerde taalcombinaties “telefoontolken” 59
11-6. Gebruikers “schriftelijk vertalen” 61
11-7 Uitgevoerde taalcombinaties “schriftelijk vertalen” 65

1- Historische duiding van Brussel Onthaal vzw, Sociaal Vertaalbureau en Bruxelles Accueil asbl, Service d'Interprétariat Social

Het blijft belangrijk om een historische duiding te geven van beide vzw's BO en BA, ten eerste omdat zij van het eerste uur (1980) georganiseerde sociaal vertaal- en tolkactiviteiten ontwikkelden en ten tweede omdat deze geschiedenis een invloed blijft hebben op de dagdagelijkse werking, die van beide vzw's atypische sociaal vertaal- en tolkendiensten gemaakt heeft.

De eerste vertaal- en tolkaanvragen werden **sinds 1980** geregistreerd in kader van de werking van de tweetalige vzw Brussel Onthaal – Open Deur/ Bruxelles Accueil – Porte Ouverte asbl, gelegen in het hart van de vijfhoek van Brussel – Stad. Deze vzw heeft als dubbele doelstelling, enerzijds het onthaal van vreemdelingen in de binnenstad (onthaal, luisteren, informatie en doorverwijzing) en anderzijds het luisteren naar mensen met vragen rond zingeving of geloofsbeleving. De visie en missie van deze vzw heeft nog altijd zijn invloed op de werking binnen BO en BA.

Onder de invloed van een sterkere asielinstroom in die jaren '80 en het opzetten van een Belgische opvangstructuur voor asielzoekers (met als eerste het opvangcentrum 'Klein Kasteeltje' in Brussel) stegen de aanvragen voor sociaal vertalen en tolken. Om een antwoord te bieden op de bestaande nood aan sociaal vertalen en tolken, werd er een netwerk van vrijwillige vertalers en tolken opgezet. Door de jaren heen werd dit netwerk verder uitgebouwd zowel in het aantal vrijwilligers als in het aantal talen.

In **oktober 1997** beslisten de bestaande vzw's, nl. Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl om het project « ***Sociaal Vertaalbureau*** » en « ***Service d'Interprétariat Social*** » op te starten. Zo kon de dienstverlening van sociaal vertalen en tolken professioneel worden uitgebouwd. Er werd verhuisd van de Taborastraat 6 naar de Zuidstraat 69. Snel bleek de daar beschikbare ruimte te klein. Bij de start (jaar **2000**) in de St. Jorissite in de Cellebroersstraat 16, kregen we de kans deel uit te maken van een gedeeld concept, nl. werken tegen het uitsluiten van mensen, het geven van kansen en bevorderen van diversiteit. Door de blijvende groei van onze activiteiten, kwam er ook al snel uitbreiding.

In **2004** startte bij het oprichten van de vzw Fosovet-Cofetis asbl een poging om de sector 'sociaal vertalen en tolken' federaal te structureren en zo een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod sociaal vertalen en tolken mogelijk te maken. Snel bleek dat er zich een Vlaamse sector en een Franstalige sector sociaal tolken en vertalen ontwikkelden waardoor het federale project opzij werd geschoven.

De Vlaamse sector sociaal vertalen en tolken schreef in **2007**, onder regie van de Centrale Ondersteuningscel, een sectordossier dat een structuur van 9 Vlaamse sociaal vertaal-en tolkendiensten voorstelde met een berekende tolkuurprijs en vertaalregelprijs via een driesporenfinanciering. De vzw BO staat hierdoor voor de uitdaging staan om een "***decentrale Nederlandstalige Brusselse sociaal vertaal- en tolkendienst"*** professioneel uit te bouwen en een "***centraal aanvullend vrijwilligersaanbod voor Vlaanderen en Brussel"*** te beheren.

Het Vlaams decreet voor etnisch-culturele minderheden van **22 april 2009** kan deze structurering verankeren. De uitvoeringsbesluiten van dit decreet worden verwacht in 2011.

De Franstalige sector structureerde zich na het Equal-project van asbl Cofetis (maart **2008**) naar een duostructuur met een SETIS Wallon en een SETIS Bxl. De asbl BA kreeg de kans niet om een eigen plaats in deze structuur in te nemen, ondanks zijn pogingen daartoe en zijn belangrijk potentieel. De heroriëntering van de werking legde de focus op het tolken en vertalen voor opvangcentra voor asielzoekers en de eerstelijnspermanentie voor nieuwkomers met aandacht voor taalondersteuning.

2- Positionering en organisatie van Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl

2-1. Evolutie in de positionering en perspectieven

Zowel B0 als BA hebben zich sinds 1997 permanent moeten positioneren in het kader van evoluties in de structurering van het sociaal tolken en vertalen in België; van wisselende beleidsopties van verschillende overheden en hun financieringsbeleid; van vrijwilligerswerk en een ontwikkeling van een beroep sociaal tolk/vertaler; van Brussel en Vlaanderen; ten opzichte van BA en de SETIS Bxl en Wallon.

In **2010** was **Brussel Onthaal vzw** de Nederlandstalige decentrale sociaal vertaal- en tolkendienst voor tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest met een aanbod tolken ter plaatse en schriftelijk vertalen voor Nederlandstalige en tweetalige gebruikersorganisaties.
BO had ook een aanvullend aanbod op Babel, Vlaamse tolkentelefoon, voor het telefoontolken en een aanvullend aanbod op andere tolk- en vertaaldiensten in Vlaanderen voor het schriftelijk vertalen. Af en toel werd er ingegaan op aanvragen 'tolken ter plaatse' in Vlaanderen met de bedoeling dat dit een uitdovend effect zou hebben. Toch blijft BO gevoelig voor de noden op het terrein en wil het deze noden terugkoppelen naar de sector.

BO had ook een aanbod telefoontolken voor diverse organisaties met federale bevoegdheden.
BO ging in dialoog met het Commissariaat Generaal voor de Vluchtelingen om dubbele vertalingen te vermijden en om advocaten toegang te verlenen tot de door het CGVS vertaalde stukken in de dossiers.

In **2011** zal BO zijn positie als Nederlandstalige referentie voor sociaal tolken en vertalen in tweetalig Brussel verstevigen. BO blijft gevoelig voor behoeftedekking en zal waar nodig een aanvullend aanbod blijven doen waar nodig. Afhankelijk van Fedasil zal het aanbod telefoontolken blijven bestaan. BO zal andere noden blijven in kaart brengen.

In **2010** stond bij **Bruxelles Accueil asbl** de 'eerstelijnsdienst nieuwkomers' met taalondersteuning centraal. Verder had BA een aanbod telefoontolken en schriftelijk vertalen ten behoeve van de opvangstructuren Fedasil en Croix Rouge.
Ook zonder dat hier middelen tegenover stonden, organiseerde BA een aanvullend aanbod voor het tolken ter plaatse in Brussel voor Franstalige organisaties in het kader van begeleiding (therapie) of voor een taal die SETIS Bxl niet kon aanbieden.
BA blijft een groeipotentieel hebben mochten hier financiële middelen tegenover staan.

In **2011** zal BA beschikbaar blijven als 'eerstelijnsdienst voor nieuwkomers' met een aanbod telefoontolken/schriftelijk vertalen voor Fedasil en Croix Rouge. Het aanvullende aanbod op de SETIS zal beperkt blijven tot de talen die de SETIS niet beschikbaar heeft. Mochten financiële middelen ter beschikking gesteld worden dan kan dit aanvullende aanbod herbekeken worden.

2-2. Raad van bestuur

De RvB van beide vzw's heeft dezelfde samenstelling, nl. George Strasser (voorzitter), Claude Castiau, Marie-Paule Moreau, Anne Dussart, Bob Pleysier, Heidi De Pauw, Thibaut Cardon en Michel Vanandruel.
In mei was er een wissel van voorzitterschap: Bob Pleysier heeft George Strasser opgevolgd als voorzitter tot oktober 2010, waarna hij uit de RvB stapte maar aangeduid werd als extern deskundige. George Strasser is op het ogenblik opnieuw de voorzitter van beide vzw's.
De RvB werd bijgestaan door externen zoals Norbert Vanden Eden, boekhouder en Marianne Scheppers, coördinator.

Rol van de Raad van Bestuur in 2010.

In het afgelopen jaar kwam de visie van BO op het SVT- werk onder druk. BO moest zich immers positioneren in een klimaat van rationalisering en professionalisering. Meer en meer neigt het Vlaamse beleid ook naar het integreren/fusioneren van de diensten die actief zijn op het vlak van inburgering en integratie.

De RvB vroeg daarom in een brief aan minister Bourgeois (2 juli 2010) om met respect voor de hierboven vermelde intenties toch oog te houden voor de specificiteit van BO. Daarvoor formuleerden we vier argumenten.

1- In 2009 kende de vrijwilligers-SVT-activiteit in Brussel een groei van 42% t.o.v. 2008. Deze stijgende trend vertraagde in 2010 maar resulteerde toch nog in 6% groei. Pleiten voor een snelle afschaffing van het vrijwilligerswerk in het SVT is dus niet realistisch.

Argument 1: Indien men het vrijwilligersaanbod in SVT afschaft zal een flink stuk van de vraag naar sociaal vertalen en tolken onbeantwoord blijven.

2- De financiële middelen in de SVT- sector zijn beperkt. Het exclusief werken met professionele en gecertificeerde sociaal tolken/vertalers zal de gebruikersprijs opvoeren. Er zullen hogere budgetten nodig zijn, wat in de huidige asielcrisis vooral op de federaal vlak tot problemen zal leiden. Opvangpartners zullen geen SVT- diensten meer vragen of opnieuw beroep doen op gelegenheidstolken.

Argument 2: Indien men het vrijwilligersaanbod STV afschaft zal het STV- werk aanzienlijk duurder worden.

3- BO is de Nederlandstalige SVTD in tweetalig Brussel, waar ook de Franstalige SETIS Bxl – met een heel andere visie op sociaal vertalen en tolken- opereert. De Franstalige sector kent certificeren noch register. Om een evenwichtig SVT-aanbod te handhaven in Brussel moet BO versterkt worden, niet het tegendeel.

Argument 3: Als de Vlaamse overheid het vrijwilligersaanbod STV afschaft heeft ze voor Brussel geen alternatief klaar. SVT zal dan in de hoofdstad van Vlaanderen systematisch in het Frans gebeuren.

4- Ten slotte benadrukt BO vanuit haar ontstaan en geschiedenis de maatschappelijke meerwaarde van het vrijwilligerswerk in het SVT. Voor nieuwkomers is dat vrijwilligerswerk een proces van 'empowerment'. Mensen vermijden isolement, ontwikkelen talenten, engageren zich. Vrijwilligerswerk is voor deze groep een opstap naar een professionele bezigheid.

Argument 4: Indien men het vrijwilligerswerk SVT afschaft, geeft Vlaanderen een belangrijk instrument in de integratie van nieuw- en oudkomers uit handen.

2-3. Personeelsbezetting

De coördinatie van beide vzw's werd uitgevoerd door een afgevaardigd personeelslid met DAC-statuut van de tweetalige vzw Brussel Onthaal- Open Deur/ Bruxelles Accueil – Porte Ouverte asbl en dit sinds oktober 1997. De Coördinator werd bijgestaan door een adjunct-coördinator om de uitbouw van de dienstverlening maximaal te garanderen.

Het team versterkte zich in de loop van het jaar met 3 nieuwe personeelsleden met een arbeidscontract van beperkte duur: deze contracten zijn afhankelijk van de projectsubsidies. Deze personeelsuitbreiding kon de dienstverlening stabiliseren en gaf de mogelijkheid voor intensievere kwaliteitsbewaking. Intern werden een aantal taken ook herverdeeld. Het organigram 2010 is terug te vinden in bijlage 1.
In juni verhuisden we van de 2de naar een uitbreiding op de 1ste verdieping, dat de samenwerking binnen het team ten goede kwam.

In 2010 maakte de dienst de overgang naar het Paritair Comitéé 329.01 statuut met een aantal administratieve gevolgen zoals o.a een nieuw arbeidsreglement, nieuwe arbeidsorganisatie en lidmaatschap bij Sociare.

Op het teamniveau was er regelmatig overleg en afstemming (teamvergaderingen, denkdag, informeel overleg) en aftoetsing bij de RvB.

In 2010 werd binnen het team de 'vrijwilligerswetgeving' onder de loep genomen en 'hoe vrijwilligers rekruteren en motiveren'. Dit gebeurde onder begeleiding van een trainer van het Punt, het Brusselse steunpunt vrijwilligerswerk.

Het team werd in 2010 ook versterkt door de aanwezigheid van meerdere stagiaires die een meerwaarde betekenden voor onze organisatie :

8/02/2010 tot en met 13/02/2010	***Lesja Trubukhovska*** (observatiestage – Athenée Royal de Binche)
25/04/2010 tot en met 18/06/2010	***Jeroen Achten*** (tolk/vertaler KHL)
10/06/2010 tot en met 18/06/2010	***Ashim Bytycy*** Albanees-Frans (administratief – Interface3)
21/06/2010 tot en met 25/06/2010	***Melihat Mehmedova*** (OCMW Schaerbeek – observatiestage)
6/09/2010 tot en met 24/09/2010	***Brian De Jonghe*** (tolk/vertaler – Hogeschool gent)

Een externe boekhouder en revisor ondersteunden het team in de dagelijkse werking.

2-4. Financiering van de dienstverlening

BO werd in 2010 financieel ondersteund door verschillende subsidiërende instanties (Vlaamse Gemeenschap, Inburgering; Vlaamse Gemeenschapscommissie, Etnische minderheden; Fedasil, Maatschappelijke Integratie; FIM via de Centrale Ondersteuningscel sociaal tolken en vertalen; Caritas Internationaal; Actiris met 1VTE (GECO) die via een verdeelsleutel bijdroegen in de werking- en personeelskosten van beide vzw's.

BA werd in 2010 financieel ondersteund door verschillende subsidiërende instanties (Fedasil, Intégration sociale; COCOF, Cohésion sociale) die met dezelfde sleutelverdeling bijdroegen in de werking- en personeelskosten.

Het soms zeer laattijdig toekennen en uitbetalen van subsidies zette de dienstverlening onder druk en bemoeilijkt behoorlijk bestuur. Dit had als gevolg dat de uiteindelijk toegekende subsidies 2010 niet optimaal konden benut worden.

De onzekerheid over jaarlijkse subsidies hypothekeert telkens de verdere dienstverlening. Het Vlaams integratiedecreet zou voor onze tolk- en vertaaldienst meer stabiliteit kunnen waarborgen in de toekomst.

2-5. Een netwerk van tolken en vertalers

Onze dienstverlening van sociaal tolken en vertalen kon enkel gerealiseerd worden dankzij een uitgebreid netwerk van vertalers en tolken, hoofdzakelijk in een vrijwilligersstatuut. Dit unieke netwerk van ongeveer 650 tolken/vertalers staat in voor een honderdertigtal talen en is niet beperkt tot België, maar breidt zich langzaam wereldwijd uit m.n. wat het schriftelijk vertalen betreft (Indonesië, Portugal, Duitsland, Spanje, Litouwen, Zweden, Canada).
Een bijkomende ondersteuning was de inzet van gecertificeerde tolken/vertalers uit het Vlaams register, maar daar wordt verder in het verslag op terug gekomen.

3- Een Vlaams werkkader voor het sociaal tolken en vertalen

3-1. Wat is sociaal tolken en vertalen?

- Een gemeenschappelijke (Nederlandstalig en Franstalig) definitie van sociaal tolken en vertalen werd ontwikkeld binnen de werking van vzw Fosovet- Cofetis asbl, die thans niet meer actief is:

« Onder sociaal tolk- en vertaalhulp wordt verstaan het volledig omzetten van mondelinge of schriftelijke boodschappen van bron- naar doeltaal op neutrale en getrouwe wijze in een sociale context, met name de welzijns- en gezondheidssector, onderwijs, tewerkstelling en sociale huisvesting, opvang, onthaal en begeleiding van asielzoekers en openbare dienstverlening van de overheden in het kader van hun maatschappelijke opdrachten naar de inwoners toe . » (zie www.fosovet.be)

- De Vlaamse sector sociaal tolken en vertalen hanteert op het ogenblik de volgende definitie:

"***Mondelinge en schriftelijke*** *boodschappen* ***getrouw en volledig*** *overbrengen in een* ***sociale context****: de welzijns- en gezondheidssector, openbare dienstverlening, onderwijs, werkgelegenheid, inburgering, opvang van asielzoekers, …"*
(zie www.sociaaltolkenenvertalen.be)

3-2. Wat is sociaal tolken in Vlaanderen?

- Wat is ***tolken***? Een mondelinge boodschap getrouw en volledig omzetten van een taal naar een andere.
- Wat is ***sociaal tolken***? Sociaal tolken gebeurt in opdracht van een voorziening of overheid / een hulpverlener of ambtenaar.
- Wat zijn ***de doelstellingen*** van sociaal tolken? Iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, toegang geven tot sociale en openbare dienst- en hulpverlening; iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, in staat stellen zijn rechten uit te oefenen en zijn plichten na te komen.

De sociaal tolk volgt een deontologische code. Die geeft aan hoe hij/zij het best optreedt en biedt de sociaal tolk bescherming.

- ***Welke diensten*** verleent een sociaal tolk?

  Telefoontolken:
  Het gesprek tussen opdrachtgever en de anderstalige cliënt(en) wordt getolkt via de telefoon.
  Tolken ter plaatse:
  De sociaal tolk is fysiek aanwezig bij het gesprek tussen de opdrachtgever en de anderstalige cliënt(en).

3-3. Wat is sociaal vertalen in Vlaanderen?

- Wat is ***vertalen*** ? Een schriftelijke boodschap getrouw en volledig omzetten van een taal naar een andere.
- Wat is ***sociaal vertalen***? Sociaal vertalen gebeurt in opdracht van een voorziening of overheid/ een hulpverlener of ambtenaar.

- Wat zijn de ***doelstellingen*** van het sociaal vertalen? Iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, toegang geven tot sociale en openbare dienst- en hulpverlening; iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, in staat stellen zijn rechten uit te oefenen en zijn plichten na te komen.

De sociaal vertaler volgt een deontologische code. Die geeft aan hoe hij/zij het best optreedt en biedt de sociaal vertaler bescherming

- ***Welke diensten*** verleent de sociaal vertaler?
  De sociaal vertaler vertaalt ***informatieve documenten*** en ***officiële documenten*** (doorgaans gelegaliseerd op de rechtbank)

3-4. Wat is een sociaal tolk- en vertaaldienst en voor wie werkt deze?

Een sociaal tolk- en vertaaldienst is de ***beheerder van een proces*** dat tot doel heeft:

- het overbrengen van mondelinge of schriftelijke boodschappen van een bron- naar een doeltaal op volledige, getrouwe en neutrale wijze.
- en dit in opdracht van een voorziening, teneinde het voor de sociale en openbare dienst- en hulpverlening mogelijk te maken om hun reguliere werking open te stellen voor iedereen.
- Het proces behelst <u>vier deelaspecten</u>:
  (1) het verstrekken van kwalitatieve sociaal tolk- en vertaalhulp;
  (2) de matching-functie;
  (3) het afnemen van tolk- en vertaalhulp;
  (4) kwaliteitswerking met de afnemer van tolk- en vertaalhulp.

Voor wie werken de sociaal tolk- en vertaaldiensten?

- **Openbare dienstverlening** (OCMW, stedelijke dienst, …);
- **Tewerkstelling** (VDAB, RVA, …);
- **Gezondheidszorg** (ziekenhuis, revalidatiecentrum, huisarts, …);
- **Geestelijke gezondheidszorg** (Centrum Geestelijke Gezondheidszorg, psychiatrisch ziekenhuis, …);
- **Onderwijs** (school, CLB, …);
- **Gezin en maatschappelijk welzijn** (CAW, Kind & Gezin, bijzondere jeugdbijstand, samenlevingsopbouw, …);
- **Sociale huisvesting** (sociaal verhuurkantoor, sociale huisvestingsmaatschappij, …);
- **Onthaal, integratie & inburgering** (onthaalbureau, integratiedienst, …);
- **Opvang asielzoekers** (asielcentrum Fedasil, asielcentrum Rode Kruis, …);
- **Juridische sector** (strafinstelling, justitiehuis, …);
- **Preventie en veiligheid** (politie, …);
- **Sociaal-culturele sector** (zelforganisatie, volksontwikkeling, …).

3-5. Telefoontolken versus tolken ter plaatse

Telefoontolken is zeer geschikt voor korte gesprekken die emotioneel niet al te beladen zijn en waar geen (geschreven) documenten aan te pas komen. Maar het ontbreken van de non-verbale communicatie kan het vlot verloop van het gesprek bemoeilijken: de tolk heeft immers geen visueel contact met de sprekers. Een pluspunt echter is dat telefoontolken heel snel georganiseerd kan worden en een stuk anoniemer is.

Tolken ter plaatse wordt aanbevolen wanneer langere of heel emotionele gesprekken getolkt moeten worden. Deze vorm van tolken geniet ook de voorkeur wanneer non-verbale communicatie erg belangrijk is, wanneer er documenten gebruikt worden en wanneer er voor meer dan twee personen gelijktijdig getolkt wordt.

3-6. Sociaal tolken versus intercultureel bemiddelen

Sociaal vertalen en tolken en interculturele bemiddeling zijn ***twee verschillende, maar aanvullende instrumenten*** in het overbruggen van taalproblemen tussen de hulpverlener en de anderstalige gesprekspartner. Voor de hulpverlener is het belangrijk dat hij/zij het verschil in de instrumenten kent en weet welk instrument het best wordt ingezet in kader van zijn/haar hulpverlening.

Een ***sociaal tolk*** heeft als missie om mondelinge boodschappen volledig en getrouw van de ene naar de andere taal om te zetten en dat in de context van sociale en openbare hulp- en dienstverlening. De sociaal tolk wordt ingezet wanneer men omwille van taalproblemen niet met elkaar kan communiceren. De sociaal tolk voegt geen informatie toe of laat geen informatie weg en streeft ernaar de communicatie tussen de gesprekspartners zo rechtstreeks mogelijk te laten verlopen. De sociaal tolk is in verschillende sectoren actief.

Een ***sociaal vertaler*** vertaalt schriftelijke boodschappen getrouw en volledig van de ene taal naar de andere taal.

Het ***intercultureel bemiddelen*** wordt gebruikt 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, patiëntentevredenheid, respect voor de rechten van de patiënt, enz.) voor allochtone en autochtone patiënten evenwaardig is. Om die doelstelling te bereiken voeren intercultureel bemiddelaars in de welzijn- en gezondheidszorg de volgende taken uit :

- Tolken;
- 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.

3-7. Werkkader voor Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl

BO biedt sociaal tolken (telefoontolken en tolken ter plaatse) en sociaal vertalen aan (zie positionering blz 4).
BA biedt sociaal tolken (telefoontolken) en sociaal vertalen aan met bijkomend een eerstelijnsdienstverlening voor hoofdzakelijk nieuwkomers waar taal en communicatie centraal staan.

4- Sociaal tolken en vertalen in 2010

4-1. Algemene statistische gegevens 2010

De statistische gegevens voor 2010 komen uit het ***registratiesysteem*** dat ontwikkeld werd in kader van de werking van de vzw Fosovet-Cofetis asbl (2007). Het registratiesysteem bleef onvolledig en is ondertussen ook al deels achterhaald. Sommige gegevens moesten daarom handmatig worden verkregen (bv sectoren).
Wij hoopten in 2010 van start te kunnen gaan met het gestroomlijnde Vlaamse registratiesysteem maar wegens verscheidene omstandigheden was dit niet mogelijk. Hopelijk kan dit wel gerealiseerd worden in 2011.

De volgende tabel geeft een overzicht van de wijze en frequentie waarmee gebruikersdiensten of particulieren in 2009 en 2010 aanmeldden bij onze diensten met een sociaal tolk- en/of vertaalaanvraag.

Wijze van contactname door de aanvragers	Aantal 2009	Aantal 2010
Telefoon	6.698	7.265
Fax	3.408	3.418
E-mail	710	1.285
Bezoek	417	453
Briefwisseling	263	190
Totaal	**11.496**	**12.611**

Tabel 1- geeft een overzicht van alle aanvragen die bij onze organisaties werden ingediend.
Hieruit blijkt dat 62 % van de uitgevoerde opdrachten het telefoontolken betreft tegenover 31 % tolken ter plaatse en 6, % schriftelijk vertalen. Er is slechts maar één lichte verschuiving tegenover 2009, nl voor het schriftelijk vertalen (61,22 % – 30 %– 8,6 %).

Tabel 1- Tolk- en vertaalaanvragen in 2010

	Tolken op de permanentie	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Vertaling van documenten	**Totaal**	%
Uitgevoerd door Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil	**46**	**3.337**	**6.621**	**686**	**10.690**	**85,7 %**
Doorverwijzing	**-**	**3**	**1**	**200**	**204**	**1.6 %**
Niet uitgevoerd	**-**	**1.019**	**517**	**39**	**1.575**	**12,6 %**
Totaal	**46**	**4.359**	**7.139**	**925**	**12.469**	**100 %**

Doorverwijzingen gebeurden voornamelijk voor schriftelijk vertalen van officiële documenten naar het commerciële circuit van beëdigde vertalers.
Het ontbreken van een tolk/taal voor de betrokken aanvraag en de annulatie door de gebruikersdiensten waren de belangrijkste redenen voor het niet uitvoeren.

Tabel 2- Uitgevoerde opdrachten sociaal vertalen en tolken 2002-2010

	Tolken op de permanentie		**Tolken ter plaatse**		**Telefoontolken**		**Vertalen van documenten**		**TOTAAL**
2002	185	*8,2%*	42	*1,9%*	1.226	*54,1%*	812	*35,8%*	2.265
2003	187	*8,9%*	137	*6,5%*	1.106	*52,8%*	665	*31,7%*	2.095
2004	120	*4,9%*	261	*10,7%*	1.230	*50,3%*	833	*34,1%*	2.444
2005	111	*2,9%*	841	*21,8%*	1.924	*49,9%*	979	*25,4%*	3.855
2006	91	*1,7%*	1.797	*34,2%*	2.399	*45,7%*	968	*18,4%*	5.255
2007	45	*0,7%*	2.065	*32,7%*	3.140	*49,7%*	1.069	*16,9%*	6.319
2008	20	*0,3%*	1.723	*24,2%*	4.388	*61,5%*	1.000	*14,0%*	7.131
2009	17	*0,2%*	3.032	*30,0%*	6.189	*61,2%*	872	*8,6%*	10.110
2010	**46**	***0,4%***	**3.337**	*31,2%*	**6.621**	*61,9%*	**686**	*6,4%*	**10.690**

Tabel 2- vergelijkt de uitgevoerde tolk- en vertaalopdrachten over de jongste negen jaar. Deze tabel reflecteert de verschillende evoluties in de structurering van het sociaal tolken en vertalen in België en de gevolgen daarvan voor onze dienstverlening. Allereerst werd het opnieuw een recordjaar waarin de sprong van 2009 werd geconsolideerd.

Onze organisaties waren in 2002 vooral gefocust op het telefoontolken en het schriftelijk vertalen.
In 2003 ontwikkelde het telefoontolken zich binnen Ba-bel, Vlaamse tolkentelefoon vzw en Ciré-Interprétariat asbl, wat een terugval bij onze organisaties veroorzaakte.
Bij het oprichten van vzw Fosovet-Cofetis asbl in 2004 kreeg het tolken ter plaatse een impuls, vooral aanvullend op Ciré-Interprétariat. Deze evolutie zette zich verder tot de trendbreuk in 2007. BO positioneerde zich voor het tolken ter plaatse voor tweetalig Brussel als Nederlandstalige referentie, naast de Franstalige referentie Ciré-Interprétariat asbl.
Het telefoontolken heeft nooit een terugval gekend onder de verdere structurering. Vooral BA noteerde een groei in 2010 voor het telefoontolken voor opvangcentra voor asielzoekers.
Het schriftelijk vertalen daalde vanaf 2009, voornamelijk omdat andere tolkendiensten in Vlaanderen een vertaalaanbod ontwikkelden, wat ons aanvullend aanbod minder nodig maakte. Aan Franstalige zijde werd enkel nog vertaald voor asielinstanties.
Onze eerstelijnspermanentie zat sinds 2002 in een dalende trend. Vorig jaar was er opnieuw een lichte stijging van het aantal bezoekers.

Tabel 3- illustreert onze ontwikkeling van eerstelijns- naar tweedelijndienst, als gevolg van de ontwikkeling en structurering van het sociaal tolken en vertalen in België en het gebruik ervan bij de diverse hulpverleners.

Tabel 3- Verhouding individuen en instellingen 2004-2010

	2004	%	**2005**	%	**2006**	%	**2007**	%	**2008**	%	**2009**	%	**2010**	%
Indiv.	2.552	39,1	2.349	29,7	2.420	24,7	1.764	18,8	1.132	12,6	343	3	474	3,8
Instel.	3.976	60,9	5.554	70,3	7.361	75,2	7.606	81,2	7.848	87,4	11.097	97	12.137	96,2

Tabel 4- geeft een overzicht van de verschillende tolk- en vertaalaanvragen naar het bevoegdheidsniveau.
De vertaal- en tolkactiviteiten van BO kunnen we terugleiden tot de niveau's 'Brussel'; "federaal Nl" en "Vlaanderen". De vertaal- en tolkactiviteiten van BA zijn terug te leiden tot de niveaus " Bruxelles"; "Fédérale Fr" en "Wallonie".
De rubriek "Andere" betreft vooral aanvragen schriftelijk vertalen op de eerstelijnsdienst.

Tabel 4. Aanvragen in 2010 per overheidsniveau in België

	Overheidsniveau	Eerstelijns-permanentie	TOLKEN TER PLAATSE	TELEFOON-TOLKEN	SCHRIFTELIJK VERTALEN	TOTAAL
	Brussel	-	2.666	205	143	3.007
	Bruxelles	-	161	236	45	442
	Federaal (NL)	-	406	2.026	79	2.511
	Federaal (FR)	-	52	3.145	120	3.317
	Vlaanderen	-	18	589	156	770
	Wallonië	1	34	419	16	470
	Anderen(1)	45	-	1	127	173
TOTAAL		***46***	***3.337***	***6.621***	***686***	***10.690***
NIET UITGEVOERD	Brussel	-	788	31	7	826
	Bruxelles	-	57	17	1	75
	Federaal (NL)	-	116	142	1	259
	Federaal (FR)	-	37	164	10	211
	Vlaanderen	-	17	129	10	156
	Wallonië	-	4	34	1	39
	Anderen(1)	-			9	9
TOTAAL		**-**	**1.019**	**517**	**39**	**1.575**
DOORVERWIJZING	Brussel	-	-	-	9	9
	Bruxelles	-	1	-	4	5
	Federaal (NL)	-	1	-	7	8
	Federaal (FR)	-	-	1	9	10
	Vlaanderen	-	-	-	20	20
	Wallonië	-	-	-	1	1
	Anderen(1)	-	1	-	150	151
TOTAAL		-	**3**	**1**	**200**	**204**

Opmerking bij ***tabel 4*** : de gegevens in deze tabel betreffen duidelijk het bevoegdheidsniveau van de aanvragende gebruikersorganisatie, maar kunnen wat territorium betreft samenvallen met bv Brussel: het Fedasil-opvangcentrum Klein Kasteeltje heeft een federale bevoegdheid maar bevindt zich in tweetalig Brussel.

Deze cijfergegevens illustreren de ontwikkeling en positionering van beide vzw's.
Het tolken ter plaatse wordt vooral door BO in tweetalig Brussel gedragen. Het telefoontolken wordt door beide vzw's en vooral voor de opvangstructuren voor asielzoekers verricht, waarbij BA een groter aandeel heeft.
Het schriftelijk vertalen wordt door beide vzw's verricht met een overwicht bij BO.

Opmerking : in 2010 werd in het registratiesysteem een onderscheid gemaakt tussen aanvragen komende van OCMW's/CPAS en LOI / ILA (federale bevoegdheid) wat bv een ander beeld geeft in het aanvullend telefoontolken op Ba-bel, Vlaamse tolkentelefoon.

Tabel 5- Sociaal vertaal- en tolkprestaties per sector

Sector	Brussel Onthaal	Bruxelles Accueil
1. Openbare dienstverlening	245	246
2. Gezondheid	463	172
3. Geestelijke gezondheidszorg	1103	99
4. Gezin en maatschappelijk welzijn	699	38
5. Tewerkstelling	9	0
6. Sociale huisvesting	2	0
7. Onderwijs	59	1
8. onthaal, integratie / inburgering	334	1
9. Opvang asielzoekers	2954	3270
10. Juridische sector	303	345
11. Preventie en veiligheid	3	0
12. Sociaal-culturele sector	7	20
13. Andere	115	29

Tabel 5- toont dat zowel BO als BA vooral voor de sector 'Opvang asielzoekers' gewerkt hebben, gevolgd door de sector 'geestelijke gezondheidszorg' voor BO.

4-2. Tolken ter plaatse

Tabel 6a- Tolken ter plaatse 2010

	Uitgevoerd		Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		Totaal
	2010	***%***	***2010***	***%***	***2010***	***%***	***2010***
Brussel	2.666	79,9%	788	77,3%	-	-	3.454
Bruxelles	161	4,8%	57	5,6%	1	0,5	219
Federaal NL	406	12,2%	116	11,4%	1	0,5	523
Fédérale FR	52	1,6%	37	3,6%	-	-	89
Vlaanderen	18	0,5%	17	1,7%	-	-	35
Wallonie	34	1,0%	4	0,4%	-	-	38
Totaal	**3.337**	100,0%	**1.019**	**100,0%**	**2**	**100,0%**	**4.358**
%	**76,6%**		**23,4%**		**0,00%**		**100,0%**

In 2010 werden ***4.358 aanvragen*** voor het 'tolken ter plaatse' geregistreerd. Hiervan werd 77 % uitgevoerd (met een gemiddelde van anderhalf uur zijn dat ongeveer 5006 tolkuren)

en 23 % niet uitgevoerd (annulering, tolk/taal niet beschikbaar, het niet opdagen van de anderstalige cliënt, etc.).

In vergelijking met 2009 zien we het niveau ‘Brussel’ en ‘Federaal Nl’ in 2010 stijgen, wat volledig in de lijn ligt van de verdere positionering van BO als Brusselse sociaal tolk- en vertaaldienst voor tweetalig Brussel.

Tabel 6b- Tolken ter plaatse 2009

	Uitgevoerd		Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		Totaal
	2009	***%***	***2009***	***%***	***2009***	***%***	***2009***
Brussel	2.113	69,7%	479	64,0%	2	33,3%	2.594
Bruxelles	381	12,6%	105	14,0%	1	16,7%	487
Federaal NL	289	9,5%	80	10,7%	3	50,0%	372
Fédérale FR	137	4,5%	47	6,3%	-	-	184
Vlaanderen	47	1,6%	19	2,5%	-	-	66
Wallonie	65	2,1%	18	2,4%	-	-	83
Totaal	**3.032**	100,0%	**748**	**100,0%**	**6**	**100,0%**	**3.786**
%	**80,1%**		**19,8%**		**0,2%**		**100,0%**

Tweetalige organisaties werden in 2010 attent gemaakt op de werking van BO, als Nederlandstalige referentie voor het sociaal tolken en vertalen in het BHG. De Franstalige organisaties werden systematisch doorgestuurd naar de SETIS Bxl, als Franstalige referentiedienst sociaal tolken en vertalen in het BHG.

De Vlaamse sector STV opteert voor een aanbod ‘telefoontolken’ als vangnet voor de aanvragen ‘tolken ter plaatse’, die lokaal niet kunnen ingevuld worden. Hierdoor krijgt het aanvullende aanbod ‘tolken ter plaatse’ een uitdovend effect voor BO. We zien dan ook de dalende cijfers. Soms verkiest de gebruikersorganisatie in Vlaanderen een tolk ter plaatse boven een telefoontolk. Bij gelegenheid werd hier met het vrijwilligersnetwerk op ingegaan.

Voor Franstalige organisaties werd enkel af en toe opgetreden indien het een taal betrof die de SETIS niet konden aanbieden of als de tolk al een engagement had in een therapie-setting met meerdere sessies.

Tabel 7- geeft een territoriaal beeld van de door onze diensten uitgevoerde opdrachten ‘tolken ter plaatse’. We merken dat onze kerntaak in Brussel voor het tolken ter plaatse aan positie wint en dat we enkel nog sporadisch optreden met ons ondersteunend vrijwilligerswerk voor Vlaanderen, Franstalig Brussel en Wallonië.

Tabel 7- Uitgevoerde opdrachten tolken ter plaatse 2010 per provincie/BHG

Brussel	3.061
Bruxelles	187
Luik	31
Vlaams - Brabant	16
Namen	10
Antwerpen	9
Luxemburg	8
Waals - Brabant	6
Henegouwen	5
Oost - Vlaanderen	2
West - Vlaanderen	2
TOTAAL	**3.337**

Tabel 8- De 20 grootste gebruikers van het tolken ter plaatse in 2010

Gebruiker	Territorium	2010	%	2009	%
Solentra	Brussel	531	15,9%	304	10,0%
EXIL	Brussel	486	14,6%	473	15,6%
Pag-asa	Brussel	447	13,4%	623	20,6%
Fedasil NOH	Brussel	224	6,7%	149	4,9%
BON	Brussel	215	6,4%	254	8,4%
CAW Brabantia	Brussel	211	6,3%	190	6,3%
Fedasil Klein Kasteeltje	Brussel	169	5,1%	140	4,6%
Brugmann Ziekenhuis	Brussel	131	3,9%	57	1,9%
Med. Soc. Opvang	Brussel	77	2,3%	43	1,4%
Brugmann Ziekenhuis (Paul Brien)	Brussel	71	2,1%	41	1,4%
UMC St Pieter Ziekenhuis	Brussel	51	1,5%	54	1,8%
Minor n'dako	Brussel	48	1,4%	41	1,4%
Ulysse	Bruxelles	43	1,3%	48	1,6%
CGGZ (Houba)	Brussel	34	1,0%	8	0,3%
Foyer Selah	Brussel	33	1,0%	19	0,6%
Tabane	Wallonie	31	0,9%	61	2,0%
BCHV	Brussel	25	0,7%	29	1,0%
CAW Mozaiek Asiel	Brussel	25	0,7%	24	0,8%
Dokters van de wereld	Brussel	25	0,7%	13	0,4%
Talita	Brussel	21	0,6%	3	0,1%
Totaal		**2.898**	**86,8%**	**2.574**	84,9%

De 20 grootste gebruikers van het 'tolken ter plaatse' vormen **86,8%** van het totale aantal gebruikers van onze diensten. Op één na zijn alle gebruikers van deze top 20 uit het Brusselse en hebben ze vaak een tweetalig taalstatuut.

De sectoren 'geestelijke gezondheidszorg' (Exil, Solentra, enz.) en 'gezondheidszorg' (ziekenhuizen) blijven sterk aanwezig in de Brusselse aanvragen. Sommige organisaties zoals Pag-asa en BON kennen een lichte terugval.

De volledige lijst van gebruikers ‘tolken ter plaatse’ is in bijlage 2 terug te vinden.

Tabel 9- overzicht van de 21 meest geleverde taalcombinaties voor het tolken ter plaatse 2010

	Engels	Frans	Nederlands	Totaal	%
Russisch	-	537	32	569	17,1%
Klassiek Arabisch	5	450	24	479	14,4%
Dari	20	198	61	279	8,4%
Armeens	-	210	44	254	7,6%
Albanees	-	219	27	246	7,4%
Farsi	-	137	25	162	4,9%
Pular	-	161	1	162	4,9%
Turks	-	88	15	103	3,1%
Portugees	-	57	45	102	3,1%
Pashtu	5	67	23	95	2,8%
Marokkaans	-	70	2	72	2,2%
Georgisch	-	71	-	71	2,1%
Tibetaans	17	47	7	71	2,1%
Kinyarwanda	-	67	-	67	2,0%
Punjabi	5	51	7	63	1,9%
Swahili	-	62	1	63	1,9%
Kurmandji	-	40	4	44	1,3%
Roemeens		38	6	44	1,3%
Pools		31	2	33	1,0%
Spaans		16	16	31	0,9%
Tamil		28		28	0,8%
Totaal	**52**	**2.645**	**342**	**3.038**	**91%**

Bij de geleverde talen hebben we de 21 (omdat Tamil ook interessant is om mee te geven) meest gevraagde talen eruit gelicht. Zij vormen 91% van de geleverde talen. Onze organisaties registreerden steeds de vreemde taal en dan naar welk taal er getolkt werd (Nederlands/ Frans/Engels). Tolken naar het Engels maakt 1 % uit binnen deze top 21; tolken naar het Frans maakt 79,3 % en tolken naar het Nederlands maakt 10,24 % .

Het inzetten van Nederlandstalige tolken in Brussel blijft moeilijk (omdat de gebruiker een Franstalige tolk vraagt of omdat er geen Nederlandstalige tolk beschikbaar is in ons netwerk of het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken).

Russisch (17%) en klassiek Arabisch (14 %) blijven al jaren de toppers bij de taalaanvraag tolken ter plaatse.

De volledige lijst van de uitgevoerde taalcombinaties ‘tolken ter plaatse’ is in bijlage 3 terug te vinden.

4-3. Telefoontolken

Het telefoontolken is een kernactiviteit voor beide vzw's, omdat onze geschiedenis sterk gelinkt is aan asiel en opvang van asielzoekers. Verder speelt het aanvullende aanbod op telefoontolken van Ba-bel ook zijn rol. De registratie met betrekking tot de OCMW's en LOI's werd al eerder toegelicht. Hierdoor verschuift de bevoegdheid van de LOI's van Vlaams naar federaal niveau en geeft dit een ander beeld voor de aanvullende dienstverlening op Ba-bel, Vlaamse tolkentelefoon.

Tabel 10a- Telefoontolken 2010

	Uitgevoerd		Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		TOTAAL	
	2010	**%**	**2010**	**%**	**2010**	**%**	**2010**	%
Brussel	205	3,1%	31	6,0%	-	-	236	3,31%
Bruxelles	236	3,6%	17	3,3%	-	-	253	3,54%
Federaal NL	2026	30,6%	142	27,5%	-	-	2168	30,37%
Federaal FR	3145	47,5%	164	31,7%	1	-	3310	46,37%
Vlaanderen	589	8,9%	129	25,0%	-	-	718	10,06%
Wallonie	419	6,3%	34	6,6%	-	-	453	6,35%
Andere	1	-	-	-	-	-	1	-
Totaal	**6621**	**100,0%**	**517**	**100,0%**	**1**	**-**	**7139**	100%
%	**92,7%**		**7,20%**		**0,00%**			

In 2010 werden **7.139 aanvragen** telefoontolken geregistreerd waarvan 93 % werd uitgevoerd (met een gemiddelde duur van 20 minuten zijn dat ongeveer 2207 tolkuren) en 7 % niet uitgevoerd wegens annulering, of tolk of taal niet beschikbaar. Het telefoontolken wordt percentagegewijs meer daadwerkelijk uitgevoerd in vergelijking met het 'tolken ter plaatse'.

Tabel 9b- Telefoontolken 2009

	Uitgevoerd		Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		TOTAAL	
	2009	**%**	**2009**	**%**	**2009**	**%**	**2009**	%
Brussel	146	2,4%	18	3,8%	-	-	164	2,5%
Bruxelles	161	2,6%	15	3,2%	-	-	176	2,6%
Federaal NL	1987	32,1%	132	28,1%	-	-	2119	31,8%
Federaal FR	2740	44,3%	165	35,1%	-	-	2905	43,6%
Vlaanderen	778	12,6%	111	23,6%	2	-	891	13,4%
Wallonie	375	6,1%	28	6,0%	-	-	403	6,1%
Andere	2	0,0%	1	0,2%	-	-	3	-
Totaal	**6189**	**100,0%**	**470**	**100,0%**	**2**	**-**	**6661**	100%
%	**92,9%**		**7,1%**		**0,03%**			

De aanvragen ‘telefoontolken’ bleven op alle niveaus stijgen. Dankzij het engagement van een erg flexiebel netwerk tolken bieden onze organisaties een belangrijk aanbod ‘telefoontolken’.
Toch wordt het aanvullende aanbod telefoontolken op Ba-bel moeilijker invulbaar. Het gaat meestal om talen die Ba-bel niet kan aanbieden en die vaak ook niet op het Vlaams register van gecertificeerde tolken te vinden of nog beschikbaar zijn.

Tabel 11- Uitgevoerde opdrachten telefoontolken 2010 per provincie/BHG

Luxemburg	1307
Bruxelles	1241
Brussel	863
Antwerpen	707
Vlaams - Brabant	660
Luik	436
Namen	374
West - Vlaanderen	279
Henegouwen	274
Oost - Vlaanderen	197
Waals Brabant	168
Limburg	114
Andere	1
Totaal	**6.621**

Tabel 11- illustreert dat onze diensten een duidelijke Brusselse werking hebben: Brussel/Bruxelles is goed voor 2.104 prestaties of 32%.

Tabel 12- de 20 grootste gebruikers van het telefoontolken in 2010

Gebruiker	Territorium	2010	%	2009
FEDASIL Petit Château	Bruxelles	943	14,2%	857
FEDASIL Virton	Wallonie	682	10,3%	730
FEDASIL Klein Kasteeltje	Brussel	617	9,3%	514
FEDASIL Bovigny	Wallonie	590	8,9%	723
FEDASIL Steenokkerzeel	Vlaanderen	368	5,6%	444
Gesloten centrum Vottem	Wallonie	301	4,5%	63
FEDASIL Kapellen	Vlaanderen	292	4,4%	344
FEDASIL Broechem	Vlaanderen	182	2,7%	290
FEDASIL Morlanwelz	Wallonie	118	1,8%	56
FEDASIL Jodoigne	Wallonie	112	1,7%	52
FEDASIL Sugny	Wallonie	107	1,6%	86
FEDASIL Pondrôme	Wallonie	103	1,6%	136
Hôpital Brugmann	Bruxelles	100	1,5%	46
Rode Kruis Wingene	Vlaanderen	99	1,5%	14
FEDASIL Stoumont	Wallonie	98	1,5%	-
Centrum illegalen Merksplas	Vlaanderen	93	1,4%	48
Rode Kruis St Niklaas	Vlaanderen	92	1,4%	56
FEDASIL Poelkapelle	Vlaanderen	89	1,3%	-
Transitcentrum 127	Vlaanderen	89	1,3%	75
Rode Kruis Alsemberg	Vlaanderen	83	1,3%	78
Totaal		**5158**	**77,9%**	**4612**

De 20 grootste gebruikers van het telefoontolken maken 78% uit van het totaal aantal uitgevoerde prestaties telefoontolken. Fedasil en daaronder voornamelijk het tweetalige opvangcentrum Klein Kasteeltje/ Petit Château (2.417 prestaties) is duidelijk de grootste gebruiker. De schommelingen tov 2009 zijn hoogst waarschijnlijk te wijten aan de verdere structurering van het sociaal tolken en vertalen in België.

Tabel 13 toont de 20 meest uitgevoerde taalcombinaties bij het telefoontolken (92 % van het totaal aantal uitgevoerde prestaties). Ook hier zien we weinig beweging in de meest uitgevoerde talen. Het Russisch (26 %) met het Albanees (16 %) blijven al meerdere jaren aan de top staan bij het telefoontolken.

De volledige lijst van gebruikers 'telefoontolken' is in bijlage 4 terug te vinden.

Tabel 13- De 20 meest uitgevoerde taalcombinaties bij het telefoontolken 2010

	Engels	Frans	Nederlands	Totaal	%
Russisch	-	1326	379	1705	25,8%
Albanees	-	766	275	1041	15,7%
Armeens	1	641	96	738	11,1%
Klassiek Arabisch	-	432	47	479	7,2%
Servisch	-	295	46	341	5,2%
Dari	71	143	47	261	3,9%
Pachtu	61	132	28	221	3,3%
Farsi	-	198	22	220	3,3%
Kurmandji	-	143	35	178	2,7%
Tamil	13	101	1	115	1,7%
Badini	-	71	43	114	1,7%
Tibetaans	51	25	12	88	1,3%
Portugees	-	67	19	86	1,3%
Turks	-	49	35	84	1,3%
Georgisch	1	69	6	76	1,1%
Roemeens	-	74	1	75	1,1%
Sorani	-	43	16	59	0,9%
Bulgaars	-	56	2	58	0,9%
Punjabi	16	35	2	53	0,8%
Urdu	10	37	-	47	0,7%
Totaal	**224**	**4703**	**1112**	**6039**	91,2%

De volledige lijst van uitgevoerde taalcombinaties 'telefoontolken' is in bijlage 5 terug te vinden.

4-4. Schriftelijk vertalen

Het aanbod schriftelijk vertalen blijft een kernopdracht in Brussel. Daarnaast biedt BO ook aanvullend schriftelijk vertalen in Vlaanderen bij gebrek aan lokaal aanbod. BO verwijst in eerste instantie vertaalaanvragen uit Vlaanderen door naar de lokale vertaaldiensten wat ook zichtbaar wordt in het cijfermateriaal 2010.
Verder garanderen onze beide vzw's een aanbod voor het opvangnetwerk voor asielzoekers (opvangcentra Fedasil, Rode Kruis, LOI/ ILA). Om dubbel vertalingen te vermijden en meer transparantie in de procedure van het vertalen voor het CGVS te verkrijgen, werden een aantal afspraken gemaakt met het CGVS. Zo krijgen advocaten op aanvraag toegang tot de vertaalde stukken in de dossiers bij het CGVS. Het CGVS stelt duidelijk onder welke voorwaarden zij documenten ten laste nemen voor vertaling. Dit moet verder opgevolgd worden in 2011.

Zowel BO als BA bieden vertalingen aan van documenten die geen beëdiging vereisen. Indien dit toch nodig is wordt er doorverwezen naar een extern commercieel netwerk van beëdigde vertalers, verbonden aan de rechtbank.

BA verzorgt een eerstelijnsdienstverlening voor vertaalaanvragen van particulieren in het kader van administratieve procedures. Voor een beëdigde vertaling wordt er doorverwezen naar het commerciële aanbod.

Tabel 14a- Schriftelijk vertalen 2010

	Uitgevoerd			Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		Totaal	
	2010	**blzn**	**%**	**2010**	**%**	**2010**	**%**	**2010**	%
Brussel	145	1555	21,1%	7	17,9%	9	4,5%	161	17,4%
Bruxelles	44	119	6,4%	1	2,6%	4	2,0%	49	5,3%
Federaal NL	79	437	11,5%	1	2,6%	7	3,5%	87	9,4%
Fédérale FR	120	321	17,5%	10	25,6%	9	4,5%	139	15,0%
Vlaanderen	155	546	22,6%	10	25,6%	20	10,0%	185	20,0%
Wallonie	16	110	2,3%	1	2,6%	1	0,5%	18	1,9%
Andere	127	315	18,5%	9	23,1%	150	75,0%	286	30,9%
Totaal	**686**	**3403**	100,0%	**39**	**100,0%**	**200**	**100,0%**	**925**	100,0%
%	74,2%	-		4,2%		21,6%			

In 2010 werden **925 aanvragen** (dossiers) schriftelijk vertalen geregistreerd. Hiervan werd 74 % (3.403 bladzijden) uitgevoerd en 25 % niet uitgevoerd. Bij de niet- uitvoering is de doorverwijzing naar de commerciële sector van beëdigde vertalers belangrijk.

Tabel 14 illustreren de verdere positionering van onze Brusselse Nederlandstalige tolk- en vertaaldienst en het aanvullende aanbod voor Vlaanderen.

Tabel 14b- Schriftelijk vertalen 2009

	Uitgevoerd		Niet uitgevoerd		Doorverwijzing		Totaal	
	2009	**%**	**2009**	**%**	**2009**	**%**	**2009**	%
Brussel	121	13,9%	3	8,1%	1	1,5%	125	12,8%
Bruxelles	86	9,9%	1	2,7%	-	-	87	8,9%
Federaal NL	61	7,0%	1	2,7%	2	3,0%	64	6,6%
Fédérale FR	134	15,4%	7	18,9%	2	3,0%	143	14,7%
Vlaanderen	178	20,4%	9	24,3%	8	11,9%	195	20,0%
Wallonie	34	3,9%	2	5,4%	2	3,0%	38	3,9%
Andere	258	29,6%	14	37,8%	52	77,6%	324	33,2%
Totaal	**872**	**100,0%**	**37**	**100,0%**	**67**	**100,0%**	**976**	100,0%
%	**89,3%**		**3,8%**		**6,86%**			

Tabel 15- Uitgevoerde opdrachten schriftelijk vertalen 2010 per provincie/ BHG

Schriftelijk vertalen 2010	**Aantal**	**%**
Brussel	179	26,1%
Andere	127	18,5%
Antwerpen	89	13 %
Bruxelles	69	10,1%
West - Vlaanderen	62	9 %
Henegouwen	48	7 %
Namen	34	5 %
Limburg	22	3,2%
Oost - Vlaanderen	15	2,2 %
Luxemburg	14	2 %
Vlaams - Brabant	11	1,6%
Waals Brabant	10	1,5%
Luik	6	0,9%
Totaal	**686**	**100%**

Tabel 16- de 20 grootste gebruikers van het schriftelijk vertalen 2010 (zonder de eerstelijnspermanentie)

Gebruiker	Territorium	2010	%	2009
FEDASIL KleinKasteeltje	Brussel	30	5,4%	35
FEDASIL Petit Château	Bruxelles	24	4,3%	17
Ass. Socio-Cult Pingo de Gente	Bruxelles	20	3,6%	36
FEDASIL Charleroi	Wallonie	19	3,4%	24
FEDASIL Pondrôme	Wallonie	16	2,9%	36
Rode Kruis hoofdzetel	Vlaanderen	15	2,7%	2
Globe Aroma	Brussel	13	2,3%	2
Medimmigrant	Brussel	13	2,3%	10
FEDASIL Morlanwelz	Wallonie	13	2,3%	8
AZ Groeninge Kortrijk	Vlaanderen	13	2,3%	-
Steunpunt schuldbemiddeling	Brussel	11	2 %	-
FEDASIL Arendonk	Vlaanderen	10	1,8%	1
FEDASIL Kapellen	Vlaanderen	10	1,8%	1
LOI Herenthout	Vlaanderen	10	1,8%	-
FEDASIL Virton	Wallonie	10	1,8%	7
LOP BaO Menen	Vlaanderen	10	1,8%	-
FEDASIL Jodoigne	Wallonie	9	1,6%	4
BCHV	Brussel	8	1,4%	2
Huis van de Solidariteit	Brussel	8	1,4%	-
Justitieel Welzijnswerk Turnhout	Vlaanderen	8	1,4%	2
TOTAAL		**270**	**48,3%**	**187**

Uit **tabel 16**- kunnen we afleiden dat de top 20 slechts 48,3% van de gebruikers vertegenwoordigt. De gebruikers van het schriftelijk vertalen zijn verschillend en verscheiden door de jaren heen. Vaak zijn het ook andere gebruikers dan die voor het (telefoon)tolken.

De volledige lijst van gebruikers ‘schriftelijk vertalen’ is in bijlage 6 te vinden.

Tabel 17 geeft de meest uitgevoerde taalcombinatie voor het schriftelijk vertalen. Bij het schriftelijk vertalen blijven onze vzw’s in Brussel een brugfunctie tussen het Nederlands en het Frans vervullen (Nl/Fr 13 % en Fr/Nl 6 %).

Tabel 17- de 20 meest uitgevoerde taalcombinaties voor het schriftelijk vertalen 2010

Brontaal	Doeltaal	Aantal dossiers
Nederlands	Frans	89
Frans	Nederlands	41
Klassiek Arabisch	Frans	38
Nederlands	Engels	30
Russisch	Frans	28
Russisch	Nederlands	27
Albanees	Frans	24
Klassiek Arabisch	Nederlands	21
Nederlands	Klassiek Arabisch	21
Armeens	Frans	20
Nederlands	Russisch	15
Nederlands	Turks	15
Servisch	Frans	13
Nederlands	Spaans	12
Nederlands	Duits	11
Nederlands	Farsi	11
Dari	Nederlands	10
Farsi	Nederlands	9
Frans	Engels	9
Engels	Nederlands	8
Armeens	Nederlands	8
Spaans	Frans	8
Nederlands	Albanees	8
Tibetaans	Nederlands	8

De volledige lijst van de uitgevoerde taalcombinaties ‘schriftelijk vertalen’ is in bijlage 7 terug te vinden.

4-5. Eerstelijnsdienst nieuwkomers

Deze eerstelijnsdienstverlening komt nog voort uit de oorspronkelijke zorg de personen die behoefte hebben aan vertalen/tolken en die niet terecht kunnen binnen de reguliere hulpverlening, verder te helpen.
Deze permanentie is hoofdzakelijk gericht op ‘nieuwkomers’ (asielzoekers, geregulariseerden, gezinshereniging, etc.) en wordt ten laste genomen door BA, hierbij financieel gesteund door de COCOF- Cohésion Sociale. De permanentie wordt gehouden op dinsdag, donderdag en vrijdag van 10u tot 13u of in de namiddag op afspraak.

Tabel 18- Contactwijze van de eerstelijnsdienstverlening 2009-2010

	2010	2009
Bezoek	410	339
Telefoon	32	6
Email	20	15
Briefwisseling	8	20
Fax	4	3
TOTAAL	**474**	**383**

Het aantal bezoekers van de eerstelijnspermanentie is voor het eerst sinds jaren gestegen. Vooral de vraag naar administratieve ondersteuning werd omvangrijker.

Tabel 19- Aanvragen per maand

	2010	2009
Januari	17	42
Februari	15	41
Maart	32	36
April	60	43
Mei	38	44
Juni	51	21
Juli	30	19
Augustus	45	22
September	46	29
Oktober	62	28
November	50	36
December	28	22
Totaal	**474**	**383**

Vanaf eind maart 2010 kon een halftijdse arbeidskracht aangeworven worden voor deze permanentie 'nieuwkomers'. Naast de aanvragen voor een schriftelijke vertaling (286 dossiers) staat de permanentie open voor allerlei vragen die taalgerelateerd zijn. Dat deze vragen veelzijdig kunnen zijn, is te zien in tabel 20 .

Tabel 20- Overzicht van de diverse aanvragen 2010

Algemene infovragen	8
Administratieve ondersteuning	91
Administratieve ondersteuning naturalisatieaanvraag	2
Administratieve ondersteuning gehandicaptenbijdrage	1
Hulp van een tolk	4
Sociale dienstverlening	29
Telefonische hulpverlening	35
Verbeteren van vertaling	1
Vraag naar documentatie	2
Info tewerkstelling	3
Info onderwijs/vorming	5

Info dienst	1
Info vrijwilligerswerk	5
Info tolken /tolken ter plaatse	6
Info stage	1
Info vertaling	8
Juridische informatie	1
Mondelinge vertaling	4
Info huisvesting	1
Lijst van beëdigde vertalers	1
Info regularisatie	1

Tabel 21- de nationaliteit van de particulieren van de eerstelijnsdienstverlening

Land van oorsprong	aantal
België (nieuwe)	76
Rusland	51
Armenië	31
Irak	29
Algerije	21
Tibet	19
Marokko	18
Afghanistan	16
Spanje	13
Georgië	13
Albanië	12
Azerbaïdjan	10
Ukraïne	10
?	9
Turkije	9
Egypte	8
Syrie	8
Macedonië	7
Philippijnen	7
Congo	6
Tsjetchenië	6
Kameroen	5
Polen	5
Roemenië	5
Servië	5
Rwanda	4
Sudan	4
Duitsland	4
Iran	4
Kosovo	4
Pakistan	4
Somalië	4
Ghana	3
Sierra Leone	3
Ethiopië	3
Nepal	3
Italië	2
Kirghizstan	2
Slowakije	2
Joegoslavië	2
Burundi	2
Israël	2
Libanon	2
Moldavië	2
Portugal	2
Engeland	1
Frankrijk	1
Mali	1
Nederland	1
Tsjechië	1
Angola	1
Bulgarije	1
China	1
Colombia	1
India	1
Kazakhstan	1
Litouwen	1
Nigeria	1
Palestina	1
Togo	1
Tunisië	1
Yemen	1
Totaal	**474**

Uit deze cijfers blijkt dat **60 verschillende nationaliteiten** de eerstelijnspermanentie bezochten.

Tabel 22- Het statuut, geslacht en leeftijd van de bezoekers van de eerstelijnspermanentie

Statuut	aantal	%
Uitgeprocedeerd + Illegaal	3	0,6%
Asielzoeker	95	20,0%
Migrant+ Belg	29	6,1%
Voorlopig verblijf	1	0,2%
UNO Vluchteling	11	2,3%
Geregulariseerd	21	4,4%
Statuut onbekend	314	66,2%
TOTAAL	**474**	100%

Vrouw	161	34,0%
Man	309	65,2%
Familie	4	0,8%
TOTAAL	**474**	100%

Volwassene	470	99,2%
Minderjarige	4	0,8%
TOTAAL	**474**	100,0%

Het publiek van de eerstelijnspermanentie zit meestal in een precair verblijfsstatuut, vaak verbonden met een asielaanvraag. Het zijn vooral volwassenen, nl 34% vrouwen en 65% mannen.

4-6. Wie kon uiteindelijk genieten van het sociaal tolken en vertalen?

Als tweedelijns sociaal tolk- en vertaaldiensten werken we uitsluitend voor organisaties en niet voor individuen. In 2010 zijn we de gegevens van de individuele begunstigden (nationaliteit, geslacht en verblijfsstatuut) toch nog blijven registreren, vooral ten behoeve van rapportage voor Fedasil. Het blijft interessant om over deze gegevens te beschikken omdat we zo evoluties kunnen waarnemen in de groep eindbegunstigden.
We merken op dat vooral de asielzoeker de eindbegunstigde van het sociaal tolken en vertalen is en dat de top van de landen van herkomst uiteindelijk niet veel verschilt in vergelijking met 2009.

Tabel 23- Het verblijfsstatuut van de eindbegunstigde

	2010	%	2009	%	2008	%	2007	%	2006	%
Asielzoeker	**9395**	76,7%	**8119**	72,7%	**4995**	65,5%	**4193**	72,7%	**3555**	65,7%
Statuut onbekend	**1724**	14,1%	**1284**	11,5%	**772**	10,1%	**569**	9,9%	**770**	14,2%
Voorlopig statuut	**423**	3,5%	**775**	6,9%	**716**	9,4%	**545**	9,4%	**693**	12,8%
NBM	**399**	3,3%	**539**	4,8%	**671**	8,8%	**23**	0,4%	**-**	-
UNO Vluchteling	**107**	0,9%	**219**	2,0%	**272**	3,6%	**219**	3,8%	**86**	1,6%
Uitgeprocedeerd+illegaal	**97**	0,8%	**139**	1,2%	**47**	0,6%	**67**	1,2%	**67**	1,2%
Migrant+nieuwe Belgen	**63**	0,5%	**77**	0,7%	**127**	1,7%	**130**	2,3%	**217**	4,0%
Geregulariseerd	**47**	0,4%	**13**	0,1%	**20**	0,3%	**25**	0,4%	**19**	0,4%
Andere	**-**	-	**-**	-	**10**	0,1%	**-**		**-**	-
TOTAAL	**12.255**	100%	**11.165**	100%	**7.630**	100%	**5.771**	100%	**5.407**	100%

Tabel 24- Het land van herkomst van de eindbegunstigde in 2010

Rusland	2116	Palestina	59
Afghanistan	1311	België	56
Armenië	1164	Spanje	45
Irak	849	Nepal	44
Albanië	632	Kongo	41
Kosovo	601	Ethiopië	41
Servië	445	Jordanië	40
Marokko	430	Sudan	40
Tsjetchenië	333	Burundi	37
Iran	306	Ghana	33
Macedonië	289	Portugal	33
Turkije	253	Vietnam	32
Georgië	244	Colombia	29
Guinee	239	Tanzania	29
Tibet	193	Slovakije	27
Pakistan	173	Togo	27
Sri Lanka	166	Azerbaeidzjan	26
Roemenië	144	Oekraïne	24
Somalië	137	Sierra Leone	22
Syrië	136	Bangladesh	21
Bulgarije	131	Bosnië	18
India	122	Mali	17
Rwanda	120	Senegal	17
Angola	114	Thailand	14
Algerije	102	Hongarije	13
Mongolië	87	Eritrea	12
?	82	Saudi-Arabië	11
Brazilië	73	Korea	11
Polen	68	Burkina	10
Tunesië	68	Italië	10
China	67	Libanon	10
Egypte	63	Moldavië	10

Kenia	9	Peru	3
Mauritanië	8	Joegoslavië	3
Filippijnen	8	Argentinië	2
Tsjaad	8	Bhoutan	2
Ecuador	7	Honduras	2
Duitsland	6	Israël	2
Kameroen	5	Jemen	2
Wit-Rusland	5	Engeland	1
Kroatië	5	Birma	1
Kirghistan	5	Bolivia	1
Nigeria	5	Gabon	1
Oezbekistan	5	Griekenland	1
Tsjechië	5	Guyana	1
Ivoorkust	4	Laos	1
Kazakstan	4	Liberia	1
Litouwen	4	Lybie	1
Tadjakistan	4	Maleisië	1
Cuba	3	Montenegro	1
Djibouti	3	USA	1
Frankrijk	3	Venezuela	1
Niger	3	**TOTAAL**	**12.255**

5- Het netwerk van tolken en vertalers

5-1. Verwezenlijkingen van het netwerk 2010

Het is belangrijk om over een ruim en flexiebel netwerk van tolken en vertalers te beschikken om zo een maximale behoeftedekking na te streven. Het netwerk van tolken en vertalers telt ongeveer 650 personen, maar er is verloop in dit netwerk.
In 2010 werden 103 nieuwe vertalers/tolken ingeschreven in het netwerk (46 Nederlandstalig; 2 Engelstalig; 4 tweetalig Nl/Fr en 51 Franstalig).

Tabel 25- geeft aan dat in 2010 **507 verschillende personen** actief waren als tolk en/of vertaler en dit voor **10.690 uitgevoerde tolk- en vertaalprestaties**. Hiervan waren er 365 of 72% actief voor het telefoontolken (6.621 prestaties); 151 of 30% voor het tolken ter plaatse (3.337 prestaties); 174 of 34% voor het schriftelijk vertalen (686 prestaties) en 6 of 1% voor het tolken op de permanentie (46 prestaties). Vele personen uit het netwerk combineren verschillende activiteiten bv telefoontolken én tolken ter plaatse.

Tabel 25- aantal ingezette tolken/vertalers per type activiteit 2007-2010

	2007	**2008**	**2009**	**2010**
Telefoontolken	360	310	336	365
Tolken ter plaatse	150	129	170	151
Schriftelijk vertalen	233	193	188	174
Tolken op de permanentie	10	14	7	6
Inzet van **verschillende** tolken/vertalers	**499**	**439**	**455**	**507**

5-2. Statuut van de tolken en vertalers

Sinds 1980 hebben BO en BA een gemengd netwerk van tolken en vertalers, **hoofdzakelijk onder het vrijwilligersstatuut** opgebouwd. Engagement en solidariteit hoofdzakelijk met asielzoekers speelden mee bij hun inzet.
Met het structureren en professionaliseren van het sociaal tolken en vertalen in België zien we ook tolken en vertalers ons netwerk binnenkomen met het statuut van zelfstandige of zelfstandige in bijberoep. Deze laatste categorie van tolken/vertalers zijn vaak genoodzaakt om hun diensten bij alle tolk- en vertaaldiensten aan te bieden teneinde te kunnen overleven.

De tolken/vertalers van ons netwerk moeten een duidelijke keuze maken met betrekking tot hun statuut. Het verenigen van het zelfstandig statuut met het vrijwilligersstatuut is niet mogelijk. Zij kregen in 2010 via workshops de kans om zich bij te scholen in de vrijwilligerswetgeving en het vrijwilligersstatuut en het statuut van zelfstandige.

Het statuut van de tolken/vertalers heeft invloed op de werking van onze organisaties. Werken met tolken/vertalers in een vrijwilligersstatuut vraagt een andere visie en aanpak, boekhouding en verzekeringen, vorming en administratieve ondersteuning, mogelijkheden en beperkingen dan werken met tolken/vertalers in een statuut van zelfstandige (eventueel in bijberoep).

Het ***telefoontolken*** (6.621 prestaties) werd vrijwillige en zonder enige vergoeding uitgevoerd door tolken van ons netwerk.
Het ***tolken ter plaatse*** (3.337 prestaties) werd ook hoofdzakelijk door tolken in een vrijwilligersstatuut uit gevoerd maar met forfaitaire vergoedingen rekening houdende met de wetgeving op het vrijwilligerswerk. Tolken met het statuut van zelfstandige kregen dezelfde vergoedingen maar zonder plafonnering. Gecertificeerde sociaal tolken in statuut van zelfstandige kregen een verhoogde tolkuurprijs en verplaatsingskosten.
Het ***schriftelijk vertalen*** (686 dossiers of 3.403 bladzijden) werd ook hoofdzakelijk door vrijwilligers voor een forfaitaire vergoeding uitgevoerd. De vertalers in statuut van zelfstandige (al of niet gecertificeerd) kregen dezelfde vergoeding zonder plafonnering.

5-3. Deelname aan interne vorming- en ontmoetingsactiviteiten

Vooral BO was de organisator van verschillende activiteiten die het netwerk van tolken en vertalers omkaderden. Sinds jaren wordt aan vele vrijwilligers een aanbod op maat geboden omdat met een dergelijk aanbod de kans op deelname het grootste is.

Nieuwjaarsreceptie:
Vele medewerkers van ons netwerk kijken uit naar de nieuwjaarsreceptie omdat deze de kans biedt om de andere tolken/vertalers, het team en de leden van de RvB te ontmoeten. De nieuwjaarsreceptie verhoogt het wij-gevoel van ons netwerk en het netwerk krijgt nog een extra erkenning door de aanwezigheid en toespraken van ministers en vertegenwoordigers van subsidiërende overheden. Doorgaans zijn een honderdtal mensen aanwezig op de nieuwjaarsreceptie.

Nieuwsbrief:
De tweemaandelijkse nieuwsbrief (elektronisch of op papier) blijft een uitstekend communicatiemiddel tussen onze diensten en het netwerk van tolken en vertalers. Deze nieuwsbrief geeft kansen om aandacht te vragen voor bv het kwaliteitstraject, de deontologische code of nieuwe mensen op de dienst; gebeurtenissen in het netwerk of evoluties in het werkveld. Wegens tijdsgebrek is de nieuwsbrief pas in november-december opnieuw verschenen met de bedoeling het voort te zetten in 2011.

Vorming op maat:
Er werden verschillende vormingsmomenten in het Nederlands of het Frans georganiseerd, waarbij maximaal gefocust werd op het niveau van de introductiecursus uit het Vlaams kwaliteitstraject. Omdat ons netwerk heel wat Franstalige tolken heeft, werd het Nederlandstalige aanbod voor hen vertaald.

° Introductiecursus FR mei-juni met Raïssa De Keyser 29 deelnemers

° Telefoontolken NL op 28/08/2010 met Raïssa De Keyser 8 deelnemers

° Telefoontolken FR op 28/08/2010 met Raïssa De Keyser 9 deelnemers

° Ontmoeting Solentra met de tolken NL/FR op 09/09/2010 11 deelnemers

° Intervisie FR met Solentra op 05/10/2010 5 deelnemers

° Infosessie NL/FR met DEBUUT op 19/10/2010 12 deelnemers

° Notitietechnieken FR op 22/11 en 04/12/2010 14 deelnemers
met Vanessa De Tobel

Opmerking: De introductiecursus, de vorming notitietechnieken, en de vorming "deontologie via rollenspelen" werden ook steeds georganiseerd voor de Nederlandstalige vrijwilligers, maar moesten vanwege te weinig inschrijvingen (slechts 3 of minder) worden geannuleerd.

Op **1 oktober 2010** organiseerden we een najaarsevent waarbij de vrijwilligers konden deelnemen aan verschillende workshops. Dit evenement werd dan afgesloten met een kleine receptie. In totaal namen hier 30 vrijwilligers aan deel.

- Workshop vrijwilligerswerk en vrijwilligersstatuut (in het Nederlands en het Frans) in samenwerking met het Steunpunt vrijwilligerswerk Vlaanderen en Association pour le Volontariat.
- Workshop de zelfstandige en zijn statuut (gegeven in het Nederlands en simultaan getolkt naar het Frans) in samenwerking met Syntra.

5-4. Deelname aan het Vlaams kwaliteitstraject COC

Deelname aan het Vlaams kwaliteitstraject is enkel mogelijk voor onze Nederlandstalige tolken en vertalers. Ook onze Franstalige tolken/vertalers zijn vragende partij voor een kwaliteitstraject, waardoor onze diensten een vertaald aanbod geven van de introductiecursus met eerst een test Frans waar een slaagpercentage van 75% moet gehaald worden.

In kader van het toeleiden naar het kwaliteitstraject van de COC werden er verschillende acties ondernomen, waaronder de volgende:

- Op 04/03/2010 schreven we de vertalers BSK en ALB aan voor de vertaalproeven COC: 1 persoon slaagde voor de vertaalrichting Nederlands-BSK.

- Op 09/03/2010 schreven we onze tolken met de taalcombinatie ARM-NL aan om deel te namen aan de CP Armeens via het Ervaringsbewijs. We hebben geen resultaat van de deelname.

- Op 13/08/2010 schreven we 23 vrijwilligers aan die in aanmerking kwamen voor de vertaalproeven van COC die georganiseerd werden op 2 en 3 september. Een vertaler slaagde voor deze vertaalproef. Taalcombinaties en – richting(en): Turks-Nederlands; Nederlands-Turks.

- Op 17/08/2010 schreven we 12 vrijwilligers aan om deel te nemen aan de spoedcursus sociaal tolken die in het najaar werd georganiseerd bij de HUB. Twee vrijwilligers schreven zich in voor deze cursus.

We merken dat de Preselectie Nl van de COC nog altijd afschrikt en dat de meesten tolken denken dat hun kennis van het Nl nog niet voldoende is om de 80% (vereiste norm van COC) te behalen voor de PS Nl. Ze wensen dus eerst nog hun kennis van het Nl verder te verdiepen. Naar aanleiding van deze vaststelling, hebben we met Het Huis van het Nederlands een overeenkomst gesloten waardoor nieuwe kandidaten zich bij hen kunnen aanmelden om een test Nl (B2-niveau) af te leggen waarbij de vier vaardigheden (luisteren, spreken, schrijven, begrijpen) getest worden. Op basis van de uitslag van de test kan dan nagegaan worden aan welke vaardigheden de kandidaat nog dient te werken.

Kandidaat tolken/vertalers Nl worden bij een eerste onthaal steeds doorverwezen naar de website van de COC, nl www.sociaaltolkenenvertalen.be om zich in te schrijven en zich te informeren over het bestaande aanbod. Er is weinig feedback over het al of niet inschrijven van onze nieuwe tolken/vertalers bij de COC.

5-5. Vlaams register van gecertificeerde tolken en vertalers en inzet voor Brussel Onthaal vzw

In kader van het FIM-project, beheerd door de COC, kon BO in 2010 nog extra gecertificeerde sociaal tolken van het Vlaams register aantrekken in Brussel. Er werd hen een verhoogde tolkuurprijs van 35 € en verplaatsingskosten aangeboden. Dit proces verliep moeizaam, zowel op niveau van het team als inzake de interesse/beschikbaarheid van de gecertificeerde tolken zelf. Uiteindelijk werden 17 tolkuren in 2010 door gecertificeerde tolken uitgevoerd.

Redenen waarom het zo moeizaam verliep zijn o.a. de volgende :

- Bij het contacteren van gecertificeerde tolken, wensten er slechts zes met BO samen te werken.
- De afstand naar Brussel staat niet in verhouding tot de duur van de tolkprestatie, wat de verplaatsing onrendabel maakt. Pas bij meerdere aansluitende prestaties (wat maar zelden gebeurt) wordt het voor hen interessant.
- Brussel als onbekende, tweetalige stad, schrikt sociaal tolken van buiten Brussel af.
- De vergoeding van 35 €/ tolkuur (BTW inbegrepen) en 0,30 €/ km werd als niet aantrekkelijk ervaren.
- Gecertificeerde tolken met een vrijwilligersstatuut kunnen niet genieten van deze vergoeding en moeten het doen met het dagplafond tot 30 €/ dag.

- Gecertificeerde tolken wensen graag op voorhand (3 tot 5 dagen) hun agenda vast te leggen. De gebruikers in het BHG hebben de mogelijkheid om twee dagen voor de prestatiedatum een tolkaanvraag in te dienen en kennen ook veel urgentieaanvragen (bv 's morgens een aanvraag voor de namiddag). Een dergelijke vraag is moeilijk te matchen met de gecertificeerde tolken.
- Voor sommige tolkaanvragen zijn er in het register geen gecertificeerde tolken beschikbaar, bv Pular, Dari, Armeens, Tamil, Ewe, Swahili, Kinyarwanda, Sorani, Badini, Punjabi, Urdu, Pasjtoe, Somali enz.
- Het merendeel van de tolkaanvragen komt van tweetalige gebruikers uit de medische of psycho-sociale sector zoals Solentra, Exil, Medisch Sociaal Opvang Centrum, St Pieter ziekenhuis enz., die specifiek aan BO Franstalige tolken vragen omdat hun personeel Franstalig is. Inzet van gecertificeerde tolken is hier niet mogelijk.
- Voor tolkopdrachten in het kader van een langdurige begeleiding, waarbij de gebruiker graag op dezelfde tolk beroep doet is de inzet van een gecertificeerde tolk dan moeilijk.

5-6. Permanente rekrutering noodzakelijk

De COC ontwikkelde in 2010 een rekruteringsfolder ten behoeve van het werkveld. Verdere activiteiten voor rekrutering ism de COC (FIM-project) werden niet gerealiseerd.

Onze eigen rekruteringsfolders werden in 2010 aangepast en verspreid wanneer een kans zich hiertoe voordeed, bv het talencongres 'Brussels Babylon' op 1 oktober 2010 (marktje). Daar werden ook contacten gelegd met de ambassadeurs van de BWR als potentieel voor het sociaal tolken en vertalen. Dit zal in 2011 verder opgevolgd worden.

In 2010 werden eerder losse rekruteringsacties ondernomen:

- Rekruteringsactie via de etalage van 'Het Punt', Brussels steunpunt vrijwilligerswerk
- In december: deelname aan het lanceringweekend van het 'Europees jaar van de vrijwilliger' 2011 via een stand in hun tent aan het Centraal Station Brussel
- zoekactie op De Stip van VTM
- zoekertjes op internet geplaatst
- zoekertje op Alterjob (vrijwilligers voor vzw's)
- zoekertjes op de website van het vrijwilligerswerk Vlaanderen
- oproep via eigen webstek www.sociaalvertaalbureau.be
- via gebruikers werden kandidaat tolken/vertalers doorgestuurd
- via horen zeggen melden nieuwe kandidaat tolken en vertalers zich aan

In het totaal kregen we 103 nieuwe aanmeldingen voor kandidaat tolk/vertaler, nl. 46 Nederlandstalig, 2 Engelstalig, 4 tweetalig en 51 Franstalig).

De nadruk bij het rekruteren ligt, als nieuw gegeven, niet enkel meer op het rekruteren van vrijwilligers, maar ook op het rekruteren van kandidaat tolken en vertalers die later als gecertificeerde zelfstandige aan de slag willen.

BO en BA hebben ook specifieke aandacht voor het rekruteren van niet-courante talen zoals Nepalees, Tibetaans, Dari, Pasjtoe etc. Zeker in kader van de opvang van asielzoekers is het belangrijk om de talen van de instroom te kunnen volgen.

Onthaal kandidaat sociaal tolken en vertalers :

Van de 103 nieuwe aanmeldingen kregen uiteindelijk 68 kandidaten een intakegesprek: het onthaal van nieuwe kandidaten tolk/vertaler verliep volgens de taal van de kandidaat: er waren 31 Nederlandstalige, 34 Franstalige en 3 Engelstaligen.

° Voor de Nederlandstalige kandidaten was er een kennismaking met de dienstverlening en de organisatie van BO; toelichting van de deontologische code en de evoluties binnen de sector van het sociaal tolken en vertalen; doorverwijzing naar het kwaliteitstraject van de COC, voorstel voor het testen van het Nl bij het Huis van het Nederlands.

° Voor de Franstalige kandidaten was er een kennismaking met de dienstverlening en de organisatie van BO en BA; toelichting van de deontologische code en evoluties binnen de sector van het sociaal tolken en vertalen; afname van een taaltest FR en afname van een vertaaltest; toelichting bij het eigen vormingsaanbod op maat.

6- Sensibiliseren van en samenwerking met de gebruikersorganisaties

6-1. Taalcongres 2010

Straathoekwerkers van Jes vzw stelden dat diensten in Brussel nog steeds een hoge toegankelijkheidsdrempel hebben, waardoor personen moeizaam toegang krijgen tot het hulpverleningsaanbod. Samen met een aantal Nederlandstalige en Franstalige actoren (o.a; Jes vzw als trekker van het project, Huis van het Nederlands, BON, ICB Foyer, BO/BA, VMC, Ba-bel, Setis Bxl,BWR) werd nagedacht over het in kaart brengen van dit probleem en over de te ondernemen acties.
Uiteindelijk kwam "Brussel Babylon" tot stand op 30 september 2010 onder regie van de Brusselse Welzijnsraad: een taalcongres met als doelstelling enerzijds hulpverleners te sensibiliseren over de taaltoegankelijkheid van hun organisatie en anderzijds een aantal aanbevelingen mee te geven aan politieke overheden. Dit taalcongres krijgt in 2011 nog opvolging binnen de werking van de BWR.

Voor BO en BA was dit een mooie gelegenheid tot het sensibiliseren van gebruikers voor het sociaal tolken en vertalen in Brussel (via een powerpoint-presentatie en via een stand op de infomarkt).

6-2. Opvang asielzoekers in de Brusselse hotels

Vanwege het acuut tekort aan opvang besliste Fedasil om asielzoekers in hotels onder te brengen, in afwachting van bijkomende opvangplaatsen. In een sensibiliseringsactie werd in 22 Brusselse hotels het aanbod STV en de eerstelijnsdienstverlening voorgesteld. De opzet was om hotelpersoneel en asielzoekers te ondersteunen in hun communicatie.

6-3. Gemeenten en OCMW's in Brussels Hoofdstedelijk Gewest

BO voerde een gerichte briefactie met documentatie uit voor alle gemeentebesturen en OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het Nederlandstalige aanbod van sociaal vertalen en tolken, naast het Franstalige aanbod van de Setis Bxl, werd toegelicht. Het OCMW van Brussel Stad reageerde en dit leidde tot een interessant gesprek.

Ook alle werkwinkels in het BHG werden op dezelfde manier aangeschreven. Ook hier is een samenwerking gestart.

6-4. Evaluatie met belangrijke gebruikers

BO heeft voor het 'tolken ter plaatse' een aantal grote gebruikers zoals Solentra, Exil, Paga-sa, BON, Brugmann ziekenhuis…

Met Paga-sa vzw, als site-partner van de St. Joris-site, werd al jaren regelmatig overlegd en geëvalueerd. Omdat dit steeds een positief effect had op de samenwerking en bijsturing

mogelijk maakte, werd er beslist om dit overleg ook uit te breiden naar andere gebruikers, nl. BON en Solentra. Dit overleg gebeurde deels ook met de betrokken tolken erbij.
Ook bleek dit overleg belangrijk voor afstemming van wederzijdse verwachtingen en mogelijkheden, om evoluties in de sector sociaal tolken en vertalen te kaderen, om een vormingsaanbod op de werkvloer aan te bieden en om de evaluatie- en klachtenprocedure toe te lichten.
Vanuit Solentra kwam een aanbod 'intervisie voor de tolken' in kader van hun dienstverlening. Dit initiatief werd gesteund door BO en verschillende tolken gingen hier op in. Wij hopen dat dit initiatief kan herhaald worden in 2011.

De samenwerking met andere gebruikers wordt geëvalueerd naar aanleiding van specifieke situaties waar bijsturing nodig is.

7- De Vlaamse sociaal tolk- en vertaalsector

7-1. Structurering en een decreet

De Vlaamse sector sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en tweetalig Brussel, werkte sinds 2007 een sectordossier sociaal tolken en vertalen uit met de structurering en de financiering van de sector. Dit sectordossier kreeg een verankering in het vernieuwde **decreet op etnische minderheden van april 2009**. Het blijft wachten op de uitvoeringbesluiten.

Ondertussen pleit de sector sociaal tolken en vertalen voor een **structuur** van acht tolk- en vertaaldiensten (5 provinciale en 3 grootstedelijke) en één centrale telefoontolkendienst.
Elke tolk- en vertaaldienst ontplooit een tolk- en vertaalaanbod voor gebruikers uit verschillende sectoren (zie hogerop in het verslag) in hun werkgebied.
BO is dan de Brusselse Nederlandstalige tolk- en vertaaldienst voor tweetalig Brussel, maar biedt ook aanvullend telefoontolken op de werking van Ba-bel en aanvullend schriftelijk vertalen voor Vlaanderen met het centraal vrijwilligersaanbod.

De werking van de tolk- en vertaaldiensten is alleen mogelijk mits duidelijke **driesporenfinanciering** van de sector:

1- een basisfinanciering door de Vlaamse overheid, Inburgering, voor de functies van coördinator, match en kwaliteitsmedewerker;
2- een financiering door de inrichtende subsidiërende macht voor de werkingskosten van de diensten en de verplaatsingskost van de tolken;
3- de betaling van de tolkuurprijs en de vertaalregelprijs door de gebruikersoverheden van de verschillende sectoren.

In 2010 financierde de Vlaamse Overheid, Inburgering, de functie van 1VTE coördinator en 1 VTE match. Later werd de mogelijkheid gegeven voor 1VTE kwaliteitsmedewerker voor de periode 01/07/2010-31/05/2011.

De subsidiërende inrichtende overheid voor Brussel Onthaal vzw, nl VGC financierde een deel van de werkingskosten. Fedasil en COCOF droegen bij in de werkingskosten van BO en BA via een omslagsleutel.

In 2010 werd er nog geen akkoord bereikt met de gebruikersoverheden om de tolkuurprijs en de vertaalregelprijs te financieren. Het niet financieren van de tolk- en vertaalprestaties heeft voor BO een invloed op de inzet van gecertificeerde tolken en vertalers voor tweetalig Brussel. Op andere plaatsen subsidieert de inrichtende macht deels de tolk- en vertaalprestaties.

Het samengaan van deze drie sporen is een voorwaarde voor een professionele uitbouw van de sociaal tolk- en vertaaldiensten.

7-2. VMC en COC met een kwaliteitstraject

De Centrale Ondersteuningscel voor sociaal tolken en vertalen (COC) is een project van de Vlaamse Overheid, gesubsidieerd door de Vlaamse minister van Inburgering en is ondergebracht bij het Vlaams Minderhedencentrum (nu het Kruispunt Migratie Integratie). De COC is de ondersteuningsdienst van de Vlaamse sociaal tolk- en vertaaldiensten en treedt op als expertisecentrum. De COC is erkend als testcentrum voor het Ervaringsbewijs sociaal tolken.

De COC ondersteunt de kwaliteitskring, een structureel overlegorgaan tussen de coördinatoren van de sociaal tolk- en vertaaldiensten, al of niet bijgestaan door externe deskundigen. De kwaliteitskring zorgt voor visie, overleg, afstemming en uitbouw van het kwaliteitstraject sociaal tolken en vertalen.

De COC organiseert opleidingen en proeven voor sociaal tolken en vertalers in Vlaanderen en stemmen het aanbod van sociaal tolken en vertalen af op de noden van de organisaties. De COC bewaakt de kwaliteit van het aanbod en streeft naar een gelijk(w)aardig aanbod aan sociaal tolken en vertalen in alle Vlaamse steden en provincies.

De COC stelt commissies en werkgroepen samen. (zie www.sociaaltolkenenvertalen.be). BO nam deel aan verschillende werkgroepen.

De Vlaamse sector sociaal tolken en vertalen kiest voor een **kwalitatief aanbod** sociaal tolken en vertalen. Deze keuze botst soms met de keuze voor een **behoeftedekkend aanbod** sociaal tolken en vertalen, waar BO met de vrijwilligerswerking zich meer in kan vinden. Door voluit te kiezen voor een behoeftedekkend aanbod tolken en vertalen dat zo kwalitatief mogelijk moet zijn, plaatst BO zich vaak in een minderheidspositie tegenover de rest van het sociaal tolk- en vertaallandschap.

8- De Franstalige sociaal tolk- en vertaalsector

8-1. Structurering

In 2008 herstructureerde de Franstalige sector sociaal tolken en vertalen zich in een tweeledige structuur, nl. SETIS Wallon en SETIS Bxl. Een decreet om hun diensten te verankeren kwam er niet. De financiering van deze structuren gebeurt door verschillende subsidiërende overheden.

8-2. Bruxelles Accueil asbl

BA kreeg geen plaats in deze Franstalige structuur. Om een eigen plaats te vinden zonder concurrentie te creëren met de Setis Bxl moest BA zich heroriënteren. BA zal de eerstelijnsdienst 'nieuwkomers' verder uitbouwen en in de kader van de asielopvang telefoontolken en schriftelijk vertalen blijven aanbieden.

Sinds het stilleggen van de activiteiten van de vzw Fosovet-Cofetis asbl in 2008, is er nog nauwelijks contact tussen de Vlaamse en Franstalige sector sociaal tolken en vertalen.
Toch kon in kader van het organiseren van "Brussel Babylon" een samenwerking met de SETIS Bxl opgezet worden.

9- Evaluatie 2010 en perspectieven voor 2011

9-1. Evaluatie 2010

De moeilijkheden in 2010 situeerden zich o.a. op volgende punten:

- De continuering van de subsidiëring door de overheden blijft vaak onzeker en laattijdig wat goed beheer erg bemoeilijkt en een optimaal gebruik van de subsidies ook in 2010 verhinderde.
- De lang verwachtte toepassing van het Vlaamse registratiesysteem werd in 2010 niet gerealiseerd omdat onze Brusselse situatie atypisch is. Daarom moesten opnieuwhandmatige berekeningen gemaakt worden om statistische gegevens te kunnen verkrijgen (bv. het overzicht van de tolk- en vertaalprestaties volgens sector).
- De boekhoudkundige situatie 2010 werd opgezet met ondersteuning door een externe boekhouder. Automatisering van de facturatie in het boekhoudkundig systeem verliep niet altijd even vlot. Het was nog zoeken naar de juiste samenwerking met de externe boekhouder. Uiteindelijk werd intern een oplossing gevonden voor het coderen van de gegevens in het boekhoudkundig programma Popsy.
- De inzet van gecertificeerde tolken bleef zeer moeizaam, o.a. wegens gemis aan financiële middelen voor een tolkuurprijs.
- Het toeleiden van vrijwillige tolken en vertalers naar het Vlaamse kwaliteitstraject blijft moeizaam verlopen. Daarnaast heeft ons netwerk een groot aanbod van Franstalige tolken en vertalers die een geëigend vormingsaanbod nodig hebben.
- De druk op het vrijwilligerswerk door de sector was maximaal.
- Het uitbouwen van een Nederlandstalige sociaal tolk- en vertaaldienst in tweetalig Brussel is op zich al niet eenvoudig, maar de beschikbaarheid van andere partners zoals SETIS Bxl en ICB van de FOYER leidt tot shoppinggedrag van gebruikersorganisaties voor het sociaal tolken, vertalen en interculturele bemiddeling.
- Sommige tolken met een vrijwilligersstatuut bereikten vlug hun financiële plafond en konden dus niet meer vergoed worden. De keuze ligt bij de vrijwilliger zelf: stoppen of vrijwillig zonder vergoeding verder tolken.

De positieve ervaringen in 2010 concentreerden zich o.a. op volgende punten:

- De aanvragen tolken en vertalen en de geleverde opdrachten blijven stijgen. Dank zij de enorme inzet van vele vrijwilligers steeg vooral het telefoontolken en het tolken ter plaatse.
- De inspanningen met betrekking tot de positionering van de Nederlandstalige Brusselse sociaal tolk- en vertaaldienst beginnen zichtbaar te worden in het cijfermateriaal waarbij Brussel een boeiende uitdaging blijft;
- Een adjunct-coördinator en een goede samenwerking met de RvB gaven bijkomende ondersteuning.

- Door de uitbreiding van het team bleef de werkdruk in het afgelopen jaar onder controle, al vergde de continue dienstverlening nog een grote flexibiliteit van alle medewerkers.
- De verhuis van de tweede naar de eerste verdieping in juni kwam de samenhang en de coherente werking van het team ten goede.
- In 2010 werd de overgang gemaakt naar het Paritair Comité 329.01 (lonen en arbeidsreglement). Dit vroeg heel wat administratief werk maar de arbeidssituatie is hierdoor duidelijker. De RvB bepaalde overgangsmaatregelen voor het personeel. In dienst. Nieuw personeel kon direct correct ingeschakeld worden. BO werd lid van SOCIARE.
- Samenwerking met het Huis van het Nederlands in kader van de test Nederlands als start van het kwaliteitstraject.

9-2. Perspectieven 2011

- Blijven ijveren voor een behoeftedekkend aanbod inzake STV.
- Inzetten op vorming op maat voor het netwerk vertalers en tolken: het coachen en professionaliseren van de vrijwillige tolken/vertalers blijft een grote uitdaging.
- Inplanten van het Vlaamse registratiesysteem en uniforme rapportage.
- Inzet op gecertificeerde tolken en vertalers voor Brussel.
- Permanente rekrutering van tolken en vertalers.
- Eigenheid bewaken versus behoeften op het terrein
- Organiseren van systematische revisie van de schriftelijke vertalingen.
- Verdere positionering van onze diensten.
- Ontwikkelen van een nieuwe website.
- Verdere systematisering van de boekhouding
- Samen met alle partners zoeken naar de beste Brusselse oplossing in ons werkveld.

10- Lijst met gebruikte afkortingen

BA	Bruxelles Accueil asbl
BO	Brussel Onthaal vzw
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
BON	Brussels Onthaalbureau Nieuwkomers
BWR	Brusselse Welzijnsraad
CGVS	Commissariaat Generaal voor Vluchtelingen en Staatlozen
COC	Centrale Ondersteuningscel sociaal tolken en vertalen
COCOF	Commission Communautaire Française
ICB	Interculturele bemiddelaars
ILA	Initiatief locale d'accueil
LOI	Lokaal Opvanginitiatief
OCMW	Openbaar centrum voor maatschappelijke werk
PS Nl	Preselectie Nederlands
RvB	Raad van bestuur
SETIS	Service de traduction et d'interprétariat social
SVT	Sociaal vertalen en tolken
VMC	Vlaams Minderhedencentrum

11.1 – Organigram 2010

vzw Brussel Onthaal	asbl Bruxelles Accueil
Sociaal Vertaalbureau	*Service d'Interprétariat Social*

Algemene coördinatie/ coordination générale (10/2007)

Marianne Scheppers, DAC-statuut, vanaf 01/04/2010 1/5 tijdskrediet

afgevaardigd vanuit de tweetalige vzw Brussel Onthaal - Open Deur / Bruxelles Accueil - Porte Ouverte asbl

adjunct-coördinator

Vanessa De Tobel	01/01-31/12/2010

Match telefoontolken

Ukshinaj Shpend	01/01-31/12/2010
Sajia Haldjaoui	29/03-20/09/2010
Lusya Oganova	20/09-31/12/2010
Karolin Jourj	09/12-23/12/2010

Match tolken ter plaatse

Sinijajaye Serge	01/01-31/12/2010
Sajia Haldjaoui	29/03-20/09/2010
Lusya Oganova	20/09-31/12/2010

Match schriftelijk vertalen 2de lijn

Vanessa De Tobel	01/01-31/12/2010

Match schriftelijk vertalen 1ste lijn

Vanessa De Tobel	01/01-28/03/2010

Administratieve ondersteuning

Carmela Lombino	01/01-31/12/2010

Kwaliteitsmedewerker

Sajia Haldjaoui	20/09-31/12/2010

Boekhouding

Sinijajaye Serge	
externe boekhouder	2010
externe revisor	2010

Comptabilité

Colette Courtoy	01/01-11/02/2010
Comptable externe	2010
Réviseur externe	2010

Permanence primo-arrivants

Sajia Haldjaoui	29/03-31/12/2010

11.2 – Gebruikers “tolken ter plaatse”

Aanvrager	aantal
Solentra vzw UZ Brussel	531
Exil vzw	486
Pag-asa	447
FEDASIL-Neder Over Heembeek	224
Bon vzw	215
CAW Brabantia CAP vzw	211
FEDASIL - Klein Kasteeltje	169
Brugmann ziekenhuis	131
Medisch Sociaal Opvang Centrum Brussel	77
Paul Brien site Brugmannziekenhuis	71
UMC Sint Pieter campus Hallepoort	51
Minor n'dako vzw	48
Ulysse asbl	43
CGGZ deelwerking Houba	34
Foyer Selah	33
Tabane asbl	31
Belgisch Comité voor Hulp aan Vluchtelingen	25
CAW Mozaïek Asiel	25
Dokters van de Wereld	25
Den Zaet-Brussel	21
Talita vzw	21
Universitair Ziekenhuis vub-Jette	18
CLB VGC - Sint Agatha Berchem	17
Caritas International - Dienst Integratie	14
CLB Pieter Breughel	14
FEDASIL - Petit Château	14
Service d'aide à la jeunesse-bruxelles	13
CAW Archipel - Driekoningenhuis	12
FEDASIL - Neder Over Heembeek	12
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	11
Hôpital Brugmann	10
Caritas International - Dienst opvang	9
Kind & Gezin-Molenbeek	9
Sociale Dienst van de Socialistische Solidariteit	9
CGGZ Brussel - Deelwerking PTC	8
Imelda Instituut	8
Lhiving vzw	8
Sint Janziekenhuis	8
Ulysse vzw	8
Hôpital Paul Brien site hôpital brugmann	8
Maison d'Accueil Socio-Sanitaire de Bruxelles asbl	8

FEDASIL - Broechem	8
Kind & Gezin-Sint Gillis	7
Croix Rouge de Belgique Centre Bocq-Yvoir	7
Caritas International - Dienst Reïntegratie	6
Œuvres Médicosociales du Condroz asbl	6
FEDASIL - Rixensart	6
CAW Archipel De Schutting vzw	5
COS Brussel	5
Huis van de Solidariteit	5
D'ici et d'ailleurs asbl	5
Maison de la Mère et de L'Enfant	5
Kind & gezin	5
Kind & Gezin-Leuven	5
CAW Archipel Albatros	4
Centrum voor Dringend Onthaal Ariane	4
Foyer-brussel	4
Hôpital Saint Pierre	4
FEDASIL - Bovigny	4
BRAP	3
Caritas International - Dienst Resettlement	3
CGGZ-Brussel	3
Diogenes vzw	3
Medimmigrant	3
Psychotherapeutisch Centrum PTC	3
Centre Chapelle-aux-Champs	3
Centre d'accueil d'urgence Ariane	3
Service des tutelles ministère de la justice	3
Service droit des jeunes	3
FEDASIL - Charleroi	3
FEDASIL - Virton	3
OTA-team Vlaams Brabant en Brussel	3
Basisschool sint joris-brussel	2
Begeleid Wonen Brussel vzw	2
Centrum Ambulante Diensten vzw	2
CGGZ De Vest vzw	2
D'ici et d'ailleurs vzw	2
Kiezen voor kinderen vzw	2
Kind & Gezin-Laken	2
Sint Gillisschool	2
Caritas International-Service d'Intégration	2
Cliniques Universitaires Saint Luc	2
Médecins du Monde-Bruxelles	2
Rode Kruis Opvangcentrum-Alsemberg	2

Brabantse Dienst voor Thuisbegeleiding-Tienen	2
VCLB Pieter Breughel-Groot Bijgaarden	2
Wijkgezondheidscentrum De Brug – La Passerelle	2
BSGO De Kleurdoos	1
CAW Archipel S.C.Noordwijk	1
Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding	1
De Groene School	1
F.O.D. Justitie Dienst Voogdij	1
Gemeenschapscentrum de kriekelaar vzw-schaarbeek	1
Gemeenschapsonderwijs basischool 't Regenboogje	1
Progress Lawyers Network	1
UNIZO	1
VGC	1
VMC	1
Vogelzang-Brussel	1
VRGT-Brussel	1
Aide à la jeunesse-bruxelles	1
Bureau d'aide juridique	1
Hôpital Univ. des Enfants Reine Fabiola	1
Ilôt	1
Lire-et-Ecrire asbl	1
Planning Familial-Uccle	1
SOS Enfants - Famille U.C.L.	1
SSM Le Méridien	1
De Federale Ombudsman	1
FEDASIL - Sint Pieters Woluwe	1
FEDASIL - Steenokkerzeel	1
FEDASIL - Florennes	1
FEDASIL - Morlanwelz	1
FEDASIL - Pondrôme	1
Juna vzw-Aalst	1
OCMW-Koksyde	1
OCMW-Kortrijk	1
OCMW-Lochristi	1
OCMW-Wuustwezel	1
Universitair Ziekenhuis Gasthuisberg	1
Bureau d'aide juridique-Marche en Famenne	1
CPAS-Chimay	1
Croix Rouge de Belgique Centre de Dinant	1
TOTAAL	**3.337**

11.3 – Uitgevoerde taalcombinaties “tolken ter plaatse”

	Engels	Frans	Nederlands	Totaal
Russisch		537	32	569
Klassiek Arabisch	5	450	24	479
Farsi		137	25	162
Armeens		210	44	254
Portugees		57	45	102
Dari	20	198	61	279
Albanees		219	27	246
Pashtu	5	67	23	95
Turks		88	15	103
Swahili		62	1	63
Somalisch	1	12	-	13
Pools		31	2	33
Pular		161	1	162
Punjabi	5	51	7	63
Spaans		16	16	32
Georgisch		71		71
Kinyarwanda		67		67
Roemeens		38	6	44
Kurmandji		40	4	44
Engels		8	16	24
Marokkaans		70	2	72
Tamil		28	28	
Tibetaans	17	47	7	71
Amhaars	1	5		6
Urdu	1	14	8	23
Bulgaars		21		21
Tsjetsjeens		2	18	20
Servisch		16	3	19
Badini		9	2	11
Sorani		11		11
Azeri		1		1
Hindi		3	1	4
Italiaans		3		3
Duits			3	3
Vietnamees		3	1	4
Mandarijns	2	3	1	6
Nederlands		14		14
Berbers		3	1	4
Slowaaks		1		1
Oekraïens		1		1
Afar		3		3

Djerma				
Kirundi		2		2
Lingala		3		3
Assyrisch				
Grieks		1		1
Nepalees		7		7
Tsjechisch				
Danees		1		1
Frans			7	7
Hongaars				
Tigrina				
Kreools				
Indonesisch				
Wolof		6		6
Macedonisch		6	2	8
Rom				
Rif		3	1	4
Thais				
Twi				
Malinké		11		11
TOTAAL	**42**	**2.574**	**415**	**3.032**

11.4 – Gebruikers “telefoontolken”

Gebruikers	aantal
FEDASIL - Petit Château	943
FEDASIL - Virton	682
FEDASIL - Klein Kasteeltje	617
FEDASIL - Bovigny	590
FEDASIL - Steenokkerzeel	368
Centre fermé-Vottem	301
FEDASIL - Kapellen	292
FEDASIL - Broechem	182
FEDASIL - Morlanwelz	118
FEDASIL - Jodoigne	112
FEDASIL - Sugny	107
FEDASIL - Pondrôme	103
Hôpital Brugmann	100
Rode Kruis Opvangcentrum-Wingene	99
FEDASIL - Stoumont	98
Centrum voor Illegalen-Merksplas	93
Rode Kruis Opvangcentrum-Sint Niklaas	92
FEDASIL - Poelkapelle	89
FOD Binnenlandse Zaken Transitcentrum 127	89
Rode Kruis Opvangcentrum-Alsemberg	83
Repatriëringcentrum 127 bis-Steenokkerzeel	76
FEDASIL - Charleroi	60
FEDASIL - Neder Over Heembeek	58
FEDASIL - Rixensart	54
FEDASIL - Florennes	53
Fedasil	46
Rode Kruis Vlaanderen-Heusden Zolder	46
CAW Brabantia CAP asbl	45
FEDASIL-Neder Over Heembeek	41
FEDASIL - Arendonk	36
Inburgering Oost-Vlaanderen vzw	34
CAW Brabantia CAP vzw	31
Bon vzw	27
Croix Rouge de Belgique Centre Bocq-Yvoir	22
Rode Kruis Opvancentrum - Lanaken	21
Rode Kruis Opvangcentrum Meihof-Lint	21
Brugmann ziekenhuis	20
FEDASIL - Sint Truiden	20
Centrum voor illegalen-Brugge	20
Caritas International - Dienst Integratie	19
Jesuit Refugee Service Belgium	19
I.L.A. - Rochefort	19
Prison de Namur	17

I.L.A.- Remicourt	15
Rode Kruis Opvangcentrum-Menen	14
I.L.A. - Fleurus	13
Onthaalbureau Vlaams Brabant-Leuven	13
L.O.I. - Rijkevorsel	12
I.L.A. - Manage	12
Médecins du Monde-Bruxelles	11
I.L.A. - Lobbes	11
CPAS-Chimay	11
Caritas International - Dienst Reïntegratie	10
I.L.A. - Merbes le Château	10
Hôpital Paul Brien site hôpital brugmann	9
L.O.I. - Rijkevorsel	9
I.L.A. - Sambreville	9
Centre d'accueil d'urgence Ariane	8
Hôpital Saint Pierre	8
I.L.A. - Chimay	8
AZ Groeninge-Kortrijk	8
Universitair Ziekenhuis Gasthuisberg	8
CPAS-Lobbes	8
Croix Rouge de Belgique le Relais du Monde-Natoye	8
CPAS-Bruxelles	7
I.L.A. - Leglise	7
I.L.A. - Vielsam	7
CAW Artevelde vzw-Gent	7
OCMW-Brakel	7
Rode Kruis Opvangcentrum-Linkeroever	7
Dokters van de Wereld	6
CPAS-Woluwe Saint Lambert	6
Hôtel Sun	6
I.L.A. - Libramont	6
Gevangenis- Hasselt	6
OCMW-Rijkevorsel	6
CPAS-Fleurus	6
Solentra vzw UZ Brussel	5
Clinique Saint Jean	5
Projet Nulle part ailleurs	5
Rode Kruis Opvangcentrum-Eeklo	5
OCMW-Beernem	5
OCMW-Dendermonde	5
OCMW-Maldegem	5
OCMW-Roeselare	5
Psychiatrisch Centrum Ziekeren-Sint Truiden	5
Universitair Ziekenhuis-Gent	5
Centre Hospitalier Régional du Val de Sambre	5
CPAS-Manage	5

CPAS-Montigny le tilleul	5
CPAS-Remicourt	5
Bruxelles Accueil - Porte Ouverte	4
Exil asbl	4
Projet Rousseau sepsud	4
Croix Rouge de Belgique Centre "Chantecler"	4
I.L.A. - Herve	4
I.L.A. - Woluwe Saint Lambert	4
CAW Visserij vzw-Gent	4
OCMW-Keerbergen	4
OCMW-Mortsel	4
OCMW-Torhout	4
Onthaalbureau Inburgering Limburg	4
Accueil Médico-Psychologique de Charleroi asbl	4
CPAS-Braine le Comte	4
CPAS-Burdinne	4
CAW Archipel Albatros	3
Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding	3
L.O.I. - Brecht	3
L.O.I. - Roeselare	3
Rode Kruis Opvangcentrum-Deinze	3
Croix Rouge de Belgique Centre Henri Dunant-Hotton	3
I.L.A. - Braine le Comte	3
I.L.A. - Saint Ghislain	3
CAW De Mare vzw-Antwerpen	3
CAW Midden Kust vzw-Oostende	3
CAW regio Leuven	3
Gevangenis-Gent	3
Huis van het Nederlands Oost-Vlaanderen	3
OCMW-Harelbeke	3
OCMW-Hoegaarden	3
OCMW-Kontich	3
OCMW-Lochristi	3
OCMW-Oudenaarde	3
OCMW-Retie	3
OCMW-Turnhout	3
OCMW-Zwevegem	3
Stadsbestuur-Gent	3
Collectif contre les violences familiales et l'exclusion	3
CPAS-Leglise	3
CPAS-Libramont Chevigny	3
CPAS-Merbes le Château	3
Belgisch Comité voor Hulp aan Vluchtelingen	2
Pag-asa	2
Talita vzw	2
CPAS-Molenbeek Saint Jean	2

L.O.I. - Wijnegem	2
L.O.I.- Zwevegem	2
Politiezone-Maldegem	2
Familieartsen Herk-De-Stad	2
Kind & Gezin-Gent	2
Kollektief Antikonceptie-Gent	2
OCMW-Berlaar	2
OCMW-Brecht	2
OCMW-Buggenhout	2
OCMW-Diest	2
OCMW-Genk	2
OCMW-Kapelle op den Bos	2
OCMW-Waregem	2
OCMW-Zoersel	2
Onthaalbureau Pina Antwerpen	2
VDAB Inwerking-Antwerpen	2
Wijkgezondheidscentrum De Ridderburt-Leuven	2
Association Esperanto-Beaumont	2
Cliniques Universitaires UCL Mont Godinne-Yvoir	2
CPAS-Durbuy	2
CPAS-Gembloux	2
CPAS-Rochefort	2
CPAS-Saint Ghislain	2
CPAS-Soignies	2
CPAS-Waterloo	2
Anderen	1
CAW Archipel - Driekoningenhuis	1
CAW Mozaïek Asiel	1
CLB Pieter Breughel	1
COS Brussel	1
Kind & Gezin-Molenbeek	1
Kind & Gezin-Sint Gillis	1
Minor n'dako vzw	1
Sint Janziekenhuis	1
Sociale Dienst van de Socialistische Solidariteit	1
Universitair Ziekenhuis vub-Jette	1
Caritas International-Service d'Intégration	1
Cliniques Universitaires Saint Luc	1
Cpas-Uccle	1
Foyer Selah	1
Hôpital Univ. des Enfants Reine Fabiola	1
Hôtel la Potinière	1
Maison d'Accueil Socio-Sanitaire de Bruxelles asbl	1
Porte Ouverte asbl	1
Service d'aide à la jeunesse-bruxelles	1
Service des tutelles ministère de la justice	1
Service social de solidarité socialiste a.s.b.l.	1

Ulysse asbl	1
Federale Overheidsdienst Justitie-Merksplas	1
L.O.I. - Beernem	1
L.O.I. - Malle	1
L.O.I. - Bocholt	1
L.O.I. - Edegem	1
L.O.I. - Geetbets	1
L.O.I. - Maldegem	1
L.O.I. - Nijlen	1
L.O.I. - Temse	1
Rode Kruis Opvangcentrum Valkenhof-Overpelt	1
Croix Rouge de Belgique-Manhay	1
Croix Rouge de Fraipont-Liège	1
I.L.A. - Durbuy	1
I.L.A. - Couvin	1
I.L.A. - Gembloux	1
I.L.A. - Soumagne	1
I.L.A. - Trois ponts	1
Advocatenkantoor Tremmery	1
Annunciainstituut (Vrije Basisschool)-Ranst	1
Basisschool de Vlieger-Gent	1
CAW Metropool-Antwerpen	1
CAW Waasland de Brug-Sint Niklaas	1
CLB Schelde-Dender-Durme	1
Dr. Willy Peerscentrum - Antwerpen	1
Huisartsengroep-Heusden Zolder	1
Kind & Gezin-Antwerpen	1
Kind & Gezin-Leuven	1
OCMW-Aalst	1
OCMW-Antwerpen	1
OCMW-Bocholt	1
OCMW-Drogenbos	1
OCMW-Edegem	1
OCMW-Gent	1
OCMW-Gistel	1
OCMW-Hamme	1
OCMW-Hasselt	1
OCMW-Herk de stad	1
OCMW-Herzele	1
OCMW-Heusden Zolder	1
OCMW-Hoeselt	1
OCMW-Knokke Heist	1
OCMW-Koekelare	1
OCMW-Lede	1
OCMW-Lier	1
OCMW-Lokeren	1

OCMW-Malle	1
OCMW-Meise	1
OCMW-Menen	1
OCMW-Merksplas	1
OCMW-Nijlen	1
OCMW-Oosterzele	1
OCMW-Ravels	1
OCMW-Rotselaar	1
OCMW-Rumst	1
OCMW-Sint Niklaas	1
Pasta - Leuven	1
Payoke vzw-Antwerpen	1
Scheepvaartpolitie-Oostende	1
Sint Albertuscollege-Heverlee	1
Sint Lutgardisinstituut-Oostende	1
Sociaal Centrum (CAW Waasland)-Sint Niklaas	1
VAGGA vzw-Antwerpen	1
Wieltjeshove vzw-Menen	1
Wijkgezondheidscentrum Botermarkt-Ledeberg	1
Wijkgezondheidscentrum Daenshuis vzw-Aalst	1
Ziekenhuis AV Henri Serruys-Oostende	1
Association joseph denamur-Gembloux	1
CPAS-Ferrieres	1
CPAS-Herve	1
CPAS-Oreye	1
CPAS-Sambreville	1
CPAS-Stoumont	1
CPAS-Vielsam	1
Hôpital-Marche en Famenne	1
TOTAAL	**6621**

11.5 – Uitgevoerde taalcombinaties “telefoontolken”

	Engels	Frans	Nederlands	Totaal
Russisch		1.326	379	1.705
Albanees		766	275	1.041
Armeens	1	641	96	738
Klassiek Arabisch		432	47	479
Servisch		295	46	341
Dari	71	143	47	261
Farsi		199	22	221
Pashtu	61	132	28	221
Kurmandji		143	35	178
Tamil	13	101	1	115
Badini		71	43	114
Tibetaans	51	25	12	88
Portugees		67	19	86
Turks		49	35	84
Georgisch	1	69	6	76
Roemens		74	1	75
Sorani		44	16	60
Bulgaars		56	2	58
Punjabi	16	35	2	53
Swahili	1	45	1	47
Urdu	10	37		47
Somalisch	3	31	11	45
Mandarijns	7	28	9	44
Spaans		22	21	43
Tsjetsjeens		19	18	37
Tsjechisch		19	18	37
Macedonisch		33	2	35
Pular		29		29
Vietnamees		19	6	25
Berbers		19	5	24
Kinyarwanda	1	21	1	23
Marokkaans		20	2	22
Pools		19	1	20
Hindi	7	9	3	19
Lingala		17		17
Mongools		15	1	16
Nepalees	3	9	1	13
Amhaars	7	4	1	12
Bengaals	5	1	4	10
Engels		9		9
Hongaars		5	2	7
Aramees		6	1	7
Italiaans		4	3	7

Slowaaks		3	3	6
Duits		2	4	6
Bosnisch		5		5
Thai			4	4
Azeri		4		4
Koreaans			4	4
Malinke		4		4
Moldavisch		3		3
Oezbek		2	1	3
Rom		3		3
Kroatisch		1	1	2
Hoessa		2		2
Oekraïens		2		2
Twi	1			1
Wolof		9		9
Kirundi		3		3
Sussu		3		3
Frans		1	1	2
Bambara		1		1
Oromo			1	1
Tshiluba			1	1
TOTAAL	**259**	**5.137**	**1.225**	**6.621**

11.6 – Gebruikers “schriftelijk vertalen”

Gebruikers	aantal
FEDASIL - Klein Kasteeltje	30
FEDASIL - Petit Château	23
Ass. Socio-Culturelle Pingo de Gente	20
FEDASIL - Charleroi	19
FEDASIL - Pondrôme	16
Rode Kruis Vlaanderen Internationaal vzw	15
Globe aroma vzw	13
Medimmigrant	13
FEDASIL - Morlanwelz	13
AZ Groeninge-Kortrijk	13
Steunpunt Schuldbemiddeling vzw	11
FEDASIL - Arendonk	10
FEDASIL - Kapellen	10
L.O.I. - Herenthout	10
FEDASIL - Virton	10
LOP BaO-Menen	10
FEDASIL - Jodoigne	9
Belgisch Comité voor Hulp aan Vluchtelingen	8
Huis van de Solidariteit	8
Justitieel Welzijnswerk Turnhout	8
Caritas International - Dienst Integratie	7
Avocat Geleyn Franz	7
FEDASIL - Sugny	7
OCMW-Roeselare	7
VGC	6
I.L.A. - Merbes le Château	6
OCMW-Geraardsbergen	6
OCMW-Sint Truiden	6
Caritas International - Dienst Reïntegratie	5
CAW Brabantia CAP vzw	5
KMS	5
FEDASIL - Florennes	5
Integratiedienst-Hasselt	5
Jeugddienst Panta Rhei-Heikruis	5
Lokaal Overlegplatform-Hertsberge	5
Wijkgezondheidscentrum De Brug – La Passerelle	5
Fédération des Services d'Aide Sociale aux Justiciables asbl	5
Brusselse welzijns en gezondheidsraad vzw	4
Huis van het Nederlands-Brussel	4
Universitair Ziekenhuis vub-Jette	4
Service des tutelles ministère de la justice	4
Croix Rouge de Belgique-Manhay	4
I.L.A. - Lobbes	4

OCMW-Oud Turnhout	4
Buurthuis Bonnevie vzw	3
CAW Mozaïek Asiel	3
Citizenne-brussel	3
Cyclo vzw-Brussel	3
JES vzw	3
Vlaamse Liga tegen kanker	3
Caritas International-Service d'Intégration	3
FEDASIL - Sint Truiden	3
L.O.I. - Aartselaar	3
Aziz-Zemst	3
Caritas International Hulpbetoon-Ieper	3
Alba vzw	2
Cosmos vzw	2
D'Broej vzw	2
Fedasil	2
Samenlevingsopbouw vzw-Brussel	2
VDAB C.L.A.	2
Vertrouwenscentrum Kindermishandeling	2
Vluchtelingenwerk Vlaanderen vzw	2
VMC	2
Wervel vzw	2
ADDE	2
L.O.I. - Herentals	2
L.O.I. - Wetteren	2
L.O.I. - Zuienkerke	2
Ciso vzw Onthaalbureau Inburgering-Antwerpen	2
Instituut voor Gedragswetenschappen SEIN	2
OCMW-Balen	2
OCMW-Maldegem	2
OCMW-Mol	2
OCMW-Retie	2
OCMW-Zoersel	2
Sociaal Huis-Oostende	2
Stedelijk Ziekenhuis Roeselare	2
VCLB Noord-Oost Limburg–Grauwe	2
VDAB Inwerking-Antwerpen	2
Zenito Ondernemingsloket-Brugge	2
Point d'Appui asbl	2
Advocaat Pieter Vandenheede	1
Bon vzw	1
BRAP	1
Brugmann ziekenhuis	1
Caritas International - Communicatie	1
Dienst Sociale Reïntegratie	1
O.r.c.a. vzw-Brussel	1
Opvang vzw afdeling Brabant-Jette	1

SOCO Interface Demography	1
VIVO vzw	1
Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming	1
VVF-Brussel	1
Bruxelles laïque asbl	1
Centre Chapelle-aux-Champs	1
Centre l'Espoir	1
Centre Parhélie	1
MRAX	1
Saint-Vincent de Paul	1
Service Prévention-Schaerbeek	1
SPES BuBaO	1
Ulysse asbl	1
Federale Overheidsdienst Justitie-Merksplas	1
L.O.I. - Arendonk	1
L.O.I. - Balen	1
L.O.I. - Lier	1
L.O.I. - Lommel	1
L.O.I. - Peer	1
L.O.I. - Tielt	1
Croix Rouge de Belgique Centre Bocq-Yvoir	1
I.L.A. - Ath	1
I.L.A. - Lierneux	1
Brucovo vzw	1
CAW Artevelde Transithuis-Gent	1
CAW de Kempen-Herentals	1
CAW de viersprong-brugge	1
CAW Stimulans Versterkt Welzijn	1
Centrum voor Illegalen-Merksplas	1
CLB 9	1
CLB De Wissel - Antwerpen	1
Dominiek Savio Instituut	1
DV De Schommel-Maaseik	1
FEDASIL-Woluwe Saint Pierre	1
Huis van het Nederlands-Sint-Kruis Brugge	1
Jeugdzorg Ter Elst vzw	1
Jez11-Ieper	1
MPIGO De Kaproenen-Brugge	1
OCMW-Arendonk	1
OCMW-Boechout	1
OCMW-Dendermonde	1
OCMW-Gistel	1
OCMW-Ham	1
OCMW-Houthulst	1
OCMW-Kuurne	1
OCMW-Malle	1
OCMW-Menen	1

OCMW-Moorslede	1
OCMW-Nijlen	1
OCMW-Putte	1
OCMW-Ravels	1
OCMW-Rijkevorsel	1
OCMW-Sint Gillis Waas	1
OCMW-Tielt	1
OCMW-Turnhout	1
OCMW-Wetteren	1
OCMW-Zelzate	1
OCMW-Zuienkerke	1
Piazza dell'Arte vzw-Antwerpen	1
Vrije basisschool St Joris-Beernem	1
Ziekenhuis AV Henri Serruys-Oostende	1
Cap Migrants asbl	1
CPAS-Berloz	1
CPAS-Braine le château	1
CPAS-Ecaussines	1
CPAS-Fleurus	1
CPAS-Merbes le Château	1
CPAS-Mons	1
Croix Rouge de Belgique Centre de Dinant	1
Croix Rouge de Belgique-Aywaille	1
TOTAAL	**559**

11.7 – Uitgevoerde taalcombinaties “schriftelijk vertalen”

Brontaal	Doeltaal	Vertaaltaal	aantal
Nederlands	Frans	Frans	89
Frans	Nederlands	Nederlands	43
Arabisch	Frans	Frans	38
Nederlands	Engels	Engels	30
Russisch	Frans	Frans	28
Russisch	Nederlands	Nederlands	27
Albanees	Frans	Frans	24
Arabisch	Nederlands	Nederlands	21
Nederlands	Arabisch	Arabisch	21
Armeens	Frans	Frans	20
Nederlands	Russisch	Russisch	15
Nederlands	Turks	Turks	15
Servisch	Frans	Frans	13
Nederlands	Spaans	Spaans	12
Nederlands	Duits	Duits	11
Nederlands	Farsi	Farsi	11
Dari	Nederlands	Nederlands	10
Farsi	Nederlands	Nederlands	9
Frans	Engels	Engels	10
Engels	Nederlands	Nederlands	8
Armeens	Nederlands	Nederlands	8
Spaans	Frans	Frans	8
Nederlands	Albanees	Albanees	8
Tibetaans	Nederlands	Nederlands	8
Macedonisch	Frans	Frans	7
Macedonisch	Nederlands	Nederlands	7
Servisch	Nederlands	Nederlands	7
Engels	Frans	Frans	6
Nederlands	Pasjtoe	Pasjtoe	6
Nederlands	Portugees	Portugees	5
Pasjtoe	Nederlands	Nederlands	5
Dari	Frans	Frans	4
Frans	Arabisch	Arabisch	6
Georgisch	Frans	Frans	4
Nederlands	Urdu	Urdu	4
Nederlands	Pools	Pools	4
Nederlands	Servisch	Servisch	4
Nederlands	Tsjetsjeens	Tsjetsjeens	4
Roemeens	Frans	Frans	4
Turks	Frans	Frans	4
Albanees	Nederlands	Nederlands	3
Frans	Farsi	Farsi	3
Frans	Russisch	Russisch	3
Nederlands	Armeens	Armeens	3
Nederlands	Slovaaks	Slovaaks	3

Noors	Frans	Frans	3
Pools	Frans	Frans	3
Pools	Nederlands	Nederlands	3
Portugees	Frans	Frans	3
Swahili	Frans	Frans	3
Tibetaans	Frans	Frans	3
Frans	Albanees	Albanees	2
Frans	Duits	Duits	3
Frans	Armeens	Armeens	2
Frans	Dari	Dari	2
Litouws	Nederlands	Nederlands	2
Nederlands	Dari	Dari	2
Nederlands	Georgisch	Georgisch	2
Nederlands	Italiaans	Italiaans	2
Urdu	Frans	Frans	2
Pasjtoe	Frans	Frans	2
Frans	Spaans	Spaans	2
Frans	Hongaars	Hongaars	2
Frans	Japans	Japans	2
Frans	Roemeens	Roemeens	2
Roemeens	Nederlands	Nederlands	2
Somalisch	Frans	Frans	2
Turks	Nederlands	Nederlands	2
Duits	Nederlands	Nederlands	1
Amhaars	Nederlands	Nederlands	1
Azerbeidzjaans	Frans	Frans	1
Azerbeidzjaans	Nederlands	Nederlands	1
Dari	Engels	Engels	1
Dari	Nederlands	Engels	1
Spaans	Nederlands	Nederlands	1
Frans	Italiaans	Italiaans	3
Frans	Kiswahili	Kiswahili	1
Frans	Mandarijn	Mandarijn	1
Frans	Mongools	Mongools	1
Frans	Urdu	Urdu	1
Frans	Pasjtoe	Pasjtoe	1
Frans	Pools	Pools	2
Frans	Fula	Fula	1
Frans	Servisch	Servisch	3
Frans	Tamil	Tamil	1
Frans	Thai	Thai	1
Frans	Turks	Turks	1
Georgisch	Nederlands	Nederlands	1
Grieks	Frans	Frans	1
Hebreeuws	Frans	Frans	1
Hongaars	Frans	Frans	1
Italiaans	Frans	Frans	1
Italiaans	Nederlands	Nederlands	1

Kinyarwanda	Frans	Frans	1
Kirundi	Frans	Frans	1
Lingala	Nederlands	Nederlands	1
Nederlands	Bulgaars	Bulgaars	1
Nederlands	Kroatisch	Kroatisch	1
Nederlands	Hongaars	Hongaars	1
Nederlands	Mandarijn	Mandarijn	1
Nederlands	Roemeens	Roemeens	1
Nederlands	Swahili	Swahili	1
Nederlands	Tamil	Tamil	1
Nederlands	Thai	Thai	1
Nederlands	Vietnamees	Vietnamees	1
Nepalees	Nederlands	Nederlands	1
Pools	Frans	Nederlands	1
Slovaaks	Nederlands	Nederlands	1
Sloveens	Frans	Frans	1
Tamil	Frans	Frans	1
Tamil	Nederlands	Nederlands	1
Oekraïens	Frans	Frans	1
Vietnamees	Nederlands	Nederlands	1
TOTAAL			**686**