



Brussel Onthaal vzw

BIJLAGE 1: AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN NIET-GECERTIFICEERD SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

# AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN NIET-GECERTIFICEERD SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Algemeen kader	2
2.1. Voor wie is het aanbod bedoeld?	2
2.2. Aan welke voorwaarden moet een aanvraag voldoen?	2
3. Het aanbod	3
3.1. Sociaal Tolken	3
3.2. Sociaal Vertalen	3
4. Algemene werkafspraken	4
4.1. Tolken ter plaatse:	4
4.2. Telefoontolken:	8
4.3. Schriftelijk vertalen:	8
4. Kwaliteitszorg	10
5. Evaluatie en klachten	10
6. Tarifiering en facturatie	11
7. Privacy, verwerking en bescherming van persoonsgegevens (GDPR)	11
8. Contactgegevens	11

## 1. Inleiding

Dit afsprakenkader voor het gebruik van niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen is een aanvulling op het afsprakenkader voor het gebruik van gecertificeerd sociaal tolken en vertalen. Dit aanvullend aanbod van niet-gecertificeerde sociaal tolken en vertalers moet ook efficiënt en effectief kunnen ingezet worden na een zorgvuldige analyse van de communicatie-context en het bewust omgaan met verschillende vormen van communicatie-ondersteuning binnen een eigen taalbeleid.

## 2. Algemeen kader

### 2.1. Voor wie is het aanbod bedoeld?

Sociaal tolken en vertalen:

- Moet bijdragen tot de integratie van de anderstalige cliënt;
- Moet de toegankelijkheid en de kwaliteit van het aanbod van de Voorziening garanderen of verhogen;
- Wordt niet rechtstreeks ter beschikking gesteld van de anderstalige cliënt:
  - Enkel de Voorziening kan een sociaal tolk aanvragen, de anderstalige cliënt kan dit niet
  - Vertaling van een informatief document kan enkel op vraag van de Voorziening en enkel als deze rechtstreeks kadert in de hulp- of dienstverlening die door deze voorziening of overheidsdienst wordt geboden.

### 2.2. Aan welke voorwaarden moet een aanvraag voldoen?

Een sociaal tolk of vertaler kan worden aangevraagd:

- Door de Voorziening die een samenwerkingsovereenkomst heeft afgesloten met de Dienstverlener;
- Nadat de Voorziening alle administratieve gegevens heeft bezorgd die noodzakelijk zijn voor een correcte registratie van de aangevraagde opdrachten;
- Voor opdrachten:
  - Die kaderen in de hulp- of dienstverlening van de Voorziening;
  - Die bijdragen tot het zeker stellen van de basisrechten en het bevorderen van de integratie van de anderstalige cliënt betreffende asiel, openbare dienstverlening, integratie en inburgering, gezondheidszorg, onderwijs, tewerkstelling, huisvesting en algemeen welzijn;
  - in een triadische setting<sup>1</sup>, waarbij het mogelijk is consecutief<sup>2</sup> te tolken. In bepaalde gevallen is het mogelijk simultaan (fluister)tolken toe te staan, mits hierover de nodige afspraken kunnen worden gemaakt en mits de tolk dit type tolken beheerst.

<sup>1</sup> Triadische setting: er zijn 3 partijen in een tolkgesprek: hulpverlener(s), cliënt(en) en tolk. De dialoog vindt plaats tussen hulpverlener(s) en cliënten), de tolk zet om wat wordt gezegd.

<sup>2</sup> Bij consecutief tolken luistert de tolk naar een deel van de boodschap in de brontaal en wacht op een pauze om vervolgens het stuk tekst te vertalen naar de doeltaal. Bij kortere berichten vertrouwt hij op zijn geheugen en bij langere passages maakt de tolk notities om de vertaling zo nauwkeurig mogelijk door te geven.



Een sociaal tolk of vertaler kan **NIET** worden aangevraagd voor:

- Privézaken of belangen die geen verband houden met een procedure of met een vraag van een overheidsdienst of sociale dienstverlening;
- Opdrachten met een commercieel, politiek, ideologisch of religieus doel;
- Opdrachten binnen gerechtelijke procedures;
- Bepaalde opdrachten van administratief-juridische aard.

### 3. Het aanbod

#### 3.1. Sociaal Tolken

Een sociaal tolk zet mondelinge boodschappen volledig en getrouw om van brontaal naar doeltaal.

##### • Sociaal tolken op afstand

- ▶ De sociaal tolk is fysiek niet aanwezig bij het gesprek, maar bevindt zich op een locatie waar hij/zij goed bereikbaar is en de privacy van het gesprek kan waarborgen. Het inschakelen van een telefoontolk is aangeraden voor gestructureerde tussenkomsten; crisis- of noodsituaties; korte zakelijke gesprekken; informatie-uitwisseling en gesprekken waarbij geen documenten nodig zijn. Voor het inschakelen van een webcam tolk zie bijlage 4

##### • Sociaal tolken ter plaatse

- ▶ De sociaal tolk is fysiek aanwezig tijdens het gesprek. Ter plaatse tolken is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, bij bespreking van gevoelige of delicate onderwerpen, bij aankondiging van slecht nieuws, ingeval gebruik van documenten, bij langdurige gesprekken of groeps gesprekken.

#### 3.2. Sociaal Vertalen

Een sociaal vertaler zet geschreven boodschappen volledig en getrouw om van een brontaal naar één of meerdere doeltalen.

Het aanbod sociaal vertalen omvat:

- Individuele communicatie of informatie tussen een dienst of voorziening en de anderstalige cliënt in het kader van de dienstverlening (een *consent form*, medisch verslag, contract...);
- Collectiefgerichte of niet-gerichte, informatieve communicatie in kader van meervoudig gebruik en groot bereik (een reglement, brochure, een brief van een school aan alle ouders...).

Voor een beëdigde vertaling van individuele officiële documenten wordt er doorverwezen naar:

[www.lextra-lingua.be](http://www.lextra-lingua.be)  
[www.bbvvt.be](http://www.bbvvt.be)

De sociaal vertaling gebeurt niet alleen van en naar het Nederlands (ook Frans/Engels) naar een vreemde taal.

Vertalingen worden gereviseerd indien de Dienstverlener dit nodig acht of op vraag van de voorziening.



## 4. Algemene werkafspraken

De Dienstverlener van het niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen legt bij de uitrol van de vernieuwde werking een aantal algemene afspraken vast.

Voorzelingen die een samenwerkingsovereenkomst afsluiten, worden aangemoedigd een algemeen **taalbeleid** te ontwikkelen, waarin de inzet van aanvullend niet-gecertificeerde sociaal tolken en vertalen een specifieke plaats krijgt.

Bij het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst krijgt de voorziening toegang tot het **webportaal**. Op basis van de via het Identificatieformulier verstrekte gegevens wordt één account per Voorziening of deelwerking van de Voorziening geactiveerd. Nieuwe accounts kunnen worden geactiveerd door de Voorziening zelf.

**Afspraken met de cliënt:** met de anderstalige cliënt worden duidelijke afspraken gemaakt wat betreft tijdstip en locatie voor het gesprek, tenzij het een ad hoc contact betreft. Er wordt eveneens op gewezen dat een sociaal tolk zal worden ingeschakeld. De Voorziening kan bij de Vlaamse Tolkentelefoon (02/208 06 11) een telefoontolk inschakelen om afspraken te maken, te wijzigen of te annuleren

### 4.1. Tolken ter plaatse/webcamtolken:

#### Een aanvraag indienen:

- Dien je tolkaanvraag in via onze website:  
<http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be>.
- De handleiding voor een correct en efficiënt gebruik van dit webportaal wordt ter beschikking gesteld op de website van Brussel Onthaal vzw  
[www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be).  
Het webportaal is het kanaal voor:
  - Aanpassen adresgegevens van de Voorziening (en de deelwerkingen, indien van toepassing);
  - Activering bijkomende webaccounts;
  - Aanvragen tolk ter plaatse;
  - Opvolging door de Voorziening van de ingediende aanvragen;
  - Statistieken met betrekking tot de ingediende aanvragen.
- Om een sociaal tolk ter plaatse aan te vragen, heb je een **onlineaccount** nodig.
  - de e-mailadressen van de medewerkers die de aanvragen doen worden doorgegeven op de identificatiefiche.
  - Wanneer wij het e-mailadres geregistreerd en geactiveerd hebben, kan je je aanmelden op het online portaal op onze website.
  - Je meldt je aan met het e-mailadres dat je opgaf en je kiest zelf een wachtwoord.
  - Je ontvangt een activerings-e-mail voor je account.
  - Klik op de link in de activeringsmail die je ontvangt om de activatie te voltooien.



- Na activatie kan je onbeperkt sociaal tolken aanvragen via je account
- Wil je nog een nieuwe medewerker toevoegen?
  - Ga naar het online portaal
  - Klik op de naam van je organisatie en klik vervolgens door naar details. Onder het tabblad contacten kan je er dan voor kiezen om een contactpersoon toe te voegen
- Is er een probleem met je account? Stuur een mail naar [info@brusselonthaal.be](mailto:info@brusselonthaal.be) of bel naar **02/511 27 15**.
- Als je specifieke informatie hebt over een opdracht (bijvoorbeeld: moeilijke bereikbaarheid van de dienst, tolkopdracht voor een groepsgesprek, ...), geef deze informatie zeker door wanneer je de tolkaanvraag indient. Zo kunnen onze sociaal tolken zich het beste voorbereiden op hun opdracht.
- Er kunnen sociaal tolken geleverd worden voor permanenties.
- De sociaal tolk krijgt na 1,5 uur tolken een pauze van 15 minuten. Deze pauze wordt meegerekend in de duurtijd van de prestatie.

**Let op!** Om een vlotte dienstverlening te garanderen, vragen wij om de tolkaanvragen **minstens twee dagen voor de tolkprestatie** in te dienen. Het vermelden van alternatieve taal, alternatieve data van uitvoering en/of alternatieve tijdstippen van uitvoeringen verhogen de kans op een positieve match. In het uiterste geval behandelen wij tolkaanvragen tot 13:00 de dag voor de tolkprestatie. Wij kunnen dus niet garanderen dat tolkaanvragen die later binnenkomen, behandeld zullen worden.

Je kan onze matchers tolken ter plaatse bereiken via **02/512 02 80** of via [verplaatsing@brusselonthaal.be](mailto:verplaatsing@brusselonthaal.be) of [webcam@brusselonthaal.be](http://webcam@brusselonthaal.be)

#### **Na de aanvraag:**

- Je kan de status van de aanvraag volgen via het online portaal op onze website.
- Wij bevestigen je de tolkopdracht via mail, ten laatste om 13:00 voor de dag van de prestatie. Heb je een bevestiging sneller nodig (voor een bepaalde datum), vermeld dit dan zeker bij je aanvraag.

#### **Wachttijd van de sociaal tolk:**

Bij afwezigheid van iemand van de voorziening of de cliënt, blijft de sociaal tolk minstens een half uur wachten. Op vraag van de voorziening blijft de sociaal tolk ook de rest van de gereserveerde tijd wachten. Als de sociaal tolk hierin toestemt, kan na de gereserveerde tijd worden getolkt. **De wachttijd en extra toltijd wordt aangerekend.**

#### **Aaneensluitende opdrachten worden als aparte interventies beschouwd.**

- Voor opdrachten ter plaatse bij dezelfde opdrachtgever, wordt de verplaatsingskost slechts één keer aangerekend.
- Voor aaneensluitende opdrachten bij verschillende opdrachtgevers op dezelfde locatie, wordt een eenmalige transportkost aangerekend die verdeeld wordt over de verschillende voorzieningen.
- Indien de tijd tussen 2 tolkopdrachten kleiner is dan de reistijd woon-werkverkeer, wordt enkel de reis tussen opdracht a en b aangerekend en een enkele reis woon-werkverkeer.



### De anderstalige cliënt is afwezig

- De sociaal tolk ter plaatse kan, in opdracht van de voorziening, kort telefonisch contact opnemen om te informeren of de cliënt al dan niet nog komt.
- Mits toestemming van de sociaal tolk, kan een kort telefonisch tolkgesprek plaatsvinden tussen Voorziening en anderstalige cliënt, met tolkondersteuning van de sociaal tolk ter plaatse. De sociaal tolk krijgt hier geen bijkomende vergoeding voor.
- Als de sociaal tolk ter plaatse geen telefonisch tolkgesprek wil voeren, kan worden ingebeld op de Vlaamse tolkentelefoon (tel: 02/208 06 11). Zie kaderovereenkomst en addendum van het Agentschap Integratie en Inburgering.

### Specifieke situaties

- **Huisbezoek**  
Tolken ter plaatse is mogelijk voor gesprekken bij de anderstalige cliënt thuis. Voorziening en sociaal tolk wachten elkaar buiten op.
- **Voorkeur voor een bepaalde tolk**  
De voorkeur voor een bepaalde sociaal tolk kan enkel in overweging worden genomen indien hier een gegronde reden voor bestaat. Dit wordt gemotiveerd in de aanvraag. Het komt de Dienstverlener toe te beslissen of aan deze vraag kan worden voldaan.  
Voor psychotherapie wordt als de Voorziening dit vraagt, dezelfde sociaal tolk ingezet voor de volledige duurtijd van de therapie, tenzij deze niet beschikbaar is of er zelf de voorkeur aan geeft dit niet (langer) te doen. In de aanvraag wordt duidelijk aangegeven dat het om een lopende therapie gaat.
- **Vervolgafspraken**  
De Voorziening contacteert de sociaal tolk nooit rechtstreeks en maakt geen afspraken met de sociaal tolk. Enkel vervolgafspraken met dezelfde cliënt in psychotherapie, kunnen met de sociaal tolk in bijzijn van de anderstalige cliënt worden gepland. De afspraak is pas definitief op het moment dat deze via de gebruikelijke weg aangevraagd is bij en bevestigd door de Dienstverlener.

### De opdracht verloopt niet zoals gepland

- **De opdracht duurt minder lang dan voorzien.**  
De gereserveerde tolkduur wordt aangerekend (met een minimumduur van 1u).
- **De opdracht duurt langer dan voorzien.**  
De sociaal tolk kan zelf bepalen in welke mate van de afgesproken duurtijd kan worden afgeweken. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.
- **Er wordt aangemeld vóór het afgesproken tijdstip.**  
De sociaal tolk kan zelf bepalen of de opdracht kan starten. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.

### Na de tolkopdracht:

- Vul de tolkfiche **onmiddellijk na de prestatie** samen met de sociaal tolk volledig in (uur aankomst tolk, uur aanvang prestatie, uur einde prestatie) en onderteken ze allebei. Geef de fiche mee met de sociaal tolk, deze sociaal tolk bezorgt dit document terug aan Brussel Onthaal.
- Als er geen tolkfiche is, gebruik je de blanco aanwezigheidsbon. Je kan deze aanwezigheidsbonnen printen van onze website.

- Vul bij voorkeur ook het online evaluatieformulier in. De link naar dit evaluatieformulier vindt u terug in de bevestigingsmail van de opdracht. Wij verwelkomen alle feedback: zowel positief als negatief.

### **Annulatie of wijzigingen?**

- Breng ons zo snel mogelijk op de hoogte. Aanvragen die nog niet in behandeling zijn kan u online annuleren, zoniet annuleert u via mail. Op die manier hebben wij ook een bewijs van de annulatie of wijziging. Geef ook altijd het aanvraagnummer mee.

#### **Tijdige annulatie**

Opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, worden tijdig geannuleerd als de annulatie wordt doorgegeven uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de opdracht.

Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, worden tijdig geannuleerd, als de annulatie wordt doorgegeven vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag.

Tijdige annulaties hebben geen financiële implicaties.

#### **Laattijdige annulatie**

##### **Door de voorziening**

Opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, die niet worden geannuleerd uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de opdracht, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. De gereserveerde tijd wordt aangerekend.

Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die niet worden geannuleerd vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. De gereserveerde tijd wordt aangerekend.

Indien de sociaal tolk al onderweg was naar de tolkopdracht ter plaatse, wordt ook de reëel afgelegde transportkost of de kost voor gebruik van het openbaar vervoer aangerekend.

##### **Door de tolk**

Opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, die niet worden geannuleerd uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de opdracht, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd.

Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die niet worden geannuleerd vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. De sociaal tolk wordt niet financieel gesanctioneerd, maar veelvuldige of frequente annulaties zonder afdoende reden kunnen aanleiding geven tot tijdelijke of permanente stopzetting van de samenwerking met de sociaal tolk.

#### **Annulatie bij uitzonderlijke of collectieve sluiting van de Dienstverlener**

Opdrachten gepland op de eerste werkdag na de uitzonderlijke of collectieve sluiting, die niet worden geannuleerd door de Voorziening vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór uitzonderlijke of collectieve sluiting, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. De gereserveerde tijd wordt aangerekend.

### **Sociaal tolk te laat of niet aanwezig?**

- Als u niets van ons hoort, neem contact op met onze matchers via telefoon: **02/512 02 80**



- Wij nemen contact op met de sociaal tolk en geven je zo snel mogelijk feedback. Je kan ook zelf contact opnemen met de sociaal tolk tijdens onze sluiting, onze middagpauze of buiten onze de kantooruren.
- Laat ons steeds iets weten als de sociaal tolk er niet was, zodat de facturatie correct verloopt.
- Als de sociaal tolk toch niet (tijdig) aanwezig kan zijn, kunnen wij gratis een telefoontolk (maximaal 20 minuten) ter compensatie aanbieden.

#### 4.2. Telefoontolken:

##### Een aanvraag indienen:

- Bel tijdens onze kantooruren (tussen 9u-13u en 13u30-17u) naar het nummer **02/503.27.40**. Bel op het moment dat je de sociaal tolk nodig hebt, je kan geen telefoontolk reserveren.
- Geef de volgende informatie door:
  - Organisatie + naam contactpersoon
  - Gevraagde talencombinatie
  - Het onderwerp van het gesprek (weer hierin zo specifiek mogelijk)
  - De verwachte tijdsduur
  - Gegevens cliënt: geslacht, nationaliteit en verblijfsstatuut
  - Het telefoonnummer waarop rechtstreeks kan terug gebeld worden
- Onze matcher gaat meteen op zoek naar een beschikbare sociaal tolk, belt jou terug op en geeft het nummer van de sociaal tolk.
- Bel de sociaal tolk zelf op binnen de 15 minuten.
- De opdracht mag niet langer dan 20 minuten duren! Voor ingewikkelde gesprekken vraag je best een sociaal tolk ter plaatse of een webcamtolk aan.
- Indien een opdracht tóch langer dan 20 minuten duurt (te vermijden) rekenen we een tweede prestatie aan. Gelieve dit te melden op het nummer 02/503 27 40
- Heb je een sociaal tolk nodig buiten de kantooruren? Bel ons tijdens de kantooruren op, mits toestemming van de sociaal tolk kan er toch een afspraak gemaakt worden.

**Let op!** Je mag het telefoonnummer van de sociaal tolk niet bewaren, noch aan derden geven! Voor elk nieuw gesprek dien je een nieuwe aanvraag in. Onderhandel niet zelf met de sociaal tolken!

#### 4.3. Schriftelijk vertalen:

##### Informatieve vertalingen

De voorziening levert de brondocumenten elektronisch aan, het zij per mail of opgeladen in het webportaal. Bij voorkeur worden de brondocumenten aangeleverd als Word-document, of in een formaat dat gemakkelijk kan worden omgezet naar een Word-document.

De Dienstverlener maakt op basis van de brontekst een offerte op.

De vertaalaanvraag wordt bevestigd via mail, met bevestiging van de deadlines na onderling overleg. De vertaalopdracht wordt definitief bij akkoord met de offerte en de deadline.

Voor de aanvraag van de vertaling van een document met psycho-medische gegevens van de anderstalige cliënt moet de cliënt expliciete toestemming tot vertaling geven. Dit gebeurt via sjabloon dat ter beschikking zal gesteld worden op het webportaal.





**Een aanvraag indienen:**

- Stuur een mail met het document dat moet vertaald worden naar [vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be) (bij voorkeur in Word).
- Geef volgende informatie:
  - Organisatie + naam contactpersoon
  - Gevraagde talencombinatie
  - Doel van de vertaling
  - Facturatieadres
- 1 bladzijde telt 400 woorden.
- Je krijgt van ons een offerte. Bij akkoord starten we de vertaling op.
- De leveringstermijn is 2 weken voor 4 à 5 bladzijden. Bij een groot aantal bladzijden wordt de leveringstermijn onderling afgesproken.

**Verloop van de vertaalopdracht**

De Dienstverlener controleert of de aangeleverde bronteksten voldoen aan alle criteria om een kwaliteitsvolle vertaling mogelijk te maken.

De Voorziening levert de definitieve bronteksten aan. Na akkoord met de prijs offerte is het niet mogelijk om nieuwe versies aan te leveren. Nieuwe versies worden beschouwd als nieuwe vertaalaanvragen.

Wanneer de sociaal vertaler tijdens het uitvoeren van zijn opdracht informatie nodig heeft om zijn vertaalopdracht tot een goed einde te brengen (bijvoorbeeld in geval van een onduidelijk geformuleerde passage of een ongekende afkorting), wordt de voorziening hierover gecontacteerd via Dienstverlener.

De Voorziening ontvangt informatieve vertalingen per mail ten laatste op de afgesproken datum vóór 17 uur. De vertaling wordt geleverd in een Word-document of pdf.

**Let op!** Wij verzorgen geen beëdigde vertalingen van officiële documenten, wij kunnen deze vragen wel doorverwijzen.

**De opdracht verloopt niet zoals gepland**

- **De voorziening annuleert een deel van of de gehele vertaalopdracht.**
  - ▶ Een vertaling die nog niet werd aangevangen, wordt niet aangerekend.
  - ▶ Een vertaling die werd aangevangen, wordt aangerekend voor het reeds vertaalde deel.
- **De sociaal vertaler voert de opdracht niet uit.**
  - ▶ De Dienstverlener zoekt, mits akkoord van de voorziening, een andere sociaal vertaler. Dit heeft mogelijke gevolgen voor de deadline.
  - ▶ Er is geen financiële sanctionering van de sociaal vertaler, maar regelmatig opdrachten niet uitvoeren kan aanleiding geven tot tijdelijke of permanente stopzetting van de samenwerking met de sociaal vertaler.
- **De deadline kan niet worden gehaald.**
  - ▶ Indien de deadline niet kan worden gehaald door overmacht, zoekt de Dienstverlener in overleg met de voorziening en de sociaal vertaler een gepaste oplossing.
  - ▶ Indien het niet halen van de deadline niet door overmacht wordt verantwoord, en de voorziening is niet akkoord met verlenging van de deadline, kan de Dienstverlener de opdracht terug intrekken. De sociaal vertaler wordt niet vergoed.



- ▶ Regelmatig niet halen van deadlines kan aanleiding geven tot tijdelijke of permanente stopzetting van de samenwerking met de sociaal vertaler.

#### 4. Kwaliteitszorg

- ▶ Enkel als de voorziening de deontologische codes van de sociaal tolk en de sociaal vertaler en het afsprakenkader respecteert, kan de sociaal tolk/vertaler zijn/haar opdracht kwaliteitsvol uitvoeren.
- ▶ De kwaliteitsmedewerker van de dienstverlener is het aanspreekpunt bij meldingen, onregelmatigheden of problemen.
- ▶ De Dienstverlener staat steeds open voor constructieve suggesties m.b.t. de werking, voor zover deze niet indruisen tegen de gemaakte afspraken en uitvoerbaar zijn binnen het kader waarin wordt gewerkt.
- ▶ De Dienstverlener organiseert op regelmatige basis sessies over het werken met sociaal tolken. Deze sessies verhogen de vaardigheden van medewerkers van de voorziening in het correct gebruik van sociaal tolken en vertalen en zijn sterk aan te bevelen. Informatie hierover vindt men op de website van de Dienstverlener. Het Huis van het Nederlands ontwikkelt in Brussel andere taalondersteunende instrumenten voor de uitrol van een taalbeleid bij de Brusselse Voorziening.

#### 5. Evaluatie en klachten

We streven naar een kwaliteitsvol aanbod van sociaal tolken en vertalers, daarom hebben al onze sociaal tolken óf onze interne vorming ‘deontologie van het sociaal tolken’ gevolgd óf volgen ze de opleiding sociaal tolk/sociaal vertaler van het Agentschap Integratie en Inburgering. De schriftelijke vertalingen van onze vertalers worden regelmatig gereviseerd.

We vinden het belangrijk om feedback te krijgen over onze dienstverlening en over de prestaties van onze sociaal tolken en vertalers. Wij vragen dus om steeds het evaluatieformulier ingevuld terug te sturen (zowel bij een positieve als bij een negatieve evaluatie).

##### **Heb je een klacht over een tolkprestatie ter plaatse?**

Je kan de tolk steeds feedback geven op het moment van de prestatie, op die manier is hij/zij zich ook bewust van het probleem. Vul daarna het online evaluatieformulier in. De link vindt u terug in de bevestigingsmail die u van onze dienst ontving. Geef zo concreet mogelijke voorbeelden.

Het kan zijn dat onze kwaliteitsmedewerker nog contact opneemt om te kijken wat er net gebeurd is, zodat we zo concreet mogelijk feedback kunnen geven aan onze tolken.

##### **Heb je een klacht over een telefoontolkprestatie?**

Je kan een telefonische tolkopdracht online evalueren. De link naar het evaluatieformulier is terug te vinden op onze website <https://www.sociaalvertaalbureau.be/gebruikers/tolk-en-vertaalaanvragen/telefoontolken/>

##### **Heb je een klacht over een schriftelijke vertaling?**

Bezorg uw evaluatie/klacht/opmerkingen uiterlijk 1 maand na aflevering van de vertaling via mail (vertalen@brusselonthaal.be). We bespreken de klacht met de vertaler en roepen eventueel een revisor in. In onderling akkoord wordt al of niet een nieuwe versie van de vertaling afgeleverd.



Onze sociaal tolken kunnen zich het beste voorbereiden als zij over de juiste **terminologie** beschikken. Heeft je dienst nuttige informatie zoals een folder met uitleg of een toegankelijke website, geef dit dan zeker door. We plaatsen deze informatie op onze website voor onze tolken, zodat dit voor hun steeds toegankelijk is.

## 6. Tarifiering en facturatie

Voor de tarieven wordt verwezen naar de bijlage en naar de website [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be). De Dienstverlener bezorgt een factuur aan de Voorziening in de loop van de maand volgend op de maand met gepresteerde opdrachten.

De factuur is betaalbaar binnen dertig dagen na factuurdatum.

## 7. Privacy, verwerking en bescherming van persoonsgegevens (GDPR)

Zie privacyverklaring op de website: [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be)



## 8. Contactgegevens

**Brussel Onthaal vzw – Sociaal Vertaalbureau**  
Saintelettesquare 12/3  
1000 Brussel

Tel: 02/511 27 15  
[Info@brusselonthaal.be](mailto:Info@brusselonthaal.be)

[verplaatsing@brusselonthaal.be](mailto:verplaatsing@brusselonthaal.be)  
[webcam@brusselonthaal.be](mailto:webcam@brusselonthaal.be)  
[vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be)

[www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be)

ON : 420.809.259 – RPR Brussel

