# Brussel Onthaal vzw

## Sociaal Vertaalbureau

# Jaarverslag

# 2020

Werken en tolken in tijden van corona. Onze flexibiliteit werd op de proef gesteld

Het Sociaal Vertaalbureau van de vzw Brussel Onthaal en le Service d'Interprétariat Social de l' asbl Bruxelles Accueil konden hun dienstverlening van sociaal tolken en vertalen in 2020 maar waarmaken dankzij de medewerking van **heel wat geëngageerde sociaal tolken en vertalers, de** medewerking van verschillende subsidieverstrekkers, van een flexibel team en bestuur, van vele gebruikers en voorzieningen, partners en ondersteuners...

Dank aan allen voor jullie engagement en het geleverde werk in een moeilijk jaar van corona!

brussel

Vlaamse Gemeenschapscommissie
Directie Algemeen Welzijn en Gezondheid, Etnisch-culturele Minderheden

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

actiris .brussels

Francophones Bruxelles

FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES
*C.O.C.O.F*
***Cohésion Sociale 2016-2020***

– fedasil
FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

VSPF
VLAAMSE SOCIAL-PROFITFONDSEN vzw

**Brussel Onthaal vzw**

# 2020

## INHOUDSOPGAVE


Ter inleiding 3
1/ Wat is sociaal tolken en vertalen? 4
2/ Werking 2020 9
2.1- Situering van BO/BA 9
2.2- Missie en visie van BO/BA 10
2.3- Bestuur van BO/BA 10
2.4- Team van BO/BA 11
2.5- Meertalig netwerk van sociaal tolken/vertalers van BO/BA 14
- Statuut voor de sociaal tolk/vertaler 14
- Een vrijwilligersbeleid 16
- Permanent rekruteren 16
- Inzet van het netwerk tolken/vertalers 17
- Inzet van gecertificeerde sociaal tolken bij BO 18
- Inzet van niet gecertificeerde sociaal tolken bij BO/BA 19
- Inzet taalhulpen 20
- Vorming op maat voor het netwerk van tolken 20
2.6- De gebruikers/voorzieningen 24
- De VGC als gebruikersoverheid bij BO 25
- De gebruiker betaalt de directe tolkkost bij BO/BA 26
2.7- Cijfermateriaal BO/BA 2020 28
- Algemeen 28
- STV-aanvragen/prestaties BO/BA per gebruikersbevoegdheidsniveau 31
- Evolutie in de geleverde STV-prestaties 2005-2020 34
- Brussel Onthaal vzw 37
- Bruxelles Accueil asbl 39
- Subsidies BO/BA 2020 42
2.8- Samenwerkingsverbanden 44
- Agentschap Integratie & Inburgering en de andere STV-diensten 44
- Fedasil project 44
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Groep IINTRO en OKAN Brussel 48
- Samenwerking met DiversLeuven 50
- Samenwerking met Wetenschapswinkel Brussel 50
- Samenwerking met Actiris 51
- Sétis Bxl, Info Sourds, Bruxelles Accueil 52
- CAW Groep Vlaanderen-Brussel 52

3/ Terugblik op 2020 en vooruitzichten 2021 53

4/ Bijlagen 54

## Ter inleiding

2020 was een jaar met een schokkende wending. **Corona**. Het woord dat we in januari amper kenden, maar in mei alle media overwoekerde. Van begin maart tot eind mei vielen de aanvragen voor tolken ter plaatse volledig stil. Voor een korte tijd kwamen enkele medewerkers op tijdelijke werkloosheid. Maar al snel werd de communicatieleemte opgevuld met telefoon- en webcamtolken. Opnieuw toonde Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil zijn wendbaarheid. In geen tijd werden nieuwe bruggen gebouwd: webcamtolken, Zoom-vergaderingen, thuiswerken, webinars, instructiefilmpjes, digitale vormingen, …

En dat leverde verbluffende jaarcijfers: ondanks de pandemie voerde BOBA bijna 26.000 tolk- en vertaalprestaties uit, slechts een fractie minder dan in het historisch recordjaar 2019. Dank aan en waardering voor een bijzonder veerkrachtig team en ons onvermoeibaar leger van vertalers en tolken!

Niet alleen de ziekenhuizen barstten uit hun voegen, maar ook de woordenboeken. Een hele lading nieuwe begrippen moest een vertaling vinden in tientallen talen. Hoe zeg ik ‘quarantaine’ in Tigrinya, ‘mondkapje’ in Pasjtoe, ‘anderhalvemeteren’ in het Arabisch?

2020 werd door corona ook een jaar van contacttekort en eenzaamheid. Brussel Onthaal/ Bruxelles Accueil heeft daar, in alle bescheidenheid, spectaculair aan geremedieerd.

Driewerf hulde!

Bob Pleysier
Voorzitter Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil

## 1/ Wat is sociaal tolken en vertalen?

Het blijft nuttig om het sociaal tolken en vertalen te duiden in zijn specificiteit.

° **Definitie van sociaal tolken/vertalen:**

***"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, in het bijzonder 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".***

° **Wat is een sociaal tolk- en vertaaldienst?**

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 (gebruiker), om het voor de sociale en openbare dienst- en hulpverlening mogelijk te maken om hun reguliere werking open te stellen voor iedereen.

Het beheren van dit proces behelst *vier deelaspecten*:

- De verstrekking van kwalitatieve sociaal tolk- en vertaalhulp
- De matching-functie
- De afname van tolk- en vertaalhulp
- De kwaliteitswerking met de afnemer van tolk- en vertaalhulp

° **Voor welke sectoren werken de sociaal tolk- en vertaaldiensten?**

De sociaal tolk- en vertaaldiensten (STV-diensten) werken voor 12 omschreven sectoren:

| | | |
|---|---|---|
| 1) | Openbare dienstverlening | (OCMW, stedelijke diensten, …) |
| 2) | Gezondheid | (Ziekenhuizen, wijkgezondheidscentra) |
| 3) | Geestelijke gezondheidszorg | (CGGZ, psychiatrisch ziekenhuizen) |
| 4) | Gezin en maatschappelijk welzijn | (CAW, Kind en Gezin, Integrale jeugdhulp) |
| 5) | Tewerkstelling | (VDAB, werkwinkel, …) |
| 6) | Sociale huisvesting | (Sociaal verhuurkantoor, …) |
| 7) | Onderwijs | (Scholen, CLB, …) |
| 8) | Onthaal/integratie/inburgering | (Onthaalbureaus, integratie diensten, …) |
| 9) | Opvang asielzoekers | (Fedasil, Rode Kruis, Ngo's, …) |
| 10) | Juridische sector | (Strafinstelling, advocaten, …) |
| 11) | Preventie en veiligheid | (Politie, …) |
| 12) | Sociaal-culturele sector | (Zelforganisatie, vzw's, …) |

**° Wat is het aanbod van een sociaal tolk- en vertaaldienst?**

De STV-diensten hebben een aanbod van telefoontolken, webcamtolken, tolken ter plaatse en schriftelijk vertalen. Afhankelijk van hun regio en onderlinge akkoorden worden deze tolk-en vertaalhulp volledig of gedeeltelijk aangeboden.

In 2020 waren er 4 Nederlandstalige STV-diensten actief in Vlaanderen en Brussel, nl. de STV-diensten van de steden Antwerpen, Gent, Brussel en het Agentschap Integratie en Inburgering. Zie https://www.integratie-inburgering.be/wat-doen-we/sociaal-tolken-en-vertalen. Verder zijn er 4 Franstalige STV-diensten actief in Brussel en Wallonië, nl. Bruxelles Accueil, Sétis Bxl, Sétis Wallon en Le Monde des Possibles Liège.

### *Telefoontolken en webcamtolken versus tolken ter plaatse:*

Het *telefoontolken* is zeer geschikt voor korte/ongeplande gesprekken die emotioneel niet al te beladen zijn en waar geen (geschreven) documenten aan te pas komen. Het tolken verloopt via de telefoon. Maar het ontbreken van de non-verbale communicatie kan het vlotte 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.

Het *webcamtolken* is tevens geschikt voor korte of middellange gesprekken, waarbij een bepaalde afstand voor de tolk wenselijk is (bijv. voor veiligheid of gevoel van welbevinden bij de cliënt). Het tolken verloopt via een pc, smartphone of tablet. Het voordeel is dat ook de non-verbale communicatie deels zichtbaar is.

Het *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.

### *Sociaal tolken versus interculturele bemiddeling:*

Sociaal tolken en interculturele bemiddeling zijn twee verschillende, maar elkaar aanvullende, instrumenten in het overbruggen van communicatieproblemen 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 het kader van de hulpverlening. Het inzetten van het juiste instrument in de hulpverlening naar de anderstalige gesprekspartner maakt deel uit van het taalbeleid van de organisatie.

### *De sociaal tolk:*

Heeft als missie om mondelinge boodschappen volledig en getrouw van de ene taal 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 er wegens taalproblemen niet met elkaar kan worden gecommuniceerd. De sociaal tolk voegt geen informatie toe, laat geen informatie weg of wijzigt geen informatie en streeft ernaar de communicatie tussen de gesprekspartners zo rechtstreeks mogelijk te laten verlopen. De sociaal tolk is in verschillende sectoren actief.

- **De gecertificeerde sociaal tolk**

  Een gecertificeerd sociaal tolk is een Nederlandstalige sociaal tolk die na opleiding of ervaring, geslaagd is in de certificeringsproef en het certificaat 'sociaal tolk' behaald heeft. De gecertificeerde sociaal tolken kunnen kiezen voor inschrijving in het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken, waardoor zij beschikbaar zijn voor de vier STV-diensten in Vlaanderen en Brussel (Atlas Antwerpen, IN-Gent, Agentschap Integratie en Inburgering en Brussel Onthaal). Het opleidingstraject sociaal tolk en het register worden beheerd door de dienst Certificering van het Agentschap Integratie en Inburgering.

- **De niet-gecertificeerde opgeleide sociaal tolk**

  BO/BA heeft een interne vorming 'sociaal tolk' van 40u voor kandidaat-tolken:

  Infomoment/kennismakingsmoment (1u30) – Tolktechnieken (3u30) + inleiding tot deontologie (2u30) – Notitietechnieken (6u) - Conflictbeheersing en rolbepaling (3u30) - Terminologie + vertaling van het blad (3u) - Deontologie+ rollenspelen - Tolken ter plaatse (6u) – Webcamtolken (6u) – Telefoontolken (6u) - eindtest(2u) + inschrijving.

  Zij worden bij BO als aanvullend op het gecertificeerde aanbod sociaal tolken ingezet. Bij BA is dit het aanbod.

- **De taalhulp**

  Taalhulpen zijn vrijwilligers die tolken in gesprekken tussen dienstverleners en anderstalige gesprekspartners. Ze zetten mondelinge boodschappen om van het Nederlands naar een vreemde taal en omgekeerd. Ze volgen een korte opleiding (noot: bij het Agentschap Integratie-Inburgering) en je zet ze enkel in bij niet-complexe, informatieve gesprekken.

  1. heeft een vaste en eenvoudige gespreksstructuur.
  2. heeft een informatief gespreksdoel (bijv. een procedure of reglement uitleggen).
  3. heeft een eenvoudig of informatief onderwerp.
  4. vereist weinig input van de anderstalige gesprekspartner.
  5. bevat weinig specifieke en technische terminologie.

**Taalhulpen zijn geen gecertificeerde sociaal tolken.** Taalhulpen zijn een aanvulling op het bestaande aanbod van gecertificeerde sociaal tolken. Voor gesprekken die niet voldoen aan de criteria van taalhulpgesprekken, schakel je nog steeds een gecertificeerde sociaal tolk in.
Taalhulpen passen in een taalbeleid waarin je meerdere taaloverbruggende instrumenten zoals tolken, vertalers, taalhulpen, apps, pictogrammen … kan toepassen.
(bron: Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering (integratie-inburgering.be)

### *De interculturele bemiddelaar*:

Wordt ingezet voor een geheel van activiteiten die tot doel hebben de gevolgen van de taalbarrière, sociaal-culturele verschillen en spanningen tussen etnische groepen onderling (inclusief de autochtone meerderheid) voor de hulpverlening zo veel mogelijk op te lossen. De uiteindelijke doelstelling van intercultureel bemiddelen is het creëren van een zorgaanbod dat qua toegankelijkheid en kwaliteit (outcome, patiëntentevredenheid, respect voor de rechten van de patiënt, enz.) voor allochtone en autochtone patiënten evenwaardig is. Om die doelstelling te bereiken voeren interculturele bemiddelaars in de welzijns- 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.

(meer info bij www.foyer.be )

**° Het STV als taalondersteunende instrumenten binnen een taal- of communicatiebeleid van de gebruikersorganisatie.**

Een gebruikersorganisatie heeft er alle baat bij om binnen de eigen organisatie een taal- of communicatiebeleid te ontwikkelen, waarin het voor de medewerkers duidelijk wordt welke communicatie-overbruggende tools kunnen worden ingezet bij hun dienstverlening aan anderstalige personen. Het STV (via telefoon, webcam, ter plaatse, schriftelijk) zijn enkele taalondersteunende instrumenten naast andere zoals een intercultureel bemiddelaar, maar ook pictogrammen, contacttaal, online vertaalprogramma's (bv. Google translate, DeepL, …), eenvoudig Nederlands, klare taal, audio- en video-opnames, etc. Het is belangrijk om te weten welk instrument in

welke situatie kan worden ingezet en wat de mogelijke impact ervan is op de toegankelijkheid van de dienstverlening voor het doelpubliek.

Kind en Gezin ontwikkelde hiervoor in het verleden een communicatiematrix, die verder uitgewerkt werd als een communicatiewaaier (beslissingsmodel) binnen het Agentschap Integratie-Inburgering.

https://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier.

In Brussel werd de nood aangevoeld om een communicatiemodel uit te werken op maat van de eigen meertalige context van Brussel. Het Huis van het Nederlands, verantwoordelijk voor taalbeleid in Brussel, kreeg groen licht van de VGC om samen met haar partners dit Brusselse beslissingsmodel uit te werken. In 2019 kwam een eerste communicatiemodel tot stand voor Brusselse hulp- en zorgverleners. Verschillende online vormingen werden aangeboden, zie www.communicatiegids.be

Sociaal tolken en vertalen

## 2/ Werking 2020

### 2.1- Situering van Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl (BO/BA)

Onze operationele werking van het STV in Brussel en aanvullend in België wordt gedragen door 2 vzw's, nl. Brussel Onthaal (BO) en Bruxelles Accueil (BA):

- Het gedeeld netwerk van sociaal tolken en vertalers (BO/BA) is meertalig, nl. NL/FR/ENG – vreemde taal en bestaat uit ongeveer 1/3 NL en 2/3 FR. Naast het vrijwilligersstatuut worden ook nog andere statuten ingezet zoals zelfstandige (hoofd- of bijberoep), SmartBe, Tentoo, Ritmo, PWA, art 60. Het hele netwerk vertegenwoordigt ongeveer **120 talen**. Er wordt permanent gerekruteerd volgens actuele noden bv Standaard Arabisch, Spaans, Somalisch, Tigrinya, Pasjtoe, Dari, Peul, …
- Het registratiesysteem (databeheer) is een gedeeld systeem tussen beide vzw's, waarbij de tolk- en vertaalopdrachten, prestaties, data i.v.m. tolkenbestand, data i.v.m. gebruikers, statistieken, facturatie de vele mogelijkheden zijn van dit systeem dat permanent wordt aangepast volgens de noden van de dagdagelijkse werking.
- De website is tweetalig en omvat beide vzw's met hun eigen specificiteiten.
- Het team is over beide vzw's verdeeld, alsook de coördinatie, zie organigram 2020 BO/BA in bijlage 1.
- De werkingskosten worden verdeeld over beide vzw's met een jaarlijkse verdeelsleutel, terug te vinden in de jaarlijkse 'dienstverleningsovereenkomst' tussen beide vzw's.
- Het bestuursorgaan is hetzelfde bij BO als bij BA en dit om een afgestemd en geïntegreerd beleid te kunnen voeren.

### Brussel Onthaal vzw (BO)

Brussel Onthaal vzw (BO) positioneert zich als de Brusselse decentrale Nederlandstalige sociaal tolk- en vertaaldienst voor de Nederlandstalige of tweetalige hulpverleners in Brussel, met als kerntaken de organisatie van een kwalitatief (gecertificeerd) aanbod sociaal tolken ter plaatse, webcamtolken en schriftelijk vertalen en een aanvullend behoeftedekkend (niet-gecertificeerd, maar opgeleid) aanbod telefoontolken (aanvullend op de Vlaamse Tolkentelefoon), tolken ter plaatse, webcamtolken en schriftelijk vertalen.

Brussel Onthaal vzw zet dus in Brussel in eerste instantie gecertificeerde Nederlandstalige sociaal tolken en vertalers van het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers in en werkt aanvullend met een meertalig netwerk van niet-gecertificeerde, maar opgeleide sociaal tolken/vertalers (met vorming op maat) hoofdzakelijk met een vrijwilligersstatuut.

### Bruxelles Accueil asbl (BA)

Bruxelles Accueil asbl (BA) heeft een aanbod telefoontolken, tolken ter plaatse, webcamtolken en schriftelijk vertalen voor Franstalige of tweetalige hulpverleners in Brussel en Wallonië. Deze sociaal tolk- en vertaalopdrachten worden uitgevoerd door niet-gecertificeerde maar opgeleide sociaal tolken/vertalers, hoofdzakelijk vrijwilligers, die intern een vorming op maat(40u) of de opleiding bij U-Mons hebben gevolgd.

## 2.2- Missie en visie van BO/BA

### Missie

De missie van BO/BA (Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil) is tweevoudig:

- De belangrijkste doelstelling is het vergemakkelijken van communicatie tussen anderstaligen en de Belgische samenleving om zo bestaande dienstverlening toegankelijk maken voor anderstaligen. Dat gebeurt door het leveren van sociaal vertaal- en tolkwerk.
- Het bijkomend neveneffect van dit werk is dat in dit proces o.a. nieuwkomers als vrijwillig vertaler/tolk instappen en zo een opstap maken naar participatie in de Belgische samenleving en het professionele leven. Dat proces faciliteren is onze tweede doelstelling.

### Visie

De visie van BO/BA rust op drie uitgangspunten:

- Vrijwilligerswerk: Sociaal vertalen en tolken via een inzet van vrijwilligers is de kernactiviteit van BO/BA.
- Behoeftedekkend: BO/BA is klantgericht met de ambitie om een maximaal en flexibel aanbod sociaal tolken en vertalen te organiseren dat tegemoetkomt aan de behoeften in het werkveld. Professioneel vertalen en tolken mag dan al de ultieme doelstelling zijn, zolang de sociaal tolk- en vertaaldiensten of het commerciële circuit niet alle vragen kunnen beantwoorden, blijft BO/BA graag via zijn vrijwilligersnetwerk de leemtes invullen.
- Brussels en dus meertalig: BO/BA wil in het taalchaotische Brussel werken aan het faciliteren van communicatie. De doeltaal moet een oplossing brengen, niet een bijkomend probleem. Als Brusselse organisatie vermijdt BO/BA de dwingende keuze voor één taalregime zoals het institutionele België dat oplegt.

## 2.3- Het bestuursorgaan van BO/BA

De bestuursleden van de beide bestuursorganen van Brussel Onthaal vzw en Bruxelles Accueil asbl zijn dezelfde personen. Dit maakt een geïntegreerd beleid voor beide organisaties mogelijk. In 2020 is het bestuursorgaan samengesteld uit de volgende bestuursleden:

| | |
|---|---|
| ***Bob Pleysier*** | Voorzitter (tekenbevoegdheid) |
| ***Anne Dussart*** | Hoofdverantwoordelijke dep asiel en migratie - Caritas International |
| ***Thibaut Cardon*** | Vrijwilliger, vertaler (tekenbevoegdheid) |
| ***Svetlana Vogeleer-Aloushkova*** | Docente Marie Haps (op rust) |
| ***Sarah De Hovre*** | Directeur PAG-ASA |
| ***Peter Thesin*** | Vrijwilliger, tolk |

Het bestuursorgaan van BO/BA werd technisch ondersteund door Marianne Scheppers, coördinator BO/BA en Wouter Nielandt, extern boekhouder/revisor.

Het bestuursorgaan van BO/BA had plaats op maandagen 25/05-14/09-14/12/2020. Het bestuursorgaan van 16/03-2020 werd geannuleerd wegens ziekte en plotse lockdown door corona. De Algemene Vergadering kwam samen op 25 mei 2020. Thema's als de evolutie in de aanvragen en prestaties, evoluties binnen het STV-landschap, tarifering en inkomsten, subsidie- en personeelsbeleid, jaarrekeningen en begroting, impact van corona op de dienstverlening kwamen aan bod.

## 2.4- Het team van BO/BA in 2020

In bijlage 1 is het organigram BO/BA 2020 terug te vinden.

Het team BO/BA bestond uit wisselend 12 tot 13 medewerk(st)ers (coördinatie, kwaliteitsondersteuning, match tolken ter plaatse, match webcamtolken, match telefoontolken, match schriftelijk vertalen, boekhouding, administratieve ondersteuning). Een vaste vrijwilligster bood op regelmatige basis administratieve ondersteuning en 2 medewerkers/tolken werkten mee met een art. 60 contract (OCMW Ukkel tot mei 2020 en OCMW Brussel tot februari 2020).

Ook de coronapandemie had invloed op het team, vooral vanaf maart tot mei 2020: ziekte en technische werkloosheid door overmacht troffen verschillende teamleden; telewerken deed zijn intrede en er was online teamoverleg.; De zoektocht naar sociale cohesie in het team was een permanente opdracht en uitdaging.
Het inschakelen van stagiaires verliep online of via telewerk. Jobstudenten werden in 2020 niet ingeschakeld.

Goran – Stage-ervaring sociaal tolk en vertaler (maart - mei 2020)

*In het kader van mijn opleiding tot master in het tolken aan de Universiteit Gent heb ik van 16 maart 2020 t.e.m. 31 mei 2020 stagegelopen als sociaal tolk en vertaler bij Brussel Onthaal vzw, mijn eerste echte werkervaring in de vertaal- en tolksector. Ik kijk er erg positief op terug, zowel wat de inhoud van de stage betreft als de samenwerking met Vanessa, mijn stagementor.*
*Dat Brussel Onthaal een fijne werkplek is, werd me al meteen duidelijk toen ik op 2 maart 2020 voor de eerste keer het kantoor binnenstapte om er een sessie telefoontolken uit de interne vorming voor vrijwillige sociaal tolken te volgen. Ik werd er erg warm ontvangen en stelde het ook op prijs dat Vanessa me had uitgenodigd voor die sessie om me zo goed mogelijk voor te bereiden op mijn stage.*
*Volgens mijn oorspronkelijke stageovereenkomst zou mijn stage-inhoud hoofdzakelijk bestaan uit telefoontolken en eventueel ook tolken ter plaatse. Daar kwam helaas echter verandering in doordat ons land twee dagen na het begin van mijn stageperiode in lockdown ging als gevolg van de coronapandemie. Het aantal tolkaanvragen bij Brussel Onthaal nam daardoor sterk af, want alle tolkopdrachten ter plaatse werden afgelast. Bovendien liep het aantal telefoontolkopdrachten fors terug. Vooral opvangcentra maakten daar nog gebruik van, maar daar zou mijn talencombinatie (Nederlands-Frans-Engels) nauwelijks opdrachten opleveren. Dat had uiteraard een directe weerslag op mijn stage. Gelukkig stelde Vanessa me spontaan voor om ter vervanging teksten te vertalen voor Brussel Onthaal, zodat mijn stage toch kon doorgaan.*
*Vanessa heeft daarbij haar best gedaan om mijn stage-ervaring ondanks de omstandigheden zo gevarieerd mogelijk, en daardoor erg leerrijk, te maken. Naast vooral vertaalopdrachten van het Nederlands naar het Frans kreeg ik bijvoorbeeld ook een opdracht naar het Engels, naast hoofdzakelijk technisch-administratieve bronteksten mocht ik ook eens een gedicht vertalen en naast vertaalopdrachten heb ik toch ook een telefoontolkopdracht ontvangen. Als ik vragen had, kon ik ook altijd bij Vanessa terecht.*
*Kortom, ik heb er een erg fijne stage op zitten, die ik zeker aanraad aan vertaal- en tolkstudenten!*

Henri Naeyaert – Masterstudent Tolken aan de Universiteit Gent (op dit moment Postgraduaat Conferentietolken)

*Tijdens mijn masterjaar Tolken aan de Universiteit Gent was stage een deel van het curriculum. Ik heb het ontzettende geluk gehad dat ik een stage heb kunnen lopen bij Brussel Onthaal vzw. Des te meer omdat het net tijdens het ontregelde Coronajaar was. Dankzij de flexibiliteit van Brussel Onthaal heb ik mijn stage, ondanks de nationale lockdown, toch kunnen afwerken. In de plaats van tolkopdrachten ter plaatse, maakten video- en telefoongesprekken nu het merendeel uit van mijn opdrachten. De onderwerpen van de opdrachten waren telkens zeer uiteenlopend (psychologisch gesprek, intakegesprek vluchteling, feedbackgesprek op school, …) en de opdrachten zelf waren ook zeer uitdagend. Niet alleen kreeg ik de kans om te tolken tussen het Frans/Spaans en het Nederlands, ook gaf Brussel Onthaal me de kans om Frans-Spaanse gesprekken te tolken. Dat* was een zeer grote uitdaging, maar ook de ideale mogelijkheid om mijn talen bij te spijkeren en zelfs te perfectioneren. Jammer genoeg kon ik door corona niet uitgebreid kennis maken met collega's die actief zijn in Brussel Onthaal, maar de korte indruk die ik kreeg tijdens een opleidingsnamiddag, toonde me onmiddellijk hoe hartelijk en ontvankelijk de sfeer er wel niet is. Ik wil Brussel Onthaal dus bedanken voor de kans om er stage te lopen, zelfs in deze ongewone tijden!

## Inzet van stagiairs in 2020

| Naam | School/Unif | Talen | Activiteit | Periode |
|---|---|---|---|---|
| Henri Naeyaert | UGent | SP-NL-FR | tolken | februari - mei |
| Goran Van Cauywenberghe | UGent | NL-FR-EN | tolken + vertalen | maart - mei |
| Youssra Benhammou | VUB | SP-FR-NL-EN | vertalen | april - juni |
| Maria Bafekr | KUL – campus Brussel | FR, NL, EN, DUI, PL | vertalen | mei - juni |

## 2.5- Het meertalig en divers netwerk van sociaal tolken/vertalers van BO/BA

Dankzij een gedeeld netwerk (BO/BA) van **1.083 actieve (beschikbare) sociaal tolken en vertalers**, waarvan 145 gecertificeerde Nederlandstalige sociaal tolken (13%), konden in 2020 van de 30.422 aanvragen voor (telefoon)tolken en vertalen, 25.967 opdrachten of 85% uitgevoerd worden.

Deze sociaal tolken en vertalers werkten vanuit de vreemde taal naar het Frans, het Nederlands of het Engels en andersom. In 2020 werden in het totaal 114 verschillende talen aangevraagd: 98 talen bij BO en 94 talen bij BA. Zie bijlage 2 voor een overzicht van het talenaanbod van BO/BA in 2020.

### Statuut van de sociaal tolk/vertaler

Een werkbaar en flexibel statuut voor de sociaal tolk/vertaler blijft een te vinden must!

De sociaal tolken en vertalers werken met BO/BA samen via **verschillende statuten**, nl het vrijwilligersstatuut, het statuut van zelfstandige of zelfstandige in bijberoep, PWA, art. 60, Smart, Tentoo en Ritmo. Het merendeel van de sociaal tolken/vertalers werken mee als vrijwillig(st)er. Toch is er de tendens om voor sociaal tolken en vertalers een gepast statuut te zoeken om er beroepsmatig mee aan de slag te gaan. Tot op heden is er hiervoor nog geen ideale oplossing. Zelfstandig worden houdt soms te veel risico's in wegens te weinig garantie op voldoende tolk- en vertaalopdrachten en het PWA-statuut is geen tewerkstellingskans op langere termijn. Werken via Smart, Tentoo of Ritmo loont niet echt wegens de te betalen bijdragen en de te lage vergoedingen. Werken via art 60 (OCMW) is een mogelijkheid om sociaal tolken later meer kansen te bieden op de arbeidsmarkt.

Onderstaande tabel toont de evolutie in de verschillende statuten van de sociaal tolken en vertalers over een periode van vijf jaar, nl. 2016-2020. De vrijwillige sociaal tolken/vertalers blijven nog steeds de grootste groep in ons netwerk, zeker voor het telefoontolken. Velen blijven zoeken naar meer professionele mogelijkheden, bv. als zelfstandige, zelfstandige in bijberoep of via SmartBe. De gecertificeerde sociaal tolken en vertalers (BO) zijn hoofdzakelijk als zelfstandig tolk/vertaler aan het werk.

## Aantal prestaties naar statuut van de sociaal tolk/vertaler: 2016 - 2020

| | | BO | | | | | BA | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| **TP** | PWA | 338 | 877 | 969 | 274 | 79 | 81 | 278 | 286 | 136 | 64 |
| | Smart | 24 | 44 | 66 | 4 | 1 | 1 | 25 | 9 | 3 | 6 |
| | Vrijwilliger | 6038 | 5886 | 6130 | 8275 | 4655 | 1126 | 2031 | 2249 | 2297 | 2502 |
| | Zelfstandige | 1279 | 2071 | 2801 | 3828 | 2400 | 144 | 299 | 293 | 621 | 662 |
| | Leeg | | | | 7 | 9 | | | | 5 | 2 |
| | Niet uitgevoerd* | 438 | 1124 | 1094 | 3949 | 2743 | 112 | 503 | 420 | 1096 | 1508 |
| | Vaste medewerker | 0 | 0 | 32 | 88 | 21 | 0 | 0 | 3 | 13 | 11 |
| | Freelance | - | - | - | 191 | 123 | | | | 2 | 6 |
| | Stagiaire | 0 | 11 | 14 | 4 | | 0 | 0 | 1 | - | |
| | **totaal** | **12571** | **10013** | **11106** | **16620** | **10031** | **1464** | **3136** | **3261** | **4173** | **4761** |
| **TT** | PWA | 91 | 93 | 256 | 71 | 68 | 26 | 137 | 337 | 196 | 213 |
| | Smart | 15 | 9 | 15 | 17 | | 1 | 15 | 20 | 1 | |
| | Vrijwilliger | 2454 | 2837 | 2769 | 3292 | 4251 | 3567 | 3108 | 3618 | 5031 | 6084 |
| | Zelfstandige | 390 | 323 | 777 | 734 | 948 | 57 | 132 | 405 | 446 | 540 |
| | Vaste medewerker | 252 | 193 | 126 | 247 | 145 | 177 | 136 | 119 | 317 | 205 |
| | Freelance | - | - | - | 151 | 313 | - | - | - | 26 | 12 |
| | Leeg | | | | 15 | 8 | | | | 8 | 12 |
| | Niet uitgevoerd* | 259 | 250 | 259 | 259 | 257 | 419 | 244 | 171 | 347 | 341 |
| | Stagiaire | 0 | 1 | 3 | - | | 0 | 0 | 0 | - | |
| | **totaal** | **3461** | **3706** | **4098** | **4786** | **5990** | **4247** | **3772** | **4670** | **6372** | **7407** |
| **SV** | PWA | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 |
| | Smart | 0 | 3 | 1 | 10 | 5 | 0 | 3 | 6 | 7 | 5 |
| | Vrijwilliger | 78 | 130 | 120 | 113 | 122 | 67 | 55 | 87 | 82 | 122 |
| | Zelfstandige | 62 | 77 | 47 | 49 | 50 | 27 | 15 | 15 | 48 | 50 |
| | LEEG | | | | 7 | 1 | | | | 5 | 1 |
| | Niet uitgevoerd* | 29 | 25 | 16 | 49 | 34 | 4 | 44 | 25 | 38 | 34 |
| | Stagiaire | 0 | 1 | 9 | 1 | | 0 | 0 | 4 | 1 | |
| | Vaste medewerker | - | - | - | 6 | 2 | | | | 4 | 2 |
| | **Totaal** | **169** | **239** | **193** | **235** | **215** | **98** | **119** | **137** | **188** | **215** |
| **WT** | PWA | | | | | 39 | | | | | 24 |
| | Smart | | | | | 1 | | | | | 1 |
| | Vrijwilliger | | | | | 379 | | | | | 263 |
| | Zelfstandige | | | | | 554 | | | | | 85 |
| | LEEG | | | | | 9 | | | | | 2 |
| | Niet uitgevoerd* | | | | | 279 | | | | | |
| | Stagiaire | | | | | | | | | | |
| | Vaste medewerker | | | | | 9 | | | | | 3 |
| | **totaal** | | | | | **1270** | | | | | **535** |

TP: tolken ter plaatse – TT: telefoontolken – SV: schriftelijk vertalen – WT: webcamtolken

*niet uitgevoerd= annulatie, geen sociaal tolk of vertaler beschikbaar, taal niet beschikbaar, dubbele aanvragen, laattijdig aanvragen, etc.

## Een vrijwilligersbeleid

BO/BA ontwikkelde de voorbije jaren een vrijwilligersbeleid met aandacht voor ontmoeting, vorming op maat en professionalisering om kansen te geven en doorgroei mogelijk te maken. De vrijwilligers gaan een samenwerkingsovereenkomst aan met BO/BA, zie bijlage 4 voor de inhoud van deze samenwerkingsovereenkomst.

## Permanent rekruteren van kandidaat sociaal tolken/vertalers

In het kader van de permanente rekruteringsacties van BO/BA werden in 2020 verschillende acties ondernomen om meer (Nederlandskundige) kandidaten voor de knelpunttalen te vinden (knelpunttaal = aanvragen die vaak onbeantwoord blijven wegens onbeschikbaarheid van de taal of tolk), nl. oproepen via eigen website en netwerk, via *mond-tot-mondreclame*, gerichte rekrutering op knelpunttalen via Actiris en VDAB, projectwerking met Fedasil, projectwerking met Vluchtelingenwerk Vlaanderen, projectwerking met Dienst Diversiteit Leuven. Verschillende voorzieningen stuurden spontaan ook kandidaten door bv. CAW Brussel, BAPA en VIA, …

### ° Instroom nieuwe kandidaat tolken 2020: aantal aanmeldingen

| | |
|---|---|
| Nederlandstalig | 95 |
| Engelstalig | 33 |
| Franstalig | 467 |
| **Totaal** | **595** |

### ° Redenen waarom een kandidaat uiteindelijk niet instroomde:

- Te druk bezig, geen tijd om vorming te volgen of samenwerking te starten/vertrek naar het buitenland
- Aanbod van de tolkendienst voldoet niet aan de verwachtingen (statuut, vergoeding)
- Geen verdere reactie ontvangen na de infosessie
- De kandidaat voldoet niet aan het profiel waarnaar de tolkendienst op zoek is (bv. een kandidaat wil enkel samenwerken voor vertalen maar er is geen tekort

aan vertalers voor die talencombinatie, de kandidaat spreekt een taal waarvoor er al voldoende tolken zijn of waaraan er geen nood is, de kandidaat is enkel beschikbaar tijdens het weekend)
- De kandidaat kan zich niet vrijmaken om de vorming te volgen
- De kandidaat is gestart met een opleiding sociaal tolk bij AGII en zal zich inschrijven nadat hij/zij het certificaat behaald heeft.

### ° Inschrijven in het netwerk BO/BA: aantal nieuwe inschrijvingen

Inschrijvingen bij BO/BA kon in 2020 pas na het volgen van de voorgeschreven vormingsmodules. Door de corona-omstandigheden werd er veel vorming uitgesteld, werden modules online ontwikkeld en gegeven en werden instructiefilmpjes ontwikkeld.

| | |
|---|---|
| Nederlandstalig | 20 |
| Engelstalig | 13 |
| Franstalig | 22 |
| **Totaal** | **55** |

Opmerking: Bovenstaande tabel toont een overzicht van zowel tolken als vertalers die zich inschreven in 2020. Binnen de groep van tolken NL zitten ook gecertificeerde tolken of kandidaat tolken die module 1 en/of 2 van de opleiding sociaal tolk van het AGII succesvol beëindigd hebben en dus vrijgesteld zijn van de vorming op maat van BO/BA.

## Inzet van het netwerk tolken/vertalers voor de STV-activiteiten:

Bij **BO** werden **580** verschillende tolken/vertalers ingezet in 2020:

- Tolken ter plaatse: 358 verschillende sociaal tolken
- Webcamtolken: 123 verschillende sociaal tolken
- Telefoontolken: 430 verschillende sociaal tolken
- Schriftelijk vertalen: 68 verschillende vertalers

Bij **BA** werden **475** verschillende tolken/vertalers ingezet in 2020:

- Tolken ter plaatse: 259 verschillende sociaal tolken
- Webcamtolken: 69 verschillende sociaal tolken
- Telefoontolken: 396 verschillende sociaal tolken
- Schriftelijk vertalen: 47 verschillende vertalers

In 2020 hebben we **650 verschillende tolken/vertalers** ingezet voor het uitvoeren van de **25.967 sociaal tolk- en vertaalprestaties**. Om flexibiliteit en maximale behoeftedekking te kunnen handhaven is een ruim, divers en flexibel netwerk van tolken/vertalers belangrijk en noodzakelijk.

Evolutie van de inzet van verschillende tolken en vertalers BO/BA voor 2007-2020

| BO/BA | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TT | 360 | 310 | 336 | 365 | 419 | 354 | 343 | 278 | 321 | 330 | 404 | 417 | 546 | **523** |
| WT | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | **146** |
| TP | 150 | 129 | 170 | 151 | 241 | 270 | 295 | 278 | 351 | 405 | 400 | 526 | 457 | **385** |
| SV | 233 | 193 | 188 | 174 | 119 | 97 | 86 | 68 | 74 | 58 | 90 | 78 | 113 | **82** |
| **Totaal** | **499** | **439** | **455** | **507** | **512** | **478** | **482** | **413** | **457** | **510** | **570** | **673** | **703** | **650** |

TT=telefoontolken; WT=webcamtolken; TP = tolken ter plaatse; SV = schriftelijk vertalen

In april 2020 werd het aanbod webcamtolken ontwikkeld o.a. onder druk van de onverwachte coronasituatie. Tolken ter plaatse werd deels vervangen door webcamtolken. Sommige tolken gaven hieraan de voorkeur gezien deze bijzondere gezondheidsomstandigheden.

## Inzet van gecertificeerde sociaal tolken bij BO

Het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken telt actueel 476 gecertificeerde sociaal tolken, waarvan er 145 of 30 % in het databestand van BO zitten. Niet alle gecertificeerde sociaal tolken zijn beschikbaar voor alle STV-diensten. Gecertificeerde sociaal tolken worden enkel binnen de werking van BO ingezet. BA zet opgeleide sociaal tolken in, bij gebrek aan een gelijkaardig Franstalig traject van certificering.

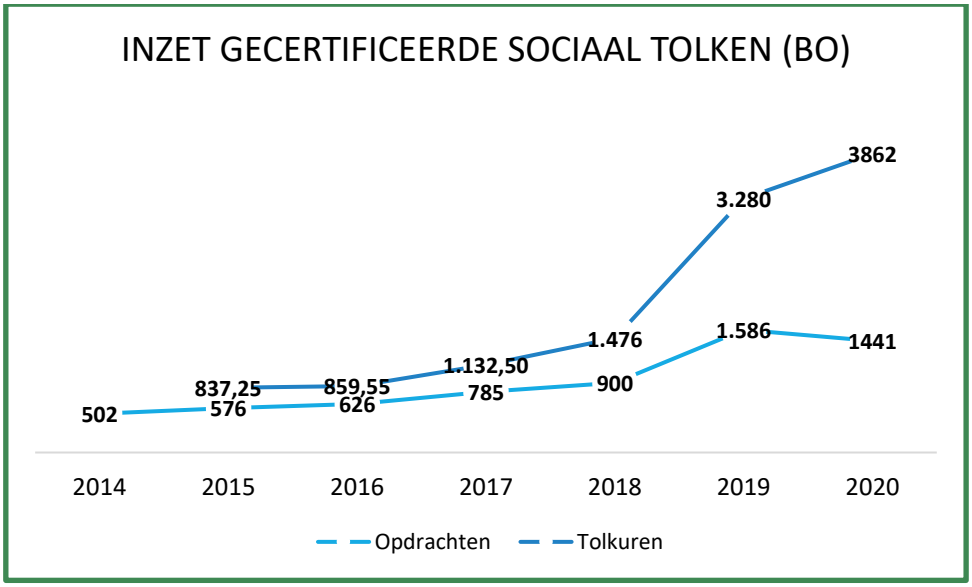
In 2020 werden voor BO **1.441 tolkopdrachten ter plaatse/webcamtolken** **of** **3.862 tolkuren** van de 8.804 uitgevoerde tolkopdrachten door gecertificeerde sociaal tolken uitgevoerd. Dit is **16%** van alle uitgevoerde opdrachten 'tolken ter plaatse' en 'webcamtolken bij BO. De totale directe tolkkost voor deze 1.441 tolkprestaties bedroeg **€ 210.656,91** of een gemiddelde kostprijs per uur van € 54.54 (tolk + vervoer).

Ondanks dat er minder tolkopdrachten door gecertificeerde sociaal tolken werden uitgevoerd in 2020, zijn er wel meer tolkuren gepresteerd. Bv Fedasil aanmeldcentrum werkt met tolkpermanenties gaande van 2u tot 8u per dag.

De gecertificeerde sociaal tolk kreeg in 2020 een vergoeding van € 48/u en nadien € 12 per begonnen kwartier. Een gecertificeerd sociaal tolk met het vrijwilligersstatuut kreeg de vrijwilligersvergoeding, een verplaatsingsvergoeding van € 0,35/km of de kost van de vervoersbiljetten.

De gebruiker betaalde de *directe tolkkost* voor een gecertificeerde sociaal tolk, nl. € 48/u én de reële vervoerskost € 0,35/km of de kost van de vervoersbewijzen.

Hieronder een evolutie van de inzet van gecertificeerde sociaal tolken 2014-2020




## Inzet van niet gecertificeerde opgeleide sociaal tolken bij BO/BA

BO/BA die in de jaren ’80 opstartte met het STV tijdens de toenmalige asielcrisis en de opening van het opvangcentrum Klein Kasteeltje, heeft toen bewust gekozen voor solidariteit en vrijwilligerswerk. Deze opties zijn tot op heden nog altijd belangrijk in de werking van BO/BA.

Buiten het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers, zet BO/BA een ruim en meertalig nationaal en zelfs internationaal netwerk van tolken en vertalers in. Zij hebben hoofdzakelijk het vrijwilligersstatuut, maar er wordt ook meegewerkt als zelfstandige (in hoofd- of bijberoep), via SmartBe, als PWA’er of in een art 60 via een OCMW. BO/BA voorziet vorming op maat voor zijn netwerk. In 2020 werd aan nieuwe kandidaat-tolken een vorming (NL of FR of EN) van 40u gegeven met een eindtest en mogelijkheid tot inschrijving in het netwerk. Verder wordt er ook in permanente vorming voorzien. Later in dit rapport komt het vormingsaanbod uitgebreider aan bod. De inzet van deze opgeleide tolken wordt vaak ook bij BO als aanvullend aanbod STV benoemd omdat het aanvullend is op de inzet van gecertificeerde sociaal tolken. Dit aanvullend aanbod omvat 84% van de werking bij BO.

## Inzet van taalhulpen

Het project taalhulpen is een project van het Agentschap Integratie & Inburgering. BO zet geen taalhulpen in in de eigen werking. Alle kandidaat-tolken kunnen instromen in ons vormingsaanbod 'sociaal tolken' indien zij dit wensen.

## Vorming op maat voor het netwerk sociaal tolken

Vorming notitietechnieken – februari 2020

BO/BA voorziet een vormingsaanbod voor kandidaat tolken en permanente vorming voor tolken op het terrein.

De vorming op maat voor de kandidaat tolken is ontwikkeld op basis van de jarenlange ervaring binnen de eigen dienst en op basis van de eerste basisopleiding sociaal tolken door de COC ontwikkeld in 2008-2009. Terwijl er eerdere jaren gekozen werd voor aparte modules die konden gevolgd worden door de kandidaat tolken, wordt in 2020 gekozen om een aaneensluitende vorming (NL/FR/EN) van 40 uren aan te bieden, met het doel de kandidaat tolken zo kwalitatief en snel mogelijk in te schakelen. Dit vormingsaanbod is gratis voor de kandidaten. Door de onvoorziene omstandigheden van de pandemie, moest er flexibel en creatief omgegaan worden met nieuwe werkwijzen zoals online modules, opnames en instructiefilmpjes.

### ° Inhoud van de vorming voor kandidaat tolken:

- Infomoment/kennismakingsmoment (1u30)
- Tolktechnieken (3u30) + Inleiding tot deontologie (2u30)
- Notitietechnieken (6u)
- Conflictbeheersing en rolbepaling (3u30)
- Terminologie + vertaling van het blad (3u)
- Deontologie+ rollenspelen
- Tolken ter plaatse (6u)
- Webcamtolken (6u)
- Telefoontolken (6u)
- Eindtest (2u) + inschrijving

**° Gewijzigde werking ten gevolge van corona:**

- De infosessie werd vervangen door een online infosessie/door filmpjes.
- Alle geïnteresseerde kandidaten volgen een vorming van 40u en leggen eindtest af.
- Enkel wie hierin slaagt kan zich inschrijven.
- Minder vormingen konden worden georganiseerd.
- Het aantal deelnemers per vorming was ook beperkt.
- De vormingen werden deels online georganiseerd (niet iedereen had de mogelijkheid om de vorming online te volgen).
- De locatie van de vormingen werd verplaatst van de eigen dienst naar het Huis van het Nederlands, waar een ruimere keuze aan lokalen was.

Bepaalde onderdelen van de vorming werden geleidelijk aan opgenomen (video's). Wie een sessie miste kon deze zo achteraf inhalen (bijv. uitleg rond tolktechnieken, deontologie, webcamtolken, telefoontolken, terminologie). Deze online lesmodules staan op een YouTube-kanaal en zijn enkel toegankelijk voor wie de link ontvangt.

**° Overzicht van de vormingen in 2020 voor kandidaat tolken bij BO/BA:**

## De Nederlandstalige vorming

| Datum | Aantal deelnemers | Talen | Aantal geslaagd in de test | Aantal nieuwe inschrijvingen |
|---|---|---|---|---|
| Februari 2020 | 9 (2 nieuwe tolken + 7 tolken die al ingeschreven waren) | Tigrinya, Arabisch, Frans, Spaans, Pools, Amhaars, Chinees | 4/5<br><br>(3 hebben de test niet afgelegd/ hebben de vorming niet volledig gevolgd) | 1 |
| Juli 2020 | 7 (6 nieuwe tolken + 1 tolk die al ingeschreven was) | Somalisch, Tibetaans, Hindi, Amhaars, Tigrinya, Spaans, Portugees | 4/4 (3 hebben de test niet afgelegd) | 3 |

## De Franstalige vorming

Vorming vertaling van het blad – februari 2020

| Datum | Aantal deelnemers | Talen | Aantal geslaagd in de test | Aantal nieuwe inschrijvingen |
|---|---|---|---|---|
| Februari 2020 | 16 (9 nieuwe tolken +7 tolken die al ingeschreven waren) | Chinees, Arabisch, Engels, Spaans, Italiaans, Roemeens, Georgisch, Roemeens | 16/16 | 8 |
| Juli 2020 | 4 (enkel nieuwe tolken) | Engels, Nederlands, Chinees, Arabisch, Dari, Hindi, Farsi | 4/4 | 2 |
| November 2020 | 7 (enkel nieuwe tolken) | Roemeens, Dari, Farsi, Pasjtoe, Tigrinya, Urdu, Hindi, Bulgaars, Turks | 7/7 | 6 (1 tolk gestopt na 1,5 maand inschrijving) |
| December 2020 | 7 (6 nieuwe tolken, 1 tolk die al ingeschreven was) | Tigrinya, Lingala, Tshiluba, Farsi, Dari, Pasjtoe, Urdu | 7/7 | 3 |

## De Engelstalige vorming

Vorming conflictbeheersing en rolbepaling – februari 2020

| Datum | Aantal deelnemers | Talen | Aantal geslaagd in de test | Aantal nieuwe inschrijvingen |
|---|---|---|---|---|
| Februari 2020 | 5 | Pasjtoe, Dari, Russisch, Tigrinya, Urdu, Punjabi, Hindi (2 nieuwe tolken, 3 tolken waren al ingeschreven) | 4/5 | 2 |
| Oktober 2020 | 6 (5 nieuwe tolken, 1 tolk die al ingeschreven was) | Punjabi, Urdu, Pasjtoe, Arabisch, Tibetaans, Tigrinya | 6/6 | 5 |

### ° Aantal kandidaten die nog interesse hebben in vorming, maar in 2020 niet konden deelnemen aan de vorming

| | |
|---|---|
| Nederlandstalig | 12 |
| Engelstalig | 11 |
| Franstalig | 20 |

### ° Permanente vorming

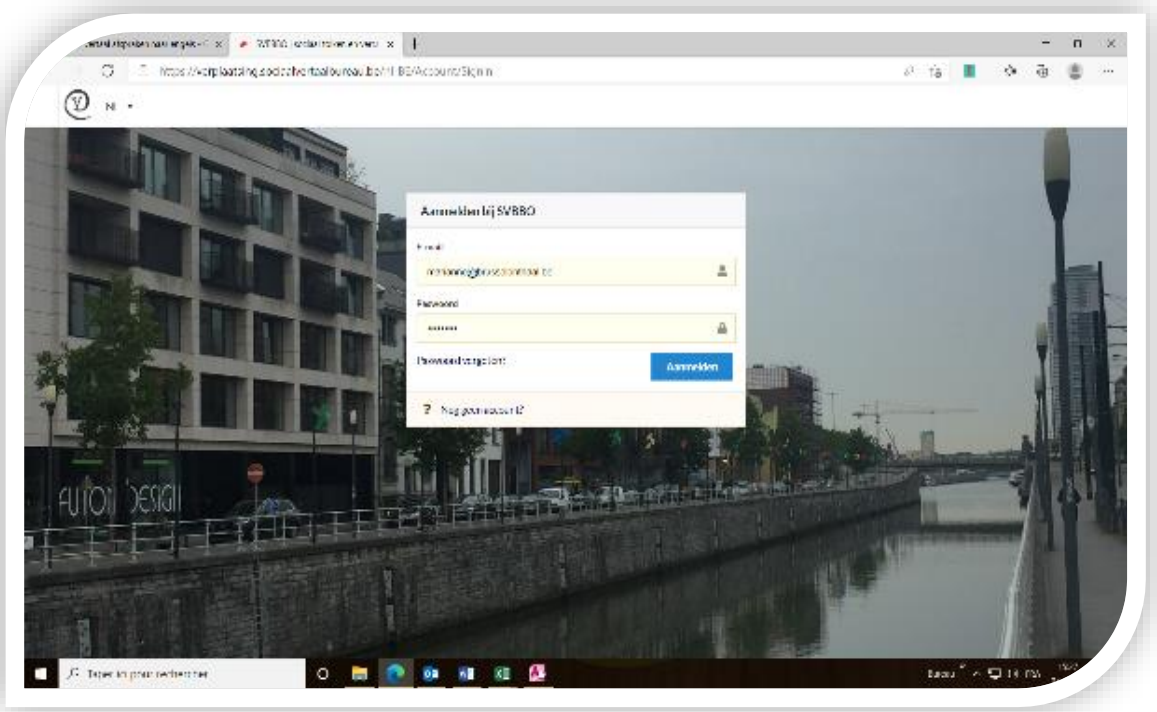
Door de corona-omstandigheden werd dit aanbod beperkt. De lopende Franstalige reeks voor medische terminologie werd onderbroken, maar later weer hervat.

Tolken in medische setting (Chaib): ging door deels in maart 2020 (3,5,10 en 12 maart) en werd vervolgd in oktober 2020. (5,8,9 en 12 oktober).

Aantal deelnemers in totaal: 15 deelnemers, wel niet iedereen heeft alle modules gevolgd. Men kan in een volgende reeks wel weer inpikken op de gemiste modules.

## 2.6- De gebruikers/voorzieningen

De STV-diensten in Vlaanderen, Brussel en Wallonië werken tweedelijns, d.w.z. dat voorzieningen uit bepaalde sectoren (zie verder bij het algemeen cijfermateriaal) STV-aanvragen kunnen indienen ten behoeve van hun anderstalige doelgroepen. Het STV zijn tools binnen een taal- en communicatiebeleid van de betrokken voorziening. De voorzieningen sluiten een samenwerkingsovereenkomst af met de STV-dienst en gaan akkoord met de tarieven in 2020, zie www.sociaalvertaalbureau.be . Met Brussel Onthaal vzw wordt een kaderovereenkomst afgesloten voor het aanbod van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers (Brussel) en een samenwerkingsovereenkomst voor het niet-gecertificeerde opgeleide aanbod tolken/vertalers (Vlaanderen en Brussel).




In het bestand van BO/BA 2020 zijn 2.045 voorzieningen geregistreerd met een actieve status. Voor een tolk ter plaatse of via webcam wordt de aanvraag via een online platform geregistreerd; voor een telefoontolk wordt ad hoc ingebeld (geen reservatie) en voor het schriftelijk vertalen worden de documenten per mail bezorgd. BO/BA concentreert zich op een dienstverlening voor voorzieningen in meertalig Brussel en occasioneel, aanvullend voor voorzieningen in Vlaanderen en Wallonië.

Evaluatie en vorming van gebruikersvoorzieningen, zie bijlage 3. De introductie van het webcamtolken vroeg tijd naar het kenbaar maken ervan naar de gebruikers en het gebruik ervan, maar biedt duidelijk een meerwaarde in het algemeen aanbod STV.

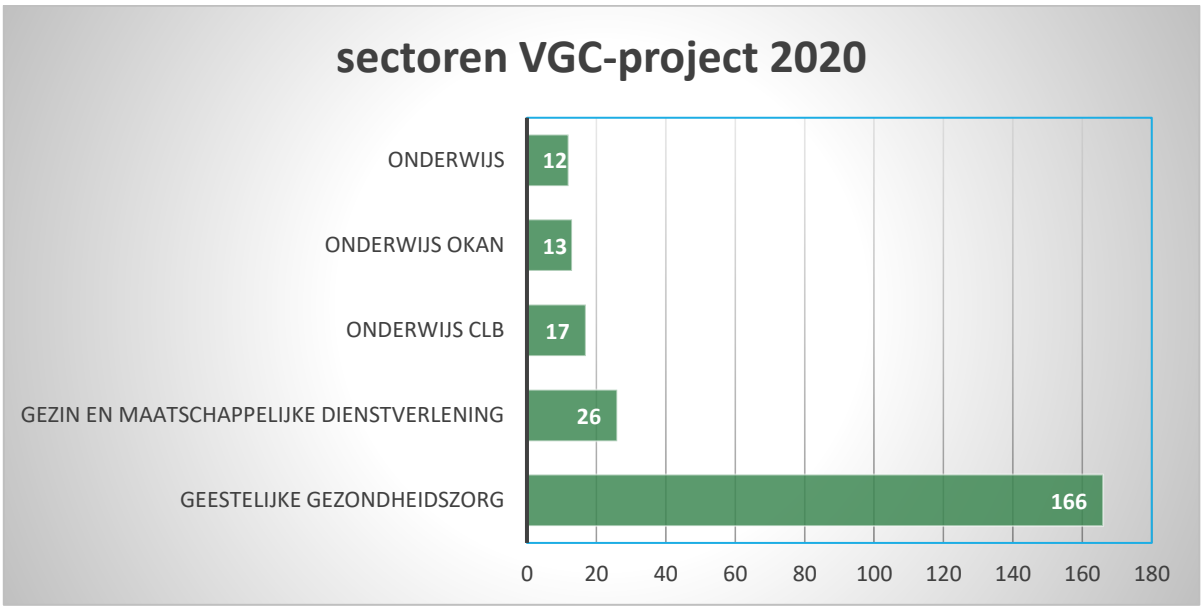
## De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) als gebruikersoverheid bij BO

Ook in 2020 voorzag de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) in de enveloppe-subsidie voor BO (richtlijn: € 18.000) een bijdrage voor de directe tolkkost voor gecertificeerde sociaal tolken in de bevoegdheidssectoren van de VGC, nl. welzijn, gezondheid en onderwijs in Brussel en meer specifiek ten behoeve van Brusselaars. Het voorziene budget van € 18.000 werd in 2020 overschreden, nl. € 19.755, 41. Het laattijdig indienen van de facturen door de gecertificeerde sociaal tolken bemoeilijkt een budgetopvolging die kort op de bal kan spelen.

Binnen het VGC-project registreerden we **334 tolkopdrachten of 624 tolkuren**. Voor deze 334 tolkopdrachten werden **23 verschillende talen** gevraagd, waarbij Spaans, Standaard Arabisch en Turks de top 3 zijn:

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Spaans** | **51** | Portugees | 10 |
| **Modern Standaard Arabisch** | **50** | Berbers-Rif | 10 |
| **Turks** | **49** | Servisch | 7 |
| Pasjtoe | 26 | Albanees | 7 |
| Roemeens | 19 | Somalisch | 4 |
| Dari | 17 | Vietnamees | 3 |
| Urdu | 15 | Maghrebijns Arabisch | 2 |
| Pools | 14 | Chinees | 2 |
| Tigrinya | 13 | Hongaars | 2 |
| Bulgaars | 12 | Farsi | 1 |
| Russisch | 12 | Koerdisch Badini | 1 |
| | | Frans | 1 |

De tolkprestaties hadden plaats in de volgende **sectoren**, waarbij 'geestelijke gezondheidszorg' de prioritaire sector is geweest:



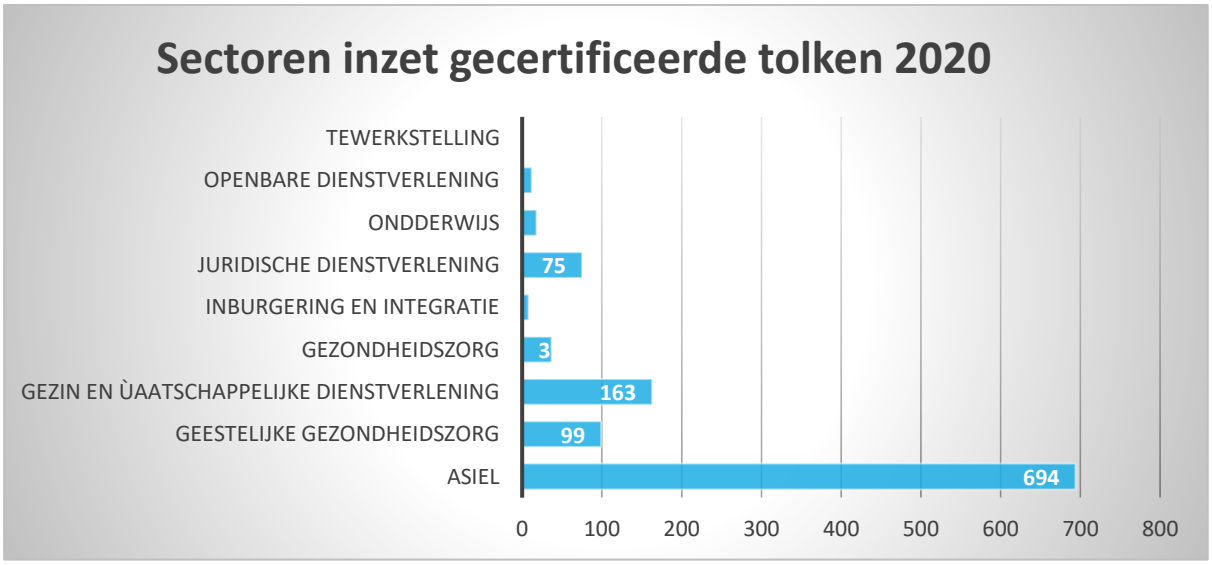
**De gebruiker /voorziening betaalt de tolkuurprijs en vervoerskost (= directe tolkkost) bij de inzet van gecertificeerde sociaal tolken bij BO**

Daarnaast werden er ***1.107 tolkopdrachten*** of ***3.238 tolkuren*** door gecertificeerde Nederlandstalige sociaal tolken uitgevoerd bij BO, waarbij de gebruiker de 48€/u voor de gecertificeerde sociaal tolk betaalde én de vervoerskosten.

Voor deze 1.107 tolkopdrachten werden er **26 verschillende talen** gevraagd, waarvan Standaard Arabisch, Pasjtoe en Spaans de top 3 zijn:

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Standaard Arabisch** | **294** | Roemeens | 15 |
| **Pasjtoe** | **232** | Turks | 13 |
| **Spaans** | **80** | Berbers-Rif | 11 |
| Russisch | 79 | Servisch | 10 |
| Albanees | 73 | Bulgaars | 8 |
| Somali | 63 | Urdu | 7 |
| Tigrinya | 44 | Frans | 6 |
| Pools | 41 | Italiaans | 4 |
| Dari | 29 | Chinees | 3 |
| Tsjetsjeens | 26 | Macedonisch | 3 |
| Portugees | 25 | Punjabi | 2 |
| Farsi | 19 | Vietnamees | 2 |
| Koerdisch Badini | 18 | Hongaars | 1 |

Deze tolkopdrachten vonden plaats voor de **volgende sectoren**, waar ‘asiel’, ‘welzijn’ en ‘geestelijke gezondheidszorg’ de top 3 zijn:



## 2.7- Cijfermateriaal BO/BA 2020

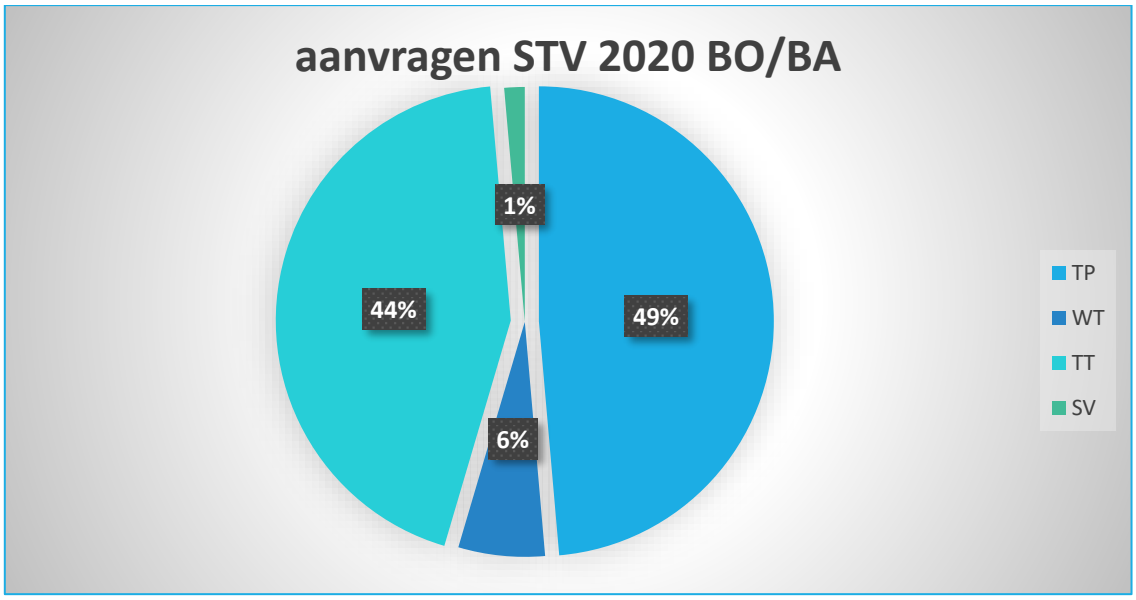
### Algemeen

**Aanvragen en prestaties in 2020 voor BO/BA**

| BO/BA 2020 | aanvragen | prestaties | % beantwoordingsgraad |
|---|---|---|---|
| TP | 14.791 | 11.207 | 76% |
| WT | 1.809 | 1.482 | 82% |
| TT | 13.395 | 12.897 | 96% |
| SV | 427 | 381 | 89% |
| **totaal** | **30.422** | **25.967** | **85%** |
| | | | |
| **BO 2020** | **aanvragen** | **prestaties** | **% beantwoordingsgraad** |
| TP | 10.030 | 7.749 | 77% |
| WT | 1.270 | 1.055 | 83% |
| TT | 5.988 | 5.772 | 96% |
| SV | 215 | 199 | 93% |
| **Totaal** | **17.503** | **14.775** | **84%** |
| | | | |
| **BA 2020** | **aanvragen** | **prestaties** | **% beantwoordingsgraad** |
| TP | 4.761 | 3.458 | 73% |
| WT | 539 | 427 | 79% |
| TT | 7.407 | 7.125 | 96% |
| SV | 212 | 182 | 86% |
| **Totaal** | **12.919** | **11.192** | **87%** |

TP = tolken ter plaatse; WT = webcamtolken; TT = telefoontolken; SV = schriftelijk vertalen

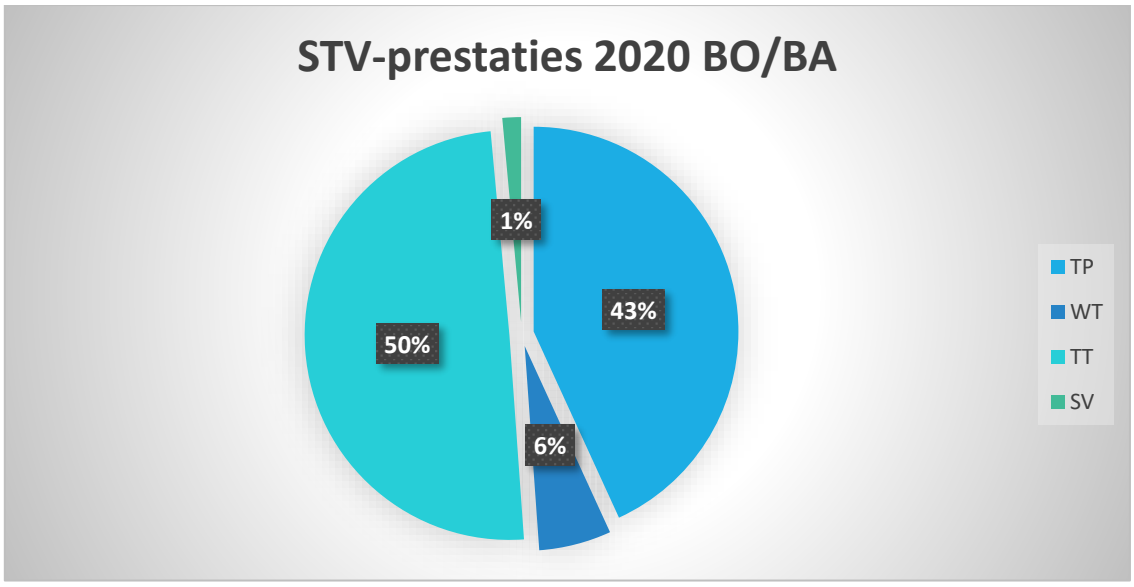
In 2020 kregen BO/BA **30.422 aanvragen** (telefoon)tolken, webcamtolken en schriftelijk vertalen binnen. Ondanks corona bleef BO/BA en het netwerk van tolken en vertalers toegankelijk en flexibel in het aanbod.




Aanvragen sociaal tolken ter plaatse (TP) – Aanvragen webcamtolken (WT) - Aanvragen telefoontolken (TT) – Aanvragen schriftelijk vertalen (SV)

Bij de aanvragen zijn tolken ter plaatse (49%) en telefoontolken (44%) de grootste vraag. Webcamtolken (6%) was in 2020 een nieuw aanbod vanaf april 2020. Dit was een nieuwe optie voor de gebruikers waardoor het soms nog wat uitzoeken was hoe dit aanbod maximaal kon ingezet worden.

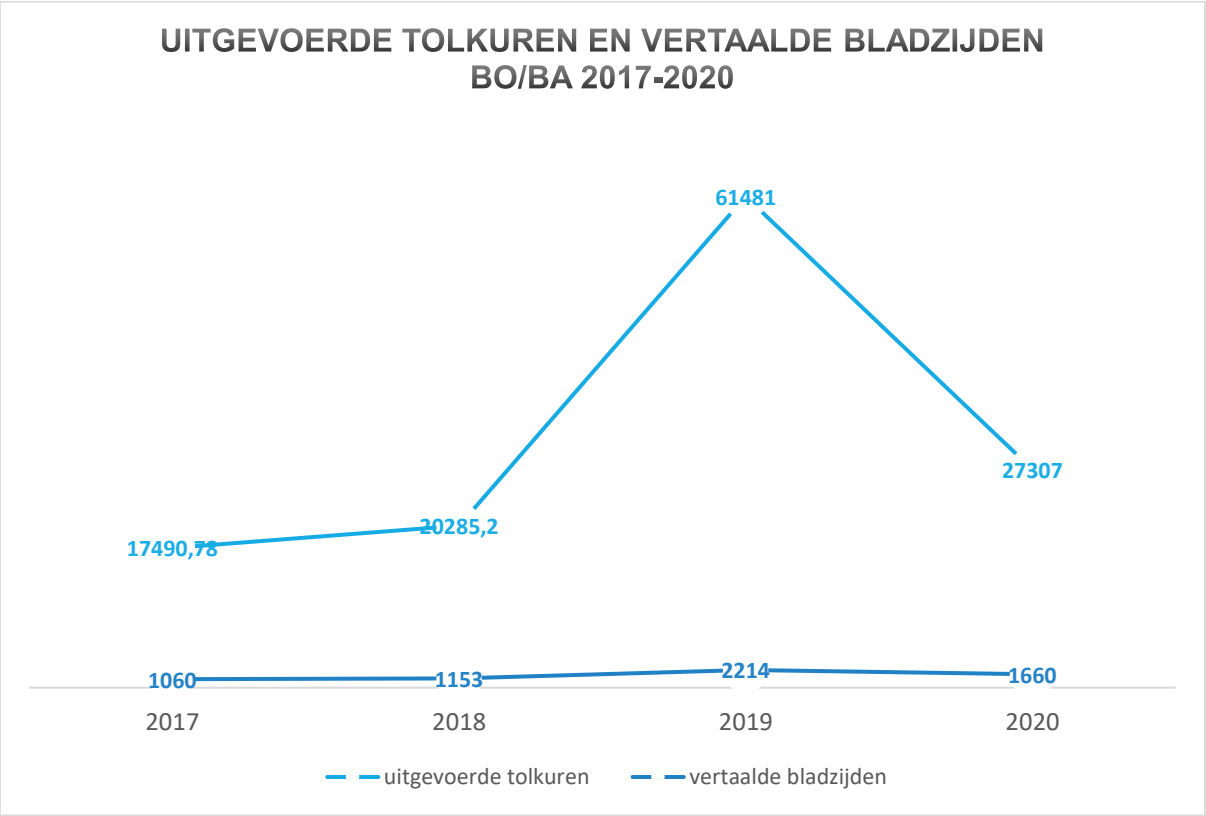
Van deze 30.422 STV-aanvragen werden er **25.967 uitgevoerd** of **85%** door **650 verschillende tolken/vertalers.**




Prestaties sociaal tolken ter plaatse (TP) – Prestaties webcamtolken (WT) – Prestaties telefoontolken (TT) – Prestaties schriftelijk vertalen (SV)

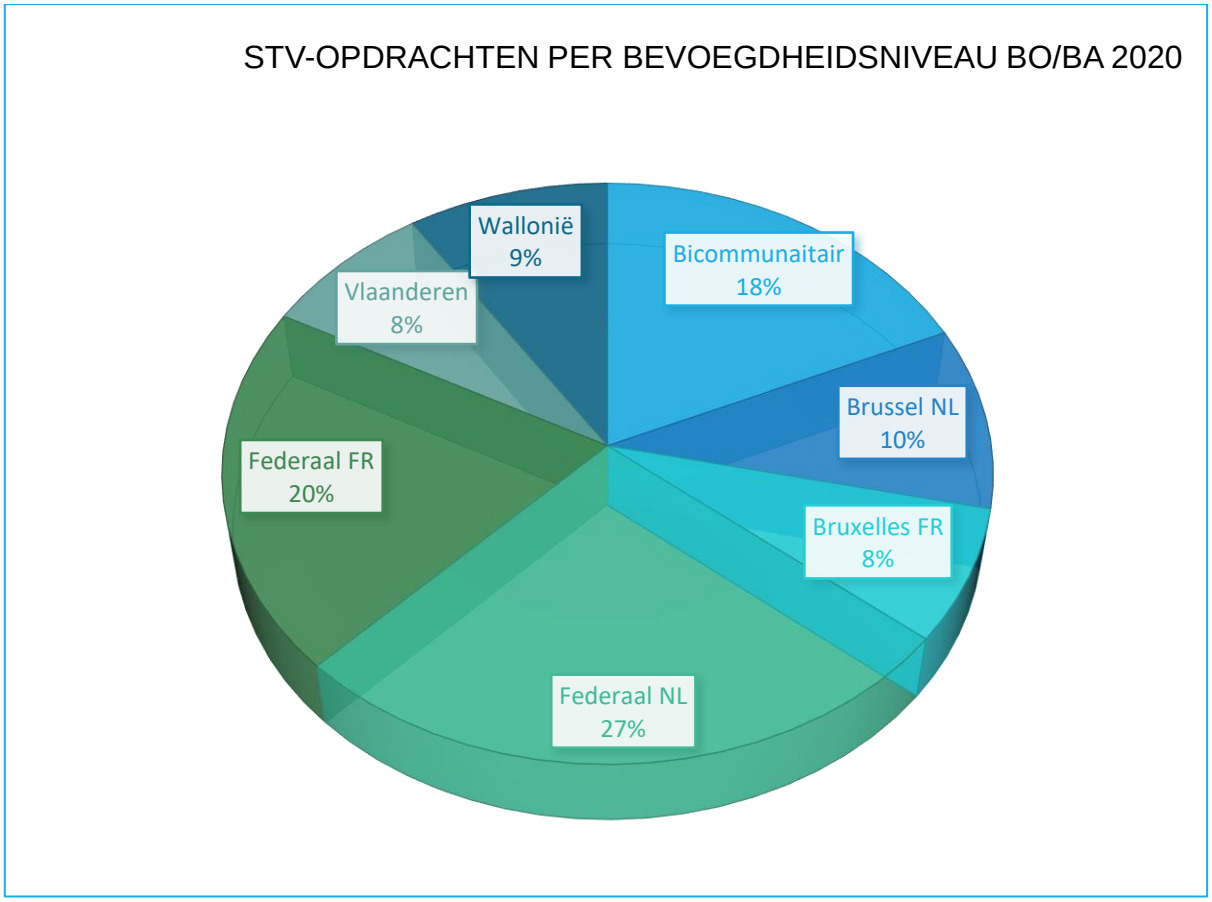
Een sociaal tolk- of vertaalaanvraag wordt om verschillende redenen niet uitgevoerd. Soms heeft het te maken met de onbeschikbaarheid van een taal of een tolk/vertaler, maar evenzeer en nog vaker gaat het om een annulatie of een wijziging door de gebruiker, een dubbele of laattijdige aanvraag of een laattijdige annulatie door de tolk of de hulpverlener (al dan niet door een *no-show* van de cliënt).

In 2020 werden voor BO/BA **27.307 uren getolkt** en **1.660 bladzijden** vertaald.



## STV-aanvragen en prestaties BO/BA per gebruikersbevoegdheidsniveau

Volgende gegevens tonen een overzicht van de **aanvragen en prestaties bij BO/BA per overheidsniveau** en tonen de complexe meertalige context in Brussel, een kluwen van Vlaamse, Brusselse, bicommunautaire en federale voorzieningen.




Opmerking: VGC bevindt zich bij Brussel NL en COCOF bevindt zich bij Bruxelles FR.

### - Tolken ter plaatse 2020 BO/BA

Voor het tolken ter plaatse zien we bij BO een overwicht aan federale tolkaanvragen (voor de asielsector) en aanvragen vanuit bicommunautaire voorzieningen. Bij BA zien we eerder een overwicht aan aanvragen van Franstalige Brusselse voorzieningen, gevolgd door bicommunautaire en federale aanvragen (voor de asielsector).

| 2020 - BO | TP | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | prestaties | beantwoording % | gecertificeerde tolken | % |
| Brussel NL | 845 | 9% | 662 | 78% | 108 | 16% |
| VGC | 945 | 9% | 676 | 72% | 233 | 34% |
| Bicommunautair | 3616 | 36% | 2885 | 80% | 23 | 0.8% |
| Federaal NL | 3783 | 38% | 3105 | 82% | 530 | 17% |
| Vlaanderen | 841 | 8% | 421 | 50% | 190 | 45% |
| **Totaal** | **10.030** | **100%** | **7.749** | **77%** | **1.084** | **14%** |

| 2020 - BA | TP | | | |
|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | prestaties | beantwoording % |
| Brussel FR | 1766 | 37% | 1370 | 40% |
| COCOF | 24 | 0.5% | 23 | 0 % |
| Bicommunautair | 1254 | 26% | 925 | 27% |
| Federaal FR | 1224 | 26% | 863 | 25% |
| Wallonië | 493 | 10.5% | 277 | 8% |
| **Totaal** | **4761** | **100%** | **3458** | **73%** |

- **Webcamtolken 2020 BOBA**

| 2020 - BO | WT | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | prestaties | beantwoording % | gecertificeerde tolken | % |
| Brussel NL | 217 | 17% | 174 | 80% | 71 | 41% |
| VGC | 57 | 5% | 50 | 88% | 25 | 50% |
| Bicommunautair | 309 | 24% | 267 | 86% | 1 | 0.4% |
| Federaal NL | 425 | 33% | 354 | 83% | 220 | 62% |
| Vlaanderen | 262 | 21% | 210 | 80% | 104 | 50% |
| **Totaal** | **1.270** | **100%** | **1.055** | **83%** | **421** | **40%** |

| 2020 - BA | WT | | | |
|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | prestaties | beantwoording % |
| Brussel FR | 84 | 16% | 72 | 16% |
| COCOF | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Bicommunautair | 8 | 1% | 7 | 2% |
| Federaal FR | 148 | 27% | 115 | 27% |
| Wallonië | 299 | 56% | 233 | 55% |
| **Totaal** | **539** | **100%** | **427** | **79%** |

Bij het webcamtolken zien we bij BO een overwicht van de federale tolkaanvragen (voor de asielsector) gevolgd door de bicommunautaire/ Nederlandstalige voorzieningen. Bij BA ligt het overwicht bij aanvragen vanuit Wallonië gevolgd door het federale niveau.

- **Telefoontolken 2020 BO/BA**

| 2020 - BO | TT | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | | prestaties | beantwoording % |
| Brussel NL | 472 | 8% | | 453 | 96% |
| Bicommunautair | 352 | 6% | | 339 | 96% |
| Federaal NL | 3.901 | 65% | | 3.772 | 97% |
| Vlaanderen | 1.263 | 21% | | 1.195 | 95% |
| **totaal** | **5.988** | **100%** | | **5.759** | **96%** |
| **2020 - BA** | **IT** | | | | |
| | aanvragen | % | | prestaties | beantwoording % |
| Brussel FR | 254 | 4% | | 239 | 3% |
| COCOF | 7 | 0% | | 7 | 0% |
| Bicommunautair | 377 | 5% | | 368 | 5% |
| Federaal FR | 4776 | 64% | | 4608 | 65% |
| Wallonië | 1993 | 27% | | 1903 | 27% |
| **totaal** | **7407** | **100%** | | **7125** | **96%** |

Bij het telefoontolken voor BO is het federale tolkaanvragen (voor de asielsector) duidelijk de belangrijkste aanvrager, gevolgd door het aanvullend aanbod voor Vlaanderen. Bij BA is ook het federale niveau dominant, gevolgd door Wallonië. Door de uitzonderlijke coronasituatie was het telefoontolken vaak het meest flexibele instrument om communicatieproblemen met het anderstalige doelpubliek te overbruggen.

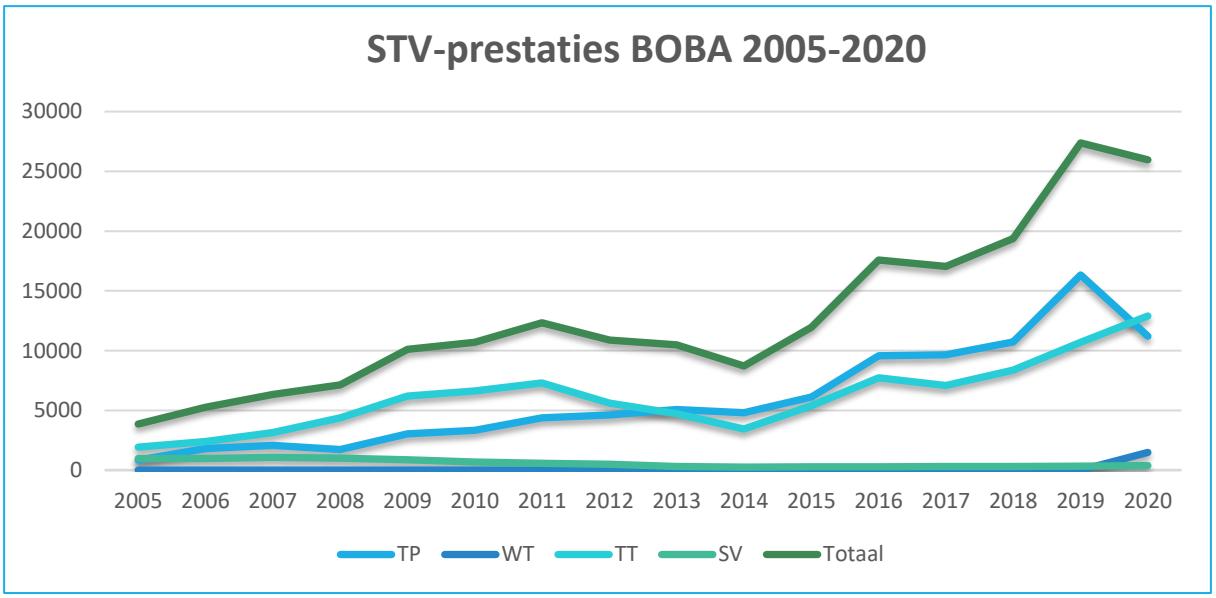
- **Schriftelijk vertalen 2020 BO/BA**

| 2020 - BO | SV | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | % | | prestaties | % | bladzijden |
| Brussel NL | 85 | 40% | | 83 | 98% | 212 |
| Bicommunautair | 64 | 30% | | 60 | 94% | 323 |
| Federaal NL | 41 | 19% | | 34 | 83% | 162 |
| Vlaanderen | 25 | 11% | | 22 | 88% | 111 |
| **Totaal** | **215** | **100%** | | **199** | **93%** | **808** |
| **2020 - BA** | **SV** | | | | | |
| | aanvragen | % | | prestaties | beantwoording % | pages |
| Brussel FR | 95 | 45% | | 83 | 46% | 435 |
| COCOF | 4 | 2% | | 3 | 2% | 11 |
| Bicommunautair | 21 | 10% | | 19 | 11% | 53 |
| Federaal FR | 40 | 19% | | 36 | 20% | 171 |
| Wallonië | 50 | 24% | | 39 | 22% | 293 |
| **Totaal** | **210** | **100%** | | **180** | **86%** | **963** |

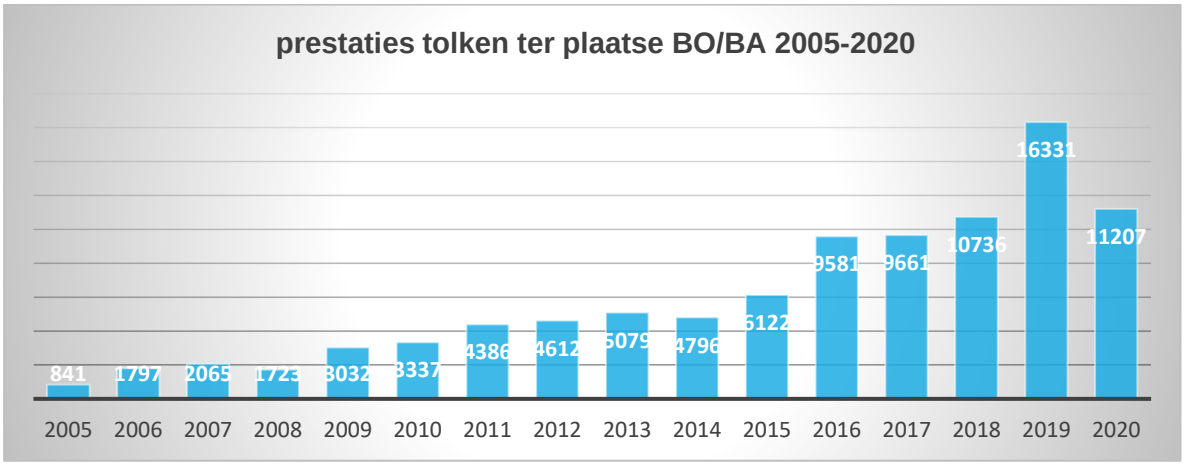
Bij het schriftelijk vertalen voor BO zijn de Nederlandstalige Brusselse voorzieningen dominant, gevolgd door de bicommunautaire voorzieningen. Bij BA zien we dat de Franstalige Brusselse voorzieningen de grootste aanvrager zijn, gevolgd door Wallonië.

## Evolutie in de geleverde STV-prestaties 2005-2020

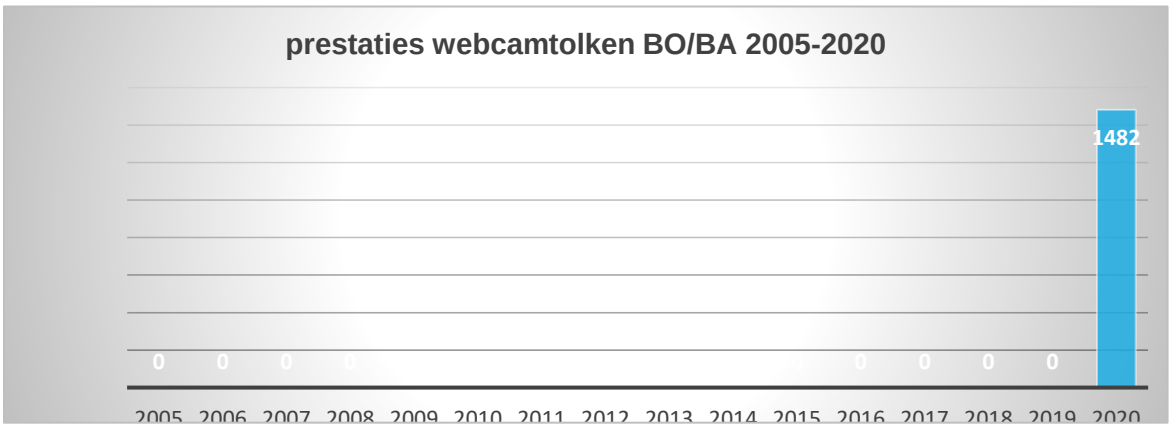
In 2020 is de invloed van de pandemie duidelijk zichtbaar in de algemene knik naar beneden in de uitgevoerde opdrachten. De knik is te wijten aan een daling voor het tolken ter plaatse, want het telefoontolken en het webcamtolken kenden een stijgende uitvoering.



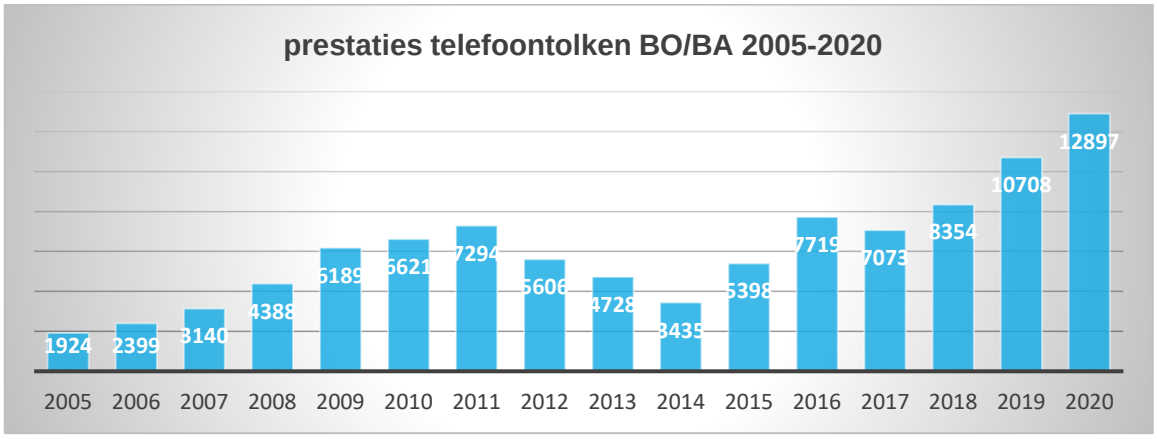

Algemeen overzicht van de uitgevoerde **sociaal tolkprestaties ter plaatse 2005-2020** BO/BA.



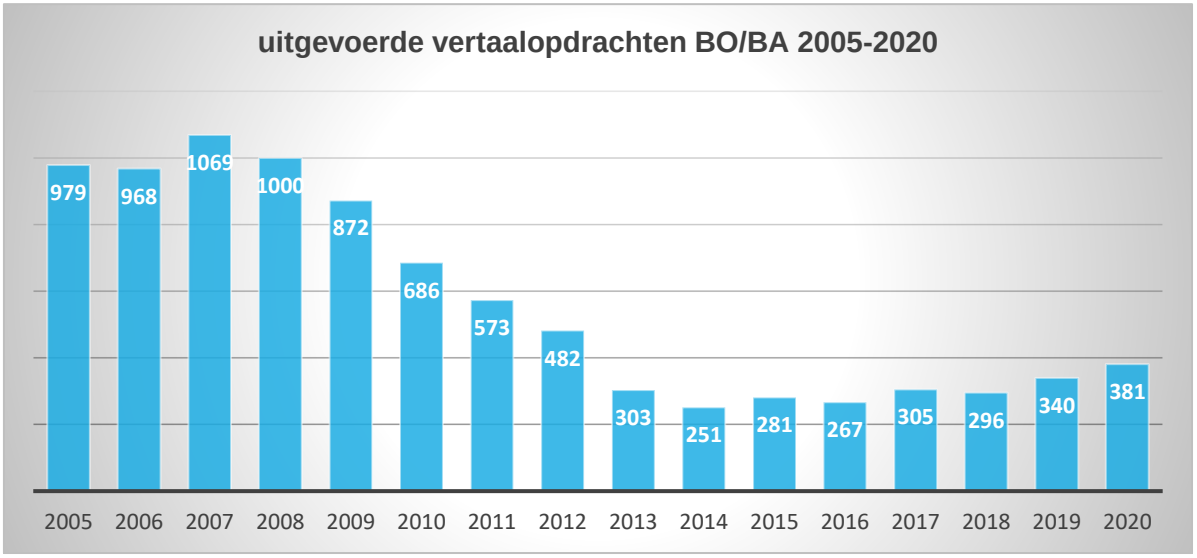
Algemeen overzicht van de uitgevoerde **sociaal tolkprestaties per webcam 2005-2020** BO/BA.




Algemeen overzicht van de uitgevoerde **sociaal tolkprestaties per telefoon 2005-2020** BO/BA.

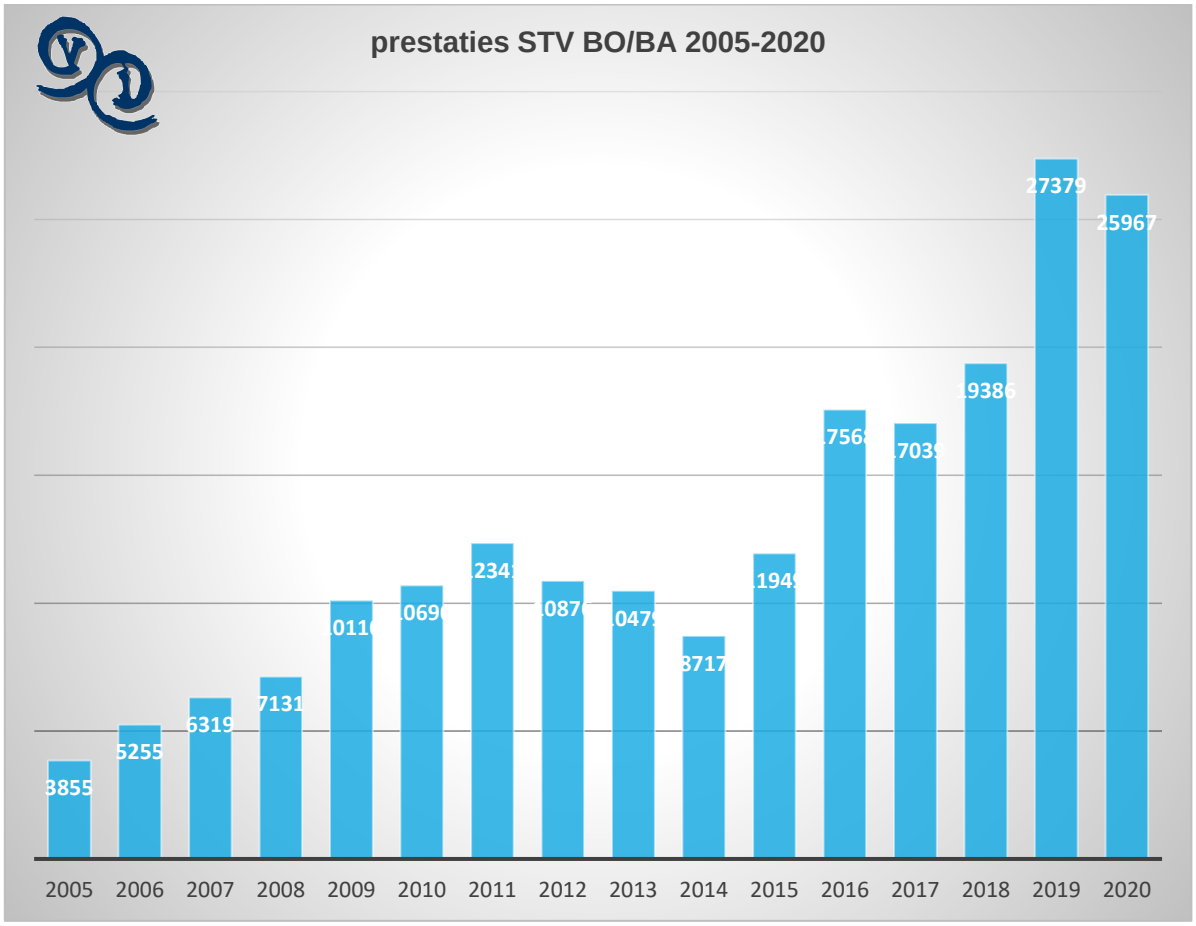



Algemeen overzicht van de uitgevoerde **vertaalopdrachten 2005-2020** BO/BA.



De daling bij voorgaande grafiek is te verklaren door het geleidelijk afbouwen en de definitieve stopzetting (2015) van de eerstelijnspermanentie. BO/BA werken nu enkel nog tweedelijns.

**Algemeen overzicht van de prestaties STV BO/BA 2005-2020**



## Brussel Onthaal vzw 2020

In 2020 kreeg BO **17.503 aanvragen** STV waarvan er **14.775** of **84% werden uitgevoerd.**

| BO 2020 | aanvragen | prestaties | % beantwoordingsgraad |
|---|---|---|---|
| TP | 10.030 | 7.749 | 77% |
| WT | 1.270 | 1.055 | 83% |
| TT | 5.988 | 5.772 | 96% |
| SV | 215 | 199 | 93% |
| **Totaal** | **17.503** | **14.775** | **84%** |

TP: tolken ter plaatse - WT: webcamtolken - TT: telefoontolken - SV: schriftelijk vertalen

Het werkjaar 2020 werd gekenmerkt door het coronavirus, waardoor sinds half maart bijna alles stilviel, om dan langzaam terug op te starten naar bijna normaal. Het webcamtolken werd uitgerold in april 2020 en verving samen met telefoontolken vele aanvragen voor een tolk ter plaatse. Vooral de matchers van 'tolken ter plaatse' werden slachtoffer van deze situatie en stonden wisselend van 1 tot 3 maanden op technische werkloosheid.

- **Aangevraagde talen bij BO:**

Er werden **98 talen** aangevraagd bij BO, zie bijlage 2 voor het talenaanbod BO/BA.

**De top 10 van de aangevraagde talen bij BO is:**

| | |
|---|---|
| Standaard Arabisch | 4.965 |
| Pasjtoe | 1.973 |
| Tigrinya | 1.515 |
| Spaans | 884 |
| Dari | 833 |
| Farsi | 800 |
| Russisch | 755 |
| Somalisch | 710 |
| Turks | 592 |
| Maghrebijns Arabisch | 537 |

- **De taalrichtingen 'tolken ter plaatse' 2020**

De voorzieningen kunnen in het webportaal bij de tolkaanvraag ter plaatse aanduiden naar welke taalrichting zij de sociaal tolk wensen.
De mogelijkheden zijn vreemde taal/NL-FR-ENG. Zij kunnen aanduiden wat al of niet kan, zodat de matcher weet wat de matchmogelijkheden zijn. Hoe meer combinaties aangeduid worden, hoe meer mogelijkheden er zijn om een sociaal tolk te matchen.

Als er FR, NL of ENG wordt aangeduid, is dit vaak de eerste keuze van de hulpverlener, maar werden er waarschijnlijk ook andere mogelijkheden aangekruist daar er bij de match een andere taalcombinatie werd uitgevoerd.

De gevraagde taalcombinatie is vaak ook afhankelijk van de gevraagde vreemde taal bijv. Lingala/FR zal gemakkelijker te vinden zijn dan Lingala/NL of Tigrinya/ ENG zal gemakkelijker te vinden zijn dan Tigrinya/NL.

| **Aangevraagde taalcombinatie bij BO** | | **Uitgevoerde taalcombinatie bij BO** | | |
|---|---|---|---|---|
| Vreemde taal/Engels | 522 of 5% | Vreemde taal/ENG | 207 | 40% |
| | | Vreemde taal/FR | 156 | 30% |
| | | Vreemde taal/NL | 95 | 18% |
| | | Niet uitgevoerd | 65 | 12% |
| Vreemde taal/Frans | 6206 of 62% | Vreemde taal/FR | 4798 | 77% |
| | | Vreemde taal/NL | 315 | 5% |
| | | Vreemde taal/ENG | 407 | 7% |
| | | Niet uitgevoerd | 685 | 11% |
| Vreemde taal/Nederlands | 3302 of 33% | Vreemde taal/FR | 700 | 21% |
| | | Vreemde taal/NL | 1747 | 53% |
| | | Vreemde taal/ENG | 293 | 9% |
| | | Niet uitgevoerd | 562 | 17% |
| **Totaal** | **10030** | **uitgevoerd** | | |
| | | Vreemde taal/NL | | 22% |
| | | Vreemde taal/FR | | 56% |
| | | Vreemde taal/ENG | | 9% |
| | | Niet uitgevoerd | | 13% |

Uit bovenstaande gegevens zien we dat bij de aanvragen voor een tolk ter plaatse men hoofdzakelijk vreemde taal/Frans of 62% aanvraagt. Deze tendens zien we ook in de uitgevoerde opdrachten waarbij vreemde taal/Frans 56% haalt. Daarna komt vreemde taal/Nederlands 22 % en vreemde taal/Engels 9%.

- **Voor welke sectoren werd er gewerkt bij BO?**

**Tolken ter plaatse**

Vooral de sectoren:

- Opvang asiel
- Gezondheid
- Geestelijke gezondheid

**14% gecertificeerde sociaal tolken**

**Webcamtolken**

Vooral de sectoren:

- Opvang asiel
- Gezin en maatschappelijk welzijn
- Geestelijke gezondheidszorg

**40% gecertificeerde tolken**

**Telefoontolken**

Vooral de sectoren:

- Opvang asiel
- Gezin en maatschappelijk welzijn
- Gezondheid

**Geen gecertificeerde tolken**

**Schriftelijk vertalen**

Vooral de sectoren:

- Gezin en maatschappelijk welzijn
- Integratie/inburgering
- Opvang asiel

**met inzet van gecertificeerde vertalers**

**STV-aanvragen en -prestaties per sector bij BO 2020**

| BO 2020 | TP | TP | | TP | WT | WT | | | TT | TT | TT | SV | SV | SV |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sector** | **Aanvraag** | **Prestatie** | **Gecert** | **Tolkuren** | **Aanvraag** | **Prestatie** | **Gecert** | **Tolkuren** | **Aanvraag** | **Prestatie** | **Tolkuren** | **Aanvraag** | **Prestaties** | **Blz.** |
| 1. Openbare dienstverlening | 73 | 45 | 7 | 63 | 36 | 31 | 5 | 45 | 301 | 289 | 96,3 | 12 | 10 | 35 |
| 2. Gezondheid | 2342 | 1745 | 58 | 2967 | 320 | 234 | 64 | 320 | 392 | 370 | 123,3 | 8 | 8 | 31 |
| 3. Geestelijke gezondheidszorg | 1216 | 818 | 116 | 948 | 231 | 211 | 32 | 218 | 45 | 40 | 13,3 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Gezin en maatschappelijk welzijn | 1805 | 1472 | 282 | 1887 | 121 | 110 | 57 | 135 | 432 | 417 | 139 | 53 | 50 | 97 |
| 5. Tewerkstelling | 36 | 29 | 4 | 42 | 5 | 5 | 1 | 6 | 35 | 34 | 11,3 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Sociale huisvesting | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Onderwijs | 193 | 108 | 39 | 163 | 55 | 48 | 17 | 92 | 127 | 118 | 39,3 | 21 | 19 | 58 |
| 8, Integratie /inburgering | 90 | 70 | 5 | 103 | 7 | 6 | 1 | 12 | 45 | 42 | 14 | 52 | 49 | 150 |
| 9. Opvang asielzoekers | 4072 | 3312 | 494 | 9068 | 468 | 384 | 227 | 695 | 4500 | 4369 | 1456 | 36 | 35 | 122 |
| 10. Juridische sector | 198 | 146 | 79 | 192 | 27 | 26 | 17 | 30 | 98 | 90 | 30 | 31 | 26 | 308 |
| 11. Preventie en veiligheid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Sociaal-culturele sector | 5 | 4 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 7 |
| 13. Andere | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Totaal** | **10030** | **7749** | **1084** | **15440** | **1270** | **1055** | **421** | **1553** | **5988** | **5772** | **1924** | **215** | **199** | **808** |

## Bruxelles Accueil asbl 2020

In 2020 kreeg BA **12.919 aanvragen** STV waarvan er **11.192** of **87% werden uitgevoerd.**

| **BA 2020** | **aanvragen** | **prestaties** | % **beantwoordingsgraad** |
|---|---|---|---|
| TP | 4.761 | 3.458 | 73% |
| WT | 539 | 427 | 79% |
| TT | 7.407 | 7.125 | 96% |
| SV | 212 | 182 | 86% |
| **Totaal** | **12.919** | **11.192** | **87%** |

TP = tolken ter plaatse; WT = webcamtolken; TT = telefoontolken; SV = schriftelijk vertalen

- **Aangevraagde talen bij BA**

Er werden **94 talen** aangevraagd bij BA, zie bijlage 2 voor het talenaanbod BO/BA 2020.

**De top 10 van de aangevraagde talen bij BA is:**

| | |
|---|---|
| Standaard Arabisch | 2.534 |
| Pasjtoe | 1.760 |
| Tigrinya | 1.493 |
| Spaans | 682 |
| Somali | 664 |
| Russisch | 624 |
| Dari | 598 |
| Farsi | 595 |
| Albanees | 450 |
| Georgisch | 402 |

- **De taalrichtingen 'tolken ter plaatse' 2020**

Bij BA is er minder diversiteit in de gevraagde taalcombinaties in vergelijking met BO: hier wordt meestal vreemde taal/Frans gevraagd.

- **Voor welke sectoren werd er gewerkt bij BA?**

**Tolken ter plaatse**

Vooral de sectoren:
- Opvang asiel
- Gezondheid
- Integratie/inburgering

**Webcamtolken**

Vooral de sectoren:
- Opvang asiel
- Integratie/inburgering
- Geestelijke gezondheidszorg

**Telefoontolken**

Vooral de sectoren:
- Opvang asiel
- Gezondheid
- Openbare dienstverlening

**Schriftelijke vertaling**

Vooral de sectoren:
- Gezondheid
- Opvang asiel
- Openbare dienstverlening

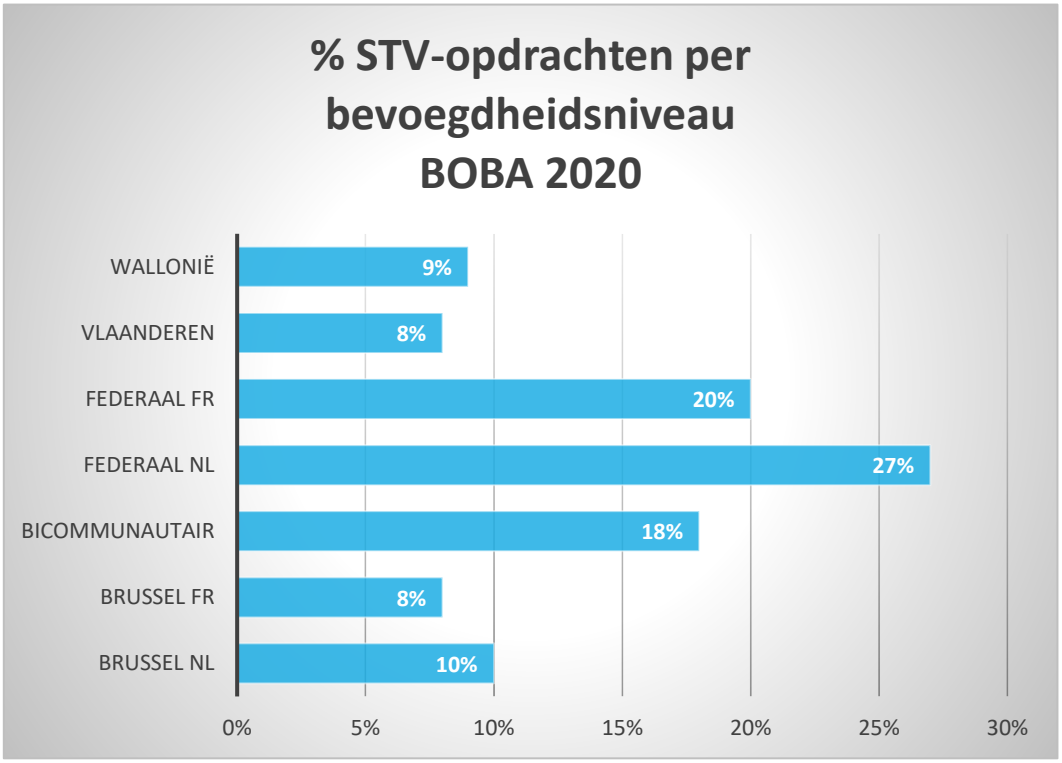
## STV-aanvragen en -prestaties per sector bij BA 2020

| BA 2020 | ID | ID | ID | VC | VC | VC | IT | IT | IT | TE | TE | TE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Sector** | **aanvragen** | **prestaties** | **tolkuren** | **aanvragen** | **prestaties** | **tolkuren** | **aanvragen** | **prestaties** | **tolkuren** | **aanvragen** | **prestaties** | **blz.** |
| 1. Openbare dienstverlening | 93 | 66 | 91 | 8 | 5 | 5 | 281 | 273 | 91 | 24 | 19 | 82 |
| 2. Gezondheid | 1500 | 1110 | 2208 | 27 | 24 | 24 | 306 | 297 | 99 | 53 | 47 | 203 |
| 3. Geestelijke gezondheidszorg | 404 | 302 | 358 | 46 | 39 | 44 | 48 | 47 | 16 | 9 | 9 | 66 |
| 4. Gezin en maatschappelijk welzijn | 485 | 366 | 463 | 32 | 25 | 32 | 235 | 224 | 67 | 17 | 12 | 38 |
| 5. Tewerkstelling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 25 |
| 6. Sociale huisvesting | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Onderwijs | 57 | 28 | 65 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 0,3 | 1 | 1 | 2 |
| 8, integratie /inburgering | 521 | 446 | 580 | 54 | 40 | 48 | 76 | 72 | 24 | 19 | 18 | 79 |
| 9. Opvang asielzoekers | 1541 | 1026 | 1584 | 337 | 264 | 322 | 6277 | 6037 | 2013,3 | 42 | 33 | 148 |
| 10. Juridische sector | 155 | 109 | 157 | 32 | 28 | 31 | 183 | 174 | 58 | 19 | 18 | 79 |
| 11. Preventie en veiligheid | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Sociaal-culturele sector | 5 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 14 | 129 |
| 13. Andere | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| **Totaal** | **4761** | **3458** | **5512** | **539** | **427** | **509** | **7407** | **7125** | **2368,6** | **212** | **182** | **852** |

Sociaal tolken en vertalen

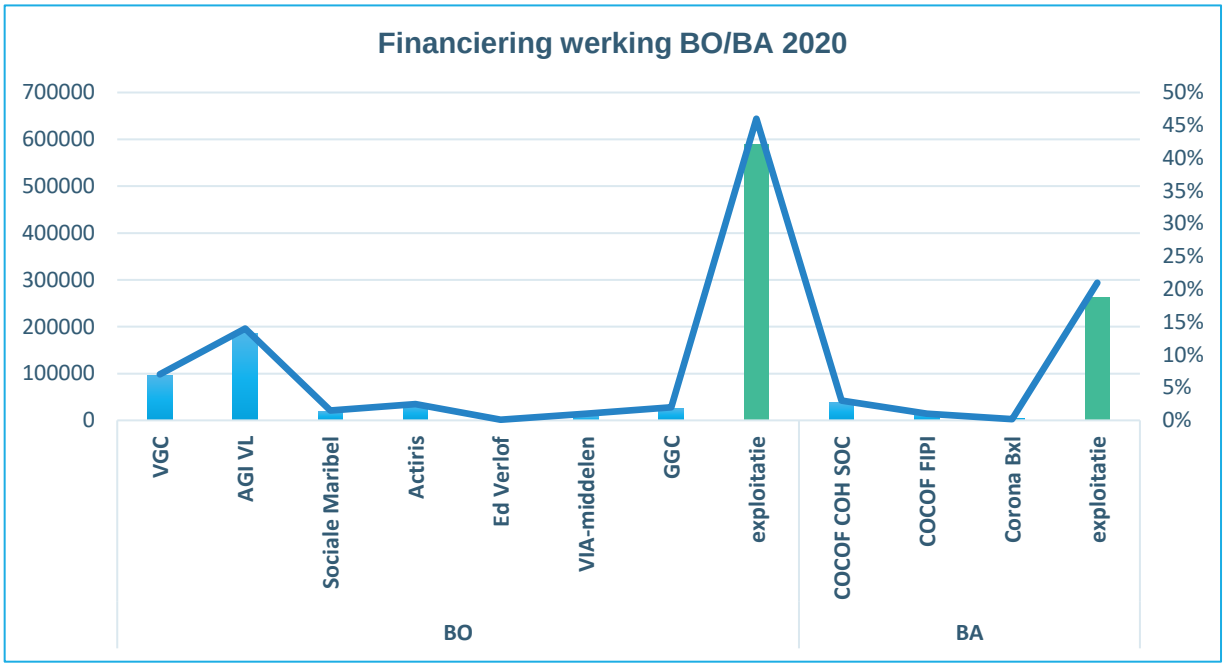
## Subsidies BO/BA 2020

BO/BA kent een complexe subsidiëringsstructuur voor hun werking in meertalig Brussel en aanvullend in België. Hieronder een overzicht van de prestaties (tolken ter plaatse + webcamtolken + telefoontolken + schriftelijk vertalen) per bevoegdheidsniveau, waarbij na het Federale NL (vooral het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje) het bicommunautaire een belangrijk niveau is in Brussel.

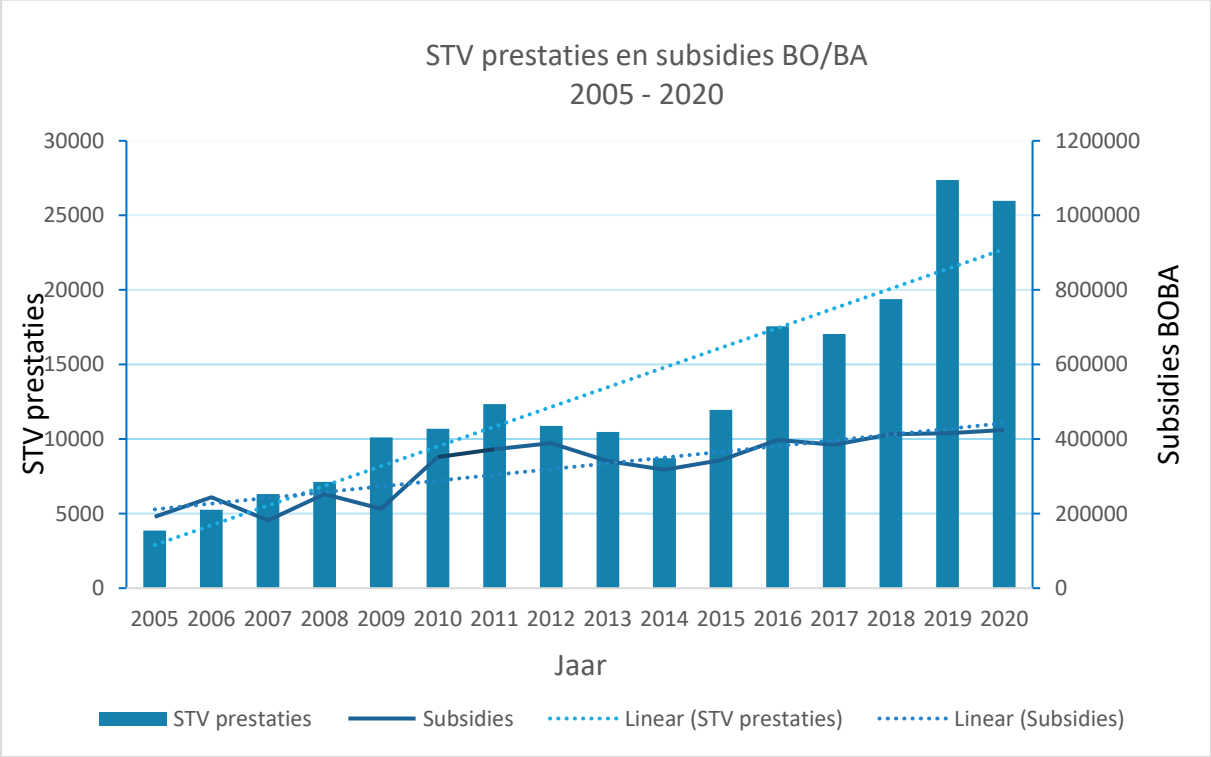



Bij BO/BA is het federale niveau (asiel, voogdij) goed voor 47% van de werking. Dit niveau is actief in alle regio's, nl. Vlaanderen, Brussel, Wallonië.
Als we dan specifiek Brussel bekijken maakt dit 8% NL en 10% FR uit met bijkomend een bicommunautair niveau van 18%, samen dus 36% van de werking.
Een aanvullende werking voor Vlaanderen en Wallonië maakt 17% uit van de werking.

Als we dan hier tegenover de subsidies van 2020 plaatsen, dan valt het op dat er een onevenredigheid is tussen het aantal opdrachten per overheidsniveau en de toegekende subsidies van deze overheden. De exploitatie (= inkomsten van de tolk- en vertaalopdrachten) ligt op 76% van de inkomsten maar is hoofdzakelijk bestemd voor derden, nl. de tolken en de vertalers.




Onderstaande grafiek toont dus de blijvende discrepantie tussen het aantal uitgevoerde STV-opdrachten en de toegekende subsidies hiervoor. Deze subsidies blijven stagneren sinds meerdere jaren, waardoor er steeds meer creatief moet omgegaan worden met financiën en de zoektocht hiervoor.



## 2.8- Samenwerkingsverbanden 2020

### Agentschap Integratie en Inburgering

Zoals gekend is BO in 2015 niet ingekanteld in het Agentschap Integratie en Inburgering, maar BO blijft een Brusselse partner voor het STV in Vlaanderen en Brussel. De subsidiëring vanuit Vlaanderen voor BO verloopt via het AGII door middel van een jaarlijkse samenwerkingsovereenkomst. Deze constructie schept onduidelijkheid voor beide partners en maakt dat BO niet ten volle voor de eigen werking in Brussel kan gaan. Transparantie en duidelijkheid dringt zich op zodat BO, in afstemming met Vlaanderen, ten volle de kaart voor Brussel kan trekken.

BO is vertegenwoordigd op de cockpit STV binnen de 3 agentschappen en neemt deel aan de verschillende werkgroepen bv. kwaliteit, vertalen, … teneinde een verder afgestemde werking STV in tweetalig (meertalig) Brussel te ontplooien.

### Project Fedasil 2020: Vorming voor kandidaat-tolken in de opvangcentra Fedasil

BO heeft in 2020 een Fedasil project uitgevoerd met als projectcoördinator Joni Verbruggen.

- **De doelstelling van dit Fedasil project was tweeledig:**

- Enerzijds het vormen van hulptolken (bewoners die al tolken, bewoners die belangstelling hebben, meertalig personeel dat als tolk wordt ingezet) in de opvangcentra met de bedoeling een duidelijk kwalitatief kader mee te geven en de kwaliteit van het tolken te verhogen,
- Anderzijds het vormen van de medewerkers, hoe ze het best met een sociaal tolk omgaan en tips hieromtrent.

- **Hoewel allerlei aspecten van het project werden aangepast en ingeperkt door coronaomstandigheden, is het toch een succes gebleken:**

- De bewoners die deelnamen aan de vormingen waren erg enthousiast

- Ook voor de organisatie van Brussel Onthaal vzw is er een positieve uitkomst: we konden maar liefst 11 nieuwe tolken inschrijven.

- De vorming van de medewerkers, die in een webinar werd gegoten, werd eveneens positief onthaald. De replay van dit webinar zal beschikbaar blijven op de website van Brussel Onthaal zodat dit blijvend geraadpleegd kan worden

- **Meerwaarde van dit project:**
  Door het uitbreken van de coronacrisis werd een deel van de bestaande vorming gedigitaliseerd. Er werden filmpjes aangemaakt over o.a. terminologie, uitleg over telefoontolken en webcamtolken.

De vorming voor hulpverleners werd zelfs volledig gedigitaliseerd en in een webinar gegoten. De replay van zowel het Nederlandstalige als het Franstalige webinar zal beschikbaar blijven op de website van Brussel Onthaal vzw. Daarbij werden ook kortere instructiefilmpjes voor hulpverleners aangemaakt.

Getuigenis van een cursist:

100 mensen heb ik op een paar maanden tijd geholpen. 100! Ik had niets omhanden en wou mezelf erg graag nuttig maken. Brussel Onthaal bood de mogelijkheid om aan de slag te gaan als hulptolk. Eerst tolkte ik dus vooral in het centrum waar ik nu verblijf, Fedasil Pôndrome. Maar gaandeweg groeide ik uit tot een vrijwillige niet-gecertificeerde sociaal tolk voor Brussel Onthaal. Daarvoor moest ik een test Engels afleggen en ik kreeg van hen vervolgens een cursus tolken, technieken en de ethische kant die zeer belangrijk is. En sindsdien ben ik dus als vrijwillige tolk aan de slag. Ik help met vertalen naar het Pasjtoe en Dari en doe dat op verschillende plaatsen. Ik heb veel getolkt in Pôndrome, maar evenzeer in Fedasil Arrival Centre, Fedasil Neder-Over-Heembeek en Fedasil Woluwe Saint-Pierre. Soms help ik tolken tijdens een sociaal gesprek, andere keren bij een intake, soms is het een een-op-een gesprek waar ik bij aanwezig ben en andere keren is het voor 20 jongeren tegelijkertijd. Het interessantste vind ik het wanneer ik mag tolken bij een medisch gesprek, gezien mijn medische achtergrond. Ik heb zonet bericht gekregen dat ik erkend word als vluchteling in België, wat betekent dat ik het opvangcentrum zal verlaten. Maar één ding is zeker, ik help nog erg graag met het tolken en wil zeker verder iets doen met mijn talenkennis.”

https://www.sociaalvertaalbureau.be/fedasil/

- **Duurzaamheid van dit project:**
  Hulpverleners kunnen bewoners die geïnteresseerd zijn in een tolkopleiding of bewoners die vaak tolken in het centrum steeds doorverwijzen naar de reguliere werking en bijhorende vorming van Brussel Onthaal vzw.
  Hulpverleners die nieuw toekomen kunnen de replay van het webinar bekijken zodat ook zij op de hoogte zijn van de tips en tricks als het gaat om het werken met (hulp)tolken. Ze kunnen ook steeds een vorming op maat “hoe werken met sociaal tolken” aanvragen als ze zouden verkiezen om zo’n vorming live te krijgen (online of ter plaatse).

- **Aanbevelingen in dit project:**

- Het is volgens ons belangrijk mee te werken aan het taalbeleid van Fedasil.
- Ook een uitwisseling mogelijk maken tussen werknemers van verschillende centra wat betreft taalbeleid kan erg verrijkend zijn. Werknemers gaven zelf aan dat ze zo'n uitwisseling van good practices erg belangrijk vinden.
- Ontwikkeling van een duurzaam taalbeleid waarin bij inschakeling van sociaal tolken of hulptolken, de tolken gevormd worden en ook de hulpverleners opgeleid worden in het werken met tolken.
  De meertalige collega's die in dit project niet gevormd werden, volgen bij voorkeur ook een vorming wanneer ze optreden als tolk.

Meer informatie op www.sociaalvertaalbureau.be/projecten/fedasil.

## Project Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Groep INTRO, OKAN Brussel en BO

Vluchtelingenwerk Vlaanderen organiseert in samenwerking met Brussel Onthaal vzw Groep INTRO en Okan Brussel een gratis vorming tot taalhulp in Brussel. Taalhulpen zijn mensen die meertalig zijn en het Nederlands goed beheersen en tolken.

- **DOELSTELLINGEN VAN DIT PROJECT:**
  - Jongeren erkenning en toekomstperspectieven geven als gecertificeerd taalhulp
  - Pool van gratis taalhulpen aanmaken voor het Brusselse OKAN-onderwijs
  - Vrijwillige taalhulpen een vergoeding geven voor hun tolkopdracht
  - Capaciteiten bij (ex-)leerlingen OKAN-onderwijs in de verf zetten
  - Versterken van het zelfbeeld van meertalige en veerkrachtige jongeren
  - Jongeren met een vluchtverhaal een erkende rol geven in het onderwijs

De nood aan taalhulpen is zeer groot in onderwijs. Dus waarom niet al bestaande informele occasionele taalhulpen versterken voor eenvoudige tolkopdrachten op school? Dit versterkt scholen en maakt de reële nood aan tolken duidelijk.

- **VOOR WIE?**
  Ben je bijna 18 jaar? Wil jij de talen die je kent inzetten ten dienste van anderstalige nieuwkomers? Zou je graag tolken? Kom je uit Brussel en de rand? Dan is dit iets voor jou!

- **INHOUD VAN DE VORMING:**

  - 17 december - tolktechnieken en inleiding op de deontologie van het sociaal tolken
  - 18 december - notitietechnieken en vertaling van het blad
  - 21 december - notitietechnieken (2) - terminologie + uitleg webcamtolken en telefoontolken
  - 22 december - conflictbeheersing en rolbepaling + rollenspelen tolken ter plaatse
  - 23 december - rollenspelen webcamtolken en telefoontolken + eindtest

| Samenwerking/ project met | Datum vorming | Aantal deelnemers | Talen | Aantal geslaagd in test | Aantal nieuwe inschrijvingen |
|---|---|---|---|---|---|
| Vluchtelingenwerk Vlaanderen/Groep INTRO | September/Oktober 2020 | 7 | Pools, Arabisch, Afar, Pasjtoe, Dari, Tigrinya, Tigré | 5/7 (1 persoon heeft test niet afgelegd) | 3 (NL) |
| | December 2020 | 6 | Mongools, Tagalog, Spaans, Pasjtoe Dari, Turkmeens, Bulgaars, Turks | 6/6 | 3 (NL)<br>Datum van inschrijving is hier pas 2021 |

## Samenwerking met DiversLeuven

In mei 2020 werd er een samenwerkingsovereenkomst 2020-2021 tussen vzw DiversLeuven en vzw Brussel Onthaal afgesloten. De doelstelling en acties van deze overeenkomst zijn dat Brussel Onthaal een aanvullend aanbod STV voorziet in Leuven en daartoe de door DiversLeuven geselecteerde kandidaat tolken voorziet in een vorming 'sociaal tolk' van 40u en indien geslaagd een inschrijving in het netwerk tolken van Brussel Onthaal. De vorming wordt door DiversLeuven betaald indien er voldoende Leuvense kandidaten zijn, anders kunnen kandidaten instromen in het reguliere vormingsaanbod van Brussel Onthaal.

In 2020 konden er door de coronaomstandigheden geen vormingen meer doorgaan, maar voor 2021 zijn er 2 reeksen ingepland.

## Samenwerking met de Wetenschapswinkel en de VUB

BO/BA vraagt zich al langer af in hoeverre een vrijwilligersengagement de opstap naar de arbeidsmarkt faciliteert.
Het was moeilijk om hier zelf een zicht op te krijgen en daarom werd in augustus 2019 de onderzoeksvraag "*In welke mate is vrijwilligerswerk in sociaal tolken en vertalen voor allochtonen in Brussel een opstap naar de arbeidsmarkt?"* ingediend bij de Wetenschapswinkel in Brussel.
In oktober 2020 meldde Nora Abattoui, studente bij de VUB zich aan. Samen met Prof. Dr. Maurice de Greef, *UNESCO Chair on Adult Education Vrije Universiteit Brussel,* ging Nora aan de slag met 2 luiken in dit onderzoek, nl. kwalitatieve interviews (15) bij vrijwillige tolken die een job hadden gevonden en een kwantitatieve vragenlijst (200) naar het netwerk van sociaal tolken/vertalers. We verwachten een verwerking en rapportage van dit onderzoek tegen mei-juni 2021.

## Samenwerking met Actiris

In mei 2018 sloot Actiris een samenwerkingsovereenkomst af met Brussel Onthaal voor de duur van 01/05/2018-31/12/2020. Ondertussen werd deze samenwerkingsovereenkomst verlengd in 2021 en uitgebreid naar meer actoren.

Actiris stelt zich tot doel om maatregelen te nemen zodat meer werkzoekenden die het Frans/ Nederlands niet of niet goed beheersen, toegang te geven tot de diensten en tewerktstellingsoplossingen van Actiris, met inbegrip van de nieuwkomers en in het bijzonder zij die gediscrimineerd zouden kunnen worden omdat zij een van beide officiële gewesttalen niet kennen.

Actiris wil elke nieuwe werkzoekende die het Frans of het Nederlands onvoldoende beheerst, een sociaal tolk in zijn taal ter beschikking stellen, tijdens de eerste contacten in het agentschap zodat de eerste inlichtingen, die nodig zijn voor de oriëntering op de Brusselse arbeidsmarkt en voor een beroepsproject, goed kunnen begrepen worden.

Het project voorzag eerst negen talen: Arabisch, Turks, Spaans, Roemeens, Pools, Engels, Bulgaars, Albanees en Russisch. Later werden deze talen nog uitgebreid.

Actiris met haar 18 antennes kan de aanvraag voor een Nederlandstalig sociaal tolk bij Brussel Onthaal indienen en voor een Franstalige tolk bij Sétis Bxl. In 2020 speelt ook de corona een grote rol in de werking van deze 18 antennes en blijven er 3 permanent open voor de meest dringende vragen.

Brussel Onthaal ontving in 2020 enkel 27 tolkaanvragen waarvan 13 vreemde taal/Frans waren. We vermoeden dat door de eentaligheid van vele Actirismedewerkers, Nederlands lerende nieuwkomers toch in het Frans worden bediend.

Linguistreaming

**Visibiliser les réalités sociolinguistiques de Bruxelles**

In 2019 werd via samenwerking tussen Sétis Bxl, Info Sourds Bxl en Bruxelles Accueil een nota opgemaakt teneinde het STV Franstalig in Brussel op de kaart te kunnen zetten en een coherent en duidelijk subsidiekader te verkrijgen voor het sociaal tolken en vertalen in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.
In 2020 werden de verdere stappen naar de verschillende kabinetten stil gelegd wegens corona maar we hopen in 2021 de draad terug te kunnen opnemen ten einde een antwoord te hebben voor het einde van het lopende decreet COCOF – Cohésion Social.

## Samenwerking met de CAW Groep

In juni 2019 werd er een projectvoorstel 'taalbeleid CAW's' uitgewerkt door de CAW-groep:

*"De stijgende etnisch-culturele diversiteit van de cliënten, stelt de CAW-medewerkers voor enkele uitdagingen op gebied van taal. Deze cliënten zijn vaak niet-Nederlandstalig, en beschikken niet altijd over voldoende kennis van de Nederlandse taal om een goede hulpverlening te kunnen aanbieden. Het geven van juridische informatie, administratieve ondersteuning, of psychosociale begeleiding, is in deze situaties erg moeilijk. Het gebruik van begrijpbaar/toegankelijk Nederlands of pictogrammen is voor bepaalde begeleidingen niet afdoende. In dergelijke hulpverleningssituaties wordt dan ook vaak gebruik gemaakt van sociale tolkdiensten."*

Doelstelling van het project:

*Enerzijds wordt er ingezet op ondersteuning van de hulpverleners in de c**ommunicatie met anderstalige of laag taalvaardige cliënten**, en wordt er sectoraal en intersectoraal materiaal verzameld dat hulpverleners kan ondersteunen om taalverwerving bij cliënten te stimuleren.*
*In een tweede spoor worden de uitdagingen van het **werken met informele tolken** in kaart gebracht, op basis waarvan een sectoraal beleid uitgewerkt wordt en de technologische randvoorwaarden in orde worden gebracht. Aan de hand van samenwerking met de sociale tolkendiensten en VDAB wordt de toeleiding van vrijwillige informele tolken naar een opleiding sociaal tolk en tewerkstelling in deze sector gestimuleerd. We bekijken ook intersectoraal om dit kader af te stemmen met sociale tolken en intercultureel bemiddelaars. Met de term 'informele tolken' verwijzen we in dit projectvoorstel naar enerzijds medewerkers die worden ingeschakeld om te tolken tussen hulpverlener en cliënt, wanneer dit niet (of slechts zeer beperkt) tot hun officiële taakomschrijving behoort. Anderzijds verwijzen we ook naar*

*vrijwilligers die ingeschakeld worden om te tolken tussen hulpverlener en cliënt. Het gaat dus niet om vrienden of familie van een cliënt die meekomen met de cliënt om te tolken.*

Het Agentschap Integratie en Inburgering ging in op de vraag van de CAW-groep om een vorming te voorzien voor de medewerkers van het CAW en een vorming 'taalhulp' voor de kandidaat tolken. Zo liep er in 2020-2021 een project in samenwerking met CAW Antwerpen en CAW Brussel.

Brussel Onthaal voorzag, in samenwerking met Foyer vzw, in een onlinevorming over het verschil tussen intercultureel bemiddelen en sociaal tolken. Door omstandigheden kan deze vorming pas in februari 2021 gegeven worden. Er wordt een reeks van 3 vormingen voorzien.

## 3/ Terugblik op 2020 en vooruitzichten voor 2021

Het werkjaar 2020 was een jaar vol onverwachte wendingen, waar creativiteit en flexibiliteit noodzakelijk waren om stand te houden. Half maart tot eind mei vielen de aanvragen voor een 'tolk ter plaatse' bijna helemaal stil. De aanvragen voor telefoontolken begonnen daarentegen stilaan te stijgen ter vervanging van het tolken ter plaatse. De noodzaak voor de uitrol van webcamtolken liet zich voelen en we gingen hiermee van start in april 2020. Het werd zoeken en uittesten van verschillende online platforms zoals Google Meet, Whereby, Zoom, Teams, Skype, WhatsApp, etc. Communicatie mogelijk maken tussen de telewerker en de thuiszittende cliënt werd de uitdaging.
Enkele medewerkers van de match tolken ter plaatse en telefoontolken kwamen een tijdje op technische werkloosheid door overmacht te staan. Het onzekere van de situatie vrat aan iedereen. Voldoende beschermmateriaal (plexi's – mondmaskers, ontsmettingsgel, etc.) moest snel aangekocht en geplaatst worden, met dank aan Anthony. De sociale cohesie in het team moest online gezocht worden via Zoom-sessies. Overleg met partners gebeurde online, zoals ook de vergaderingen van het bestuursorgaan en sommige teamvergaderingen. De vorming kreeg andere modaliteiten zoals online lesgeven, instructiefilmpjes, e-learning modules…
De eenzaamheid sloeg ook toe bij onze tolken… maar restricties in contact maakte bezoek op onze dienst moeilijk. En toch was 2020 een erg druk jaar met nieuwe werkvormen zoals telewerken, verschillende projecten die anders moesten uitgerold

worden, een veerkracht bij ieder om de situatie het hoofd te bieden…. Een blijvende zoektocht naar een Brusselse meertalige invulling van onze werking, in afstemming met Vlaanderen en een samengaan met Sétis Bxl/Info Sourds… die uitdagingen blijven ook op de plank liggen voor 2021.

De onvoorspelbaarheid van de corona-effecten maakt dat er ook in 2021 steeds kort op de bal zal moeten gespeeld worden. De digitalisering is de manier van werken geworden: onlinevorming, onlineoverleg, telewerk… zal blijvend deel uitmaken van de werking in de toekomst. Onze opdracht blijft zo veel mogelijk een antwoord bieden op de vragen van het terrein, met een sterk financieringskader en voldoende medewerkers/ tolken/vertalers om deze opdracht uit te voeren. Een actieplan 2021 vormt ons werkingskader. Verder rekruteren voor knelpunttalen is een must om maximale behoeftedekking te voorzien. Overleg met de partners zoals de andere STV-diensten, Huis van het Nederlands Brussel, Foyer, Sétis Bxl, Vluchtelingenwerk Vlaanderen en OKAN Brussel, Actiris, DiversLeuven, Fedasil, BaPa en VIA, … blijft een must voor verdere constructieve samenwerking en vooruitgang. Meertalig Brussel en onze plaats hierin moet verder uitgerold worden.

## 4/ Bijlagen


1- Organigram BO/BA 2020 55
2- Talenaanbod 2020 BO/BA 56
3- Vorming gebruikers BO/BA 2020 58
4- Samenwerkingsovereenkomst vrijwillige tolk/vertaler en Brussel Onthaal vzw 59
5- Lijst van Afkortingen 67

## BIJLAGE 1 – ORGANIGRAM BO/BA 2020

### organigram 2020 BO/BA

| | | *Brussel Onthaal vzw* | | *Bruxelles Accueil asbl* | |
|---|---|---|---|---|---|
| ***coördinatiefunctie*** | ***L1*** | Marianne Scheppers | 3/5 VTE | Marianne Scheppers | 2/5 ETP |
| ***kwaliteitsfunctie*** | ***B1b*** | Vanessa De Tobel | 3/5 VTE | | |
| | ***A1*** | Elise Craeghs | 1 VTE | | |
| ***match telefoontolken*** | ***A2*** | Ukshinaj Shpend | 2/5 VTE | Ukshinaj Shpend | 2/5 ETP |
| | ***A2*** | Abdirashid Moallim | 1/5 VTE | | |
| | ***A2*** | Hanane Bouhoudane | 4/5 VTE | | |
| | ***A2*** | Joni Verbruggen | 2/5 VTE | | |
| | ***A2*** | Zahia Ticherafi | 0,5 VTE | | |
| ***match tolken ter plaatse*** | ***A2*** | Lusya Oganova | 1 VTE | Sajia Haldjaoui | 1/5 ETP |
| | ***A2*** | Hassan Wali | 1 VTE | | |
| | ***A1*** | Serge Sinijajaye | 3/5 VTE | | |
| | ***A2*** | Abdellah Fakih Lanjri | 1/5 VTE | Abdellah Fakih Lanjri | 4/5 ETP |
| | ***A2*** | Abdirashid Moallim | 2/5 VTE | | |
| | ***A1*** | Yasir Al Najjar | 3/5 VTE | | |
| ***match schriftelijk vertalen*** | ***A1*** | Sajia Haldjaoui | 1/5 VTE | Sajia Haldjaoui | 1/5 ETP |
| ***boekhouding en administratieve ondersteuning*** | ***A1*** | Serge Sinijajaye | 2/5 VTE | | |
| | ***A2*** | Carmela Lombino | 4/5 VTE | linde Roex (volontaire) | |
| | ***A1*** | Yasir Al Najjar | 2/5 VTE | | |
| ***tolken*** | ***ART 60*** | Abdirashid | 1 VTE tot eind april 2020 | | |
| **totaal** | | | | | |
| ADV gerechtigd | | Serge, Marianne, Lusya, Carmela, Shpend, Abdellah, Abdirashid | | | |

## BIJLAGE 2 – TALENAANBOD BO/BA 2020

| Talen 2020 | BO | | | BA | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | aanvragen | prestaties | % | demandes | prestations | % |
| Albanees | 456 | 405 | 89% | 450 | 416 | 92% |
| Amhaars | 243 | 192 | 79% | 149 | 102 | 68% |
| Arabisch - Egyptisch | 231 | 192 | 83% | 54 | 47 | 87% |
| Arabisch - Libisch | 7 | 6 | 86% | 5 | 5 | 100% |
| Arabisch Maghrebijns | 537 | 468 | 87% | 279 | 245 | 88% |
| **Arabisch Standaard** | **4965** | **4491** | **90%** | **2434** | **2327** | **96%** |
| Aramees | 2 | 0 | 0% | 2 | 0 | 0% |
| Armeens | 175 | 160 | 91% | 107 | 95 | 89% |
| Assyrisch | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Azeri | 3 | 2 | 67% | 5 | 5 | 100% |
| Bahasa Indonesia | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | |
| Bajuni | 1 | 0 | 0% | 2 | 0 | 0% |
| Bambara | 6 | 2 | 33% | 3 | 2 | 67% |
| Bengaals | 33 | 22 | 67% | 27 | 20 | 74% |
| Berbers - Atlas | 7 | 2 | 29% | 1 | 1 | 100% |
| Berbers - Rif | 77 | 58 | 75% | 21 | 14 | 67% |
| Birmees | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Bissa | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| Bosnisch/BSK | 10 | 8 | 80% | 15 | 15 | 100% |
| Bulgaars | 123 | 94 | 76% | 39 | 32 | 82% |
| Catalaans | 0 | 0 | | 1 | 1 | 100% |
| Chinees - Kantonees | 2 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Chinees | 51 | 38 | 75% | 39 | 32 | 82% |
| Crio | 2 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Kroatisch | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| **Dari** | **833** | **715** | **86%** | **598** | **516** | **86%** |
| Deens | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Dioula | 0 | 0 | | 2 | 2 | 100% |
| Djerma | 4 | 1 | 25% | 7 | 3 | 43% |
| Duits | 13 | 6 | 46% | 33 | 25 | 76% |
| Edo | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Engels | 41 | 34 | 83% | 86 | 70 | 81% |
| Ewe | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| **Farsi** | **800** | **726** | **91%** | **595** | **537** | **90%** |
| FR/NL | 40 | 39 | 98% | 58 | 48 | 83% |
| Fries | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Georgisch | 186 | 166 | 89% | 402 | 374 | 93% |
| Grieks | 10 | 5 | 50% | 20 | 12 | 60% |
| Gujurati | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | |
| Haoussa | 10 | 8 | 80% | 5 | 3 | 60% |
| Hassanya | 0 | 0 | | 1 | 1 | 100% |
| Hausa | 17 | 12 | 71% | 6 | 0 | 0% |
| Hebreeuws | 5 | 2 | 40% | 0 | 0 | |
| Hindi | 37 | 22 | 59% | 8 | 7 | 88% |
| Hongaars | 22 | 11 | 50% | 22 | 13 | 59% |
| Igbo | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| Italiaans | 19 | 17 | 89% | 34 | 26 | 76% |
| Japans | 2 | 0 | 0% | 1 | 0 | 0% |
| Kabyle | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| Khmer | 3 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Kinyarwanda | 108 | 78 | 72% | 54 | 49 | 91% |
| Kirundi | 36 | 28 | 78% | 29 | 19 | 66% |
| Kiswahili | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Koerdisch | 174 | 138 | 79% | 158 | 144 | 91% |
| Koerdisch - Badini | 76 | 52 | 68% | 87 | 78 | 90% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Koerdisch - Gorani | 1 | 1 | 100% | 1 | 1 | 100% |
| Koerdisch - Sorani | 29 | 17 | 59% | 23 | 20 | 87% |
| Koerdisch-Zazaki | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Laos | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| Lingala | 27 | 20 | 74% | 31 | 21 | 68% |
| Lets | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Litouws | 2 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Macedonisch | 85 | 66 | 78% | 77 | 74 | 96% |
| Maleisisch | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| Malinke | 25 | 19 | 76% | 40 | 29 | 73% |
| Mina | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| Moldavisch | 1 | 1 | 100% | 2 | 2 | 100% |
| Mongools | 11 | 2 | 18% | 7 | 2 | 29% |
| Moré | 1 | 1 | 100% | 0 | 0 | |
| Nepalees | 33 | 11 | 33% | 1 | 0 | 0% |
| NL/FR | 56 | 47 | 84% | 15 | 12 | 80% |
| Oeigoers | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| Oekraïens | 17 | 11 | 65% | 22 | 12 | 55% |
| Oezbeeks | 1 | 0 | 0% | 1 | 0 | 0% |
| Papiamento | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| Oromo | 3 | 2 | 67% | 8 | 8 | 100% |
| Pashaya | 6 | 0 | 0% | 5 | 0 | 0% |
| **Pasjtoe** | **1973** | **1580** | **80%** | **1760** | **1465** | **83%** |
| Peul | 150 | 117 | 78% | 217 | 174 | 80% |
| Pools | 190 | 160 | 84% | 136 | 123 | 90% |
| Portugees | 271 | 200 | 74% | 180 | 150 | 83% |
| Punjabi | 47 | 25 | 53% | 18 | 15 | 83% |
| Roemeens | 185 | 159 | 86% | 188 | 163 | 87% |
| Romani | 6 | 2 | 33% | 5 | 3 | 60% |
| Romani - Balkan | 3 | 0 | 0% | 3 | 0 | 0% |
| Romani-Baltisch | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0% |
| **Russisch** | **755** | **700** | **93%** | **624** | **609** | **98%** |
| Saho | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Servisch | 122 | 103 | 84% | 168 | 155 | 92% |
| Shona | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Slovaaks | 21 | 10 | 48% | 13 | 4 | 31% |
| Sloveens | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| **Somali** | **710** | **595** | **84%** | **664** | **593** | **89%** |
| Somali- Maay | 1 | 1 | 100% | 23 | 23 | 100% |
| **Spaans** | **884** | **792** | **90%** | **682** | **618** | **91%** |
| Susu | 8 | 8 | 100% | 37 | 23 | 62% |
| Swahili | 38 | 29 | 76% | 53 | 47 | 89% |
| Tagalog | 6 | 2 | 33% | 0 | 0 | |
| Tamil | 68 | 45 | 66% | 40 | 27 | 68% |
| Thai | 13 | 1 | 8% | 2 | 0 | 0% |
| Tibetaans | 35 | 23 | 66% | 13 | 12 | 92% |
| Tibetaans-Amdo | 0 | 0 | | 1 | 1 | 100% |
| Tigré | 1 | 0 | 0% | 3 | 2 | 67% |
| **Tigrinya** | **1515** | **1182** | **78%** | **1493** | **1175** | **79%** |
| Tsjechisch | 4 | 1 | 25% | 3 | 2 | 67% |
| Tsjetsjeens | 47 | 43 | 91% | 9 | 9 | 100% |
| **Turks** | **592** | **464** | **78%** | **259** | **226** | **87%** |
| Turkmeens | 1 | 0 | 0% | 0 | 0 | |
| Twi | 29 | 14 | 48% | 4 | 2 | 50% |
| Urdu | 81 | 61 | 75% | 41 | 36 | 88% |
| Vietnamees | 21 | 19 | 90% | 19 | 18 | 95% |
| Wolof | 46 | 36 | 78% | 57 | 43 | 75% |
| Yoruba | 0 | 0 | | 2 | 0 | 0% |
| Zweeds | 3 | 2 | 67% | 1 | 0 | 0% |
| **totaal** | **17504** | **14774** | **84%** | **12806** | **11185** | **87%** |

## BIJLAGE 3 – EVALUATIE EN VORMING VAN GEBRUIKERS 2020

### Informeel overleg met gebruikers

- Overleg met Espace Santé Famille in mei 2020
- Overleg met HUB –Dokters van de Wereld in Februari en September 2020
- Overleg met Fedasil Aanmeldcentrum (telefonisch en per mail)

### Vorming van gebruikers

- In kader van de lancering van de communicatiegids van het Huis van Het Nederlands Brussel: samenwerking met de Foyer – ICB voor voorstelling sociaal tolken en interculturele bemiddelaars op 7/07 en 09/07/2020 met 6 deelnemende voorzieningen: CAW Brussel, DOP, Door Elkaar, CAW Antwerpen

## BIJLAGE 4 – SAMENWERKINGSOVEREENKOMST VRIJWILLIGE TOLK/VERTALER EN BRUSSEL ONTHAAL VZW

# OVEREENKOMST VOOR NIET-GECERTIFICEERD SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN IN DE HOEDANIGHEID VAN VRIJWILLIGER

Deze overeenkomst van vrijwillig sociaal tolken en vertalen (de "**Overeenkomst**") wordt afgesloten:

**TUSSEN**:

1) **Brussel Onthaal,** een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Sainctelettesquare 12/3 te 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met het Ondernemingsnummer 420.809.259 (RPR Brussel) en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer Robert Pleysier, voorzitter,

Hierna de **"Dienstverlener**" genoemd.

**EN:**

[***NAAM***]……,

[***VOORNAAM***]

……,

Met woonplaats te [***ADRES***]

……

Hierna de "**niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler**" genoemd.

De Dienstverlener en de sociaal Tolk/vertaler worden hierna individueel een "**Partij**" en gezamenlijk de "**Partijen**" genoemd.

## PREAMBULE

(A) De Dienstverlener heeft een aanbod niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en Vlaanderen. Dit in het kader van het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaams Integratie- en Inburgeringsbeleid (het "**Decreet**").

(B) De sociaal tolk/vertaler is een niet-gecertificeerd sociaal tolk/ vertaler en wenst sociaal tolk- en vertaalopdrachten te leveren.

(C) Via deze Overeenkomst wensen Partijen hun samenwerking te regelen.

(D) Deze Overeenkomst vervangt alle andere mogelijke overeenkomsten tussen de sociaal tolk/vertaler en de Dienstverlener.

## WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

## Artikel 1 – Aanvullend niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen ingebed in een breder taalbeleid

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen kan ondersteuning bieden in de communicatie met een anderstalig cliënteel. Het kan een hulp zijn voor wie het Nederlands (nog) niet (voldoende) beheerst, om de weg te vinden naar deze Voorzieningen. Het biedt ondersteuning aan de Voorzieningen om de kwaliteit van het aanbod – ook naar een divers publiek – te handhaven. Maar niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen is niet het antwoord op élk communicatieprobleem. De Voorziening engageert zich bij afsluiten van de Overeenkomst tot het efficiënt en effectief inzetten van het aanvullend niet gecertificeerd sociaal tolken en vertalen als onderdeel van een ruimer taalbeleid.

## Artikel 2 - Omschrijving van de diensten

2.1. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler verbindt zich ertoe ten behoeve van de Dienstverlener één of meerdere van volgende taken te vervullen:

**Voor Brussel Onthaal vzw:**

- Niet-gecertificeerd sociaal tolken ter plaatse
- Niet-gecertificeerd sociaal tolken via webcam
- Niet-gecertificeerd sociaal vertalen
- Niet-gecertificeerd sociaal telefoontolken

2.2. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler zal de taken beschreven in artikel 2.1.

Vervullen voor de talen waarvoor hij/zij over de vereiste kwalificaties beschikt:

- Voor sociaal tolken:
  - De sociaal tolk toont aan dat hij beschikt over een B2-niveau Nederlands. Lees hier hoe je dit kan aantonen.
  - De sociaal tolk die tolkt naar het Frans en/of het Engels legt een bewijs voor dat hij/zij beschikt over een B2-niveau Frans of Engels. Bij gebrek aan zulk bewijs legt hij/zij een interne taaltest af.
  - De sociaal tolk volgt vooraf bij de Dienstverlener (Brussel Onthaal vzw) een interne vorming.

  Voor sociaal vertalen van informatieve documenten:
  - De sociaal vertaler legt een diploma bachelor of master in het vertalen voor
  - Bij gebrek hieraan legt de sociaal vertaler eerst een interne vertaaltest af bij de Dienstverlener (Brussel Onthaal vzw)

## Artikel 3 – Algemene principes

3.1. De Dienstverlener levert een aanvullend, niet-gecertificeerd aanbod sociaal tolken en vertalen aan de Voorzieningen, organisaties en openbare besturen in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en/of psychosociale dienstverlening.

3.2. De Voorziening mag het aanvullend, niet-gecertificeerd aanbod sociaal tolken en vertalen niet inzetten bij interventies met een commercieel, politiek of religieus oogmerk.

## Artikel 4 – Uitsluitingen

De volgende tolkprestaties en vertalingen worden niet beschouwd als niet-gecertificeerd sociaal tolken of vertalen, en vallen dus buiten deze Overeenkomst:

(a) Tolkprestaties of vertalingen die rechtstreeks worden aangeboden aan een anderstalige cliënt, ook al zijn deze gratis of worden ze aangeboden aan een sociaal tarief.
(b) Tolkprestaties tegen betaling voor privépersonen of commerciële bedrijven.
(c) Tolkprestaties of vertalingen voor of in opdracht van een onderzoeksrechter, of een rechtbank.
(d) Tolkgesprekken of vertalingen in opdracht van een advocaat die niet kaderen binnen de asielprocedure en waarvoor geen schriftelijke doorverwijzing is van de Dienst Juridische Bijstand.
(e) Tolkwerk of vertalingen voor verzoekers om internationale bescherming in opdracht van het Commissariaat Generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen (CGVS) en van de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ).

## Artikel 5 - Samenwerking op vrijwillige basis

5.1. Er gelden bepaalde rechten en plichten in het vrijwilligerswerk. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler brengt zelf de bevoegde instanties op de hoogte van zijn vrijwilligersactiviteiten. Hiermee wordt o.a. bedoeld:

- Krijgt de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler een werkloosheidsvergoeding, dan is een schriftelijke goedkeuring van de RVA vereist om dit vrijwilligerswerk te mogen doen.
- Krijgt de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler een ziekte-uitkering, dan is een schriftelijke goedkeuring van adviserend geneesheer van de mutualiteit van de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler vereist om dit vrijwilligerswerk te mogen doen.
- Krijgt de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler een leefloon of pensioen, dan dient de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler het OCMW of de pensioen dienst over dit vrijwilligerswerk te informeren.

Deze opsomming is niet limitatief.

5.2. Door de ondertekening van deze Overeenkomst aanvaardt de niet gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler dat hij/zij in het bestand van niet gecertificeerde sociaal tolken en vertalers wordt opgenomen van de Dienstverlener. Telkens wanneer de Dienstverlener over een opdracht beschikt met betrekking tot de taal of een der talen waarvoor de sociaal Tolk/vertaler gekwalificeerd is, kan deze met hem/haar contact opnemen om deze opdracht uit te voeren.

5.3. Het staat de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler vrij een opdracht al dan niet te aanvaarden.

5.4. Deze overeenkomst kan op geen enkel ogenblik stilzwijgend omgevormd worden tot een arbeidsovereenkomst. De Dienstverlener heeft bijgevolg ook geen enkele verplichting i.v.m. de sociale zekerheidsregelementering en fiscale regelgeving.

5.5. De Dienstverlener heeft een verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid en Rechtsbijstand voor alle vrijwilligers. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler meldt alle gevallen van ongeval of schade onmiddellijk aan de Dienstverlener.

5.6. De vrijwilliger draagt de patrimoniale auteursrechten van bestaande en toekomstige creaties in het kader van deze overeenkomst in hun meest volledige omvang en exclusief over aan de Dienstverlener. Dit betekent dat de Dienstverlener het exclusieve recht heeft tot exploitatie (bewerking, reproductie, distributie) van deze creaties. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler kan, buiten de overeengekomen vergoedingen

in deze overeenkomst, geen enkele aanspraak laten gelden op de exploitatieresultaten van de overgedragen auteursrechten.

## Artikel 6 - Uitvoering

6.1. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler verbindt zich ertoe de in artikel 2 omschreven taken te vervullen en zich daartoe naar beste vermogen in te spannen, en dit te doen volgens de regels van de kunst.

6.2. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler verbindt zich ertoe eventuele moeilijkheden die hij/zij bij de uitvoering van de diensten ondervindt tijdig te signaleren.

6.3. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler zal in de uitvoering van zijn taak het afsprakenkader opgenomen in bijlage 1 (het "**Afsprakenkader**"), de deontologische code voor tolken opgenomen in bijlage 2 en de deontologische code voor vertalers opgenomen in bijlage 3 (de "**Deontologische Codes**") nauwgezet naleven.

6.4. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler is niet gerechtigd zijn toegewezen taken te laten vervullen door derden.

## Artikel 7 - Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de niet gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler

7.1. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler kan slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet, zware fout of vaak voorkomende lichte fout. De niet-gecertificeerd sociaal tolk dient steeds te goeder trouw en met de nodige voorzichtigheid te handelen.

## Artikel 8 - Verbintenissen van de Dienstverlener

8.1. De Dienstverlener verbindt zich ertoe de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler de in deze Overeenkomst bepaalde forfaitaire onkostenvergoeding te betalen en zulks binnen de voorziene termijn.

## Artikel 9 - Geheimhouding van vertrouwelijke informatie

9.1. Zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als na afloop ervan, behoudens wettelijke verplichtingen, verbindt de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler er zich toe aan niemand enige informatie te geven van persoonlijke of vertrouwelijke aard betreffende de Dienstverlener, een Voorziening of een anderstalige cliënt, en dit ongeacht het belang van deze informatie of de omstandigheden waarin hij ze heeft gekregen.

9.2. Iedere inbreuk op deze verplichting tijdens de duur van huidige Overeenkomst, hoe gering ook, zal een reden voor ontbinding van de Overeenkomst zijn.

9.3. Alle door de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler verwezenlijkte tolkprestaties of hem toevertrouwde documenten met betrekking tot de prestaties omschreven in huidige Overeenkomst, zijn en blijven exclusieve eigendom van de Dienstverlener en/of diens klanten. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler mag slechts een kopie van deze documenten maken voor de bij huidige Overeenkomst omschreven doeleinden. De Dienstverlener kan op elk ogenblik de teruggave van de documenten en gegevens eisen.

## Artikel 10 – Forfaitaire onkostenvergoeding

10.1. De niet-gecertificeerd sociaal Tolk/Vertaler ontvangt een forfaitaire onkostenvergoeding per halve dag. Zie vergoeding als bijlage.

- Voor het sociaal tolken ter plaatse is er een forfaitaire vergoeding per halve dag. Voor het tolken ter plaatste krijgt de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler ook de reële verplaatsingskost vergoed, volgens het wettelijk barema voor verplaatsing met auto of fiets. Verplaatsingen met het openbaar vervoer worden vergoed volgens de reële kostprijs. Dit geldt enkel in deze situaties:
    - de tolklocatie is buiten het BHG
    - de tolklocatie is in het BHG en de tolkopdracht wordt uitgevoerd door een niet-gecertificeerd sociaal tolk die woonachtig is buiten het BHG.
- Voor het sociaal telefoontolken is er een forfaitaire onkostenvergoeding per halve dag. Zie vergoeding als bijlage.
- Voor het sociaal webcamtolken is er een forfaitaire onkostenvergoeding per halve dag. Zie vergoeding als bijlage.

10.2. De niet-gecertificeerd sociaal Vertaler

Enkel informatieve documenten zullen door de Dienstverlener behandeld worden voor een vertaling. De vraag naar een beëdigde vertaling van een document wordt door de Dienstverlener doorverwezen naar een extern netwerk van beëdigde vertalers:

www.lextra-lingua.be www.bbvt.be

De kostprijs van de sociaal vertaling wordt berekend op de brontekst.

- Vergoeding voor de vertaler

Forfaitaire onkostenvergoeding per bladzijde ➢
Vergoeding voor de revisor

Forfaitaire onkostenvergoeding per bladzijde Zie
vergoeding als bijlage.

10.3. De forfaitaire en reële vergoedingen voor de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler worden beperkt tot de maximaal toegestane dag- en jaarvergoedingen zoals wettelijk bepaald cfr. Wet op het vrijwilligerswerk. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler is zelf verantwoordelijk dat deze wettelijke bovengrenzen niet overschreden worden.

10.4. Alle kosten eigen aan het presteren van de diensten zijn inbegrepen in de forfaitaire vergoeding. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler mag dan ook geen bijkomende vergoeding eisen.

10.5. Het vergoedingssysteem en de procedures worden geregeld in het afsprakenkader.

## Artikel 11 - Annulaties

11.1. Door de Dienstverlener of Voorziening

- Voor opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, die worden geannuleerd minder dan 24 uur vóór het tijdstip van uitvoering, krijgt de niet gecertificeerd sociaal Tolk een forfaitaire onkostenvergoeding. Indien de niet gecertificeerd sociaal tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed indien van toepassing. Zie artikel 10 – forfaitaire onkostenvergoeding.
- Voor opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die worden geannuleerd nà 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, krijgt de niet-gecertificeerd sociaal tolk een forfaitaire onkostenvergoeding. Indien de niet-gecertificeerd sociaal tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed indien van toepassing. Zie artikel 10 – forfaitaire onkostenvergoeding.
- Voor vertalingen die worden geannuleerd nadat de niet-gecertificeerd sociaal vertaler de opdracht reeds aanvatte, wordt de niet-gecertificeerd sociaal vertaler vergoed à rato van het reeds vertaalde deel.

11.2. Door de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler

De frequentie van annulatie door de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler wordt consequent gemonitord en kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler.

## Artikel 12 - Duurtijd

12.1. Deze Overeenkomst gaat in op de datum van ondertekening en wordt aangegaan voor onbepaalde duur.

12.2. De niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler kan de samenwerking met de Dienstverlener tijdelijk opschorten of beëindigen via email met ontvangstbevestiging.

12.3. Elke Partij kan tevens de Overeenkomst zonder opzegging noch vergoeding beëindigen, wanneer uitzonderlijke omstandigheden elke verdere samenwerking definitief onmogelijk maken of wanneer de andere Partij ernstig aan haar verplichtingen tekort komt.

12.4. Bij inbreuk op de Overeenkomst, het Afsprakendader of de Deontologische Codes voor de sociaal tolk en de sociaal vertaler, kan de Dienstverlener besluiten de samenwerking met de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler tijdelijk of permanent stop te zetten. De procedure die hierbij wordt gevolgd, is opgenomen in het afsprakenkader.

## Artikel 13 – Geen exclusiviteit

13.1. Het is de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler toegestaan om elders vrijwilligerswerk uit te oefenen, zowel tijdens de duur van de huidige Overeenkomst als na de afloop ervan.

13.2. Er is geen rechtstreeks contact tussen de niet-gecertificeerd sociaal tolk/vertaler en de Voorziening tenzij expliciete toestemming van de Dienstverlener.

13.3. Onderlinge contacten tussen de niet-gecertificeerde sociaal tolken en vertalers in functie van uitwisseling terminologie en goede praktijken zijn toegestaan.

## Artikel 14 – Kennisgevingen

14.1. Alle Kennisgevingen moeten gebeuren op de adressen vermeld bij aanvang van de Overeenkomst of op zodanig ander adres als met inachtneming van dit artikel schriftelijk door een Partij aan de andere Partij is meegedeeld.

## Artikel 15 – Diversen

15.1. Bijlagen bij de Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst en elke verwijzing naar deze Overeenkomst omvat de bijlagen en omgekeerd.

15.2. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in deze Overeenkomst, zal iedere wijziging of aanpassing van de Overeenkomst uitsluitend blijken uit een schriftelijk en door alle Partijen ondertekend afsprakenkader aan de Overeenkomst.

15.3. De Partijen komen uitdrukkelijk en onherroepelijk overeen dat de eventuele nietigheid, ongeldigheid en/of niet-afdwingbaarheid van één van de bepalingen van de Overeenkomst op geen enkele wijze de geldigheid en/of de afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Overeenkomst in het gedrang zal brengen.

15.4. De Partijen verbinden zich ertoe om in geval van nietigheid, ongeldigheid of niet afdwingbaarheid van één of meer bepalingen van deze Overeenkomst, te goeder trouw te onderhandelen teneinde de betreffende bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het dichtst aanleunt bij de bedoeling van de Partijen.

15.5. Niet-gecertificeerd sociaal tolken en vertalen kan gebeuren van en naar het Nederlands, het Frans of het Engels.

## Artikel 16 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

16.1. De Overeenkomst wordt exclusief beheerst door en moet geïnterpreteerd worden overeenkomstig het Belgische recht.

16.2. Elke betwisting omtrent de geldigheid, interpretatie, uitvoering of beëindiging van de Overeenkomst zal uitsluitend en definitief beslecht worden door de van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

Aldus opgemaakt te Brussel op [***DATUM***] …../…../……. in twee originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

**Voor de niet-gecertificeerd sociaal Tolk/vertaler,**

[***NAAM***] ……

**Voor Brussel Onthaal vzw,**

Robert Pleysier,

Voorzitter Brussel Onthaal vzw

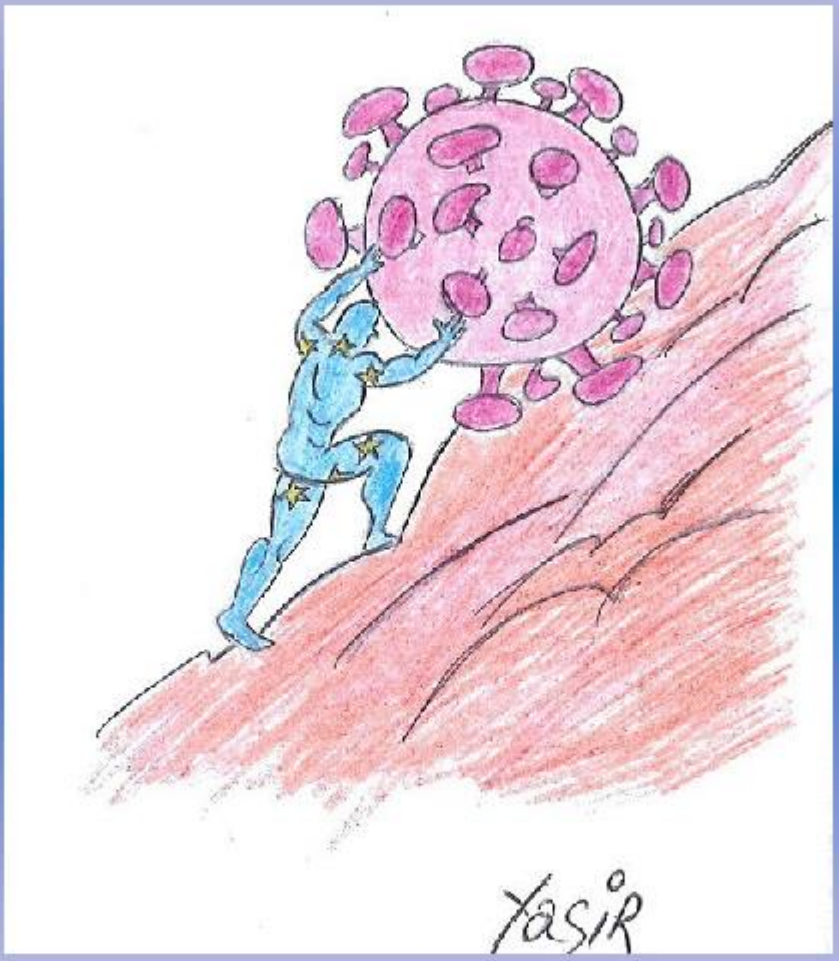
Bijlagen:

1) Afsprakenkader
2) Deontologische Code voor tolken
3) Deontologische Code voor vertalers
4) Identificatieformulier

## BIJLAGE 5 – LIJST VAN AFKORTINGEN

| | |
|---|---|
| ADV | Arbeidsduurverkorting |
| AGII | Agentschap Integratie en Inburgering |
| Art 60 | Tewerkstellingsprogramma bij het OCMW |
| BA | Bruxelles Accueil |
| BaPa | Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles |
| BO | Brussel Onthaal |
| BOBA | Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil |
| CAW | Centrum Algemeen Welzijn |
| CGGZ | Centrum Geestelijke Gezondheidszorg |
| CLB | Centrum Leerlingenbegeleiding |
| COC | Centrale Ondersteuningscel |
| COCOF | Commission Communautaire Française |
| ENG | Engels |
| NL | Nederlands |
| FR | Frans |
| FIPI | Fonds d'Impulsion des Immigrés |
| GECO | Gesubsidiëerde contractuele (Tewerkstellingsprogramma) |
| KUL | Katholieke Universiteit Leuven |
| Ngo | Niet Gouvernementele Organisatie |
| OCMW | Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn |
| PWA | Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap |
| Sétis Bxl | Service d'Interprétariat Social Bruxelles |
| STV | Sociaal tolken en vertalen |
| TP | Tolken ter plaatse |
| TT | Telefoontolken |
| SV | Sociaal Vertalen |
| VDAB | Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling |
| VGC | Vlaamse Gemeenschapscommissie |
| VIA | Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek |
| VTE | Voltijdse Equivalente |
| VUB | Vrije Universiteit Brussel |
| WT | Webcamtolken |

# www.sociaalvertaalbureau.be




**Brussel Ontthaal vzw Sociaal Vertaalbureau, Sainctelettesquare 12/3**

**1000 Brussel**

☎ **02/511 27 15** - 🖷 **02/503 02 29**

info@brusselonthaal.be