

# AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN GECERTIFICEERD EN OPGELEID SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN IN BRUSSEL EN VLAANDEREN

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Algemeen kader	3
2.1.	Voor wie is het aanbod bedoeld?	3
2.2.	Aan welke voorwaarden moet een aanvraag voldoen?	3
3.	Het aanbod	4
3.1.	Sociaal Tolken	4
3.2.	Sociaal Vertalen	4
4.	Algemene afspraken	5
5.	Algemene werkafspraken m.b.t. tolkopdrachten	6
5.1.	Registratie van de overeenkomst en toegang tot het webportaal	6
5.2.	Afspraken met de cliënt	6
5.3.	Aanvraag	6
5.4.	Verloop van de tolkopdracht	7
5.4.1.	Wachttijd van de tolk	7
5.4.2.	Gecombineerde (aaneensluitende) opdrachten	7
5.4.3.	De anderstalige cliënt is afwezig	7
5.4.4.	Opdrachten 's avonds, in het weekend en op feestdagen	8
5.4.5.	Specifieke situaties	8
5.4.6.	De tolkopdracht verloopt niet zoals gepland	8
5.4.7.	De tolk ter plaatse kan niet tijdig aanwezig zijn of kan niet worden bereikt.	9
6.	De opdracht wordt geannuleerd	9
6.1.	Tijdige annulatie	9
6.2.	Laattijdige annulatie	9
6.3.	Annulatie bij uitzonderlijke of collectieve sluiting van de Dienstverlener	10
7.	Validering van geleverde tolkprestaties	10
8.	Algemene werkafspraken m.b.t. vertaalopdrachten	10
8.1.	Indienen van de vertaalaanvraag	10
9.	Verloop van de vertaalopdracht	11
10.	De opdracht verloopt niet zoals gepland	11
11.	Kwaliteitszorg	12
12.	Evaluatie en klachten	12
13.	Tarifering en facturatie	12
14.	GDPR	13
15.	Contactgegevens	12

## 1. Inleiding

Toenemende taaldiversiteit in onze steeds divers wordende samenleving biedt kansen, maar brengt ook uitdagingen met zich. Voorzieningen zien zich alsmaar meer geconfronteerd met taalbarrières, die de toegankelijkheid en de kwaliteit van hun dienstverlening in het gedrang brengt. Het doordacht ontwikkelen van een taalbeleid om taaldrempels weg te werken is dan ook een must.

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen kan, ingebed in een ruimer taalbeleid, 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.

Het werkterrein waarin het sociaal tolken en vertalen kan worden ingezet is ruim. In hulp- en dienstverlening worden verschillende soorten gesprekken gevoerd en verschillende soorten documenten gebruikt. Communicatie via het Nederlands of een contacttaal geniet veruit de voorkeur van de meeste hulpverleners, maar is niet altijd mogelijk of leidt niet altijd tot het gewenste resultaat. Sociaal tolken en vertalen is evenmin de juiste of enige oplossing voor alle contexten. Een efficiënte en effectieve inzet van dit instrument vereist een zorgvuldige analyse van de communicatie-context en een bewust omgaan met verschillende vormen van communicatie-ondersteuning. Voor hulp- en dienstverleningsgesprekken waarbij **volledigheid, accuraatheid, neutraliteit** en **discretie** belangrijk zijn, is sociaal tolken meestal het aangewezen, of zelfs noodzakelijk, instrument. Een sociaal vertaling kan dan weer een manier zijn om met een minimum aan inspanning een groter publiek te bereiken of is een vereiste om de uiteindelijke doelstelling van een begeleiding te realiseren.

Het sociaal tolken en vertalen kent een ruime voorgeschiedenis en groeide de voorbije jaren uit tot een instrument, dat door voorzieningen zeer wordt gewaardeerd omwille van het professionalisme en de kwaliteit. Deze kwaliteit wordt gewaarborgd door de inzet van voornamelijk gecertificeerde en opgeleide tolken en vertalers, een zorgvuldige opvolging van de sociaal tolken en vertalers met wie wordt samengewerkt en vorming en training voor wie met deze sociaal tolken en vertalers moet samenwerken.

De inzet van gecertificeerde en opgeleide sociaal tolken en vertalers verhoogt niet alleen de toegankelijkheid en kwaliteit van hun aanbod naar de cliënt toe, maar betekent een wezenlijke steun voor de hulpverleners in hun dagdagelijks functioneren. Een correct gebruik ervan vermijdt misverstanden op cruciale momenten in de begeleiding, zorgt ervoor dat de hulp- of dienstverlening het gewenste effect heeft en kan kostenbesparend werken.

Vertrekkend van een duidelijk geformuleerde visie op een duurzaam, afgestemd en betaalbaar kader voor sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel, tekenden de stedelijke Agentschappen voor integratie en inburgering, Atlas en In-Gent, het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en Brussel Onthaal vzw samen een model uit voor de toekomst. Deze vernieuwde werking zal stapsgewijze worden uitgerold met als doel te komen tot een eenvormig, eenduidig, transparant en toegankelijk aanbod in Vlaanderen en Brussel. Brussel

Onthaal vzw heeft hiervoor een afgestemde kaderovereenkomst en afsprakenkader voor Brusselse voorzieningen gevestigd op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Brussel Onthaal vzw is er het eerste aanspreekpunt voor tolkopdrachten ter plaatse, webcamtolken en schriftelijke vertalingen. Voor Vlaamse voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Vlaanderen, heeft Brussel Onthaal een aanvullend aanbod voor telefoontolken, webcamtolken, tolken ter plaatse en schriftelijk vertalen op dat van de stedelijke Agentschappen voor integratie en inburgering, Atlas en In-Gent, het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering. Het aanbod telefoontolken voor zowel Brusselse als Vlaamse voorzieningen is enkel met opgeleide sociaal tolken.

### **Samenwerking met de andere dienstverleners gecertificeerd sociaal tolken en vertalen:**

De Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van **stad Antwerpen** en districten kunnen een beroep doen op de dienstverlening van Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen VZW (“**Atlas**”) aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor Atlas. Atlas is het eerste aanspreekpunt voor tolkopdrachten ter plaatse, webcamtolken en vertalingen voor Voorzieningen op het grondgebied van stad Antwerpen: [www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be)

De Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van **Groot-Gent** kunnen een beroep doen op de dienstverlening van IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent VZW (“**IN-Gent**”) aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor IN-Gent. In-Gent is het eerste aanspreekpunt voor tolken ter plaatse, webcamtolken en vertalingen voor voorzieningen op het grondgebied van Groot-Gent: <http://in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen>

De Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Vlaanderen kunnen een beroep kunnen doen op de dienstverlening van het Agentschap Integratie en Inburgering aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor het Agentschap Inburgering en Integratie. Het Agentschap Inburgering en Integratie is het eerste aanspreekpunt voor afstandstolken, tolken ter plaatse, webcamtolken en vertalingen voor voorzieningen op het grondgebied van Vlaanderen: [www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen](http://www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen)

## **2. Algemeen kader**

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

Sociaal tolken en vertalen:

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

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

Een sociaal tolk of vertaler kan worden aangevraagd:

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

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

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

### 3. Het aanbod

#### 3.1. Sociaal Tolken

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

#### Sociaal tolken ter plaatse

De sociaal tolk is fysiek aanwezig tijdens het gesprek. Terplaatse tolken is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, bij bespreking van gevoelige of delicate onderwerpen, bij aankondiging van slecht nieuws, ingeval gebruik van documenten, bij langdurige gesprekken of groeps gesprekken of bij een eerste (kennismakings) gesprek

#### Webcamtolken

De sociaal tolk is virtueel aanwezig tijdens het gesprek. Webcamtolken is wenselijk ingeval van relatief korte gesprekken (max. 1u) waarbij de zichtbaarheid van de tolk wenselijk is, maar de fysieke aanwezigheid niet noodzakelijk is. Voor meer info, check bijlage 4

#### Telefoontolken

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

### 3.2. Sociaal Vertalen

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

Het aanbod sociaal vertalen omvat:

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

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

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

Voor een beëdigde vertaling van individuele officiële documenten wordt er doorverwezen naar: [www.lextra-lingua.be](http://www.lextra-lingua.be)  
[www.bbvt.be](http://www.bbvt.be)

De sociaal vertaling gebeurt van de vreemde taal naar het Nederlands, het Frans of het Engels en omgekeerd

Vertalingen worden gereviseerd indien de Dienstverlener gecertificeerd sociaal tolk en vertalen dit nodig acht of op vraag van de voorziening.

## 4. Algemene afspraken

De Dienstverlener van gecertificeerd en opgeleid sociaal tolken en vertalen legt bij de uitrol van de vernieuwde werking een aantal algemene afspraken vast:

- Voorzieningen die een samenwerkingsovereenkomst afsluiten, worden aangemoedigd een algemeen taalbeleid te ontwikkelen, waarin de inzet van sociaal tolken en vertalen een specifieke plaats krijgt;
- Aanvragen voor tolken ter plaatse en webcamtolken worden ingediend en opgevolgd via het webportaal, waartoe elke Voorziening toegang heeft:  
<http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be>

De handleiding voor een correct en efficiënt gebruik van dit webportaal wordt ter beschikking gesteld op de website van Brussel Onthaal vzw [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be)

Het webportaal is het kanaal voor:

- Aanpassen adresgegevens van de Voorziening (en de deelwerkingen, indien van toepassing);
- Activering bijkomende webaccounts;
- Aanvragen tolk ter plaatse; webcamtolken
- Opvolging door de Voorziening van de ingediende aanvragen;
- Validatie van de uitgevoerde tolkopdrachten
- Statistieken met betrekking tot de ingediende aanvragen

De Dienstverlener voorziet, in afstemming met de andere Dienstverleners, verdere ontwikkeling van het webportaal en

registratiesoftware waardoor bijkomende functionaliteiten mogelijk worden. Deze betreffen in de eerste plaats:

- Aanvraag vertalingen met opladen bronteksten in het webportaal. Tot deze functionaliteit wordt geactiveerd, worden bronteksten bezorgd per mail via [vertalen@brusselonthaal.be](mailto:vertalen@brusselonthaal.be)
- Digitale validering van tolkopdrachten ter plaatse, webcamtolken door de Voorziening.

De Voorziening wordt geïnformeerd over deze ontwikkelingen ingeval werkwijze en procedure mogelijks hieraan moeten worden aangepast.

- Aanvragen voor tolken ter plaatse en webcamtolken worden ingediend minimum 2 werkdagen voor de geplande uitvoeringsdatum. Het vermelden van alternatieve taal, alternatieve data van uitvoering en/of alternatieve tijdstippen van uitvoeringen verhogen de kans op een positieve match.
- Bij de matching worden eenzelfde toewijzingscriteria en eenvormige behandel- en eind statussen toegepast.
- Gecertificeerde en opgeleide sociaal tolken en vertalers worden vergoed volgens een vast tarief per 20 min (telefoontolken), per uur en bijkomend kwartier (voor webcamtolken en tolken ter plaatse). Voor tolken ter plaatse geldt ook een transportvergoeding volgens wettelijk barema voor verplaatsing met auto of fiets. Verplaatsingen met het openbaar vervoer worden vergoed aan de reële kostprijs.
- De Voorziening en de Dienstverlener komen uitdrukkelijk overeen dat de kostprijs van de sociaal tolk op geen enkele wijze doorgerekend mag worden aan de inburgeraar. Indien de Dienstverlener een inbreuk op het verbod tot doorrekening vaststelt, zal de Dienstverlener het recht hebben om de Kaderovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- Laattijdige annulatie wordt als volgt gedefinieerd: opdrachten die worden geannuleerd op minder dan 24 uur voor de geplande uitvoering, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die worden geannuleerd na 16 uur op de laatste werkdag voor het weekend of de feestdag worden beschouwd als laattijdig geannuleerd.
- In samenwerking met de andere dienstverleners gecertificeerd sociaal tolken en vertalen wordt er gewerkt aan studie en ontwikkeling van bijkomende communicatie-ondersteunende instrumenten en innovatieve technologieën.

## 5. Algemene werkafspraken m.b.t. tolkopdrachten

### 5.1. Registratie van de overeenkomst en toegang tot het webportaal

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

Via het webportaal kan de Voorziening een aantal gegevens updaten, overzicht houden op aanvragen van de medewerkers, bepaalde documenten raadplegen. Er wordt voorzien dat het webportaal ook kan gebruikt worden als communicatiekanaal.

## 5.2. Afspraken met de cliënt

Met de anderstalige cliënt worden duidelijke afspraken gemaakt wat betreft tijdstip en locatie voor het gesprek, tenzij het een ad hoc contact betreft. Er wordt eveneens op gewezen dat een sociaal tolk zal worden ingeschakeld.

De Voorziening kan bij de Vlaamse Tolkentelefoon (02/208 06 11) een telefoontolk inschakelen om afspraken te maken, te wijzigen of te annuleren.

## 5.3. Aanvraag

De aanvraag voor een sociaal tolk ter plaatse, webcamtolk gebeurt via het webportaal. De Voorziening let erop dat alle gegevens nauwkeurig zijn ingediend, zodat Dienstverlener en sociaal Tolk over alle informatie beschikken, die nodig is voor het correct uitvoeren van de opdracht.

De aanvraag wordt ingediend minimum 2 werkdagen voor de geplande uitvoeringsdatum. Ingeval van een acute crisissituatie kan worden overlegd met de Dienstverlener.

Het vermelden van alternatieve taal, alternatieve data van uitvoering en/of alternatieve tijdstippen van uitvoeringen verhogen de kans op een positieve match.

De Dienstverlener streeft ernaar in de regel 2 dagen voor de geplande uitvoering een antwoord op de aanvraag te geven. Als de Voorziening vroeger antwoord wenst, wordt dit aangegeven bij aanvraag.

## 5.4. Verloop van de tolkopdracht

### 5.4.1. Wachtijd van de tolk

- **Tolken ter plaatse & webcamtolken**

Bij afwezigheid van iemand van de voorziening of de cliënt, blijft de sociaal tolk minstens een half uur wachten. Gelieve de Dienstverlener op de hoogte te brengen van afwezigheid/vertraging bij webcamtolken zodat de tolk kan geïnformeerd worden.

Op vraag van de voorziening blijft de sociaal tolk ook de rest van de gereserveerde tijd wachten. Als de sociaal tolk hierin toestemt, kan na de gereserveerde tijd worden getolkt. **De wachttijd en extra toltijd wordt aangerekend.**

Bij opdrachten buiten de kantooruren, neemt de Voorziening rechtstreeks contact opnemen met de tolk bij laattijdige annulatie, wijziging, afwezigheid, vertraging. Het telefoonnummer van de tolk staat dan vermeld in de bevestigingsmail.

- **Telefoontolken**

De telefoontolk blijft een kwartier standby. De tolkopdracht duurt max. 20 minuten. Als de sociaal tolk hierin toestemt, kan er langer dan 20 minuten getolkt worden. **De wachttijd en extra toltijd wordt aangerekend**

#### 5.4.2. Gecombineerde (aaneensluitende) opdrachten

- Aaneensluitende opdrachten worden als aparte interventies beschouwd.

##### **Tolken ter plaatse**

- ▶ Voor opdrachten ter plaatse bij dezelfde opdrachtgever, wordt de verplaatsingskost slechts één keer aangerekend.
  - ▶ Voor aaneensluitende opdrachten bij verschillende opdrachtgevers op dezelfde locatie, wordt een eenmalige transportkost aangerekend die verdeeld wordt over de verschillende voorzieningen.
  - ▶ Indien de tijd tussen 2 tolkopdrachten kleiner is dan de reistijd woon-werkverkeer, wordt enkel de reis tussen opdracht a en b aangerekend en een enkele reis woon-werkverkeer.
- Er kunnen sociaal tolken geleverd worden voor permanenties.
  - De sociaal tolk krijgt na 1,5 uur tolken een pauze van 15 minuten indien gewenst en na onderling overleg. Deze pauze wordt meegerekend in de duurtijd van de prestatie.

#### 5.4.3. De anderstalige cliënt is afwezig

De sociaal tolk ter plaatse kan, in opdracht van de voorziening, kort telefonisch contact opnemen om te informeren of de cliënt al dan niet nog komt.

Mits toestemming van de sociaal tolk, kan een kort telefonisch tolkgesprek plaatsvinden tussen Voorziening en anderstalige cliënt, met tolkondersteuning van de sociaal tolk ter plaatse. De sociaal Tolk krijgt hier geen bijkomende vergoeding voor.

Als de sociaal tolk ter plaatse geen telefonisch tolkgesprek wil voeren, kan worden ingebeld op de Vlaamse tolktelefoon (tel: 02/208.06.11). Zie kaderovereenkomst en addendum van het Agentschap Integratie en Inburgering.

#### 5.4.4. Opdrachten 's avonds, in het weekend en op feestdagen

- **Tolken ter plaatse/webcamtolken**

Opdrachten op tijdstippen buiten de normale kantooruren zijn mogelijk mits een hogere vergoeding voor opdrachten die starten vanaf 20u en in het weekend.

Hierbij moet worden rekening gehouden met de criteria voor laattijdige annulatie zoals voorzien in de Kaderovereenkomst.

#### 5.4.5. Specifieke situaties

- **Huisbezoek**

Tolken ter plaatse is mogelijk voor gesprekken bij de anderstalige cliënt thuis. Voorziening en sociaal tolk wachten elkaar buiten op.

- **Voorkeur voor een bepaalde tolk**

De voorkeur voor een bepaalde sociaal tolk kan enkel in overweging worden genomen indien hier een gegronde reden voor bestaat. Dit wordt gemotiveerd in de aanvraag. Het komt de Dienstverlener toe te beslissen of aan deze vraag kan worden voldaan.



Voor psychotherapie wordt als de Voorziening dit vraagt, dezelfde sociaal tolk ingezet voor de volledige duurtijd van de therapie, tenzij deze niet beschikbaar is of er zelf de voorkeur aan geeft dit niet (langer) te doen. In de aanvraag wordt duidelijk aangegeven dat het om een lopende therapie gaat.

- **Vervolgafspraken**

De Voorziening contacteert de sociaal tolk nooit rechtstreeks en maakt geen afspraken met de sociaal tolk. Enkel vervolgafspraken met dezelfde cliënt in psychotherapie, kunnen met de sociaal tolk in bijzijn van de anderstalige cliënt worden gepland. De afspraak is pas definitief op het moment dat deze via de gebruikelijke weg aangevraagd is bij en bevestigd wordt door de Dienstverlener.

#### 5.4.6. De opdracht verloopt niet zoals gepland

- **De opdracht duurt minder lang dan voorzien.**

De gereserveerde tijd wordt aangerekend.

- **De opdracht duurt langer dan voorzien.**

De sociaal tolk kan zelf bepalen in welke mate van de afgesproken duurtijd kan worden afgeweken. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.

- **Er wordt aangemeld vóór het afgesproken tijdstip.**

De sociaal tolk kan zelf bepalen of de opdracht kan starten. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.

#### 5.4.7. De sociaal tolk ter plaatse/via webcam kan niet tijdig aanwezig zijn of kan niet worden bereikt.

Wanneer de sociaal tolk niet aanwezig is, contacteert de Voorziening zo snel mogelijk de Dienstverlener. In overleg met de Voorziening wordt beslist of het zinvol is de interventie te laten doorgaan, indien de sociaal tolk later arriveert.

Als de sociaal tolk niet bereikbaar is, zoeken Dienstverlener en Voorziening in onderling overleg een alternatieve oplossing. Eventueel kan een gratis tolkopdracht per telefoon (met een maximum van 20min) worden aangeboden door de Dienstverlener. Hiervoor wordt enkel een opgeleid sociaal tolk ingeschakeld.

Veelvuldig te laat komen of niet verschijnen zonder geldige reden, kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de sociaal tolk.

## 6. De opdracht wordt geannuleerd.

### 6.1. Tijdige annulatie

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

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

Tijdige annulaties hebben geen financiële implicaties.

## 6.2. Laattijdige annulatie

### Door de voorziening

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

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

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

### Door de tolk

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

Oprachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die niet worden geannuleerd vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd.

De sociaal tolk wordt niet financieel gesanctioneerd, maar veelvuldige of frequente annulaties zonder afdoende reden kunnen aanleiding geven tot tijdelijke of permanente stopzetting van de samenwerking met de sociaal tolk.

## 6.3. Annulatie bij uitzonderlijke of collectieve sluiting van de Dienstverlener

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

## 7. Validering van geleverde tolkprestaties

### Oprachten tolken ter plaatse

- 1) Bij de bevestiging van een opdracht die door de sociaal tolk werd aanvaard, wordt een prestatiefiche meegestuurd met alle data betreffende de aangevraagde opdracht. De sociaal tolk neemt deze prestatiefiche mee naar de opdracht en legt deze nadat de opdracht werd volbracht voor aan de voorziening.
- 2) De voorziening vult op deze prestatiefiche volgende gegevens in:
  - o Uur aankomst van de sociaal Tolk;

- Begintijd opdracht;
  - Eindtijd opdracht;
  - Eventuele bemerkingen.
- 3) Sociaal Tolk en voorziening ondertekenen samen de ingevulde prestatiefiche.
  - 4) De sociaal Tolk neemt de prestatiefiche mee om de opdracht te registreren in het webportaal.
  - 5) Indien de voorziening ook een exemplaar van de prestatiefiche wenst bij te houden wordt de fiche hetzij in tweevoud ingevuld en ondertekend, hetzij na ondertekening gekopieerd door de Voorziening.

De Dienstverlener voorziet in de verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware de mogelijkheid tot digitale validatie van de uitgevoerde opdrachten door de Voorziening. De Voorziening zal tijdig over deze ontwikkelingen en de nieuwe werkwijze die hieruit volgt worden geïnformeerd.

## **8. Algemene werkafspraken m.b.t. vertaalopdrachten**

### **8.1. Indienen van de vertaalaanvraag**

#### **Informatieve vertalingen**

De voorziening levert de brondocumenten elektronisch aan, het zij per mail of opgeladen in het webportaal.

Bij voorkeur worden de brondocumenten aangeleverd als Word-document, of in een formaat dat gemakkelijk kan worden opgezet naar een Word-document.

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

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

Voor de aanvraag van de vertaling van een document met psycho-medische gegevens van de anderstalige cliënt moet de cliënt expliciete toestemming tot vertaling geven.

## **9. Verloop van de vertaalopdracht**

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

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

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

De Voorziening ontvangt informatieve vertalingen per mail ten laatste op de afgesproken datum vóór 17 uur.

De vertaling wordt geleverd in een Word-document of pdf.

## **10. De opdracht verloopt niet zoals gepland**

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

## 11. Kwaliteitszorg

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

## 12. Evaluatie en klachten

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de kwalitatieve opvolging van de opdrachten die door de Dienstverlener worden behandeld en afgehandeld.

Klachten worden afgehandeld volgens deze procedure:

### 12.1 Over de werking van dienstverlener en over de sociaal tolk

- 1) De evaluatie wordt elektronisch gemeld (zie links op de website [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be))
- 2) Er kunnen vragen om verheldering worden ingesteld indien nodig;

3) Na onderzoek wordt teruggekoppeld naar de melder met de vaststellingen en/of oplossing.

4) Mogelijke beslissingen

- a. Klacht is ongegrond, de sociaal tolk wordt verder ingezet
- b. De sociaal tolk wordt verder ingezet mits opvolging en/of remediëring
- c. De sociaal tolk wordt tijdelijk op non-actief gezet;
- d. De sociaal tolk wordt geschrapt uit het bestand.

#### 12.2 Over de werking van dienstverlener en over de sociaal vertaler

1) De evaluatie binnen 1 maand na aflevering van de vertaling via mail gemeld:

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

2) Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld indien nodig;

3) Na onderzoek wordt teruggekoppeld naar de melder met de vaststellingen en/of oplossing (= revisie)

4) Mogelijke beslissingen

- a. De klacht is ongegrond, de sociaal vertaler wordt verder ingezet
- b. De sociaal vertaler wordt op non-actief gezet voor een bepaalde vertaalrichting of afhankelijk van de aard van de brontekst.
- c. De sociaal vertaler wordt geschrapt uit het bestand

### 13. Tarifiering en facturatie

Voor de tarieven wordt verwezen naar de bijlage en naar de website [www.sociaalvertaalbureau.be](http://www.sociaalvertaalbureau.be). De Dienstverlener rekent 100% van de vergoeding door aan de Voorziening, tenzij subsidies hiervoor worden verkregen.

De Dienstverlener bezorgt een factuur aan de Voorziening in de loop van de maand volgend op de maand met gepresteerde opdrachten.

De factuur is betaalbaar binnen dertig dagen na factuurdatum.

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

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

Partijen gaan akkoord dat elke Verwerking van Persoonsgegevens in verband met en ten behoeve van de uitvoering van de Kaderovereenkomst, zal voldoen aan de daarop van toepassing zijnde privacyregelgeving (met inbegrip van maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Voor de doeleinden van dit artikel 14, hebben de volgende termen de hiernagenoemde betekenis:

“Algemene Verordening Gegevensbescherming”: betekent Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

“Persoonsgegevens” en “Verwerking” hebben de betekenis die daaraan toegekend worden in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## 15.Contactgegevens



**Brussel Onthaal vzw – Sociaal Vertaalbureau**

Saintelettesquare 12/3  
1000 Brussel

Tel: 02/511 27 15

[Info@brusselonthaal.be](mailto:Info@brusselonthaal.be)

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

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

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

ON : 420.809.259 – RPR Brussel