JAARVERSLAG 2022

BRUSSEL ONTHAAL VZW

SVB.BO - Sainctelettesquare 12/3 (2de verdieping) 1000 Brussel

Het Sociaal Vertaalbureau van de vzw Brussel Onthaal (BO) en le Service d'Interprétariat Social de l' asbl Bruxelles Accueil (BA) konden hun dienstverlening van sociaal tolken en vertalen in 2022 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 nog aanwezige corona!

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

Cohésion Sociale 2016-2023

2022

INHOUDSOPGAVE

Ter inleiding 3

Lijst van afkortingen 4

1- Wat is sociaal tolken en vertalen? 5

Definitie van het sociaal tolken en vertalen

- Wat is een sociaal tolk- en vertaaldienst?
- Voor welke sectoren werken de sociaal tolk en vertaaldiensten?
- Wat is het aanbod van de sociaal tolk- en vertaaldiensten?
- Sociaal tolken en vertalen als taalondersteunende instrumenten binnen een taal- of communicatiebeleid van de voorziening

2- 25 jaar BOBA 11

3- Werking 2022 13

3.1. Situering van BO en BO 13

3.2. Missie en visie BOBA 15

3.3. Bestuursorgaan BOBA 16

3.4. Het team van BOBA 16

3.5. Het meertalig en divers netwerk van sociaal tolken/vertalers van BOBA 19

- Statuut van de sociaal tolk/vertaler 19
- Vrijwilligersbeleid en samenwerkingsovereenkomst als vrijwillig tolk/vertaler
- Vormingsbeleid 22
- Permanent rekruteren van kandidaat sociaal tolken/vertalers 23
- Inzet van het netwerk sociaal tolken/vertalers 2022 25
- Inzet van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers bij BO 26
- Vorming op maat voor het netwerk sociaal tolken BOBA 28

3.6. De gebruikers en voorzieningen 37

3.7. Cijfermateriaal BOBA 2022 41

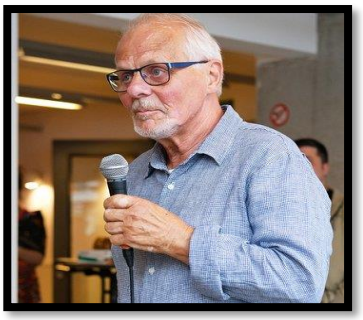
- Algemeen
- STV-aanvragen en -prestaties BOBA per gebruikersbevoegdheidsniveau
- Evolutie in de STV-prestaties 2005-2022 49
- Brussel Onthaal vzw 50
- Bruxelles Accueil asbl 52
- Subsidies BOBA 54

3.8. Samenwerkingsverbanden 2022 55

- Agentschap Integratie en Inburgering
- Actiris
- Fedasil Aanmeldcentrum
- Vluchtelingenwerk Vlaanderen
- Opvolging met DiversLeuven
- Project met 'Brussels International' in kader van de crisis in Oekraïne
- Samenwerking Sétis Bxl, Info-Sourds en BA
- Globaal Diversiteitsplan Actiris
- Sociaal tolken voor Nederlandstalige scholen in Brussel
- Sociaal tolken voor oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne met de steun van Safe Brussels
- Naar een erkenning van het Franstalig beroepsprofiel sociaal tolk/vertaler

4 - Terugblik op 2022 en vooruitzichten voor 2023 66

5 - Bijlagen 68



Ter inleiding

Een kwart eeuw BOBA!!!

Op 1 oktober 1997, nu vijfentwintig jaar geleden, startte Brussel Onthaal vzw/Bruxelles Accueil asbl in zijn huidige vorm. Een twee-eenheid specifiek gericht op sociaal tolk- en vertaalwerk met vrijwilligers. Klokten we in dat eerste jaar nog af op 821 sociaal tolk- en vertaalprestaties, dan liep dat in het voorbije jaar op tot meer dan 35.000.

Daarvoor kunnen we beroep doen op een regiment van zo'n elfhonderd actieve sociaal vertalers en tolken. De meesten doen dat nog steeds op vrijwillige basis. Waren die vrijwilligers in de beginfase vaak expats uit de EU-ambtenarij, welwillende burgers en missionarissen, dan zijn het nu meestal goed geïntegreerde immigranten, die intussen het Nederlands of Frans voldoende beheersen om op hun beurt nieuwkomers bij te staan in de communicatie. Dat doen ze hartelijk en dienstbaar en met het meertalige flegma van onze hoofdstad.

Bij dit vijfentwintigste jaarverslag wil ik al die vrijwilligers feliciteren en bedanken voor het geleverde werk. Niet alleen voor het sociaal tolkwerk op zich, maar ook voor de grote maatschappelijke warmte die zij daarmee genereren in een samenleving die het moeilijk heeft met nieuwkomers. De vele buitenslapers rond het Klein Kasteeltje en elders in Brussel bewijzen hoe moeilijk het is om de weg naar de Belgische samenleving te vinden.

Maar dat sociaal tolk- en vertaalwerk verloopt ook bijzonder efficiënt, dankzij ons fantastische BOBA-team: met Marianne Scheppers als inspirator en coördinator en de prachtige ploeg die zij heeft samengebracht: Vanessa, Shpend, Serge, Carmela, Lusya, Asama, Abdellah, Laura, Abdirashid, Zahia, Lionel, Dünya, Youssef, Linde en Pierre. Hoe soepel dat loopt bleek nogmaals bij de aankomst van duizenden Oekraïners na het uitbreken van de oorlog in hun thuisland.

Dank ook aan onze gebruikers voor het vertrouwen dat ze behouden in onze organisatie, en aan de overheden die met hun subsidies de werking van onze verenigingen ondersteunen.

Al die actoren maken van BOBA in alle bescheidenheid één van de mooiste verenigingen van Brussel. En als het nodig is depanneert deze hoofdstedelijke vereniging ook nog met sociaal tolk- en vertaalwerk over heel Vlaanderen en Wallonië.

Bob Pleysier, voorzitter BOBA.

Lijst met de afkortingen

ADV	Arbeidsduurverkorting
AGII	Agentschap Integratie en Inburgering
AMC	Aanmeldcentrum
Art 60	Tewerkstellingsprogramma bij het OCMW
ASBL	Association sans but lucratif
BA	Bruxelles Accueil
BaPa	Bureau des Primo-arrivants de la Ville de Bruxelles
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
BO	Brussel Onthaal
BOBA	Brussel Onthaal – Bruxelles Accueil
CAW	Centrum Algemeen Welzijn
CCC	Commission communautaire commune
CGGZ	Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
CGVS	Commissariaat Generaal voor vluchtelingen en staatlozen
CLB	Centrum Leerlingenbegeleiding
COC	Centrale Ondersteuningscel
COCOF	Commission Communautaire Française
CVO	Centrum voor Volwassenonderwijs
EHBO	Eerste hulp bij ongevallen
ENG	Engels
NL	Nederlands
FR	Frans
FOD	Federale Overheidsdienst
GC	Gemeenschapscentrum
GECO	Gesubsidiëerde contractuele (Tewerkstellingsprogramma)
GGC	Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
KUL	Katholieke Universiteit Leuven
Ngo	Niet Gouvernementele Organisatie
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
PWA	Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
Sétis Bxl	Service d'Interprétariat Social Bruxelles
SV	Sociaal Vertalen
STV	Sociaal tolken en vertalen
TP	Tolken ter plaatse
TT	Telefoontolken
UC	Université catholique
VDAB	Vlaamse dienst voor arbeidsbemiddeling
VGC	Vlaamse Gemeenschapscommissie
VIA	Bureau des primo-arrivants Molenbeek-Schaerbeek
VSPF	Vlaamse Social-Profitfondsen vzw
VTE	Voltijdse Equivalente
VUB	Vrije Universiteit Brussel
Vzw	Vereniging zonder winstoogmerk
WT	Webcamtolken

Ken je de sector 'sociaal tolken en vertalen' niet goed? Ben je een nieuwe lezer? Hier even een opfrissing waar 'sociaal tolken en vertalen' (verder in dit verslag afgekort tot STV) voor staat.

1/ Wat is sociaal tolken en vertalen?

° Definitie van STV:

"Onder STV-hulp 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 STV-dienst?

Een STV-dienst 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 STV-hulp
- De matching-functie
- De afname van sociaal tolk- en vertaalhulp
- De kwaliteitswerking met de afnemer van sociaal tolk- en vertaalhulp

° Voor welke sectoren werken de STV-diensten?

De 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 STV-dienst?

De STV-diensten hebben een aanbod van telefoontolken, webcamtolken, tolken ter plaatse en schriftelijk vertalen. Afhankelijk van hun regio en onderlinge akkoorden worden deze STV-hulp volledig of gedeeltelijk aangeboden. De STV-diensten beiden geen interculturele bemiddeling aan.

In 2022 zijn 4 Nederlandstalige STV-diensten actief in Vlaanderen en Brussel: de STV-diensten van de steden Antwerpen, Gent, Brussel en het Agentschap Integratie en Inburgering. Meer op 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 asbl, 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 ook geschikt voor korte of middellange gesprekken, waarbij een bepaalde afstand voor de tolk wenselijk is (bijv. voor de veiligheid of het 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***

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 Nederlandskundige 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 AGII.

- **De opgeleide sociaal tolk van BOBA**

  BOBA heeft een interne vorming 'sociaal tolk' van 40u (NL/FR/ENG) voor nieuwe kandidaat-tolken:

  - Tolkvaardigheden en tolktechnieken – 6u
  - Deontologie van het sociaal tolken – 3u
  - Notitietechnieken - 8u
  - Tolken voor meerdere personen – 1u
  - Voorbereiding op een tolkopdracht: 1u
  - Terminologie – 1u
  - Conflictbeheersing en rolbepaling – 5u
  - Webcamtolken: theorie en rollenspelen – 5u
  - Telefoontolken: theorie en rollenspelen – 5u
  - Tolken ter plaatse: theorie en rollenspelen – 5u

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

- **De Taalhulp, als project van het AGII**

  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 bij het Agentschap Integratie en Inburgering en worden enkel ingezet bij niet-complexe, informatieve gesprekken:

1. heeft een vaste en eenvoudige gespreksstructuur.
2. heeft een informatief gespreksdoel (vb. uitleg van een procedure of reglement)
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 is het beter een gecertificeerde sociaal tolk in te schakelen.
Taalhulpen passen in een taalbeleid waarin je meerdere taaloverbruggende instrumenten zoals tolken, vertalers, taalhulpen, apps, pictogrammen … kan inzetten.
(bron: Taalhulpen - Agentschap Integratie en Inburgering (integratie-inburgering.be)

- ***De interculturele bemiddelaar***

De ICB'er 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 voor allochtone patiënten even toegankelijk en van dezelfde kwaliteit (outcome, patiententevredenheid, respect voor de rechten van de patiënt, enz.) is als voor autochtone patiënten.
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 taalondersteunend instrument binnen een taal- of communicatiebeleid van de voorziening:

Wat is een taalbeleid?

"Taalbeleid omvat een consistent en structureel geheel van maatregelen op organisatieniveau, gericht op het wegwerken van taaldrempels voor anderstaligen enerzijds en het creëren van maximale kansen taalleerkansen Nederlands voor de anderstalige anderzijds" (art 43 van het integratiedecreet van 07/06/2013).

Door taaldrempels weg te werken wordt de dienstverlening toegankelijker en kwalitatiever voor alle burgers, ongeacht opleiding, geletterdheid, beperking of thuistaal.

Door taaldrempels weg te werken op de werkvloer wordt het werk voor anderstalige werknemers toegankelijker en creëert de werkvloer groeikansen voor anderstalige werknemers.

Parallel aan het wegwerken van taaldrempels is het belangrijk om ook andere drempels rond toegankelijkheid weg te werken zoals bv zorgen voor een duidelijke signalisatie in het ziekenhuis of het elimineren van een slechte akoestiek in de lokethal.
(Cfr taalbeleid Huis van het Nederlands 2019)

Taalbeleid en sociaal tolken en vertalen

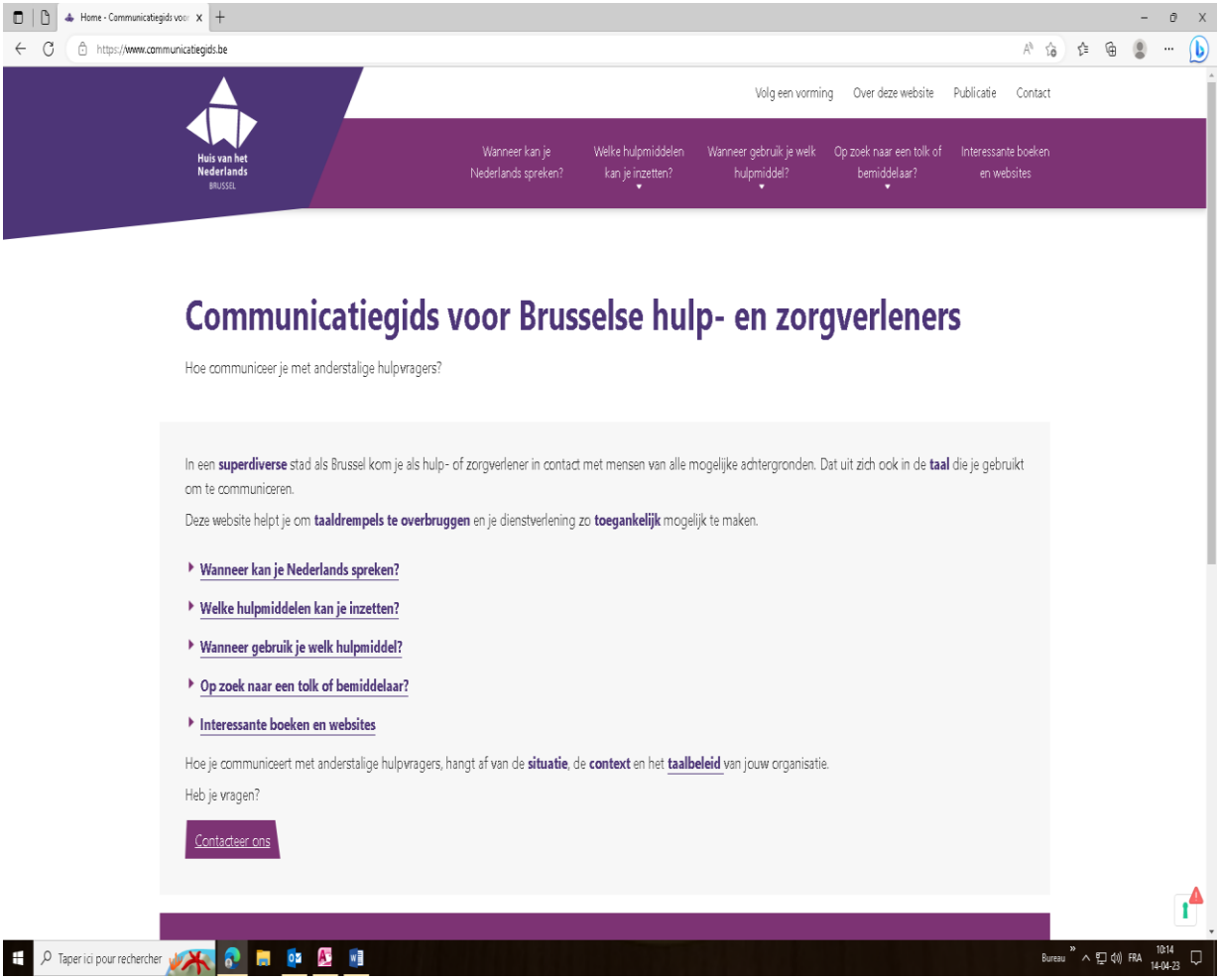
Een voorziening /gebruikersorganisatie heeft er alle baat bij om binnen de eigen organisatie een taal- of communicatiebeleid te ontwikkelen, waarin het voor de medewerkers duidelijk wordt welke communicatie-overbruggende tools kunnen worden ingezet bij hun dienstverlening aan anderstalige gesprekspartners.

Het STV (via telefoon, webcam, ter plaatse, schriftelijk) is een taalondersteunende instrument, naast andere zoals een intercultureel bemiddelaar, maar ook pictogrammen, contacttaal, online vertaalprogramma's (bv. Google translate of Deepl), eenvoudig Nederlands, klare taal, audio- en video-opnames, etc. Het is belangrijk voor hulpverleners 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 anderstalig doelpubliek.

Het Agentschap Integratie en Inburgering werkte een beslismodel uit: een communicatiewaaier om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen.
Communicatiewaaier om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen (integratie-inburgering.be)

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, ontwikkelde met relevante partners een Brussels beslissingsmodel. In 2019 kwam een eerste communicatiemodel tot stand voor Brusselse hulp- en zorgverleners. Verschillende (online) vormingen werden aangeboden. Home - Communicatiegids voor de Brusselse welzijnssector



2/ 25 jaar BOBA: 1997-2022

= KANSEN DELEN - LE PARTAGE MUTUEL - GIVE AND TAKE

Op 5 oktober 1997 werd het sociaal vertaalbureau opgericht in de schoot van de 2 vzw's BO en BA, toen nog deel uitmakend van de tweetalige vzw Brussel Onthaal – Open Deur vzw, Taborastraat 6 in 1000 Brussel. Ondertussen, 25 jaar later, staat BOBA er en werden vele honderdduizenden sociaal tolk- en vertaalaanvragen verwerkt door een meertalig netwerk van sociaal tolken en vertalers.

Professionalisering en kwaliteit, vrijwilligerswerk en vorming, veerkracht, flexibiliteit en groei kenmerken deze 25 jaar BOBA.

Op 4 november 2022 konden we deze 25 jaar uitgebreid vieren op een toepasselijke locatie nl. het Migratiemuseum van de Foyer vzw, samen met vele sociaal tolken/ vertalers en hulpverleners.

Op onze website is de volledige 25-jarige viering terug te vinden: de tentoonstelling, het fotoboek, de kalender, getuigenissen, een gedicht en het gastenboek. Neem gerust een kijkje en geniet nog even na… www.sociaalvertaalbureau.be

Kansen Delen

Als je niet bestond
Zouden we je uitvinden
Van ziekenhuizen tot gevangenissen
Over opvangcentra
Laat staan politiekantoren en justitiepaleizen
Overal heb je je sporen nagelaten
En het is geen nattevingerwerk
Jouw dienstverlening heeft zich verspreid
Als een lopend vuurtje
Je haalt alles uit de kast
Om mensen die het minder breed hebben
En nieuwkomers die aan de taalgrens staan
Te hulp te schieten
Door het hek open te maken
Het lijkt er sterk op
Dat je ten strijde trekt
Tegen armoede en ongelijkheid
Je reikt hen nadrukkelijk de hand aan
Want kansen delen Is echt iets voor jou
Niets houdt je tegen
Om je doelstelling te bereiken
Je neemt telkens doortastende maatregelen
Om uitdagingen aan te gaan
En dwarsliggers te overschrijden
Ja, je bent een kat met negen levens
Want opgeven
Bestaat niet in jouw woordenboek
Wie bij jou terecht komt,
Vertrekt met opgeheven hoofd
En goedgehumeurd Brussel Onthaal vzw
Je deelt niet slechts kansen
Je deelt gelijke kansen
En het is een levenslijn
Voor ons allemaal

Lomé (Togo), donderdag 15 september 2022 Napo Bitoumba
Een oud vrijwilliger en tolk bij Brussel Onthaal vzw
Ter gelegenheid van 25 jaar bestaan BOBA

3/ Werking BOBA 2022

De werking van BOBA lag in de lijn van die van de vorige werkjaren. Na de algemene situering gaan we in op de meer specifieke activiteiten in 2022.

3.1- Situering van BOBA:

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

- Het gedeeld netwerk van sociaal tolken en vertalers (BOBA) 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, PWA en art 60-tewerkstelling via OCMW. Het hele netwerk vertegenwoordigt ongeveer **120 talen** en telt actueel 1.124 sociaal tolken en vertalers. Er wordt permanent gerekruteerd volgens actuele noden bv Standaard Arabisch, Spaans, Somalisch, Tigrinya, Pashtoe, Dari, Peul en Turks waren knelpuntalen in 2022.

- Het tweetalig registratiesysteem DUSC (databeheer via een online webportaal) wordt gedeeld door beide vzw's. Dit systeem beheert de STV-opdrachten en -prestaties, het tolken- en gebruikersbestand, statistieken, facturatie enz. Het systeem wordt permanent aangepast volgens de noden van de dagdagelijkse werking en is afgestemd op de werking van de Nederlandstalige STV-diensten in Vlaanderen. Sétis Bxl is in 2022 ook van start gegaan met éénzelfde online portaal, aangepast aan hun specifieke 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 2022 BO/BA in bijlage 1.

- De werkings- en personeelskosten worden verdeeld over beide vzw's met een verdeelsleutel, vastgelegd in de jaarlijkse 'dienstverleningsovereenkomst' tussen beide vzw's.

- Het Bestuursorgaan en Algemene Vergadering zijn dezelfde 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 STV-dienst voor de Nederlandstalige en tweetalige hulpverleners in Brussel, met als kerntaken de organisatie van een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod sociaal tolken en vertalen in het tweetalig BHG.

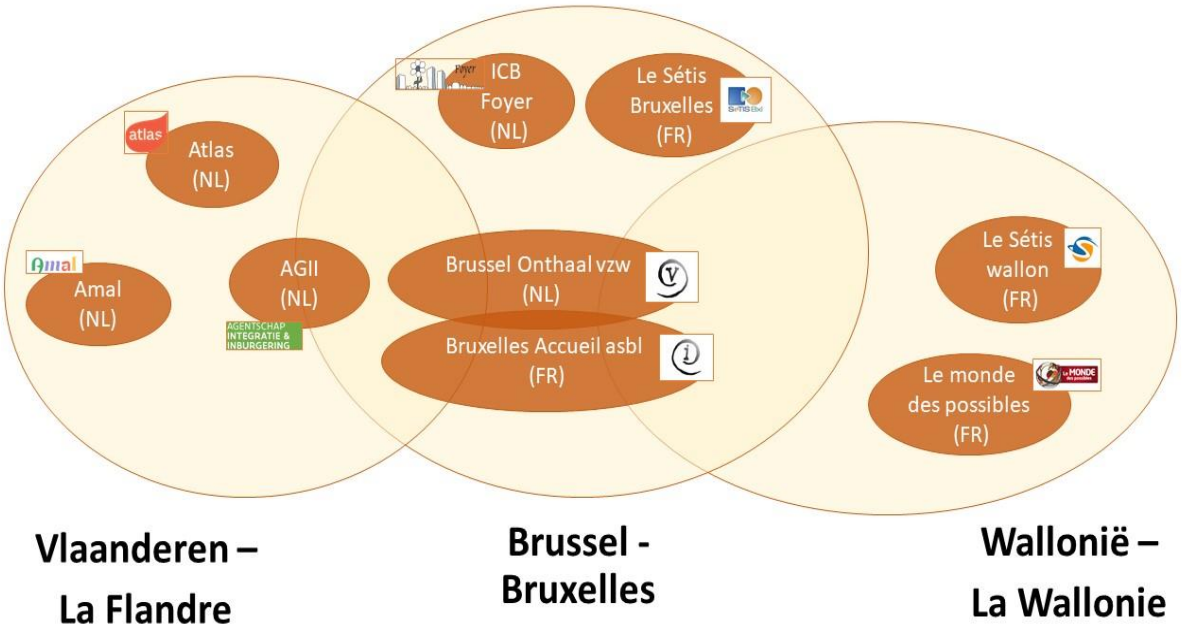
Dit betekent een aanbod van gecertificeerde Nederlandstalige sociaal tolken voor het tolken ter plaatse en het webcamtolken en gecertificeerde sociaal vertalers voor het schriftelijk vertalen cfr het Integratiedecreet.

Daarnaast heeft BO een eigen meertalig vormingsaanbod (NL-FR-ENG) waarbij opgeleide sociaal tolken aanvullend worden ingezet in Brussel en Vlaanderen voor het telefoontolken, tolken ter plaatse, webcamtolken en schriftelijk (niet beëdigd) vertalen.

- **Bruxelles Accueil asbl (BA)**

Bruxelles Accueil asbl (BA) heeft een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod telefoontolken, tolken ter plaatse, webcamtolken en schriftelijk vertalen, niet beëdigd, voor Franstalige of tweetalige hulpverleners in Brussel en Wallonië.

Deze STV-opdrachten worden uitgevoerd door opgeleide sociaal tolken/vertalers, hoofdzakelijk vrijwilligers, die intern een vorming op maat (40u) of de opleiding ‘sociaal tolken’ bij U-Mons hebben gevolgd.



3.2- Missie en visie van BOBA

Missie

De missie van BO/BA is tweevoudig:

- De belangrijkste doelstelling is het vergemakkelijken van communicatie tussen anderstaligen en de Belgische samenleving om zo bestaande dienstverlening toegankelijk te 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 BOBA rust op drie uitgangspunten:

- Vrijwilligerswerk: kwalitatief en behoeftedekkend STV via een inzet van gevormde vrijwilligers is de kernactiviteit van BOBA.

- Behoeftedekkend: BOBA is klantgericht met de ambitie om een maximaal en flexibel aanbod STV te organiseren dat tegemoetkomt aan de behoeften in het werkveld. Professioneel vertalen en tolken mag dan al de ultieme doelstelling zijn, zolang de STV-diensten of het commerciële circuit niet alle vragen kunnen beantwoorden, blijft BOBA graag via zijn vrijwilligersnetwerk de leemtes invullen.

- Brussels en dus meertalig: BOBA 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.

3.3- Het bestuursorgaan van BOBA

De bestuursleden van de beide bestuursorganen BOBA zijn dezelfde personen. Dit faciliteert een geïntegreerd beleid voor beide organisaties. In 2022 is het bestuursorgaan samengesteld uit de volgende bestuursleden:

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

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

Het bestuursorgaan van BOBA had wisselend virtueel/ lokaal plaats op maandagen: 24/01-14/03-09/05-19/09-12/12/2022. De Algemene Vergadering BOBA kwam samen op 9 mei 2022.
Thema's als de impact van corona op de werking, evolutie in de aanvragen en prestaties, evoluties binnen het STV-landschap, tarifering en inkomsten, subsidie- en personeelsbeleid, jaarrekeningen en begroting, vrijwilligersbeleid en vormingsbeleid kwamen aan bod.

3.4- Het team van BOBA in 2022 en met de beste wensen voor 2023…

In bijlage 1 is het organigram BOBA 2022 terug te vinden.

Het team BO/BA bestond in 2022 wisselend uit 12 tot 13 vaste medewerk(st)ers:

- Coördinatie,
- Kwaliteitsondersteuning,
- Match tolken ter plaatse en webcamtolken
- Match telefoontolken,
- Match schriftelijk vertalen,
- Boekhouding,
- Administratieve ondersteuning.

In 2022 werd in samenwerking met Mensura, de externe preventiedienst, gewerkt aan een psychosociale risicoanalyse via individuele interviews bij de teamleden. Begin augustus was er een terugkoppeling naar het team waarin mogelijke actiepunten voor een beter welzijn op de werkvloer werden toegelicht. Welzijn op het werk moet een permanent aandachtspunt zijn in de werking.

In 2022 kon iedereen van het team een EHBO-attest behalen via een EHBO-cursus op de werkvloer ism Mensura.

In 2022 werd er verder ingezet op taalondersteuning op de werkvloer. Voor enkele collega's was dit Nederlands ism VOKANS en voor anderen was dit Frans ism een vrijwillige lesgever.

Ook de corona-omstandigheden bleven invloed hebben op het functioneren van het team en de algemene werking: telewerken, online meetings… Het bleef een zoeken naar een haalbare balans voor iedereen.

Ondersteuning van het team en de werking.

Vrijwilligers Linde en Pierre gaven op regelmatige basis administratieve ondersteuning op de werkvloer en bij de tolkactiviteiten. Pierre gaf ondersteuning bij de 25jarige viering BOBA voor de foto's, de expo, …

Twee sociaal tolken (Tigrinya) werkten mee met een art. 60 tewerkstelling (OCMW Etterbeek – OCMW St Joost).

In kader van de Oekraïne-crisis kon BO 5 sociaal tolken Oekraïens/Russisch onder contract aanwerven vanaf april 2022 tot eind 2022. Zie verder in dit rapport op p 63.

In de zomer kwamen Matilde en Sabawoon (ook sociaal tolk Pasjtoe), twee jobstudenten, de match telefoontolken ondersteunen.

Stagiairs

Het inschakelen van stagiairs in 2022 was door de nog aanwezige coronapandemie vaak virtueel en van op afstand. Het aanbieden van ervaringskansen blijft belangrijk alsook het binnenhalen van een nieuwe kijk op de dienstverlening.

Overzicht van de stagiairs in 2022

Naam	Periode	UNIF/SCHOOL	TALEN	ACTIVITEIT
Lubna Lubbad	04/01/2022 – 31/03/2022	UMons	Arabisch, Frans, Engels	Tolken, vertalen
Esra Akbas	15/02/2022 – 08/03/2022	KULeuven	Frans, Nederlands	Vertalen via telewerk
Yasmin Ben Saddik	25/04/2022 – 03/06/2022	VUB	Engels, Frans, Spaans, Nederlands,	Vertalen en tolken, ondersteuning vorming
Frauke Geeraerts	30/05/2022 – 24/06/2022	UAntwerpen	Frans, Nederlands, Engels	Vertalen, ondersteuning vorming
Aryan Sayed Masood	02/02/2022 – 02/03/2022	EPHEC	Pasjtoe, Dari, Engels, Frans	Tolken, vertalen, ondersteuning vorming

Stagiaire Patricia getuigt hieronder over haar stage bij BO/BA in 2021:

Ik ben Yasmin Ben Saddik en ik heb mijn stage bij Brussel Onthaal vzw gedaan. In deze stageperiode heb ik veel geleerd. Ik heb verschillende opdrachten moeten doen zoals vertalingen naar het Nederlands, Engels en het Spaans. Ik heb teksten, terminologie, een jaarverslag, rollenspellen etc. vertaald, gereviseerd en ook aangemaakt. Bovendien, heb ik lessen gevolgd bij de Foyer om een opleiding bij sociale tolken te krijgen. Ik heb verschillende lessen gevolgd waar er tips werden gegeven van wat er moet gebeuren en wat niet, ik heb ook teksten in het Frans en Engels moeten voorlezen zodat de mensen die de opleiding volgden zouden kunnen tolken en ik heb ook zelf vier opdrachten moeten tolken tijdens deze lessen. Het was heel fascinerend om de mensen die in de klas waren Oekraïens en Russisch te horen spreken aangezien ik die talen nooit had gehoord. Wat ook heel interessant was en zeker verrijkend was een tolkopdracht die ik had gekregen om in het Spaans te tolken voor een moeder en haar zoon samen met een verpleegster en een sociale werker. Deze ervaringen hebben mij geleerd om meer te durven spreken, mij behulpzaam te voelen en ook om mijn lexicaal bereik uit te breiden. Ik heb ook revisies gekregen van de documenten dat ik moest vertalen en dat vond ik heel goed! Ik heb van mijn fouten geleerd en ik zal de feedback dat ik heb gekregen in de toekomst zeker toepassen. Het was ook een leuke ervaring om soms naar het bureau te komen werken en Frans uit te oefenen. De sfeer op werk was heel leuk omdat iedereen heel vriendelijk was en behulpzaam.

3.5- Het meertalig en divers netwerk van sociaal tolken/vertalers van BOBA

Dankzij een gedeeld netwerk (BOBA) van **1.124 actieve (beschikbare) sociaal tolken en vertalers**, waarvan 194 gecertificeerde Nederlandstalige sociaal tolken (17%), konden in 2022 van de **43.206 aanvragen** (29.744 BO en 13.462 BA) tolken (telefoontolken, webcamtolken, tolken ter plaatse) en vertalen, **35.878 opdrachten** (24.368 BO en 11.510 BA) **of 83%** uitgevoerd worden.

Deze sociaal tolken en vertalers werkten vanuit de vreemde taal naar het Frans, het Nederlands of het Engels en andersom. In 2022 werden in het totaal **111 verschillende talen** aangevraagd: 102 talen bij BO en 92 talen bij BA.
Zie bijlage 2 voor een overzicht van het talenaanbod van BOBA in 2022.

- **Een statuut voor de sociaal tolk/vertaler!**

Een flexibel en werkbaar statuut voor de sociaal tolk/vertaler laat nog op zich wachten. Verschillende sociaal tolken/vertalers haken hierdoor af…

De sociaal tolken en vertalers werken met BOBA samen via **verschillende statuten:**

- Het vrijwilligersstatuut,
- Het statuut van zelfstandige of zelfstandige in bijberoep,
- PWA,
- Art. 60 via het OCMW
- Smart en Tentoo

Het merendeel van de sociaal tolken/vertalers werkten mee als vrijwillig(st)er.

Ook in 2022 blijft het zoeken naar een gepast statuut voor de sociaal tolken en vertalers om professioneel aan te slag te kunnen gaan. Een aangepast en flexibel statuut voor de sociaal tolk/vertaler is niet beschikbaar, maar wel wenselijk!

In 2022 lanceert BOBA een onderzoeksvraag bij de Wetenschapswinkel Brussel teneinde te onderzoeken welk statuut ideaal zou zijn voor sociaal tolken/vertalers. Hopelijk kan dit de inzichten verruimen en kan het beleid er mee aan de slag.

In bijlage 3 is de evolutie in de verschillende statuten van de sociaal tolken en vertalers over een periode van zeven jaar, nl. 2016-2022 terug te vinden.
Het aandeel van de vrijwillige sociaal tolken is het sterkst bij het telefoontolken, gevolgd door het tolken ter plaatse en het webcamtolken. Het zelfstandige statuut is het tweede grootste statuut, gevolgd door de andere statuten zoals PWA, Smart/ Tentoo, stagiair.

- **Een vrijwilligersbeleid en samenwerkingsovereenkomst als vrijwillig sociaal tolk/vertaler**

Vrijwilligers blijven in onze werking belangrijk. Een vrijwilligersbeleid binnen BOBA is een noodzakelijk instrument in de werking. De vrijwillige sociaal tolken en vertalers maken nog steeds het merendeel van onze meertalige STV-pool uit. BOBA ondersteunt dit netwerk van vrijwilligers met een specifieke samenwerkingsovereenkomst, forfaitaire vergoedingen, informatie en ontmoeting, vorming op maat en ondersteuning /coaching.

Informeren

Via gerichte mailingen bv nieuwe tarieven, corona-richtlijnen, tips of aandachtspunten, etc. en de website wordt het netwerk sociaal tolken en vertalers up to date gehouden. Deze mailingen hebben meer effect dan een nieuwsbrief om als informatiekanaal te gebruiken.

Ontmoeting

Door de nog aanwezige corona, werd er op 28 januari een online ontmoeting voor de sociaal tolken/vertalers georganiseerd. Bijna honderd sociaal tolken waren online. De behoefte om gehoord te worden, elkaar te ontmoeten was groot.

In de zomer kon na een lange periode terug een ontmoetingsactiviteit georganiseerd worden voor de sociaal tolken/vertalers, nl een Indisch buffet op 30-06-2022 in het GC De Kriekelaar. Ondanks nog een corona-context, was de opkomst van de sociaal tolken en vertalers heel groot.

Ondersteuning

De sociaal tolken worden ondersteund bij de verschillende vragen die ze hebben en worden eventueel doorverwezen: vb. invullen van een aanvraag voor vrijwilligerswerk bij het ziekenfonds, hoe stel ik een correcte factuur op, info over PWA en Smart of hoe begin ik als zelfstandige …
Ter preventie van Covid 19 werden ook in 2022 terug mondmaskers en shields ter beschikking gesteld aan de sociaal tolken.

BOBA ondersteunt en versterkt ook graag de vele vrijwilligers in hun talenten, die hen eventueel naar de arbeidsmarkt kunnen leiden.

Daarnaast behouden we een persoonlijke relatie met onze vrijwilligers door ze te steunen wanneer er iets gebeurt in hun privéleven of ze te feliciteren bij vb. een geboorte.

J'ai reçu votre carte de félicitations cet après-midi ! Et je voulais vous remerciez ainsi que toutes l'équipe de Bruxelles Accueil, je n'y attendais pas et ça me fait chaud au cœur ❤!
Passez mes remerciements les plus sincères à toutes l'équipe.

Merci pour ce message et merci à toute l'équipe qui organise les prestations des volontaires

Merci pour ces mots très touchants accompagnés d'un cœur. Merci également de nous rendre hommage dans la journée mondiale des volontaires. J'espère qu'il y aura plus des gens qui veulent répandre l'esprit du bénévolat. Cela peut rendre la société plus solidaire et plus équilibrée

Un grand merci pour la gentille carte. C'est un plaisir de pouvoir donner un coup de main à votre formidable boulot !

Bonne santé et meilleurs vœux à la grande famille pour les fêtes de fin d'année.

Je vous embrasse tous !

Dankjewel voor het mooie kaartje en warme woorden. Da's lief.

Ik ben dankbaar dat ik bij Brussel Onthaal kan werken en dat u, Vanessa, ooit in mij geloofde en mij een geweldige kans gaf om voor jullie als sociaal tolk te werken, ook al is het nog steeds het vrijwilligerswerk;)

Vorming

Zie later in dit rapport (p 28 en volgende), waar uitvoerig op de verschillende vormingen wordt ingegaan.

Ik heb recent sociaal tolk en ook gerechtstolken en vertalen certificaten behaald. Ik zou jou graag bedanken voor de nuttige vorming die je aan ons gaf in Brussel twee jaar geleden, het was super interessant en heeft me geholpen om de certificaten makkelijker te halen.

Petit mail simplement pour vous faire savoir que nous sommes ravis des prestations fournies par Bruxelles accueil.
Les personnes qui répondent à nos appels sont particulièrement accueillantes et sympathiques.
Les traducteurs sont également très professionnels et toujours disponibles.

Nos accès autorisés au boulot ne nous permettent pas de répondre à votre formulaire d'évaluation, mais nous voulions, toutefois, transmettre combien nous avions été satisfaits, plus que satisfaits pour le travail de traduction de Maria.

Elle a très agréablement traduit et a tenu une très juste place… permettant à chacun de se sentir en confiance et à la discussion d'être fluide et authentique.

- ## Een vormingsbeleid

Meertalig

BOBA kiest voor een maximale behoeftedekking en trekt hiervoor de kaart van meertaligheid, nl. vreemde taal/NL-FR-ENG.

Omdat BOBA voornamelijk voor de sector 'opvang asiel' werkt, is dit meertalig aanbod zeker een meerwaarde. Deze meertaligheid heeft implicaties voor de omkadering en vorming. Bij gebrek aan een andere aanbieder staat BO in voor de vormingen in het Nederlands en het Engels. BA staat in voor de vormingen in het Frans.

Laagdrempelig

Het is belangrijk dat het vormingsaanbod laagdrempelig, kosteloos en flexibel is.

De organisatie van deze vormingen ligt bij de kwaliteitsmedewerker Vanessa De Tobel.

Zij stuurt dat vormingsaanbod bij op basis van evaluatie en nieuwe inzichten. Zo zijn we na heel wat jaren van korte modules en losse acties gegroeid naar een basispakket dat een voorwaarde vormt voor de inzet op het terrein.

Basispakket

Ervaring van de vorige jaren leerde dat dit basispakket een noodzakelijke voorwaarde is voor inzet van nieuwe sociaal tolken. Zo is er een merkbare verbetering van de kwaliteit van de sociaal tolken en de tolkhouding tegenover iemand die in het verleden enkel een module deontologie volgde.

Deze basisvorming telt **40 u** en omvat volgende onderdelen:

- Tolkvaardigheden en tolktechnieken – 6u
- Deontologie van het sociaal tolken – 3u
- Notitietechnieken - 8u
- Tolken voor meerdere personen – 1u
- Voorbereiding op een tolkopdracht: 1u
- Terminologie – 1u
- Conflictbeheersing en rolbepaling – 5u
- Webcamtolken: theorie en rollenspelen – 5u online
- Telefoontolken: theorie en rollenspelen – 5u online
- Tolken ter plaatse: theorie en rollenspelen – 5u

Specialisaties

BA zet in op een specialisatiereeks van 8 modules rond medische terminologie in de ziekenhuizen.

Volgens de middelen en de thema's kan er gewerkt worden rond actuele thema's waarmee de sociaal tolken geconfronteerd worden bv. racisme, geweld, LGTBQ+ …

Financiering

De financiering van deze vormingen gebeurt via subsidiëring, projectwerking of eigen middelen.

- **Permanent rekruteren van kandidaat sociaal tolken/vertalers**

BOBA had opnieuw een heel druk jaar. Er werd sterk ingezet op de vorming van nieuwe kandidaat sociaal tolken voor de knelpunttalen, dit voor de eigen reguliere werking of via projectwerking met onder meer Vluchtelingenwerk Vlaanderen, Brussels International, COCOF Initiatives of Safe Brussel.

Permanent rekruteren is een blijvend aandachtspunt. In 2022 werden verschillende rekruteringsacties opgezet: via eigen website, de mond aan mondreclame, gerichte rekrutering op knelpunttalen via Indeed.com, projectwerking met Vluchtelingenwerk Vlaanderen, advertenties via 'Give a day'-vrijwilligerswerking… Dagelijks kregen we nieuwe aanmeldingen van kandidaat-tolken. We namen deel aan de opleidingsbeurs op 9 mei in Tour & Taxis en op 17 oktober bij CVO Lethas. Verschillende kandidaten konden later aansluiten bij de vorming.

In kader van de Oekraïne-crisis werd er gezocht naar extra kandidaten voor het Oekraïens en het Russisch. Hierbij kregen we hulp van Fedasil en het CGVS die kandidaten naar onze diensten doorverwezen. Deze kandidaten kregen de kans om de vorming van 40u te volgen in het Nederlands, Frans of Engels. Hierdoor konden we in 2022 ons bestand Oekraïens/Russisch uitbreiden en beter aan de vraag voldoen.

Instroom nieuwe kandidaat sociaal tolken 2022:

Aantal aanmeldingen in 2022

Nederlandstalig	140 + (50 Oekraïens/Russisch)
Engelstalig	53 + (72 Oekraïens/Russisch)
Franstalig	180 +(88 Oekraïens/Russisch)
totaal	**373 + (210 Oekraïens – Russisch)**

Redenen waarom een kandidaat uiteindelijk niet instroomt

- Te druk bezig, geen tijd om vorming te volgen of samenwerking te starten/vertrek naar het buitenland/studie.
- Aanbod van de tolkendienst voldoet niet aan de verwachtingen (statuut, vergoeding)
- Geen verdere reactie na ontvangen van de info rond samenwerking
- De kandidaat voldoet niet aan het profiel waarnaar de tolkendienst op zoek is (vb. 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.

Aantal nieuwe inschrijvingen 2022

Nederlandstalig	60
Engelstalig	22
Franstalig	74
Totaal	**156**

Inschrijvingen bij BOBA kon in 2022 pas na het volgen van de voorgeschreven vormingsmodules en het slagen in de eindtest. Er werden modules online gegeven en er werden instructiefilmpjes verder ontwikkeld.

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

BOBA 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 BOBA.

Buiten het Vlaams register van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers, zet BOBA een ruim en meertalig nationaal en zelfs internationaal netwerk van sociaal 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-tewerkstelling via een OCMW.

BOBA voorziet vorming op maat (basispakket van 40u, intervisie, specialisaties) voor het eigen netwerk van sociaal tolken. Zie later in dit rapport.

Bij BO is dit aanvullend op het gecertificeerde aanbod. Bij BA is dit het reguliere aanbod.

BOBA heeft een actief meertalig netwerk van:

740 tolken voor ter plaatse	waarvan 222 NL of 30%
700 tolken voor telefoontolken	waarvan 205 NL of 29%
507 tolken voor webcamtolken	waarvan 158 NL of 31%
464 vertalers	waarvan 186 NL of 40%

In 2022 waren bij BO **725** verschillende tolken/vertalers actief en bij BA waren dit er **514.** Zij voerden samen **35.878** sociaal tolk- en vertaalopdrachten uit**.**

BO	486 sociaal tolken ter plaatse	**BA**	288 sociaal tolken ter plaatse
	371 sociaal webcamtolken		1077 sociaal webcamtolken
	471 sociaal telefoontolken		376 sociaal telefoontolken
	62 sociaal vertalers		59 sociaal vertalers

Om flexibiliteit en maximale behoeftedekking te kunnen handhaven is een ruim, divers, flexibel en meertalig netwerk van sociaal tolken/vertalers belangrijk en noodzakelijk. In 2022 waren 750 verschillende sociaal tolken/vertalers actief voor BOBA.

Evolutie van de inzet van verschillende tolken en vertalers BO/BA voor 2007-2022

BO/BA	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TT	310	336	365	419	354	343	278	321	330	404	417	546	523	553	538
WT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146	312	408
TP	129	170	151	241	270	295	278	351	405	400	526	457	385	455	503
SV	193	188	174	119	97	86	68	74	58	90	78	113	82	67	80
Totaal	**439**	**455**	**507**	**512**	**478**	**482**	**413**	**457**	**510**	**570**	**673**	**703**	**650**	**714**	**750**

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

- ## Inzet van gecertificeerde sociaal tolken bij BO

Zoals eerder vermeld bij de definitie van een gecertificeerd sociaal tolk, worden zij opgeleid en gecertificeerd door de 'dienst certificering' van het AGII en via het Vlaams register ter beschikking gesteld aan de vier Nederlandstalige STV-diensten in Vlaanderen en Brussel.

Aantal gecertifcieerde sociaal tolken en vertalers in het bestand van Brussel Onthaal:

Het Vlaams register van gecertifceerde tolken/vertalers telt tot op heden **488 sociaal tolken en 128 vertalers (**cfr database Dusc**)**. BO had in 2022 177 gecertificeerde sociaal tolken in de database en 102 gecertifceerde vertalers.

De gecertificeerde sociaal tolken worden ingezet voor de vraag "tolken ter plaatse" en "webcamtolken" en gecertificeerde vertalers voor de vraag "schriftelijk vertalen".

Voor het telefoontolken worden bij BO niet - gecertificeerde tolken of opgeleide sociaal tolken (hoofdzakelijk vrijwillige tolken of zelfstandigen/ PWA/Smart) ingezet als aanvullend op het aanbod van de Vlaamse Tolkentelefoon van het AGII.

De toegepaste regel van het Integratiedecreet is eerst het inschakelen van een gecertificeerde sociaal tolk, indien geen beschikbaarheid dan wordt er gezocht naar een opgeleide sociaal tolk.

Brussel blijft een knelpuntregio voor vele gecertificeerde sociaal tolken. Redenen daarvoor zijn: de afstand, sociaal tolken enkel beschikbaar via webcam, de meertaligheid en onbekendheid van Brussel, parkeerproblemen, te korte opdrachten, corona, …Daardoor moest BO vaak beroep doen op het eigen opgeleid aanbod sociaal tolken. Het bestaande tolkenregister van gecertificeerde sociaal tolken is ontoereikend voor de actuele vraag.

Aantal interventies uitgevoerd door gecertificeerde tolken:

Zoals hierboven reeds aangehaald werkt BO in een meertalige Brusselse context waarbij de inzet van Nederlandstalige gecertificeerde sociaal tolken al beperkt is bv bij een tolkaanvraag vreemde taal/ Frans.

In 2022 werden bij BO 1.674 tolkopdrachten ter plaatse en 1.726 tolkopdrachten via webcam uitgevoerd (totaal van 3.400 tolkopdrachten of 8.366 tolkuren) door gecertificeerde sociaal tolken. Deze tolkopdrachten (tolken ter plaatse en webcamtolken) maken 19% uit van alle tolkprestaties bij BO.

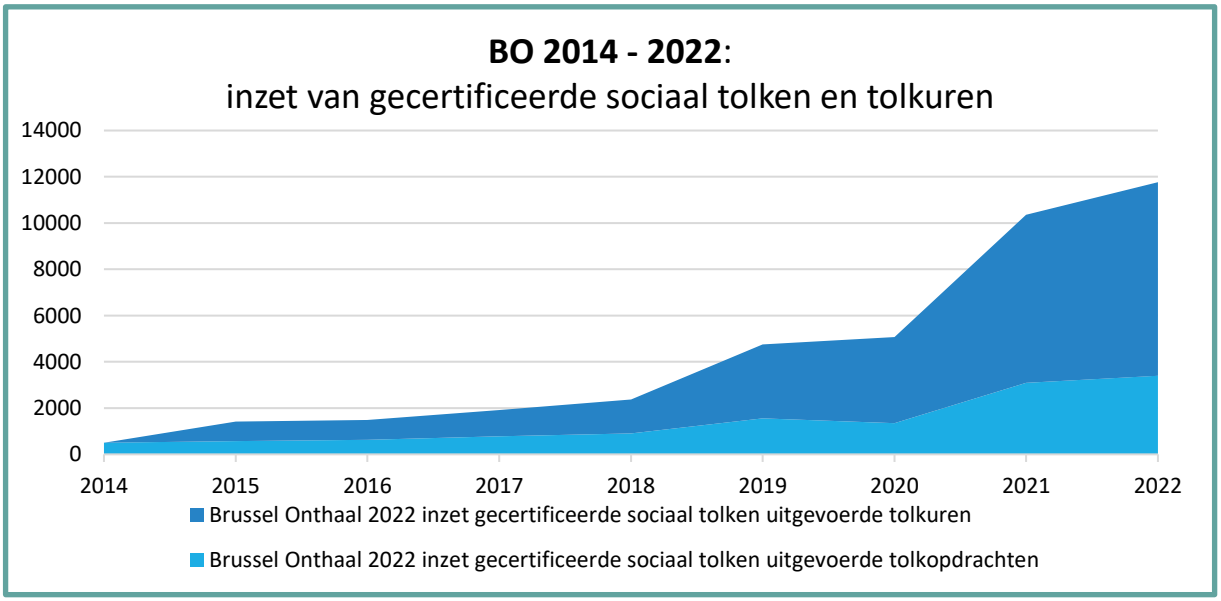
- De gecertificeerde sociaal tolk kreeg een vergoeding van 48€/u en nadien 12€/ per begonnen kwartier. Een gecertificeerd sociaal tolk met het vrijwilligersstatuut kreeg de forfaitaire vrijwilligersvergoeding.
  Een verplaatsingsvergoeding van 0,41€/km of de reële vervoersbiljetten werden uitbetaald. Er werd in 2022 een avond (na 20u) en weekendtarief ingevoerd.

- De gebruiker betaalde de gecertificeerde tolk 48€/u én de reële vervoerskost 0,41€/km of de vervoersbewijzen (= de directe tolkkost).

VGC Welzijn, als gebruikersoverheid, voorzag 40.000 € in 2022 als tussenkomst in de tolkuurprijs en verplaatsingskosten voor de inzet van gecertificeerde sociaal tolken bij Nederlandstalige voorzieningen binnen de beleidsdomeinen van de VGC. Dit vergrootte de mogelijkheid om een gecertificeerd sociaal tolk in te zetten daar ze in plaats van 48€/u en verplaatsingskost enkel de kost van 20 €/u droegen.

VGC Onderwijs, als gebruikersoverheid, voorzag 15.450 € als tussenkomst in de tolkuurrpijs en verplaatsingskosten voor de inzet van sociaal tolken in het Nederlandstalige onderwijs in Brussel. Hier was de kost voor de scholen 5€/u tolken ter plaatse/webcamtolken en 2€/20 min telefoontolken. Deze tussenkomst heeft een boost gegeven aan de Nederlandstalige Brusselse scholen om een sociaal tolk in te zetten bij oudercontacten, evaluatiegesprekken, etc.

In onderstaande tabel zien we de groei van de tolkprestaties door gecertificeerde sociaal tolken en zeker de gepresteerde tolkuren, omdat er vaak op permanenties van meerdere uren wordt ingezet.



- ## Vorming op maat voor het netwerk sociaal tolken BOBA

In 2022 zetten we onze 40u-vorming voor nieuwe kandidaat tolken verder, deels vanuit het kader van onze eigen werking en deels vanuit projectwerking.

De ontketende oorlog tussen Oekraïne en Rusland bracht een nog nooit geziene golf aan kandidaat-tolken met zich mee. Van solidariteit gesproken! Van overal kregen we berichten binnen van mensen die wilden helpen: de Russischsprekende Belg, leerkrachten vanuit de hogescholen, Oekraïners en andere Oekraïens- en Russischtaligen die al jaren in België wonen alsook pas aangekomen vluchtelingen.

Vanuit subsidiërende overheden en ondersteunende diensten werden middelen vrijgemaakt om kandidaat sociaal tolken te vormen. Na een zorgvuldige selectie van wie hiervoor in aanmerking kwam, kregen de vormingen vorm. We stonden wel voor een extra uitdaging: het moest “snel” gaan. Daar waar we de vorming gewoonlijk spreidden over twee weken (8 lesdagen), creëerden we voor de gelegenheid een vijfdaagse vorming. De eerdere gemaakte opnames van de verschillende vormingsmodules (een erfenis van de coronaperiode) kwamen goed van pas. De kandidaten kregen de modules deontologie, notitietechnieken, conflictbeheersing en rollenspelen telefoontolken, webcamtolken en tolken ter plaatse via contactmomenten. De andere vormingsmodules namen ze op zelfstandige wijze door. Een tweetal keer maakten we er een volledige onlinevorming van om zoveel mogelijk kandidaten de kans te bieden om de vorming te volgen. Het enthousiasme was groot, maar ondanks de op maat ontwikkelde vormingen, haakten een aantal ingeschreven kandidaten alsnog last-minute af, voornamelijk door tijdsgebrek.

De creativiteit en de flexibiliteit van de organisatoren van de vorming en bij uitbreiding de lesgevers werd in 2022 nog maar eens extra getest: hoe laat je iemand die noch lezen noch schrijven kan een vorming volgen waarin men de nadruk legt op notities nemen? Hoe laat je iemand de vorming volgen die door (bijna) volledige verlamming aan zijn bed gekluisterd zit? Door de open houding van alle betrokkenen en in het bijzonder het doorzettingsvermogen van de kandidaten zélf konden in 2022 kandidaten met “beperkingen” ook deelnemen aan onze vorming. Maar ook kandidaten met praktische beperkingen (tijdsgebrek, verre afstand, plots zieke kinderen), konden met de inschakeling van een externe webcam en microfoon alsnog deelnemen aan de vorming. Worden deze hybride-vormingen de nieuwe trend?

Getuigenis van een deelnemer:
Ik maak van de gelegenheid gebruik om je te danken voor de lessen. Je doet dit prima met de nodige zin voor nuance en empathie voor de mogelijkheden van iedereen.

We trokken een paar nieuwe lesgevers aan in 2022. Ook de inhoud van de vorming pasten we lichtjes aan op basis van input uit de praktijk. Zo ontwikkelden we een nieuw vormingsonderdeel over hoe je als sociaal tolk de touwtjes in handen neemt tijdens gesprekken met meerdere hulpverleners en/of cliënten rond de tafel.

Het mooie aan heel dit vormingsverhaal is dat je mensen kansen biedt of beter gezegd kansen deelt:

Getuigenis van een ex-tolk Russisch/Turks – Nederlands
Ik zou graag je hartelijk bedanken voor een mooie ervaring dat ik gekregen heb bij Brussel Onthaal. Voor een vorming, voor een warm onthaal. Helaas kan ik niet meer tolken voor jullie, ik zou graag echt verder met jullie want ik doe dat graag, tolken. Ik heb er echt geen tijd meer voor, ik moet elke dag werken. Maar ik heb een heel interessante job gevonden, en dankzij mijn ervaring bij jullie hebben ze me aangeworven.

In 2022 werden dus verschillende basispakketten voor de kandidaat-tolken gegeven in het Nederlands, Frans of Engels. Deze vormingen kaderden in onze eigen reguliere werking of in een projectwerking. Hieronder een overzicht van alle vormingen (basispaketten, specialisaties, intervisie, vorming gebruiker):

BRUSSEL ONTHAAL

1. **Sociaal tolken – 40u ENGELS**
   Van 18/4/2022 tot en met 28/4/2022
   aantal deelnemers: 8
   aantal geslaagd eindtest: 7
   aantal ingeschreven: 4
   Talen: Bengaals, Dari, Farsi, Chinees, Tigrinya, Somalisch

2. **Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS**
   van 16/8/2022 tot en met 24/8/2022
   aantal deelnemers: 8
   aantal geslaagd eindtest: 8
   aantal ingeschreven: 7
   Talen: Arabisch, Pasjtoe, Dari, Tigrinya, Grieks, Farsi

3. **Intervisie** – 3u op 18/01/2022 (online)
   Thema: discriminatie
   Aantal deelnemers: 17
   Talen: Spaans, Turks, Arabisch, Tigrinya, Bulgaars, Pools, Russisch

4. **Infosessie Actiris** 14/03/2022 (online)
   Thema: info tolkendienst en hoe werken met een sociaal tolk?
   Samen met Sétis Bxl voor de medewerkers van de dienst antidiscriminatie van Actiris

5. **Workshop Brusano** 13/01/2022 (online)
   Thema: taalbarrières

6. **Communicatiedag Odisee** 24/01/2022 (online)

7. **Infosessie Nederlandstalige scholen Brussel** 10/05/2022

BRUXELLES ACCUEIL

1. **Infosessie en taaltest**
   - 09/02/2022
   - 15/03/2022

2. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   - **Januari 2022**
     Van 17/01/2022 tot en met 28/01/2022
     aantal deelnemers: 12
     aantal geslaagd eindtest: 10
     aantal inschrijvingen: 5
     Talen: Susu, Malinké, Mongools, Russisch, Arabisch, Engels, Pasjtoe, Dari, Farsi, Roemeens

- **Juni 2022 - 40u FRANS**
  van 16/06/2022 tot en met 27/06/2022
  aantal deelnemers: 7
  aantal geslaagd eindtest: 7
  aantal inschrijvingen: 6
  Talen: Arabisch, Grieks, Servisch, Farsi, Urdu

- **oktober 2022- 40u FRANS**
  van 24/10/2022 tot en met 31/10/2022
  aantal deelnemers: 18
  aantal geslaagd eindtest: 17
  aantal inschrijvingen:11
  Talen: Arabisch, Russisch, Pashto, Dari, Urdu, Albanees, Portugees, Roemeens,

3. **Intervisie** 3u op 18/01/2022 (ter plaatse)
   Thema: discriminatie en risicozwangerschappen
   Aantal deelnemers: 5
   Talen: Italiaans, Engels, Spaans, Swahili, Pasjtoe, Dari

4. **Violences sexuelles** gegeven door U-Mons
   - 15/06/2022 (4u)
     Aantal deelnemers:12
     Talen: Russisch, Peul, Spaans, Arabisch, Farsi, Pasjtoe, Pools, Italiaans, Portugees

   - 29/06/2022 (6u)
     Aantal deelnemers: 10
     Talen: Spaans, Arabisch, Chinees, Oekraïens, Russisch, Dari, Engels

5. **Formation interprétariat en milieu médical** gegeven door Dr. Chaib

Juni 2022: 7,9,14,16,21,23,28,30
Aantal deelnemers : 24
Talen : Russisch, Dari, Spaans, Chinees, Arabisch, Pools, Italiaans, Peul, Susu, Malinké

6. **Formation offerte par GAMS sur les violences** op 8 December 2022
   Aantal deelnemers : 10
   Talen : Engels, Servisch, Russisch, Georgisch, Arabisch, Pasjtoe, Farsi

Projectwerking

Be Talky et become Tolky (ism Vluchtelingenwerk Vlaanderen)

1. Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS
van 31/01/2022 tot en met 10/02/2022
aantal deelnemers: 3
aantal geslaagd eindtest: 3
aantal inschrijvingen: 2

2. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   van 14/02/2022 tot en met 24/02/2022
   aantal deelnemers: 14
   aantal geslaagd eindtest: 14
   aantal inschrijvingen: 12

Oekraïne – KBS (ism Vluchtelingenwerk Vlaanderen)

1. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   van 21/03/2022 tot en met 25/03/2022
   aantal deelnemers 12
   aantal geslaagd eindtest: 12
   aantal inschrijvingen: 6
   Talen: Russisch en Oekraïens

2. **Sociaal tolken – 40u ENGELS**
   van 28/03/2022 tot en met 01/04/2022
   aantal deelnemers 12
   aantal geslaagd eindtest: 12
   aantal ingeschreven: 10
   Talen: Russisch en Oekraïens

3. **Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS**
   van 11/04/2022 tot en met 15/4/2022
   aantal deelnemers: 11
   aantal geslaagd eindtest: 9
   aantal inschrijvingen: 7
   Talen: Russisch en Oekraïens

Oekraïne – Safe Brussels

1. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   Van 02/05/2022 tot en met 06/05/2022
   aantal deelnemers: 7
   aantal geslaagd eindtest: 7
   aantal inschrijvingen: 5
   Talen: Russisch en Oekraïens
   Talen: Russisch en Oekraïens

   van 30/05/2022 tot en met 03/06/2022
   aantal deelnemers: 7
   aantal geslaagd eindtest: 7
   aantal inschrijvingen: 4
   Talen: Russisch en Oekraïens

Oekraïne – Bruxelles International

1. **Sociaal tolken – 40u ENGELS**
   Van 16/05/2022 tot en met 20/05/2022
   aantal deelnemers: 5
   aantal geslaagd eindtest: 5
   aantal inschrijvingen: 4
   Talen: Russisch en Oekraïens

2. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   Van 20/06/2022 tot en met 27/06/2022
   aantal deelnemers: 4
   aantal geslaagd eindtest: 4
   aantal inschrijvingen: 1
   Talen: Russisch en Oekraïens

3. **Sociaal tolken – 40U NEDERLANDS (online)**
   van 24/06/2022 tot en met 30/06/2022
   aantal deelnemers: 1 (aanvankelijk 4, maar drie haakten af op de eerste vormingsdag)
   aantal geslaagd eindtest: 1
   aantal inschrijvingen: 1
   Talen: Russisch en Oekraïens

4. **Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS (online)**
   van 12/09/2022 tot en met 16/09/2022
   aantal deelnemers: 3 (aanvankelijk 6, maar 4 haakten af op eerste vormingsdag)
   aantal geslaagd eindtest: 3
   aantal inschrijvingen: 1
   Talen: Russisch en Oekraïens

Trampoline (ism Vluchtelingenwerk Vlaanderen)

1. **Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS**
   van 19/09/2022 tot en met 30/09/2022
   aantal deelnemers: 10
   aantal geslaagd eindtest: 9
   aantal inschrijvingen: 3

2. **Sociaal tolken – 40u FRANS**
   van 10/10/2022 tot en met 21/10/2022
   aantal deelnemers: 11
   aantal geslaagd eindtest: 11
   aantal inschrijvingen: 9

3. **Sociaal tolken – 40u NEDERLANDS**
   van 14/11/2022 tot en met 21/11/2022
   aantal deelnemers: 8
   aantal geslaagd eindtest: 8
   aantal inschrijvingen:7

19-09-2022
-

OPLEIDING MEERTALIGE VROUWEN GESTART

Op maandag 19 september start de eerste dag van de opleiding van ons project 'Trampoline'. Daarmee vormen wij samen met Brussel Onthaal meertalige vrouwen, zodat zij voor scholen eenvoudige tolkopdrachten kunnen doen tegen een vrijwilligersvergoeding. Deze opleiding geeft vrouwen met een migratieachtergrond een springplank naar vrijwilligerswerk in de lokale gemeenschap.

Deze eerste vorming leert de vrouwelijke studenten de verschillende tolktechnieken die er bestaan. Vertalen wordt vaak verward met tolken. Het verschil is dat tolken met het gesproken woord werken, terwijl vertalers zich bezighouden met geschreven teksten.

Na hun opleiding zullen we deze meertalige vrouwen betrekken op het onderwijs van hun kinderen en door hun engagement de betrokkenheid van andere ouders stimuleren. Getuigenissen van leerkrachten leren ons dat sommige OKAN en DASPA-leerlingen zich veiliger voelen wanneer een vrouw tolkt. In andere gevallen biedt het meer veiligheid aan ouders. Daarom kiezen we voor moeders van leerlingen uit zoveel mogelijk (onthaal)scholen van beide taalgemeenschappen.

PROJECT TRAMPOLINE

Bron: website Vluchtelingenwerk Vlaanderen

3.6- De gebruikers/voorzieningen

- Voorzieningen uit verschillende sectoren

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.

- Een kaderovereenkomst voor de samenwerking STV

Het STV is een tool 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, zie www.sociaalvertaalbureau.be .

Met BO wordt een kaderovereenkomst afgesloten voor het aanbod van gecertificeerde sociaal tolken/vertalers (Brussel) en een samenwerkingsovereenkomst voor het niet-gecertificeerde opgeleide aanbod sociaal tolken/vertalers (Vlaanderen en Brussel). Dit wordt in 2023 vereenvoudigd tot één kaderovereenkomst.
Met BA wordt een samenwerkingsovereenkomst afgesloten voor het aanbod opgeleide sociaal tolken/vertalers (Bruxelles et Wallonie), zie www.servicedinterpretariatsocial.be .

In het bestand van BOBA 2022 staan 2.187 voorzieningen (1.394 BO en 793 BA) geregistreerd met een actieve status.
Voor een tolk ter plaatse of via webcam wordt de aanvraag via een online platform geregistreerd met de link http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be/ ; voor een telefoontolk wordt ad hoc ingebeld (geen reservatie) en voor het schriftelijk vertalen wordt de aanvraag per mail gesteld en worden de te vertalen documenten ook per mail doorgestuurd.

BOBA focust vooral op een dienstverlening STV voor voorzieningen in meertalig Brussel en federaal (Fedasil, Voogdijdienst) en verder occasioneel, aanvullend voor voorzieningen in Vlaanderen en Wallonië.

- Samen evalueren en bijsturen

BOBA probeert, naargelang de omstandigheden, met gebruikersvoorzieningen een evaluatie van de samenwerking en wederzijdse verwachtingen te organiseren.

In 2022 werd er overleg gepleegd met de volgende voorzieningen:

DiversLeuven in kader van verdere vormingsmogelijkheden en samenwerking, met VGC-onderwijs in kader van een vorming voor de Nederlandstalige scholen: “hoe werken met een tolk?” Met CAW Brussel voor een optimaliseren van de samenwerking; met Hôpital St Pierre om de praktische afspraken op te volgen, met

HUB Humanitair ter evaluatie van de samenwerking; met het AMC Klein Kasteeltje en Sétis Bxl ter opvolging van de permanenties en de samenwerking; met CAW Brussel ter afstemming gesprekken rond intra familiaal geweld, met Actiris in kader van het convenant en de Oekraïne crisis.

- Vorming voor nieuwe hulpverleners

In 2022 gaven we verschillende infosessies voor Brusselse hulpverleners over onze dienstverlening en kregen ze tips mee over het werken met een sociaal tolk.
Deze vorming werd gegeven op vraag van de diensten zelf.

13 januari 2022 – online workshop Brusano over taalbarrières (ism andere actoren binnen het werkveld zoals FOD Gezondheid, Sétis Bruxelles, etc.)
24 januari 2022 – online infosessie Odisee voor studenten over het werken met sociaal tolken in kader van hun Communicatiedag
14 maart 2022 – online voorstelling dienstverlening + tips in het werken met sociaal tolken
Actiris (ism Sétis Bruxelles)
29 april 2022 – voorstelling op vraag van Katoba van de werk van Brussel Onthaal en tips in het werken met tolken (ter plaatse)
10 mei 2022 - online infosessie over dienstverlening en tips in het werken met sociaal tolken op vraag van Stad Brussel – Departement Openbaar onderwijs – Inspectie Onderwijs
7 en 14 december 2022 – Hoe werken met sociaal tolken In het Nederlands en het Frans voor het AMC Klein Kasteeltje

- Tevredenheidsbevraging gebruikers 2022

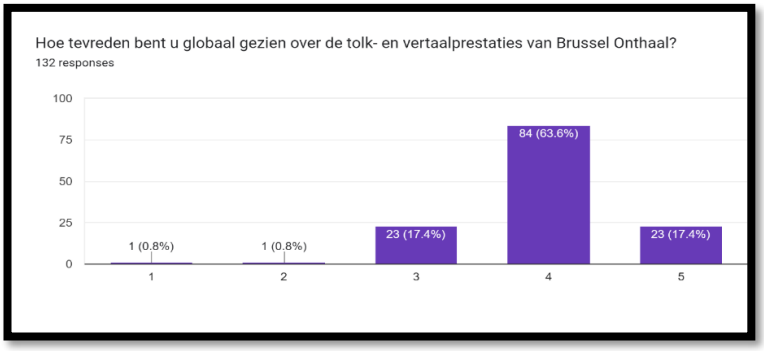
Na de tevredenheidsbevraging in 2018, vonden we het nuttig om terug een bevraging te lanceren als toetssteen voor ons aanbod STV. In september 2022 werd een online tevredenheidsbevraging naar al onze gebruikers-voorzieningen gestuurd. De bedoeling was te meten in hoeverre de hulpverleners tevreden waren over onze dienstverlening STV en welke verbeterpunten we eruit konden halen.

Er werden bij BO 2.307 hulpverleners aangeschreven en bij BA waren dit er 1.400. Wij kregen bij BO 134 antwoorden binnen of 6% van de aangeschrevenen. Bij BA kregen we 132 antwoorden binnen of 9% van de aangeschrevenen.

Redenen tot tevredenheid van de hulpverleners over onze dienstverlening STV:

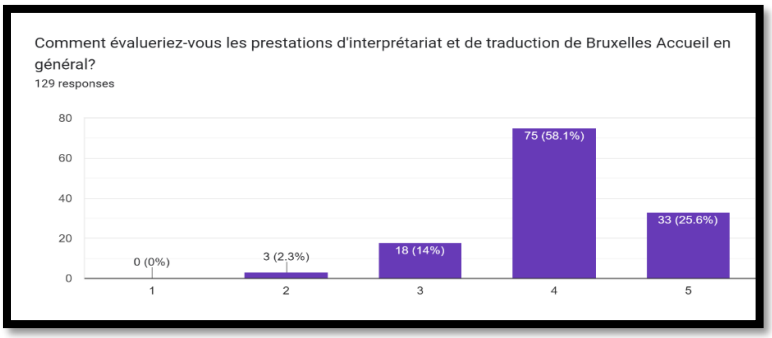
BO	**taalaanbod**	**BA**	**beschikbaarheid**
	Nabijheid		**taalaanbod**
	Kwaliteit		**flexibiliteit**
	Beschikbaarheid		**kwaliteit**
	Prijs		**prijs**

Wij zien dat bij BO de algemene tevredenheid over de dienstverlening STV zeer tevreden tot uitermate tevreden is.



1= zeer ontevreden; 2= ontevreden; 3 = tevreden; 4= zeer tevreden: 5 = extreem tevreden

Bij BA zien we ongeveer een gelijkaardig beeld van algemene tevredenheid.



- *Merci pour votre service et votre disponibilité!*
- *Un grand merci au service téléphonique et aux demandes très rapidement traitées!*
- *Merci de proposer ce service tellement utile au quotidien !*
- *Merci pour votre travail de qualité!*
- *Merci aux personnes de l'accueil pour leur gentillesse et leur implication*
- *Fijne en vlotte samenwerking. Er wordt ook telkens rekening gehouden met de opmerkingen op onze tolkaanvragen, waarvoor dank! :)*
- *Ik wil ook toegeven dat door sommige dringende gezinsgespreken ik jullie bel om bijvoorbeeld voor de dag nadien al een tolk te sturen. Dit is nooit een probleem geweest. Jullie luisteren naar de noden van de klanten en gaan van start om toch een tolk te vinden. Ik wil jullie persoonlijk hiervoor bedanken.*
- *Alleen een dikke dankjewel voor jullie werk, want hierdoor maken we contact met ouders die we anders niet bereiken*
- *Topteam waar het heel fijn mee samenwerken is!!*

Uit de tevredenheidsbevraging kon BOBA ook werkpunten halen voor een actieplan 2023. Bij het tolken ter plaatse: nood aan meer informatie over deontologie bij de tolken en op tijd komen, verwittigen bij afwezigheid, meer Nederlandskundige tolken in Brussel. Bij het telefoontolken: aandacht voor achtergrondgeluiden, beperkte duur van het gesprek tot 20 min is soms moeilijk. Bij het webcamtolken: technische problemen en bij het schriftelijk vertalen: inzet op revisie als kwaliteitscontrole.

De hulpverleners gaven aan dat ze het vormingsaanbod “hoe werken met een sociaal tolk?” niet of onvoldoende kenden. Zij kennen meestal ook niet het elektronisch evaluatieformulier, dat via een link in de bevestigingsmail ter beschikking is.
Het webportaal wordt als erg belangrijk aangeduid en moet toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn, moet nog gemakkelijker worden voor de aanvraag van permanenties of vaak terugkerende vragen.

Het onderscheid tussen een gecertificeerde en opgeleide sociaal tolk is voor de hulpverlener niet zo duidelijk, maar de vraag naar meer gecertificeerde sociaal tolken wordt benadrukt, ook Franstalig, terwijl hiervoor nog geen traject is.

De hulpverleners schatten ook een toenemende nood aan sociaal tolken in en vragen naar een self matching systeem.

3.7- Cijfermateriaal BO/BA 2022

Algemeen

Aanvragen en prestaties in 2022 voor BO/BA

BA 2021	demandes	Prestations	répondu %
ID	5147	3962	77%
VC	2042	1582	77%
IT	8544	7865	92%
TE	133	111	83%
total	**15866**	**13520**	**85%**
	37%	38%	

BA 2022	demandes	Prestations	répondu %
ID	4811	3730	78%
VC	1421	1217	86%
IT	6985	6339	91%
TE	245	224	91%
total	**13462**	**11510**	**85%**
	31%	32%	

BO 2021	aanvragen	prestaties	beantwoording%
TP	15181	11835	78%
WT	3892	3062	79%
TT	7420	6846	92%
SV	270	230	85%
totaal	**26763**	**21973**	**82%**
	63%	62%	

BO 2022	aanvragen	prestaties	beantwoording%
TP	17953	14172	79%
WT	4918	3927	80%
TT	6656	6090	91%
SV	217	179	82%
totaal	**29744**	**24368**	**82%**
	69%	68%	

BOBA 2021	aanvragen	prestaties	beantwoording%
TP	20328	15797	78%
WT	5934	4644	78%
TT	15964	14711	92%
SV	403	341	85%
totaal	**42629**	**35493**	**83%**
	100%	100%	

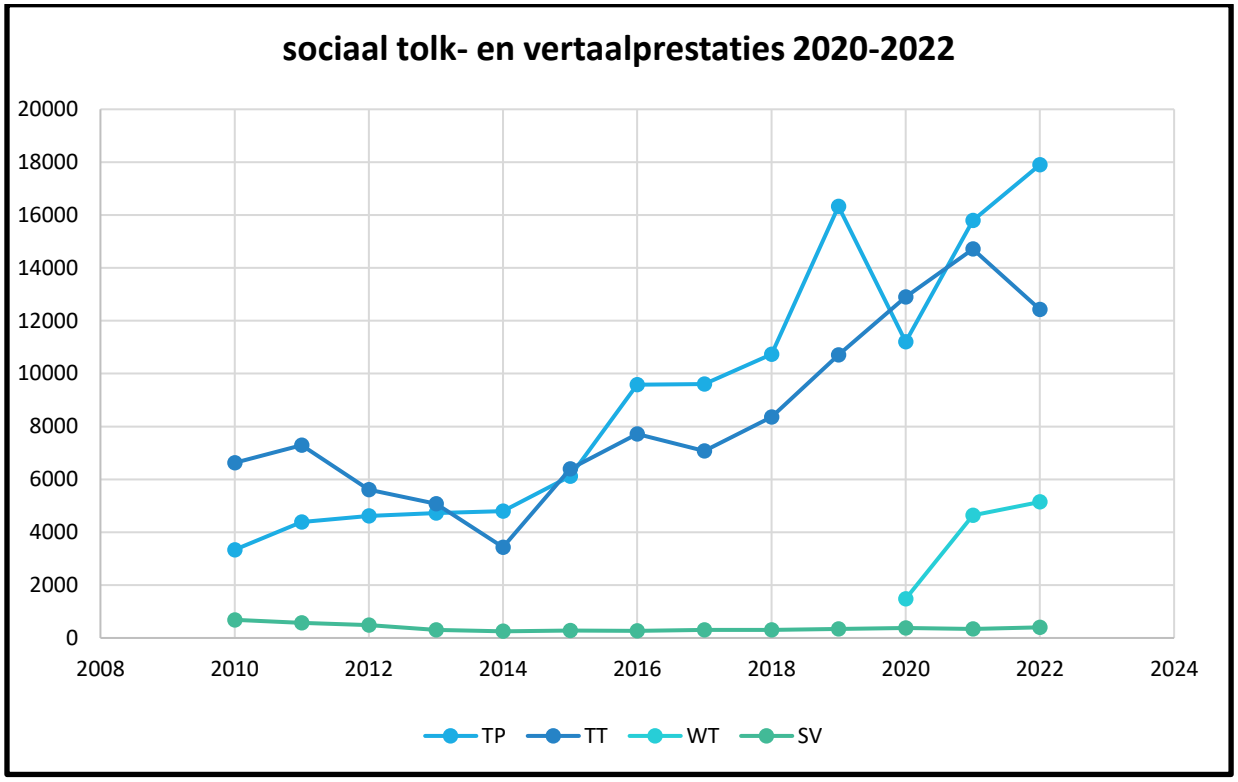
BOBA 2022	aanvragen	prestaties	beantwoording%
TP	22764	17902	79%
WT	6339	5144	81%
TT	13641	12429	91%
SV	462	403	87%
totaal	**43206**	**35878**	**83%**
	100%	100%	

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

Gemiddeld behaalt BOBA in 2022 een beantwoordingsgraad van 83%, wat ook zo was in het vorige werkjaar 2021. Er is nog een lichte stijging in aanvragen en prestaties tegenover 2021, maar minder significant. Het dalen van de aanvragen telefoontolken is te verklaren door de toegenomen uitvoering van tolkopdrachten door het AGII en EU-tolken van Fedasil in Vlaanderen en door Sétis Wallon en EU-tolken van Fedasil in Wallonië.

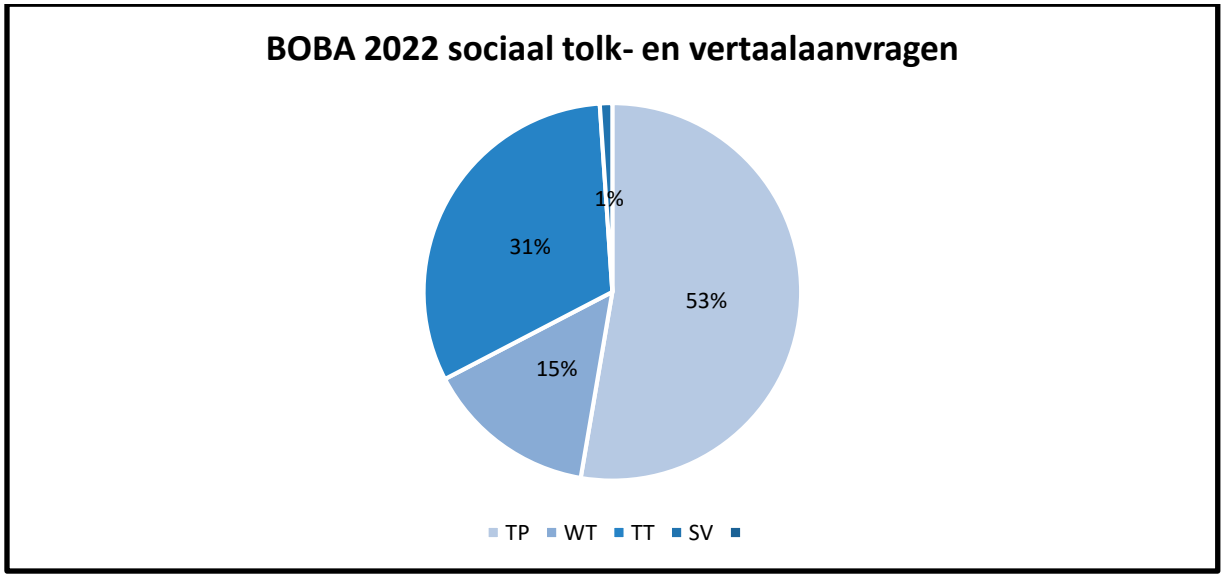
Door de nog sluimerende coronacrisis werd het webcamtolken verder uitgerold en samen met telefoontolken waren zij vaak een vervanging voor het tolken ter plaatse.

Hieronder een kort overzicht van de sociaal tolk- en vertaalprestaties de laatste twaalf jaar waarbij de invloed van Corona duidelijk zichtbaar is.



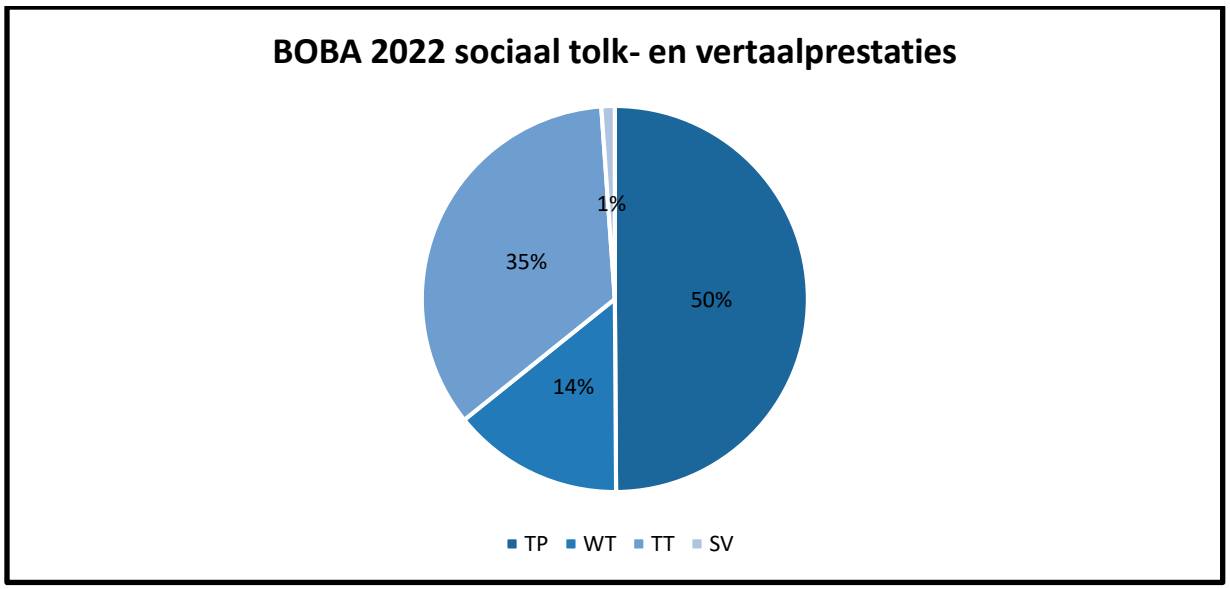
TP = tolken ter plaatse; TT = telefoontolken; WT = webcamtolken; SV = schriftelijk vertalen

In 2022 kreeg BOBA 43.206 sociaal tolk- en vertaalaanvragen: 53 % voor het tolken ter plaatse, 31% telefoontolken, 15% webcamtolken en 1 % voor schriftelijke vertaling.



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

Van deze 43.206 STV-aanvragen werden er **35.878** uitgevoerd of 83 %. De beantwoordingsgraad bij telefoontolken ligt hoger dan bij tolken ter plaatse.



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

Soms wordt een STV-aanvraag niet uitgevoerd: soms door onbeschikbaarheid van een taal of een tolk/vertaler, nog vaker door de annulatie of wijziging door de gebruiker, een dubbele of laattijdige aanvraag of een laattijdige annulatie door de tolk of de hulpverlener, soms door een *no-show* van de cliënt.

STV-aanvragen en prestaties BOBA per gebruikersbevoegdheidsniveau

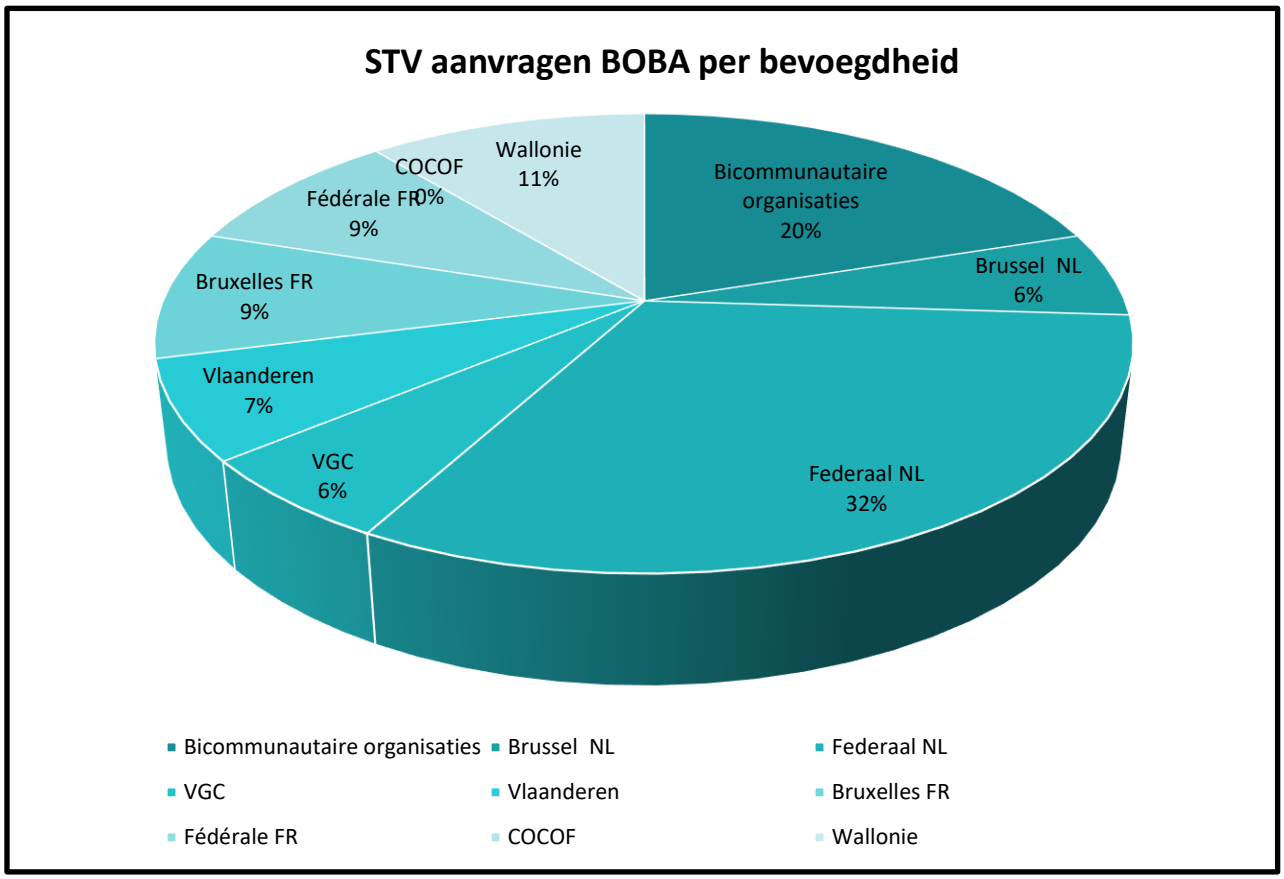
Volgend overzicht toont de **aanvragen bij BOBA per overheidsniveau** en illustreert de complexe, meertalige context in Brussel, een kluwen van Vlaamse, Brusselse, bicommunautaire en federale voorzieningen.

Bij BO is dit een mix van Brussels NL, Federaal NL, Vlaanderen, Bicommunautair.
Bij BA is dit een mix van Brussel FR, Federaal FR, Bicommunautair en Wallonië.

Aansluitend zijn ook de subsidiebronnen voor BOBA zeer divers gaande van AGII, VGC, Actiris, Sociale Maribel, GGC, VIA-middelen, Safe Brussels voor BO, naar COCOF Cohésion Sociale, COCOF Initiatives, CCC voor BA en dit naast de eigen exploitatie inkomsten voor derden (sociaal tolken/vertalers).

BO beheerde 71% van de aanvragen en BA 29%. Vandaar dat de regel van 2/3 BO en 1/3 BA in de werkingskosten wordt doorgevoerd. Het federale niveau blijft een

belangrijke aanvrager van sociaal tolk-en vertaalaanvragen, nl 41% van de BOBA-werking.



Tolken ter plaatse 2022 BOBA

Opmerking: De meeste bicommunautaire organisaties zijn geregistreerd bij BO.

BO is de Nederlandstalige referentietolkendienst voor het aanbod van tolken ter plaatse in het BHG. De aanvragen vanuit inburgering Brussel, BON, werden door het AGII opgenomen en uitgevoerd.

BO kreeg 17.953 aanvragen voor een tolk ter plaatse en kon 14.173 opdrachten uitvoeren of 79%. Bij BO is het BHG de hoofdaanvrager voor sociaal tolk- en vertaalaanvragen, nl 89% van de activiteiten terwijl 11 % voor Vlaanderen. Het

Federale niveau behaalde 35% van de aanvragen in het BHG én Vlaanderen. De meertaligheid in dit BHG is ook zichtbaar in de aanvragen, nl 34% waren tolkaanvragen vreemde taal naar het Nederlands; 62 % naar het Frans en 4% naar het Engels.

BO 2022	tolken ter plaatse				taal gevraagd					
	aanvragen	%	prestaties	%	naar NL	naar Fr	naar ENG	effect NL	gecertificeerd	%
Bicommunautaire	6482	36%	5051	36%	320	6044	118	223	38	17%
Brussel NL	2103	12%	1667	12%	561	1456	86	362	95	26%
Federaal NL	6260	35%	5392	38%	2482	3344	434	1660	847	51%
VGC Onderwijs	454	2%	335	2%	447	7	0	378	131	35%
VGC Welzijn	1441	8%	1055	7%	1134	286	21	833	447	54%
Vlaanderen	1213	7%	673	5%	1136	41	36	866	116	13%
totaal	**17953**	**100%**	**14173**	**100%**	**6080**	**11178**	**695**	**4322**	**1674**	**39%**
					34%	**62%**	**4%**			

Federaal NL	**6260**	**35%**	**5392**	**38%**
BXL	5600	89%	4926	91%
Vlaanderen	660	11%	466	9%

BA is samen met Sétis Bxl een Franstalige aanbieder van de activiteit “tolken ter plaatse” in het BHG.

BA 2022	interprétariat par déplacement				Langue demandée		
	demandes	%	Prestations	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	599	12%	477	13%	30	548	21
Bruxelles FR	3207	67%	2578	69%	13	3148	46
Fédérale FR	392	8%	275	7%	8	376	8
Cocof	26	1%	17	0%	0	26	0
Wallonie	587	12%	413	11%	4	580	3
total	**4811**	**100%**	**3760**	**100%**	**55**	**4678**	**78**
					1%	98%	1%

Fédérale FR	**392**	**8%**	**275**	**7%**
BXL	219	56%	169	61%
Wallonie	173	44%	106	39%

BA kreeg 4.811 aanvragen voor een tolk ter plaatse en kon 3.760 opdrachten uitvoeren of 78%. Bij BA is tevens het BHG de hoofdaanvrager voor STV-aanvragen, nl 84% van de activiteiten terwijl 16% voor Wallonië. Het federale niveau behaalde 8% van de aanvragen in het BHG én Wallonië. Ook hier is de meertalige Brusselse context terug te vinden in de aanvragen, wel minder nadrukkelijk dan bij BO.

Webcamtolken 2022 BOBA

Het webcamtolken werd ook in 2022 verder uitgerold. De hulpverleners en de sociaal tolken hebben deze tool al beter onder de knie waardoor deze dienstverlening ook al vlotter verloopt. Bij BO verkiezen gecertificeerde sociaal tolken dit instrument boven het tolken ter plaatse. Het webcamtolken overbrugt dus gemakkelijker afstanden dan het tolken ter plaatse.

BO 2022	webcamtolken				taal gevraagd					
	aanvragen	%	prestaties	%	naar NL	naar Fr	naar ENG	effect NL	gecertificeerd	%
Bicommunautaire	201	4%	186	5%	15	147	39	15	8	53%
Brussel NL	279	6%	231	6%	148	109	22	124	65	52%
Federaal NL	2584	53%	2135	54%	2156	321	107	1849	1146	62%
VGC ONDERWIJS	125	3%	104	3%	122	2	1	120	63	53%
VGC Welzijn	527	10%	421	10%	346	27	154	308	206	67%
Vlaanderen	1202	24%	849	22%	1127	25	50	627	238	38%
totaal	**4918**	**100%**	**3926**	**100%**	**3914**	**631**	**373**	**3043**	**1726**	**57%**
					80%	**13%**	**7%**			

Federaal NL	**2584**	**53%**	**2135**	**54%**
BXL	1513	59%	1259	59%
Vlaanderen	1071	41%	876	41%

BO is de Nederlandstalige referentietolkendienst voor het webcamtolken in het BHG. Aanvragen voor webcamtolken vanuit inburgering Brussel werden door het AGII verder opgevolgd en uitgevoerd.
BO kreeg in 2022 4.918 aanvragen voor een webcamtolk en kon 3.926 opdrachten uitvoeren. Voor de aanvragen kwam 54% uit het BHG en 46% uit Vlaanderen. Het federale niveau behaalde 53% van de aanvragen voor het BHG én Vlaanderen. Ook de meertaligheid is in de aanvragen voor een webcamtolk terug te vinden, nl 80% naar het Nederlands, 13% naar het Frans en 7% naar het Engels.

BA is samen met Sétis Bxl een aanbieder van “webcamtolken” in het BHG. Voor Wallonië is Sétis Wallon een aanbieder voor webcamtolken.

BA kreeg 1.421 aanvragen voor een webcamtolk en kon 1.217 opdrachten uitvoeren. Bij de aanvragen kwam 18% uit het BHG en 82% uit Wallonië. Het federale niveau behaalde hier 31% voor het BHG én Wallonië. De meertaligheid is bij BA minder uitgesproken dan bij BO.

BA 2022	visioconférence				Langue demandée		
	aanvragen	%	prestaties	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	35	3%	34	3%	18	15	2
Bruxelles FR	118	8%	100	8%	1	113	4
Fédérale FR	442	31%	392	32%	4	432	6
Cocof	1	0%	1	0%	0	1	0
Wallonie	825	58%	690	57%	9	812	6
total	**1421**	**100%**	**1217**	**100%**	**32**	**1373**	**18**
					2%	97%	1%

Fédérale FR	**506**	**25%**	**369**	**23%**
BXL	95	19%	88	24
Wallonie	411	81%	281	76

Telefoontolken 2022 BOBA

Door de aard van het telefoontolken (korte gesprekken van praktische aard of om crisissituaties het hoofd te bieden) zijn de prestaties (normaal) beperkt tot 20 min.

We stellen vast dat in coronatijden de gesprekken nog vaak uitlopen tot een uur of nog langer. Deze gesprekken vervangen nog te vaak het tolken ter plaatse, wat niet de bedoeling kan zijn. Hulpverleners en tolken werden meermaals gesensibiliseerd hierover en het webcamtolken of tolken ter plaatse werd voorgesteld volgens de aard van de gesprekken.

Het telefoontolken is bij BO een aanvullende sociaal tolkactiviteit op het aanbod van de Vlaamse Tolkentelefoon (AGII) in Vlaanderen en Brussel en werd enkel door opgeleide sociaal tolken uitgevoerd.

BO 2022	telefoontolken				taal gevraagd			
	aanvragen	%	prestaties	%	naar NL	naar Fr	naar ENG	effect NL
Bicommunautaire	755	11%	667	11%	41	704	10	36
Brussel NL	144	2%	136	2%	86	53	5	77
Federaal NL	4764	72%	4412	72%	2590	2123	48	1923
VGC ONDERWIJS	145	2%	130	2%	123	18	2	96
VGC Welzijn	67	1%	61	1%	53	12	2	45
Vlaanderen	781	12%	684	12%	723	39	18	570
totaal	**6656**	**100%**	**6090**	**100%**	**3616**	**2949**	**85**	**2747**
					54%	**44%**	**2%**	

Federaal NL	**4764**		**4412**	
BXL	2504	53%	2504	57%
Vlaanderen	2260	47%	1908	43%

BO kreeg in 2022 6.656 aanvragen voor een telefoontolk en kon 6.090 opdrachten uitvoeren. Voor de aanvragen kwam 65% uit het BHG en 35% uit Vlaanderen. Het federale niveau behaalde 86% van de aanvragen voor het BHG én Vlaanderen. Dit heeft een invloed op de meertaligheid in de aanvragen voor een telefoontolk, nl 54% naar het Nederlands, 44% naar het Frans en 2% naar het Engels.

BA heeft samen met Sétis Bxl voor het BHG en Sétis Wallon voor Wallonië een aanbod telefoontolken.

BA kreeg 6.985 aanvragen voor een telefoontolk, waarvan er 6.338 opdrachten werden uitgevoerd. Voor het BHG is dit 22% en 78% voor Wallonië. Het federale niveau behaalde 41% van de aanvragen voor het BHG én Wallonië.

BA 2022	**interprétariat par téléphone**				**Langue demandée**		
	aanvragen	**%**	**prestaties**	**%**	**vers NL**	**vers FR**	**vers ANG**
Bicommunautaire	460	7%	411	6%	49	409	2
Bruxelles FR	466	7%	418	7%	3	459	4
Fédérale FR	2851	41%	2587	41%	35	2776	40
Cocof	4	0%	4	0%	0	4	0
Wallonie	3204	45%	2918	46%	10	3168	26
total	**6985**	**100%**	**6338**	**100%**	**97**	**6816**	**72**
					1%	98%	1%
Fédérale FR	**2851**	**41%**	**2587**	**41%**			
BXL	159	6%	151	6%			
Wallonie	2692	94%	2436	94%			

Schriftelijk vertalen 2022 BOBA

BOBA hebben een aanbod van schriftelijk vertalen van informatieve documenten. Voor documenten die een beëdigde vertaling vereisen verwijzen we door naar de commerciële markt, waar we soms bevoorrechte contacten hebben.

BO is de Nederlandstalige referentiedienst voor het aanbod van schriftelijke vertalingen in het BHG. De aanvragen vanuit inburgering Brussel, BON, werden door het AGII opgenomen en uitgevoerd.

BO kreeg 217 vertaalaanvragen en kon hiervan 179 opdrachten uitvoeren of 910 bladzijden vertalen. Voor het BHG is dit 94% van de aanvragen met 6% voor Vlaanderen. Het federale niveau behaalde 37% voor het BHG én Vlaanderen. Ook bij de schriftelijke vertalingen is de meertaligheid zichtbaar, nl 42% werd vertaald van de vreemde taal naar het Nederlands of andersom; 52 % van of naar het Frans en 6% van of naar het Engels.

BO 2022	schriftelijk vertalen				taal gevraagd			
	aanvragen		prestaties		naar NL	naar Fr	naar ENG	effect NL
Bicommunautaire	26	12%	17	10%	2	24	0	2
Brussel NL	68	31%	64	36%	48	18	2	48
Federaal NL	80	37%	58	32%	28	48	4	29
VGC ONDERWIJS	1	0%	0	0%	1	0	0	0
VGC Welzijn	30	14%	29	16%	6	20	4	8
Vlaanderen	12	6%	11	6%	7	3	2	0
totaal	**217**	**100%**	**179**	**100%**	**92**	**113**	**12**	**87**
					42%	**52%**	**6%**	

Federaal NL	**80**		**64**	
BXL	79	99%	63	99%
Vlaanderen	1	1%	1	1%

BA heeft samen met Sétis Bxl voor het BHG en Sétis Wallon voor Wallonië een aanbod van schriftelijke, niet beëdigde vertalingen.

BA 2022	traduction écrite				Langue demandée		
	aanvragen	%	prestaties	%	vers NL	vers FR	vers ANG
Bicommunautaire	15	6%	15	6%	4	11	0
Bruxelles FR	79	32%	69	31%	6	45	28
Fédérale FR	54	22%	47	21%	12	36	6
Cocof	0	0%	0	0%	0	0	0
Wallonie	97	40%	93	42%	5	89	3
total	**245**	**100%**	**224**	**100%**	**27**	**181**	**37**
					11%	74%	15%

Fédérale FR	**54**	**22%**	**47**	**21%**
BXL	48	89%	43	91%
Wallonie	6	11%	4	9%

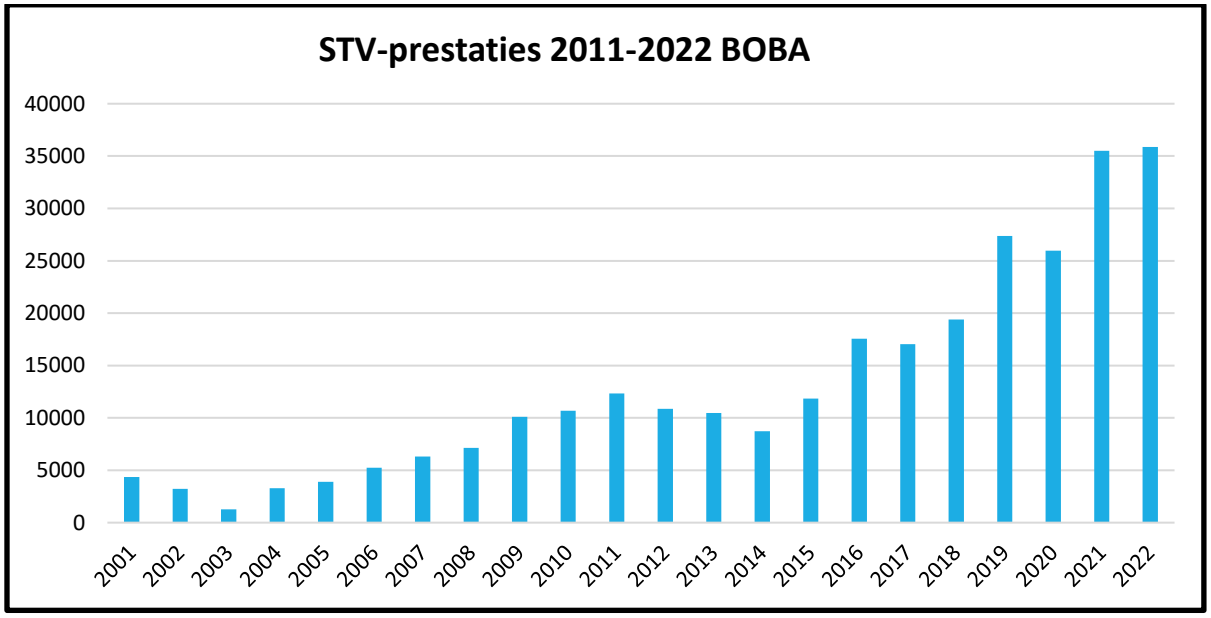
BA kreeg 245 aanvragen schriftelijk vertalen en kon hiervan 224 opdrachten uitvoeren of 781 bladzijden vertalen. Voor het BHG is dit 60% van de aanvragen en 40% voor Wallonië. Het Federale niveau behaalde 22% voor het BHG én Wallonië. Hier is de meertaligheid meer zichtbaar dan bij de sociaal tolkactiviteiten.

Evolutie in de STV-prestaties 2001-2022 BOBA

Het werkjaar 2022 bleef een druk jaar voor BOBA. We konden 83% van de aanvragen uitvoeren en het webcamtolken bleef in de lift zitten. De oorlog in Oekraïne had een duidelijke invloed op onze werking, zie verder in dit rapport.

Om deze omzet te verwezenlijken zat het team ook in 2022 vaak op het tandvlees en werd er constant gezocht naar bijkomende financiële middelen. Permanent rekruteren en opleiden stond onder druk door de stijgende sociaal tolkaanvragen en de Oekraïne- en algemene asielcrisis.

Onderstaande grafiek toont de stijgende nood aan het sociaal tolken en vertalen in een meer diverse maatschappij.



Brussel Onthaal vzw 2022

In 2022 kreeg BO 29.744 aanvragen STV waarvan 24.368 of 82% werden uitgevoerd. Het webcamtolken blijft stijgen en heeft nu overal ingang gevonden.

BO 2022			
	aanvragen	prestaties	beantwoording%
TP	17953	14172	79%
WT	4918	3927	80%
TT	6656	6090	91%
SV	217	179	82%
totaal	**29744**	**24368**	**82%**
	69%	68%	

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

Aangevraagde talen bij BO:

In het totaal werden er 111 verschillende talen aangevraagd bij BOBA, waarvan 102 bij BO en 92 bij BA, zie in bijlage 2 de aangevraagde talen in 2022.

De top 10 van de aangevraagde talen bij BO is:

Arabisch standaard	5.809
Pashtoe	4.873
Russisch	2.875
Tigrinya	1.984
Turks	1.317
Somali	1.309
Spaans	1.114
Albanees	1.083
Dari	1.010
Oekraïens	918

In 2022 waren de aanvragen meer geconcentreerd op een aantal knelpunttalen en was er duidelijk een tekort aan sociaal tolken voor deze talen. De invloed van de oorlog in Oekraïne is hier zichtbaar bij de aanvragen Russisch/Oekraïens goed voor 13% van de aanvragen. De top 10 van de meest gevraagde talen maakt 71% uit van alle aanvragen.

De taalrichtingen bij BO:

De voorzieningen kunnen in het webportaal bij de tolkaanvraag aanduiden naar welke taal 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 mogelijkheden zijn. Hoe meer combinaties aangeduid worden, hoe meer mogelijkheden er zijn om een sociaal tolk te matchen. Zie eerder in dit rapport de gevraagde taalrichtingen. De meertaligheid heeft bij BO een groter aandeel dan bij BA.

Als er FR, NL of ENG wordt aangeduid, is dit vaak de eerste keuze van de hulpverlener, maar er werden waarschijnlijk ook andere mogelijkheden aangekruist, daar er bij de match soms een andere taalcombinatie werd uitgevoerd.
De gevraagde taalcombinatie is vaak ook afhankelijk van de gevraagde vreemde taal bv Lingala/FR is gemakkelijker te vinden dan Lingala/NL of Tigrinya/ENG is gemakkelijker dan Tigrinya/NL.

Voor welke sectoren werd er gewerkt bij BO in 2022?

De asielopvang bleef sterk aanwezig in de STV- werking van BO. Verder zijn de sectoren gezondheid, geestelijke gezondheid, welzijn en tewerkstelling (Actiris) belangrijke aanvragers.

STV-aanvragen en -prestaties per sector bij BO 2022

BO 2022	TP	TP	TP	TP	WT	WT	WT	WT	TT	TT	TT	SV	SV	SV
Sector	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Gecert**	**Tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Gecert**	**Tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**tolkuren**	**Aanvraag**	**Prestatie**	**Blz.**
1. Openbare dienstverlening	48	24	0	74	36	29	0	37	184	164	66	4	3	33
2. Gezondheid	5278	3943	158	8613	869	645	180	1308	732	636	237	49	44	148
3. Geestelijke gezondheidszorg	839	641	44	1156	138	130	18	146	30	26	10	0	0	0
4. Welzijn en gezin	3428	2558	473	5087	537	421	209	689	305	278	105	41	37	215
5. Tewerkstelling	1138	974	7	3069	12	10	4	16	7	7	2	7	5	13
6. Sociale huisvesting	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0
7. Onderwijs	553	371	136	864	224	169	82	264	150	135	51	5	3	189
8, Integratie /inburgering	22	9	11	41	33	28	8	37	24	22	8	13	13	56
9. Opvang asielzoekers	6389	5484	800	25013	2801	2258	1043	3384	5094	4708	1737	62	42	152
10. Juridische sector	257	167	55	441	267	236	182	327	129	113	43	26	23	81
11. Preventie en veiligheid	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Sociaal-culturele sector	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	6	20
13. Andere	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
Totaal	**17953**	**14172**	**1684**	**44359**	**4918**	**3927**	**1726**	**6209**	**6656**	**6090**	**2260**	**217**	**179**	**910**

Bruxelles Accueil asbl 2022

In 2022 kreeg BA 13.462 STV-aanvragen waarvan 11.510 of 85% kon uitgevoerd worden.

BA 2022			
	demandes	**Prestations**	**répondu %**
ID	4811	3730	78%
VC	1421	1217	86%
IT	6985	6339	91%
TE	245	224	91%
total	**13462**	**11510**	**85%**
	31%	32%	

ID: tolken ter plaatse - VC: webcamtolken - IT: telefoontolken - TE: schriftelijk vertalen

Aangevraagde talen bij BA

Er werden 92 verschillende talen aangevraagd bij BA, zie bijlage 2 voor de aangevraagde talen in 2022

De top 10 van de aangevraagde talen bij BA is:

Arabisch Standaard	2.834
Pashtoe	2.612
Tigrinya	893
Somali	799
Russisch	722
Dari	697
Georgisch	576
Arabisch Maghrebijns	502
Spaans	426
Albanees	363

Deze top 10 van aangevraagde talen bij BA maakt 77% uit van alle aangevraagde talen. De aanvragen Russisch (722) en Oekraïens (139) maken hier 6% uit van alle aanvragen.

De taalrichtingen BA:

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?

Bij BA zijn asiel, onthaal/integratie, welzijn en gezondheid belangrijke gebruikers van het STV.

STV-aanvragen en -prestaties per sector bij BA 2022

BA 2022	ID	ID	ID	VC	VC	VC	IT	IT	IT	TE	TE	TE
Secteur	demandes	Prestations	Heures	demandes	Prestations	Heures	demandes	Prestations	Heures	aanvragen	prestaties	pages
1. service public	84	58	114	38	35	45	299	272	107	14	12	108
2.santé	598	472	687	88	74	93	292	261	102	21	18	56
3.santé mentale	250	165	266	6	6	6	10	10	4	21	16	77
4. famille et bien-être	1269	969	1507	241	201	159	566	510	203	16	12	40
5. emploi	4	2	12	0	0	0	0	0	0	7	7	11
6. logement social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7. Enseignement	59	44	93	4	4	4	2	1	1	6	5	13
8, accueil et intégration	1436	1260	2113	126	99	158	112	101	42	44	44	188
9. accueil asile	960	650	1544	837	721	943	5358	4859	1890	88	83	239
10. Juridique	136	104	167	78	74	89	346	325	124	23	23	39
11. prévention et sécurité	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12. Socio-cult	15	6	53	3	3	3	0	0	0	4	4	10
13. Autres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
total	**4.811**	**3.730**	**6.556**	**1421**	**1217**	**1.500**	**6.985**	**6.339**	**2.473**	**245**	**224**	**781**

Subsidies BOBA 2022

BOBA kent een complexe subsidiëringsstructuur voor de STV-werking in meertalig Brussel en aanvullend in België.

In 2022 werd er voor BOBA de som van 717.916,88 € aan subsidies voorzien of 32% van alle STV-inkomsten. De andere inkomsten zijn de exploitatie- of tariferingsinkomsten, hoofdzakelijk bedoeld om de sociaal tolken en vertalers te vergoeden voor hun sociaal tolk- en vertaalprestaties.

BO voorzag 598.068,16 € aan subsidies via verschillende overheden, nl het AGII, VGC, ACTIRIS, GGC, Sociale Maribel, Jobcreatie, VIA-middelen, Safe Brussels en tussenkomsten voor de vorming via projectwerkingen van Brussels International en Vluchtelingenwerk Vlaanderen. Deze BO-subsidies maken ongeveer 32% uit van de algemene inkomsten van BO in 2022 en 83% van alle subsidies BOBA.

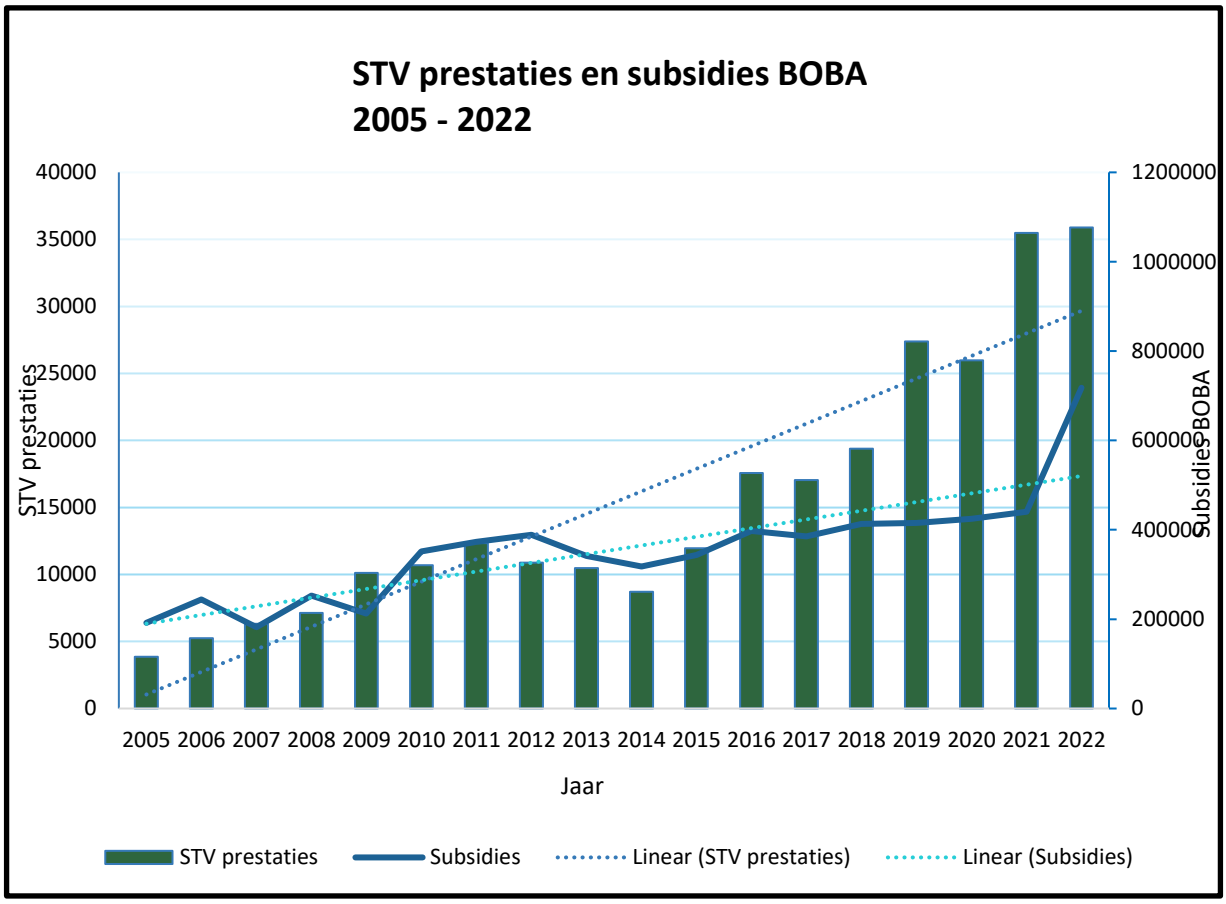
Voor BO moeten we rekening houden met een uitzonderlijke subsidie van Safe Brussels in kader van de oorlog in Oekraïne en de opvang van de vluchtelingen in Brussel (114.000 €) en een gebruikerssubsidie van de VGC Welzijn - Onderwijs (55.450€) als tussenkomst in de kost van de tolkuurprijs en verplaatsingskosten.

BA voorzag 119.848,72 € aan subsidies via andere overheden, nl COCOF Cohésion Sociale, COCOF Initiatives en de CCC. Deze subsidies maken ongeveer 32% uit van de algemene inkomsten van BA in 2022 en 17% van alle subsidies BOBA.

BOBA kreeg in 2022 een extra subsidie van de GGC (50.000 €), in kader van het versterken van de STV-sector in het tweetalig BHG en in aanloop van een toekomstig structureel kader van het STV-aanbod in Brussel.

In 2022 krijgt BO 69% van alle STV-aanvragen en BA 31% van de aanvragen. Op basis hiervan worden de werkingskosten verdeeld tussen beide vzw's, nl 2/3 BO en 1/3 BA. Dit wordt verwerkt in een jaarlijks aangepaste dienstverleningsovereenkomst tussen beide vzw's. Ook het personeel wordt verdeeld over de 2 vzw's, zie het organigram 2022 in bijlage 1.

In volgende grafiek worden de gepresteerde STV-opdrachten afgezet tegenover de verkregen subsidies. Voor 2022 zien we een significante verhoging in de subsidies die te danken is aan extra input van de GGC-CCC als extra steun aan de Brusselse STV-operatoren en Safe Brussels als extra steun om tegemoet te komen aan de opvang van de Oekraïense oorlogsvluchtelingen. Mochten we wensen dat de subsidies de evolutie van de prestaties volgen, dan is er nog steeds een tekort aan financiële ondersteuning.



3.8- Samenwerkingsverbanden 2022

BO en *Agentschap Integratie en Inburgering*

BO, als decentrale STV-dienst in tweetalig Brussel, is niet ingekanteld in een Agentschap Integratie en Inburgering, zoals in Gent, Antwerpen en Vlaanderen.

In de verdere uitrol van het STV blijft duidelijk dat de werking van de Brusselse STV-dienst anders is dan in de Vlaamse agentschappen en nood heeft aan een eigen positiebepaling, afgestemd op de meertalige context van het BHG.

Maximale afstemming met Vlaanderen blijft belangrijk omwille van verschillende redenen: bv. interpretatie van de cijfers, tarifering, externe communicatie, samenwerkingsovereenkomsten, visie en strategie, uitvoering van Vlaams beleid in Brussel.

Daarom blijft Brussel Onthaal in 2022 aanwezig op de cockpit STV door het AGII georganiseerd en zal BO ook deelnemen aan werkgroepen om de dienstverlening STV te optimaliseren ten behoeve van de voorzieningen en hun anderstalig doelpubliek.

In 2022 stond deze positionering van BO in de samenwerking met het AGII centraal en werd er gevraagd een politiek standpunt in te nemen. Het AGII sloot een meerjarenovereenkomst 1/7/2022-31/12/2025 af met BO voor het STV-aanbod in Brussel en Vlaanderen. De acties en engagementen staan beschreven in deze overeenkomst.

De Vlaamse overheid voorzag voor 2022 een tussenkomst in de sociaal tolk- en vertaalprijs voor het Oekraïens/Russisch waardoor de Nederlandstalige voorzieningen geen sociaal tolk- of vertaalkosten hadden om met de Oekraïners de communiceren.

Samenwerkingsovereenkomst BO met Actiris 2020-2022

In 2022 werd de conventie met Actiris verdergezet en dit voornamelijk in het kader van de vele Oekraïners die zich kwamen inschrijven bij Actiris.
Hiervoor werden er dagelijks permanenties georganiseerd met de aanwezigheid van sociaal tolken Russisch/Oekraïens/Frans. Sétis Bxl en BO leverden deze sociaal tolken aan. Uitzonderlijk kon BO sociaal tolken vreemde taal/Frans afleveren gezien deze crisissituatie. De vraag ligt wel op tafel of het volledige aanbod van BO in de toekomst zal meegenomen worden in een nieuwe conventie met Actiris.
VDAB Brussel besloot zich aan de centrale overeenkomst met de agentschappen Integratie& Inburgering te houden en zo geen beroep te doen op het STV-aanbod van BO.

Project *Fedasil Aanmeldcentrum* – BOBA – Sétis Bxl

Ook in 2022 liep het pilootproject tussen het Fedasil Aanmeldcentrum Klein Kasteeltje en BOBA en Sétis Bxl verder, nl het inzetten van sociaal tolken op de dagelijkse permanenties in het aanmeldcentrum.
Deze permanenties werden georganiseerd voor de knelpuntalen volgens de aanwezigen in het Aanmeldcentrum: Pashtoe, Dari, Arabisch, Somalisch, Tigrinya.
De organisatie van de sociaal tolkopdrachten tijdens de permanenties werd door Fedasil zelf waargenomen en verliep soms hobbelig. De vraag om een plaatselijke Fedasil-dispatcher te hebben ligt op tafel.
Op regelmatige wijze was er overleg met de tolken en met de operatoren om de dagelijkse werking met sociaal tolken in het Aanmeldcentrum te optimaliseren.

BO Vormingsprojecten i.s.m. *Vluchtelingenwerk Vlaanderen*

Ook in 2022 werd de samenwerking met Vluchtelingenwerk Vlaanderen verdergezet in kader van 3 projecten.

Allereerst was er de afronding van het project Be Talky et become Tolky dat in het najaar 2021 gestart was. In maart – april was er een samenwerking om kandidaat tolken Russisch/Oekraïens te vormen met financiering vanuit de Koning Boudewijnstichting. En nog een paar maanden later keurde diezelfde Koning Boudewijnstichting het vormingsvoorstel van Vluchtelingenwerk Vlaanderen goed voor het project Trampoline. Wederom werden drie vormingen door ons gegeven om vrouwen te versterken in hun vaardigheden om zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. De vormingen gegeven binnen de projecten Be Talky et become Tolky en Trampoline werden gegeven rond het thema onderwijs omdat onder meer in deze sector er een tekort ervaren wordt aan sociaal tolken. Waar mogelijk schakelt BO de gevormde “tolkies” (zoals ze genoemd worden) in voor opdrachten in scholen en CLB’s.

Uitreiking van de vormingsattesten in aanwezigheid van Minister Gatz.

Opvolging met *Diversiteit Leuven*

Er werden in 2022 geen basisvormingen specifiek ism DiversLeuven georganiseerd zoals in 2021 het geval was. Wel blijven zij geïnteresseerde kandidaten doorsturen die vervolgens deelnamen aan onze interne vormingen.

Project *Brussels International* in kader van de Oekraïnecrisis

Door de oorlog in Oekraïne, kreeg het BHG heel wat vluchtelingen op zijn grondgebied en was communicatie met hen cruciaal voor het verdere verloop van hun traject. De doelstelling van dit project was om op korte termijn zo snel mogelijk kandidaat tolken (Oekraïens/Russisch) op te leiden en in te zetten waar nodig. Natuurlijk met de hoop dat zij op langere termijn regulier kunnen meewerken met onze STV-dienst.

Brussels International sprong mee op de kar en maakte middelen vrij om drie vormingsreeksen (NL-FR-ENG) te organiseren.

RESERVELIJST KANDIDAAT TOLKEN OEKRAIENS/RUSSISCH SPREKENDE

Er werd een reservelijst opgemaakt met kandidaat tolken Oekraïens en/of Russischsprekend. Er werden 210 kandidaten genoteerd:

50 Nederlandskundig
88 Franskundig
72 Engelskundig

De kandidaten werden via mail aangeschreven. Ze kregen daarbij uitleg over de inhoud van de vorming en het verloop ervan. Ook kregen ze een overzicht van de samenwerkingsmogelijkheden met Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil na het slagen in de eindtest na de vorming.

REKRUTERING VAN DE KANDIDATEN VOOR DIT PROJECT

- Kandidaat tolken die overdag niet beschikbaar waren werden niet uitgenodigd. (Velen waren enkel beschikbaar tijdens het weekend of ’s avonds)
- Kandidaten die niet het vereiste B2-niveau voor NL, FR of ENG hadden werden ook niet uitgenodigd
- Sommige kandidaten schreven zich niet in voor de vorming omwille van volgende redenen:
    - Geen tijd/zin om de vorming te volgen, ze kunnen geen verlof krijgen
    - Ze kunnen enkel de vorming online volgen terwijl de vorming (deels) ter plaatse gegeven wordt

- Ze hebben een andere activiteit gevonden en wensen niet langer deze vorming te volgen
- Ze willen helpen en geen tijd verdoen aan vorming
- Ze hebben vooral interesse in een samenwerking voor (schriftelijke) vertalingen
- Er kwam geen reactie meer nadat ze de eerste infomail ontvangen hadden
- Ze zijn al gestart als crisistolk via het AGII

INSCHRIJVINGEN EN OPLEIDING SOCIAAL TOLK

De opleidingen NL/FR/ENG (3) werden voorzien voor de periode 01/05-31/07/2022., met een toegestane verlenging tot eind oktober 2022 wegens te weinig inschrijvingen voor de NL-reeks in Juni.

In het totaal schreven 20 kandidaten zich in voor de 3 opleidingen.

Data van de vormingen + aantal deelnemers

Taal van de vorming	Data van de vorming	Aantal deelnemers	Aantal geslaagd voor eindtest	Aantal ingeschreven na vorming
Frans	20/6/2022 – 24/06/2022	4	4	1
Nederlands	24/06/2022 – 30/06/2022	1	1	1
Nederlands	12/09/2022 – 16/09/2022	7 (waarvan een werk gevonden, eentje ziek geworden)	5(1 niet geslaagd voor Russisch, 1 niet geslaagd voor Russisch, wel voor Turks (= moedertaal))	1
Engels	16/05/2022 – 20/05/2022	5	5	4

INZETBAARHEID VAN DE OPGELEIDE SOCIAAL TOLKEN

Sommige sociaal tolken schreven zich niet in in ons netwerk. De volgende redenen werden aangehaald:

- Een job gevonden
- Geen beschikbaarheid meer
- Voelen zich onzeker

Andere tolken werden niet langer ingezet omdat:

- Een verminderde beschikbaarheid van de tolk of de beschikbaarheid strookt niet meer met de aanvragen
- De sociaal tolk ingeschreven is voor een bepaalde activiteit bv-webcamtolken waarvoor nauwelijks aanvragen zijn.

Een van de uitgestroomde tolken (Oekraïens/Russisch/NL/FR/ENG) kon aan de slag als sociaal tolk met een deeltijdse arbeidsovereenkomst tot op het einde van het jaar (eventueel verlengbaar) in kader van het project Oekraïne ism Safe Brussels.

BOBA: Samenwerking met Sétis Bxl en Info-Sourds Bxl

Linguistreaming
Visibiliser les réalités sociolinguistiques de Bruxelles

Ook in 2022 werd er verder gewerkt aan een samenwerking tussen de Brusselse STV-operatoren, nl. BOBA, Sétis Bxl en Info-Sourds met het oog op een structureel kader voor STV in tweetalig Brussel.

In mei 2022 werd er een gezamenlijke nota afgeleverd aan de Brusselse overheid. Op 14 juni was er met alle operatoren een overleg met het kabinet van Minister Maron. Een tweede overleg vond plaats op 19 oktober met de kabinetten van Minister Maron en Ben Hamou. Op 10 november was er dan een Brussels interkabinettenoverleg waarbij een principeakkoord voor verder onderzoek naar een structureel STV-kader in Brussel tot stand kwam.

Ondertussen zullen Sétis Bxl en BA in 2024 niet meer van het decreet COCOF Cohésion Sociale kunnen gebruik maken en hopen we een eigen kader en financiering te krijgen.

Globaal Diversiteitsplan BOBA i.s.m. *Actiris*

In 2022 tekende BOBA de verklaring voor de opstart van het Globaal Diversiteitsplan en werden er 13 diversiteitsacties opgesteld. In 2022 werd een contactpersoon aangesteld voor het Globaal Diversiteitsplan en werden de acties verder uitgediept. Er werden al enkele acties gerealiseerd:

Actiepunt 1. We maken onze werkaanbiedingen inclusief en geven aan dat we een actief diversiteitsbeleid voeren

We hadden aandacht voor de nieuwe vacatures die in 2022 werden gepubliceerd: inclusief en diversiteit werden expliciet vermeld. Er werd vermeld dat we open staan voor mensen met een beperking en dat we ervoor openstaan om eventueel aanpassingen te doen aan de faciliteiten indien nodig.

Vanaf 2023 zal ook een tabel van fysieke vereisten worden toegevoegd als bijlage bij de vacature.

Actiepunt 3. We stellen een nieuw waardenkader op en maken duidelijke werkafspraken die bijdragen tot een inclusieve organisatiecultuur

In 2022 werd een externe consulente aangesteld die samen met het team het waardenkader van BOBA zal hernieuwen en mee zal nadenken over daarbij horende teamafspraken. De data voor individuele interviews met het team in de maand februari van 2023 werden ingepland.

Actiepunt 5. We stellen een taalbeleid NL-FR op, met bijzondere aandacht voor anderstalige medewerkers

In oktober 2022 hadden we een mini-team om te brainstormen over de huidige taalafspraken op de werkvloer en over de eventuele afspraken waar nood aan is op de werkvloer.

Actiepunt 9. We werken een nieuwe missie en toekomstvisie uit die rekening houdt met de diversiteit van ons personeel en de diversiteit van Brussel

Deze actie hangt samen met actiepunt 3.

Actiepunt 11. We vieren 25 jaar BOBA – 25 jaar diversiteit. We organiseren een event dat de aanwezige diversiteit van de organisatie in de verf zet.

In november 2022 organiseerden we een online tentoonstelling en een fysieke tentoonstelling in het Migratiemuseum in Molenbeek over diversiteit en inclusie in BOBA. Het thema van de tentoonstelling was: ‘Kansen delen’, om de diversiteit van onze vzw in de verf te zetten. Er werden interviews gehouden met verschillende tolken, vertalers en partners van BOBA. Deze interviews konden ook online gelezen worden of tijdens de fysieke tentoonstelling. De tentoonstelling werd geopend met een receptie waar onze tolken, vertalers en partners op uitgenodigd werden om samen ’25 jaar kansen delen’ te vieren. Ter gelegenheid van deze 25jarige viering werd een kalender en een fotoboek opgemaakt met de diversiteit van de werking in beeld.

Sociaal tolken voor de Nederlandstalige scholen in Brussel

Net zoals in 2021 werd er in 2022 terug gesensibiliseerd naar de Nederlandstalige scholen in Brussel om dankzij de tussenkomst van Minister Gatz, bevoegd voor het Nederlandstalig onderwijs in Brussel, sociaal tolken in te schakelen daar waar de communicatie moeizaam verloopt, zoals oudercontacten, contacten CLB, …

VGC Onderwijs komt tussen in de tolkuurprijs en verplaatsingskost, zodat deze kost voor de Nederlandstalige scholen in Brussel geen drempel is om een sociaal tolk in te schakelen.

Ondanks meerdere communicaties naar deze scholen, merken we hoe moeizaam deze informatie doorstroomt naar de hulpverlener in kwestie die een sociaal tolk nodig heeft. We zien in 2022 de tolkaanvragen toch wel stijgen…

Sociaal tolken voor oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne met de steun van *Safe Brussels*

Bij het ontketenen van de oorlog in Oekraïne en de aankomst van de vele vluchtelingen konden de Brusselse STV-operatoren vrij snel een extra subsidie aanvragen om snel te kunnen schakelen bij het aanbieden van sociaal tolken Oekraïens/Russisch. Voor BO was dit het aanwerven van een aantal sociaal tolken Oekraïens/Russisch via een arbeidscontract, het opleiden van kandidaat sociaal tolken en het vrijstellen van een 0.5 VTE matcher voor het monitoren van deze tolkaanvragen.

Vorming

Om tegemoet te komen aan de verhoogde sociaal tolkaanvragen Oekraïens/Russisch werden er 2 vormingsreeksen van elk 40u georganiseerd voor kandidaat tolken Oekraïens/Russisch:

Van 02/05-06/05/2022 en van 30/05-03/06/2022

Elke vorming telde 7 deelnemers waarbij iedereen slaagde in de eindtest. 9 tolken schreven zich in in ons netwerk om daadwerkelijk te gaan tolken. Een tolk kon later aangeworven worden via een arbeidscontract met beperkte duur en vond in januari 2023 een job bij Actiris.

Aanwerving van sociaal tolken

Om snel te kunnen schakelen voor de sociaal tolkopdrachten Oekraïens/Russisch was de aanwerving van een aantal sociaal tolken een pluspunt, maar ook een nieuwe ervaring voor onze sociaal tolk- en vertaaldienst, daar wij regulier werken met sociaal tolken met zelfstandig statuut of zelfstandig in bijberoep, Smart, vrijwilliger, PWA, art 60.

De beschikbaarheid van de sociaal tolken met arbeidscontract werd groter en beantwoordde beter aan de vraag, vooral waar permanenties werden georganiseerd.

Er werden dus 5 sociaal tolken Oekraïens en/of Russischsprekend aangeworven in april (4) en in augustus (1) 2022, met een verschillend uurrooster en volgens hun beschikbaarheden. Deze tolken werden gerekruteerd uit het bestaande netwerk van sociaal tolken en vertalers van BOBA.

sociaal tolken crisissubsidie Oekraïne 2022

BRUSSEL ONTHAAL vzw		
naam	**talen**	**contract**
Bachana MIKAI	Russisch, Georgisch, Engels	voltijds (38u) 11/04-31/07/2022
Zozan Ozmanian	Russisch, Armeens, Nederlands	halftijds VM(20u) 11/04-31/12/2022
Tatiana Tsourkan	Oekraïens, Russisch Frans, Nederlands	halftijds (25,5u) 13/04-31/12/2022
Iryna Kutova	Oekraïens, Russisch Frans, Nederlands Engels	voltijds (38u) 11/04-15/09/2022
Dariia Usoltseva	Oekraïens, Russisch Frans, Nederlands Engels	halftijds (22,5u) 10/08-09/12/2022

Bachana Mikai vond al snel een voltijdse job binnen de opvang van het Rode Kruis en Dariia Usoltseva vond in januari 2023 werk bij Actiris. Tatiana Tsourkan kreeg terug een halftijds contract voor 2023.

Vrijstelling 0.5 VTE matcher tolken ter plaatse/webcamtolken

Lusya Oganova werd halftijds vrijgesteld om deze sociaal tolkaanvragen Oekraïens/Russisch te matchen. Het betrof hier hoofdzakelijk permanenties op de Heizel waar de Oekraïners zich moesten inschrijven en permanenties bij Actiris.

Sociaal tolk- en vertaalaanvragen en prestaties Oekraïens/Russisch

Bij BO kon 88% van de aanvragen beantwoord worden. Daarnaast waren tevens 88% van de aanvragen voor het BHG.

Oekraïens/Russisch 2022

BO	**aanvragen**	**prestaties**	**uren/blz.**	**beantwoordingsgraad**
TP	2.911	2.513	845	86%
BHG	2.822 of 97%			
TT	621	602	219	97%
BHG	378 of 61%			
WT	236	21	266	89%
BHG	111 of 47%			
SV	28	23	111 blz.	88%
BHG	23 of 82%			
Totaal	3.796	3348	8.941 u en 111 Blz.	88%
BHG	3.334 of 88%			

BA	**aanvragen**	**prestaties**	**uren/blz.**	**beantwoordingsgraad**
TP	199	150	211	79%
BHG	159 of 80%			
TT	574	561	202	98%
BHG	109 of 19%			
WT	55	50	52	91%
BHG	11 of 20%			
SV	31	30	65 blz.	97%
BHG	22 of 72%			
Totaal	**859**	**791**	**465 u en 65 blz.**	**92%**
BHG	301 of 35%			

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

Bij BA kon 92% van alle aanvragen beantwoord worden. Daarnaast was 35% van de aanvragen voor het BHG.

Uiteindelijk heeft BO vlug kunnen schakelen om tegemoet te komen aan deze nieuwe en dringende sociaal tolkaanvraag ten gevolge van de oorlog in Oekraïne.

Zie bijlage 4 voor een lijst van voorzieningen die betrokken waren bij deze crisis.

Naar een erkenning van het Franstalig beroepsprofiel sociaal tolk/vertaler

De STV-diensten uit Franstalig België wensen als STV-sector te komen tot een erkend en uniform beroepsprofiel sociaal tolk met daarbij horende opleiding naar het voorbeeld van wat in Nederlandstalig België jaren geleden al werd uitgewerkt
(Cfr. Beroep sociaal tolk en opleiding sociaal tolk Microsoft Word - STSociaalTolkDEF.doc (serv.be)).

Een eerste uitdaging bestaat erin om tot een (correcte en uniforme) benaming te komen van het beroep en vervolgens te definiëren welke taken behoren tot dit beroep en dewelke niet. Bij de verschillende diensten, BA, Sétis Bruxelles, Sétis Wallon, le Monde des Possibles, Infosourds, zijn er namelijk kleine verschillen in de deontologie van de (sociaal) tolk.

De STV-diensten worden hierin begeleid door « le Service francophone des métiers et des qualifications ». In een eerste fase hadden zij eind 2022 een verkennend gesprek met alle betrokken sociaal tolkendiensten om het werkveld en de taakinvulling van de (sociaal) tolk in kaart te kunnen brengen.

3/ Terugblik op 2022 en vooruitzichten voor 2023

Als we terugblikken naar het werkjaar 2022, dan is er veel gebeurd. Alles in ogenschouw nemen is te veel, daarom lichten we hier enkele frappante gebeurtenissen eruit.

Allereerst vroeg onze 25-jarige viering BOBA op 4-11-2022 in het Migratiemuseum heel wat voorbereiding om tot een mooi geheel van tools te komen: een fototentoonstelling live en online; een fotoboek met korte tekstjes en een kalender met focus op Brussel, interviews en dit alles is nog steeds online terug te vinden op onze website.

Verder werden we vrij onverwachts overrompeld door oorlogsvluchtelingen uit Oekraïne en moesten vele kandidaat tolken Oekraïens/Russisch gescreend worden en in allerijl gevormd worden om aan deze sociaal tolkaanvragen tegemoet te komen. Er werden o.a. permanenties georganiseerd op de Heizel waar de vluchtelingen zich moesten aanmelden en inschrijven, later werden er bij Actiris permanenties georganiseerd om deze mensen ook verder te helpen bij het inschrijven en zoeken naar werk. We kregen de kans om enkele sociaal tolken Oekraïens /Russisch onder arbeidscontract in te zetten, wat een eerste ervaring was voor onze diensten om met sociaal tolken in vast dienstverband te werken. Vanuit het BHG kwam er extra subsidiëring om de STV-diensten (BOBA en Sétis Bxl) te ondersteunen in deze acties.

Om verder tegemoet te komen aan de vele tolkaanvragen voor knelpunttalen zoals Pasjtoe, Dari, Somali, Portugees, Tigrinya, Farsi werd er extra ingezet op de basisvormingspakketten ‘sociaal tolken’, die varieerden van online, zelfstudie en fysische aanwezigheid ter plaatse en dit volgens de mogelijkheden van de kandidaten. In 2022 werden er 19 basisvormingen van 40u georganiseerd, naast andere vormingen zoals intervisie of specialisaties. Dit vormingsaanbod zette een enorme druk op de reguliere werking.

Ook CORONA was nog niet verdwenen in 2022 en moest de nodige voorzichtigheid gehanteerd worden. De drang naar ontmoeting bij onze sociaal tolken was groot: bijna 100 sociaal tolken/vertalers waren online aanwezig op een event in januari en het zomerbuffet kende een groot succes, met het gevolg dat er nadien toch heel wat besmettingen waren, ook bij het team.

Een psychosociale risicoanalyse ism Mensura toonde het belang van welzijn op de werkvloer, waardoor verschillende acties werden uitgevoerd en dit nu een permanent aandachtspunt is binnen het team.

De hulpverleners werden online bevraagd over het STV-aanbod BOBA en de antwoorden bevestigden dat de werking BOBA goed loopt, mits een aantal werkpunten.

De verschillende indexaties van de lonen en de stijgende energieprijzen brachten onzekerheid teweeg in de werking omdat de reguliere subsidiëring hier niet steeds aan tegemoet kwam.

De cijfers in 2022 kenden geen significante verschillen met 2021. Toch opvallend is het dalen van de aanvragen telefoontolken binnen de asielopvang. Fedasil kon via het Europees programma EUAA verschillende tolken vreemde taal/Eng inschakelen voor telefoontolken en webcamtolken in de opvangcentra. Zij kunnen nog tot eind 2023 operationeel blijven.

In 2022 werd er een principeakkoord bereikt met de Brusselse overheid om nader te onderzoeken welk structureel kader er aan de Brusselse STV-diensten kan geboden worden als alternatief voor een versnipperde subsidiëring, vooral aanwezig bij COCOF, en als erkenning van een nieuwe tweetalige Brusselse sector STV.

Verder sloot BO een meerjaren samenwerkingsovereenkomst af met het AGII om de samenwerking te versterken en verder uit te bouwen. Ook met VGC werd een meerjarenconvenant afgesloten, wat garant staat voor continuïteit in de werking.

Het Globaal Diversiteitsplan ism Actiris werd goedgekeurd en kon van start gaan voor de duur van 2 jaar, zie hoger in dit rapport.

De voornaamste vooruitzichten voor 2023 zijn continuering van ons STV-aanbod, hoofdzakelijk in het tweetalig BHG en aanvullend indien nodig. Dat we hiervoor voldoende middelen vinden en een team dat ademruimte krijgt om te voldoen aan de actuele vragen blijft de uitdaging. De match tolken ter plaatse/webcamtolken krijgt versterking en de coördinatie wordt versterkt met een adjunct. Er wordt verder gewerkt met sociaal tolken met arbeidscontract of onder art 60 tewerkstelling.

Op basis van de evaluatie met het team, met de hulpverleners werd een actieplan 2023 opgemaakt als evaluatietool voor de werking in 2023.

Beleidsmatig blijven we zoeken naar de posities die BOBA kunnen innemen in de STV-sector. Hiervoor stemmen we verder af met de Agii's, met de Sétis en andere relevante partners. Wij hopen op een tweetalig structureel kader voor STV in Brussel en erkenning als sector.

De omkadering van ons netwerk sociaal tolken en vertalers blijft erg belangrijk: ontmoeting (nieuwjaarsreceptie, zomeractiviteit), vorming (basispakketten, intervisie, specialisaties), coaching, rekruteren voor de knelputtalen en informeren….

Wij volgen verder het onthaal van de Oekraïners op en proberen het STV- aanbod te versterken.

Wij blijven voor de uitdaging van verdere digitalisering staan, zoals het online matchingportaal, HR-beheer.

Wij rollen ons Globaal Diversiteitsplan ism Actiris verder uit met verschillende acties om te komen tot een gedeeld waardenkader, visie en missie, diversiteit en inclusie in onze werking.

4/ Bijlagen

Bijlage 1 –	Organigram BOBA 2022	69
Bijlage 2 –	Overzicht aangevraagde talen BOBA 2022	70
Bijlage 3 –	Overzicht van de STV-prestaties naar statuut van de sociaal tolk/vertaler 2016-2022	73
Bijlage 4 -	Lijst van de voorzieningen met sociaal tolkaanvragen Oekraïens/Russisch	74

Bijlage 1 – Organigram BOBA 2022

organigram 2022 BOBA 01-09-22

		Brussel Onthaal vzw		***Bruxelles Accueil asbl***	
coördinatiefunctie	***L1***	Marianne Scheppers	3/5 VTE	Marianne Scheppers	2/5 ETP
Kwaliteitsfunctie					
Stafmedewerker kwaliteit	***B1b***	Vanessa De Tobel	4/5 VTE		
Stafmedewerker beleid	***B1b***	Laura Knops	2/5 VTE	Laura Knops	2/5 VTE
match telefoontolken	***A2***	Ukshinaj Shpend	2/5 VTE	Ukshinaj Shpend	2/5 ETP
	A2	Yasir Al Najjar	1/5 VTE		
	A2	Asama Moslemyar	1VTE		
match tolken ter plaatse/webcamtolken	***B2a***	Lusya Oganova	1 VTE	Abdellah Fakhri Lanjri	1 ETP
	A1	Yasir Al Najjar	2/5 VTE	Youssef Abdelkader	3/5 ETP
	B2a	Abdirashid Moalam	02/5 VTE		
	B2a	Zahia Ticherafi	1 VTE		
match schriftelijk vertalen	***B2a***	Abdirashid Moalam	01/05 VTE	Abdirashid Moalam	01/05 VTE
boekhouding en administratieve	***A1***	Serge Sinijajaye	1/5 VTE	Serge Sinijajaye	2/5 VTE
	A	Yasir Al Najjar	2/5 VTE		
adm. ondersteuning	***A2***	Carmela Lombino	4/5 VTE	linde Roex (volontaire) Pierre Lion (volontaire)	
totaal		**11**	**7,5 VTE**	**2**	**3,4 ETP**

ADV gerechtigd Serge, Lusya, Carmela, Shpend, Abdirashid, Abdellah, Youssef
Art 60

stagiaires (tolken/vertalen/ boekhouding)

Bijlage 2 – Aangevraagde talen 2022 BOBA

Talen 2022	BO				BA		
111 talen/langues	aanvragen	prestaties	%		demandes	Prestations	%
Afar	2	1	50%		3	1	33%
Albanees	**1083**	**933**	**86%**		**363**	**339**	**93%**
Amhaars	114	88	77%		76	65	86%
Arabisch - Egyptisch	85	68	80%		34	32	94%
Arabisch - Libisch	8	6	75%		7	4	14%
Arabisch Maghrebijns	931	802	86%		**502**	**461**	**92%**
Arabisch Standaard	**5809**	**5194**	**89%**		**2834**	**2631**	**93%**
Aramees	1	0	0%		1	0	0%
Armeens	138	119	86%		113	96	85%
Assyrisch	2	0	0%		2	0	0%
Azeri	12	5	8%		0	0	0%
Bajuni	1	0	0%		0	0	0%
Bambara	17	12	71%		0	0	0%
Bengaals	82	55	67%		59	29	49%
Berbers - Atlas	8	1	12%		1	0	0%
Berbers - Rif	195	136	70%		10	8	80%
Bini	0	0	0%		1	0	0%
Birmees	0	0	0%		1	0	0%
Bissa	0	0	0%		1	0	0%
Bosnisch/BSK	66	42	64%		2	2	100%
Bulgaars	193	142	74%		30	27	90%
Catalaans	0	0	0%		4	0	0%
Crio	4	0	0%		0	0	0%
Chinees - Kantonees	4	0	0%		0	0	0%
Chinees standaard	88	63	72%		48	39	81%
Dari	**1010**	**845**	**84%**		**697**	**646**	**93%**
Deens	0	0	0%		1	0	0%
Dioula	24	16	67%		0	0	0%
Djerma	6	2	33%		2	0	0%
Duits	20	10	50%		21	15	71%
Edo	1	1	100%		2	1	50%
Engels	53	44	83%		142	123	87%
Ewe	1	0	0%		0	0	0%
Fanti	2	0	0%		0	0	0%
Farsi	813	719	88%		355	316	89%
Fon	2	0	0%		1	0	0%
FR/NL	305	193	63%		90	73	81%
Georgisch	460	337	73%		**576**	**524**	**91%**
Grieks	35	23	66%		5	2	40%
Haoussa	9	8	89%		4	3	75%
Hassanya	21	18	86%		12	12	100%

Hausa	3	1	33%	2	2	100%
Hebreeuws	1	1	100%	4	3	75%
Hindi	20	11	55%	15	11	73%
Hongaars	17	6	35%	7	0	0%
Igbo	2	0	0%	0	0	0%
Italiaans	117	85	73%	21	15	71%
Japans	3	1	33%	12	8	67%
Kabyle	4	2	50%	3	0	0%
Kinyarwanda	101	72	71%	79	50	63%
Kirundi	154	126	82%	61	47	77%
Kirgizisch	0	0	0%	2	0	0%
Kiswahili	2	1	50%	1	0	0%
Koerdisch Kurmanji	232	172	74%	121	105	87%
Koerdisch - Badini	134	103	77%	74	65	88%
Koerdisch - Gorani	19	17	89%	15	13	87%
Koerdisch - Sorani	63	37	59%	43	37	86%
Koerdisch Zazaki	1	0	0%	0	0	0%
Kosovaars	1	0	0%	0	0	0%
Lingala	36	23	64%	24	19	79%
Litouws	1	0	0%	1	0	0%
Macedonisch	110	76	69%	79	64	81%
Madingo	1	0	0%	2	0	0%
Malinke	67	54	81%	79	59	75%
Moldavisch	12	7	58%	4	2	50%
Mongools	20	12	60%	4	2	50%
Moré	2	0	0%	1	0	0%
Nepalees	26	10	38%	0	0	0%
Oeigoers	0	0	0%	2	0	0%
Oezbeeks	8	0	0%	0	0	0%
Oekraïens	**918**	**731**	**80%**	**139**	**103**	**74%**
Oromo	38	9	24%	21	3	14%
Pashaya	6	2	33%	0	0	0%
Pashtoe	**4873**	**3986**	**82%**	**2612**	**2121**	**81%**
Peul	192	149	78%	129	109	84%
Pools	359	291	81%	106	95	90%
Portugees	414	277	67%	214	135	63%
Pular	2	0	0%	0	0	0%
Punjabi	45	28	62%	12	7	58%
Roemeens	656	541	82%	150	126	84%
Romani	6	4	67%	8	6	75%
Romani - Balkan	12	1	8%	7	1	14%
Romani Kalo Fins	1	0	0%	0	0	0%
Russisch	**2875**	**2619**	**91%**	**722**	**690**	**96%**
Saho	1	1	100%	0	0	0%
Servisch	194	168	87%	81	81	100%
Slovaaks	59	33	56%	29	18	62%

Sloveens	0	0	0%		2	0	0%
Somali	**1309**	**992**	**76%**		**799**	**642**	**80%**
Somali- Maay	1	0	0%		1	0	0%
Spaans	**1114**	**913**	**82%**		**426**	**374**	**88%**
Susu	19	17	89%		36	32	89%
Swahili	92	51	55%		10	7	70%
Tagalog	26	8	31%		2	1	50%
Tamazigh	0	0	0%		1	1	100%
Tamil	55	32	58%		22	15	68%
Thai	20	0	0%		2	0	0%
Tibetaans	60	31	52%		10	8	80%
Tibetaans Amdo	1	0	0%		0	0	0%
Tibetaans-Centraal	3	1	33%		2	2	100%
Tibetaans Kham	21	9	43%		0	0	0%
Tigré	35	5	14%		3	0	0%
Tigrinya	**1984**	**1547**	**78%**		**893**	**710**	**80%**
Tsjechisch	18	10	56%		3	1	33%
Tsjetsjeens	14	10	71%		11	8	73%
Turks	**1317**	**986**	**75%**		280	209	75%
Twi	29	8	28%		6	2	33%
Urdu	131	82	63%		25	19	76%
Vietnamees	94	87	93%		11	10	91%
Wolof	45	39	87%		30	22	73%
Yoruba	3	2	67%		1	0	0%
totaal	**29804**	**24370**	**85%**		**13462**	**11509**	**85%**
	102 talen				**92 langues**		

Bijlage 3 - Aantal prestaties naar statuut van de sociaal tolk/vertaler: 2017 - 2022

		BO						BA					
		2017	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
TP	PWA	877	969	274	79	477	102	278	286	136	64	190	73
	Smart	44	66	4	1	30	242	25	9	3	6	9	30
	Vrijwilliger	5886	6130	8275	4655	5778	7497	2031	2249	2297	2502	2516	2441
	Zelfstandige	2071	2801	3828	2400	4339	4662	299	293	621	662	870	830
	Onbekend			7	9	27	76			5	2	1	-
	Niet uitgevoerd*	1124	1094	3949	2743	4183	3781	503	420	1096	1508	1502	1081
	Vaste medewerker	0	32	88	21	78	180	0	3	13	11	18	8
	Freelance	-	-	191	123	264	298			2	6	42	14
	Stagiaire	11	14	4	-	5	-	0	1	-	-	-	-
	Totaal	**10013**	**11106**	**16620**	**10031**	**15181**	**16.838**	**3136**	**3261**	**4173**	**4761**	**5148**	**4.477**
TT	PWA	93	256	71	68	75	21	137	337	196	213	124	24
	Smart	9	15	17		15	29	15	20	1		15	19
	Vrijwilliger	2837	2769	3292	4251	5149	4612	3108	3618	5031	6084	6732	5309
	Zelfstandige	323	777	734	948	1247	1040	132	405	446	540	752	828
	Vaste medewerker	193	126	247	145	115	68	136	119	317	205	81	40
	Freelance	-	-	151	313	164	227	-	-	26	12	81	61
	Onbekend	-	-	15	8	17	46	-	-	8	12	6	30
	Niet uitgevoerd*	250	259	259	257	642	566	244	171	347	341	750	646
	Stagiaire	1	3	-	-	-	-	0	0	-	-	-	-
	Totaal	**3706**	**4098**	**4786**	**5990**	**7424**	**6.609**	**3772**	**4670**	**6372**	**7407**	**8541**	**6.957**
SV	PWA	3	0	0	1	2	1	2	0	3	1	-	-
	Smart	3	1	10	5	11	16	3	6	7	5	5	26
	Vrijwilliger	130	120	113	122	140	100	55	87	82	122	53	124
	Zelfstandige	77	47	49	50	55	57	15	15	48	50	35	65
	Onbekend			7	1	4	2			5	1	-	2
	Niet uitgevoerd*	25	16	49	34	57	38	44	25	38	34	35	21
	Stagiaire	1	9	1		1	-	0	4	1	-	2	1
	Vaste medewerker	-	-	6	2	-	1	-	-	4	2	3	2
	Totaal	**239**	**193**	**235**	**215**	**270**	**215**	**119**	**137**	**188**	**215**	**133**	**241**
WT	PWA	-	-	-	39	70	3	-	-	-	24	78	15
	Smart	-	-	-	1	22	53	-	-	-	1	4	7
	Vrijwilliger	-	-	-	379	975	1456	-	-	-	263	959	851
	Zelfstandige	-	-	-	554	1685	2011	-	-	-	85	373	191
	Onbekend	-	-	-	9	18	12	-	-	-	2	2	-
	Niet uitgevoerd*	-	-	-	279	1106	991	-	-	-	-	451	204
	Freelance	-	-	-	-	-	7	-	-	-	-	-	1
	Vaste medewerker	-	-	-	9	19	38	-	-	-	3	15	12
	Totaal	**-**	**-**	**-**	**1270**	**3895**	**4.571**	**-**	**-**	**-**	**535**	**1882**	**1.281**

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.

BIJLAGE 4- Overzicht van de voorzieningen met tolkaanvragen Oekraïens/Russisch

ACTIRIS
ACTIRIS ANTENNE BRUXELLES
ACTIRIS ANTENNE IXELLES
ACTIRIS ANTENNE SAINT-JOSSE
ACTIRIS TAALHOEK/ESPACE LANGUES
AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING REGIO 1080 BRUSSEL
BASISSCHOOL DE MUZIEKLADDER
BASISSCHOOL TEN NUDE
BRABANTIA SOCIALE DIENST
BRUGMANN ZIEKENHUIS/HOPITAL BRUGMANN
BRUGMANNZIEKENHUIS Paul Brien Site/HOPITAL PAUL BRIEN BRUGMANN
CARITAS INTERNATIONAL ALGEMEEN
CARITAS INTERNATIONAL- DIENST VOOGDIJ
CARITAS INTERNATIONAL TERUGKEER & REINTEGRATIE
CARITAS INTERNATIONAL INTEGRATIE & RESETTLEMENT
CASO - DOKTERS VAN DE WERELD
CAW BRUSSEL TEAM BEZOEKRUIMTE
CAW BRUSSEL TEAM CRISIS-BXL
CAW BRUSSEL TEAM JAC
CAW BRUSSEL TEAM MIGRATIE
CHILD FOCUS
CLB N-BRUSSEL
CONSTRUCITY BRUSSELS
DHU-DOKTERS VAN DE WERELD/MÉDECINS DU MONDE
DIENST VREEMDELINGENZAKEN
EXIL VZW/ASBL
F.O.D. JUSTITIE DIENST VOOGDIJ
FAIRWORK BELGIUM VZW
FEDASIL Centrum JULES BORDET
FEDASIL ELSENE/IXELLES
FEDASIl HEIZEL
FEDASIL KLEIN KASTEELTJE -AANMELDCENTRUM/PETIT CHÂTEAU
FEDASIL SINT PIETERS WOLUWE/WOLUWE SAINT PIERRE
FEDASIL TERUGKEERLOKET BRUSSEL
FEDASIL OPVANGCENTRUM MOLENBEEK
FOD BINNENLANDSE ZAKEN TRANSITCENTRUM Caricole
FOYER SELAH
GO! CLB BRUSSEL
HUB - DOKTERS VAN DE WERELD
HUBBIE VZW MOBIELE WERKING
IMELDA Basisschool
INSTITUUT ANNEESSENS FUNCK
JESUIT REFUGEE SERVICE BELGIUM
JUSTITIEHUIS BRUSSEL BEMIDDELING EN MAATREGELEN
KIND & GEZIN BRUSSEL NOORD
KIND & GEZIN BRUSSEL ZUID
MEDIMMIGRANT
MEDISCH SOCIAAL OPVANG CENTRUM BRUSSEL

Minor Ndako vzw - leefgroep Minor
PAG ASA
PLEEGZORG VLAAMS BRABANT EN BRUSSEL VZW
SAMU SOCIAL MOLENBEEK
SESO - CONVENTIE VLUCHTELINGENWERK
SESO - PROJECT OEKRAÏNE
SINT GOEDELE VZW/ SINT GUIDO INSTITUUT
SOCIALE DIENST JEUGDRECHTBANK BRUSSEL
SOLENTRA Solidariteit en Trauma VZW
TALITA ASBL/VZW
UMC SINT PIETER CAMPUS HALLEPOORT/HOPITAL SAINT PIERRE
UNIVERSITAIR KINDERZIEKENHUIS KONINGIN FABIOLA
UNIVERSITAIR ZIEKENHUIS VUB JETTE
VCLB PIETER BREUGHEL
VLAAMSE GEMEENSCHAPSCOMMISIE
VRGT BRUSSEL
Zeplin VZW CAR Woluwe

www.sociaalvertaalbureau.be

Brussel Onthaal vzw Sociaal Vertaalbureau

Sainctelettesquare 12/3

1000 Brussel

☎ 02/311 27 13

info@brusselonthaal.be

www.sociaalvertaalbureau.be