

## Overzicht agentschap integratie en inburgering: telefoontolk en tolk ter plaatse

Deze tekst is opgesteld door Babs Aerts namens de GOK-werkgroep

### 1. Algemene informatie over (sociaal) tolken

#### Wat is tolken?

Een mondelinge boodschap getrouw en volledig omzetten van een taal naar een andere.

#### Wat is sociaal tolken?

Sociaal tolken gebeurt in opdracht van een voorziening of overheid / een hulpverlener of ambtenaar.

#### Wat zijn de doelstellingen van sociaal tolken?

Twee doelstellingen:

- Iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, toegang geven tot sociale en openbare dienst- en hulpverlening.
- Iedere burger, ook wie onvoldoende Nederlands spreekt, in staat stellen zijn rechten uit te oefenen en zijn plichten na te komen

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

Men werkt gecertificeerde tolken. Deze krijgen een specifieke opleiding.

#### Welke diensten verleent een sociaal tolk?

Er zijn twee vormen van sociaal tolken:

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

Het onderwijs (school en CLB) kunnen beroep doen op telefoontolken en tolken ter plaatse.

#### Samenwerkingsovereenkomst afsluiten indien nog niet aanwezig:

U kan enkel een beroep doen op de dienst Sociaal Tolken en Vertalen als je een samenwerkingsovereenkomst hebt met het Agentschap Integratie en Inburgering.

- Stappen die u dient te zetten indien u nog geen samenwerkingsovereenkomst hebt:
  - print de [samenwerkingsovereenkomst](#);
  - vul ze in en stuur ze in tweevoud ondertekend terug naar de hoofdzetel van het agentschap: Tour & Taxis, Agentschap Integratie en Inburgering, dienst Sociaal Tolken en Vertalen, Havenlaan 86C bus 212, 1000 Brussel;
  - én bezorg ze ook digitaal aan [stv@integratie-inburgering.be](mailto:stv@integratie-inburgering.be).
- Als de overeenkomst in orde is, krijg je één ondertekend exemplaar terug per post.

Meer info kan je terugvinden via:

<http://www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen>

## 2. Sociaal TELEFOONtolk

### Wanneer telefoontolk?

Het telefoontolken is in de eerste plaats geschikt voor eerder korte, gestructureerde, informatieve, emotioneel minder geladen gesprekken. Ook voor dringende gesprekken en in crisissituaties heeft het telefoontolken zijn nut reeds bewezen.

### Hoe een telefoontolk gebruiken?

- Je wenst een cliënt op te bellen: je belt naar het nummer van de telefoontolken, krijgt een telefoontolk aan de lijn, deze belt door naar de cliënt. Je bent dan in gesprek met zowel de tolk als de cliënt.
- De cliënten zijn bij u ter plaatse: je belt naar het nummer van de telefoontolken, krijgt een telefoontolk aan de lijn, je zet het toestel waarmee je belt op speaker zodat de telefoontolk zowel u als de cliënt kan horen.

In beide gevallen belt u dus de telefoontolken op, zegt dat u waar u werkzaam bent (naam van school of CLB), geeft uw naam op en vraagt naar de gewenste taal.

Tijdens de permanentie-uren kan je direct een telefoontolk aan de lijn krijgen indien er iemand beschikbaar is. Je kan ook een telefoontolk reserveren (minstens twee werkdagen op voorhand) indien je zeker wil zijn van de beschikbaarheid.

- Een telefoontolk contacteren telefonisch op 02 208 06 11 tijdens de permanentie-uren:
  - Maandag, dinsdag en donderdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 18 uur (tijdens schoolvakanties tot 17u)
  - Woensdag en vrijdag van 9 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 17 uur
- U kan ook een telefoontolk reserveren via het reservatieformulier: <http://agii.be/node/2788>

### Kostprijs?

Gebruik maken van de telefoontolk is **gratis**, tenzij het jaarlijks budget toegekend door de regering op is, dan kan een telefoontolk betalend worden. Dit wordt meegedeeld wanneer u een tolk aanvraagt.

### Filmpje?

Bekijk via onderstaande link naar een filmpje hoe je gebruik kan maken van de tolkentelefoon.  
<https://youtu.be/Fbqvh1N-hqg>

### 3. Sociaal tolk ter plaatse

#### Wanneer tolk ter plaatse?

Het tolken ter plaatse is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, gevoelige en delicate gesprekken, aankondiging van slecht nieuws, gebruik van documenten, langdurige gesprekken of groeps gesprekken.

#### Hoe aanvragen?

Om een sociaal tolk ter plaatse aan te vragen heb je een online account nodig. Indien je dit nog niet hebt, dien je eerst een account te activeren.

#### Account activeren en gebruiken

- Bezorg een e-mailadres voor een online account voor uw dienst via [STV@integratie-inburgering.be](mailto:STV@integratie-inburgering.be). de school of CLB staat geregistreerd (indien er een samenwerkingsovereenkomst werd afgesloten), laat uw e-mailadres toevoegen aan de account van uw school of CLB.
- Van zodra de dienst integratie en inburgering het e-mailadres geregistreerd heeft, kan u uw online account activeren en tolken aanvragen via het [online portaal](http://aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be/nl-BE/Account/Login/?ReturnUrl=%2F): <http://aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be/nl-BE/Account/Login/?ReturnUrl=%2F>
- U meldt zich aan op uw account met het opgegeven e-mailadres en een zelfgekozen wachtwoord. Daarop ontvangt u een activerings-e-mail voor uw account. Volg de link in de activerings-e-mail.
- Na activatie kan u onbeperkt sociaal tolken aanvragen via uw account.

Indien u aangemeld bent, volgt u volgende stappen om een tolk ter plaatse aan te vragen (het wijst zichzelf uit):

- Rechtsboven staat een knop '**aanvragen**' waar u dan 'nieuwe tolkaanvragen' kiest. Uw school of CLB, uw naam verschijnen automatisch op het scherm.
- U kiest de gewenste **taal** (eventueel een alternatieve taal)
- U vult het **onderwerp** in, waarover het gesprek zal gaan
- U vult de **gewenste datum** en startuur in, u geeft ook aan wat de duur zal zijn van het gesprek, (eventueel geef je een alternatieve datum op)
- U geeft het **adres** in waar het gesprek zal plaats vinden
- Kies uit bij **contactpersoon** ter plaatse, uw eigen naam
- Er is nog een veld voorzien voor eventuele **nuttige informatie en opmerkingen**. In dit veld kan u nog wat info geven over het onderwerp van het gesprek. U kan er ook een plaatsbeschrijving van een school inzetten: waar is de ingang, in welk lokaal gaat u zitten, naar wie moeten ze vragen, waar parkeren, ...
- Men vraagt tot slot nog wat **gegevens van de cliënt**: man, vrouw, meerderjarig, minderjarig, gezin
- En dan drukt u op '**overzicht en bevestiging**'

Denk eraan dat een aanvraag voor een sociaal tolk ter plaatse **minimum twee werkdagen** vooraf dient te gebeuren en dat u, tenzij anders afgesproken, ten laatste één werkdag voor de tolkopdracht bevestiging krijgt of er al dan niet een tolk gevonden is voor uw aanvraag.

**Kostprijs?**

U betaalt forfaitair 8 euro voor het eerste uur en 2 euro voor elk bijkomend kwartier. De vervoerskosten van de tolk worden ook aangerekend (0,33 euro per km of de prijs van het openbaar vervoer).

**Filmpje?**

Bekijk via onderstaande link naar een filmpje hoe een tolk ter plaatse werkt.

<https://youtu.be/CPpDHNK8nYM>

**Beschikbare talen integratie en inburgering telefoontolk en tolk ter plaats (sept 2017)**

Abchazisch	Afrikaans	Albanees	Amhaars
Malagasi	Arabisch – Egyptisch	Arabisch – Libisch	Arabisch – Magrebijs
Arabisch – Modern Standaard	Aramees	Armeens	Assamees
Azeri	Balinees	Baloetsji	Bambara
Basjkiers	Baskisch	Bemba	Bengaals
Berbers – Atlas	Berbers – Rif	Birmees	Bislama
Bretons	BSK	Bulgaars	Burundees
Catalaans	Chichewa	Chinees – Kantonees	Chinees – Standaard
Dari	Deens	Divehi	Duits
Dzongkha	Assyrisch	Engels	Esperanto
Estisch	Ewe	Farsi	Filipino
Fins	Fon	Frans	Fries
Gealic – Ierland	Gaelic – Schotland	Gaelic – Wales	Georgisch
Grieks	Groenlands	Guarani	Gujarati
Haïtiaans	Hausa	Hawaïaans	Hebreeuws
Hindi	Hongaars	Igbo	IJslands
Italiaans	Japans	Javaans	Jiddisch
Karelisch	Kashmiri	Kazachs	Kikongo
Kinyarwanda	Kirgizisch	Kirundi	Koerdisch – Gorani
Koerdisch – Badini	Koerdisch – centraal/Sorani	Koerdisch – Noord/Kurmanji	Koerdisch – zazaki
Koerdisch – Zuid/Pahlavani	Koreaans	Laotiaans	Laps
Lets	Lingala	Litouws	Luxemburgs
Macedonisch	Madegaskisch	Malayalam	Maleis
Malinke	Maltees	Moldavisch	Mongools
Nederlands	Nepalees	Noors	Oekraïens
Oezbeeks	Oromo	Ossetisch	Papiamentto
Pashtoe	Peul	Pools	Portugees
Pular	Punjabi	Reto-Romaans	Roemeens
Romani – Balkan	Romani – Baltisch	Romani – Kalo Fins	Romani – Karpatisch
Romani – Sinti	Romani – Vlax	Russisch	Shona
Sindhi	Singalees	Slovaaks	Somali
Spaans	Surinaams	Susu	Swahili
Tadzjieks	Tamil	Tataars	Tshiluba
Tibetaans – Amdo	Tibetaans – Centraal	Tibetaans – Kham	Toevaans
Tsjechisch	Tsjetsjeens	Tsjoevasjisch	Tswana
Turkmeens	Turks	Twi	Urdu
Vietnamees	Wit-Russisch	Xhosa	Yoruba
Zweeds		Rajasthani	Bahasa Indonesia
Romani	Koerdisch	Tagalog	Tibetaans
Zazaki	Berbers	Bosnisch	Servisch
Tigrinya	Kosovaars	Ingoesjetisch	Kurnali
Libanees	Tamazight	Bajuni	Dioula
Akan	Oeigoers	Kiswahili	Bini
Edo	Sousou		