

## Agentschap Integratie en Inburgering: Telefoontolk en tolk ter plaatse

Deze tekst is opgesteld door Babs Aerts en Brigitte Saerens namens de rolgroep kansenbevordering.

### 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 met 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 kan beroep doen op telefoontolken en tolken ter plaatse.

#### Hoe een tolk aanvragen?

1. Sluit een **kaderovereenkomst** af (indien deze nog niet aanwezig is):  
Je kan enkel een beroep doen op de dienst Sociaal Tolken en Vertalen als je als school een kaderovereenkomst afgesloten hebt met het Agentschap Integratie en Inburgering. Hiervoor moeten drie documenten ingevuld en ondertekend worden door de directie: de kaderovereenkomst, het addendum en het identificatieformulier. Deze documenten kunnen via mail aangevraagd en teruggestuurd worden op volgend adres: [stv@integratie-inburgering.be](mailto:stv@integratie-inburgering.be).
2. Na het afsluiten van de kaderovereenkomst krijg je als school toegang tot het **webportaal**.
3. Op het webportaal wordt één account per school (of deelwerking indien gewenst) geactiveerd op het e-mailadres dat je als school zelf bepaalt. Met deze account kan je een tolk aanvragen. Je kan als school binnen deze account meerdere contacten toevoegen.

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 jou 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 jou als de cliënt kan horen.

In beide gevallen bel je dus het contactnummer van de tolkentelefoon, je zegt waar je werkzaam bent, je geeft je 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 via je online account.

### Contactnummer tolkentelefoon? 02/208.06.11

### Kostprijs?

De sociaal tolk wordt vergoed volgens een vast uurtarief van €48/u.

Voor het sociaal telefoontolken is er een minimum forfait voor het 1<sup>e</sup> kwartier en vanaf het 2<sup>e</sup> kwartier is een bijkomende tolkkost per begonnen segment van 5 minuten.

### Filmpje?

Bekijk via onderstaande link naar een filmpje over 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 groepsgesprekken.

### Hoe aanvragen?

Via je online account kan je een tolk reserveren. Indien je aangemeld bent, volg je volgende stappen om een tolk ter plaatse aan te vragen:

1. Rechtsboven staat een knop '**aanvragen**' waar je dan 'nieuwe tolkaanvragen' kiest. Je school verschijnt automatisch op het scherm.
2. Je duidt **type opdracht** aan.
3. Je kiest de gewenste **taal** (eventueel een alternatieve taal).
4. Je vult het **onderwerp** in, waarover het gesprek zal gaan.
5. Je vult de **gewenste datum** en startuur in, je geeft ook aan wat de duur zal zijn van het gesprek (eventueel geef je ook een alternatieve datum op).
6. Je geeft het **adres** in waar het gesprek zal plaatsvinden.
7. Kies bij **contactpersoon** ter plaatse je eigen naam.
8. Er is nog een veld voorzien voor eventuele **nuttige informatie en opmerkingen**. In dit veld kan je nog wat info geven over het onderwerp van het gesprek. Je kan er ook een plaatsbeschrijving van de school inzetten: waar is de ingang, in welk lokaal ga je zitten, naar wie moeten ze vragen, waar parkeren,...
9. Men vraagt vervolgens nog wat **gegevens van de cliënt**: man, vrouw, meerderjarig, minderjarig, gezin.
10. Tot slot druk je op '**overzicht en bevestiging**'.

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

#### **Kostprijs?**

De sociaal tolk wordt vergoed volgens een vast uurtarief van €48/u.

Voor het sociaal tolken ter plaatse is er een minimum forfait voor het 1<sup>e</sup> uur en vanaf het 2<sup>e</sup> uur een bijkomende tolkkost per begonnen kwartier. Voor het tolken ter plaatse krijgt de tolk ook de reële verplaatsingskost vergoed.

#### **Filmpje?**

Bekijk via onderstaande link een filmpje hoe een tolk ter plaatse werkt:

<https://youtu.be/CPpDHNK8nYM>.

Beschikbare talen Integratie en Inburgering telefoontolk en tolk ter plaatse (sept 2017)			
Abchazisch	Afrikaans	Albanees	Amhaars
Malagasi	Arabisch – Egyptisch	Arabisch – Libisch	Arabisch – Magrebijns
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	Ijlands
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
Tadzijs	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		