



NAAR EEN DUURZAAM, UNIFORM EN BETAALBAAR KADER VOOR SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN IN VLAANDEREN & BRUSSEL

| juli 2019

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



In-Gent 
integratie en inburgering.



[Brussel Onthaal vzw](#)

WAAROM EEN VERNIEUWDE WERKING IN 2020?

Op dit moment wordt de dienstverlening sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel verzorgd door:

- de dienst sociaal tolken en vertalen van het Agentschap Integratie en Inburgering,
- de dienst sociaal tolken en vertalen van Atlas, integratie & inburgering Antwerpen,
- de dienst sociaal tolken en vertalen van IN-Gent,
- Brussel Onthaal VZW.

In het huidige landschap van de sociaal tolk -en vertaaldiensten is de dienstverlening niet uniform en gebruikt elke dienstverlener een ander tarifierings- en vergoedingskader. De voorbije jaren is de vraag naar sociaal tolken en vertalers alsmaar groter geworden. Er is bovendien behoefte aan meer professionalisering en kwaliteitsverhoging. We stellen vast dat sociaal tolken en vertalen ook ingeschakeld worden in contexten waar andere instrumenten ondersteuning kunnen bieden, waardoor sociaal tolken en vertalers onvoldoende ingezet worden waar het echt nodig is.

Met het nieuwe kader voeren de agentschappen en Brussel Onthaal VZW het Integratie- en Inburgeringsdecreet van 7 juni 2013 uit. In dat decreet besliste het Vlaams Parlement dat de gebruikers(overheden) de kosten voor het sociaal tolken en vertalen moeten dragen, en niet de agentschappen, zoals dat tot op vandaag vaak het geval is. De voorbije jaren droegen de agentschappen een grotere financiële verantwoordelijkheid dan wat in het decreet vastgelegd staat. We investeerden niet alleen in de uitbouw van een kwaliteitsvol en behoeftedekkend aanbod, maar ook een groot deel in de kostprijs voor de inzet van dit aanbod. Dit is geen houdbare situatie en biedt geen garantie op een duurzame verankering van het instrument.

Vanaf 1 januari 2020 plaatsen we het sociaal tolken en vertalen in een waaier aan communicatiemogelijkheden, binnen een afgestemd en kwaliteitsvol aanbod en in een duurzaam financieringsmodel. Hierbij betalen de (gebruikers)overheden de directe kost van de sociaal tolkprestatie en de sociaal vertaling. De agentschappen blijven investeren in een accurate en efficiënte dienstverlening.

De drie pijlers van het duurzame, uniforme en betaalbare kader lichten we toe op de volgende pagina's:

1. Taalbeleid als essentieel onderdeel van succesvolle communicatie
2. Uitbouw van één transparant, afgestemd en kwaliteitsvol aanbod
3. Duurzaam financieringsmodel

Alle beleidsdomeinen zijn op de hoogte

De beleidsdomeinen kregen in mei 2019 inzage in deze vernieuwde werking van de diensten sociaal tolken en vertalen. Het zijn diezelfde beleidsdomeinen die het Integratie- en Inburgeringsdecreet in 2013 goedkeurden, waarin staat dat de gebruikers(heden) de kosten dragen voor de diensten. Ze werden uitvoerig geïnformeerd over de aanvragen voor een sociaal tolk vanuit hun eigen domein. Ze kregen ook analyses en berekeningen op basis van de voorbije twee jaren om een duidelijk beeld te geven over de financiële impact.

Op dit moment hebben we nog geen nieuwe regering en dus geen verder nieuws van de beleidsdomeinen over hun mogelijke, financiële tegemoetkoming voor hun eigen voorzieningen. Van zodra er meer nieuws is, informeren we alle betrokkenen.



TAALBELEID ALS ESSENTIEEL ONDERDEEL VAN SUCCESVOLLE COMMUNICATIE

Kwaliteitsvolle communicatie

Taal is één van de hefboomen tot integratie en maakt de communicatie mogelijk in zowel de professionele als de niet-professionele context. Binnen de hulp- en dienstverlening ligt de focus op de realisatie van een kwaliteitsvolle dienstverlening. Kwaliteitsvolle communicatie is daarbij essentieel en houdt rekening met:

- het type gesprek,
- het gespreksonderwerp,
- de beschikbare tools,
- het taalniveau van de gesprekspartners.

Een degelijke communicatie zorgt ervoor dat je elke nuance in de boodschap begrijpt.

Communicatiedrempels overwinnen

Er zijn ook drempels die de betrokken gesprekspartijen moeten overwinnen. Doe je dat niet, riskeer je dat er informatie verloren gaat of dat de boodschap niet overkomt. Er zijn verschillende mogelijkheden om deze drempels te overwinnen. De manier waarop en de keuze van het juiste taalondersteunende instrument maken deel uit van een taal- en communicatiebeleid binnen de organisatie. Het vraagt van de hulp- en dienstverlener de nodige kennis aan beschikbare instrumenten en het correct gebruik ervan.

Het juiste taalinstrument

De keuze voor het juiste taalinstrument mag niet willekeurig gebeuren, maar houdt rekening met het type gesprek, het onderwerp, de impact van de boodschap, de context waarin het gesprek plaatsvindt en de taalvaardigheden van de klant. Niet elk gesprek vraagt om ondersteuning van een sociaal tolk. Ook andere taalinstrumenten zijn mogelijk:

- klare taal of een contacttaal,
- een meertalige collega,
- visualisatie van de boodschap,
- vertaalde informatie,
- vertaaltechnologie en spraakapps,
- vrienden, kennissen, collega's, ...

Wat doen wij?

De diensten sociaal tolken en vertalen en hun collega's binnen de agentschappen Integratie en Inburgering, Atlas, IN-Gent en hun partnerorganisaties stellen hun expertise ter beschikking voor onder meer:

- informatie en sensibilisering over het belang van een ruimer taalbeleid,
- ondersteuning om tot een goede inschatting te komen van de taalbaarheid,
- beslismodellen om het juiste hulpmiddel te kiezen,
- vorming, advies en trajecten op maat rond taalbeleid, doeltreffend communiceren, werken met tolken.



www.integratie-inburgering.be
www.atlas-antwerpen.be
www.in-gent.be
www.sociaalvertaalbureau.be



UITBOUW VAN ÉÉN TRANSPARANT, AFGESTEMD EN KWALITEITSVOL AANBOD

Sociaal tolken en vertalen blijft een belangrijk instrument om taaldrempels te overbruggen. De diensten sociaal tolken en vertalen engageren zich tot de uitbouw van één transparant, afgestemd en kwaliteitsvol aanbod, vraaggestuurd en gericht op de specifieke behoeften van de verschillende sectoren.

De agentschappen zetten in op:

- eenduidige werkafspraken voor medewerkers, gebruikers en sociaal tolken en vertalers.
- een overzichtelijk aanbod voor heel Vlaanderen en Brussel.
- een gebruiksvriendelijke toegang tot dit aanbod.
- een efficiënte, administratieve verwerking.
- een gelijke procedure voor het indienen, behandelen en opvolgen van de aanvragen.
- de mogelijkheid tot opvolging terwijl de procedure loopt.
- een aanbod van tools en advies om tot een heldere aanvraag te komen met voldoende aandacht voor de situatieschets van de opdracht, het profiel van de aanvrager en het profiel van de anderstalige.
- investeringen in de rekrutering van en opleiding tot gecertificeerde tolken en vertalers. Dit moet leiden tot een verhoogd rendement en een betere behoeftedekking.
- onderzoek naar en toepassing van innovaties op vlak van taalondersteuning.
- investeringen in het kapitaal van onze tolken en vertalers door intervisie, netwerking en bijscholing te organiseren.
- vorming en trainingen die hulp- en dienstverleners meer vertrouwd maken met sociaal tolken en andere communicatietools.



www.integratie-inburgering.be
www.atlas-antwerpen.be
www.in-gent.be
www.sociaalvertaalbureau.be



DUURZAAM FINANCIERINGSMODEL

In lijn met een uniforme werking stellen de agentschappen één uniform en helder financieringsmodel voor. Het kader moet transparant zijn voor de sociaal tolk of vertaler, de gebruikers(overheden) en de agentschappen.

De diensten sociaal tolken en vertalen blijven investeren in de organisatie van het aanbod: een efficiënte en vlotte matching, een versterking van het aanbod, opvolging van de kwaliteit, ondersteuning van het netwerk tolken en vertalers, registratie en administratieve verwerking van de aanvragen, een eerlijke vergoeding voor de tolk/vertaler, ...

Conform het integratiedecreet nemen de gebruikers(overheden) de kost voor de interventies (vergoeding voor de tolk/vertaler, transportkost, telefoonkost) zelf op.

Vanaf 1 januari 2020 zal de aanvraag van een tolk/vertaler enkel mogelijk zijn als je een samenwerkingsovereenkomst afsluit met volgende voorwaarden:

Prijskader voor de gecertificeerde sociaal tolk

Kostprijs telefoontolk

- Basistarief van €48 per getolkt uur met een minimum forfait voor een kwartier tolken.
- Annulatiekost bij laattijdige annulering.

Kostprijs videotolk

- Basistarief van €48 per getolkt uur met een minimum forfait voor een halfuur tolken.
- Annulatiekost bij laattijdige annulering.

Kostprijs tolk ter plaatse

- Basistarief van €48 per getolkt uur met een minimum forfait voor een uur tolken.
- Volledige transportkost.
- Annulatiekost bij laattijdige annulering.

Prijskader voor de gekwalificeerde sociaal vertaler

Vertaling (berekend op de Nederlandse tekst als bron- of doelttekst)

- Basistarief van €0,11 per woord met een minimum forfait.
- €0,05 per woord voor revisie, met een minimum forfait.
- €5 voor legalisatie/beëdiging.

Het basistarief houdt rekening met de actuele marktprijs en met de prijszetting in vergelijkbare situaties (bv. gerechtstolken, asieltolken, ...). Dit is noodzakelijk aangezien we samenwerken met een netwerk van hoofdzakelijk zelfstandige tolken en vertalers, voor wie deze opdrachten een bron van inkomsten zijn.