AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Inhoudsopgave

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

1. Inleiding

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

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen kan, ingebed in een ruimer taalbeleid, ondersteuning bieden in de communicatie met een anderstalig cliënteel. Het kan een hulp zijn voor wie het Nederlands (nog) niet (voldoende) beheerst, om de weg te vinden naar deze voorzieningen. Het biedt ondersteuning aan de voorzieningen om de kwaliteit van het aanbod – ook naar een divers publiek – te handhaven.

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

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

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

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

Een eerste stap hierin is een gemeenschappelijke samenwerkingsovereenkomst en een gemeenschappelijk werkafsprakenkader.

2. Algemeen kader

2.1. Voor wie is het aanbod bedoeld?

Sociaal tolken en vertalen :

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

2.2. Aan welke voorwaarden moet een aanvraag voldoen?

Een sociaal tolk of vertaler kan worden aangevraagd:

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

Een sociaal tolk of vertaler kan NIET worden aangevraagd voor:

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

3. Het aanbod

3.1. Sociaal Tolken

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

- **Sociaal tolken op afstand**
    - **Telefoontolken**: de tolk is fysiek niet aanwezig bij het gesprek, maar bevindt zich op een locatie waar hij/zij goed bereikbaar is en de privacy van het gesprek kan waarborgen. Voorziening en anderstalige cliënt worden een 'conference call' met de tolk verbonden. De Dienstverlener kan de gesprekken mee volgen. Er worden geen opnames gemaakt.

[1] Triadische setting: er zijn 3 partijen in een tolkgesprek: hulpverlener(s), cliënt(en) en tolk. De dialoog vindt plaats tussen hulpverlener(s) en cliënten), de tolk zet om wat wordt gezegd.
[2] Bij consecutief tolken luistert de tolk naar een deel van de boodschap in de brontaal en wacht op een pauze om vervolgens het stuk tekst te vertalen naar de doeltaal. Bij kortere berichten vertrouwt hij op zijn geheugen en bij langere passages maakt de tolk notities om de vertaling zo nauwkeurig mogelijk door te geven.

- **Videotolken**: de tolk is fysiek niet aanwezig bij het gesprek, maar bevindt zich op een locatie waar de technische setting voor een kwaliteitsvol videogesprek en de privacy van het gesprek worden gewaarborgd.
- **Tolken op afstand** is het meest aangewezen instrument bij gestructureerde gesprekken, dringende gesprekken of crisissituaties, korte en informatieve gesprekken of gesprekken waarbij fysieke aanwezigheid niet nodig of onmogelijk is.

- **Sociaal tolken ter plaatse**
  De tolk is fysiek aanwezig tijdens het gesprek. Ter plaatse tolken is wenselijk in geval van moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, bij bespreking van gevoelige of delicate onderwerpen, bij aankondiging van slecht nieuws, ingeval gebruik van documenten, bij langdurige gesprekken of groepsgesprekken.

3.2. Sociaal Vertalen

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

Het aanbod sociaal vertalen omvat:
- individuele officiële documenten, indien nodig beëdigd (een diploma, rijbewijs, vaccinatiekaart…);
- individuele communicatie of informatie tussen een dienst of voorziening en de anderstalige cliënt in het kader van de dienstverlening (een *consent form*, medisch verslag, contract…);
- collectiefgerichte of niet-gerichte, informatieve communicatie (een reglement, brochure, een brief van een school aan alle ouders…).

De sociaal vertaling gebeurt van het Nederlands naar een vreemde taal. Voor officiële documenten is het mogelijk om te vertalen van een vreemde taal naar het Nederlands.

Indien nodig, kan een vertaling beëdigd worden afgeleverd of kan de handtekening van de vertaler gelegaliseerd worden.

Vertalingen worden gereviseerd indien de Dienstverlener STV dit nodig acht of op vraag van de aanvrager.

De manier waarop revisie gebeurt, hangt af van de werkwijze van de Dienstverlener die de aanvraag behandelt.

4. Algemene versus dienstspecifieke afspraken

De Dienstverleners van sociaal tolken en vertalen leggen bij de uitrol van de vernieuwde werking een aantal algemene afspraken vast:

- Voorzieningen die een samenwerkingsovereenkomst afsluiten, worden aangemoedigd een algemeen taalbeleid te ontwikkelen, waarin de inzet van sociaal tolken en vertalen een specifieke plaats krijgt;
- Aanvragen voor tolken ter plaatse, videotolken, reservaties telefoontolken en vertalingen worden ingediend en opgevolgd via het webportaal, waartoe elke Voorziening toegang heeft. De logins verschillen voorlopig nog per Dienstverlener. Specifieke afspraken zijn opgenomen in het Addendum;
- Aanvragen voor tolken ter plaatse, videotolken, reservaties telefoontolken worden ingediend minimum 2 werkdagen voor de geplande uitvoeringsdatum. Het vermelden van alternatieve taal, alternatieve data van uitvoering en/of alternatieve tijdstippen van uitvoeringen verhogen de kans op een positieve match.
- Matching gebeurt bij elke Dienstverlener op dezelfde manier, met dezelfde toewijzingscriteria, eenvormige behandel- en eindstatussen.

- Tolken en vertalers worden vergoed volgens hetzelfde tarief, transportvergoeding volgens wettelijk barema voor verplaatsing met auto of fiets. Verplaatsingen met het openbaar vervoer worden vergoed volgens de door de Dienstverlener in het Addendum bepaalde procedure.
- De Voorziening en de Dienstverlener komen uitdrukkelijk overeen dat de kostprijs van de tolk op geen enkele wijze doorgerekend mag worden aan de inburgeraar. Indien de Dienstverlener een inbreuk op het verbod tot doorrekening vaststelt, zal de Dienstverlener het recht hebben om de Kaderovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- Laattijdige annulatie wordt op dezelfde manier gedefinieerd: opdrachten die worden geannuleerd op minder dan 24 uur voor de geplande uitvoering, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd. Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die worden geannuleerd nà 16 uur op de laatste werkdag voor het weekend of de feestdag worden beschouwd als laattijdig geannuleerd.
- Er wordt collectief gewerkt aan studie en ontwikkeling van bijkomende communicatie-ondersteunende instrumenten en innovatieve technologieën.

Omdat de Dienstverleners behoren tot aparte juridische entiteiten en er inzake technische omkadering nog te grote verschillen zijn, gelden ook dienst-specifieke afspraken. Er wordt naar gestreefd deze zo vlug als mogelijk beter af te stemmen. De dienst-specifieke afspraken betreffen:

- Login en gebruik webportaal
- Validatie van de prestatie
- Tarifering en facturatie
- Afspraken annulatie bij uitzonderlijke sluiting

Voor deze afspraken per Dienstverlener wordt verwezen naar de addenda van de Dienstverleners bij de samenwerkingsovereenkomst.

5. Algemene werkafspraken m.b.t. tolkopdrachten

5.1. Registratie van de overeenkomst en toegang tot het webportaal

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

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

5.2. Afspraken met de cliënt

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

De Voorziening kan een telefoontolk inschakelen om afspraken te maken, te wijzigen of te annuleren. De anderstalige cliënt hoeft daarvoor niet aanwezig te zijn op de Voorziening, maar kan via de tolkencentrale worden opgebeld. Voor de cliënt wordt opgebeld, maken Voorziening en Tolk de nodige afspraken: wie wordt opgebeld, door wie en waarom? Wordt er een voicemail-bericht ingesproken als de anderstalige cliënt niet opneemt? Als de cliënt wel opneemt, stelt de tolk zich vooraleer het gesprek start.

5.3. Aanvraag

Een telefoontolk kan worden verkregen door in te bellen op het nummer van de tolkentelefoon (02 208 06 11). Als een tolk beschikbaar is, wordt deze doorverbonden.

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

De aanvraag wordt ingediend minimum 2 werkdagen voor de geplande uitvoeringsdatum. Ingeval een acute crisissituatie kan worden ingebeld op de tolkentelefoon voor het verkrijgen van een telefoontolk of kan worden overlegd met de Dienstverlener.

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

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

5.4. Verloop van de tolkopdracht

5.4.1. Wachttijd van de tolk

- Tolken ter plaatse

Bij afwezigheid van iemand van de voorziening of de cliënt, blijft de tolk minstens een half uur wachten. Op vraag van de voorziening blijft de tolk ook de rest van de gereserveerde tijd wachten. Als de tolk hierin toestemt, kan na de gereserveerde tijd worden getolkt. **De wachttijd en extra tolktijd wordt aangerekend.**

- Tolken op afstand

De tolk blijft *stand-by voor de volledige gereserveerde tijd*. Bij laattijdig inbellen of aanmelden, kan, in overleg met de tolk, de gereserveerde tijd eventueel worden overschreden. **De wachttijd en extra tolktijd wordt aangerekend.**

Als de Voorziening waarvoor de tolk werd gereserveerd niet inbelt, kan de tolk worden ingezet voor een andere opdracht.

5.4.2. Gecombineerde (aaneensluitende) opdrachten

- Aaneensluitende opdrachten worden als aparte interventies beschouwd.

Tolken ter plaatse

- Voor opdrachten ter plaatse bij dezelfde opdrachtgever, wordt de verplaatsingskost slechts één keer aangerekend.
- Voor aaneensluitende opdrachten bij verschillende opdrachtgevers op dezelfde locatie, wordt een eenmalige transportkost aangerekend die verdeeld wordt over de verschillende voorzieningen.
- Indien de tijd tussen 2 tolkopdrachten kleiner is dan de reistijd woon-werkverkeer, wordt enkel de reis tussen opdracht a en b aangerekend en een enkele reis woon-werkverkeer.

Afstandstolken

- de Voorziening belt voor elke cliënt apart in op de tolkentelefoon.
- de Voorziening krijgt voor elke cliënt een aparte link voor het gebruik van de videotolk.

- Er worden geen tolken geleverd voor permanenties.

- De tolk krijgt na 1,5 uur tolken ter plaatse of 45' afstandstolken een pauze van 15 minuten. Deze pauze wordt meegerekend in de duurtijd van de prestatie.

5.4.3. De anderstalige cliënt is afwezig

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

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

Als de tolk ter plaatse geen telefonisch tolkgesprek wil voeren, kan worden ingebeld op de tolkentelefoon om een telefoontolk aan de lijn te krijgen (indien beschikbaar).

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

- **Tolken ter plaatse**

Opdrachten op tijdstippen buiten de normale kantooruren zijn mogelijk aan dezelfde voorwaarden.

Hierbij moet worden rekening gehouden met de criteria voor laattijdige annulatie zoals voorzien in de Kaderovereenkomst en het Addendum van de Dienstverlener.

- **Tolken op afstand**

Telefoontolken is enkel mogelijk tijdens de service-tijd van de Dienstverlener die dit aanbod organiseert. In dit verband wordt verwezen naar het Addendum.

Videotolken kan wel worden georganiseerd buiten de normale kantooruren.

5.4.5. Specifieke situaties

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

- **Voorkeur voor een bepaalde tolk**
  De voorkeur voor een bepaalde tolk kan enkel in overweging worden genomen indien hier een gegronde reden voor bestaat. Dit wordt gemotiveerd in de aanvraag. Het komt de Dienstverlener toe te beslissen of aan deze vraag kan worden voldaan.
  Voor psycho-therapie wordt als de Voorziening dit vraagt, dezelfde tolk ingezet voor de volledige duurtijd van de therapie, tenzij deze niet beschikbaar is of er zelf de voorkeur aan geeft dit niet (langer) te doen. In de aanvraag wordt duidelijk aangegeven dat het om een lopende therapie gaat.

- **Vervolgafspraken**

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

5.4.6. De opdracht verloopt niet zoals gepland

- **De opdracht duurt minder lang dan voorzien.**
  De gereserveerde tijd wordt aangerekend.

- **De opdracht duurt langer dan voorzien.**
  De tolk kan zelf bepalen in welke mate van de afgesproken duurtijd kan worden afgeweken. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.

- **Er wordt ingebeld of aangemeld vóór het afgesproken tijdstip.**
  De tolk kan zelf bepalen of de opdracht kan starten. De bijkomende gepresteerde tijd wordt aangerekend volgens het gangbare tarief.

5.4.7. De tolk ter plaatse kan niet tijdig aanwezig zijn of kan niet worden bereikt.

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

Als de tolk niet bereikbaar is zoeken Dienstverlener en Voorziening in onderling overleg een alternatieve oplossing.

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

5.4.8. De gereserveerde telefoontolk kan niet worden bereikt.

De Dienstverlener probeert alsnog een andere tolk aan de lijn te krijgen.

Veelvuldig onbereikbaar zijn zonder geldige reden, kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de tolk.

6. De opdracht wordt geannuleerd

6.1. Tijdige annulatie

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

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

Tijdige annulaties hebben geen financiële implicaties.

6.2. Laattijdige annulatie

Door de voorziening

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

Opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die niet worden geannuleerd vóór 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, worden beschouwd als laattijdig geannuleerd en voor de gereserveerde tijd aangerekend volgens de modaliteiten van de Kaderovereenkomst en het Addendum van de Dienstverlener.

Indien de tolk al onderweg was naar de tolkopdracht ter plaatse, wordt ook de reëel afgelegde transportkost of de kost voor gebruik van het openbaar vervoer aangerekend volgens de modaliteiten van de Kaderovereenkomst en het Addendum van de Dienstverlener.

Door de tolk

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

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

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

7. Algemene werkafspraken m.b.t. vertaalopdrachten

7.1. Indienen van de vertaalaanvraag

Officiële (beëdigde) vertalingen

De voorziening levert de brondocumenten aan via een in kleur gescande PDF, per mail of opgeladen in het webportaal. De voorziening zorgt ervoor dat de gescande documenten (inclusief stempels, zegels..) goed leesbaar zijn.

Officiële documenten kunnen eventueel ook binnengebracht worden op de afgesproken vestigingsplaats van Dienstverlener. Hiervoor wordt verwezen naar het Addendum van de Dienstverlener.

De brondocumenten zijn originele documenten. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan er van kopieën vertaald worden.

De Dienstverlener maakt op basis van de brontekst een offerte op. Voor officiële documenten is dit slechts een richtprijs. De definitieve prijs die wordt aangerekend, wordt berekend bij oplevering van de vertaling op basis van de in het Nederlands vertaalde doeltekst.

De vertaalaanvraag wordt bevestigd via mail, met bevestiging van de deadline.

De vertaalopdracht wordt definitief bij akkoord met de richtprijs en de deadline. Deadlines kunnen variëren naargelang de Dienstverlener. Hiervoor wordt verwezen naar het Addendum van de Dienstverlener.

Informele vertalingen

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

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

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

De vertaalaanvraag wordt bevestigd via mail, met bevestiging van de deadlines. Deadlines kunnen variëren naargelang de Dienstverlener. Hiervoor wordt verwezen naar het Addendum van de Dienstverlener.

De vertaalopdracht wordt definitief bij akkoord met de offerte en de deadline.

Voor de aanvraag van de vertaling van een document met psycho-medische gegevens van de anderstalige cliënt moet de cliënt expliciete toestemming tot vertaling geven. Dit gebeurt via sjabloon dat ter beschikking wordt gesteld op het webportaal.

8. Verloop van de vertaalopdracht

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

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

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

De Voorziening ontvangt informatieve vertalingen en vertalingen van officiële documenten, waarbij legalisatie van de handtekening van de vertaler niet nodig is, per mail ten laatste op de afgesproken datum vóór 17 uur. Gelegaliseerde vertalingen van officiële documenten ontvangt de Voorziening per post op een adres naar keuze of worden afgehaald op de afgesproken vestigingsplaats van de Dienstverlener. Voor de dienstspecifieke afspraken in dit verband wordt verwezen naar het Addendum van de Dienstverlener.

De vertaling wordt geleverd in een Word-document.

De Dienstverlener staat niet garant voor de echtheid van de originele documenten.

9. De opdracht verloopt niet zoals gepland

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

- Indien het niet halen van de deadline niet door overmacht wordt verantwoord, en de voorziening is niet akkoord met verlenging van de deadline, kan de Dienstverlener de opdracht terug intrekken. De vertaler wordt niet vergoed.
- Regelmatig niet halen van deadlines kan aanleiding geven tot tijdelijke of permanente stopzetting van de samenwerking met de vertaler.

10. Kwaliteitszorg

- Enkel als de voorziening de deontologische codes van de tolk en de vertaler en het afsprakenkader respecteert, kan de tolk/vertaler zijn/haar opdracht kwaliteitsvol uitvoeren.
- De kwaliteitsmedewerkers van de dienstverleners zijn het aanspreekpunt bij meldingen, onregelmatigheden of problemen.
- De Dienstverlener staat steeds open voor constructieve suggesties m.b.t. de werking, voor zover deze niet indruisen tegen de gemaakte afspraken en uitvoerbaar zijn binnen het kader waarin wordt gewerkt.
- Elke Dienstverlener organiseert op regelmatige basis sessies over het werken met sociaal tolken en vormingen m.b.t. het inzetten van andere taal-ondersteunende instrumenten. Deze sessies verhogen de vaardigheden van medewerkers van de voorziening in het correct gebruik van sociaal tolken en vertalen en andere taalinstrumenten en zijn sterk aan te bevelen. Informatie hierover vindt men op de websites van de Dienstverleners.

11. Evaluatie en klachten

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

Klachten worden afgehandeld volgens de procedure die is opgenomen in het Addendum bij de collectieve samenwerkingsovereenkomst.

12. Contactgegevens

AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING
Dienst Sociaal Tolken en Vertalen

Maatschappelijke zetel:
Tour&Taxis - Havenlaan 86C – Bus 212
1000 Brussel

Tel: 02 205 00 71
Nieuw telefoonnummer vanaf 3/12/2019:
02 701 79 20

STV@integratie-inburgering.be
www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen

atlas integratie & inburgering Antwerpen

Carnotstraat 110
2060 Antwerpen
Tel: 03 338 54 44

Atlas.stv@antwerpen.be
www.atlas-antwerpen.be

In-Gent integratie en inburgering.

Kongostraat 42
9000 Gent
Tel: 09 235 29 63

tolkaanvragen@in-gent.be
vertaalaanvragen@in-gent.be

http://in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen