

OPSCHRIFT

Vergadering van: 18 maart 2014

Nummer: 2014_MC_00136

Onderwerp:

Inschakelen webcamtolken in de hulp- dienstverlening. - Guy Reynebeau

Raadslid(-leden):

Guy Reynebeau - sp.a

Vraag gericht aan:

Resul Tapmaz

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

De stad Gent en de Gentse sociale tolk- en vertaaldienst 'TVGent' gebruiken reeds webcamtolken in de hulp- en dienstverlening.

TVGent startte destijds een proefproject op met het webcamtolken in de Gentse basisschool 't Klimrek, het wijkgezondheidscentrum Botermarkt en de CAW's Gent-Eeklo.

In 2012, na een positieve evaluatie, werd beslist om het aanbod webcamtolken uit te breiden.

Tolk- en Vertaalservice Gent vzw ondersteunt Gentse voorzieningen uit de social profit via een aanbod van sociaal tolken en sociaal vertalers in de dienstverlening aan anderstaligen. Sociaal tolken worden ingezet in de gezondheidszorg, het onderwijs, de openbare diensten, de jeugdzorg, het welzijnswerk, enz.

Momenteel doen diensten vaak een beroep op tolken ter plaatse, maar voor bepaalde gesprekken is het echter soms aangewezen of zelfs efficiënter om via webcam te tolken.

Webcamtolken biedt het grote voordeel ten opzichte van telefonisch tolken dat er visueel contact mogelijk is, waardoor - vaak essentiële - non-verbale communicatie niet verloren gaat.

Dankzij deze nieuwe techniek kunnen tolken bovendien efficiënter ingezet worden en kan er in Gent beter op de stijgende vraag worden ingespeeld.

Vraag:

Wat is thans de stand van zaken? Bij hoeveel diensten is thans het webcamtolken al mogelijk?

Is er nog verdere uitbreiding voorzien in de toekomst?

ANTWOORD

19 maart 2014

De stad Gent en de Gentse sociale tolk- en vertaaldienst 'TVGent' gebruiken reeds webcamtolken in de hulp- en dienstverlening.

TVGent startte destijds een proefproject op met het webcamtolken in de Gentse basisschool 't Klimrek, het wijkgezondheidscentrum Botermarkt en de CAW's Gent-Eeklo.

In 2012, na een positieve evaluatie, werd beslist om het aanbod webcamtolken uit te breiden.

Tolk- en Vertaalservice Gent vzw ondersteunt Gentse voorzieningen uit de social profit via een aanbod van sociaal tolken en sociaal vertalers in de dienstverlening aan anderstaligen. Sociaal tolken worden ingezet in de gezondheidszorg, het onderwijs, de openbare diensten, de jeugdzorg, het welzijnswerk, enz.

Momenteel doen diensten vaak een beroep op tolken ter plaatse, maar voor bepaalde gesprekken is het echter soms aangewezen of zelfs efficiënter om via webcam te tolken.

Webcamtolken biedt het grote voordeel ten opzichte van telefonisch tolken dat er visueel contact mogelijk is, waardoor - vaak essentiële - non-verbale communicatie niet verloren gaat.

Dankzij deze nieuwe techniek kunnen tolken bovendien efficiënter ingezet worden en kan er in Gent beter op de stijgende vraag worden ingespeeld.

Vraag:

Wat is thans de stand van zaken? Bij hoeveel diensten is thans het webcamtolken al mogelijk?

Is er nog verdere uitbreiding voorzien in de toekomst?

Antwoord:

Na een succesvolle proeffase, werd (en wordt) het webcamtolken binnen het budgettaire kader uitgebreid naar meer organisaties.

- Momenteel zitten een 10-tal organisaties in het project:

Sector Gezondheid:

- Wijkgezondheidscentrum Botermarkt
- Wijkgezondheidscentrum Rabot
- Wijkgezondheidscentrum De Kaai

- Wijkgezondheidscentrum Brugse Poort

Sector Onderwijs:

- Vrije Basisschool 't Klimrek – Reinaertstraat
- Stad Gent – Basisschool Victor Carpentier

Sector Gezin & Maatschappelijk welzijn

- CAW - Transithuis
- Inloopteam De Sloep

Sector Openbare dienstverlening

- OCMW-Ouderenzorg

- In 2014 is het ook de bedoeling om nog verder uit te breiden, o.a. binnen OCMW, onderwijs en welzijn.

Korte evaluatie:

De evaluaties zijn over het algemeen positief tot zeer positief. Niet enkel de tolken en deelnemende diensten zijn enthousiast, uit evaluaties blijkt dat ook de burger het tolken via webcam als positief ervaart. Er is bij hen geen argwaan of weerstand tegenover deze nieuwe techniek. Daar is overigens ook geen reden toe, aangezien de tolkgesprekken verlopen via een aparte beveiligde server.

Zowel tolken als diensten geven aan dat het in de meeste gevallen efficiënter en tijdbesparender is om via webcam te tolken dan ter plaatse. Tolken hoeven zich niet te verplaatsen, hebben geen last van filestress en kunnen bijgevolg veel rustiger aan hun opdracht beginnen. Doordat ze minder tijd verliezen, zijn ze ook meer beschikbaar voor andere diensten. Als een gesprek op het laatste moment geannuleerd wordt, bijv. omdat de cliënt niet komt opdagen, is de impact ook veel kleiner.

Webcamtolken blijkt ideaal voor korte tot middellange gesprekken van praktische of informatieve aard. Ook voor opvolggesprekken is het een geschikte methodiek.

Webcamtolken biedt het grote voordeel ten opzichte van telefonisch tolken dat er visueel contact mogelijk is, waardoor - vaak essentiële - non-verbale communicatie niet verloren gaat. Via de camera kunnen bijvoorbeeld ook documenten getoond worden.

Tenslotte is het interessant om te vermelden dat zowel tolken als diensten aangeven dat het voor hen makkelijker is via webcam om een neutrale positie aan te houden t.o.v. de cliënt, zeker bij iets moeilijker gesprekken. De tolken zijn minder emotioneel betrokken, en kunnen dus gemakkelijker afstand houden, zoals de deontologische code voor het sociaal tolken vereist.

Verdere stappen:

- Tot voor kort was webcamtolken enkel mogelijk voor geplande gesprekken. De bedoeling is om naar een systeem van ongeplande permanenties te evolueren. Als tussenstap kunnen organisaties nu sinds kort op bepaalde momenten ook al inbellen voor ongeplande gesprekken.
 - In een eerste fase werden enkel de vaste tolken ingeschakeld voor webcamtolken. Recent zijn er ook een aantal freelancers bijgekomen. Hierdoor hopen we dat tolken die van ver moeten komen, minder snel zullen afhaken, wat nu wel het geval is.
 - Met de Vlaamse tolkentelefoon Ba-bel alsook het UZ Gent, die beiden ook een project rond videotolken hebben, wordt er verder gekeken welke mogelijkheden tot samenwerking er zijn, en in welke mate deze partners willen meestappen in een samenwerking.
 - TVGent is vragende partij om de verschillende systemen zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, zodat we zo ruim mogelijk gebruik kunnen maken van beschikbare talen, mits akkoord van de andere bevoegdheidsniveaus (Vlaanderen voor het project van Ba-bel, en de FOD Volksgezondheid voor het project van het UZ Gent). In onze rapportage naar Vlaanderen hebben we er zo ondermeer sterk voor gepleit dat Ba-bel van de Vlaamse stuurgroep toestemming zou krijgen voor een verregaande samenwerking met TVGent hiervoor.
 - Op technisch vlak, wordt er verder getest met verschillende soorten dragers en netwerken (iPad, 4G, ...)
 - Om het project nog verder uit te kunnen breiden, onderzoekt TVGent momenteel de mogelijkheden van het Federaal Impulsfonds om de investeringskost van de speciale webcamtoestellen en licenties mee te financieren, zodat we meer gebruikers kunnen laten instappen.
-