



---

Vergadering van 8 januari 2020

**2020\_GRMW\_00022 Kaderovereenkomst voor het gebruik van Sociaal Tolken en Vertalen en addenda - Goedkeuring**

**Bevoegd:** Astrid De Bruycker

**Betrokken:** Mathias De Clercq, Tine Heyse, Elke Decruynaere, Sofie Bracke, Bram Van Braeckvelt, Rudy Coddens, Mieke Van Hecke

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 1 en artikel 77.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Motivering**

Verschillende **Diensten van de Stad en het OCMW** maken gebruik van **Sociaal Tolken en Vertalen**.

Het Sociaal Tolken en Vertalen wordt in Vlaanderen en Brussel aangeboden door de stedelijke Agentschappen Integratie en Inburgering, Atlas en IN-Gent, en het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering.

Onze Stad zet **sociaal tolken ter plaatse, videotolken en vertalingen** in via IN-Gent en **telefoontolken** via het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering. Dit past binnen de visie van de Engagementsverklaring Taalbeleid (gemeenteraad 26 april 2016), meer specifiek bij het punt: 'We respecteren de sociale grondrechten van onze burgers.' Om die reden is het immers belangrijk dat een dienstverlener in specifieke situaties een beroep kan doen op een sociaal tolk of vertaler.

**Het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en IN-Gent** zijn de logische partners voor sociaal tolken en vertalen in de Stad. Deze Agentschappen werkten samen met Atlas, het stedelijk Agentschap voor Integratie en Inburgering in Antwerpen, een duurzaam, uniform en betaalbaar kader uit voor sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel. Voor de Agentschappen is het aanbieden van deze dienstverlening een decretale opdracht.

Zowel met IN-Gent, als met het Vlaams Agentschap zijn er reeds afzonderlijke overeenkomsten afgesloten in het verleden. Maar als resultaat van het **uniformiseringstraject rond sociaal**

**tolken en vertalen** bij de agentschappen willen ze de lopende overeenkomsten vervangen door een nieuwe **“Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen”**.

De genoemde **kaderovereenkomst** regelt de samenwerking op het vlak van **sociaal tolken en vertalen** met het **Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en In-Gent**. Deze overeenkomst legt onder andere **nieuwe tarieven** voor de dienstverlening vast en vraagt de naleving van het nieuwe **afsprakenkader** en de **deontologische code**. De Agentschappen vragen de Stad en het OCMW om uiterlijk op 1 januari 2020 een ondertekende overeenkomst te bezorgen, inclusief **een apart addendum per agentschap** namelijk IN-Gent en het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering. Deze kaderovereenkomst vervangt alle andere mogelijke overeenkomsten voor sociaal tolken en vertalen tussen de Stad en het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en IN-Gent.

Het is de bedoeling dat de Stad, meer bepaald de Dienst Welzijn en Gelijke Kansen, **één kaderovereenkomst** afsluit die **alle diensten van onze Stad en van het OCMW** vat. Op deze manier kan de **Dienst Welzijn en Gelijke Kansen** de samenwerking van alle stadsdiensten die gebruik willen maken van sociaal tolken en vertalen met het Agentschap Integratie en Inburgering en IN-Gent **faciliteren**. Deze nieuwe kaderovereenkomst zorgt ook voor een administratieve vereenvoudiging. Dienst Welzijn en Gelijke Kansen wordt het **enige aanspreekpunt** binnen de Stad en het OCMW, aparte overeenkomsten met Dienst Kinderopvang en het OCMW vervallen. Alle stadsdiensten worden gevat onder deze kaderovereenkomst. Enkel IVA Stedelijk Onderwijs Gent sluit een aparte kaderovereenkomst af.

De Stad voorziet **10 000 tolkeenheden**, één eenheid is een tolkuur of een vertaalde bladzijde, in te zetten **voor de dienstverlening van IN-Gent**. IN-Gent beheert deze eenheden via de huidige samenwerkingsovereenkomst 2015 - 2019 tussen de Stad en IN-Gent. Stadsdiensten kunnen onbeperkt, volgens de noden binnen hun dienstverlening, van dit contingent afnemen. Een beperkt deel van dit contingent wordt verdeeld onder externe Gentse organisaties en onderwijs via het Gemeentelijk Reglement voor de organisatie van een Tolk- en Vertaalservice. Dit aanbod maakt ook deel uit van de nieuwe samenwerkingsovereenkomst 2020 - 2024 tussen de Stad en IN-Gent die nu wordt onderhandeld. De kosten van het **telefoontolken**, aangeboden door het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering, moeten de **diensten zelf budgetteren**.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- Kaderovereenkomst voor het gebruik van Sociaal Tolken en Vertalen Stad en OCMW (deel van de beslissing)
- Bijlage Afsprakenkader Sociaal Tolken en Vertalen (deel van de beslissing)
- Bijlage Deontologisch kader Sociaal Tolken en Vertalen (deel van de beslissing)
- Addendum Agentschap Integratie en Inburgering Stad en OCMW (deel van de beslissing)
- Addendum IN-Gent Stad en OCMW (deel van de beslissing)

### **Voorstel**

**Legt aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn voor ter beslissing:**

**Artikel 1:**

Keurt goed de Kaderovereenkomst met het Agentschap Integratie en Inburgering, Tour & Taxis - Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86c bus 212, 1000 Brussel, IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent, Botermarkt 1, 9000 Gent, en Atlas, Integratie en inburgering Antwerpen, Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen, voor het gebruik van Sociaal Tolken en Vertalen, zoals gevoegd in bijlage.

**Artikel 2:**

Keurt goed het addendum bij de Kaderovereenkomst met het Agentschap Integratie en Inburgering, Tour & Taxis - Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86c bus 212, 1000 Brussel, waarvan de bepalingen integraal deel uitmaken van de Kaderovereenkomst zoals gevoegd in bijlage.

**Artikel 3:**

Keurt goed het addendum bij de Kaderovereenkomst met IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent, Botermarkt 1, 9000 Gent waarvan de bepalingen integraal deel uitmaken van de Kaderovereenkomst zoals gevoegd in bijlage.

## KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Deze kaderovereenkomst (de "Kaderovereenkomst") wordt afgesloten:

### TUSSEN:

- 1) **het extern verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering**, een privaatrechtelijke stichting met statutaire zetel te Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86C, bus 212, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0543.307.391 (RPR Brussel) (hierna het "Agentschap");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Olivier Charon, waarnemend algemeen directeur en Benny Brouwers, zakelijk directeur;

- 2) **Atlas, Integratie en inburgering Antwerpen**, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0421.722.346 (RPR Antwerpen) (hierna "Atlas");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Sandy Peeters, algemeen directeur;

- 3) **IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent**, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Botermarkt 1, 9000 Gent, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0507.873.093 (RPR Gent, afdeling Gent) (hierna "IN-Gent");

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Astrid De Bruycker, voorzitter, en Luc Baeckeland, ondervoorzitter,

hierna de "Dienstverleners" genoemd.

### EN:

- 4) **[NAAM ORGANISATIE]** STAD GENT  
 met zetel te **[ADRES]** BOTERMARKT 1, 9000 GENT  
 ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer  
**[ONDERNEMINGSNUMMER]** 0207 451 227

rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

**[NAAM]** MIEKE HULLEBROECK & ZENEËB BENSAFIA  
**[FUNCTIE]** ALGEMEEN DIRECTEUR VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD

- 5) OLVW GENT  
 MET ZETEL TE ONDERBERGEN 86, 9000 GENT  
 INGESCHREVEN IN DE KRUISPUNT BANK VAN ONDERNEMINGEN MET Ondernemingsnr.  
 0212 214 125  
 RECHTSGELDIG VERTEGENWOORDIGD DOOR:  
 MIEKE HULLEBROECK & ZENEËB BENSAFIA  
 ALGEMEEN DIRECTEUR VOORZITTER VAN DE RAAD VOOR PARTICIPEEL WELZYN

HIERNA DE "VOORZIENING" GENOEMD.

De Dienstverleners en de Voorziening worden hierna individueel een "Partij" en gezamenlijk de "Partijen" genoemd.

## PREAMBULE

- (A) De drie Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor de dienstverlening inzake sociaal tolken en sociaal vertalen in het Nederlands taalgebied en het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. Dit in het kader van het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaams Integratie- en Inburgeringsbeleid (het "Decreet").
- (B) De Voorziening is een voorziening, organisatie of openbaar bestuur in de zin van artikel 42 van het Decreet.
- (C) De Voorziening wenst beroep te doen op de Dienstverleners voor het leveren van sociale tolk- en vertaalopdrachten.
- (D) Deze Kaderovereenkomst bevat de algemene principes.
- (E) Via het addendum (het "Addendum") worden de specifieke diensten, tarifiering en facturatie meer in detail besproken per Dienstverlener.
- (F) Deze Kaderovereenkomst vervangt alle andere mogelijke overeenkomsten tussen de Voorziening en één of meerdere Dienstverleners.

## WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

### Artikel 1 - Sociaal tolken en vertalen ingebed in een breder taalbeleid

Een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen kan 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. Maar sociaal tolken en vertalen is niet het antwoord op élk communicatieprobleem. De Voorziening engageert zich bij afsluiten van deze Kaderovereenkomst tot het efficiënt en effectief inzetten van het sociaal tolken en vertalen als onderdeel van een ruimer taalbeleid.

### Artikel 2 - Omschrijving van de diensten

2.1. De Dienstverleners verstrekken volgende diensten:

Voor het Agentschap:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (telefoontolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

Voor Atlas voor organisaties gelegen in de stad Antwerpen en districten:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (videotolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

Voor In-Gent voor organisaties gelegen in Groot-Gent:

- ▶ Sociaal tolken op afstand (videotolken)
- ▶ Sociaal tolken ter plaatse
- ▶ Sociaal vertalen

De specifieke modaliteiten verschillen per Dienstverlener. Deze worden verder beschreven in het Addendum.

- 2.2. De Dienstverleners leveren sociaal tolken en vertalers aan de Voorziening in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en/of psychosociale dienstverlening.
- 2.3. De Voorziening mag het sociaal tolken en vertalen niet inzetten bij interventies met een commercieel, politiek of religieus oogmerk.
- 2.4. Sociaal tolken en vertalen gebeurt uitsluitend van en naar het Nederlands.
- 2.5. De opdrachten worden uitgevoerd door gecertificeerde tolken en gekwalificeerde vertalers.

### Artikel 3 - Duurtijd

- 3.1. Deze Kaderovereenkomst gaat in op **[DATUM]** 01/01/2020 en wordt aangegaan voor onbepaalde duur.
- 3.2. Elke Partij heeft het recht de Kaderovereenkomst op elk ogenblik op te zeggen rekening houdend met een opzegperiode van één maand. Deze stopzetting van de Kaderovereenkomst gebeurt per e-mail met ontvangstbevestiging.
- 3.3. Elke Partij kan de Kaderovereenkomst zonder opzegging of vergoeding beëindigen, wanneer uitzonderlijke omstandigheden elke verdere professionele samenwerking tussen de Voorziening en de Dienstverleners definitief onmogelijk maken of wanneer een andere Partij ernstig aan haar verplichtingen tekortkomt.

### Artikel 4 - Uitvoering

- 4.1. De Dienstverleners verbinden zich ertoe de in artikel 2 omschreven diensten te presteren en zich daartoe naar beste vermogen in te spannen.
- 4.2. De Voorziening respecteert de algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal tolken en vertalen, en stelt alles in het werk om de Dienstverlener toe te laten de diensten op normale wijze te presteren. De Voorziening zal hierbij het afsprakenkader opgenomen in bijlage 2 (het "Afsprakenkader") en de deontologische code opgenomen in bijlage 3 (de "Deontologische Code") nauwgezet naleven. De Voorziening zal verder haar medewerkers die beroep doen op de dienstverlening op de hoogte brengen van het Afsprakenkader en de Deontologische Code.
- 4.3. De Voorziening zal de tolkprestatie steeds valideren. Indien de Voorziening nalaat dit te doen, wordt de tolkprestatie beschouwd als volbracht, en zal deze aan de tolk worden uitbetaald.
- 4.4. De Partijen verbinden zich er uitdrukkelijk toe om deze Kaderovereenkomst uit te voeren in overeenstemming met de relevante toepasselijke wetten en normen van welke aard ook.

### Artikel 5 - Personeel, aangestelde en onderaannemers

- 5.1. De Dienstverleners kunnen voor de uitoefening van de diensten beroep doen op en opdrachten geven aan door de hen geselecteerde en/of aangestelde personen.
- 5.2. De met de opdracht belaste personen zullen enkel een overeenkomst hebben met de Dienstverleners. Zij zullen op generlei wijze kunnen worden beschouwd als werknemers van de Voorziening en hun relatie met de Voorziening zal geenszins kunnen worden beschouwd als een arbeidsovereenkomst.

- 5.3. De Dienstverleners verbinden er zich toe om voor de uitvoering van de overeengekomen opdrachten vakbekwame personen in te zetten.
- 5.4. De Partijen zullen er zich uitdrukkelijk van onthouden om ook maar enig gedeelte van het gezag over het personeel van een andere Partij uit te oefenen.

#### Artikel 6: Geheimhouding van vertrouwelijke informatie

- 6.1. Partijen verbinden zich ertoe alle informatie waarvan zij kennis krijgen tijdens de uitvoering van deze Kaderovereenkomst geheim te houden.
- 6.2. Alle informatie met betrekking tot de activiteiten van de Partijen, valt onder deze geheimhoudingsverplichting, tenzij deze informatie toegankelijk was voor het publiek op het ogenblik waarop een Partij de informatie vernam.

#### Artikel 7 - Volume van de prestaties

- 7.1. Partijen maken geen raming van het volume van de diensten die een Dienstverlener zal verstrekken aan de Voorziening.
- 7.2. De Voorziening doet beroep op de diensten van de Dienstverlener telkens wanneer dit nodig is.

#### Artikel 8 – Vergoeding en facturatie

- 8.1. De Voorziening is de Dienstverleners de vergoeding verschuldigd opgenomen in dit artikel, tenzij er beroep kan worden gedaan op een subsidie of andere toelage.
- 8.2. De gecertificeerde sociaal tolk wordt vergoed volgens een vast uurtarief van €48/u.
  - ▶ Voor het sociaal telefoontolken is er een minimum forfait voor het eerste kwartier en vanaf het tweede kwartier is een bijkomende tolkkost per begonnen segment van 5 minuten.
  - ▶ Voor het sociaal videotolken is er is er een minimum forfait voor het eerste halfuur en vanaf het tweede halfuur is er een bijkomende tolkkost per begonnen kwartier.
  - ▶ Voor het sociaal tolken ter plaatse is er een minimum forfait voor het eerste uur en vanaf het tweede uur is een bijkomende tolkkost per begonnen kwartier.  
Voor het tolken ter plaatse krijgt de tolk ook de reële verplaatsingskost vergoed, volgens het 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.
- 8.3. De gekwalificeerde vertaler  
Er wordt één tarief gehanteerd voor de vertaling van zowel de officiële als de informatieve documenten. De kostprijs van de sociaal vertaling wordt berekend op de Nederlandse tekst.
  - ▶ Vergoeding voor de vertaler
    - > €0,11 per woord
    - > Minimum forfait €22
  - ▶ Vergoeding voor de revisor
    - > €0,05 per woord
    - > Minimum forfait €10
  - ▶ Toeslag voor legalisatie/beëdiging
    - > €5

- 8.4. De vergoeding van de gecertificeerde tolk / gekwalificeerde vertaler wordt om de 5 jaar geëvalueerd i.f.v. de evolutie van de tarieven in vergelijkbare sectoren.
- 8.5. Alle kosten eigen aan het presteren van de diensten zijn inbegrepen in bovenstaande vergoedingen.
- 8.6. Facturatiesysteem en te volgen procedure wordt geregeld in het Addendum van de Dienstverlener.

## Artikel 9 – Annulaties

### 9.1. Door de Voorziening

- ▶ Voor opdrachten gepland op een werkdag volgend op een werkdag, die worden geannuleerd minder dan 24 uur vóór het tijdstip van uitvoering, wordt de gereserveerde tijd aangerekend. Indien de tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed.
- ▶ Voor opdrachten gepland op de eerste werkdag na het weekend of een feestdag, die worden geannuleerd na 16 uur op de laatste werkdag vóór het weekend of de feestdag, wordt de gereserveerde tijd aangerekend. Indien de tolk reeds onderweg was naar de opdrachten, wordt ook de afgelegde afstand of de kost voor het openbaar vervoer vergoed.
- ▶ Vertalingen die worden geannuleerd nadat de vertaler de opdracht reeds aanvatte, worden aangerekend à rato van het reeds vertaalde deel.

### 9.2. Door de Dienstverlener of de Tolk/Vertaler

- ▶ Er is geen compensatieregeling voor opdrachten die door de Dienstverlener worden geannuleerd.
- ▶ Er is geen compensatieregeling voor opdrachten die minder dan 24 uur voor het tijdstip van uitvoering worden geannuleerd door de Tolk. Frequentie van annulatie wordt consequent gemonitord en kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de Tolk.
- ▶ Er is geen compensatieregeling voor een vertaalopdracht die na aanvaarding wordt geannuleerd door de Vertaler. Frequentie van annulatie wordt consequent gemonitord en kan aanleiding geven tot tijdelijke of definitieve stopzetting van samenwerking met de Vertaler.

## Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1. Zoals omschreven in artikel 4.1., vormt de verbintenis van de Dienstverleners een inspanningsverbintenis. Zij kunnen nooit aansprakelijk worden gesteld voor onrechtstreekse schade, gevolgschade of gederfde winst. Hun maximale mogelijke aansprakelijkheid zal steeds beperkt zijn tot de vergoeding uitbetaald aan de Dienstverleners voor de verleende diensten.

## Artikel 11 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

- 11.1. Onderhavige Kaderovereenkomst is onderworpen aan het Belgisch recht.
- 11.2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van deze Kaderovereenkomst tussen partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

Opgemaakt te Brussel op [DATUM] ...../...../..... in vier originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

Voor de Voorziening,

\_\_\_\_\_  
[NAAM], DIEKE HULLEBAECK & ZINEB BENAFIA  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD & VAN DE  
RAAD VOOR NATIONAAL WELZYN

Voor het Agentschap Integratie en Inburgering,



Olivier Charon,  
Waarnemend algemeen directeur



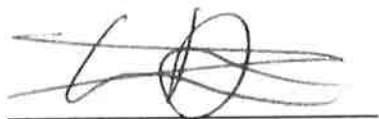
Benny Brouwers,  
zakelijk directeur

Voor Integratie en Inburgering Antwerpen VZW,



Sandy Peeters,  
Algemeen directeur

Voor Integratie en Inburgering Gent VZW,



Astrid De Bruycker  
Voorzitter



Luc Baeckeland  
Ondervoorzitter

Bijlagen:

- 1) Addendum/Addenda
- 2) Afsprakenkader
- 3) Deontologische Code
- 4) Identificatieformulier

# 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	5
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 geapprecieerd 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<sup>1</sup>, waarbij het mogelijk is consecutief<sup>2</sup> 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**
  - ▶ **Telefontolken:** 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.

<sup>1</sup> Triadische setting: er zijn 3 partijen in een tolkgesprek: hulpverlener(s), cliënt(en) en tolk. De dialoog vindt plaats tussen hulpverlener(s) en cliënt(en), de tolk zet om wat wordt gezegd.

<sup>2</sup> 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.

## AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

### Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen

- ▶ **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 groeps gesprekken.

### 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 gerevisieerd 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 dienst-specifieke 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..

## AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

### Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen

- 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 na 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
- Tarifiering 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 tolkcentrale 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. Wachtijd 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 toltijd 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 toltijd 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 tolktelefoon 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 permanente 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.

AFSPRAKENKADER VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen

- ▶ 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 0071  
*Nieuw telefoonnummer vanaf 3/12/2019:*  
02 701 79 20

STV@integratie-inburgering.be  
[www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen](http://www.integratie-inburgering.be/sociaal-tolken-en-vertalen)



Carnotstraat 110  
2060 Antwerpen  
Tel: 03 338 54 44

Atlas.stv@antwerpen.be  
[www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be)



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>

# Deontologisch kader bij het gebruik van sociaal tolken en vertalers

## 1 Algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal tolken en vertalers

De Dienstverleners STV, de Voorzieningen en hun medewerkers behandelen eenieder met respect, ongeacht nationaliteit, geslacht, taal, etniciteit, cultuur, leeftijd, politieke overtuiging, seksuele oriëntatie... en verwachten dit ook van de externe partners waarmee wordt samengewerkt.

In de uitvoering van zijn taak hanteren tolk en vertaler een strikte deontologische code. Om de opdracht efficiënt en correct te laten verlopen, moeten deze regels ook door de Voorziening en de anderstalige cliënt gerespecteerd worden.

## 2 Vertrouwelijkheid

- De Tolk/Vertaler springt steeds discreet om met alle informatie die hij tijdens het tolkgesprek of vertaalopdracht of in het kader van deze opdracht verwerft. Hij/zij is in elk geval, ongeacht waar wordt getolkt en voor welke partijen, gebonden door discretieplicht. Hij/zij respecteert de plicht om discreet met alle informatie om te springen.
- De Tolk/Vertaler heeft evenwel geen zwijgrecht: wanneer hij/zij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie moet getuigen, móet hij/zij spreken.
- Naast discretieplicht is de Tolk/Vertaler ook gehouden aan beroepsgeheim, wanneer de Voorziening waarvoor de tolk- of vertaalopdracht wordt uitgevoerd, door het beroepsgeheim is gebonden. De Tolk/Vertaler kan niet vervolgd worden wegens schending van het beroepsgeheim, wanneer hij/zij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie getuigt. Hij/zij behoudt in dit geval echter wel het zwijgrecht: de Tolk/Vertaler is dus wel verplicht om te verschijnen, maar niet om vertrouwelijke informatie te delen.
- De Tolk/Vertaler maakt een belangenafweging tussen het beroepsgeheim en de plicht om hulp te bieden wanneer een persoon in groot gevaar verkeert. Hij/zij kan overleggen met de Dienstverlener STV, de Voorziening of met een deskundige. Enkel wanneer de Tolk/Vertaler geen andere uitweg ziet om de persoon te beschermen, mag hij/zij het aan de procureur des Konings melden.
- De Tolk/Vertaler geeft geen informatie vrij over het privéleven en de identiteit van de anderstalige cliënt, bij communicatie met de Dienstverleners. Hij/zij maakt enkel informatie bekend (over het verloop van een opdracht) die de Dienstverleners nodig hebben om hun controle- en coördinatietaken uit te voeren.
- De Voorziening gaat discreet om met de gegevens van de Tolk/Vertaler. Telefoonnummer of email-adres worden niet bewaard en niet aan derden doorgegeven. De Tolk/Vertaler is niet verplicht om persoonlijke gegevens (familienaam, herkomst...) te delen.
- De Voorziening bespreekt de prestaties van de Tolk/Vertaler niet met andere Tolken/Vertalers.

## 3 Neutraliteit

- De Tolk/Vertaler maakt geen misbruik van zijn positie en vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de partijen.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk is een neutrale (onpartijdige) en objectieve partij, voor, tijdens en na de opdracht. De Voorziening heeft de regie van het gesprek in handen. Voorziening en anderstalige cliënt zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van hun boodschap.
- De Tolk/Vertaler brengt de partijen onmiddellijk op de hoogte van elke professionele (met uitzondering van de band sociaal tolk-anderstalige) of persoonlijke band tussen de tolk en (een van) de partijen. De Voorziening en de anderstalige cliënt kunnen in onderling overleg en in overleg met de Dienstverlener beslissen de uitvoering van de opdracht al dan niet toe te vertrouwen aan een andere Tolk/Vertaler.
- De Tolk blijft tijdens een eventueel voorgesprek met de Voorziening neutraal door enkel te spreken over de feitelijke context, tolktechnische afspraken en te verwachten extreem gedrag.
- De Voorziening moet alert zijn voor eventuele cultuurverschillen. De Tolk is geen cultuurexpert en kan niet automatisch helpen bij het duiden van cultuurverschillen die een goede communicatie in de weg staan. Zelfs als anderstalige cliënt en Tolk tot dezelfde cultuur behoren, kan hun subcultuur verschillend zijn. De anderstalige cliënt is de enige betrouwbare bron van informatie over zichzelf en zijn subcultuur.
- Voorziening en anderstalige cliënt spreken elkaar rechtstreeks aan. De Tolk tolkt in de ik-vorm.
- De Voorziening maakt het mogelijk dat de Tolk zich in een triade t.o.v. Voorziening en anderstalige cliënt kan en opstellen, zodat hij/zij zich neutraal kan positioneren en zodanig dat hij/zij goed zichtbaar en hoorbaar is voor zowel de anderstalige cliënt en de Voorziening en zo nodig oogcontact kan maken met beiden.
- Bij groepstolken neemt de Tolk afstand van de groep, wanneer er binnen de taalgroep(en) onderling wordt overlegd.
- De Tolk/Vertaler verstrekt geen andere informatie dan het tolken of het vertalen van de boodschap of het aangeven elementen die een kwalitatief vervullen van de opdracht bemoeilijken of onmogelijk maken. Er kan niet worden gevraagd naar opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens, zelfs niet op non-verbale wijze. Hij/zij kan dit evenmin op eigen initiatief doen.
- De Tolk vervult geen andere opdrachten (bijvoorbeeld het invullen van papieren), dan het tolken van de boodschap. Hij/zij neemt zelf ook niet deel aan het gesprek.
- De Tolk wordt bij voorkeur niet alleen gelaten met één van de partijen, betrokken bij het gesprek. Een aparte wachtruimte wordt aangeraden om onderonsjes met één van de betrokken partijen voor het gesprek te vermijden. De Tolk neemt na de opdracht meteen ook afscheid van de partijen.
- De Tolk/Vertaler heeft het recht een opdracht te staken zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld bij een gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging...). Hij meldt dit aan de partijen, zonder evenwel de plicht om in detail te treden, en brengt de Dienstverleners op de hoogte.

#### 4 Volledigheid

- De Tolk heeft de plicht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken, zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen. Hij/zij gebruikt hiervoor hetzelfde register en dezelfde intonatie als de spreker, tolkt ook beledigende of choquerende boodschappen, scheldwoorden, boodschappen die tot de Tolk zelf zijn gericht en onwaarheden en fouten zoals hij ze heeft gehoord. De Tolk kan niet worden gevraagd boodschappen of uitgesproken bemerkingsen, niet te tolken. Hij/zij kan uiteraard wel om verduidelijking of herhaling vragen, wanneer iets onduidelijk is.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk tolkt enkel voor die gesprekspartners die bij aanvang van de opdracht van de regels op de hoogte zijn gebracht. Wanneer een nieuwe gesprekspartner zich aanmeldt, moet deze, indien hij/zij deel uitmaakt van het gesprek, van de regels op de hoogte worden gebracht. Tot na de herneming van deze regels mogen er geen boodschappen van deze nieuwe gesprekspartner getolkt worden.
- Bij groepstolken tolkt de tolk in principe enkel wat voor de publieke ruimte is bestemd, tenzij dit omwille van de aard van het gesprek anders moet, bijvoorbeeld bij een praatgroep of een bewonersvergadering. In dat geval worden ook de onderlinge gesprekken getolkt.

## 5 Transparantie

- Voorziening en anderstalige cliënt moeten steeds inzicht behouden in wat de Tolk doet of zegt. De Tolk meldt wanneer wordt afgeweken van de uitgesproken boodschap om bijvoorbeeld te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen
  - ▶ De ik-vorm wordt in dat geval achterwege gelaten en de tolk verwijst naar zichzelf in de derde persoon als “de tolk”.
  - ▶ Wanneer ‘onderonsjes’ niet kunnen worden vermeden, geeft de Tolk alle partijen hierover feedback.
- De Tolk meldt problemen met dialecten, scheldwoorden en vaktermen. Het verdient in dit verband aanbeveling om vakjargon en afkortingen zoveel mogelijk te vermijden en, waar nodig, voldoende uitleg en omschrijving te voorzien. Hij/zij meldt het ook onmiddellijk aan de partijen, wanneer de anderstalige een andere taal(variant) spreekt dan waarvoor de Tolk werd aangevraagd. Hij/zij brengt hiervan de dienstverleners op de hoogte. De Tolk licht uiteraard ook de partijen in, wanneer hij/zij een opdracht moet staken of onderbreken.

## 6 Professionele houding

- Vermits de Tolk/vertaler enkel opdrachten kan aanvaarden waarvoor hij/zij over de vereiste kwaliteiten beschikt en opdrachten kan staken, indien de kwaliteit niet kan worden gegarandeerd, is het noodzakelijk dat de Voorziening bij aanvraag alle nodige informatie verschaft waardoor dit kan worden gegarandeerd: de taal van de cliënt, het gespreksonderwerp (bijvoorbeeld een slecht nieuwsgesprek), speciale omstandigheden, methodieken... Ook het doorgeven van tijdstip, locatie, contactpersoon en een correcte inschatting van de duurtijd van het gesprek horen hierbij.
- Indien de Tolk de kwaliteit van de prestatie niet kan garanderen, bijvoorbeeld bij lastige of complexe situaties of het niet beheersen van vakterminologie of de techniek simultaan tolken, staakt hij/zij de opdracht en meldt dit onmiddellijk aan de partijen en de Dienstverleners.
- In bepaalde gevallen is het aangewezen met de Tolk een voorgesprek te houden. Ook een nagesprek kan in bepaalde gevallen zinvol of zelfs noodzakelijk zijn. Bespreek dit vooraf met de Dienstverleners.
- Probeer de omstandigheden voor het gesprek zo optimaal mogelijk te houden: zorg indien mogelijk voor een rustige ruimte, de geschikte apparatuur (in geval van afstandstolken)...
- De Tolk zal zich bij het begin van élk gesprek (ook wanneer de Tolk herhaaldelijk bij dezelfde voorziening of anderstalige tolkt), naar alle partijen toe, introduceren als tolk en kort de belangrijkste deontologische principes toelichten:
  - ▶ Ik ben tolk Nederlands – taal x.
  - ▶ Ik heb de plicht alles te tolken wat wordt gezegd.
  - ▶ Ik heb discretieplicht.
  - ▶ Ik ben onpartijdig.
  - ▶ Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk vertaalt geen documenten. Indien de voorziening wenst dat de inhoud van een bepaald document wordt overgebracht, zal hij deze inhoud eerst zelf formuleren, zodat de Tolk deze kan tolken. Het document kan worden vertaald door een Vertaler.
- De Tolk erkent en verbetert fouten in de vertolking zo snel mogelijk.
- De Tolk/Vertaler zal zijn/haar persoonlijke gegevens, met uitzondering van eventueel voornaam, niet delen met de partijen.
- De Tolk/Vertaler respecteert de werkafspraken met de Dienstverleners en uit geen kritiek op deze dienstverleners of andere tolken in aanwezigheid van de partijen.
- De Tolk/Vertaler verbindt zich ertoe zijn kennis en deskundigheid continu te onderhouden.
- De Tolk/Vertaler licht de Dienstverlener in, wanneer een van de partijen het hem onmogelijk maakt om de deontologische code te respecteren.
- De Voorziening beschermt de fysieke integriteit van de tolk, bijvoorbeeld in geval van besmetting of agressie.
- Afspraken worden steeds gemaakt, gewijzigd of geannuleerd via de Dienstverlener.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

## ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Dit addendum (het "Addendum") wordt afgesloten:

### TUSSEN:

het extern **verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering**, een privaatrechtelijke stichting met statutaire zetel te Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86C, bus 212, 1000 Brussel, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0543.307.391 (RPR Brussel);

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Olivier Charon, waarnemend algemeen directeur en Benny Brouwers, zakelijk directeur;

hierna het "Agentschap" genoemd;

### EN:

[NAAM ORGANISATIE] STAD GENT / OCRW GENT  
met zetel te [ADRES] BOTEKMARKT 1, 9000 GENT / ONDERBERGEN 86, 9000 GENT  
ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer  
[ONDERNEMINGSNUMMER] 02.07.457.227 / 02.12.214.125;

rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

[NAAM] DIEKE HULLEBRACK & ZENEB BENJAFIA  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD & VAN DE  
RAAD VOOR MAATSCHAPPELYK WELZYN

hierna de "Voorziening" genoemd.

De Agentschap en de Voorziening worden hierna individueel een "Partij" en gezamenlijk de "Partijen" genoemd.

## PREAMBULE

- (A) Partijen hebben op [DATUM] ...../...../..... een kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen getekend (de "Kaderovereenkomst").
- (B) In uitvoering van artikel 9.1 van de Kaderovereenkomst wensen de Partijen middels dit Addendum de diensten, tarifiering en facturatie voor het Agentschap te verduidelijken en in detail uiteen te zetten.
- (C) De bepalingen in dit Addendum maken integraal deel uit van de Kaderovereenkomst.

**WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:**

## Artikel 1 - Samenwerking andere dienstverleners

1.1. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van stad Antwerpen en districten een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Atlas, Integratie en Inburgering Antwerpen VZW ("**Atlas**") aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor Atlas.

Atlas is het eerste aanspreekpunt voor tolkopdrachten ter plaatse en vertalingen voor Voorzieningen op het grondgebied van stad Antwerpen.

1.2. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Groot-Gent een beroep kunnen doen op de dienstverlening van IN-Gent, Integratie en Inburgering Gent VZW ("**IN-Gent**") aan de voorwaarden van de Kaderovereenkomst en de specifieke bepalingen voorzien in het addendum bij de Kaderovereenkomst voor IN-Gent.

IN-Gent is het eerste aanspreekpunt voor tolken ter plaatse en vertalingen voor voorzieningen op het grondgebied van Groot-Gent.

1.3. Partijen erkennen dat Voorzieningen gevestigd op het grondgebied van Brussel-Hoofdstad een beroep kunnen doen op de dienstverlening van Brussel Onthaal vzw volgens de bepalingen van de overeenkomst tussen het Agentschap en Brussel Onthaal. Brussel Onthaal is het eerste aanspreekpunt voor gecertificeerd tolken ter plaatse en biedt daarnaast een:

- Aanvullend aanbod telefoontolken via Nederlands, Frans of Engels
- Aanvullend aanbod tolken ter plaatse via het Nederlands, Frans en Engels
- Aanvullend aanbod gecertificeerd vertalen.

## Artikel 2 – Inloggen op en gebruik van het webportaal

2.1. Partijen erkennen dat iedere Voorziening die een Kaderovereenkomst afsluit met het Agentschap, toegang krijgt tot het Webportaal: [aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be](http://aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be) (het "**Webportaal**") waarop de Voorziening kan inloggen na activering van haar account.

Instructies en aanbevelingen voor een correct en efficiënt gebruik van het webportaal worden ter beschikking gesteld op de website van het Agentschap [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).

2.2. Op het Webportaal wordt één account per Voorziening (of deelwerking indien gewenst) geactiveerd op het email-adres dat door de Voorziening wordt bepaald. De Voorziening erkent dat verdere activering binnen de Voorziening haar verantwoordelijkheid is. Het Agentschap activeert zelf geen bijkomende webaccounts. Voor richtlijnen met betrekking tot een intern beleid inzake toekenning van webaccounts wordt verwezen naar de website van het Agentschap.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

2.3. Het Webportaal is het kanaal voor:

- Aanpassen adresgegevens van de Voorziening (en de deelwerkingen, indien van toepassing);
- Activering bijkomende webaccounts;
- Aanvragen tolk ter plaatse;
- Reservaties telefoontolken;
- Opvolging door de Voorziening van de ingediende aanvragen;
- Publicatie facturatievoorstellen (met detail van de aanvragen op basis van de geregistreerde gegevens);
- Statistieken met betrekking tot de ingediende aanvragen;
- Communicatie tussen de Voorziening en het Agentschap.

De Dienstverlener voorziet verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware waardoor bijkomende functionaliteiten mogelijk worden. Deze betreffen in de eerste plaats:

- Aanvraag vertalingen met opladen bronteksten in het webportaal. Tot deze functionaliteit wordt geactiveerd, worden bronteksten bezorgd per mail via [STV@integratie-inburgering.be](mailto:STV@integratie-inburgering.be).
- Digitale validering van tolkopdrachten ter plaatse door de Voorziening.

De Voorziening wordt geïnformeerd over deze ontwikkelingen ingeval werkwijze en procedure mogelijk hiaraan moeten worden aangepast.

## Artikel 3 - Validering van geleverde tolkprestaties

### 3.1. Opdrachten tolken ter plaatse

- 1) Bij de bevestiging van een opdracht die door de Tolk/Vertaler werd aanvaard, wordt een prestatiefiche meegestuurd met alle data betreffende de aangevraagde opdracht. De Tolk/Vertaler neemt deze prestatiefiche mee naar de opdracht en legt deze nadat de opdracht werd volbracht voor aan de voorziening.
- 2) De voorziening vult op deze prestatiefiche volgende gegevens in:
  - Uur aankomst van de Tolk;
  - Begintijd opdracht;
  - Eindtijd opdracht;
  - Eventuele bemerkingen.
- 3) Tolk en voorziening ondertekenen samen de ingevulde prestatiefiche.
- 4) De Tolk neemt de prestatiefiche mee om, nadat ook de effectief gereden km zijn ingevuld, op te laden in het Webportaal ter verantwoording van zijn/haar factuur.
- 5) Indien de voorziening ook een exemplaar van de prestatiefiche wenst bij te houden wordt de fiche hetzij in tweevoud ingevuld en ondertekend, hetzij na ondertekening gekopieerd door de Voorziening.

De Dienstverlener voorziet in de verdere ontwikkeling van webportaal en registratiesoftware de mogelijkheid tot digitale validatie van de uitgevoerde opdrachten door de Voorziening. De Voorziening zal tijdig over deze ontwikkelingen en de nieuwe werkwijze die hieruit volgt worden geïnformeerd.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

3.2. Telefoontolken

3.2.1. Opdrachten telefoontolken zonder reservatie

De duurtijd van het tolkgesprek wordt geregistreerd middels op maat ontwikkelde software. De registratie begint te lopen zodra Voorziening en tolk met elkaar in verbinding worden gebracht en eindigt wanneer de Voorziening inhaakt.

Deze gesprekken worden **niet** op naam of telefoonnummer van de medewerker van de Voorziening geregistreerd.

Voor het verkrijgen van een niet-gereserveerde telefoontolk voorziet de Voorziening een **code** die intern wordt verspreid onder de medewerkers die toelating hebben om in te bellen. Deze code kan op vraag worden gewijzigd. Er is een verschillende code per deelwerking mogelijk.

Partijen erkennen dat de effectieve vergoeding wordt berekend volgens de algemene principes van de Kaderovereenkomst.

3.2.2. Gereserveerde opdrachten telefoontolken

Reservaties en dus ook hieruit voortvloeiende volbrachte of geannuleerde opdrachten telefoontolken zijn wel identificeerbaar, want zijn gekoppeld aan de webaccount van de Voorziening van waarop de reservatie werd aangevraagd.

Partijen erkennen dat de effectieve vergoeding wordt berekend volgens de algemene principes van de Kaderovereenkomst.

## Artikel 4 - Tarifiering en facturatie

4.1. Voor de tarieven wordt verwezen naar artikel 8.1 tot en met artikel 8.5. van de Kaderovereenkomst. Het Agentschap rekent 100% van de vergoeding door aan de Voorziening, tenzij subsidies worden verkregen.

4.2. Partijen komen overeen dat de facturatievoorstellen (met detail van de aanvragen op basis van geregistreerde gegevens) door de Voorziening maandelijks ter nazicht worden gepubliceerd op het Webportaal.

4.3. Het Agentschap maakt binnen vijftien dagen na het verstrijken van elk kwartaal aan de Voorziening een factuur over per e-mail voor de in het afgelopen kwartaal gepresteerde diensten. Op vraag van de Voorziening kan hiervan worden afgeweken.

4.4. Wanneer de som van de facturatievoorstellen binnen het kwartaal het bedrag van €1.000 bereikt of overschrijdt, wordt afgeweken van artikel 3.3. en wordt de factuur voor het verstrijken van het kwartaal opgemaakt.

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

- 4.5. De factuur wordt geacht te zijn aanvaard bij gebreke van opmerkingen vanwege de Voorziening binnen zeven dagen na ontvangst ervan, die bij aangetekende brief aan het Agentschap worden overgemaakt.
- 4.6. De factuur is betaalbaar binnen dertig dagen na het verstrijken van de in artikel 3.5. bepaalde termijn.

## Artikel 5 – Afspraken annulatie bij uitzonderlijke of collectieve sluiting

- 5.1. Ingeval de uitzonderlijke sluiting niet minstens twee weken werd aangekondigd via het webportaal, gelden de annulatieafspraken voorzien in art. 9 van de Kaderovereenkomst
- 5.2. Ingeval de uitzonderlijke sluiting (vb. teamdag, zomersluiting) minstens twee weken voor sluiting werd aangekondigd via het webportaal geldt: opdrachten gepland de eerste werkdag na de uitzonderlijke sluitingsdag die niet werden geannuleerd vóór 16 uur de werkdag vóór de uitzonderlijke sluitingsdag worden aangerekend.
- 5.3. Ingeval collectieve sluiting (het Agentschap sluit collectief tussen Kerst en Nieuw): opdrachten gepland de eerste werkdag na collectieve sluiting die niet werden geannuleerd vóór 16 uur de werkdag vóór de uitzonderlijke sluitingsdag worden aangerekend.

## Artikel 6 - Meldingen en klachten

### 6.1. Over de werking van de Dienstverlener

- 1) De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst Sociaal Tolken en Vertalen via [STV@integratie-inburgering.be](mailto:STV@integratie-inburgering.be);
- 2) Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- 3) Na onderzoek wordt teruggekoppeld naar de melder met de vaststellingen en/of oplossing;
- 4) Doorverwijzing naar de Vlaamse ombudsman indien het antwoord onbevredigend is.

### 6.2. Over de tolk/vertaler

- 1) De melding/klacht wordt schriftelijk geformuleerd en per mail bezorgd aan de dienst Sociaal Tolken en Vertalen via [STV@integratie-inburgering.be](mailto:STV@integratie-inburgering.be);
- 2) Er kunnen vragen om verheldering worden gesteld, indien nodig;
- 3) De klacht/melding wordt onderzocht, alle Partijen worden hierbij gehoord;
- 4) Na intern overleg en overleg met de andere Dienstverleners, wordt de beslissing meegedeeld aan alle Partijen;
- 5) Mogelijke beslissingen:
  - a. Klacht/melding is ongegrond, de tolk wordt verder ingezet;

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

- b. De tolk/vertaler wordt verder ingezet mits opvolging en/of remediëring;
  - c. De tolk/vertaler wordt tijdelijk op non-actief gezet; of
  - d. De tolk/vertaler wordt geschrapt uit het bestand.
- 6) Doorverwijzing naar de algemene klachtenprocedure van het Agentschap indien antwoord onbevredigend (klachtenformulier op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be))

## Artikel 7 Privacy, verwerking en bescherming van persoonsgegevens (GDPR)

Partijen gaan akkoord dat elke Verwerking van Persoonsgegevens in verband met en ten behoeve van de uitvoering van de Kaderovereenkomst, zal voldoen aan de daarop van toepassing zijnde privacyregelgeving (met inbegrip van maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Voor de doeleinden van dit artikel 7, hebben de volgende termen de hiernagenoemde betekenis:

**“Algemene Verordening Gegevensbescherming”**: betekent Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

**“Persoonsgegevens”** en **“Verwerking”** hebben de betekenis die daaraan toegekend worden in artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## Artikel 8 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

7.1. Onderhavig Addendum is onderworpen aan het Belgisch recht.

7.2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van dit Addendum tussen Partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

Opgemaakt te Brussel op [**DATUM**] ...../...../..... in twee (2) originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

**VOLGEN DE HANDTEKENINGEN VAN DE PARTIJEN**

ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Voor de Voorziening,

\_\_\_\_\_  
[NAAM], MIKE HULLEBROECK  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR

α ZENEB BENAFIA  
VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD α  
DERAAD VOOR NAATSCHAPPELYK  
WELZYN

Voor het Agentschap Integratie en Inburgering,



Olivier Charon,  
Waarnemend algemeen directeur



Benny Brouwers,  
zakelijk directeur



## ADDENDUM BIJ DE KADEROVEREENKOMST VOOR HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN

Dit addendum (het "Addendum") wordt afgesloten:

### TUSSEN:

**IN-Gent**, Integratie en Inburgering Gent, een vereniging zonder winstoogmerk met zetel te Botermarkt 1, 9000 Gent en met correspondentieadres te Kongostraat 42, 9000 Gent, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0507.873.093 (RPR Gent, afdeling Gent);

rechtsgeldig vertegenwoordigd door Astrid De Bruycker, voorzitter, en Luc Baeckeland, ondervoorzitter;

hierna "IN-Gent" genoemd;

### EN:

[NAAM ORGANISATIE] STAD GENT / OCDFW GENT  
met zetel te [ADRES] BOTERMARKT 1, 9000 GENT / ONDERBERGEN 86, 9000 GENT  
ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer  
[ONDERNEMINGSNUMMER] 0207 451 227 / 0212 214 125;

rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

[NAAM] DIJKE HULLEBROECK < ZENEB BENSALIA  
[FUNCTIE] A. WED. DEEN DIRECTEUR VOorzitter van de Gemeentekaad  
van de Kaad voor Maatschappelijk  
Welzijn

hierna de "Voorziening" genoemd.

IN-Gent en de Voorziening worden hierna individueel een "Partij" en gezamenlijk de "Partijen" genoemd.

## PREAMBULE

- Partijen hebben op [DATUM] ...../...../..... een kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen getekend (de "Kaderovereenkomst").
- In uitvoering van artikel 9.1 van de Kaderovereenkomst wensen de Partijen middels dit Addendum de diensten, tarifiering en facturatie voor IN-Gent te verduidelijken en in detail uiteen te zetten.
- De bepalingen in dit Addendum maken integraal deel uit van de Kaderovereenkomst.

**WORDT OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:**

## 1. Aanvraagprocedure

### 1.1. Tolken

Tolkaanvragen gebeuren via het Webportaal. Daarvoor ontvang je de nodige login-gegevens van IN-Gent.

### 1.2. Vertalingen

- Een vertaling van informatieve documenten vraag je aan via een online formulier dat te vinden is op het Webportaal en de website <https://in-gent.be/aanvraagformulier-informatieve-documenten>. Een informatieve vertaling gebeurt van het Nederlands naar andere talen.
- Een officiële vertaling vraag je rechtstreeks aan via e-mail: [vertaalaanvragen@in-gent.be](mailto:vertaalaanvragen@in-gent.be) aan de hand van het aanvraagformulier of je verwijst de burger door naar het Aannepunt Officiële Vertalingen aan de hand van het doorverwijsformulier. Beide formulieren zijn te vinden op de website (officiële vertalingen). Bij een officiële vertaling wordt steeds vertaald naar het Nederlands.
- Elke vertaling wordt gereviseerd om de kwaliteit van de vertaling te garanderen.

## 2. Leveringstermijn vertalingen

2.1. De leveringstermijn is bespreekbaar afhankelijk van de opdracht (beschikbaarheid van de vertaler of revisor/grootte van het document).

2.2. De maximum leveringstermijn voor informatieve vertalingen is vijf weken en voor officiële vertalingen drie weken.

## 3. Videotolken

3.1. Om een videotolk aan te vragen, neem je eerst contact op met een medewerker van IN-Gent voor verdere instructies en informatie. Stuur een e-mail naar [tolkaanvragen@in-gent.be](mailto:tolkaanvragen@in-gent.be).

3.2. Meer achtergrondinformatie over videotolken vind je op de website via <https://www.in-gent.be/voor-jouw-organisatie/sociaal-tolken-vertalen/sociaal-tolken>.

## 4. Annulaties

Voor tolken ter plaatse, videotolken en vertalen gelden de algemene annulatieregels opgenomen in de kaderovereenkomst.

### **Annulaties tijdens sluiting van IN-Gent vzw**

Afwijkingen van bovenstaande regeling zijn mogelijk tijdens de sluitingsdagen van de dienst Sociaal Tolken en Vertalen. In dat geval worden de tolk en de opdrachtgever hier tijdig over geïnformeerd. Voor de collectieve sluiting gelden dezelfde annulatieregels als die voor de eerste werkdag na het weekend (Kaderovereenkomst: Art. 9.1.).

## 5. Prestatie en facturatie

- 5.1. IN-Gent volgt de tarifiering zoals opgenomen in de Kaderovereenkomst.
- 5.2. De tolk registreert zijn prestatie digitaal. De voorziening bevestigt nadien de geregistreeerde prestatie. Als dat niet gebeurt, worden de uitgevoerde prestaties automatisch gevalideerd door IN-Gent.
- 5.3. Voor het tolken ter plaatste krijgt de tolk ook de reële verplaatsingskost vergoed per kilometer volgens het wettelijk barema.
- 5.4. IN-Gent bezorgt de voorziening na elk kwartaal een factuur met een overzicht van de tolk – en of vertaalprestaties en verplaatsingskosten per maand. De factuur wordt betaald binnen 30 dagen.
- 5.5. Opmerkingen over de factuur stuur je naar [boekhouding@in-gent.be](mailto:boekhouding@in-gent.be) binnen de zeven dagen.

## 6. Meldingen en klachten

- 6.1. Inbreuken op de verplichtingen van de voorziening, zoals opgenomen in de Kaderovereenkomst kunnen leiden tot een tijdelijke of definitieve stopzetting van de overeenkomst. Meld problemen, klachten of onregelmatigheden steeds aan IN-Gent, niet aan de tolk. Dat kan via [tolkaanvragen@in-gent.be](mailto:tolkaanvragen@in-gent.be)
- 6.2. IN-Gent heeft een klachtenbeleid. Formele klachten volgen een aparte procedure. Je kan een klacht indienen door digitaal het klachtenformulier via <https://www.in-gent.be/suggestieklacht> in te vullen of te mailen naar [Klachten@in-gent.be](mailto:Klachten@in-gent.be).

## 7. Privacy

- 7.1. Bij IN-Gent vinden we het belangrijk om op een veilige en confidentiële wijze om te springen met de persoonsgegevens die worden verzameld in de uitvoering van onze opdrachten. Wij nemen dan ook alle nodige beveiligingsmaatregelen om deze persoonsgegevens te beschermen. Meer info over onze privacy policy vind je op onze website of kan je op eenvoudig verzoek krijgen via [gdpr@in-gent.be](mailto:gdpr@in-gent.be).
- 7.2. In uitzonderlijke gevallen kan IN-Gent de contactgegevens van de tolk meedelen. De voorziening gebruikt deze gegevens enkel in het kader van de communicatie verbonden aan de opdracht en verwijdert die gegevens nadien.

## 8. Info en contact

De dienst Sociaal Tolken en Vertalen is **telefonisch** bereikbaar via het nummer 09/235 29 63 van maandag tot vrijdag van 9u00 tot 12u00.

De dienst Sociaal Tolken en Vertalen is tijdens de kantooruren steeds bereikbaar via **e-mail**:

- Voor alle vragen over tolken: mail naar [tolkaanvragen@in-gent.be](mailto:tolkaanvragen@in-gent.be).
- Voor alle vragen over vertalingen: mail naar [vertaalaanvragen@in-gent.be](mailto:vertaalaanvragen@in-gent.be).

**IN-Gent is niet bereikbaar tijdens de collectieve sluiting:**

- 25 december tot en met 1 januari
- Gentse Feesten (1 week in de zomer)

Bezoek onze website <http://www.in-gent.be/> voor het specifieke aanbod voor organisaties in Gent.

## 9. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

9.1. Onderhavig Addendum is onderworpen aan het Belgisch recht.

9.2. Elk geschil dat naar aanleiding van de uitvoering of de beëindiging van dit Addendum tussen Partijen ontstaat, behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Nederlandstalige rechtbanken van Brussel.

Opgemaakt te Gent op **[DATUM]** ...../...../..... in twee (2) originele exemplaren, waarvan elke Partij verklaart een origineel te hebben ontvangen.

### VOLGEN DE HANDTEKENINGEN VAN DE PARTIJEN

Voor de Voorziening,

\_\_\_\_\_  
[NAAM], NIEKE HULLEBROECK  
[FUNCTIE] ALGEMEEN DIRECTEUR

Voor IN-Gent



Astrid De Bruycker

Voorzitter

< ZENEB BENAFIA  
VOORZITTER VAN DE GEMEENTERAAD &  
VAN DE RAAD VOOR NAATUURPPELYK  
NELYN



Luc Baeckeland

Ondervoorzitter

