



Sociaal tolken en taalhulpen

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

Ik wil communiceren met een anderstalige cliënt? Hoe?



COMMUNICATIEWAAIJER

Zoeken




Beslismodel

Taalhulpmiddelen ▼

Ondersteun je gesprek ▼

Taalniveau inschatten

Taalwetgeving

 / Beslismodel

Beslismodel

Heb je een gesprek met iemand die nog geen of niet veel Nederlands kent? Doorloop ons beslismodel om te weten welke hulpmiddelen voor jouw gesprek het beste zijn.



Herbegin

Welk type gesprek ga je voeren?

Heel eenvoudig gesprek



Basisgesprek



Gemiddeld gesprek



Complex gesprek



www.communicatiewaaijer.be

Wat is sociaal tolken?



Welke tolktypes bestaan er?



Tolken ter plaatse

Telefoontolken



Videotolken

Wat zijn taalhulpen?

- Taalhulpen = aanvulling op aanbod sociaal tolken
- Enkel voor makkelijke en praktische gesprekken:
 - ▶ Vaste en eenvoudige gespreksstructuur
 - ▶ Informatief en praktisch
 - ▶ Eenvoudig onderwerp;
 - ▶ Weinig input van de anderstalige gesprekspartner
 - ▶ Weinig specifieke en technische terminologie.
- Moeilijker gesprek?
 - ▶ Sociaal tolk!

Wat is het verschil tussen sociaal tolken en taalhulpen?

Gecertificeerde sociaal tolken

- Certificaat behaald na uitgebreid opleidingstraject
- Inzet in alle types gesprekken: ook complexe en gevoelige gesprekken
- Freelancers
- Hogere kwaliteitsgarantie

Taalhulpen

- Korte opleiding
- Inzet in niet complexe en praktische gesprekken
- Vrijwilligers
- Specifiek voor Brugge

Taalhulpen in Brugge

- Arabisch - Levantijns
- Arabisch - Magrebijns
- Arabisch - Modern Standaard
- Dari
- Engels
- Farsi
- Ingoesjetisch
- Oekraïens
- Pools
- Portugees
- Russisch
- Tsjetsjeens

Sociaal toek of taalhelp?

Taalhulp of sociaal tolk?

Analysetool: sociaal tolk of taalhulp?

Taalhulpen zet je in in bepaalde afgelijnde, informatieve en niet-complexe gesprekken. Het gesprek heeft:

1. Een eenvoudige gespreksstructuur
2. Een informatief gespreksdoel
3. Eenvoudige en niet-gevoelige gespreksonderwerpen
4. Beperkte input van de anderstalige gesprekspartner
5. Weinig specifieke en technische terminologie

Met deze analysetool ga je na of een gesprek aan de voorwaarden voldoet. Je krijgt maximum 10 ja/nee-vragen.

Analysetool: taalhulp of sociaal tolk?

Wil je praktische info bespreken met je gesprekspartner?

- Ja
 Nee

Bijvoorbeeld een niet-complexe procedure uitleggen, een aanvraag invullen, een werking uitleggen, een inschrijving vervullen ...

RESETTEN

<https://www.integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/taalhulpen/analysetool-sociaal-tolk-of-taalhulp>

Gesprekken voor taalhulpen of sociaal tolken?



Richtlijnen en tips

Richtlijnen voor deontologie: taalhulpen en sociaal tolken

- Respecteer de neutraliteit
 - ▶ Praat rechtstreeks met de client, niet met de tolk
 - ▶ Geen vragen stellen aan de tolk

Tips voor werken met taalhulpen: Richtlijnen voor taalgebruik

- Gebruik eenvoudig Nederlands en klare taal
 - ▶ Spreek duidelijk en langzaam
 - ▶ Leg moeilijke woorden uit
 - ▶ Vermijd formele taal, afkortingen en dialect
 - ▶ Gebruik korte, actieve zinnen



Oefening eenvoudig Nederlands en klare taal

- Herformuleer:

“Het reeds ingevulde document betreffende de inschrijving kan worden aangepast mits er gesurft wordt naar onze website.”

Voorbeeldoplossing: Je hebt het document om je in te schrijven al ingevuld. Je kan dit document aanpassen op onze website.

Richtlijnen voor taalgebruik

- Organiseer en beperk de informatie
 - ▶ Structureer je boodschap
 - ▶ Stop regelmatig zodat de taalhulp kan tolken
 - ▶ Beperk je tot de essentie, geef geen overbodige informatie
 - ▶ Herhaal en herformuleer belangrijke informatie

Oefening

Dag mevrouw/meneer, ik ben de directrice van deze basisschool waar uw zoon volgende maand school zal lopen. Wij vinden het belangrijk om zelf kennis te maken met de ouders zodat we onze manier van werken kunnen voorstellen.

Oefening

Omdat uw zoontje nog geen Nederlands kent, zal hij eerst in een onthaalklasje zitten. In de onthaalklas zitten alleen maar anderstalige kinderen. Het is de bedoeling dat de kindjes zo vlug mogelijk het Nederlands leren zodat ze na verloop van tijd in een klas terecht kunnen met andere Nederlandstalige kinderen. En aangezien uw zoontje Nederlands zal leren en alle communicatie dus ook in het Nederlands zal plaatsvinden, raden we de ouders aan om ook een cursus Nederlands te volgen.

Oefening organisatie van de informatie

- Bekijk de video
 - ▶ Wat is de essentie van de boodschap?
 - ▶ Hoe zou jij dit herformuleren?



Oefening organisatie van de informatie

“Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en je mag dus geld verdienen maar er zijn er twee moeilijkheden. Jullie zitten bij het OCMW. Als jij geld verdient, kunnen sommige OCMW's zeggen dat je ouders minder geld krijgen. Sommige OCMW's zeggen dat je wel als student mag werken en nog steeds geld kan krijgen van het OCMW. We zijn dit nog verder aan het bekijken. In elk geval, als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.”

Voorbeeldoplossing goede herformulering



Richtlijnen voor begrip

- Controleer of je elkaar begrijpt
 - ▶ “Hebt u het begrepen?”
 - ▶ “Wanneer moet je morgen beginnen?”
 - ▶ “Waar vind je je badge?”
 - ▶ “Hoe vraag je je verlof aan?”
- Herhaal wanneer je vermoedt dat de vertolking niet accuraat was

Praktisch

Overeenkomst met Dienst Sociaal Tolken en Vertalen



1. Sociaal tolken

- Mail stv@integratie-inburgering.be
- Documenten per mail

2. Taalhulpen

- Mailen naar diversiteitsdienst@brugge.be

Hoe vraag ik een tolk aan?

Tolk ter plaatse

- Reservatie via webportaal

Videotolk

- Volg eerst webinar videotolken
- Eénmalig, gratis
- Reservatie via webportaal

Telefoontolk

- Zonder reservatie bellen naar 02 2080611
- Reservatie via webportaal

Taalhulp

- Reservatie via webportaal

2 werkdagen op voorhand



AGENTSCHAP INTEGRATIE & INBURGERING

E-mail

E-mail



Paswoord

Paswoord



[Paswoord vergeten?](#)

[Aanmelden →](#)

Hoeveel betaal ik voor een tolk ?

Tolk ter plaatse

- 56 euro/uur
 - ▶ Min. 60 minuten
 - ▶ = 56 euro
 - ▶ verplaatsingskosten

Een videotolk

- 56 euro/uur
 - ▶ Min. 30 minuten
 - ▶ = 28 euro

Een telefoontolk

- 56 euro/uur
 - ▶ Min. 15 minuten
 - ▶ = 14 euro

Een taalhulp

- Gratis in 2024
- €23

- Tegemoetkoming Stad Brugge:
 - ▶ 80% door aanvrager
 - ▶ 20% door stad Brugge



Vlaanderen
is divers

Meer info

Telefonisch 02 701 79 20

stv@integratie-inburgering.be

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

