

Tolk- en Vertaaldienst Provincie Antwerpen

TOPA

Onderwijstr(o)efdag Turnhout
04/06/2014

wat doet TOPA?

- taalkundige ondersteuning bieden
- aan sociale diensten, organisaties en openbare besturen
- bij hun contacten met anderstaligen
- om een kwaliteitsvolle en toegankelijke dienstverlening mogelijk te maken

wij tolken én vertalen

- tolken:
- wij leveren tolken die ter plaatse bij het gesprek aanwezig zijn
- hun taak: alle communicatie tolken op een volledige, getrouwe en neutrale manier

- vertalen:
- ook voor het vertalen van informatieve of administratieve documenten (zonder beëdiging) kan je bij ons terecht
- met beëdiging: enkel na overleg met TOPA

waarom sociaal tolken en vertalen?

- basis-niveau Nederlands is soms ontoereikend voor complexe boodschappen
- het taalvermogen van een mens gaat achteruit in nood- en stresssituaties, bij ouderdomsziekten of bij emotioneel moeilijke gesprekken
- de kwaliteit van de dienstverlening verhogen
- efficiëntie verhogen, wat op termijn zorgt voor een terugverdieneffect

voorbeelden

- een schooldirecteur wil ouders betrekken bij de school en vraagt een tolk voor een ouderavond
- een verpleegster van Kind en Gezin wil een moeder juiste informatie geven over inenting
- een arts wil een patiënt de toestemming vragen om met een behandeling te starten
- een Centrum Algemeen Welzijnswerk wil een diepgaand hulpverleningsgesprek voeren

voor wie werken wij?

- sociale diensten, organisaties en openbare besturen
- verschillende sectoren met nadruk op geestelijke gezondheidszorg, onderwijs, algemene gezondheidszorg, opvang asielzoekers en integratie, ...
- op het grondgebied van de provincie Antwerpen, uitgezonderd de stad Antwerpen

complementair aan andere tolk- en vertaaldiensten

werkingsgebied = het grondgebied van de *provincie* Antwerpen, zonder de *stad* Antwerpen ! geestelijke gezondheidszorg in de stad A'pen nog wél

we zijn één v/d 9 tolk- en vertaaldiensten in Vlaanderen*:

- één in elke van de 5 provincies
- de drie centrumsteden Brussel, Antwerpen en Gent
- de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-Bel

* Volgend jaar onderdeel EVA Integratie en Inburgering

onze tolken en vertalers

- 80-tal freelance tolken
- 40-tal freelance vertalers
- die werken op zelfstandige basis
- gebonden aan een 'deontologische code voor sociaal tolken en vertalen'
- gecertificeerd als sociaal tolk of sociaal vertaler

gecertificeerde tolken en vertalers

- TOPA werkt uitsluitend met gecertificeerde sociaal tolken en vertalers, omwille van de focus op kwaliteitsbewaking en de verdere professionalisering van de sector
- de Centrale OndersteuningsCel voor het Sociaal Tolken en Vertalen (COC) in Brussel organiseert de opleiding en neemt de certificeringsproeven af.
www.sociaaltolkenenvertalen.be

deontologie

- elk sociaal tolk en sociaal vertaler ondertekent de deontologische code
- dit is een ethische code die een kader aanreikt aan sociaal tolken en vertalers, zodat er voor de gebruikers voldoende garanties geboden worden voor:
 - geheimhouding
 - objectieve, volledige en getrouwe weergave
 - onpartijdigheid

sociaal tolken of vertalen?

- meestal is de keuze tussen sociaal tolken en sociaal vertalen snel gemaakt, want, “tolken is toch mondeling en vertalen is toch schriftelijk?”
- niet zo evident: geval per geval bekijken
- soms is het beter eens dieper na te denken hoe je het beste resultaat bereikt
- voorbeeld: een school kan beter een reglement laten vertalen dan het tijdrovend te tolken voor één ouder/leerling

1 **sociaal tolken**

Wat is sociaal tolken?

communicatie:



Zender

Ontvanger

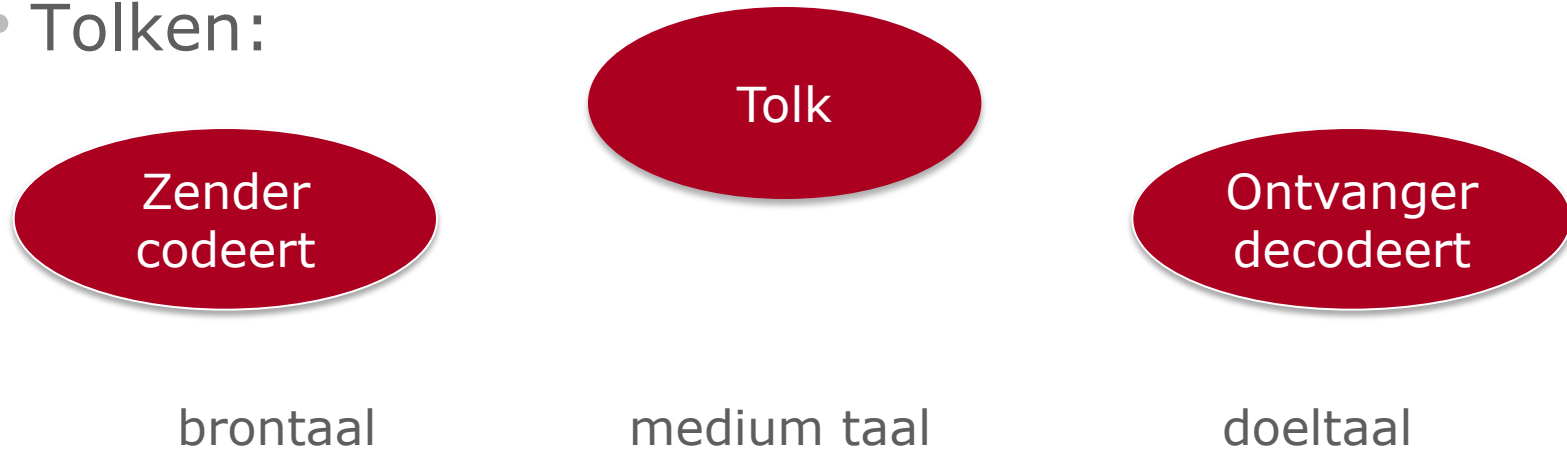
Brontaal

Medium: taal

Doeltaal

Wat is sociaal tolken?

- Tolken:



→ Doel: rechtstreekse communicatie

→ Tolk: cruciale rol bij het decoderen

= tussenschakel tussen zender en ontvanger

aandachtig luisteren → begrijpen/onthouden → omzetten → formuleren

Wat is sociaal tolken?

- het overbrengen van mondelinge boodschappen van een bron- naar een doeltaal op volledige, getrouwe en neutrale wijze en dit in een sociale context
- Doel: kwaliteitsvolle reguliere sociale en openbare dienst- en hulpverlening voor iedereen mogelijk maken

tolken ter plaatse of per telefoon?

Voor sociaal tolken ter plaatse kun je terecht bij TOPA. Dit is aangewezen bij:

- lange gesprekken
- met emotionele geladenheid
- waarbij documenten en/of visuele hulpmiddelen gebruikt worden
- wanneer de aanwezigheid van de tolk noodzakelijk of gewenst is
- bij bemiddelingen, therapieën of begeleidingen
- als er verschillende gesprekspartners zijn op hetzelfde moment

telefoontolken

Voor sociaal telefoontolken kun je terecht bij Ba-Bel, de Vlaamse Tolkentelefoon. Dit is geschikter voor:

- korte gesprekken (minder dan 30 minuten)
- het vastleggen van afspraken
- urgentie- of crisisgesprekken
- gesprekken met geen of weinig emotionele geladenheid
- gesprekken waarin de aanwezigheid van de tolk ongewenst of onmogelijk is
- gestructureerde, informatieve gesprekken

aanmelden als gebruiker

- een nieuwe gebruiker ondertekent de deontologische code van de gebruikers en bezorgt deze aan TOPA via mail, fax of post
- maakt enkele essentiële gegevens over, zoals maatschappelijke zetel, officieel adres, ondernemingsnummer, rekeningnummer, e-mailadres
- een ingeschreven gebruiker kan een beroep doen op de dienstverlening van TOPA: tolkaanvragen via het online gebruikersportaal of een vertaling aanvragen per mail

kostprijs

- 40 euro per uur
- minimumprestatie van één uur aangerekend
- vanaf dan afgerond op 10 euro voor een kwartier
- verplaatsingskosten 0,3456 euro per km met de wagen, ofwel de reëel gemaakte kosten met het openbaar vervoer (1 juli elk jaar indexering)
- de meeste tolken rekenen géén BTW aan
- de tolkkost mag in géén geval worden doorgerekend aan de cliënt/anderstalige

terugbetaling kostprijs tolken

- terugbetaling tussen 1/2 tot 2/3e van de totaalkosten van de tolkopdrachten door TOPA
- Dus: tolkuurprijs én verplaatsingskosten
- 1/3e tot 1/2 blijft 'remgeld' ten koste van de gebruiker
- driemaandelijks
- subsidieaanvraag via de TOPA-website
- vertaalopdrachten zijn wél volledig door de gebruiker te betalen

aantal tolkopdrachten

- in stijgende lijn sinds oprichting in 2005

- 2005: 800
- 2006: 1.400
- 2007: 1.900
- 2009: 2.600
- 2010: 4.000
- 2011: 4.500
- 2012: 4.000
- 2013: 3.900

tolkopdrachten 2013 per sector

• GGZ	2905
• Gezin en maatschappelijk welzijn	660
• Openbare dienstverlening	355
• Gezondheid	465
• Onderwijs	234
• Opvang asielzoekers	95
• Tewerkstelling	35
• Onthaal/integratie/inburgering	27
• Juridische sector	16
• Preventie en veiligheid	6
• Socioculturele sector	3
• TOTAAL	3969

2 **sociaal vertalen**

Wat is 'sociaal vertalen'?

- de schriftelijke boodschap getrouw en volledig omzetten uit een brontaal naar een doeltaal
- in opdracht van een voorziening of overheid, een hulpverlener of ambtenaar,
- met als bedoeling de dienstverlening voor iedereen, ook voor anderstaligen, toegankelijk te maken
- om kwaliteitsvolle reguliere sociale en openbare dienst- en hulpverlening voor iedereen mogelijk te maken zodat het mogelijk wordt zijn/haar rechten zeker te stellen en zijn/haar plichten na te komen.

certificering

- Vertalingen worden bij TOPA uitsluitend geleverd door gecertificeerde sociaal vertalers, omwille van de focus op kwaliteitsbewaking en verdere professionalisering van de sector.

welke documenten?

- informatieve documenten van het Nederlands naar een andere taal of omgekeerd. Voorbeelden: brochures, websites, brieven, folders, flyers, reglementen.
- officiële documenten (indien niet beëdigd; enkel beëdigd na overleg met TOPA). Voorbeelden: geboorteaktes, diploma's, getuigschriften van goed gedrag en zeden, e.d.m.

talen

- De talen waarvoor TOPA momenteel vertalers ter beschikking heeft zijn:
- Dit aanbod verandert op geregelde basis.

<u>van NL</u>	<u>naar NL</u>
Albanees	Albanees
Arabisch	Arabisch
Bosnisch-Servisch-Kroatisch	Bosnisch-Servisch-Kroatisch
Bulgaars	Bulgaars
Chinees	Chinees
Engels	Engels
Farsi	Farsi
Frans	Frans
Italiaans	Italiaans
Pools	Pools
Roemeens	Roemeens
Russisch	Russisch
Spaans	Spaans
Thai	Thai
Turks	Turks
Slowaaks	Duits
Oekraïens	
Vietnamees	

kostprijs

- Een vertaalopdracht kost bij TOPA 1,00 euro per regel.
- Met een regel wordt standaard 60 aanslagen bedoeld. De prijs wordt berekend op het aantal aanslagen in de brontekst.
- Er wordt een minimumbedrag aangerekend van 17,50 euro (overeenkomstig met een halve pagina).

- Ook vertaalopdrachten zijn vrijgesteld van BTW

praktisch

- De standaard deadline voor een vertaling bedraagt 10 werkdagen. Is de vertaling heel lang of moeilijk (meer dan 5 bladzijden), dan vragen we de vertaler of hij/zij een deadline voorstelt; deze deadline wordt dan voor akkoord voorgelegd aan de gebruikersorganisatie
- In tegenstelling tot het sociaal tolken is bij TOPA voor het sociaal vertalen geen terugbetaling vanwege TOPA voorzien.

3 Oefeningen

4 sociaal tolken en vertalen

tolken én vertalen: deontologie

- elke sociaal tolk en sociaal vertaler ondertekent de deontologische code en is gebonden door de werkafspraken voor tolken en vertalers zoals die worden vastgelegd door TOPA.
- = een ethische code die een kader aanreikt aan sociaal vertalers, zodat er voor de gebruikers voldoende garanties geboden worden.

dit biedt garanties voor:

- de accuraatheid van de tolkprestatie/vertaling
- de geheimhouding
- de integriteit en neutraliteit van de tolk/vertaler
- de goede afwerking en nauwkeurigheid van de tolkprestatie/vertaling
- de afwezigheid van enige belangenvermenging

vormingen voor gebruikers

TOPA organiseert vorming voor gebruikers 'hoe omgaan met sociaal tolken en vertalen', een praktijkgerichte vorming van drie lessen.

Inhoud:

- begrippen en meerwaarde van 'sociaal tolken en vertalen'
- criteria om te kiezen voor een vertaling, een tolk ter plaatse of een telefoontolk.
- deontologie van de tolk
- verwachtingen
- rollenspelen: aanbevelingen en tips

vormingen op aanvraag

- Gebruikersorganisaties die minimum 10 deelnemers verzamelen, kunnen met TOPA een plaats en datum afspreken waarop we de vorming komen geven.
- Eventueel kan op dienstspecifieke thema's worden ingepikt.

contact

- Tolk- en Vertaaldienst Provincie Antwerpen (TOPA)
- Dienst Welzijn en Gezondheid, Provincie Antwerpen
- Boomgaardstraat 22 bus 101
- 2600 Berchem
- 03 240 61 77
- www.provant.be/tolkenvertaaldienst
- tolkenvertaaldienst@welzijn.provant.be

andere contactgegevens

- Tolk-en-Vertaaldienst Provincie Antwerpen (TOPA) 03/240 61 77
- www.provant.be/tolkendienst
- Ba-Bel Vlaamse Tolkentelefoon 02 208 06 11
www.vlaamsetolkentelefoon.be
- Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst Antwerpen (STA) 03 338 54 43
www.antwerpen.be
- COC, KM-I www.sociaaltolkenenvertalen.be

Bedankt!