



Onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen

Britt Roels, Marie Seghers, Bert De Bisschop
Stef Slembrouck, Piet Van Avermaet, Mieke Van Herreweghe

Vakgroep Taalkunde en Steunpunt Diversiteit en Leren, Universiteit Gent

Met steun van het Europees Integratiefonds

Eindrapport - 31 augustus 2013



Inhoudstafel

Lijst met afkortingen	7
1. Inleiding	8
2. Verkennende fase.....	10
2.1 Initiële bevraging van de sector	10
Inleiding	10
2.1.1 Interviews met coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers van STVD.....	11
2.1.2 Interviews met sociaal tolken en vertalers	12
2.1.3 Documentanalyse.....	13
2.1.4 Keuze van de regio's.....	14
2.1.5 Keuze van de sectoren	16
2.1.6 Selectie van specifieke gebruikers per sector en regio	17
2.1.7 Selectie van te bevragen anderstaligen per sector en regio	17
2.2 Bevraging gebruikers.....	19
Inleiding	19
2.2.1 Voorbereiding van de selectie van 30 gebruikers	19
2.2.2 Ontwikkeling van de gesloten vragenlijst voor gebruikers	21
2.2.3 Afname van de gesloten vragenlijsten bij 30 gebruikers	23
2.2.4 Analyse van de interviews met 30 gebruikers adhv de gesloten vragenlijst	24
2.2.4.1 Profiel van de individuele respondenten	25
2.2.4.2 Profiel van de bevroegde gebruikersorganisaties	27
2.2.4.3 Mondelinge communicatie	31
2.2.4.3.1 Gebruik – individueel niveau en organisatieniveau	32
2.2.4.3.2 Frequenties in het gebruik van sociaal tolken- individueel niveau en organisatieniveau	35
2.2.4.3.3 Besluitvorming op het vlak van sociaal tolken	36
2.2.4.3.4 Functionaliteit van het sociaal tolken	38
2.2.4.4 Schriftelijke communicatie	39
2.2.4.4.1 Gebruik – individueel niveau en organisatieniveau	39
2.2.4.4.2 Frequenties in het gebruik van sociaal vertalen – individueel niveau en organisatieniveau	41
2.2.4.4.3 Besluitvorming op het vlak van sociaal vertalen	41
2.2.4.4.4 Functionaliteit van het sociaal vertalen	43
2.2.5 Verdiepende open interviews met 9 gebruikers.....	44
2.2.6 Analyse van de verdiepende open interviews met 9 gebruikers	45

Vraag 1: Welke factoren spelen mee in de beslissing om van sociaal tolken en/of vertalen gebruik te maken evenals van de eventuele varianten hierbinnen (vb. telefoontolken vs. ter plaatse tolken)?	45
1. Sociaal tolken.....	46
2. Varianten van het sociaal tolken: tolken ter plaatse en telefoontolken.....	56
3. Sociaal vertalen	59
Vraag 2: Wat is de rol van eventuele formele of informele beslissingsbomen bij het al dan niet inzetten van sociaal tolken en/of vertalen versus andere taalondersteunende instrumenten?	68
1. Formeel versus informeel.....	68
2. Ontwikkeling van een beslissingsboom.....	69
3. Plaats van het sociaal tolken	70
4. Bottom-up en top-down.....	70
5. Formaliseren.....	71
6. Formaliseren betekent weerstand	72
Vraag 3: Wat is de interactie van een diversiteits-, toegankelijkheid-, zorg-, gelijke kansen-, taalbeleid etc. bij de dienstverlenende organisatie met de keuze voor een bepaald instrument, het gebruik ervan en de effecten?	73
1. Opdracht en doelstellingen van een organisatie	73
2. Meer dan taal alleen	74
3. Sensibilisering	75
4. Spanningsveld.....	76
Vraag 4: Is er sprake van een kritische massa waarbij de inzet van instrumenten zoals sociaal vertalen/tolken niet meer ad hoc gebeurt maar ingebed wordt in een breder beleid?	77
Vraag 5: Is er een verschil in gebruik van de instrumenten binnen diverse sectoren?	79
Vraag 6: Welke mogelijke redenen liggen aan de basis van (grote) verschuivingen in de vraag naar sociaal tolken en vertalen?	81
1. Sociaal tolken.....	81
2. Sociaal vertalen	87
Vraag 7: Waarom doen bepaalde sectoren weinig of geen beroep op de instrumenten?	88
Vraag 8: Wat is het nut voor zowel de dienstverlenende organisaties als de doelgroep (anderstaligen)? Is er sprake van een spanningsveld tussen beide partijen?.....	89
1. Duidelijke, correcte en transparante communicatie	89
2. Objectiviteit en neutraliteit	90
3. Vlotte gesprekken	90
4. Misverstanden en conflicten	90
5. Betere relatie.....	91

6. Rolmodel	91
7. Kostenbesparend effect in de gezondheidszorg	91
8. Belang van de moedertaal.....	92
9. Kwaliteitsvolle dienstverlening	93
10. Empowerment.....	94
Vraag 9: Wat is de rol van (varianten) van inspanningsverbintenissen, al dan niet opgelegd door de dienstverlenende organisaties aan de anderstaligen?	95
Sociaal tolken en vertalen: faciliterend, integrerend of beide?.....	95
2.3 Bevraging anderstaligen	100
Inleiding	100
2.3.1 Werving van 30 te bevragen anderstaligen	100
2.3.1.1 Werving via gebruikers.....	100
2.3.1.2 Vijf geselecteerde taalgroepen	101
2.3.1.3 Knelpunten in het wervingsproces.....	102
2.3.2 Ontwikkeling van de gesloten vragenlijst voor anderstaligen	103
2.3.3 Afname van de gesloten vragenlijst bij 30 anderstaligen	105
2.3.3.1 Planning van de interviews.....	105
2.3.3.2 Sector, regio en tolktaal van de interviews.....	106
2.3.3.3 Afgenomen interviews op basis van de gesloten vragenlijst	107
2.3.3.4 Beperkingen van de interviews	109
2.3.4 Analyse van de bevraging van 30 anderstaligen met de gesloten vragenlijst	110
2.3.4.1 Profiel van de respondenten	110
2.3.4.1.1 Algemeen demografisch profiel	110
2.3.4.1.2 Taal, meertaligheid en opleiding.....	112
2.3.4.2 Mondelinge communicatie met Nederlandstalige organisaties	113
2.3.4.2.1 Ervaring met sociaal tolken	113
2.3.4.2.2 Gebruik	113
2.3.4.2.3 Besluitvorming.....	115
2.3.4.2.4 Functionaliteit van het sociaal tolken	117
2.3.4.3 Schriftelijke communicatie met Nederlandstalige organisaties.....	118
2.3.4.3.1 Gebruik	118
2.3.4.3.2 Besluitvorming.....	120
2.3.4.3.3 Functionaliteit van het sociaal vertalen	121
2.3.4.4 Visie op sociaal tolken en vertalen	122
2.3.4.5 Verbanden met de integratie van anderstaligen	124

2.3.5	Verdiepende open interviews met 8 anderstaligen	124
2.3.6	Analyse van de verdiepende open interviews met 8 anderstaligen	126
2.3.6.1	Levensomstandigheden van de respondenten	126
2.3.6.2	Mondelinge communicatie.....	129
2.3.6.3	Schriftelijke communicatie	133
2.3.6.4	Integratie	135
2.4	Conclusies.....	139
	Inleiding	139
2.4.1.	Mondelinge communicatie	139
2.4.2.	Schriftelijke communicatie	141
3.	Vergelijking met tolken voor VGT-taligen	143
	Inleiding.....	143
3.1	Profiel van de respondenten.....	143
3.2	Afname van de interviews.....	144
3.3	Conclusies.....	144
3.3.1	Gebruik en besluitvorming	144
3.3.2	Functionaliteit	150
4.	Validerende fase.....	153
4.1	Onderzoekshypothesen & bijkomende onderzoeksvragen	153
4.1.1	Onderzoekshypothesen.....	153
4.1.2	Bijkomende onderzoeksvragen	154
4.2	Methodologie	155
4.2.1	Individuele interviews met vignettes	155
4.2.2	Focusgroepen	156
4.2.3	Interactieve sessies	157
4.3	Respondenten	158
4.3.1	Gebruikers	158
4.3.1.1	Werving en selectie gebruikers	158
4.3.1.2	Profiel gebruikersorganisaties.....	158
4.3.1.3	Profiel individuele respondenten	159
4.3.1.4	Profiel deelnemers focusgroepen	160
4.3.2	Anderstalige respondenten.....	161
4.3.2.1	Werving en selectie anderstalige respondenten	161
4.3.2.2	Profiel anderstalige respondenten.....	161
4.4	Resultaten op basis van de hypothesen.....	164

4.4.1	Hypothese 1: Arbitraire inzet sociaal tolken en vertalen.....	164
4.4.1.1	Frequentie inzet ST&V.....	164
4.4.1.2	Arbitraire inzet ST&V op alle niveaus.....	166
4.4.1.3	Verklaringen arbitraire inzet ST&V.....	167
4.4.2.	Hypothese 2: Professionele autonomie hulpverlener en zelfredzaamheid anderstalige .	169
4.4.2.1	Professionele autonomie bij gebruikers?.....	169
4.4.2.2	Zelfredzaamheid bij anderstaligen?	172
4.4.3	Hypothese 3: Meerwaarde sociaal tolken.....	174
4.4.3.1	Meerwaarde sociaal tolken ten opzichte van IGT	174
4.4.3.2	IGT: ondanks de beperkingen een (on)gegronde courante praktijk?	176
4.4.3.3	Wat met andere communicatie-instrumenten?	178
4.4.4	Hypothese 4: Onderwerp van het gesprek	181
4.4.4.1	Gevoeligheid van het onderwerp.....	181
4.4.4.2	Complexiteit van het onderwerp	182
4.4.4.3	Gevolgen van het gesprek	183
4.4.4.4	kwalitatieve vs. restrictieve besluitvorming.....	184
4.4.5	Hypothese 5: Subjectieve inschatting talenkennis.....	185
4.4.5.1	Inschatting Nederlandse taalbeheersing anderstalige door de gebruiker.....	185
4.4.5.2	Inschatting beheersing contacttalen door de gebruiker	186
4.4.5.3	Inschatting eigen talenkennis gebruiker	187
4.4.5.4	Inschatting (eigen) talenkennis anderstalige	187
4.4.5.5	Taaldrempel in het besluitvormingsproces.....	188
4.4.6	Hypothese 6: Complementariteit mondelinge en schriftelijke communicatie	189
4.5	Resultaten bijkomende onderzoeksvragen.....	191
4.5.1	Rechtstreekse toegang anderstaligen tot ST&V.....	191
4.5.1.1	Voordelen.....	191
4.5.1.2	Nadelen	192
4.5.1.3	Impact op kwaliteit van de dienstverlening	194
4.5.1.4	Impact op integratie anderstalige	194
4.5.1.5	Wenselijkheid van het systeem.....	195
4.5.2	Sociaal tolken beperken in de tijd	196
4.5.2.1	Argumenten tegen een beperking in de tijd	196
4.5.2.2	Restrictief of stimulerend? Argumenten voor een adequate inzet	198
5.	ST&V en de link met integratie: de haalbaarheid van een systematische impactbevraging.....	200
5.1	Beschikbare data?	200

5.2 De wenselijkheid van een impactbevraging van integrerende functie van ST&V: wat zeggen gebruikers?	201
5.3 Inhoudelijke en methodologische discussies bij een systematische impactbevraging	203
5.3.1 Bruto of netto-effecten: de impact van sociaal tolken isoleren van andere communicatiestrategieën?	203
5.3.2 Integratie meten: een kwestie van operationalisering?	203
5.4 Hoe kan de impact van sociaal tolken op processen van integratie best gemeten worden?...	207
6. Conclusies	209
6.1 Inzet	209
6.1.1 Arbitraire inzet leidt tot onzekerheid en ongelijkheid	209
6.1.2 Schaligheid in de besluitvorming, stappen van nabij tot veraf	209
6.1.3 Van impliciete schaligheid naar een weloverwogen stappenplan	210
6.1.4 Plaats en rol van het Nederlands	211
6.1.5 Nood aan bewustwording en sensibilisering	211
6.2 Effecten: faciliterend en/of integrerend?	212
7. Aanbevelingen	213
7.1 Een kader voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie	213
7.2 Monitoringinstrument	213
7.3 Informeren en sensibiliseren	214
Literatuurverwijzingen	216
Bijlagen	218
Bijlage 1: Effecten initiële bevraging sector	218
Bijlage 2: Analyse van de 2011 sectorrapportage	222
Bijlage 3: Gesloten vragenlijst gebruikers verkennende fase	233
Bijlage 4: Stellingen verdiepende interviews	248
Bijlage 5: Gesloten vragenlijst anderstaligen verkennende fase	249
Bijlage 6: Sectorspecifieke vignettes	262
Bijlage 7: Algemene vignettes	270
Bijlage 8: Leidraad vignettes	273
Bijlage 9: Profiel gebruiker en organisatie	276
Bijlage 10: Socio-demografisch profiel anderstalige	278
Bijlage 11: vragenlijsten interactieve sessie seminarie (25 juni 2013)	281

Lijst met afkortingen

- CAB: Communicatie Assistentie Bureau (VGT-tolkenbemiddelingsdienst)
- CLB: centrum voor leerlingenbegeleiding
- COC: Centrale OndersteuningsCel voor sociaal tolken en vertalen
- ICB: intercultureel bemiddelaar
- IGT: informeel gelegenheidstolk
- PaSTa: Provinciaal aanbod sociaal tolken en vertalen voor anderstaligen (Vlaams-Brabant)
- ST: sociaal tolken
- ST TP: sociaal tolken ter plaatse
- ST TT: sociaal telefoontolken
- STVD: sociaal tolk- en vertaaldienst
- SV: sociaal vertalen
- ST&V: sociaal tolken en vertalen
- VGT: Vlaamse Gebarentaal
- TVGent: Tolk- en Vertaalservice Gent
- WGC: Wijkgezondheidscentrum

1. Inleiding

Dit rapport behelst het onderzoek dat van mei 2012 tot eind juni 2013 werd gevoerd naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen (gefinancierd door het Europees Integratiefonds en de Vlaamse overheid). Dit onderzoek stelde zich tot doel inzicht te verwerven in de manieren waarop de instrumenten van sociaal tolken en vertalen worden ingezet om de maatschappelijke doelstellingen van toegankelijkheid en optimale taakgerichtheid van de dienstverlening en integratie van de anderstalige te realiseren. Bijzondere aandacht gaat hierbij uit naar de manieren waarop deze instrumenten gecombineerd worden met, of het gebruik ervan wordt afgewogen tegen, het inzetten van andere beschikbare instrumenten (bijv. het gebruik van een *lingua franca*, informele gelegenheidstolken, interculturele bemiddelaars, meertalige hulpverleners). Een evaluatie van de instrumenten *an sich* viel hier buiten: bijv. een beoordeling van de kwaliteit van het tolken, vertalen of het spreken in een vreemde taal behoorde niet tot de opdracht. Het onderzoek beoogde in de eerste plaats de formulering en toetsing van een aantal procesmatige hypothesen op het vlak van de inzet van taalondersteunende middelen, de institutionele besluitvorming door de afnemers en de gepercipieerde functionaliteit van de ingezette middelen en strategieën (taakgerichte facilitering en bevordering van integratie). Deze analyse moet ons in staat stellen om een aantal aanbevelingen te doen die het benutten van sociaal tolken en vertalen kunnen versterken in een bredere context van omgang met anderstaligheid en meertaligheid door instellingen van maatschappelijke dienstverlening. In het ingediende onderzoeksdesign werd door het onderzoeksteam een aantal accenten gelegd (dit design werd, in overleg met de stuurgroep, licht gewijzigd in de loop van het onderzoek). Het cross-sectorale aspect werd concreet ingevuld met vier sectoren: gezondheidszorg, onderwijs, tewerkstelling en openbare dienstverlening, en er werd strategisch gekozen voor drie regio's: Gent, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen. Deze keuzes worden verder in het rapport uitvoerig toegelicht.

Voor dit project werd geopteerd voor een intensieve samenwerking tussen twee onderzoekseenheden van de Universiteit Gent: enerzijds, de vakgroep Taalkunde voor de zwaartepunten stedelijke meertaligheid en institutioneel taalgebruik (Prof. Stef Slembrouck), (tweede)taalverwerving en gebarentaalonderzoek (Prof. Mieke Van Herreweghe) en, anderzijds, het Steunpunt Diversiteit & Leren met expertise op het vlak van maatschappelijke diversiteit, anderstaligheid in leerprocessen en integratie (Prof. Piet Van Avermaet). Het onderzoek werd uitgevoerd door Britt Roels, Marie Seghers en Bert De Bisschop.

Gezien de aard van de onderzoeksopdracht en de vooropgestelde doelen, werd er niet geopteerd voor een kwantitatief opzet, maar voor een kwalitatieve bevraging van een beperkte populatie van gebruikers en anderstaligen. Hierbij werden de volgende data-strategieën ingezet: documentbevraging, verkennende interviews, een gesloten vragenlijst die mondeling wordt afgenomen, verdiepende interviews (in de eerste, verkennende fase); interviews die worden opgebouwd rond 'vignettes' en focusgroepen (in de tweede, bevestigende fase). Deze kwalitatieve aanpak heeft ons in staat gesteld om een aantal processen en processuele logica's te identificeren in de alledaagse praktijken van de eindgebruikers en hoe die ervaren worden door de anderstalige cliënten. Het is ook in deze zin dat de aanvullende keuze van het onderzoeksteam moet begrepen worden om over te gaan tot een vergelijking van taalondersteuning in de context van

migratiegerelateerde meertaligheid met die van het gebarentaaltolken in de Dovenwereld, een sterk gevestigde praktijk met een frappant verschil: de VGT-talige tolk wordt door de anderstalige ingezet.

Het onderzoek werd opgedeeld in 9 werkpakketten.

Exploratieve fase:

WP1: uitvoeren van een initiële bevraging van de dienstverlenende organisaties (m.i.v. een aantal sociaal tolken en vertalers), aan de hand van documentanalyse en semi-gestructureerde interviews.

WP2: een eerste antwoord formuleren op de centrale onderzoeksvragen, gegroepeerd rond de drie kernen van *gebruik*, *besluitvorming* en *functionaliteit*. De onderliggende onderzoeksvragen worden hier ook nog eens geformuleerd.

GEBRUIK – *frequentie gebruik instrumenten en de redenen hiervoor*

- Verschillen in gebruik tussen meertalige instrumenten binnen diverse sectoren, met bijzondere verwijzing naar het sociaal tolken en vertalen.
- De redenen waarom bepaalde sectoren veel, weinig of geen beroep doen op de diverse instrumenten.
- De mogelijke redenen die aan de basis liggen van relatieve verschuivingen in de vraag naar deze instrumenten.

BESLUITVORMING – *logistiek-organisatorische aspecten, systematiek, aanwezige capaciteit en visie.*

- De factoren die meespelen in de beslissing om gebruik te maken van sociaal tolken en/of vertalen in vergelijking met andere meertalige instrumenten.
- De rol van (in)formele “beslissingsbomen” die de keuze van het instrument bepalen.
- Het identificeren van een kritische massa waarbij de inzet van taalondersteunende instrumenten niet meer *ad hoc* maar beleidsgericht gebeurt?
- De interactie van een diversiteits-, toegankelijkheids-, zorg-, gelijke kansen-, taalbeleid, enz. bij de dienstverlenende organisatie met de keuze voor een bepaald instrument, het gebruik ervan en de effecten?

FUNCTIONALITEIT – *“cost-benefit” analyse*

- De identificatie van het “nut” voor de dienstverlenende organisaties en de anderstalige doelgroep, m.i.v. eventuele spanningsvelden.
- De identificatie en rol van inspanningsverbintenissen, al dan niet opgelegd door de dienstverlenende organisaties aan de anderstaligen.

WP3: uitvoeren van een gedetailleerde vergelijking met de resultaten van eerder onderzoek (met aanvullende interviews) naar sociaal tolken voor dove VGT-taligen.

WP4: op basis van WP1 t.e.m. 3, hypothesen en bijkomende onderzoeksvragen formuleren, die de input vormen voor de validerende fase.

Validerende fase

WP5 en WP6: toetsing van de zes hypothesen en twee aanvullende onderzoeksvragen; een antwoord op de vraag naar de haalbaarheid van een systematische impactbevraging; conclusies op het vlak van de verbanden tussen de inzet van taalondersteunende strategieën en maatschappelijke integratie van de anderstalige en tot slot de formulering van een aantal aanbevelingen.

WP7: valorisatie van het onderzoek in een eindrapport en seminarie.

2. Verkennende fase

In dit hoofdstuk beschrijven we het verloop en de resultaten van **de verkennende fase** in het gevoerde onderzoek. Dit deel werd eerder apart opgeleverd in twee fasen: het “inceptierapport” (kort na de start van het project) en een “tussentijds rapport” (ter afronding van de verkennende fase). In de verkennende fase hebben we achtereenvolgens: de sociaal tolk- en vertaaldiensten bevroegd, een populatie gebruikers en een populatie anderstaligen. De resultaten worden vervolgens vergeleken met het tolken in de context van dove Vlaamse Gebarentaal (VGT)-taligen.

Het verslag van de verkennende fase is opgedeeld in drie luiken. In 2.1 rapporteren we over de initiële bevraging van de sector, in 2.2 focussen we op de enquêtes en interviews met de gebruikers en in 2.3 rapporteren we de parallelbevraging van de anderstaligen. We besluiten in 2.4 met de conclusies van de verkennende fase.

2.1 Initiële bevraging van de sector

Inleiding

Zoals hoger aangegeven werd de initiële bevraging van de sector apart opgeleverd als het inceptierapport. De doelstelling was tweeledig: (1) een initiële bevraging van de sector, en (2) de formulering van een gefundeerd antwoord op de vragen die tijdens de eerste stuurgroepvergadering (12/04/2012) aan bod kwamen, vooral dan met betrekking tot de selectie van de regio's en sectoren. Het inceptierapport werd in detail besproken op de tweede stuurgroepvergadering (22/06/2012).

Dit deel van het rapport is als volgt gestructureerd. In 2.1.1 wordt een overzicht gegeven van de 13 coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers van de sociaal tolk- en vertaaldiensten (STVD) die we tijdens deze initiële bevraging (23 mei tot 14 juni 2012) interviewden. Daarnaast interviewden we ook zeven sociaal tolken (ST) en sociaal vertalers (SV). Hierbij ging het om taalwerkers die wel of niet in dienstverband opdrachten uitvoeren voor een STVD. Dit wordt besproken in 2.1.2. Er wordt in dit luik geen verslag, noch een diepgaande inhoudelijke analyse van deze interviews gegeven. We geven hiertoe wel een niet-exhaustieve aanzet in bijlage 1. Deze analyse wordt in het kader van de bevragingen van gebruikers en anderstaligen verder uitgediept in de verkennende fase. Na het overzicht van de geïnterviewde informanten gaan we over tot een korte bespreking van de verzamelde documenten en het cijfermateriaal gegeven in 2.1.3. Dit materiaal werd vergaard bij de STVD en de Centrale OndersteuningsCel voor Sociaal Tolken en Vertalen (COC). Hierop volgt het voorstel voor de selectie van de regio's (2.1.4) en sectoren (2.1.5). We brengen gefundeerde argumenten aan per regio en per sector. Waar we het relevant vonden, integreren we hier wel informatie uit de interviews en de verzamelde documenten (2.1.6 en 2.1.7).

De informatie in dit stadium blijft alsnog beperkt tot wat door de STVD, ST en SV in interviews en documenten aangereikt werd. We verzamelden in dit stadium van het onderzoek nog geen informatie bij gebruikers en anderstaligen met betrekking tot de inzet van STV of andere instrumenten in een meertalige omgeving van dienstverlening.

2.1.1 Interviews met coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers van STVD

Om een rudimentair beeld te krijgen van de factoren en processen die het gebruik, de functionaliteit van het instrument STV en de besluitvorming van gebruikers beïnvloeden, werden **13 coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers** van STVD bevestigd. Ook de haalbaarheid van een beleidsinstrument om de impact van het instrument STV te meten werd besproken. Daarnaast kwamen de faciliterende en integrerende doelstelling die de Vlaamse overheid aan het instrument STV toeschrijft eveneens aan bod.

De coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers werden geselecteerd op basis van hun functie bij de STVD. In sommige gevallen nam de kwaliteitsmedewerker op initiatief van de coördinator deel aan het interview. In één geval nam de kwaliteitsmedewerker omwille van de afwezigheid van de coördinator, een *matcher* mee naar het interview.

Voorafgaand aan het interview ontvingen alle coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers een korte samenvatting van het onderzoeksproject, de tien onderzoeksvragen opgenomen in de EIF projectoproep 230 en bijkomende open vragen betreffende gebruikers, regio's en tolk- of vertaaltalen. De semi-gestructureerde interviews vonden plaats bij de STVD. De interviews werden digitaal opgenomen en aangevuld met de notities van de onderzoeker tijdens en na het gesprek.

Onderstaande coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers werden bevestigd:

- Ba-bel Vlaamse Tolkentelefoon vzw: Myranda Emmerechts (directrice) en Nima Jebelli (kwaliteitsmedewerker)
- Tolk- en Vertaaldienst Provincie Antwerpen (TOPA): Fabienne De Vis (coördinatrice)
- Tolk- en Vertaalservice Gent (TVGent): Caroline Vranckx (teamcoördinatrice sociaal tolken en vertalers)
- Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst Antwerpen (STA): Koenraad Blansaer (coördinator) en Caroline Peeters (kwaliteitsmedewerker)
- Provinciaal aanbod sociaal tolken en vertalen voor anderstaligen in Vlaams-Brabant (PaSTa): Frieda Feijten (coördinatrice)
- Sociaal Tolkendienst Limburg: Hatice Hosaf (kwaliteitsmedewerker) en Sevim Murat (*matcher*)
- Brussel Onthaal vzw Sociaal Vertaalbureau: Marianne Scheppers (coördinatrice) en Vanessa De Tobel (kwaliteitsmedewerker)
- Vertaal- en Tolkdienst Provincie Oost-Vlaanderen: Greet De Kesel (coördinatrice)
- Sociaal Tolken- en Vertaaldienst deSOM vzw in West-Vlaanderen: Julie Lippens (coördinatrice)

Uit de bevestiging van de coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers blijkt dat diverse factoren een invloed hebben op het gebruik, de besluitvorming en de functionaliteit van het instrument STV. Er zijn een aantal factoren die als eerder toevallig gecatalogeerd kunnen worden. Daarnaast zijn er factoren die op alle locaties, in alle regio's, en bij alle gebruikers systematisch voorkomen. Deze bevindingen worden meegenomen in de uitwerking van de instrumenten die we zullen gebruiken bij de gedetailleerde bevestiging van gebruikers en anderstaligen. In bijlage 1 wordt een niet-exhaustieve analyse geboden van de diverse factoren.

2.1.2 Interviews met sociaal tolken en vertalers

Zeven interviews met sociaal tolken en vertalers (STV) die wel of niet in dienstverband opdrachten uitvoeren voor een STVD, vonden plaats. Vermits gegevens van STV niet openbaar beschikbaar zijn, werden deze STV aangeleverd via de STVD. Ook deze personen werden bevraagd met het oog op het verwerven van informatie over de factoren en processen die een invloed hebben op het gebruik en de functionaliteit van het instrument STV, alsook de besluitvorming van gebruikers. Daarnaast kwamen de faciliterende en integrerende doelstelling die de Vlaamse overheid aan het instrument STV toeschrijft, aan bod.

Vier van de negen STVD stellen STV in vast dienstverband tewerk. Bij deze diensten werd een gesprek aangevraagd met een STV die in dienst is. Deze STV combineren in hun takenpakket vaak het tolken of vertalen met bijvoorbeeld *matchen* en administratie. Een *matcher* zoekt een geschikte ST of SV voor elke aanvraag van een gebruiker die binnenkomt bij een STVD. Hij/zij heeft dus veel contact met gebruikers, tolken en vertalers. De ervaringen van de *matcher* kunnen als een meerwaarde beschouwd worden bovenop die van tolken en vertalers. Aan de vijf andere STVD vroegen we hun freelance STV te contacteren met de vraag om deel te nemen aan een interview in het kader van dit onderzoek. In totaal werden negen gesprekken gepland bij de negen verschillende STVD. Omwille van ziekte van respondenten en overmacht, vonden uiteindelijk zeven interviews plaats. Twee van de zeven STV worden in vast dienstverband tewerk gesteld bij een STVD.

De selectie van de STV die gecontacteerd werden om deel te nemen aan de interviews, gebeurde dus door de STVD. Vermits niet alle STVD sociaal vertalen aanbieden, werd aan die diensten die dat wel doen expliciet gevraagd een SV te contacteren. Zo vermeden we dat enkel interviews met ST zouden plaatsvinden.

Voorafgaand aan het interview ontvingen alle STV een korte samenvatting van het onderzoeksproject, de 10 onderzoeksvragen uit de projectoproep en bijkomende open vragen betreffende gebruikers, regio's en tolk- of vertaaltalen. De semi-gestructureerde interviews vonden plaats bij de STVD.

Onderstaande interviews vonden plaats:

- Een gecertificeerd sociaal vertaler Albanees-Nederlands en administratieve kracht TVGent.
- Een gecertificeerd sociaal tolk Bosnisch-Servo-Kroatisch/vertaler en *matcher* bij STA.
- Een gecertificeerd sociaal tolk Bulgaars die zelfstandig is in hoofdberoep en tolkt voor PaSTa, TOPA, TVGent, Ba-bel, Brussel Onthaal en Sociale Tolkdienst Limburg. Daarnaast vertaalt deze taalwerker ook voor TVGent.
- Een gecertificeerd sociaal tolk Farsi en Dari, alsook gecertificeerd sociaal vertaler Farsi-Nederlands. Deze taalwerker is zelfstandig in hoofdberoep en tolkt voor Ba-bel, TOPA, STA, PaSTa, Sociale Tolkdienst Limburg en Brussel Onthaal. Deze vertaalt ook voor TVGent.
- Een gecertificeerd sociaal tolk Frans die zelfstandig is in hoofdberoep en tolkt voor Brussel Onthaal, TVGent, Ba-bel, PaSTa en TOPA. Daarnaast vertaalt deze taalwerker ook voor TVGent.
- Een gecertificeerd sociaal tolk Turks die zelfstandig is in hoofdberoep en enkel tolkt voor de Vertaal- en Tolkdienst Provincie Oost-Vlaanderen.

- Een tolk Pools die tolkt als vrijwilliger voor de Sociaal Tolken dienst deSOM. Deze taalwerker slaagde voor de 3-daagse Introductie cursus van de COC en volgt nu de COC-Basisopleiding (105u). Hierna volgt de certificeringproef sociaal tolk dat het certificaat oplevert.

Uit de interviews blijkt dat STV minder zicht hebben op de factoren die het gebruik, de besluitvorming en functionaliteit van het instrument beïnvloeden. Hun voornaamste taak bestaat erin om goed te tolken en vertalen. Sociaal vertalers hebben over het algemeen geen rechtstreeks contact met gebruikers en anderstaligen. Vertaalopdrachten worden aangevraagd via de STVD en zo doorspeeld naar de vertaler. Een sociaal tolk heeft meer rechtstreeks contact met gebruikers en anderstaligen, in meerdere mate bij het tolken ter plaatse.

Elke geïnterviewde STV kaartte aan dat zijn/haar ervaringen en visies bepaald worden door de taal waarvoor hij/zij tolkt en vertaalt. Zo vermoedde de sociaal tolk Farsi die opdrachten in gans Vlaanderen aanneemt, veel ervaring te hebben bij asielcentra in vergelijking met een ST met een andere tolktaal. Men kan dit verklaren door het hoge aantal Iraanse vluchtelingen in asielcentra. Een ST Turks die enkel tolkt in de regio Oost-Vlaanderen heeft dan bijvoorbeeld veel ervaring in scholen. Of men meer of minder ervaring heeft in een bepaalde sector wordt bij de STV sterk beïnvloed door de anderstalige doelgroep waarvoor men ingeschakeld wordt.¹

2.1.3 Documentanalyse

Alle STVD, met uitzondering van STA, PaSTa en de Sociaal Tolken dienst Limburg rapporteren jaarlijks over hun werking, o.m. het aantal aanvragen en opdrachten, de gevraagde talen en de gebruikers. We vroegen de beschikbare jaarverslagen van 2011 op bij de STVD. Daarnaast vroegen we bij de COC de sectorrapportage van 2011 op. Deze rapportage biedt een overzicht van het aantal opdrachten, het aantal gepresteerde uren en de niet-beantwoorde opdrachten per (deel)sector(en) en per STVD.

Het was niet mogelijk om in het voorradige tijdbestek een diepgaande analyse van de documenten en het cijfermateriaal uit te voeren. Waar dit relevant was voor de keuze van de regio's en sectoren werden een aantal elementen opgenomen in dit rapport. Een aantal algemene observaties kunnen daarentegen wel met stelligheid gemaakt worden.

De topsectoren en toptalen verschillen naargelang van de sector, regio en locatie. Dit geldt ook voor het aantal aanvragen en uitgevoerde opdrachten. Opvallend is dat topsectoren voor het sociaal vertalen sterk verschillen van die voor het sociaal tolken. Zo doet de sector inburgering bijvoorbeeld vrij veel beroep op sociaal vertalers, maar relatief weinig op sociaal tolken. Uit de interviews met de coördinatoren blijkt dat organisaties zoals onthaalbureaus vooral meertalige hulpverleners aannemen waardoor het sociaal tolken minder nodig is. Deze observatie geldt echter niet voor alle regio's. Zo zijn er ook onthaalbureaus die sociaal tolken inschakelen tijdens de lessen Maatschappelijke Oriëntatie. Hierdoor stijgt het gebruik dan weer.

¹ Uit de interviews bleek tevens dat een tolk- of vertaaltaal uiteraard niet geassocieerd mag worden met de nationaliteit van een doelgroep. Een sociaal tolk Frans wordt zowel ingeschakeld voor Franstalige Belgen, Fransen, Roma en Afrikanen van wie het Frans vaak meestal niet de moedertaal is. Dit laatste door het gebrek aan of de afwezigheid van tolken Romanes en Afrikaanse talen. Zo ook worden sociaal tolken Turks ingeschakeld voor anderstaligen die een andere thuistaal dan Turks hebben, zoals Koerden of Bulgaren. Dit toont aan dat een sociaal tolk Turks bijv. ook tolkervaringen kan hebben voor andere doelgroepen dan Turken uit Turkije.

Er kan ook een verschil waargenomen worden tussen het gebruik door de sectoren van het telefoontolken en tolken ter plaatste. Dit moet echter nog verder geanalyseerd worden.

Wat blijkt uit de interviews met de coördinatoren is dat het aantal STV-aanvragen in het cijfermateriaal niet de volledige vraag of nood vanuit de hulpverlening weergeeft. Indien een hulpverlener weet dat de STVD een tolk voor een specifieke taal niet ter beschikking heeft, dan neemt die meestal niet de tijd of moeite om er alsnog één aan te vragen. Sommige STVD vragen hun gebruikers expliciet om in zo'n geval alsnog de tolk aan te vragen. Deze opmerking onderstreept de noodzaak om de effectieve vraag in kaart te brengen. Andere STVD doen dat niet. Men zou dus kunnen stellen dat er een zekere onderrapportering van de werkelijke nood plaatsvindt. Dit moet nog bevestigd worden in verder onderzoek.

In het volgende stadium van dit onderzoek is het ook belangrijk om de cijfers van de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel en Brussel Onthaal naast de cijfers van de andere STVD te leggen. Deze twee diensten ontvangen aanvullend op de rest van Vlaanderen aanvragen. Het nu aangeleverde cijfermateriaal geeft op dit moment niet weer welke gebruikers een aanvullend beroep doen op deze twee STVD.

2.1.4 Keuze van de regio's

In de eerste stuurgroep vergadering werden een aantal opmerkingen geformuleerd bij de selectie van 3 regio's in het projectvoorstel (Gent, Antwerpen en de Limburgse mijnstreek). De exploratieve fase werd aangegrepen om dit aspect te herbekijken.

De volgende criteria werden in acht te nemen:

- de interne dynamiek en de migratiegeschiedenis,
- het urbane vs. het rurale,
- taalideologie en taalgevoeligheid, en
- de STVD in de geselecteerde regio biedt zowel sociaal tolken als vertalen aan.

Per geselecteerde regio lichten we ook kort de dynamiek van de STVD toe. Zoals blijkt uit de initiële bevraging kan de geschiedenis of werking van een STVD een invloed hebben op het gebruik, de besluitvorming en de functionaliteit van het instrument.

○ **Gent** is een "grootstad" in Vlaanderen met een rijke geschiedenis van georganiseerde arbeidsmigratie. Daarnaast ervaart Gent nog steeds instroom van nieuwe migranten.

Op basis van de interviews blijkt dat Gent de oudste STVD van de hier geselecteerde regio's heeft. TVGent heeft een uitgebreide STV werking. Ze levert informatieve en officiële vertalingen af. Er worden hoge kwaliteitseisen gesteld aan de STV. Daarnaast experimenteert men momenteel met nieuwe technologieën zoals videotolken. Dit zou mogelijks een invloed kunnen hebben op het gebruik en besluitvorming van gebruikers.

Tevens bleek dat het STV gebruik in Gent vroeger gratis was. Tegenwoordig verleent de stad Gent diensten die gelegen zijn binnen het territorium Gent en niet volledig gefinancierd worden door de

Vlaamse of federale overheid, een pakket gratis tolkuren. Dit contingent wordt berekend op basis van het gebruik van de voorbije twee jaar. Organisaties die meer gebruik maken van het instrument krijgen dus een groter contingent. Verbruiken ze meer dan het aangeleverde contingent, dan betalen ze zelf de rekening. De stad Gent biedt haar burgers vertalingen van documenten aan die ze nodig hebben om hier te verblijven. De anderstalige burger betaalt hiervoor een administratieve kost.

o De regio **West-Vlaanderen** heeft centrumsteden in de nabijheid van een rurale omgeving waar nieuwe migratiepatronen en uitzwermende migratie een rol spelen. In de provincie West-Vlaanderen stellen we voor locaties te selecteren waar men STV frequent en minder frequent gebruikt zoals bijvoorbeeld Kortrijk vs. Menen. Ook in de Westhoek wordt weinig gebruik gemaakt van STV.

Uit de interviews bleek dat de tarifiering een bijkomend interessant aspect kan zijn bij de keuze van de specifieke locaties in West-Vlaanderen. Zo koopt de stad Kortrijk jaarlijks een pakket STV op voor de gebruikers op haar grondgebied. Het stadsbestuur van Menen levert geen enkele STV bijdrage. Hier maakt het OCMW wel geld vrij voor STV. Dit laatste heeft bijvoorbeeld als effect dat het OCMW een tolk aanvraagt om met een anderstalige mee te gaan naar het ziekenhuis. Het OCMW betaalt dus de tolk, terwijl deze wordt ingeschakeld in de sector gezondheid.

De Sociaal Tolken- en Vertaaldienst deSOM is de enige STVD van de hier geselecteerde regio's die de gebruikers de totale kost van het instrument aanrekent. Daarbovenop verhoogde ze in januari 2012 de tarifiering. Volgens de coördinatrice heeft dit nu al invloed hebben op het gebruik. Het is afwachten om te zien hoe dit verder evolueert. Schakelen gebruikers dan eerder de gratis Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel in? Rekenen anderen de kost van het instrument door aan hun anderstalige cliënten?

Van de hier geselecteerde regio's is deSOM de enige STVD waar alle STV het statuut van vrijwilliger hebben. Op basis van het interview met de coördinatrice en een vrijwillige STV kunnen we stellen dat dit een invloed heeft op o.a. de beschikbaarheid van STV en de motivatie van de taalwerkers. Op basis van het jaarverslag 2011 van deSOM blijkt ook dat de kwaliteitseisen hier lager liggen in vergelijking met de andere STVD van onze geselecteerde regio's. Zo streeft men bij de andere STVD naar een werking met uitsluitend gecertificeerde sociaal tolken. Bij deSOM moet een tolk slagen voor of vrijgesteld zijn van de pre-selectietest Nederlands van het Huis van het Nederlands. Het slagen voor deze test geeft een kandidaat tolk toegang tot het opleidingstraject van de COC.

Op het vlak van sociaal vertalen is deSOM sinds 2012 een nieuwe speler in de STV sector. Ze leveren enkel informatieve vertalingen af. De gebruiker bekostigt integraal de vertalingen. Uit de interviews bij deSOM en Brussel Onthaal blijkt dat gebruikers uit West-Vlaanderen geregeld 'shoppen' en dus op zoek gaan naar een goedkopere dienst zoals Brussel Onthaal. Brussel Onthaal levert namelijk aanvullend op de rest van Vlaanderen waar men SV niet kan aanbieden, ook vertalingen af.

De keuze van specifieke locaties in West-Vlaanderen zal deels afhangen van de aanwezigheid van de 3 geselecteerde sectoren op een locatie (dit wordt meegenomen in een aanvullend gesprek met deSOM).

o **Vlaams-Brabant** is een regio van het urbane en sub-urbane type met de nabijheid van voorsteden en buitenwijken die uitzwermende migranten uit Brussel ontvangen. Op basis van het interview met de coördinatrice van PaSTa verwachtten we dat het element van de taalgevoeligheid en – geschiedenis in deze regio een belangrijke rol zal spelen.

In Vlaams-Brabant willen we ons tevens focussen op gebieden waar men frequent (bijv. Leuven) en minder frequent (bijv. Vilvoorde) gebruik maakt van STV. Uit het interview met de coördinatrice van PaSTa blijkt Halle ook een interessante locatie omwille van de moeilijke bereikbaarheid van de locatie voor tolken. Speelt de nabijheid van Brussel, de bereikbaarheid van bepaalde locaties en de bereidheid van tolken om zich te verplaatsen hierin een rol?

Uit de interviews blijkt ook dat PaSTa voor gebruikers één van de duurste STVD is. Toch betaalt de gebruiker nooit het volledige bedrag. Een deel ervan wordt nog steeds bekostigd door de provincie. Hier kan het opnieuw interessant zijn om te detecteren hoe dit het gebruik en de besluitvorming van gebruikers uit Vlaams-Brabant beïnvloedt. Wanneer kiezen ze dan voor de gratis Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel?

PaSTa biedt ook sociaal vertalen van informatieve documenten aan.

Vanaf 2013 streeft PaSTa ernaar haar kwaliteitseisen te verhogen. Er zullen enkel gecertificeerde STV ingeschakeld worden. Dit kan er toe leiden dat er voor sommige talen geen ST meer beschikbaar zal zijn. Dit kan – volgens de coördinatrice van PaSTa – er toe leiden dat tolken hun statuut van zelfstandigen gebruiken om hun werkzaamheden uit te bouwen naast die van de STVD. Dit fenomeen is nu al aanwezig in Vlaams-Brabant.

De keuze van specifieke locaties in Vlaams-Brabant zal deels afhangen van de aanwezigheid van de 3 geselecteerde sectoren op een locatie (dit wordt meegenomen in een aanvullend gesprek met PaSTa en het integratiecentrum).

2.1.5 Keuze van de sectoren

Op vraag van de stuurgroep werd tijdens de exploratieve fase ook de sectore keuze opnieuw in detail bekeken. Het gewijzigde voorstel is dat het onderzoek zich toespitst op **Onderwijs, Gezondheidszorg en Tewerkstelling**. Drie criteria spelen hierbij een rol:

- Op basis van de huidige verzamelde data vertonen ze elk variatie in de frequentie van het gebruik van het instrument.
- In elke sector wordt gebruik gemaakt van zowel professionele sociaal tolken als informele gelegenheidstolken.
- Onderwijs en tewerkstelling kunnen beschouwd worden als sectoren met een integrerende finaliteit. Hierbij kan ook het trajectmatige aspect van de hulpverlening in acht genomen worden. In de Gezondheidszorg daarentegen heeft taalondersteuning een meer faciliterende functie, weliswaar met een secundair effect op de integratie van de anderstalige.

Momenteel beschikken we op basis van de sectorrapportage van 2011 over veel cijfers. Een gedetailleerde analyse vond nog niet plaats. Hieronder zijn een aantal ruwe cijfers voor de 3 sectoren in de 3 regio's die we willen onderzoeken.

- Onderwijs is:
 - de 3^{de} grootste gebruiker van alle sectoren op basis van te factureren uren bij TVGent (1899,75 u),
 - de 3^{de} grootste gebruiker van alle sectoren op basis van te factureren uren bij deSOM (413 u),
 - de 5^{de} grootste gebruiker van alle sectoren op basis van te factureren uren bij PaSTa (241 u), en
 - een relatief kleine gebruiker op basis van het aantal getolkte uren van de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel (281 u).

- Gezondheidszorg is:
 - de grootste gebruiker van alle sectoren op basis van de te factureren uren bij TVGent (2252,5 u),
 - de grootste gebruiker van alle sectoren op basis van de te factureren uren bij deSOM (835 u),
 - de grootste gebruiker van alle sectoren op basis van de te factureren uren bij PaSTa (1114 u), en
 - de 3^{de} grootste gebruiker van alle sectoren op basis van het aantal getolkte uren van de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel (671 u).

- Tewerkstelling is:
 - een bijzonder kleine gebruiker op basis van de te factureren uren bij TVGent (23,5 u),
 - een bijzonder kleine gebruiker op basis van de te factureren uren bij deSOM (6 u),
 - geen gebruiker op basis van de te factureren uren bij PaSTa (0 u), en
 - één van de kleinere gebruikers op basis van het aantal getolkte uren van de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel (329 u).

Een eerste ruwe analyse toont aan dat veel van de te factureren uren naar de sectoren gezondheidszorg en onderwijs gaan, maar veel minder naar tewerkstelling.

2.1.6 Selectie van specifieke gebruikers per sector en regio

Tijdens de gesprekken met de kernfiguren zijn diverse suggesties aangebracht voor de bevraging van gebruikers. Deze worden (niet-exhaustief) opgelijst in bijlage 1. We nemen ze ook mee in de uitwerking van de instrumenten die we zullen gebruiken bij de bevraging van gebruikers.

De selectie van specifieke gebruikers stellen we voor op basis van onderstaande elementen.

- De selectie houdt rekening met de diversiteit aan activiteiten binnen de sector.
- Het verschil tussen ervaren en nieuwe gebruikers wordt in acht genomen.
- De selectie gebeurt in overleg met de STVD en eventueel de integratiedienst.
- De selectie moet garanderen dat alle relevante thema's in de bevraging aan bod komen.

Bij de selectie van de gebruikers in de sector tewerkstelling willen we de actoren VDAB, werkwinkel, RVA, syndicaten, opleidingsinstellingen, e.a. betrekken. Deze organisaties hebben recht op een STV. We willen ook bedrijven die geen recht hebben op STV en anderstaligen tewerk stellen, bevragen. Dit om te zien hoe een bedrijf op de werkvloer omgaat met meertaligheid en een taalbeleid vorm geeft.

2.1.7 Selectie van te bevragen anderstaligen per sector en regio

Uit de bevraging blijkt dat de STVD enkel gegevens van gebruikers bijhouden. Via hen vindt men dus geen informatie over de anderstaligen waarvoor de hulpverlener een STV aanvraagt. Er werd aan de STVD gevraagd of zij gebruikers kennen die gegevens van anderstaligen registreren. Weinig STVD

hadden hier weet van. Er zouden mogelijks enkele ziekenhuizen zijn, maar bij andere gebruikers is daar niets over geweten. Dit impliceert dat we gegevens van anderstaligen via de gebruikers kunnen opvragen.

2.2 Bevraging gebruikers

Inleiding

Dit deel van het rapport dat betrekking op de bevraging van de gebruikers is als volgt gestructureerd. Eerst schetsten we de weg die werd afgelegd bij de selectie van te bevragen populatie (2.2.1). Vervolgens onderbouwen we de ontwikkeling van de gesloten vragenlijst die gebruikt werd in een eerste ronde van bevragingen bij 30 gebruikers (2.2.2). Hoe de vragenlijsten werden afgenomen en de analyse van die eerste bevragingsronde leest u onder punt 2.2.3 en 2.2.4. De tweede ronde van bevragingen met 9 gebruikers vond plaats aan de hand van verdiepende interviews. De selectie van gebruikers hiervoor wordt beschreven onder punt 2.2.5. Punt 2.2.6 bevat de analyse van de verdiepende interviews. Deze gebeurde aan de hand van de 9 vragen over het gebruik, de besluitvorming en de functionaliteit van het sociaal tolken en vertalen, zoals geformuleerd in de projectoproep.

2.2.1 Voorbereiding van de selectie van 30 gebruikers

In de oorspronkelijke projectaanvraag werd voorgesteld om per geselecteerde sector 10 gebruikers te bevragen (totaal: 30 gebruikers). Op de tweede vergadering van de stuurgroep werd besloten om, met behoud van dit totaal, eveneens een accent op openbare dienstverlening in te bouwen in het verdere verloop van het onderzoek. Op basis hiervan besloot de onderzoeksgroep onderstaand aantal gebruikers per sector te bevragen:

- 6 gebruikers uit de sector van openbare dienstverlening
- 8 gebruikers uit de sector van gezondheidszorg
- 8 gebruikers uit de sector van tewerkstelling
- 8 gebruikers uit de sector van onderwijs

Per sector werden 2 deelsectoren geselecteerd:

- Openbare dienstverlening: OCMW en Stedelijke/gemeentelijke dienst
- Gezondheidszorg: Wijkgezondheidscentrum (WGC) en Ziekenhuis
- Tewerkstelling: VDAB/werkwinkel en Andere. Voor de deelsector Andere gingen we specifiek op zoek naar sociale tewerkstellingsplaatsen die anderstaligen tewerk stellen en recht hebben op het gebruik van sociaal tolken en vertalen.
- Onderwijs: School en Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB)

Per deelsector werd aan de lokale sociaal tolk- en vertaaldienst (STVD), TVGent (voor de stad Gent), PaSTa (voor de provincie Vlaams-Brabant) en deSOM (voor de provincie West-Vlaanderen) en PaSTa (voor de provincie West-Vlaanderen) volgende informatie opgevraagd:

- Een lijst van alle gebruikers van sociaal tolken (ST) uit de bovenvermelde deelsectoren
- Een lijst van alle gebruikers van sociaal vertalers (SV) uit de bovenvermelde deelsectoren
- Contactgegevens van deze gebruikers
- (Indien beschikbaar) een overzicht van het gebruik over de jaren heen per gebruiker

Daarnaast werd aan de coördinatoren van de STVD gevraagd of ze onderstaande zaken van die gebruikers wisten:

- Worden er bij die gebruiker ook informele gelegenheidstolken ingeschakeld?
- Worden er bij die gebruiker beslissingsbomen gebruikt?

- Maakt het gebruik van ST en SV bij die gebruiker deel uit van een organisatiebeleid?
- Gaat het om een nieuwe of een ervaren gebruiker?
- Registreert de gebruiker gegevens van anderstaligen?
- Kunnen de relevante thema's die dit onderzoek moet belichten erbij aan bod komen?

Bovenstaande onderwerpen werden met de coördinatoren van TVGent, PaSTa en deSOM mondeling besproken en overlopen. Dit gaf de onderzoekers ook de mogelijkheid dieper in te gaan op bepaalde gebruikers. Het aanbrengen van gebruikers uit de geselecteerde deelsectoren en cijfermateriaal verliep vlot. De meeste STVD hadden echter minder zicht op de bijkomende vragen betreffende gelegenheidstolken, beslissingsbomen, beleid, etc. Indien die informatie wel beschikbaar was, werd het opgenomen bij de effectieve selectie van gebruikers.

Het cijfermateriaal en de extra inhoudelijke informatie van de lokale STVD werd vervolgens naast het cijfermateriaal en de informatie van Ba-bel de Vlaamse Tolkentelefoon gelegd. Ba-bel verleent namelijk als centrale telefoontolkdienst ook diensten aan gebruikers uit de 3 geselecteerde regio's. Ba-bel leverde voor elke regio per deelsector aparte gebruikersinformatie aan. De evolutie van het gebruik per organisatie werd geschetst aan de hand van cijfermateriaal van 2001 tot en met 2011.

Ook bij Brussel Onthaal werden cijfers per regio, deelsector en instrument opgevraagd (d.w.z. sociaal tolken ter plaatse, telefoontolken en vertalen). Brussel Onthaal biedt namelijk een aanvullend vrijwilligersaanbod telefoontolken (ST TT) aan, naast een aanvullend vrijwilligersaanbod vertalen. Sporadisch wordt ook nog ingegaan op aanvragen sociaal tolken ter plaatse (ST TP) in Vlaanderen met de bedoeling dat dit een uitdovend effect zou hebben.² Omwille van tijdsgebrek kon Brussel Onthaal enkel een lijst bezorgen van alle gebruikers uit de 3 regio's, maar geen cijfers van het aantal aanvragen of opdrachten.

Bij de uiteindelijke selectie van gebruikers voor de verkennende fase werd rekening gehouden met het feit dat we op 2 verschillende momenten in dit onderzoek (in de verkennende en in de validerende fase) gebruikers zullen bevragen:

- In de verkennende fase (juli – december 2012) worden 30 gebruikers bevraagd aan de hand van een gesloten vragenlijst die mondeling wordt afgenomen. Uit die 30 gebruikers selecteren we in een later stadium van de verkennende fase nog eens 9 gebruikers voor verdiepende open interviews. De resultaten van de gesloten vragenlijst monden uit in een reeks stellingen die dan tijdens de verdiepende interviews aan gebruikers worden voorgelegd.
- In de validerende fase (februari – mei 2013) treden 15 gebruikers als informanten op en nog eens 16 gebruikers nemen deel aan focusgroepen (1 focusgroep per sector). Deze gebruikers reflecteren over 'vignettes'. Elke vignette schetst een situatie uit de realiteit met één of meerdere knelpunten in voor de informanten herkenbare contexten. Dit moet resulteren in een beschrijving en interpretatie van de getoetste hypothesen en het effectenmodel.

De bevraagde gebruikers uit de verkennende fase en de validerende fase mogen echter niet dezelfde personen zijn. Ze mogen eventueel wel tot dezelfde organisatie behoren. Bij onze selectie van

² *Jaarverslag 2011 Rapport Annuel 2011*. Brussel Onthaal vzw. Brussel. p. 6.

gebruikers voor de verkennende fase moesten we dus rekening houden met het feit dat we in de validerende fase opnieuw gebruikers moeten selecteren. Hierbij redeneerden we dat we in de verkennende fase zoveel mogelijk informatie over bestaande praktijken moesten verzamelen. Dit kan het best bij respondenten die zelf rechtstreeks in contact komen met sociaal tolken en vertalen en die goed op de hoogte zijn van het sociaal tolken en vertalen in de ganse organisatie. Zo werd er dus voornamelijk gezocht naar organisaties die toch al een aantal jaren ervaring hebben - idealiter met de verschillende instrumenten - hebben. Daarnaast werd ook rekening gehouden met de beschikbare informatie over gelegenheidstolken, beslissingsbomen, beleid, etc.

Tegelijkertijd werd er naar gestreefd om de selectie van de 30 gebruikers gelijk te verdelen over de 3 regio's en sectoren. Voor de stad Gent hadden we de keuze uit veel gebruikers. Voor andere twee regio's was die keuze al veel beperkter. Voor de sector tewerkstelling waren er cross-regionaal weinig gebruikers voorhanden. Deze overwegingen resulteerden in een aanvankelijke selectie van 12 gebruikers in Gent en telkens 9 voor resp. Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen.

Vermits de geselecteerde sectoren in dit onderzoek meer gebruik maken van sociaal tolken dan vertalen, reflecteerde dit zich ook in de selectie van de gebruikers. Daarnaast is het sociaal vertalen in het algemeen een instrument waarvan minder gebruik gemaakt wordt. Vooral in Vlaams-Brabant waar sociaal vertalen toch al een aantal jaren aangeboden wordt, blijft het gebruik bijzonder laag. West-Vlaanderen startte pas in januari 2012 met sociaal vertalen, dus hier moet het instrument nog aan bekendheid winnen. Enkel in Gent maakt het sociaal vertalen een aanzienlijk deel uit van de werking van TVGent. Waar mogelijk selecteerden we dus gebruikers die zowel van sociaal tolken als van sociaal vertalen gebruik maken. In de meeste gevallen bleek dit echter niet mogelijk. Dit resulteert in het feit dat sociaal vertalen minder aan bod kwam tijdens de bevestigingen van gebruikers.

2.2.2 Ontwikkeling van de gesloten vragenlijst voor gebruikers

Zoals reeds aangegeven onder punt 2.2.1, bestaat de bevestiging van de gebruikers in de verkennende fase uit 2 opeenvolgende fases. Tijdens de eerste fase bevestigden we mondeling 30 gebruikers aan de hand van een gesloten vragenlijst. Tijdens de tweede fase worden 9 van de 30 gebruikers geselecteerd voor een verdiepend interview. Er wordt gekozen voor een 'open format', waarbij men vertrekt van een aantal stellingen die worden voorgelegd aan de geïnterviewden. Deze stellingen worden gedistilleerd uit de resultaten van de gesloten vragenlijst en de voorgaande stappen van het onderzoek. Het is niet de bedoeling om de resultaten van de gesloten vragenlijst kwantitatief te verwerken, maar wel om het ervaringsveld van de gebruikers kwalitatief in kaart te brengen.

U vindt de gesloten vragenlijst voor de interviews met gebruikers in bijlage 3. De gesloten vragenlijst werd mondeling afgenomen. De antwoorden op de gestelde vragen werden door de onderzoeker genoteerd. De mondelinge aanpak biedt namelijk een betere garantie op een goed begrip van de vraagstelling. De interactie tussen respondent en interviewer laat toe om de informatie-uitwisseling waar nodig bij te sturen. Dit is zowel bij de bevestiging van gebruikers als anderstaligen zeer waardevol gebleken.

De vraagstellingen uit de projectoproep rond gebruik, besluitvorming en functionaliteit dienden als basis voor het opstellen van de vragenlijst. Zo komen alle noodzakelijke thema's aan bod. De voeding voor de vragen komt grotendeels uit de exploratieve gesprekken die tijdens de initiële bevestiging van

de sector plaatsvonden. De vragenlijst werd vooraf bezorgd aan de leden van de stuurgroep met het oog op feedback.

De vragen zijn opgesplitst per instrument: sociaal tolken ter plaatse, sociaal telefoontolken en sociaal vertalen. Voor de start van het enquête-interview, brengt de interviewer de definities van sociaal tolken en vertalen³ zoals beschreven op de website van de Centrale OndersteuningsCel voor Sociaal Tolken en Vertalen (COC) in herinnering (een geprinte versie was beschikbaar tijdens het gesprek). De vragenlijst bestaat uit 7 inhoudelijke categorieën: (1) gebruik, (2) besluitvorming, (3) functionaliteit, (4) visie van de organisatie, (5) link van sociaal tolken en vertalen met integratie van de anderstalige, (6) profiel van de individuele respondent en (7) profiel van de organisatie.

Deel 1 Gebruik en Deel 2 Besluitvorming bestaan uit 2 kolommen. De vragen in de linkerkolom stellen we aan de individuele respondent en verwijzen naar zijn persoonlijke ervaringen met sociaal tolken en vertalen. De vragen in de rechterkolom stellen we aan diezelfde individuele respondent, maar gaan over de organisatie waar hij werkt. Het was namelijk belangrijk dat we zowel op het niveau van het individu als van de organisatie zaken bevragen, dit om te zien in welke mate die al dan niet overeen komen. De vraagstelling was geflankeerd: de corresponderende vraag op het niveau van de organisatie volgt onmiddellijk op de vraag op het niveau van het individu. Om de lengte van de vragenlijst te beperken en toch noodzakelijke onderwerpen te bevragen, laten we bij Deel 1 (vragen 8, 9, 10, 11, 25, 26, 27 en 28) en Deel 2 (vragen 1, 2 en 3) de respondenten een top 5 of top 3 kiezen. Zo krijgen we ook zicht op de verhouding tussen de verschillende keuzes.

Deel 3 Functionaliteit polst naar het nut van de instrumenten sociaal tolken ter plaatse, sociaal telefoontolken en sociaal vertalen. Hier legden we de stellingen voor aan de individuele respondent. We polsten namelijk naar hun persoonlijke mening. De stellingen per instrument zijn onder te brengen in 3 categorieën: (1) kwaliteit van de communicatie (vraag 1 en 2: a – e; vraag 3: a – d); (2) finaliteit van het instrument (vraag 1 en 2: f – m; vraag 3: e – k); en (3) organisatorische aspecten van het instrument (vraag 1 en 2: n- q, vraag 3: l – o). Respondenten kregen per stelling 3 keuzes: *akkoord*, *niet akkoord* en *nog nooit over nagedacht*. Deze laatste categorie werd toegevoegd omdat dit kan aantonen in welke mate men stilstaat bij de mogelijke functies van de instrumenten.

In Deel 4 Visie van de organisatie bevroegen we de individuele respondent over de visie van zijn organisatie. Respondenten kregen hier 3 keuzes: *ja*, *neen* en *weet ik niet*. Deze laatste categorie werd toegevoegd omdat we vermoeden dat niet alle respondenten deze vragen kunnen beantwoorden.

In Deel 5 Link van sociaal tolken en vertalen met integratie van de anderstalige legden we opnieuw stellingen voor aan de individuele respondent. We polsten naar een persoonlijke mening. Respondenten kregen hier 2 keuzes: *ja* en *neen*. We wilden respondenten verplichten een standpunt in te nemen.

In Deel 6 Profiel van de individuele respondent en Deel 7 Profiel van de organisatie worden vooral feitelijke gegevens opgevraagd die ons toelaten de eerdere antwoorden te contextualiseren. Deze 2 onderdelen komen pas op het einde van de vragenlijst, omdat ze minder concentratie vereisen.

³ Definitie sociaal tolk: <http://www.kruispuntmi.be/coc/detail.aspx?id=10944>; Definitie sociaal vertaler: <http://www.kruispuntmi.be/coc/detail.aspx?id=10942>

2.2.3 Afname van de gesloten vragenlijsten bij 30 gebruikers

De gesloten vragenlijst werd afgenomen bij 30 gebruikers. Aanvankelijk werden 12 gebruikers in Gent en 9 in Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen geselecteerd verdeeld over de 8 deelsectoren. We trachtten minstens 1 gebruiker per deelsector en regio te selecteren. Enkel voor de deelsector WGC was dit niet mogelijk, omdat er in West-Vlaanderen geen WGC bestaan.

Tabel 1: Aantal aanvankelijk geselecteerde gebruikers per deelsector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
OCMW	1	1	1	3
Stedelijke/gemeentelijke dienst	1	1	1	3
WGC	2	1	0	3
Ziekenhuis	2	1	2	5
VDAB/werkwinkel	2	2	1	5
Andere/sociale tewerkstelling	1	1	1	3
School	2	1	2	5
CLB	1	1	1	3
Totaal	12	9	9	30

Wegens tijdsgebrek of desinteresse bij een aantal gebruikers om mee te werken aan het onderzoek, werden uiteindelijk 12 gebruikers in Gent, 8 gebruikers in Vlaams-Brabant en 10 in West-Vlaanderen bevestigd.

In Vlaams-Brabant werd geen school bevestigd omdat de gecontacteerde scholen het te druk hadden met de start van het nieuwe schooljaar. Onze onderzoeksplanning liet het niet toe afname van de vragenlijst te verschuiven naar een latere datum. Dit zou er toe geleid hebben de ontwikkeling van de stellingen, nodig voor de verdiepende interviews, uit te stellen. In plaats hiervan werd een extra school in West-Vlaanderen bevestigd.

In West-Vlaanderen stelde zich een probleem bij de deelsector Andere/sociale tewerkstelling. Met uitzondering van de VDAB wordt er in West-Vlaanderen binnen de sector tewerkstelling bijna geen gebruik gemaakt van sociaal tolken en vertalen. Daarom werd er in deze regio een extra VDAB-kantoor bevestigd.

De zoektocht naar sociale tewerkstellingsplaatsen waar anderstaligen tewerkgesteld worden en die recht hebben op het gebruik van sociaal tolken en vertalen verliep moeilijk in de drie regio's. Vermits deze organisaties geen of zeer kleine gebruikers zijn, hadden we hun contactgegevens niet. We richtten ons voornamelijk op OCMW's of vzw's die anderstaligen met o.a. het statuut van artikel 60 begeleiden, activeren of tewerkstellen.

Tabel 2: Aantal uiteindelijk bevroegde gebruikers per deelsector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
OCMW	1	1	1	3
Stedelijke/gemeentelijke dienst	1	1	1	3
WGC	2	1	0	3
Ziekenhuis	2	1	2	5
VDAB/werkwinkel	2	2	2	6
Andere/sociale tewerkstelling	1	1	0	2
School	2	0	3	5
CLB	1	1	1	3
Totaal	12	8	10	30

Gebruikers werden **telefonisch en/of via e-mail** gecontacteerd. Eenmaal een geschikte respondent bij een gebruiker gevonden was, werd een afspraak voor het interview vastgelegd. Respondenten werden tegelijkertijd in algemene zin ingelicht over de onderwerpen die tijdens de bevraging aan bod zouden komen. De gesloten vragenlijst werd niet op voorhand doorgestuurd.

De interviews met de gesloten vragenlijsten vonden plaats bij de gebruikersorganisaties van juli tot oktober 2012.

De gesloten vragenlijst werd vraag per vraag mondeling met de respondent overlopen. De respondent kreeg een kopie van de vragenlijst zodat hij de vragen en mogelijke antwoordcategorieën ook kon lezen. Vermits de vragen mondeling afgenomen werden, formuleerden respondenten doorgaans open antwoorden in plaats van gesloten antwoordcategorieën uit de vragenlijst te selecteren. Deze open antwoorden waren bijzonder waardevol en gaven respondenten de kans om in detail te treden of zaken te nuanceren. De gesloten vragenlijst deed dus ook dienst als inhoudelijke leidraad voor het interview. Na het geven van een open antwoord, selecteerden de onderzoeker en respondent samen de antwoordcategorie die het dichtst aansloot bij de realiteit. De onderzoeker noteerde zowel de open antwoorden als de gesloten antwoordcategorieën. Alle interviews werden digitaal opgenomen en konden dus achteraf nog eens beluisterd worden.

Een interview duurde gemiddeld anderhalf uur en kon – afhankelijk van de effectief gebruikte instrumenten (ST TT, ST TP en/of SV) en de extra aangebrachte informatie door de respondent – wel eens uitlopen tot 3 uren. Eigenlijk kunnen deze interviews in een aantal opzichten als verdiepende interviews beschouwd worden.

2.2.4 Analyse van de interviews met 30 gebruikers adhv de gesloten vragenlijst

Deze analyse start met een schets van het profiel van de individuele respondenten (punt 2.2.4.1) en de organisaties (punt 2.2.4.2) waartoe ze behoren. Vervolgens wordt het gebruik, de besluitvorming en functionaliteit op het vlak van mondelinge communicatie toegelicht (punt 2.2.4.3), en op het vlak van de schriftelijke communicatie (punt 2.2.4.4).

2.2.4.1 Profiel van de individuele respondenten

Bij de selectie van respondenten bij gebruikersorganisaties mikten we op een mix van hulpverleners die effectief gebruik maken van sociaal tolken en vertalen en coördinatoren of verantwoordelijken die input konden geven over het beleid van de organisatie. Respondenten met hulpverlenende taken waren trajectbegeleiders, leerkrachten, intercultureel bemiddelaars, maatschappelijk assistenten, preventiemedewerkers of inwerkingsconsulenten. De respondenten met coördinerende taken waren afdelingsverantwoordelijken, hoofden van sociale diensten, zorgcoördinatoren en beleidsmedewerkers integratie of kansenbevordering. Beleidsmedewerkers of verantwoordelijken maken meestal zelf geen gebruik van sociaal tolken. Om dit te ondervangen vond in twee gevallen een duo-interview plaats waarbij zowel een hulpverlener als een medewerker met een meer coördinerende functie aanwezig was. Andere respondenten hadden onze vraag eerst afgetoetst bij hun medewerkers. Sommige respondenten combineerden beide taken, bv. een leerkracht in een school die tegelijkertijd zorgcoördinator is of hoofd van het GOK-team.

Tabel 3: Functie in de organisatie van de individuele respondenten per sector

Functie	Gezondheid	Onderwijs	Openbare dienstverlening	Tewerkstelling	Totaal
Hulpverlener	3	1		7	11
Hoofd sociale dienst	2				2
Hulpverlener – coördinator interculturele bemiddeling (medewerker dubbele functie)	2				2
Coördinator	1	1			2
Beleidsmedewerker		3	2		5
(Intercultureel) bemiddelaar		1		1	2
Leerkracht – GOK- of zorgcoördinator (medewerker dubbele functie)		3			3
Afdelingshoofd			3		3
Lid van de directie			1		1
Administratief medewerker			1		1
Totaal	8	9	7	8	32

Alle respondenten kregen vragen met als onderwerp hun persoonlijke ervaringen met sociaal tolken en vertalen. Indien een individuele respondent bevestigde zicht te hebben op de mondelinge en/of schriftelijke communicatiemiddelen die op organisatieniveau ingeschakeld worden om met anderstaligen te communiceren, dan werden ook vragen over ervaringen op het niveau van de organisatie gesteld. Het merendeel van de individuen kon zich ook uitspreken over de mondelinge (25/30) en schriftelijke communicatie (23/30) op organisatieniveau.

Respondenten waren overwegend vrouwelijk (25 vrouwen tegenover 7 mannen). Respondenten werkten gemiddeld 9 jaar in de organisatie en de positie waarin ze zich op het moment van het interview bevonden. Uitersten van dit gemiddelde zijn een half jaar tot 35 jaar. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedroeg 39 jaar met uitersten van 22 tot 58 jaar.

Meer dan de helft van de respondenten komt dagelijks in contact met anderstalig cliënteel (19/30). De andere 11 komen er minstens 1 tot meerdere keren per week mee in contact. Desondanks gebruikt geen enkele individuele respondent dagelijks het sociaal tolken ter plaatse (ST TP) of telefoontolken (ST TT). Vijf respondenten maken wekelijks gebruik van sociaal tolken ter plaatse en het sociaal telefoontolken. De individuen die wekelijks gebruik maken van sociaal tolken ter plaatse zijn niet dezelfde als zij die wekelijks gebruik maken van sociaal telefoontolken. Negen respondenten maken nooit gebruik van sociaal tolken ter plaatse; tien nooit van het sociaal telefoontolken. Zestien respondenten gebruiken maandelijks tot jaarlijks sociaal tolken ter plaatse; 15 respondenten het sociaal telefoontolken.

Respondenten maakten gemiddeld al 9 jaar gebruik van sociaal tolken ter plaatse in hun werk, met uitersten tussen de 4 en 20 jaar. Het gemiddelde voor het sociaal telefoontolken ligt op 7 jaar, met uitersten tussen 2 en 12 jaar.

De meeste individuele respondenten communiceren vooral mondeling met anderstalige cliënten. Eén respondent communiceert nooit schriftelijk. Twintig respondenten maken nooit gebruik van het sociaal vertalen. Zeven maken maandelijks tot jaarlijks gebruik van sociaal vertalen; 1 wekelijks en 1 dagelijks. Deze laatste is een consulent bij een stadsdienst waar burgers vertalingen van persoonlijke documenten kunnen aanvragen in functie van hun vestiging in de stad. Respondenten die wekelijks tot jaarlijks gebruik maken van sociaal vertalen werken hoofdzakelijk in ziekenhuizen, WGC's, OCMW's en stedelijke of gemeentelijke diensten. Respondenten maakten gemiddeld al 5 jaar gebruik van sociaal vertalen, met uitersten tussen 1 en 14 jaar.

Alle 30 bevroegde individuele respondenten wisten wat sociaal tolken is. Het sociaal vertalen was echter in minder mate gekend. Slechts 23 gebruikers hadden hier al over gehoord. Het onderscheid tussen het mondelinge tolken en schriftelijke vertalen was niet altijd even duidelijk. Minder ervaren gebruikers waren niet altijd vertrouwd met het vakjargon zoals sociaal tolken, beëdigde tolken, (sociaal) vertalen, intercultureel bemiddelaars, gelegenheidstolken, etc. Er heerste soms verwarring over de aard van deze verschillende functies. Zo weet men bijvoorbeeld niet altijd bij de aanwezigheid van een tolk of het om een sociaal tolk of een intercultureel bemiddelaar gaat. De onderzoekers ondervonden dit door alle interviews aan te vangen met een duidelijke definitie van sociaal tolken en vertalen. Hierbij werd gewezen op de verschillen met andere instrumenten zoals intercultureel bemiddelaars of gelegenheidstolken. Ook tijdens de interviews, bewaakten de onderzoekers het goede begrip van de gespecialiseerde termen die in de vragenlijst aan bod kwamen. Dit gebeurde door geregeld controlevragen te stellen zoals "Met sociaal tolken of gelegenheidstolken bedoelt u toch het volgende?". Het verschil tussen het professionele karakter van sociaal tolken en intercultureel bemiddelaars en het informele van gelegenheidstolken werd door de respondenten wel erkend.

Het verwarren van deze verschillende termen kan verklaard worden door het feit dat slechts 10 van de individuele respondenten ooit een vorming hadden gevolgd over het werken met sociaal tolken en slechts 3 over sociaal vertalen. In dit verband kan opgemerkt worden dat het voor de hand ligt dat

een vorming als gebruiker duidelijkheid helpt verschaffen over wat men van de verschillende instrumenten kan verwachten en hoe men ermee kan werken.

Respondenten hadden voornamelijk over sociaal tolken of vertalen gehoord via hun (vorig) werk, hun collega's, de integratiedienst of het integratiecentrum, of een sociaal tolk- of vertaaldienst. Een tweetal respondenten had erover les gekregen tijdens hun opleiding maatschappelijk werk of dit leren kennen via een poster of brochure.

2.2.4.2 Profiel van de bevraagde gebruikersorganisaties

Zoals reeds aangegeven bevraagden we zes organisaties uit de sector openbare dienstverlening en 8 uit de sectoren gezondheid, tewerkstelling en onderwijs.

Tabel 4: Aantal uiteindelijk bevraagde organisaties per sector, deelsector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Openbare dienstverlening			
OCMW	1	1	1
Stedelijke/gemeentelijke dienst	1	1	1
Gezondheid			
WGC	2	1	0
Ziekenhuis	2	1	2
Tewerkstelling			
VDAB/werkwinkel	2	2	2
Andere/sociale tewerkstelling	1	1	0
Onderwijs			
School	2	0	3
CLB	1	1	1

Het gemiddeld aantal werknemers in (de afdelingen van) de gebruikersorganisaties bedroeg bij 27 gebruikersorganisaties 966, met uitersten tussen 1 en 8733. Drie respondenten kenden het precieze aantal niet.

Elf gebruikersorganisaties kenden het percentage van hun anderstalig cliënteel niet. Het gemiddelde percentage van anderstalig cliënteel bij de overige 19 gebruikersorganisaties bedraagt 58% met uitersten van 12% tot 100%. We weten echter niet in hoeveel gevallen procentueel dan ook effectief gebruik wordt gemaakt van sociaal tolken of vertalen. Bij de organisaties die hun percentage wel kenden, gingen we na of een hoog percentage van anderstalig cliënteel leidt tot een hoger gebruik van sociaal tolken ter plaatse, telefoontolken of sociaal vertalen. Bij deze analyse kunnen we stellen dat een hoog percentage van anderstalig cliënteel niet noodzakelijk leidt tot een hoger gebruik van deze 3 instrumenten.

Bij 27 van de gebruikersorganisaties werd de instroom van anderstalig cliënteel beschouwd als een oud verschijnsel, terwijl de overige 3 organisaties het beschouwden als een nieuwe trend.

De frequentie in het gebruik van de verschillende instrumenten op organisatieniveau was niet steeds gekend door de respondenten. Aan de hand van de beschikbare informatie merken we vooral sectorale verschillen op bij de door ons bevraagde organisaties in het gebruik van ST TP, ST TT en SV.

De door ons bevraagde organisaties die het ST TP dagelijks gebruiken behoren allen tot de sector gezondheidszorg. Het merendeel van deze organisaties zijn ziekenhuizen. Zij die wekelijks ST TP inschakelen behoren tot de sector gezondheidszorg en openbare dienstverlening. De organisatie behorend tot de sector openbare dienstverlening, is een afdeling van het OCMW waarbij anderstaligen voor een hoorzitting voor het comité van het OCMW dienen te verschijnen. Hier geldt de regel dat er een professionele tolk bij de hoorzittingen aanwezig dient te zijn. Dat wil niet zeggen dat er voor elke anderstalige een tolk wordt aangevraagd; het gebeurt op vraag van de maatschappelijke assistent van de anderstalige. Gebruikersorganisaties met een maandelijks tot jaarlijks ST TP-gebruik behoren voornamelijk tot de sector onderwijs. De andere organisaties behoren tot de sector openbare dienstverlening, gezondheidszorg en tewerkstelling. Organisaties die geen ST TP-gebruik vertonen behoren grotendeels tot de sector tewerkstelling.

Het sociaal tolken ter plaatse wordt gemiddeld al tien jaar gebruikt in de organisaties, met uitersten tussen drie en 20 jaar. In Gent maken organisaties doorgaans al langer gebruik van het aanbod ST TP dan in West-Vlaanderen of in Vlaams-Brabant. De tolkdiensten in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant bestaan nog niet zo lang als die van Gent.

Tabel 5: Gebruik van ST TP op organisatieniveau per sector

Gebruik ST TP	Gezondheid	Onderwijs	Openbare dienstverlening	Tewerkstelling	Totaal
Dagelijks	4				4
Wekelijks	2		1		3
Maandelijks – jaarlijks	2	6	3	1	12
Nooit		1		4	5
Wist respondent niet		1	2	3	6
Totaal	8	8	6	8	30

Tabel 6: Gebruik van ST TP op organisatieniveau per regio

Gebruik ST TP	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Dagelijks	3	1		4
Wekelijks	2		1	3
Maandelijks – jaarlijks	4	3	5	12
Nooit	1	2	2	5
Wist respondent niet	2	2	2	6
Totaal	12	8	10	30

Organisaties die dagelijks tot wekelijks gebruik maken van ST TT behoren tot de sectoren gezondheidszorg en openbare dienstverlening. Zij die het maandelijks tot jaarlijks inschakelen behoren grotendeels tot de sector onderwijs. De overige organisaties maken deel uit van de sectoren gezondheid, openbare dienstverlening en tewerkstelling. De organisaties die ST TT niet gebruiken behoren opnieuw grotendeels tot de sector tewerkstelling.

Het sociaal telefoontolken wordt gemiddeld al 7 jaar gebruikt in de organisaties, met uitersten tussen 3 en 12 jaar.

Zowel bij het sociaal tolken ter plaatse als bij het telefoontolken merken we dus eerder sectorale verschillen op. Een dagelijks tot wekelijks gebruik primeert in de sector gezondheidszorg. Maandelijks tot jaarlijks gebruik vinden we vooral terug bij onderwijs en openbare dienstverlening. Geen gebruik vinden we voornamelijk terug bij tewerkstelling. Deze frequenties van gebruik komen grotendeels overeen met de officiële cijfers uit de sectorrapportage.

Tabel 7: Gebruik van ST TT op organisatieniveau per sector

Gebruik ST TT	Gezondheid	Onderwijs	Openbare dienstverlening	Tewerkstelling	Totaal
Dagelijks	1				1
Wekelijks	6		3		9
Maandelijks – jaarlijks	1	6	1	2	10
Nooit			1	3	4
Wist respondent niet		2	1	3	6
Totaal	8	8	6	8	30

Tabel 8: Gebruik van ST TT op organisatieniveau per regio

Gebruik ST TT	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Dagelijks	1			1
Wekelijks	4	3	2	9
Maandelijks – jaarlijks	3	1	6	10
Nooit	2	1	1	4
Wist respondent niet	2	3	1	6
Totaal	12	8	10	30

De organisaties die gebruik maken van sociaal vertalen zijn dezelfde als bij de individuele respondenten. Eén van de bevraagde organisaties vraagt dagelijks sociaal vertalen aan. Dit betreft opnieuw de stedelijke dienst waar burgers sociaal vertalingen kunnen aanvragen in het kader van

hun verblijf in de stad. Eén ziekenhuis gebruikt sociaal vertalen op wekelijkse basis. Organisaties die maandelijks tot jaarlijks sociaal vertalers inschakelen behoren voornamelijk tot de sector gezondheid. De andere tot de sectoren onderwijs en openbare dienstverlening. Twaalf van de door ons bevroegde organisaties maken nooit gebruik van sociaal vertalen. Het merendeel hiervan behoort tot de sectoren onderwijs en tewerkstelling; de andere tot de sectoren gezondheid en openbare dienstverlening.

Al deze organisaties maken gemiddeld al zeven jaar gebruik van sociaal vertalen, met uitersten tussen één en 20 jaar.

We zien hier in het gebruik van sociaal vertalen opnieuw – weliswaar iets minder duidelijk – sectorale verschillen. De sector tewerkstelling maakt opnieuw het minst gebruik van sociaal vertalen.

Tabel 9: Gebruik van SV op organisatieniveau per sector

Gebruik SV	Gezondheid	Onderwijs	Openbare dienstverlening	Tewerkstelling	Totaal
Dagelijks			1		1
Wekelijks	1				1
Maandelijks – jaarlijks	5	3	2		10
Nooit	1	5	1	5	12
Wist respondent niet	1		2	3	6
Totaal	8	8	6	8	30

Tabel 10: Gebruik van SV op organisatieniveau per regio

Gebruik SV	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Dagelijks	1			1
Wekelijks	1			1
Maandelijks – jaarlijks	4	4	2	10
Nooit	4	2	6	12
Wist respondent niet	2	2	2	6
Totaal	12	8	10	30

ST TP-gebruikersorganisaties vragen in eerste instantie tolken ter plaatse aan bij hun regionale sociaal tolkdienst. Heel uitzonderlijk – indien geen tolk beschikbaar is via de regionale sociaal tolkdienst - worden er ook aangevraagd bij de rechtbank, bij een commercieel bedrijf of wordt een zelfstandige tolk rechtstreeks gecontacteerd. Eén ziekenhuis gaf aan ook bij het Communicatie Assistentie Bureau voor Doven (CAB) tolken ter plaatse aan te vragen. Een ziekenhuis heeft een

interne lijst met contactgegevens van tolken die ze contacteren als er geen tolk via de regionale sociaal tolkdienst beschikbaar is. De contactpersonen op deze lijst worden niet onderworpen aan bepaalde kwaliteitseisen. Vaak is het voldoende om wat Nederlands en een vreemde taal te spreken om in de lijst opgenomen te worden. Een tweede ziekenhuis heeft een lijst van personeelsleden die als interne tolk kunnen fungeren die ze contacteren in geval dat er geen tolk via de regionale sociaal tolkdienst beschikbaar is. De contactpersonen op deze lijst worden wel onderworpen aan een aantal kwaliteitseisen. Een redelijke kennis van het Nederlands en een vreemde taal is vereist. Ze dienen ook de deontologische code van het sociaal tolken te kennen en toe te passen. Een school uit West-Vlaanderen die een grote instroom van asielzoekers kent maakt ook gebruik van tolken aangeleverd door Fedasil.

Organisaties die telefoontolken gebruiken, vragen die overwegend aan bij de Vlaamse Tolkentelefoon Ba-bel en indien daar geen tolk beschikbaar is in sommige gevallen bij Brussel Onthaal. Eén ziekenhuis heeft een lijst van meertalige ziekenhuismedewerkers opgesteld, die ze aanwenden als telefoontolk als ze niet in het ziekenhuis aanwezig zijn. Een ander ziekenhuis gaf aan een interne lijst met contactgegevens van tolken te gebruiken die ze opbellen indien er geen telefoontolk Ba-bel of Brussel Onthaal beschikbaar is. Beide lijsten bevatten geen kwaliteitsnormen.

De organisaties die vertalers aanvragen, doen dat in eerste instantie altijd bij de regionale sociaal vertaaldienst. Vertalingen worden bij uitzondering aangevraagd bij Brussel Onthaal, de rechtbank, een commercieel bedrijf of via doorverwijzing in de Gouden Gids. Eén ziekenhuis meldde het gebruik van meertalige kennissen *“die niet noodzakelijk vertalers zijn”* als vertalers.

Organisaties registreren doorgaans gegevens van anderstaligen waarvoor een sociaal tolk of vertaler wordt ingeschakeld. Indien iets geregistreerd wordt, dan beperkt dit zich tot een melding in het dossier van de anderstalige dat het gesprek met een tolk plaatsvond of dat een document voor de anderstalige vertaald werd. Een systematische registratie van demografische persoonsgegevens van anderstaligen waarvoor sociaal tolken of vertalers worden ingeschakeld, wordt nergens uitgevoerd.

De meeste gebruikers hanteren een combinatie van centrale en gedecentraliseerde aanvraagprocedures. In de meeste organisaties vraagt de hulpverlener (maatschappelijk assistent, trajectbegeleider, arts, leerkracht, ...) die rechtstreeks contact heeft met de anderstalige, zelf een tolk of vertaler aan. Daarnaast gaat de aanvraag ook vaak via een intermediair persoon die verantwoordelijk is voor tolk- of vertaalaanvragen in een organisatie. In scholen kan dit bijvoorbeeld gebeuren via een leerkracht uit het GOK-team, in een CLB via een intercultureel bemiddelaar of in OCMW's via het secretariaat op vraag van een maatschappelijk assistent. In alle bevraagde ziekenhuizen is er een sociale dienst of een coördinator interculturele bemiddeling waarbij artsen of verplegers aanvragen indienen. Die gaan dan op hun beurt op zoek naar een tolk of vertaler. Dit sluit echter niet uit dat artsen of verplegers rechtstreeks tolken aanvragen bij een tolkdienst, zeker wanneer het aanvragen voor telefoontolken betreft.

2.2.4.3 Mondelinge communicatie

In dit onderdeel gaan we dieper in op het gebruik (punt 4.3.1), de frequenties in het gebruik (punt 4.3.2) en de besluitvorming (punt 4.3.3) van de individuele respondenten en organisaties op het vlak van de mondelinge communicatie met anderstaligen. Er werden geen wezenlijke verschillen waargenomen op het niveau van individuen en organisaties. Als laatste deel (punt 4.3.4) belichten

we de gepercipieerde functionaliteit door ST-gebruikers. Waar sectorale of regionale verschillen werden waargenomen, wordt hier melding van gemaakt.

2.2.4.3.1 Gebruik – individueel niveau en organisatieniveau

Individuele respondenten en organisaties dienden een top 5 op te geven van de communicatiemiddelen die het meest gebruikt worden om mondeling te communiceren met anderstalig cliënteel (cf. Bijlage 3 Gesloten vragenlijst gebruikers, Deel 1, Vraag 8 en 9). Alle respondenten gaven aan dit een bijzonder moeilijke vraag te vinden. Men benadrukte hierbij telkens dat elk gesprek met een anderstalige anders is. De beslissing om een bepaald communicatiemiddel in te schakelen is afhankelijk van een hele reeks samenhangende factoren. Zo kan een organisatie die een Turkse intercultureel bemiddelaar in dienst heeft, voor een Turkstalige cliënt die niet voldoende Nederlands spreekt eerst die ICB inschakelen vooraleer een sociaal tolk of gelegenheidstolk te gebruiken. Diezelfde organisatie die geen ICB heeft voor de taal Farsi, zal dus voor een Farsi-talige cliënt een andere weg volgen. Al dan niet beschikbare communicatiemiddelen op het niveau van de organisatie hebben dus een bepalende invloed op het gebruik van een individuele hulpverlener.

De antwoorden op deze vraag legden veelal de verschillende stappen die een individuele hulpverlener of organisatie onderneemt om te communiceren met anderstaligen bloot. Het inschakelen van een sociaal tolk gebeurt nooit zonder dat minstens één ander communicatiemiddel eerst aangewend wordt. We detecteren in die individuele stappen weinig of geen sectorale verschillen. Het zijn eerder organisatorische aspecten waarmee het individu rekening houdt, die een invloed hebben op het aangewende communicatiemiddel.

Volgende stappen worden door de individuele respondent of een organisatie gezet:

- Stap 1: Men gaat altijd na of de anderstalige voldoende Nederlands beheerst om het gesprek in het Nederlands te kunnen voeren. Indien dit mogelijk is, wordt altijd voor het Nederlands gekozen. Nederlands wordt dus het meest gebruikt om met anderstaligen te communiceren.
- Stap 2: Lukt Nederlands spreken niet of wordt het moeilijk, dan probeert men een *lingua franca*⁴ zoals Engels of Frans uit. Spreekt de individuele hulpverlener zelf de taal van de anderstalige, dan zal men die taal gebruiken. Hier zien we wel dat sommige organisaties in Vlaams-Brabant die zich strikt houden aan de taalwetgeving, deze stap overslaan – zowel voor het Frans als voor het Engels.
- Stap 3: Zijn voorgaande opties niet mogelijk, dan kijkt de individuele hulpverlener of hij een wel of niet opgeleide collega kan inschakelen, om te tolken. Hier duiken een aantal verschillen op tussen organisaties. Organisaties die voor bepaalde talen ICB's of interne tolken in dienst hebben zoals ziekenhuizen, OCMW's en CLB's, zullen deze eerst inschakelen. Andere organisaties schakelen soms meertalige collega's in die niet opgeleid zijn om te tolken. Dit laatste werd door de respondenten geenszins als ideaal beschouwd. Enerzijds behoort het tolken niet tot het takenpakket van deze collega's; anderzijds gaat het vaak ten koste van ander werk in de organisatie.

⁴ We gebruiken *lingua franca*, verkeers taal en contacttaal in dit rapport als synoniemen.

Men kan deze eerste drie stappen dus beschouwen als stappen van taalkeuze die niets te maken hebben met de inhoud of taakgerichtheid van een gesprek. De cruciale parameter is taal, niet het gespreksonderwerp of de consequentialiteit ervan.

Sommige organisaties opteren als 3^{de} stap voor het gebruik van pictogrammen. Dit gebeurt enkel bij organisaties zoals scholen, VDAB's en sociale tewerkstellingsplaatsen die pictogrammen ontwikkelden. Hierbij werd wel telkens de kanttekening gemaakt dat het gebruik van pictogrammen begrensd is. Het is enkel geschikt om eenvoudige, standaardgesprekken mee te voeren en vraagt ook enige vertrouwdeheid met de gehanteerde symbolen. Een ander probleem schuilt in het begrip van de pictogrammen door de anderstalige. De individuele hulpverlener kent een bepaald begrip toe aan een pictogram, maar verstaat de anderstalige dit wel zoals de hulpverlener het bedoelt? Daarnaast beperkt de communicatie zich vaak tot eenrichtingsverkeer. De hulpverlener legt iets uit aan de hand van pictogrammen, veelal gecombineerd met eenvoudig Nederlands. Maar als de anderstalige terugspreekt in zijn taal, dan loopt de communicatie spaak. Er zijn bijgevolg ook een aantal organisaties die in het verleden investeerden in pictogrammen, maar er ondertussen geen gebruik meer van maken.

- Stap 4: Bij het merendeel van de organisaties is stap 3 niet beschikbaar. In dat geval opteert de individuele hulpverlener het liefst voor een sociaal tolk. De keuze voor een sociaal tolk ter plaatse of telefoontolk wordt hierbij in sterke mate bepaald door de persoonlijke voorkeur van een hulpverlener, het beleid van de organisatie, de aard van een gesprek en de beschikbare financiële middelen. De invloed van deze bepalende factoren wordt verder uitgediept in de analyse van de verdiepende interviews met gebruikers (cf. Deel 1, punt 6, vraag 1).

Het inschakelen van gelegenheidstolken zoals vrienden, familie of kennissen van de anderstaligen viel bij sommige individuen en organisaties ook onder stap 4. Toch werd hierbij vermeld dat ze dit liever niet deden omdat dit al vaak problemen met zich had meegebracht, zeker als het om belangrijke gesprekken gaat. Vooral het inschakelen van (minderjarige) kinderen werd in dit geval bij allen sterk geweerd. De voordelen van een sociaal tolk die neutraal is, gebonden is aan het beroepsgeheim en alles tolkt op een kwaliteitsvolle manier werden dan aangehaald. Gelegenheidstolken dreigen zich teveel te moeien, het gesprek over te nemen en niet correct te tolken. Dit aspect wordt tevens verder uitgediept in de analyse van de verdiepende interviews met gebruikers (cf. Deel 1, punt 6, vraag 6 en vraag 8). Dit aspect lijkt te wijzen op een historische evolutie. Vooral ervaren gebruikers geven aan dat het inschakelen van gelegenheidstolken minder aanvaard is dan vroeger.

Dit alles neemt echter niet weg dat gelegenheidstolken toch worden ingeschakeld. De overweging om een gelegenheidstolk dan wel een sociaal tolk in te schakelen wordt opnieuw door tal van factoren bepaald (cf. Deel 1, punt 6, vraag 8). De aard van het gesprek en de (onmiddellijke) beschikbaarheid van gelegenheidstolken zijn hierin bepalend. Anderstaligen nemen in zeer veel gevallen op eigen initiatief iemand mee om te tolken. Op zo'n moment gaan hulpverleners meestal niet in tegen de keuze van de anderstalige. Zo wijst een onderzoek bij artsen op de tendens om "niet in te gaan tegen de keuze van de patiënt om iemand mee te brengen" (De Maesschalck 2012). Artsen achten het zelfbeschikkingsrecht van de patiënt

belangrijk. Los daarvan verwachten ook veel organisaties dat anderstaligen zelf iemand meebrengen.

- Stap 5: Als alle voorgaande opties niet beschikbaar zijn, wenden individuele hulpverleners en organisaties hun creativiteit aan om de communicatie toch mogelijk te maken. Zo meldden enkelen het vertaalprogramma Google Translate of Google afbeeldingen te gebruiken. Ook anderstalige hulpverleners bij andere organisaties worden soms opgebeld met de vraag telefonisch iets uit te leggen aan de anderstalige. Deze middelen werden echter niet als kwaliteitsvol beschouwd.

Specifiek in Vlaams-Brabant gebruiken sommige individuen ‘toeiders in de diversiteit’ om boodschappen over te brengen en te tolken. Deze zogenaamde toeiders zijn brugfiguren die gratis worden ingezet om mensen met diverse culturele en sociale achtergrond te bereiken. Het gaat hier om een project dat een samenwerking omvat van de dienst diversiteit en gelijke kansen van de provincie Vlaams-Brabant, vzw PIN en de OCMW’s⁵. De hulpverleners die hier gebruik van maken waren er zich wel bewust van dat dit geen professionele tolken zijn. Het feit dat een toeleider niet gebonden is aan een deontologische code en ook als belangenbehartiger voor de anderstalige kan optreden, worden soms als voordeel aangehaald.

Naast de effectief gebruikte communicatiemiddelen, werd ook gepeild naar de communicatiemiddelen die het individu of de organisatie het liefst zou gebruiken in zijn mondelinge communicatie met anderstaligen, los van mogelijke belemmeringen. Er werd gevraagd een top 3 op te geven (cf. Bijlage 2, Deel 1 vraag 10 en 11). In de top 3 werden opnieuw weinig of geen sectorale verschillen waargenomen, noch verschillen tussen individuele respondenten en organisaties.

Individen en organisaties verkiezen in de eerste plaats rechtstreekse communicatie: eerst in het Nederlands, dan in de taal van de anderstalige of in een *lingua franca* zoals het Engels of het Frans. Vervolgens verkiest men het gebruik van een sociaal tolk ter plaatse of een sociaal telefoontolk. Enkel bij de ziekenhuizen en CLB’s verkiest men ICB’s boven het gebruik van sociaal tolken. Twee hulpverleners die ervaring hadden met sociaal webcamtolken, verkozen dit boven het gebruik van sociaal tolken ter plaatse of sociaal telefoontolken. De onmiddellijke beschikbaarheid van dit instrument is een doorslaggevend argument. Vier individuen gaven collega’s op die de taal van de anderstalige spreken als derde keuze. Drie individuen gaven gelegenheidstolken op als derde keuze.

Deze top 3 van de individuen en organisaties weerspiegelt een duidelijke voorkeur voor rechtstreekse communicatie met de anderstalige, zonder het inschakelen van derden. Dit geeft hen het gevoel het meest vat te hebben op het gesprek en de situatie van hun cliënt. Indien derden toch ingeschakeld moeten worden, kiest men middelen die men als kwaliteitsvoller beschouwt zoals sociaal tolken en ICB’s.

⁵ Meer info over het toeiders-project vindt men hier: <http://vzwpin.be/toeiders/>

2.2.4.3.2 Frequenties in het gebruik van sociaal tolken- individueel niveau en organisatieniveau

Een stijging of daling in het gebruik van sociaal tolken wordt bepaald door een combinatie van factoren op het niveau van het individu en de organisatie. Opnieuw zijn hier geen sectorale noch regionale trends identificeerbaar.

Bij 12 van de 23 individuele ST TP-gebruikers steeg hun gebruik de laatste jaren. Dit was veelal het gevolg van een sensibilisering in de organisatie, een toenemend besef van het belang van een goede taalbijstand, een alsmaar toenemende diversiteit van het cliënteel, een hogere instroom van anderstalig cliënteel, een groeiende vertrouwdheid en positieve ervaringen met het instrument of een verandering in het takenpakket van de individuele respondent. Ook bij 16 van de 22 gebruikersorganisaties steeg het ST TP-gebruik de laatste jaren. Dit wordt vooral verklaard door toenemende sensibiliseringscampagnes en vormingen bij het personeel.

Bij 6 individuele respondenten daalde het ST TP-gebruik. Hierbij werden redenen van eerder praktische aard opgegeven. De financiële kost van ST TP ligt te hoog voor een organisatie. Zo schakelden sommigen over op een exclusief gebruik van ST TT, omdat dit gratis is. Enkel in noodgevallen wordt dan een ST TP ingeschakeld. Anderen benoemen het aanvragen van een ST TP te tijdsintensief. Het ST TT wordt dan als een toegankelijker dienst ervaren. Ook de ervaring dat een anderstalige cliënt wel eens niet komt opdagen voor een afspraak, terwijl een ST TP aangevraagd werd, doet een individu op een bedachtzamere manier omgaan met ST TP. Op het niveau van de organisaties zijn er 4 van de 22 gebruikersorganisaties die omwille van dezelfde redenen, de laatste jaren hun ST TP-gebruik afbouwden.

Vier individuele respondenten namen noch een stijging of daling van hun ST TP-gebruik waar. Eén respondent bleef het antwoord schuldig. Bij één organisatie stagneerde het ST TP-gebruik; een andere respondent wist het antwoord niet.

Een daling in het ST TP-gebruik bij individuen ging steeds gepaard met een stijging in hun ST TT-gebruik. Hierbij werden dezelfde oorzaken vermeld als voor hun daling in het ST TP-gebruik. ST TT is goedkoper, sneller en gemakkelijker te regelen. Eén Gentse school gaf aan de het contingent ST TP-uren aangeleverd door de stad Gent onvoldoende was en zo was hun gebruik van ST TT gestegen.

Bij 12 van de 23 individuele respondenten steeg het individueel ST TT-gebruik. Dezelfde oorzaken als voor een stijgend ST TP-gebruik werden hier aangehaald. Daarnaast werd het feit dat de Vlaamse tolkentelefoon Ba-bel gratis is steeds benadrukt. Bij 15 van 21 gebruikersorganisaties steeg omwille van dezelfde redenen het ST TT-gebruik.

Slechts bij 2 individuele respondenten daalde het ST TT-gebruik. In één geval was dit het gevolg van een ander takenpakket waardoor de respondent minder met anderstaligen in contact komt. In het tweede geval gaf men de striktere toepassing van het taalbeleid van de organisatie met uitsluitend het gebruik van het Nederlands op als oorzaak. Dit laatste geldt ook voor de ganse organisatie waartoe dit individu behoort.

Zes respondenten namen noch een stijging of daling waar in hun ST TT-gebruik. Drie konden niet antwoorden op de vraag. Drie organisaties, allen behorende tot de VDAB, stagneerden in hun ST TT-gebruik. Twee organisaties bleven het antwoord schuldig.

Op basis van de beschikbare gegevens zijn geen duidelijke correlaties op te merken tussen het aantal jaren dat een individu of een organisatie reeds gebruik maakt van sociaal tolken en een stijging of daling van dat gebruik. Stijgingen en dalingen komen zowel voor bij individuen en organisaties die al lang en minder lang van de instrumenten gebruik maken. Hierbij dienen we op te merken dat we - zoals beschreven onder punt 1 - bij de selectie van gebruikers ons vooral richtten op gebruikers met enige ervaring.

2.2.4.3.3 Besluitvorming op het vlak van sociaal tolken

De bepalende factoren die een individu of organisatie sturen om al dan niet gebruik te maken van ST beïnvloeden in sterke mate het gebruik van het instrument (incl. frequentie). Respondenten werden gevraagd de 5 belangrijkste factoren op te geven voor hun ST TP- of ST TT-gebruik. Er werden hiervoor geen wezenlijke verschillen gedetecteerd tussen het tolken ter plaatse of telefoontolken, noch tussen de verschillende sectoren en regio's. Waar dit wel het geval is, wordt dit gespecificeerd.

De voornaamste factor is de kennis van het Nederlands van de anderstalige. Spreekt de anderstalige cliënt voldoende Nederlands om het gesprek te begrijpen, dan zal de hulpverlener Nederlands spreken. Hier oordeelt een hulpverlener dus over de Nederlandstalige competenties van de anderstalige. De beslissing om Nederlands te spreken wordt ook in grote mate gestuurd door de aard van het gesprek. Bevat het onderwerp van het gesprek belangrijke, moeilijke, gevoelige of ingewikkelde informatie met mogelijks belangrijke gevolgen, dan zal men een sociaal tolk inschakelen. Zo zal een school bijvoorbeeld geen sociaal tolk inschakelen om aan ouders te zeggen dat het kind morgen een zwembroek moet meebrengen. Wil een leerkracht de leerproblemen van het kind aankaarten, dan wel. Gebruikers gaan dus op een bedachtzame manier om met de instrumenten. Men schakelt niet zomaar voor elk gesprek met een anderstalige een sociaal tolk in.

Vaak weegt de hulpverlener op dit moment ook af of hij best een ST TP of een ST TT inschakelt. Moet de tolk direct beschikbaar zijn - denk aan een gesprek op de spoedafdeling van een ziekenhuis - of gaat het om een kort gesprek, dan zal hij eerder opteren voor een ST TT. Ook persoonlijke voorkeuren van hulpverleners, al dan niet gestuurd door bepaalde ervaringen, zijn hier doorslaggevend. De ene hulpverlener vindt de fysieke aanwezigheid van een tolk ter plaatse bevorderend om het vertrouwen van de anderstalige te winnen. Een andere hulpverlener vindt de fysieke afwezigheid van de telefoontolk juist stimulerend om een betere relatie met de anderstalige te ontwikkelen. Sommige hulpverleners wisselen constant af tussen het ST TP en ST TT, afhankelijk van het doel dat ze willen bereiken. Het merendeel van de hulpverleners heeft een lichte voorkeur voor ST TP en dit eerder om praktische redenen. Zo werd het doorgeven van de telefoonhoorn bij ST TT-gebruik soms als onpraktisch of zelfs onhygiënisch ervaren.

Dat het kennisniveau van het Nederlands van de anderstalige een doorslaggevende factor is, sluit dus aan bij de eerste plaats van het Nederlands bij de effectief gebruikte communicatiemiddelen van hulpverleners (cf. punt 4.3.1, Stap 1).

Naast de kennis van het Nederlands en het onderwerp van het gesprek, speelt de kennis van een verkeerstaal zoals het Engels of het Frans van zowel de anderstalige als van de hulpverlener een rol. De meeste respondenten geven aan gesprekken in het Engels of Frans zelf te voeren zonder tolk. Ook hier maakt de hulpverlener opnieuw een inschatting van de *lingua franca* competenties van de anderstalige in kwestie. Een aantal hulpverleners zei sporadisch een sociaal tolk voor Engels of Frans

in te schakelen, als ze hun eigen competenties ontoereikend vonden. Men zou kunnen stellen dat voor anderstaligen die een gevestigde *lingua franca* beheersen - hoe beperkt hun kennis ook moge zijn – minder snel een sociaal tolk zal ingeschakeld worden.

Ook deze bepalende factor sluit aan bij de werkelijkheid. Lukt een gesprek niet in het Nederlands, dan probeert de hulpverlener het aan de hand van een *lingua franca* (cf. punt 4.3.1, Stap 2).

Een vierde belangrijke factor om een ST in te schakelen, is de garantie dat alles correct getolkt wordt. Hulpverleners zijn zich veelal bewust van het feit dat het inschakelen van gelegenheidstolken of, in sommige gevallen, anderstalige collega's geen correcte overdracht van de boodschap garandeert. Deze factor hangt nauw samen met het onderwerp van het gesprek. Als een hulpverlener de boodschap dusdanig belangrijk vindt dat alles accuraat en volledig overgebracht moet worden, dan schakelt hij een sociaal tolk in.

Op de vijfde plaats speelt de beschikbaarheid van sociaal tolken uiteraard een rol. Is er geen ST TP beschikbaar, dan probeert men misschien een ST TT te regelen of omgekeerd. Negen van de 28 ST-gebruikers gaven aan geen ST meer aan te vragen, wanneer ze weten dat een tolk voor een bepaalde taal niet beschikbaar is bij de tolkdienst. Men kan dus stellen dat de ST-nood hoger is, dan het aantal effectieve aanvragen dat plaatsvindt.

Op deze vijfde plaats spelen de andere beschikbare communicatiemiddelen binnen een organisatie ook een rol. Kan een hulpverlener beroep doen op interne ICB's of anderstalige collega's, dan kan dit ertoe leiden geen sociaal tolk in te schakelen. Ook beslist een hulpverlener wel eens om geen sociaal tolk in te schakelen, omdat de anderstalige iemand mee heeft om voor hem te tolken. Toch sluiten deze factoren niet uit dat men geen gebruik gemaakt van sociaal tolken. Het onderwerp van het gesprek kan hier opnieuw primeren op het gebruik van ICB's, collega's of gelegenheidstolken.

De (beschikbare) financiële middelen voor sociaal tolken primeren niet in de top 5 van de respondenten, maar zijn wel het vermelden waard. Dit financieel aspect kwam naar boven omdat respondenten recentelijk vernomen hadden dat de gratis dienstverlening van Ba-bel stopgezet wordt. Tal van organisaties maken zich hier zorgen over. Vaak worden beperkte financiële middelen opgegeven als reden waarom er niet meer gebruik gemaakt wordt van sociaal tolken. Hier merkt men regionale verschillen. In de regio Vlaams-Brabant wordt de dure ST TP-prijs meerdere keren aangehaald als reden voor een beperkt gebruik. Veel organisaties in deze regio's beperken het ST TP en gebruiken zoveel mogelijk de gratis ST TT van Ba-bel. Het stadsbestuur kent een contingent tolkuren toe aan organisaties. Toch geven een aantal respondenten aan dat dit contingent niet voldoende is om alle aanvragen te verwerken. Sommige organisaties besluiten dan eigen financiële middelen in te schakelen, maar bij de meeste zijn deze niet voorhanden. Ook bij verscheidene VDAB's werd aangegeven dat men enkel gebruik maakt van ST TT, juist omdat dit gratis is. In West-Vlaanderen speelde het financiële aspect, bij de bevraagde organisaties, geen doorslaggevende rol in de keuze tussen ST TT en ST TP, juist omdat het gebruik van sociaal tolken eerder beperkt is waardoor de kost ervan minder hoog is. Een aantal steden en gemeenten in West-Vlaanderen voorzien een contingent tolkuren voor organisaties op hun grondgebied.

2.2.4.3.4 Functionaliteit van het sociaal tolken

Dat sociaal tolken een nuttig instrument is, daar gaan alle gebruikers mee akkoord. Er worden hier kleine verschillen waargenomen tussen het tolken ter plaatse en het telefoontolken. Opnieuw zijn er geen sectorale of regionale verschillen merkbaar.

Alle 25 ST-gebruikers gaan akkoord met het feit dat ST TP en ST TT nuttig zijn omdat ze het Nederlands en de vreemde taal goed beheersen. De neutraliteit van ST wordt evenzeer geapprecieerd.

Het feit dat tolken gebonden zijn aan het beroepsgeheim vonden 23 ST TP-gebruikers en 24-ST TT-gebruikers nuttig. De overige gebruikers hadden hier nog nooit over nagedacht.

Slechts 3 ST-gebruikers gingen niet akkoord met de stelling dat sociaal tolken alles tolken zonder toevoegingen of weglatingen. Hierbij maakte men steeds de opmerking dat men het nooit zeker kan zijn of de tolk dit wel doet.

Het feit dat een sociaal tolk het mogelijk maakt om de gesprekspartner rechtstreeks aan te spreken (ik-vorm) wordt niet door alle gebruikers als even nuttig beschouwd. Zes van de 25 ST TT-gebruikers gingen hier niet mee akkoord; 2 van de 25 ST TP-gebruikers.

Zowel ST TP- als ST TT-gebruikers gaan ermee akkoord dat sociaal tolken een professionele houding hebben, dat de inzet ervan een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de anderstalige garandeert en dat het de communicatie met de anderstalige bevordert.

Vier van de 25 ST TP en 2 van de 25 ST TT-gebruikers gingen niet akkoord met de stelling dat het gebruik van sociaal tolken hun relatie met anderstalige cliënten bevordert. Hierbij gaf men aan dat de goede relatie met een cliënt meer op andere aspecten gebaseerd is dan het voorzien van sociaal tolken. Twee ST TP-gebruikers hadden hier nog nooit over nagedacht.

Dat het gebruik van ST drempels voor de anderstalige cliënt verlaagt, daar gingen slechts 2 ST TP- en 1 ST TT-gebruikers niet mee akkoord.

De preventieve functie in de dienstverlening van het sociaal tolken werd in het algemeen minder erkend. Vier ST TP- en 3 ST TT-gebruikers hadden hier nog nooit bij stilgestaan. Vijf van de 25 ST-gebruikers gingen niet akkoord met de preventieve functie. Veel respondenten wezen hier op het feit dat het instrument veelal curatief gebruikt wordt.

Drieëntwintig ST-gebruikers vinden dan wel weer dat men met het gebruik ervan misverstanden of conflicten met de anderstalige vermijdt. Dit resultaat is opmerkelijk als men in acht neemt dat het sociaal tolken in mindere mate als een preventief instrument ervaren werd. We kunnen hier stellen dat sociaal tolken dus eerder ingeschakeld worden als een reeds ontstaan misverstand of conflict opgelost moet worden. Vandaar dat respondenten wezen op de eerder curatieve functie van het instrument.

Sociaal tolken wordt door 8 ST TP- en 10 ST TT-gebruikers als nuttig beschouwd omdat het gebruik op lange termijn een kostenbesparend effect heeft op de dienstverlening. Vijf ST TP- en 3 ST TT-gebruikers gingen hier niet mee akkoord. Een groot aantal respondenten (10 voor ST TP en 8 voor ST

TT) hadden nog nooit over deze mogelijke functie van het sociaal tolken nagedacht. Een aantal respondenten vond dat deze stelling niet van toepassing was op hun dienstverlening.

Het feit dat men een klacht kan indienen bij de sociaal tolkdienst bij ontevredenheid over een sociaal tolk, wordt niet direct als een meerwaarde ervaren. Een aantal respondenten vond ook dat deze stelling niet van toepassing was op hen. Enerzijds waren deze laatsten niet op de hoogte waren van deze mogelijkheid; anderzijds hadden ze nog nooit de nood gevoeld om een klacht in te dienen.

Het grote verschil over gebruikersmeningen tussen ST TP en ST TT situeert men op het vlak van de beschikbaarheid van de gevraagde talen en het feit dat men al dan niet een tolk op voorhand moet reserveren. Negen van de 25 ST TP-gebruikers vinden het werken met ST TP moeilijk omdat de gevraagde talen over het algemeen niet beschikbaar zijn. Dit is voor het ST TT slechts bij 4 van de 25 gebruikers het geval. Acht van de 25 ST TP-gebruikers vinden het ook moeilijk om die tolk op voorhand te reserveren. ST TT-gebruikers vinden het juist nuttig dat ze de tolk hier niet op voorhand moeten reserveren.

2.2.4.4 Schriftelijke communicatie

In dit onderdeel gaan we dieper in op het gebruik (punt 2.2.4.4.1), de frequenties in het gebruik (punt 2.2.4.4.2) en de besluitvorming (punt 2.2.4.4.3) van de individuele respondenten en organisaties op het vlak van de schriftelijke communicatie met anderstaligen. Er werden opnieuw geen wezenlijke verschillen waargenomen tussen het niveau van individuen en organisaties. Als laatste deel (punt 2.2.4.4.4) belichten we de gepercipieerde functionaliteit van SV. Waar sectorale of regionale verschillen werden waargenomen, wordt hier melding van gemaakt.

2.2.4.4.1 Gebruik – individueel niveau en organisatieniveau

De meeste respondenten zetten voornamelijk in op mondelinge communicatie met anderstaligen. Als er een vorm van schriftelijke communicatie gebruikt wordt, dan wordt deze vaak ondersteund door een mondelinge toelichting. Eén van de 30 respondenten communiceert nooit schriftelijk met anderstalige cliënten.

Individen en organisaties werden opnieuw gevraagd om een top 5 op te geven van de communicatiemiddelen die het meest gebruikt worden om schriftelijk te communiceren met anderstaligen (cf. Bijlage 3, Deel 1, vraag 25 en 26). Net zoals bij deze vraag over mondelinge communicatie gaven respondenten aan dit een moeilijke vraag te vinden. Een methode opgeven die een soort van een algemene aanpak reflecteert, is niet mogelijk. Elk geval wordt afzonderlijk bekeken. De beslissing om een bepaald communicatiemiddel in te schakelen is opnieuw afhankelijk van een reeks factoren zoals de situatie of taal van de anderstalige, de aard van de communicatie en organisatorische aspecten (cf. punt 4.4.3). Sectorale verschillen zijn ook hier niet op te merken.

Daarnaast gebruiken de meeste respondenten nooit 5 verschillende manieren van schriftelijk communiceren. Een top 5 opgeven werd dus vaak beperkt tot het opgeven van een top 3, 2 of zelfs 1.

Schriftelijke communicatie in het Nederlands staat zonder twijfel op de eerste plaats. Vaak is het Nederlands de enige vorm van schriftelijke communicatie met anderstaligen. Dit is vooral het geval bij alle VDAB-kantoren waar een taalbeleid met een strikte focus op het Nederlands van toepassing is.

Indien het Nederlands geen optie is om schriftelijk te communiceren, dan gebruiken de individuele respondenten een *lingua franca* zoals het Engels of Frans of – enkel indien mogelijk – rechtstreeks de taal van de anderstalige. Net zoals bij de mondelinge communicatie, heeft de respondent dus een voorkeur voor rechtstreekse communicatie met de anderstalige die hij zelf in de hand heeft en waar geen derde partij aan te pas komt.

Indien een respondent pictogrammen ter beschikking heeft, dan gebruikt hij deze veelal in deze fase. Pictogrammen worden meestal gebruikt in combinatie met geschreven Nederlands, Engels, Frans of een andere taal én ondersteund door mondelinge communicatie. Zoals eerder aangegeven werd het gebruik van pictogrammen niet altijd als handig beschouwd. Het gebruik van pictogrammen, in combinatie met het gebruik van klare taal, kadert meestal in een breder taalbeleid waarbij toegankelijke communicatie voor een breed publiek van zowel anderstaligen als laag-taalvaardigen een streefdoel is. Vooral openbare besturen en scholen lijken in te zetten op het gebruik van pictogrammen.

Bij individuen en organisaties die geen vertalingen aanvragen, stoppen hier de verschillende vormen van schriftelijke communicatie. Het arsenaal aan schriftelijke communicatiemiddelen is dus opmerkelijk beperkter dan het mondelinge. Wel wordt soms het vertaalprogramma van Google Translate ingeschakeld of worden vertaalde documenten van andere organisaties gebruikt. In het kader van inburgering liet de VDAB Centraal een aantal standaarddocumenten vertalen naar een 14-tal andere talen.

Individen en organisaties die vertalen wel gebruiken, vragen – afhankelijk van de beschikbaarheid in de organisatie – vervolgens een collega of een ICB die de taal van de anderstalige kent, de schriftelijke communicatie te vertalen.

Enkel indien deze voorgaande opties niet beschikbaar zijn, besluiten respondenten een sociaal vertaling aan te vragen. Sporadisch vraagt men een kennis, vriend of familielid van de anderstalige om de schriftelijke communicatie (wel of niet mondeling) te vertalen.

Naast de effectief gebruikte communicatiemiddelen, werd ook gepeild naar de communicatiemiddelen die het individu en de organisatie het liefst zouden gebruiken in hun schriftelijke communicatie met anderstaligen, los van mogelijke belemmeringen. Er werd gevraagd een top 3 op te geven (cf. Bijlage 3, Deel 1 vraag 27 en 28). In deze top 3 werden geen sectorale verschillen waargenomen.

Ook bij deze rangschikking is het duidelijk dat een individu en organisatie steeds rechtstreekse communicatie verkiezen. Het Nederlands staat opnieuw op de eerste plaats en wordt op de voet gevolgd door schriftelijke communicatie in de taal van de anderstalige. Opmerkelijk is dat men vervolgens niet kiest voor een *lingua franca* zoals het Engels of het Frans, maar wel voor het inschakelen van een sociaal vertaler of een ICB die kan vertalen. Hier zien we dus een verschil tussen de toegepaste werkelijkheid en de voorkeur van respondenten. Pas hierna kiest men voor het gebruik van een *lingua franca* of het inschakelen van een collega die een vertaling kan maken. Respondenten gaven hier aan bewust te zijn van het feit dat het gebruik van deze twee instrumenten niet dezelfde kwaliteit garandeert als het inschakelen van sociaal vertalers of ICB's.

Het gebruik van pictogrammen werd bij 5 respondenten uit de sector onderwijs en tewerkstelling opgegeven op de tweede of de derde plaats van hun top 3. Hierbij werd wel vermeld dat dit gebruik steeds gepaard gaat met een mondelinge communicatie in Nederlands. Een aantal respondenten, specifiek uit de sector tewerkstelling en onderwijs, benadrukten het belang van communicatie in het Nederlands met een duidelijke voorkeur voor mondelinge communicatie.

2.2.4.4.2 Frequenties in het gebruik van sociaal vertalen – individueel niveau en organisatieniveau

Bij 5 van de 10 individuele respondenten steeg het SV-gebruik de laatste jaren. Deze stijging is voornamelijk toe te schrijven aan de toenemende diversiteit van het cliënteel. Waar een individuele respondent of een organisatie vroeger voornamelijk geconfronteerd werd met bijvoorbeeld Turkstalige cliënten, komt die nu in aanraking met een veelheid aan talen. Er is niet enkel een toename van de diversiteit onder het anderstalig cliënteel, maar tevens een stijgende instroom van anderstaligen. Andere respondenten gaven aan dat SV een nieuw werkinstrument is wat automatisch een stijging in gebruik verklaart. In West-Vlaanderen wordt het sociaal vertalen nog maar sinds dit jaar aangeboden. Ook sensibilisering over het instrument vanuit een organisatiebeleid veroorzaakten een stijging.

Bij 7 van de 13 gebruikersorganisaties vond er een stijging van het SV plaats. Dit is te wijten aan dezelfde factoren als voor het individueel gebruik. Eén ziekenhuis vermeldde dat ze voor grote anderstalige patiëntengroepen de laatste jaren meer investeerden in het vertalen van brochures ter compensatie van de ST-gesprekken met diezelfde groep anderstaligen.

Twee respondenten gaven aan dat hun individueel SV-gebruik de laatste jaren gedaald was (en rapporteren dezelfde trend op het niveau van hun organisatie). Eén medewerker van een ziekenhuis vermeldde dat SV te duur is en dat er vanuit de zorgverlening geen specifieke vraag kwam om schriftelijke communicatie te vertalen. Ook bij de eerder vermelde stadsdienst waar burgers vertalingen van persoonlijke documenten kunnen aanvragen, vond een daling plaats. Deze daling was ontstaan nadat de dienst besloten had de vertaalrichtingen in te perken. Waar burgers vroeger vertalingen van het Nederlands naar de andere taal en omgekeerd konden aanvragen, zijn nu enkel nog vertalingen van de vreemde taal naar het Nederlands mogelijk. Deze vertalingen kunnen enkel aangevraagd worden in functie van de vestiging van burgers op het grondgebied. Er is ook een doorverwijsbrief nodig om de vertaling aan te vragen.

Drie individuele respondenten gaven aan dat hun SV-gebruik noch gedaald of gestegen was. Dit geldt ook voor de organisaties waartoe ze behoren.

Op basis van de beschikbare gegevens zijn geen duidelijke correlaties op te merken tussen het aantal jaren dat een individu of een organisatie reeds gebruik maakt van sociaal vertalen en een stijging of daling in het gebruik. Stijgingen en dalingen komen zowel voor bij individuen en organisaties die al zeer lang of pas recentelijk gebruik maken van het instrument.

2.2.4.4.3 Besluitvorming op het vlak van sociaal vertalen

Het aantal bepalende factoren voor de respondenten om een sociaal vertaler te gebruiken is veel beperkter dan die voor het sociaal tolken. Net zoals bij het sociaal tolken werden SV-gebruikers

gevraagd de 5 meest belangrijke factoren op te geven. Geen enkele respondent somde 5 factoren op. Men beperkte zich veelal tot maximum 3 factoren.

De factor die hier op de eerste plaats komt, is de aard van de communicatie zoals het onderwerp, de lengte van het document, en de gevolgen die de communicatie kan hebben. Vooraleer respondenten besluiten een document te laten vertalen, stelt men zichzelf een reeks vragen. Men kan hier stellen dat het instrument SV op een nog meer bedachtzame manier wordt aangewend dan het ST.

Respondenten gaan eerst na of een schriftelijke communicatie in de vorm van een sociaal vertaling wel het doel zal bereiken dat men beoogt bij de specifieke doelgroep waarvoor men de tekst zou vertalen. Zo acht men het overbodig om iets te laten vertalen voor doelgroepen die laaggeletterd zijn en waarbij een schriftelijke communicatie vermoedelijk geen impact zal hebben. Vaak brengen respondenten boodschappen schriftelijk in het Nederlands met een mondelinge toelichting in de andere taal (al dan niet met een ST). Dit verklaart waarom SV in het algemeen veel minder gebruikt wordt dan ST.

Daarnaast vraagt men zich ook af of de vertaling voor één of meerdere personen bedoeld is. De meeste bevroegde SV-gebruikers vertalen enkel documenten die een ganse groep mensen bereiken. De bevroegde organisaties laten hoofdzakelijk twee soorten communicatie vertalen: collectief gerichte en niet-gerichte communicatie. Dit zijn respectievelijk communicatie aan de klantengroepen over het aanbod van hun eigen voorziening en mededelingen van algemeen nut. Organisaties die dergelijke documenten vertalen behoren tot de sectoren openbare dienstverlening, gezondheidszorg en onderwijs. In de sector tewerkstelling maakt men geen gebruik van vertalingen. Zo heerst er bij de VDAB het beleid dat, los van het centrale aanbod aan vertaalde standaarddocumenten, alle schriftelijke communicatie in het Nederlands gebeurt. Het versturen van uitnodigingen gebeurt ook centraal. Trajectbegeleiders kunnen dus niet langer opteren voor extra schriftelijke duiding in een verkeerstaal of een andere taal.

Niet alleen dient het vertaalde document een grote groep mensen te bereiken, maar men wil het meerdere malen kunnen gebruiken over een langere tijdsspanne heen. Zo bijvoorbeeld besluit een school enkel een brief aan de ouders over bosklassen te vertalen als ze die brief meerdere jaren na elkaar kunnen gebruiken. Een wijkgezondheidscentrum vertaalt een poster over het stoppen met roken enkel als die een aantal jaren kan blijven hangen in de wachtkamer. Dit verklaart ook waarom SV minder gebruikt wordt dan ST. Een organisatie kan één document laten vertalen en het jaren hergebruiken. Sociaal tolkgesprekken kunnen uiteraard niet op dezelfde manier gerecycleerd worden.

Vervolgens vraagt men zich af in hoeveel talen de schriftelijke collectieve communicatie vertaald moet worden. Men laat de communicatie nooit vertalen in alle andere talen waarmee de organisatie geconfronteerd wordt. Men kiest vaak voor de talen van de grootste cliëntgroepen van de organisatie. Dit geldt echter niet voor de verkeerstalen Engels of Frans. Sommige organisaties hebben per definitie vertalingen in het Engels en/of Frans ter beschikking. De demografie van de cliëntgroepen bepaalt hier dus de taal of talen waarin men documenten laat vertalen. Een wijkgezondheidscentrum vertaalt de poster over stoppen met roken niet in het Chinees voor de weinige Chineestalige patiënten die er over de vloer komen; wel voor de Turkstaligen die er dagelijks komen. Men kan dus stellen dat een anderstalige die tot een grote taalgroep behoort dus meer collectieve communicatie in zijn taal zal tegenkomen.

Organisaties die individuele officiële documenten⁶ van anderstaligen vertalen, behoren enkel tot de sector openbare dienstverlening en gezondheidszorg. Hierbij benadrukken respondenten dat documenten enkel vertaald worden in functie van hun dienstverlening. Zo besluit een sociaal assistent van een wijkgezondheidscentrum de geboorteakte van een asielzoeker-patiënt te vertalen, als dit gunstig is voor zijn asielprocedure, zijn (mentale) gezondheid bevordert en uiteindelijk leidt tot integratie. Wijkgezondheidscentra hebben een holistische visie op gezondheid en beschouwen bepaalde randvoorwaarden zoals een onzekere verblijfssituatie ongezond. Zo kan een WGC ook de sociaal tolkuren van een anderstalige patiënt bij zijn advocaat of therapeut vergoeden, als dit de gezondheid ten goede komt. Ook de stadsdiensten die officiële documenten van hun burgers vertalen, doen dat enkel als het document nodig is om zich te kunnen vestigen en ontplooiën in de stad. Visies van organisaties op gezondheid of integratie zijn dus ook bepalend voor het al dan niet vertalen van documenten.

Organisaties die individuele communicatie tussen de organisatie en één anderstalige cliënt in het kader van de dienstverlening vertalen behoren bij de bevraagde organisaties enkel tot de sector gezondheidszorg. Ziekenhuizen en WGC's laten bijvoorbeeld belangrijke resultaten van een onderzoek vertalen voor patiënten als ze weten dat de tekst in het Nederlands niet begrepen wordt. Ook hier wordt telkens de afweging gemaakt wat het belang en de gevolgen van de communicatie zijn. Vitale boodschappen in functie van de gezondheid worden dan vertaald.

De aanwezigheid van ICB's of anderstalige collega's die documenten kunnen vertalen komen niet voor onder de factoren van respondenten om SV te gebruiken in hun werk. Gebruikers realiseren zich - veel meer dan bij het mondelinge tolken - dat het schriftelijk vertalen geen sinecure is en dat daarvoor vakmanschap vereist is. Het is niet omdat een anderstalige collega bijvoorbeeld een taal goed kan spreken, dat hij ook een goede vertaling kan maken. Dit sluit echter het inschakelen van ICB's of anderstalige collega's niet uit. Dit laatste wordt aangetoond door de top 5 van de meest gebruikte schriftelijke communicatiemiddelen. Als een respondent echter de garantie wil dat alles correct vertaald is, dan zal hij een SV inschakelen. Hoe belangrijker en officiëler het te vertalen document, hoe sneller geopteerd zal worden voor een SV. De kwaliteit van SV bevindt zich dus op de tweede plaats van de bepalende factoren.

2.2.4.4.4 Functionaliteit van het sociaal vertalen

De meerwaarde van het sociaal vertalen wordt door gebruikers op dezelfde manier gepercipieerd als het sociaal tolken. Er waren slechts 10 respondenten voor deze functionaliteitsvragen. We nemen een grote conformiteit waar op het vlak van de antwoorden.

Respondenten gaan allen akkoord met het feit dat sociaal vertalers nuttig zijn omdat ze het Nederlands en de vreemde taal goed beheersen, neutraal zijn, gebonden door het beroepsgeheim gebonden en zorgen voor een volledige en accurate vertaling. Het gebruik van sociaal vertalen garandeert een kwaliteitsvolle dienstverlening, bevordert de communicatie, verlaagt drempels en helpt conflicten of misverstanden met anderstalige cliënten te vermijden.

⁶ Individuele officiële documenten – indien nodig beëdigd - maken deel uit van iemands 'administratieve identiteit' zoals bvb. identiteitspapieren, diploma's, aktes, rijbewijs, etc.

Net zoals bij het sociaal tolken gingen niet alle respondenten akkoord met de stelling dat het SV-gebruik hun relatie met de anderstalige bevordert, een preventieve functie heeft in de dienstverlening en op lange termijn een kostenbesparend effect heeft op de dienstverlening.

Een geregeld ervaren probleem bij het sociaal vertalen is dat aanvragen om een document te vertalen tijdig moeten gebeuren en het lang kan duren voor ze opgeleverd worden.

2.2.5 Verdiepende open interviews met 9 gebruikers

Tussen 12 oktober en 13 november 2012 vonden de 9 verdiepende open interviews met gebruikers plaats. Hiervoor werden 9 gebruikers geselecteerd uit de 30 initieel bevroegde groep. Voor deze selectie zochten we naar een evenredige regionale en sectorale spreiding, alsook naar respondenten die zowel informatie over sociaal tolken én vertalen konden aanbrenge.

Vier van de 9 verdiepende interviews vonden plaats in Vlaams-Brabant, 2 in West-Vlaanderen en 3 in Gent. Voor elke deelsector werd 1 respondent bevroegd. Voor de deelsector ziekenhuis werden 2 respondenten bevroegd. Eén van de 9 aanvankelijk geselecteerde respondenten kon wegens een te hoge werkdruk alsnog geen tijd meer maken voor een tweede interview. Hij werd vervangen door een respondent uit een andere regio. Dit verklaart het ietwat hoger aantal respondenten voor Vlaams-Brabant.

Tabel 11: Aantal open interviews met gebruiker per deelsector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
OCMW		1		1
Stedelijke/gemeentelijke dienst			1	1
Ziekenhuis	1		1	2
WGC		1		1
School	1			1
CLB		1		1
VDAB		1		1
Sociale tewerkstelling	1			1
Totaal	3	4	2	9

De verdiepende open interviews vonden telkens plaats in de organisatie van de respondent. De respondenten kregen 10 stellingen voorgelegd met de vraag of ze wel of niet akkoord gingen en waarom. De stellingen werden geformuleerd op basis van de analyse van de gesloten vragenlijsten. Elke stelling vertegenwoordigt minstens één rubriek uit de projectoproep (nl. gebruik, besluitvorming en functionaliteit). Zowel de rubrieken als de afzonderlijke vragen uit de projectoproep kunnen inhoudelijk niet helemaal losgekoppeld worden van elkaar. Dit bleek ook uit de antwoorden van respondenten. Vijf stellingen werden bewust op een positieve manier geformuleerd; de 5 andere op een negatieve. Dit om voldoende reactie uit te lokken bij de respondenten. De gehanteerde stellingen werden als bijlage toegevoegd aan dit rapport (cf. Bijlage 4)

Respondenten formuleerden eerst onbelemmerd hun mening en kregen vervolgens per stelling een aantal extra open bijvragen. Deze waren door de onderzoekers op voorhand opgesteld om de uniformiteit van de interviews te garanderen. Daarnaast werkten de onderzoekers met een timer en werd getracht elke stelling af te handelen in 6 à 10 minuten. Deze maatregel werd enerzijds genomen om de totale lengte van de verdiepende interviews te begrenzen, anderzijds omdat alle respondenten aangaven weinig tijd te hebben voor de interviews. Op die manier duurden de verdiepende interviews gemiddeld tussen minimum 1 en maximum anderhalf uur en was er voor elke stelling evenveel tijd.

Het werken met stellingen en open bijvragen bleek een goede elicitatietechniek te zijn voor een spontaan gesprek waarin diverse aspecten van sociaal tolken en vertalen op een gerichte manier worden uitgediept. Vaak anticepeerde een respondent bij de bespreking van één stelling reeds op een volgende voor hem nog ongekende stelling. Respondenten legden zelf verbanden tussen de verschillende stellingen. Ze verwezen ook dikwijls naar zaken die voorheen al aan bod kwamen in het stadium van de gesloten vragenlijst. De stellingen boden respondenten de mogelijkheid om zaken die ze tijdens het interview met de gesloten vragenlijst vertelden, verder toe te lichten en te nuanceren aan de hand van anekdotes en voorbeelden.

2.2.6 Analyse van de verdiepende open interviews met 9 gebruikers

De 9 vragen over gebruik, besluitvorming en functionaliteit uit de projectoproep dienen als basis voor de analyse van de verdiepende open interviews met gebruikers. We beperken ons echter niet tot het beantwoorden van deze vragen. Zowel tijdens de bevraging met de gesloten vragenlijsten als de tijdens verdiepende open interviews kwamen spontaan en vrij systematisch een aantal onderwerpen aan bod die niet expliciet bevroegd werden. Deze zaken achten we tevens belangrijk in functie van de validerende fase. We geven ze daarom ook hier een plaats.

Vraag 1: Welke factoren spelen mee in de beslissing om van sociaal tolken en/of vertalen gebruik te maken evenals van de eventuele varianten hierbinnen (vb. telefoontolken vs. ter plaatse tolken)?

Deze vraag kan als centraal beschouwd worden binnen het gevoerde onderzoek. De factoren die de besluitvorming beïnvloeden worden gevoed door diverse (deel)facetten die in de resterende vragen verder ook aan bod komen. Zoals reeds duidelijk bleek uit de bevragingen met de gesloten vragenlijst zijn er diverse factoren die bij gebruikers een rol spelen om al dan niet een sociaal tolk of vertaler in te schakelen. Deze factoren kunnen zich bevinden op het niveau van de individuele gebruiker, van de organisatie of zelfs het niveau van de Vlaamse of federale wet- en/of regelgeving. We gaan hier eerst dieper in op de factoren die een rol spelen om van sociaal tolken gebruik te maken. Hierna belichten we de factoren die een rol spelen om specifiek voor het telefoontolken of het tolken ter plaatse te kiezen. Vervolgens bespreken we de factoren die een rol spelen op het vlak van sociaal vertalen. Hierin maken we een onderscheid tussen het vertalen van collectieve en individuele communicatie van het Nederlands naar de andere taal. Ook de vertaling van persoonlijke, individuele documenten vanuit een taal naar het Nederlands komt aan bod.

1. Sociaal tolken

We bespreken hier stap voor stap de clusters van factoren die een rol spelen in de beslissing om van sociaal tolken in het algemeen gebruik te maken. Waar relevant, wijzen we op sectorale verschillen. We detecteerden 11 clusters van onderling verbonden factoren die de besluitvorming op het vlak van sociaal tolken beïnvloeden: de opdracht en de principes van organisaties (1.1), de inschatting van de talenkennis van de anderstalige (1.2), de beschikbaarheid van intercultureel bemiddelaars (1.3), de aard van het gesprek (punt 1.4), het taalgebruik tijdens het gesprek (punt 1.5), de individuele casus (punt 1.6), ervaringen met informele gelegenheidstolken (punt 1.7), kinderen die tolken (punt 1.8), de beschikbaarheid van sociaal tolken (punt 1.9), de aanwezigheid van een stappenplan (punt 1.10) en budgettaire afwegingen (punt 1.11).

1.1 Opdrachten en principes van organisaties

De taken en opdrachten die organisaties moeten vervullen, bepalen hun visie op taal en diversiteit. Deze visie, steeds gevoed door bepaalde (sectorspecifieke) principes of zelfs een (taal)ideologie, bepaalt de inzet en het gebruik van de communicatiemiddelen. Er zijn hierin duidelijke sectorale verschillen waarneembaar. Waar bijvoorbeeld de rechten van patiënten en medische kwaliteitszorg een centrale bekommernis van een ziekenhuis zal zijn, redeneert men in een school vanuit het belang van en zorg voor het kind. Waar men in de sector tewerkstelling een niveau van het Nederlands als een noodzaak beschouwt, primeert bij een stedelijke dienst klantvriendelijkheid en toegankelijkheid voor iedereen.

Uiteraard vult elke organisatie deze principes tot op zekere hoogte op zijn eigen manier in. We lichten dit toe aan de hand van een aantal sectorspecifieke voorbeelden.

▪ **Sector gezondheidszorg**

Het ene ziekenhuis schakelt sociaal tolken in om patiëntenrechten te garanderen, het andere juist niet.

*“Eén van de **patiëntenrechten** is dat ge, dat ge **alles** in ‘t, **in de voor u begrijpbare taal** moet uitgelegd krijgen. Nu wat is dat? Als uw moedertaal een andere taal is en ge zit hier in paniek in ‘t ziekenhuis en ge moet een boodschap krijgen, dan is uw **moedertaal** begrijpbare taal....En dat in van patiëntenrechten staat daar niet bij. Goh in theorie, ja, dat is ‘t, **sta nie bij dat je recht ebt op een tolk é**. Zo ver zijn ze niet gegaan in de rechten van patiënten....Ah ja dus **ziekenhuizen vullen in zoals dat ze zelf willen**.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

*“Ik denk dat da in eerste instantie start van ‘Hoe is de zorg? Hoe is de zorg door de zorgverlener?’ en dat de **sociaal tolk een hulpmiddel** is voor die zorgverlener om te zorgen dat hij zijn **kwaliteitsvolle dienstverlening**, kan **zorg**, kan aanbieden en kan bespreken en opzetten met de patiënt. Het is een instrument voor de hulpverlener.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)*

*“**Gezondheidszorg** moet **voor iedereen toegankelijk** zijn. Ongeacht wa hé. ...Als je da effectief wil doen en **toegankelijk**, openstaan voor diversiteit, voor talen, iedereen gelijke kansen geven, goeie zorg, ja, dan moet je **sociale tolken hebben**.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)*

▪ **Sector onderwijs**

Sommige scholen geven anderstalige ouders de boodschap dat de voertaal op school het Nederlands is. Ouders worden zelf verantwoordelijk geacht om de communicatie met de school te begrijpen en moeten dus zelf een informele gelegenheidstolk meebrengen, als ze daar nood aan hebben (telefonisch contact met een school in Vlaams-Brabant).

*“We hebben ook scholen in euh, in de omgeving van Zaventem, Tervuren, Overijse, en daar speelt da heel fel. Dus ik denk dat daar het gebruik van een tolk, euh, en dan zeker het Frans, eh, dat da toch wel, euh, niet zo evident is...die da ook aangeven van, nee, sorry, **wij spreken Nederlands ier.**”* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

Andere scholen achten het, in het belang van het onderwijstraject van het kind, hun eigen verantwoordelijkheid om duidelijk te communiceren met anderstalige ouders.

*“Maar toch heb ik sinds dat het gezin hier is...ook al een Engelse tolk moeten reserveren. Ik begrijp dat niet iedereen zich daar even comfortabel in voelt, ook al kunnen we allemaal al wat Engels maar toch. Euh...ja...en waarom is dat? Niet omdat we niet willen dat mensen geen Nederlands leren, maar omdat de **grootste prioriteit** van onze school is het **kind kunnen zo efficiënt mogelijk begeleiden in zijn of haar schoolcarrière** en wij willen als school gewoon dat **alle informatie zeer duidelijk** is. Dat dat **transparant** is. Euh en op die manier kunnen wij **ouders** ook veel **beter betrekken** in het verhaal om dat kind een betere ondersteuning te geven.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

▪ **Sector openbare dienstverlening**

Stedelijke of gemeentelijke diensten kunnen redeneren vanuit een toegankelijkheidsprincipe en gelijke kansen voor iedereen, wat het inschakelen van sociaal tolken voor anderstaligen kan inhouden.

*“Ik denk dat sociaal tolken moeten worden ingezet bij gesprekken waar dat de allé, dat het belangrijk is dat de **cliënt voldoende geïnformeerd** wordt. En of dat nu delicaat is of niet. ... Het werkt drempelverlagend, want mensen die onvoldoende geïnformeerd worden, gaan terugkeren als ze met nog vragen zitten.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Openbare besturen focussen sterk op de taalwetgeving; stedelijke en gemeentelijke diensten zijn geneigd dit nog meer te doen dan een OCMW. Het is vooral de regionale ligging die bepaalt of een organisatie eerder inzet op taaltoegankelijkheid dan op een strikte toepassing van de taalwetgeving. Dit verklaart waarom OCMW's en stedelijke besturen in Vlaams-Brabant weinig sociaal tolken of andere talen inschakelen om met anderstaligen te communiceren. De regionale ligging van een OCMW zorgt voor een secundair effect op de invloed die uitgaat van de taalwetgeving.

*“Nu weet ge, als **openbaar bestuur**, daar is ook, ook euh ja een stelling die zegt ge moet **communiceren in 't Nederlands** en af en toe krijgen wij ook wel es een opmerking aan de balie, onze baliemedewerkers zijn nogal vlot met ne keer in 't Engels of in 't Frans of in 't Duits ofzo. En soms staat er daar ne Nederlandstalige te wachten, en die zegt van ja ma gij moogt da wel nie eh....Wij hebben zo euh, onlangs, via de provincie zo een, een opleiding gevolgd rond taalbeleid en daar werd heel fel gehamerd op, op die Nederlandse taal eh.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

▪ **Sector tewerkstelling**

In de sector tewerkstelling en specifiek bij de VDAB wordt beduidend meer de nadruk gelegd op de kennis van het Nederlands van de anderstalige cliënt. Een minimumkennis Nederlands is vaak nodig om in aanmerking te komen voor begeleiding of dienstverlening. Enkel bij afdelingen Inwerking of Inburgering van de VDAB waarbij nieuwkomers de doelgroep zijn, wordt hierop een uitzondering gemaakt. Ook regionaal zijn er verschillen. Zo wordt in Vlaams-Brabant, waar men zegt een bijna volledige verfransing van het cliënteel waar te nemen, meer nadruk gelegd op taalwetgeving dan in Gent bijvoorbeeld. De heersende taalwetgeving vormt hier het uitgangspunt van het beleid van een organisatie.

*“Et probleem is da ze uit die inburgering uit zijn, da ze [de VDAB-clieñten] zeggen van oei, waar benne kik nu in één keer terechtgekomen? Vroeger praatten die wel [Frans of een andere taal] en dan zeggen ze, me zo eel grote arrogantie, ik [de trajectbegeleider] ken die talen nie zeker, jij [de trajectbegeleider] kent geen Frans zeker? En dan zeg ik, kijk meneer, ik ben fier, ik spreek vijf talen en ik ben daar heel fier op, maar ier **als ambtenaar** gaan we **alleen** maar **Nederlands praten**.”*
(Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Ook bij organisaties uit de sociale tewerkstelling redeneert men dat het stimuleren van het Nederlands noodzakelijk is om de doorstroom van anderstaligen naar de reguliere arbeidsmarkt te bevorderen. Bij de initiële werving van gebruikers voor de gesloten interviews werd dit vaak als argument aangebracht waarom er weinig tot geen gebruik wordt gemaakt van sociaal tolken.

“Er wordt zoveel mogelijk in het Nederlands gecommuniceerd, vooral ook, dat is een beetje een beleidskeuze. ... Mensen die echt geen Nederlands spreken, die horen eigenlijk ook niet echt in het project. Ja, er zijn instapvoorwaarden...Ze moeten eerst Nederlands volgen....Het is wel goed dat het [sociaal tolken] er is. Maar het zou ook kunnen te gemakkelijk zijn als het er is, dat is ook niet de bedoeling. En belangrijk is dat ze voldoende getraind worden in de arbeidsmarkt, dat is bij ons absoluut de bedoeling. Als ze hier op dat vlak verwend worden en ze stromen door naar ander werk, dan hebben ze dat ook niet weten te compenseren, het feit dat ze Nederlands spreken.”
(Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

1.2 De talenkennis van de anderstalige

Naast een bepalende organisatorische visie of ideologie, bepaalt de talenkennis van de anderstalige in grote mate het gebruikte communicatiemiddel. Hierbij speelt de inschatting van die talenkennis door de hulpverlener een doorslaggevende rol. Afhankelijk van de aard van een dienstverlening, kent een hulpverlener de anderstalige al dan niet goed. Zo kan een leraar op een school na verloop van tijd inschatten welk soort gesprekken hij met de anderstalige ouder al dan niet in het Nederlands of een contacttaal kan voeren. Ook in een wijkgezondheidscentrum of een OCMW waar men zijn cliënteel doorgaans beter kent, is dit mogelijk. Zo kan een wijkgezondheidscentrum de talenkennis van zijn patiënten opnemen in het patiëntendossier. In een ziekenhuis of bij een stedelijke dienst waar een cliënt misschien maar 1 keer bij dezelfde dienst over de vloer komt, is dat al een stuk moeilijker. Gebruikers gaan dus eerst na of ze het gesprek in het Nederlands of een verkeerstaal (veelal Engels of Frans) kunnen voeren.

*“Wij weten meestal wel **zeer goed** hoe goed het met de **kennis van het Nederlands van de ouders** [gesteld is]....Leerkrachten schatten dat meestal wel juist in hoor. Of dat hun kennis [van het Nederlands] voldoende is, allé, of de kennis van de ouders voldoende is.”* (Zorgcoördinator, school, Gent)

Deze inschatting kan bijvoorbeeld veel moeilijker gemaakt worden in een ziekenhuis. Zo registreren de sociale diensten van sommige ziekenhuizen - als dit al gekend en mogelijk is - de talenkennis van anderstalige patiënt in het dossier. Op basis hiervan kan een secretariaatsmedewerker dan bijvoorbeeld een sociaal tolk aanvragen. Het spreekt voor zich dat dit makkelijker te organiseren valt voor patiënten die geregeld langskomen dan voor patiënten die eenmalig op consultatie komen. In de door ons bevroegde ziekenhuizen primeert het vermijden van communicatiefouten bij het inschakelen van een sociaal tolk.

*“Goh, in in de gezondheidssector is dat **moeilijk om geval per geval apart te bekijken**. We proberen dat wel, we **proberen** inderdaad een onderscheid te maken tussen soms een eenvoudig controleonderzoek waarbij dat je eigenlijk moet zeggen tegen de patiënt ‘t is allemaal in orde en als ze dan een beetje Nederlands spreken dan weet je dat ze dat begrepen hebben, dan gaan we daar genen tolk niet meer voor vragen, maar ‘t is **moeilijk om, om nu te zeggen we gaan iedere patiënt individueel bekijken** om dan euh te zien of dat er een tolk moet zijn en ergens achter een paar zinnen kan je plots beginnen denken van oei oei hier moet er toch nen tolk zijn want dat die persoon begrijpt mij toch niet. Euh, wij zitten ook in een eel euh een groot vakjargon.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

*“...wat dat voor ons het **meest verantwoord** is, is dat we **geen fouten maken** en dan is ‘t beter van ne keer nen tolk te veel te vragen dan em te weinig te vragen. D’er zijn genoeg voorbeelden in de medische sector van dingen die fout lopen omdat men denkt dat mensen ofwel Nederlands kunnen of omdat men denkt dat de familie of de vrienden correct vertaald hebben, dus wij **kunnen** ons dat eigenlijk **niet permitteren**. Wij moeten **kiezen voor zekerheid**.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Desalniettemin zal men in het ziekenhuis toch proberen rationeel en efficiënt om te gaan met sociaal tolken.

*“Ma we **proberen** wel, **als we nen patiënt lang genoeg kennen**, weet je op den duur effectief wel, euh, hoe goed zijn Nederlands is, bij welke situaties dat je nen tolk euh kan gebruiken, welk, voor wat je dat niet nodig ebt. Dat weet je wel als hem lang genoeg kent. Ma eel veel situaties ken je de patiënt niet goe genoeg of is ‘t weer ne nieuwe hulpverlener, weer ne nieuwen arts euh ge kunt geen risico’s nemen.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Toch waarschuwen sommigen dat die inschatting of aftoetsing van de talenkennis van de anderstalige ook valkuilen inhoudt. Men denkt soms wel eens te snel dat de anderstalige genoeg het Nederlands, het Engels of het Frans beheerst.

*“Ik vind het ook belangrijk dat er afgetoetst wordt door de zorgverlener als ie het gevoel heeft dat ie in het **Frans of Engels** kan communiceren met de patiënt en dat da voldoende is voor de zorgverlener, dat die **actief moet toetsen en bevragen bij de patiënt** en ik denk dat dat nog **te weinig gebeurt**. Dat men soms iets te snel zegt dat de Marokkaanse patiënten gemakkelijk in het Frans spreken. ...Het is toch belangrijk dat je dat **patiënt per patiënt** bevroegt of dat inderdaad voor dat individu ook zo is.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

1.3. Intercultureel bemiddelaars

Kan een organisatie een beroep doen op intercultureel bemiddelaars, dan zal men eerst deze opties bekijken vooraleer een sociaal tolk in te schakelen. Slechts 3 van de 9 bevroegde organisaties hebben deze mogelijkheid.

*“Ja eerst proberen in het Engels of een andere voertaal, of **intern** iemand van de zorgverstrekkers die de taal kan.”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

1.4 Aard van het gesprek

Wanneer het belang van een goede, volledige en duidelijke communicatie en informatieoverdracht primeert, zal men in al de bevroegde sectoren sociaal tolken inschakelen. Deze factor is onlosmakelijk verbonden met de aard en het onderwerp van het gesprek.

*“Dat hangt af van de euh, ja, **hoeveelheid informatie** die ge juist moet uitgewisseld krijgen hé. Dat kan zijn van de patiënt uit, om zicht te krijgen op de context, op de hulpvraag, maar ook van ons uit, van legt een keer het ziektebeeld uit en de verzorging en allé, hoe dat medicatie, en zeker iemand met een zorgtraject gelijk een diabeet of nierinsufficiëntie.”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

*“De **aard van het gesprek** kan een richtlijn zijn om hulpverleners alert te maken op euhm, ja, minimale adviezen waar dat ze echt wel het **beste met tolken werken**. ... We willen **vermijden** dat er communicatieproblemen zijn. We willen vermijden dat er **onvoldoende informatieoverdracht** vooral is, van **belangrijke informatie**, dan denk ik aan de impact van therapietrouw, van duidelijke euh begrijpen van behandelingsvoorstel, het belang van de geïnformeerde toestemming.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

In de sector van sociale tewerkstelling wordt een sociaal tolk dan weer ingeschakeld bij knelpuntgesprekken zoals functioneringsgesprekken, gesprekken die men dus belangrijk acht voor het goede vervolg van de loopbaan.

*“Het is vooral bij knelpunten dat het benut wordt. Euh. De **aard van het gesprek** of het belang van de **mededeling** of de **zekerheid** dat je wilt hebben van het is aangekomen....Het eerste voorbeeld...was euh, omdat euh, er werd een knelpuntnota opgemaakt, omdat het gedrag niet echt acceptabel was op de werkvloer en toen hebben we die knelpuntnota willen bespreken met haar, maar die was niet voldoende gedreven en dan hebben we gezegd ‘we zetten dat nog efkes op papier’. En halen er een sociaal tolk bij.”* (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

Ook bij de VDAB waar het opmaken van een cliëntdossier een belangrijke stap is in functie van de dienstverlening, kan een sociaal tolk ingeschakeld worden.

*“Wij doen aan begeleiding hier hé. Dus, euh, de **aard van et gesprek** is toch altijd een beetje complex. We moeten **alle juiste informatie** krijgen.”* (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Niet alleen de organisatie moet juist geïnformeerd worden over de situatie van de cliënt, ook de cliënt moet goed geïnformeerd worden over zijn rechten en plichten.

“Dus natuurlijk moeten wij ze **wijzen op plichten van werkzoekende** zijnde, **rechten** en plichten. Maar in eerste instantie is et gewoon van wa wil je doen van werk? Wat zijn je competenties? Wat, euh, wat wil je doen? Eb je een kinderopvang? Allemaal **praktische zaken bevragen**, dus, die ebben nie direct, die zijn niet direct delicaat of moeilijk of met gevolgen é. Dat is een dossier samenstellen, dat is, da zijn gewone gesprekken. 't Is maar als ze beginnen me weigeringen van niet te werken of weigeringen van te solliciteren, dan kan et gevolgen hebben voor un stempelgeld. Maar ze **moeten dus van in 't begin et goe begrijpen, dat is belangrijk.**” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

1.5 Taalgebruik

Een gebruiker zal ook steeds een onderscheid maken in het soort taalgebruik dat tijdens een gesprek aan bod komt. Zo zal een CLB of een school geen sociaal tolk inschakelen om algemene boodschappen over te brengen of een praatje te maken, maar wel om bijvoorbeeld leerproblemen van het kind te bespreken, m.a.w. situaties waarbij een specifieke vak- of proceduregebonden woordenschat of taalregister gehanteerd wordt. Bij de formele gesprekken acht men nuances en details heel belangrijk. En deze kunnen soms enkel goed overgebracht worden met een sociaal tolk. Voor meer algemene gesprekken, die men omschrijft als “informele gesprekken”, zoekt men naar andere manieren van communicatie.

“Je hebt inderdaad de **omgangstaal**, maar er is ook nog de **schooltaal** en dat is allé, dat is toch nog een andere taal dan de taal die thuis gesproken wordt, zelfs bij Nederlandstalige mensen....[Die omgangstaal] Gewoon over koetjes en kalfjes of kinderen ja ‘speel je mee’. Allé, ik bedoel die woordenschat wordt vrij vlug beheerst door iedereen. Maar de **schooltaal**, daar heb je echt wel **specifiek over taal met rekenbegrippen** euh dat is niet voor elke groep zo, maar waarvan we toch merken dat dat een taal is die in sommige gezinnen helemaal niet gebruikt wordt. Dus dat is een nieuwe taal, ook voor die kinderen. Bovenop het Nederlands dan om het zo te zeggen....En zeker als je het dan nog wil **nuanceren**. Ik bedoel, je moet daar toch een **slechte boodschap brengen** en als je het dan toch echt zo want wit moet gaan zeggen, dan klinkt het altijd veel harder dan het soms nodig is.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

“We gaan ons behelpen met een aantal, ‘k zal ‘t universele talen noenem, wa Frans, wa Engels en ik weet nie wa. Dus we proberen wel te communiceren. Ma ik denk als het echt van **belang is van elkaar zeer goed te verstaan**, euhm, da we dan toch wel best met sociale tolken werken. ...Als er nen tolk bijkomt is da **formeel** eh, we gaan niet onnozel doen he, allé, ge zoekt manieren om informeel te communiceren met elkaar...Voor mij, bij da informeel communiceren hebt ge niet zozeer boodschappen nodig ma da is contact met elkaar maken, er zijn andere middelen [dan sociaal tolken] die we proberen te gebruiken.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

1.6. Geval per geval

Het inschakelen van een sociaal tolk wordt dus eigenlijk geval per geval bekeken, maar moet zich niet beperken tot het doorgeven van delicate of moeilijke boodschappen.

“Het hangt een beetje af van allé, inderdaad, van **geval tot geval**. Wat is de vraag en hoe uitgebreid is het antwoord op de vraag. En hoe **moeilijker het antwoord** en hoe meer het noodzakelijk is om een sociaal tolk in te zetten....Ik denk dat sociaal tolken moeten worden ingezet bij gesprekken waar dat het belangrijk is dat de **cliënt voldoende geïnformeerd** wordt...Iemand die euh moet weten wanneer hij zijn vuilniszakken moet buitenzetten bij manier van spreken. Dat is **belangrijke informatie** hé. ... Ik

bedoel, als ik als anderstalige mijn kind ga dragen in de kinderopvang, dan wil ik ook goed geïnformeerd worden hé. En dat is geen delicate of moeilijke materie. Maar ik wil toch weten hoe mijn kind daar zal opgevangen worden en wat er allemaal gebeurt. Dat is ook belangrijk informatie.”(Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Zelfs bij een sociale dienst van een OCMW, waar men naast het gebruik van het Nederlands, een verkeerstaal of informele gelegenheidstolken als laatste toevlucht en eerder uitzonderlijk een sociaal tolk inschakelt, geeft het belang van de informatiedracht uiteindelijk de doorslag.

*“Da wij vooral beroep gaan doen op, op sociaal tolken als we zien dat de cliënt geen netwerk heeft en dat da **een heel, een heel moeilijk gesprek** wordt. ..Euh waar da we echt merken dat de andere kant helemaal niks verstaat. Natuurlijk, door ervan uit te gaan da mensen Nederlands kennen of door een andere taal te spreken, weten we niet altijd goe of da ze de **finesse van het gesprek** wel, wel beet hebben. Dus allé, daar is wel, euh, en komde achteraf in situaties van ‘ja ma ge hebt mij da nie gezegd’ of ‘ja maar, ‘k had da zo nie verstaan’.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

1.7. Informele gelegenheidstolken

Slechte ervaringen die organisaties of individuele hulpverleners hebben met informele gelegenheidstolken zoals familieleden, kennissen, vrienden of kinderen, zijn vaak ook doorslaggevend om bij bepaalde gesprekken resoluut te kiezen voor een sociaal tolk. Eerdere ervaringen met verschillende communicatiemiddelen spelen een doorslaggevende rol. Men kan als het ware een evolutie waarnemen bij hulpverleners waarbij men in een initiële fase met allerlei verschillende communicatiemiddelen experimenteert en de ervaring uiteindelijk leert welke de beste resultaten opleveren op welk moment. Men zou dus kunnen stellen: hoe meer ervaring een organisatie of hulpverlener heeft in het experimenteren met verschillende communicatiemiddelen met anderstaligen, hoe bewuster hij voor een bepaald communicatiemiddel kiest en hoe bewuster het instrument sociaal tolk gebruik wordt.

Gelegenheidstolken worden nog steeds ingeschakeld bij alle bevroegde respondenten, maar geweerd bij belangrijke gesprekken die privé zijn. Men kiest dus zeer bewust voor de neutraliteit en het beroepsgeheim van een sociaal tolk, alsook de zekerheid dat alles correct wordt vertaald zonder toevoegingen of weglatingen. Gelegenheidstolken nemen te vaak de echte stem van de anderstalige weg, ze komen tussen in het gesprek zelf en creëren soms misverstanden.

*“Soms gebeurt het nog, ben der zeker van. Ma ik denk wel da er ergens wel, ergens, **besef is gekomen** van zeker dingen die **zeer belangrijk** zijn, da we daar toch wel **best geen familieleden** of verwanten, voor gebruiken. Dus ik denk dat da wel. Naar heel eenvoudige communicatie toe, zie ‘k daar ook geen graten in. Dus da ne nonkel of neef efkes mee komt om da te doen. Als het echt **privébodschappen** zijn, dan kies ik er toch voor om via de **professionele tolk** te werken.”* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

*“Wij **vermijden** dat er **familie** meekomt of een **kennis**, omdat we vinden dat dat niet kan. Omdat we hier ook al andere situaties meegemaakt hebben waarin er dan familie meekomt en of een kennis en dat dat achteraf zo **misbruikt** wordt dat diegene die dan getolkt heeft dat dan doorvertelt aan een ander en... Allé ja, dat dat hier in de buurt een **hele heisa** ontketent. Als mensen zeggen ja van maar ik breng iemand mee, dan zeggen we toch van nee. Tenzij we weten van dit kan, maar eigenlijk proberen we dat toch altijd te vermijden. Ik denk dat we dan nog liever met de tolk per telefoon doen*

dan met het familielid, tenzij het **man en vrouw** is natuurlijk, dan is het goed.... En **althoewel**...We hebben een aantal gezinnen waarvan dat de **man zeer goed Nederlands kent en de vrouw veel minder**. Dan zeggen we dat we 'we vragen een tolk' en dan zegt de papa van 'ja, nee het is niet nodig', maar dan vinden wij ook dat mama die boodschap moet krijgen, maar hij tolkt dat dan niet. Ja, we weten ook niet als hij vertaalt voor zijn vrouw wat dat hij juist zegt. Die tolk geeft ons ook een **zekerheid** van wat we zeggen wordt **juist vertaald en omgekeerd**." (Beleidsondersteuner, school, Gent)

"Bijvoorbeeld twee vriendinnen bij ons aanbellen en je hoort ze vertalen in 't Frans...ma dikwijls is da da je zegt **'ja ma nee nee nee nee nee, dat eb ik niet gezegd'** en dat eb je nie bij die sociaal tolken, behalve bij een grote uitzondering, ma ze vertalen echt wel zoals da je 't zegt en ook de minder aangename zaken da je zegt 'zeg et maar es tegen die persoon'. Da vind ik ook wel goed.... Die [gelegenheidstolken] vertalen soms helemaal niet en die zitten daar. Ik zit niet tegen jou te praten. 'Ja, maar ik zal et em straks wel zeggen.' Ja, maar straks, hier is et gesprek nu gaande.... Nu, ja als ze dan natuurlijk Russisch of zo spreken, dan kunnen wij dat niet begrijpen, é. Als ze Frans vertalen dan kunnen we nog ingrijpen, maar anders niet natuurlijk." (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

"Voor mij is dat **niet zo vree betrouwbaar**, of niet per se betrouwbaar. Ik vind dat een moeilijke. Ik heb dat al zoveel... Want dat is dikwijls ook **een man en een vrouw**, ik heb dat al dikwijls gehad, dat die kwam solliciteren en de man is mee en dan merk je dat **die man weerstand geeft dat zijn vrouw gaat gaan werken**, maar als hij dan tolkt dan zit je daar wel mee hé. Allé. Dat manipuleerheidsgedoe. En dat... **Zelden** is dat **belangeloos** hé. Ze betalen daar dikwijls voor, heb ik ook al gehoord. Voor mensen... Dus het is blijkbaar een informeel netwerk van mensen die zich daarvoor aanbiedt, waarvan ik zoiets heb van liever niet, want daar is de **betrouwbaarheid van de tolkservice** is bij mij wel **garant voor objectiviteit** en de **rest niet**." (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

Slechte ervaringen met gelegenheidstolken **wil niet zeggen** dat ze **nooit meer ingeschakeld worden**. De **nood van de situatie** kan er voor zorgen dat wel een gelegenheidstolk wordt gebruikt. Ook de **aard van het gesprek** speelt hier weer een rol. Vaak **brenge**n **anderstaligen** ook **zelf iemand mee**, waardoor de hulpverlener sneller geneigd is die in te schakelen.

"Maar misschien wel, **voor kleine dingen**... Als ik nu gewoon iets moet zeggen tegen iemand over de boodschappenlijst of weet ik veel, dan kan ik dat ook via de kinderen of een andere manier vinden om te communiceren hé. Maar het gaat vooral over **privéaangelegenheden** waar dat eigenlijk een heel persoonlijke context moet verkend worden, ja, daar moet je dat inzetten. Omdat je daar ook de **garantie hebt dat die mensen opgeleid** zijn, dat die **beroepsgeheim respecteren**, dat die **neutraal** zijn, **dat die vertalen wat ge gezegd hebt**." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

"Ja, gelijk Jef, die kan ook veel talen, dat is onze poetshulp, maar die ga je niet vragen om al die vertalingen te doen hé voor andere mensen. Dat is niet te doen hé. Maar **in geval van nood** zou ik aan Jef wel vragen van hier het hoogdringende, legt dat uit. Maar ni... Maar nee. Ge weet toch ook niet wat zijn **verhouding met die persoon** is. Ik kan hem binnenbrengen en dat kan dan blijken dat die in conflict samenleven of weet ik veel wat." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

*“Kijk ik ben op zoek naar ne Ghanesen tolk, ja, ik vrees da we het **via verwanten** gaan moeten doen. Ok, de boodschap is niet makkelijk maar **beter da we elkaar wel verstaan dan te gissen.**”*
(Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

1.8 Kinderen

Gelegenheidstolken worden voor “kleine zaken” ingeschakeld, bij hoogdringendheid, of bij het niet beschikbaar zijn van sociaal tolken, maar voorzichtigheid is geboden. Ook het inschakelen van kinderen als gelegenheidstolk wordt in grote mate geweerd, maar nooit helemaal uitgesloten. Respondenten zijn het erover eens dat een kind niet betrokken mag worden bij de problemen van zijn ouders, en zeker al niet van school mag gehaald worden om te kunnen tolken voor zijn ouders.

*“Maar kinderen moeten dan vaak ook met hen dan meegaan hé. Om te gaan tolken. Die daar plots **in een volwassen wereld gegooid** worden waar die kinderen dan ook **nog niet aan toe zijn.**”*
(Beleidsondersteuner, school, Gent)

*“Ik verkies het [sociaal tolken] wel boven bijvoorbeeld da ze, soms nemen ze hun kinderen mee, é, van zeven, acht, negen jaar en dat kind moet voor hen vertolken. **Dat gaat niet, dat kind zit op school, da kan een weekje Nederlands en de mensen denken, die kan da. Maar dat gaat niet.**”*
(Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

“Om aan de ouders te vragen om naar een tentoonstelling te komen kijken ofzo ja, daarvoor heb je geen tolk nodig. Meestal vraag je dat dan aan het kind zelf hé, van kan je dat dan eens vertalen naar je mama? Of een leerling die goed tweetalig is, dat je dat dan op die manier vraagt.”
(Beleidsondersteuner, school, Gent)

Zelfs een organisatie die vaak gebruik maakt van gelegenheidstolken en waarbij een sociaal tolk pas ingeschakeld wordt als laatste toevlucht, dus pas als een gelegenheidstolk geen uitweg biedt, vindt dat het gebruik van kinderen niet kan bij gevoelige kwesties.

*“Als dat **kinderen** zijn, dan kan dat in principe ook, maar **niet voor gevoelige kwesties**. Bijvoorbeeld stel een koppel komt zich aandienen bij de dienst bevolking of burgerlijke stand en zij willen scheiden, dan kan dat hun kind niet als gelegenheidstolk optreden, omdat **die zaken veel te gevoelig** liggen. Dus dan moet je als medewerker zelf een beetje bepalen of zelf bepalen van in hoeverre kan dat of kan dat niet. Is er geen gelegenheidstolk ... en is de communicatie niet mogelijk, dan moet er gezocht worden naar een oplossing. Eventueel via de tolkentelefoon. Lukt dat ook niet, dan is de volgende stap van een sociaal tolk in te schakelen.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

1.9 Beschikbaarheid van sociaal tolken

Ook de effectieve beschikbaarheid van sociaal tolken bepaalt tevens de beslissing van een hulpverlener om er gebruik van te maken. Knelpunten die hulpverleners hier tegenkomen zijn dat er voor sommige talen geen tolk is, dat er geen tolk beschikbaar is op het aangevraagde moment, of dat er niet kan gewacht worden tot een tolk ter plaatse komt. In dergelijke gevallen zoekt men naar andere oplossingen om de communicatie toch mogelijk te maken.

*“We gaan niet onnozel doen, maar het **aanbod** is ook wel **heel bepalend** daarin eh. Van tolken, ja, en van talen eh. ... Er leven toch wel wa Afrikaanse gezinnen, een drietal talen die ter beschikking staan*

of tolken die da kunne geven ma, ja, ok ik zit toch te wachten op **bepaalde talen die er nie zijn eh**. Dus das toch wel een beetje behelpen dan.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

Sommige organisaties gaan dan bijvoorbeeld anderstalige collega’s inschakelen om te tolken of een systeem van interne tolken op poten zetten.

“Die krijgen een **vorming, deontologie**, dus dat ze moeten inderdaad alle beroepsgeheim, ook in deze hebben, euh, dat ze moeten neutraal zijn en dat ze moeten euh alles vertellen en zo correct mogelijk wat dat niet evident is zonder een gedegen vorming, euh, onze **interne tolken** worden, is ook de afspraak dat die alleen maar **gebruikt** worden in die **dringendheid** en dat we eerst alle andere tolken moeten afge, alle, afgecheckt hebben of dat er iemand beschikbaar is omdat wij weten dat deze, dat onze personeelsleden niet feilloos zijn, dat dat niet evident is om letterlijk te vertalen. Euh, dus dat is echt de afspraak en dat is dan vooral in de nacht of in ’t weekend dat dat ne keer gebeurt dat je iemand nodig ebt. We proberen, overdag kunnen wij ook niet gaan zeggen van we gaan een verpleegkundige van een andere afdeling of zelfs een schoonmaakster die zijn bezig, die zitten in een roulement, die hangen aan un afdeling vast, die zijn onderdeel van de zorg, ook de schoonmaak, ook de technische dienst, dat zijn allemaal mensen onderdeel van de zorg en die moeten ook verantwoording afleggen aan hun hoofd.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

1.10 Stappenplan

Bij één organisatie speelde een vastgelegd stappenplan ook belangrijke rol bij de keuze van het communicatiemiddel.

“ Wij hebben hier in de stad de keuze gemaakt ... een soort **stappenplan** opgesteld als je de cliënt voor je hebt. Wij **beginnen** de communicatie altijd **in het Nederlands**. Een goede dag en goede avond zou iedereen in principe moeten kennen. En dan kijken we verder, is er communicatie mogelijk, dan is er in principe geen probleem. Is er wel een probleem naar communicatie, spreekt de persoon onvoldoende Nederlands of heeft de persoon een taalhandicap of ja stel het is iemand die doofstom is, hoe ga je daarmee om? Allé, we hebben een heel stappenplan eigenlijk opgesteld en wat anderstaligen betreft. De **eerste stap** is dus we beginnen in het **Nederlands**, dan gaan we verder, kijken we is er een **tussentaal** mogelijk, spreekt die persoon Frans, Engels, Duits, kan ik dat ook als **stadsmedewerker** of kan **één van mijn collega’s** me helpen. Is die communicatie ook niet mogelijk dan gaan we kijken naar is er **een gelegenheidstolk** mee. Is er iemand die kan vertalen voor die persoon. ... Is er geen gelegenheidstolk. ... En is de communicatie niet mogelijk, dan moet er gezocht worden naar een oplossing. Eventueel via **de tolkentelefoon**. Lukt dat ook niet, dan is de volgende stap van een **sociaal talk** in te schakelen.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Ook **beslissingsbomen** kunnen de besluitvorming beïnvloeden. Hier kan men meer over lezen onder vraag 2.

1.11. Budgettaire afwegingen

Ook budgettaire afwegingen kunnen bij voorgaande factoren steeds een bijkomende rol spelen in de besluitvorming. Gebruikers zullen hun financiële middelen voor de beschikbare communicatiemiddelen steeds op een rationele, efficiënte manier proberen benutten.

*“Een **beslissingsboom is ontworpen** om hulpverleners daarin te ondersteunen. En dat is opgebouwd één **vanuit de kennis dat we hebben enerzijds**, anderzijds, even belangrijk, en we hebben daar een goed **evenwicht** in proberen zoeken, **tussen de middelen** die er ook zijn. Hé. We zouden kunnen zeggen ‘een face-to-face tolk is aangewezen’, maar op een bepaald moment, je hebt een **bepaald budget** daarvoor en je **maakt keuzes** dat we overtuigd zijn van die beste keuze, maar dat dat dan **budgettair of om organisatorische redenen** dat er een **andere beleidskeuze** gemaakt wordt, maar uiteindelijk met het doel om zoveel mogelijk patiënten zoveel mogelijk taalbijstand te kunnen leveren.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

*“Der zit daar inderdaad ne link in me middelen omdat ons **beleid** ervoor kiest, kiezen wij er ook voor om te betalen. Natuurlijk, ‘t is wel zo dat **alles wat verduurt** moet voorkomen en ieder beleid heeft zijn **budget** en we kunnen **niet zomaar alles toelaten**. We proberen ook de **middelen zo efficiënt** mogelijk te gebruiken door bijvoorbeeld als we zien dat er een consultatie is waar, of een dokter is die heel veel patiënten heeft van een bepaalde talengroep, bijvoorbeeld Russisch, dan zijn er artsen die zeggen van ‘kijk dienen dag, bijvoorbeeld de vrijdagmorgen doe ik mijn consultaties in ‘t Russisch’ en dan weten wij dat we maar enen tolk moeten reserveren. Ok, dienen tolk kost in uren, maar kost minder in verplaatsing en er is minder wachttijd waarvoor dat je betaalt.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Hoe meer ervaring met sociaal tolken, hoe bewuster en efficiënter gebruikers ze ook inschakelen, en dit gebeurt vaak omwille van financiële beperkingen.

*“Vooral door besparingen... we zijn ook wat **efficiënter met het gebruik van onze tolkuren** beginnen **omgaan**, omdat dat van in het begin nog niet echt duidelijk was dat je van de moment dat je één tolk vraagt dat je sowieso een uur betaalt, ook al blijft die maar een kwartier. Dus we proberen nu toch wel altijd een uur vol te krijgen, zodanig dat dat toch volledig gevuld is. En waar dat wij vroeger twee keer oudercafé in de week hadden, waar we twee keer een tolk hadden, is dat nu nog altijd zelfs niet opgestart, omdat ik weet dat er **besparingen** zijn en omdat ook de tolk, het tolkbureau voorgesteld heeft om via de webcam te tolken.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

2. Varianten van het sociaal tolken: tolken ter plaatse en telefoontolken

De keuze voor de specifieke variant van het sociaal telefoontolken of tolken ter plaatse wordt ten dele bepaald door persoonlijke voorkeuren van hulpverleners en/of praktische overwegingen die het specifieke instrument met zich meebrengt. Dit betekent echter niet dat deze factoren zouden kunnen losgemaakt worden van de beïnvloedende factoren die we hoger al behandeld hebben, zoals de taak of opdracht van een organisatie, de kennis van de het Nederlands van de anderstalige, de kennis van de contacttaal, de aard van het gesprek, de beschikbaarheid van tolken en de financiële middelen.

Persoonlijke voorkeuren voor een bepaalde variant kunnen te maken hebben met de aard van dienstverlening en specifieke doelgroep waarmee men werkt. Zo verkiest een sociaal werker uit een wijkgezondheidscentrum het telefoontolken omdat de tolk zo anoniemer is. Dit werkt drempelverlagend naar de asielzoeker toe om zijn verhaal te doen (en het is beter om te vermijden dat mogelijke tegenstellingen uit de diaspora zich gaan enten op het gesprek).

*“Ja, dat de **anonimiteit** gewaarborgd is en dat heel veel mensen uit oorlogsgebied schrik hebben van toch terug iemand tegen te komen die vroeger ergens betrokken was. Of dat die schrik rond die*

sociale controle... Die willen eigenlijk het liefst niemand van hun eigen cultuur tegenkomen. ... Het is voor mij een hele ontdekking geweest eigenlijk dat ik dacht van, de eerste keer dat ik het dan toch wat geforceerd had, kwam daar niets uit. En dan merkte ik **met dat telefonisch tolken**, dat was **genen enkele drempel**.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

Andere hulpverleners beschouwen dan eerder het tolken ter plaatse als bevorderend voor het gesprek met een anderstalige. Het non-verbale wordt hierbij aangebracht als belangrijk voor het gesprek.

“Ik vind de format **best real life contacten** ... het telefoontolken enkel echt als 't niet anders kan. Ma 't is zo, ja ... da **non-verbaal** kunnen reageren op wat ge ziet en da zij ook kunnen reageren op wat wij zien ... da denk ik dat da heel waardevol is.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

“Dat vind ik enorm moeilijk die telefoontolken.....Ja. Ik denk dat [tolken ter plaatse] vlotter loopt. Ik weet ook niet, ik heb dat eigenlijk nog niet zoveel gedaan. ... toen ja, met die telefoon ... moesten wij die telefoon doorgeven of op speaker zetten. Dat is allemaal niet zo evident. Euh. Je mist ook een beetje de **lichaamstaal** hé, van de persoon. En die is er ook wel.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

Voor een andere ervaren gebruiker primeert dan weer het belang van de goede communicatie en maakt de al dan niet fysieke aanwezigheid van de tolk nog weinig verschil.

“**Tolkentelefoon** ervaar ik vaak, ondertussen misschien **omdat ik het al gewoon ben**. Het is eigenlijk **veel directer**. Je geeft die telefoon wel door, maar eigenlijk lijkt het **alsof da je een 1-1 gesprek voert**, omdat je toch maar met twee bent of met drie als de partner meekomt. Terwijl als er een **tolk lijfelijk** aanwezig is dan ben je **toch minstens altijd met drie**. En eigenlijk verloopt da gesprek dan meer in een driehoek, in plaats van met de telefoon. Maar ik kan mij even goed voorstellen dat er mensen zijn die zich daardoor juist meer op hun gemak voelen.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

Ook de aard van het gesprek kan opnieuw de keuze voor een bepaalde variant van het sociaal tolken motiveren.

“Ze zullen altijd **eerst een tolk ter plaatse** opteren omdat dat gewoon **persoonlijker** is en **slecht nieuws boodschap** en ik vermoed dat, dat is nu nog wa nieuw, dat ze dan gaan proberen me **videotolk** omdat er **toch mensen in beeld** zijn. Ma videotolk leent em **minder goed voor slecht nieuws** boodschappen, **net zoals Babel** zich minder goed leent voor slecht nieuws boodschappen, maar het kan wel, 't is ook al gebeurd me Babel als 't niet anders kan, kan 't niet anders. Professionaliteit ga boven de beschikbare middelen, é.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Sommige hulpverleners vinden het telefoontolken minder praktisch of zelf onhygiënisch omdat ze telkens de hoorn moeten doorgeven.

“Nee, de nadelen da kik soms ervaar, dat is die **telefoonhoorn**. Et, euh, **hygiënische** der aan. Omdat sommigen zitten dan te **hoesten** en te **kuchen** in die hoorn en dan neme kik da opnieuw over en dan denk ik ja, welke microben of bacteriën hangen daar nog rond? Ge kunt moeilijk me een doekske beginnen alles af te vege. Sommige klanten die hebben echt alsof met een microfoon tegen hun lippen tegen die dinge houden, é. Dan durf ik wel eens teken te doen van doet eens een beetje afstand,

want dat is nie nodig. Nu, je hebt echt wel, zelfs als die bijvoorbeeld parfum gebruiken, dan ge neemt die hoorn en da hangt al vol met da wezen van die persoon, é. Als 't parfum is, is 't aangenaam meestal, als 't natuurlijk andere geuren zijn, dan is 't nie meer aangenaam.” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Vaak hangt de voorkeur voor een bepaalde variant samen met de hoeveelheid ervaring die een gebruiker met die variant heeft. Hoe meer men met een bepaalde variant werkt, hoe kleiner de drempel wordt om die te gebruiken.

“Ge merkt dat **telefonisch** en **videotolk** dat is nen **drempel** omdat dat met gene lijfelijke tolk is, mensen **verkiezen** nog altijd **face-to-face**, en mensen vinden dat raar van zo me nen tolk, me nen telefoon doorgeven of op speaker ... maar ne keer dat ze **'t systeem kennen** en als je ze effectief begeleidt soms op 't moment zelf van 'je moet zo praten, je kan gewoon rechtstreeks praten'. Als je ze een aantal **aandachtspunten** meegeeft, dan merk je wel dat ze die drempel over zijn en dat ze 't gewoon doen en den ene mens is daar rapper mee dan den anderen.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Ook financiële overwegingen gecombineerd met de aard van de boodschap kunnen doorslaggevend zijn om eerder voor een telefoontolk te kiezen. Zo worden telefoontolken beter ingeschakeld voor kortere gesprekken. Uit de interviews met de gesloten vragenlijst bleek ook dat gebruikers soms bewust Ba-bel inschakelen omdat het gratis is.

“Ik denk dat **efficiëntie** ook een **belangrijk criterium** is. En dat **kostenbeheersing** en keuze hier ook belangrijk criteria is als je naar een gelijktalige patiënt een telefoontje zou communiceren, dat je dat dan ook bij een anderstalige patiënt met behulp van een **telefoontolk** kan doen. Als dat doorgeven is van 'wij hadden een afspraak op dat uur, ik zou je willen meedelen dat dat een uur zou verlaat worden, past dat voor u?' Dat zijn echt zaken die met telefoontolk zouden kunnen overgebracht worden. Daar zou de **kost van een sociaal tolk** laten afkomen om hier een telefoon te doen naar de patiënt thuis zou **buitensporig** zijn ten aanzien van het doel dat het heeft. Dus ik denk dat we daar met middelen rationeel moeten omgaan en dat dat mee de keuzes bepaald van wat dat je inzet.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

De onmiddellijke beschikbaarheid van telefoontolken wordt dan weer als een enorm voordeel beschouwd. Sommige respondenten vinden het op voorhand reserveren van een tolk ter plaatse onpraktisch en omslachtig.

“Dat is een **enorm voordeel van Babel** omdat je gewoon tijdens de consultatie of op een afdeling bij een toer merkt van 'oei oei ter zijn hier enorm veel vragen, webben geen tolk gevraagd, die mens spreekt een beetje Nederlands, maar hier geraken we niet aan uit'. Hup, ge belt Babel en gebt het vast.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

“Omdat ook ja niet zo evident is ja het **nadeel van een tolk inschakelen is dat je van tevoren moet afspraken maken** en dat dat niet altijd mogelijk is hé.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“Als ge zegt **nen telefoontolk, ge hebt het snel** eh. Terwijl natuurlijk met een tolk [ter plaatse]. Ja ten eerste, ge moet ge moet duidelijk maken da je iemand nodig hebt en het aanbod voor die persoon dan, dan moete we da bevestigen enzovoort. Ja, der kruipt weer wa meer tijd in. 't Is niet om te

zeggen 'k wil der **nu één onmiddellijk** dan is nen telefoontolk zeer handig.' (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

Eén respondent in West-Vlaanderen vindt de telefoontolken van Ba-bel ook professioneler dan tolken ter plaatse die gestuurd worden door de regionale sociaal tolkendienst. Dit wordt verklaard door het feit dat Babel enkel met gecertificeerde sociaal tolken werkt.

*“Tolken via telefoon zijn nog **professioneler dan tolken ter plaatse**. Das typisch voor **West-Vlaanderen**, ze zijn nu nog maar recentelijk bezig met het opleidingstraject, dus der zijn **nog maar een paar gecertificeerde**, denk ik, dat er maar twee of zo zijn. Al de rest is nog bezig, zitten nog in 't traject, dus dat komt wel goed, maar op dit moment weten wij van Babel, dat zijn allemaal gecertificeerde.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

3. Sociaal vertalen

In dit onderdeel bespreken we de factoren die een rol spelen in de besluitvorming op het vlak van sociaal vertalen. Gebruikers maken een aantal afwegingen vooraleer men iets laat vertalen. Er wordt hier dieper op ingegaan (punt 3.1 t.e.m. punt 3.4). We trekken verder een onderscheid tussen het vertalen van collectieve (punt 3.5) en individuele communicatie (punt 3.7), telkens van het Nederlands naar de andere taal. Ook de vertaling van persoonlijke documenten van de andere taal naar het Nederlands komt aan bod (punt 3.8).

3.1 Afweging mondeling vs. schriftelijk communicatie

Gebruikers van sociaal tolken en vertalen wegen eerst af met welk soort communicatie de anderstalige het meest gebaat is. Vaak stelt men vast dat mondelinge communicatie beter werkt dan schriftelijke. Er wordt dus in het algemeen meer geïnvesteerd in mondelinge communicatie dan in schriftelijke. Dit verklaart deels waarom sociaal tolken veel meer ingeschakeld worden dan sociaal vertalen. De afweging tussen schriftelijke of mondelinge communicatie wordt niet enkel gemaakt voor anderstaligen, maar evengoed voor Nederlandstaligen.

*“Ik denk da het belangrijk is da je kijkt naar **welke soort informatie**, gelijk da je daar voor de andere taalgroepen ook bekijkt, **de Nederlandstalige patiënten ook**. Wij gaan daar ook afwegen welke informatie kunnen patiënten zelf ontvangen, zelf doornemen en kan hen al heel wat nuttige informatie geven, omda wij weten dat patiënten met een grote informatienood zitten, we weten dat **consultatietijd vaak te beperkt** is en dan kan een **brochure** of kan de voorbereiding van een onderzoek, dan kan het aangewezen zijn dat de patiënt dat **nog eens kan nalezen**, dat die daar verder kan rond geïnformeerd worden, wa dat niet altijd in een consultatie aan bod kan komen. Dus de **doelen liggen divers**.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

3.2 Belang van toegankelijk schriftelijk taalgebruik

Naast de afweging of het de moeite is om iets te vertalen, wezen alle respondenten op het belang van toegankelijk en duidelijk schriftelijk taalgebruik. Organisaties zijn zich er veelal van bewust dat hun schriftelijke communicatie vaak ingewikkeld en ontoegankelijk taalgebruik bevat. Zo wordt er in toenemende mate geïnvesteerd in het schrijven in klare taal, het vereenvoudigen van het schriftelijk taalgebruik, al dan niet gecombineerd met het gebruik van pictogrammen.

“Ik vind dat **informatie toegankelijk** moet zijn **voor iedereen** en we proberen zoveel mogelijk voor hier in de stad taalbeleid uit te stippelen waarbij we ervoor zorgen dat we het aanbod naar de burger op een talige manier toegankelijk te maken, dat het **leesbaar is, begrijpbaar is**. We proberen mensen te stimuleren ook om **in klare taal te schrijven**. Maar dat is natuurlijk een heel lange weg ook dat we moeten afleggen. We staan nog aan het begin daarvan. Maar ik vind dat informatie voor iedereen toegankelijk moet zijn en ik vind dan het **laten vertalen van documenten**... Ge moet dat **niet te pas en te onpas** doen. Daar ben ik ook wel mee akkoord. Maar voor belangrijke informatie vind ik het wel noodzakelijk dat mensen die informatie toegankelijk gemaakt krijgen.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“We hebben bijvoorbeeld onze folder... op onze [NT2-] school laten zien van ‘Is dat nu duidelijk genoeg?’. Wij gaan er dikwijls van uit dat onze taal, zelfs al is het eenvoudig, begrijpbaar is. Maar dikwijls gebruik ik **vakjargon** en van die dingen dat ge toch nog wel verschiet als ge mensen dat laat bekijken van **hoe ingewikkeld** dat nog is hé. “ (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“We proberen zeker ook naar, ja onze doelgroep is eigenlijk ne kansarmen doelgroep, proberen onze, onze betekeningen, **onze officiële beslissingen** en zo, **proberen verstaanbaar te maken**. Maar als ge ziet hoe ... da zijn drie bladzijden eh. ... Nee vier, begin maar eh. En daar staat dan dus uitgelegd: één waar dat hem recht op heeft, twee waar hem geen recht op heeft en waarom nie, da zijn dan drie zaken. ‘t Feit dat hem in beroep kan gaan, al de adressen waar hem in beroep kan gaan. ...We proberen da verstaanbaar te maken maar dat is een **hele paperasserij** eh. **Ook voor ne Nederlandstalige**. Wat da wij wel ook doen is bijvoorbeeld onze folders, onze brochures, is die altijd laten door onze ervaringsdeskundigen. Of door de verenigingen van mensen in armoede. Dus da proberen we wel, we proberen wel terug te koppelen, maar dat is dan vooral naar het **verstaanbaar Nederlands** te maken.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

“Die **brieven** zijn ook door mij soms heel moeilijk te lezen. ... Nu was het vanmorgen kwam hij [een ex-cliënt] met een papier dat hij ingeschreven was om recht te hebben op een huursubsidie die huursubsidie was onder bepaalde voorwaarden, allé, dat was zo **vree geformuleerd**. Er waren daar voorwaarden aan verbonden en dan was er zo een hele brief met vragen die hij moest beantwoorden en op basis daarvan ging er dan een dossier al of niet. ... En die snapte ook tot op het laatste niet waarom dat eigenlijk niet moest aangevraagd worden. Waarom kreeg hij dan een brief, als dat niet moest aangevraagd worden? Nu, dat is ook zo voor de VDAB. Zij sturen vanuit de VDAB **tevredenheidsbevragingen** naar ons mensen, die komen daar dus mee bij ons hé, hoe dat zij de tewerkstelling vinden enzo, die kunnen dat niet lezen hé. Dat is **moeilijk geschreven**. Dus dat is een **algemeen aandachtspunt** eigenlijk.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

3.3. Nederlandstalige schriftelijke communicatie met mondelinge verduidelijking

Organisaties die enkel schriftelijk in het Nederlands communiceren, investeren wel in een extra mondelinge toelichting.

“Die **details van die contracten, die lichten wij [mondeling] toe**, omdat dat echt, een beetje een advocaten-Nederlands is laat ons zeggen. Eigenlijk zelfs in et Nederlands, als je da nie kunt ontleden is da heel moeilijk, é. Want ze verwijzen daar bijvoorbeeld naar manifesten of naar een decreet. De data van dit of datte. Als ge dat decreet gaat opzoeken is da zestig bladzijden of zo. Dus die details,

we gaan ons vooral fixeren op, kijk wat is voor jou belangrijk en da duidelijk aangeven. Want **dikwijls tekenen de mensen** eigenlijk, ge moet dat eerlijk zeggen, **zonder da ze goed weten wa da ze tekenen**. Der zijn af en toe eens mensen die zeggen, mag 'k et meenemen naar uis, ik teken et nu nog nie. Ik ga et bevragen aan, aan iemand die ze kennen of aan un syndicaat. Wij maken daar nooit probleem van, dat is geen enkel probleem en dan komen die de week nadien en is da ondertekend, dus dan ebben ze 't zekerheid gekregen dat 't ok was." (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

De verantwoordelijkheid om de schriftelijke communicatie te begrijpen, wordt soms helemaal bij de anderstalige gelegd.

"Euh, wat da wij wel altijd aan mensen zeggen is van, als ge uwe brief nie verstaat, komt er dan mee af of zoekt u dan iemand die da kan uitleggen." (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

3.4 Vertaling met mondelinge verduidelijking

Indien men investeert in de vertaling van schriftelijke communicatie dan licht men die vertaling vaak alsnog mondeling toe. De combinatie schriftelijk/mondeling wordt even belangrijk geacht voor Nederlandstaligen. Het sociaal tolken en vertalen zijn dus twee verschillende instrumenten die aanvullend op elkaar ingeschakeld worden. Dit laatste gebeurt vooral in ziekenhuizen waar men wijst op het belang van specifieke informatieoverdracht.

"Het **mondelinge** kan **naast een brochure** gaan, het mondelinge kan net noodzakelijk zijn voor het specifieke van het contact hé. Je hebt de **combinatie** ook hé. Je je kan met een anderstalige patiënt geïnformeerde toestemming bespreken en dan ga je een sociaal tolk nodig hebben om de vertaalslag daarop te maken en dat document zin per zin toe te lichten in de andere taal, maar het kan voor de zorgverlener een groter hulpmiddel zijn dat de patiënt het document al in zijn eigen taal voorafgaand kan lezen en dat er daardoor meer ruimte blijft voor vraagstelling en voor onduidelijkheden. ... dat **afhankelijk is van welke informatie met welk doel**. Dat de **vertaling en sociaal tolkinterventie tegelijk of los van elkaar** wordt ingezet." (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

"Goh, ik vind dat je **én-én moet doen**, maar uiteindelijk is het vertalen van brochures en, 't is in 't algemeen zo dat brochures doen niet af aan de mondelinge overdracht tussen twee mensen. Je hebt de **mondelinge overdracht nodig** om de **motivatie** bij mensen wakker te maken, het doel uit te leggen van de dingen, en das heel **belangrijk in de medische hulpverlening**. 't Is heel belangrijk dat we mensen bewust maken van hun therapie en het doel ervan, want mensen hebben heel veel zelf in handen en hoe meer dat ze begrijpen van hun therapie, hoe meer dat ze therapie trouw zijn en hoe minder neveneffecten, hoe minder heropnames dat er gaan komen, uiteindelijk, hoe minder onkosten voor de maatschappij, dus dat is zeker belangrijk, maar 't is handig zoals ik daarjuist zei met die **brochure van ge geeft dan ne keer iets mee naar huis**, want uiteindelijk van uw mondelinge communicatie blijft er, ook bij autochtonen niet alles hangen." (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Vertalingen worden ook steeds in de vreemde taal én het Nederlands meegegeven aan het cliënteel.

"We hebben hier **brochures** die we laten vertalen ... waarbij dat ze alle **instructies** krijgen die ze moeten doen, **vooraleer ze worden opgenomen in 't ziekenhuis** voor een bepaalde behandeling. Wat niet wil zeggen dat dat niet moet besproken worden en het wordt besproken met de patiënt, maar ze krijgen dat mee naar huis om in alle rust dat nog ne keer te kunnen lezen. Ze krijgen die instructie

*mee in het Nederlands en in het Russisch ... allez dat ze **ook het Nederlands** kunnen zien voor de mensen die al wat Nederlands leren is dat ook goed dat ze de **beide talen zien**. ... Das op vraag van de verpleegkundigen dat dat ontwikkeld is omdat ze vaak voelen van, we kunnen een uitleg doen en soms lukt dat in 't Nederlands, soms doen we dat met een tolk, maar mensen verliezen enorm veel, ook onze autochtone mensen verliezen enorm veel info vanuit een mondeling gesprek en we geven ook onze autochtone mensen, geven wij zo'n papier in 't Nederlands mee om thuis nog ne keer ... dan hebben we **meer resultaat**.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

3.5 Vertalen van collectieve informatie

3.5.1 Voor een grote groep, tijdloos en veelvuldig gebruik

Organisaties gebruiken haast uitsluitend sociaal vertalen als men met de vertaling collectieve informatie meedeelt. De vertaling moet een groep anderstaligen bereiken en een hulpmiddel zijn voor een groep hulpverleners. De aard van de communicatie speelt dus een rol. Daarnaast moet de vertaling meermaals en over lange tijd heen gebruikt kunnen worden. Men maakt ook altijd een kosten-baten analyse. Wat kan de schriftelijke vertaling ons opleveren en hoeveel kost het? Men neemt dus een reeks voorwaarden in acht, vooraleer men besluit iets te vertalen.

*“Ik geef maar een voorbeeldje het **stedelijk kinderopvang** krijgt **meer en meer allochtone ouders**, ze zitten daar met een heel **huishoudelijk reglement** dat ouders moeten **tekenen**. Allé, als ze niet weten wat dat ze tekenen, is dat **niet echt cliëntvriendelijk**. Langs de andere kant moet je de overweging maken kun je zomaar alles vertalen. Maar goed ja, dat is dan de overweging die je binnen je organisatie moet maken hé.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)*

*“Als ik iets laat vertalen ... Dan moet dat een document zijn dat **voor heel de school kan gebruikt** worden. En **niet eenmalig**. Maar iets dat **blijvend** is.” (Beleidsmedewerker, school, Gent)*

*“Als dat dingen zijn die euh een **duurzaamheid** hebben en dan hebben we het over alle **blanco's** hé, niet gepersonaliseerde dingen, is dat iets wat er kan komen. Maar als het gepersonaliseerd moet zijn, allé ja en op maat, dan denk ik niet. Ik denk dat daar het verschil is.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)*

*“Wel, het [vertalen] is vooral **duur** hé. Het is vooral de **kostprijs** die een belemmering is hé. Maar we hebben het nu in vier talen en als je nu nog die twee bijkomende talen hebt, denk ik toch dat we de **meest voorkomende talen** dan hebben. ... Ge kunt niet... Allé, ik vind ook, ge moet een beetje afwegen van de **kostprijs** en de **opbrengst** daarvan hé.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)*

3.5.2 Kosten-baten analyse

Vooraf organisaties die grote taalgroepen in hun cliënteel hebben investeren in sociaal vertalen. Zo kiezen organisaties bewust voor vertalingen die grotere doelgroepen bereiken. Die vertaling kan op termijn goedkoper zijn dan telkens te investeren in een mondelinge uitleg met een sociaal tolk. Hier zien we opnieuw hoe het gebruik van beide instrumenten elkaar beïnvloedt en hoe men telkens de gemaakte financiële kost zoveel mogelijk verantwoordt.

*“Als je een **zeer grote groep** hebt van patiënten dan is de **financiële overweging** sterker da je documenten laat **vertalen**, omdat als je het **systematisch allemaal mondeling moet laten toelichten**,*

doe je al een tekort naar de extra vraagstelling en extra bespreking rond de zaken die daar allemaal rond, hé... Bij Belgische, Nederlandstalige patiënten is dat ook vaak, we geven al informatie, we vragen om da door te nemen en dat da in een volgende consultatie kan verder besproken worden, vragen rond gesteld worden, of dat wordt doorlopen. Of patiënt kan da nalezen en achteraf vragen rond stellen en die dienstverlening en die kwaliteitszorg verhinder je bij anderstalige patiënten. Dus je kan dan gelijke kansen aanbieden met **voor een grote groep patiënten waar het financieel draagbaar is en verantwoord is om da ook vertaald aan te bieden.**" (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

"Nen **kost wat vertalen** is als ge een **groot publiek** ebt, is dat te doen. Is dat natuurlijk voor de talen waar dat ge me, allez, waar dat ge maar vijf mensen of vijf keer nen tolk voor ebt per jaar, dan is dat wel moeilijk om de kost van de vertaling daarvoor te verantwoorden." (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

"We kijken gewoon wat in [locatie in Vlaams-Brabant], of in ons **werkingsgebied de meest gesproken talen** zijn en daar hebben we dan een vertaling voor voorzien. ... Ma 'k wil zeggen, we hebben 't niet in Tibetaans bijvoorbeeld." (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

Andere organisaties die zeer veel verschillende en kleinere taalgroepen bedienen, investeren dus minder snel in het sociaal vertalen. Het is voor hen financieel niet haalbaar om met vertalingen alle relevante talen te bedienen.

"Want dat [vertalen] is **voor ons niet mogelijk** hé. Allé, ik denk dat wij **56 of 57 talen in huis** hebben, minimaal, ja, begint daar maar eens aan hé." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

"Dus eigenlijk is de regel hier elke officiële briefwisseling gebeurt in 't Nederlands. ... Daar wordt niet vanaf geweken. Wij hebben ook, ik denk **86 nationaliteiten**. ... En om nu te zeggen van dát is de grote groep, 't zijn er 10 van die, 't zijn er 15 van die. Allé, 't is eigenlijk te moeilijk om daarop, op te gaan focussen." (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

De financiële afweging voor het sociaal vertalen speelt een belangrijke rol in de besluitvorming van hulpverleners. Het sociaal vertalen wordt - veel meer dan het sociaal tolken - bestempeld als een duur instrument.

"[De **belemmering** om te vertalen] Ja, **betaling** is dat dikwijls.... Ja, want dat is **nooit gratis** hé. Het is altijd betalend hé." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

3.5.3. Vertalen voor een specifieke doelgroep

Sommige zaken worden ook enkel vertaald voor de specifieke doelgroep van nieuwkomers. Dit bleek eerder al uit de bevragingen met de gesloten vragenlijst. De afdelingen Inwerking en Inburgering van de VDAB vertaalden daar voor nieuwkomers een aantal standaarddocumenten in een 14-tal talen.

"Naar het **belang van informatie** en naar de **doelgroep** waarmee je wil werken hé. Bijvoorbeeld wij hebben een **onthaalbrochure** gemaakt voor **nieuwkomers**. Specifiek voor anderstalige nieuwkomers en die hebben we wel laten vertalen in een viertal talen, omdat we in die brochure zoveel informatie staat voor nieuwkomers dat het wel belangrijk is dat ze weten. Allé, ik ga maar een dom voorbeeld geven hoor, wat staat er bijvoorbeeld in? Als je je met de fiets wil verplaatsen, moet je ervoor zorgen dat je een licht hebt. Dat je dat en dat en dat verplichte onderdelen zijn van je fiets. Dat zijn zaken die

mensen niet altijd weten en ze krijgen dan een boete en ze weten niet waarom. ... Dat wordt enkel meegegeven met **anderstalige nieuwkomers** die zich komen inschrijven in de gemeente, die krijgen zo een onthaalbrochure mee. Dus dat is heel **gericht naar een bepaalde specifieke doelgroep.**" (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

3.5.4 Geletterdheid

Daarbovenop houden organisaties rekening met de geletterdheid van hun anderstalige cliënteel. Er wordt niet geïnvesteerd in sociaal vertalen als de doelgroep in die taal niet voldoende geletterd of zelfs analfabeet is.

"En ook heel veel **analfabeten**, allé, mensen die **niet kunnen lezen of schrijven**. Dus dat [vertalen] is niet simpel hé." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

"Wa 'k vooral zie is dat mensen die analfabeet zijn, allé, dus da zijn zeker belemmeringen." (Beleidsmedewerker, CLB, Gent)

"Naar **ongeletterdheid** is dat wel belangrijk om daar rekening mee te houden dat je me schriftelijke communicatie niets zijn en dat je inderdaad **veel meer nen tolk ga moeten inschakelen** bij iemand die ongeletterd is, dan iemand die geletterd is." (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

3.5.5 Vertalen van korte boodschappen

Zo beperkt men zich soms enkel tot het vertalen van enkele zinnen of korte boodschappen op posters.

"Wat we van plan zijn om te doen, in de woondiensten, in de dienst bevolking enzovoort is een soort pancarte maken met euh een **aantal belangrijke woorden of uitdrukkingen** die dan **vertaald** worden **in verschillende** talen. ... Je wil zeggen van 'als je naar hier komt, moet je uw identiteitskaart meenemen'. Mensen die weten wat een identiteitskaart is, want ze kunnen het **lezen in hun eigen taal**. Dat maakt dan wel het gesprek iets gemakkelijker." (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

"Voor 't **Arabisch** wordt er, goh, zijn er niet zo veel uitgebreide documenten vertaald, **vooral korte zinnen**. Waarom? Omdat je heel **veel dialecten** ebt in 't Arabisch en niet iedereen kan standaard Arabisch lezen en ge kunt enkel vertalen naar 't standaard Arabisch. Dus 't is wel zo dat we bijvoorbeeld op **onze posters** dat daar **wel Arabisch** opstaat, bijvoorbeeld kijk altijd de gegevens van uw identificatiebandje na. Daarvoor moede genen tolk vragen, dat moet, ge moet dat kunnen zeggen tegen de mensen in 't Nederlands, in 't Frans, maar als ge dat ook uithangt in de wachtzaal. De wachtzaal van radiologie hangt er een poster uit waarop dat staat, en in een aantal talen, waaronder Arabisch, van bent u zwanger, zou u het kunnen zijn, zeg het tegen de verpleegster want dan mag je geen stralingen ondergaan tenzij echt nodig." (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Voor kleine zaken schakelt men ook wel eens gelegheidsvertalers in.

"Wat ik ook wel doe, maar dat vraag ik dan **aan Turkstalige ouders die goed Nederlands spreken** als ik een moedergroep organiseer, het onderwerp en de dag en het uur laat ik aan hen altijd wel

vertalen naar het Turks. Maar ik hang beide talen op of ik geef beide talen mee.”
(Beleidsondersteuner, school, Gent)

3.5.6 Gebruik van vertalingen van andere organisaties

Eén ziekenhuis recycleert of investeert ook in de aankoop van bestaande vertalingen die door andere organisaties gemaakt werden. Ook hierbij neemt men kost en duurzaamheid in acht.

“Als er zo’n zaken bestaan ... dan proberen wij dat aan te kopen, maar we proberen goed te kijken van wat kopen we aan, is dat een beetje **tijdloos**, hoeveel kost ‘t, terug de **kostprijs**, is dat tijdloos, kan je daar iets mee, kan je **’t zelf uitbreiden indien dat nodig is**, dat proberen we wel te doen.”
(Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

“Borstvoedingsverpleegkundigen hebben, euh, een een **fichke** waar dat er uitleg op staat in **verschillende talen** hebben we dat en met foto’s van hoe je de baby juist aanlegt en hoe je de juiste borstvoeding juist geeft. Die vrouwen werken ook vaak ‘s nachts als mamaatjes juist bevallen zijn en ze moeten ‘s nachts voeding geven hebben zij dan alle tijd om met, en tolken kan je al sowieso niet bereiken, ... en dat werkt wel met zo’n kaart, een geplastificeerde kaart is dat met tekeningen. Webben dat in ‘t Turks, in ‘t Farsi, in ‘t Arabisch, in ‘t Engels, in ‘t Frans, das iets dat **ontwikkeld is door een borstvoedingsvereniging**, dat is niet door ons ontwikkeld, maar webben dat wel aangekocht om daar mee te werken.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

3.5.7. Vertalingen naar het Engels en Frans

Sommige organisaties maken een onderscheid tussen Engels en Frans en andere vreemde talen als het op vertalen aankomt. Documenten zijn vaak standaard beschikbaar in de landstalen en/of in het Engels.

“Hoe groot is het doelpubliek, ja, voor te vertalen. Natuurlijk naar **Frans en Engels** is ‘t zo geen **probleem**, dat hebben wij eigenlijk, Frans zeker, **aangezien dat België een tweetalig land** is en dat we aan de grens zitten met Frankrijk, zijn bijna al onze documenten beschikbaar in ‘t Frans, ja. Dus waar dat we ook, allez, en daar kun je inderdaad wel heel veel mensen van de Maghreb spreken perfect Frans, lezen perfect Frans, dus die krijgen die documenten en dat is geen enkel probleem. Ge ziet ook dat heel veel mensen van die landen geen tolken niet meer nodig hebben omdat de artsen, de hulpverleners Frans spreken en de documenten ook allemaal in ‘t Frans verkrijgbaar zijn.”
(Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

3.5.8. Taalwetgeving

Andere organisaties zijn dan weer strikt gebonden aan de taalwetgeving en communiceren schriftelijk enkel in het Nederlands.

“Wij volgen de taalwetgeving en die **taalwetgeving** zegt dat. ... Al onze **uitnodigingsbrieven** bijvoorbeeld gaan buiten in et **Nederlands**. Onze **trajectovereenkomst** waarin da we zeggen wa ze moeten doen om werk te zoeken of wat ze gaan doen om werk te zoeken, das ook in ‘t **Nederlands**.”
(Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Vooral in de sector tewerkstelling valt het gebruik van schriftelijke communicatie in het Nederlands op. Dit is opnieuw te verklaren vanuit de verwachting dat er al een basiskennis Nederlands is vooraleer men van de dienstverlening kan gebruik maken.

*“[Onze brochures] Dat is in het **Nederlands** en dat is ook een **bewuste keuze**. En ik denk dat dat wel zo zal blijven. Omdat wij diene... Ergens hebben wij daar ook wel een limiet op ze. Mensen die echt geen Nederlands spreken, die horen eigenlijk ook niet echt in dat project. Ja, er zijn **instapvoorwaarden**”* (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

3.5.9 Pictogrammen

Vooral – maar niet uitsluitend - in de sectoren onderwijs en tewerkstelling investeert men in toenemende mate in het gebruik van pictogrammen. Deze hebben, naargelang het doel dat men ermee wil bereiken, voor- en nadelen.

*“Omdat dat [vertalen] eigenlijk ook **niet nodig** is voor **eenmalige documenten** vind ik. Omda je dan veel beter, dan kan je veel beter de inhoud van je **brief** aanpassen om die kort quasi in **telegramstijl** te gaan gebruiken, gaan zetten met gebruik van **pictogrammen**. Dat is veel efficiënter.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*“**Pictogrammen** zijn nog altijd **voor interpretatie vatbaar** denk ik zelf. En sommige zijn wel duidelijk. Een strijkijzer, dat is echt da je wilt strijken, met de hand, allez, da zijn zo van die dingen. Strijkijzer, ‘k denk als ge da toont, dan kunt ge denken ‘Heb je thuis een strijkijzer?’ Ja. Of ‘J’e wilt werken als strijkster?’, kom we zetten da beroep der in. En als ge ze dan uitnodigt voor strijken, ‘Maar nee ‘k heb da nooit gezegd.’ Ik vind et een beetje moeilijk.”* (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

*“Wij sturen ook dikwijls een **sms** met hele **korte boodschap** of een **opdracht**. Euh. Ja, en als het gaat over **evalueren**, dan hebben wij ook dat **beeldwoordenboek** van de stad Gent bijvoorbeeld en proberen wij zo met voorbeelden te werken. ... Dat is eigenlijk zo een woorden, een **kaartenspel** precies, zo ziet dat eruit, en er staan allemaal **acties** op. Poetshandeling. Dus als we het bv. hebben over uw dweilen is niet goed, dan kunnen wij dat effectief tonen wat de handeling is.”* (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

*“Awel de opstelling is hier dat we in het Nederlands alles doen en dat we proberen om met **pictogrammen** te werken zodat **alles eigenlijk een beetje in beeld gebracht** wordt zo ook hé. Ge ziet het hier al overal staan prentjes bij en dingen. In de **wachtzaal** ga je dat ook zien denk ik, daar zie je al veel met beeld dat we proberen dat zo, de beeldtaal, pictogrammen.”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

Tegelijkertijd is het werken met pictogrammen voor veel organisaties een nieuw gegeven en moet men nog uitzoeken wanneer en hoe men ze het best gebruikt.

*“Dat [pictogrammen] staat nog altijd in zijn **kinderschoenen**. Het is wel zo wat de briefwisseling betreft dat men probeert de **brieven zo compact mogelijk** te houden, er wordt al eens een tekeningetje ingezet, maar naarmate je hoger komt in de klassen is dat absoluut niet meer het geval. Die hebben dan een **klasbrief** en daar staat dan zeer nuttige informatie in. Maar da’s **lopende tekst** hé. Allé, een A4 vol voor en achterkant en dan is dat wel leuk omdat dat ook als Nederlandstalige wel leuk is om dat allemaal te horen te krijgen wat er allemaal loopt in de klas, maar als je de taal niet*

*snapt dan... Dus ja we moeten daar **nog altijd een weg in afleggen.***" (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*"Maar natuurlijk is het ook **niet evident om alles in pictogrammen om te zetten.** Dus dat vraagt ook wel **enig denkwerk** en ik kan mij voorstellen da leerkrachten dan denken van 'goh God zeg, wij doen al zoveel, moeten wij nu ook nog eens een brief gaan omzetten'."* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

3.6 Sociaal vertalen minder gekend

In vergelijking met het sociaal tolken is het sociaal vertalen een instrument dat minder gekend is. Dat bleek ook uit de gesloten bevestigingen met de vragenlijsten. In de regio's West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant, waar het sociaal vertalen nog niet lang aangeboden wordt, is dit zeker het geval. Maar ook in Gent beginnen organisaties nu nog maar het gebruik te overwegen. Men kan stellen dat organisaties over het algemeen verder staan met hun investeringen in de mondelinge dan in de schriftelijke communicatie.

*"Ik ben heel blij met die sociaal vertaaldienst. Ook naar scholen en allé, naar andere organisaties toe. Ik ga niet zeggen dat ze er heel veel gebruik van maken, maar het wordt wel gebruikt. En het is **nog niet echt gekend**, allé, we zijn maar **het eerste jaar bezig.**"* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*"Schriftelijke communicatie is nog een **luik** eigenlijk dat moet **opengevouwen** worden. Ja... Maar dat kan ook misschien voor een stuk liggen aan het feit dat de brieven soms te moeilijk zijn."* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

3.7 Vertalen van individuele communicatie

Naast het vertalen van collectieve communicatie, merken we op dat één ziekenhuis in uitzonderlijke gevallen individuele patiëntencommunicatie vanuit het Nederlands naar een andere taal vertaalt. Andere organisaties gebruiken nooit het (sociaal) vertalen in functie van een persoonlijke, individuele communicatie naar een cliënt toe.

*"[Het vertalen van individuele communicatie]...Dat kan hé, als dat **een heel belangrijk medisch document** is, waarvan wij het **echt ten voordele van de patiënt belangrijk** vinden dat degene die dat verder actie in moet ondernemen da heel correct moet interpreteren, dan kunnen wij overtuigd zijn dat da het best vertaald wordt. Euh. Wij gaan natuurlijk ook weer beleidsmatig ook afwegen, de **financiële consequenties** van het laten vertalen van documenten. Dus dat is ook een **individuele afweging.**"* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

3.8 Vertalen van persoonlijke documenten

Het vertalen van persoonlijke documenten van cliënteel van de andere taal naar het Nederlands doet men in de bevraagde organisaties ook zeer weinig. Cliënten worden veelal doorverwezen en moeten de vertaling zelf regelen en wellicht ook zelf bekostigen. Zoals reeds bleek uit de bevestiging met de gesloten vragenlijst is er wel één stedelijke dienst die persoonlijke documenten van burgers laat vertalen naar het Nederlands. Om deze vertaling aan te vragen is wel een doorverwijsbrief nodig die aantoont dat het vertaalde document nodig is om zich te kunnen vestigen op het grondgebied. De burger betaalt hier niet voor de vertaling, maar wel een administratieve kost van 5 euro.

*“Vanhier uit niet zo dikwijls hé, gebruiken we dat niet veel. Maar ik krijg mensen bij mij met een **asielaanvraag** ja en die **verwijs** ik dan wel soms **door** hé als dat nodig is **voor een vertaling**. Dat die zo ja in **oorspronkelijke papieren ofzo** van die dingen. Maar dat is niet echt voor de [onze] dienst dan.... **Wij betalen die niet.**” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)*

*“Nee, en als ze bijvoorbeeld een **gelijkschakeling** van hun **diploma** vragen, dat hun diploma bijvoorbeeld in hun thuisland is opgesteld, dan krijgen ze toch sowieso een gelijkstelling in één van onze landstalen, dus die wij dan wel begrijpen.... Ze moeten daar **zelf voor zorgen**. Daar is een organisatie voor, é, NARIC en der zijn nog wel organisaties die da bij opvolgen hoor. Maar wij als VDAB doen dat niet. **We geven de contactadressen.**” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)*

*“Als iemand zijn, zijn **diploma wil laten gelijkstellen**. Of euh, ge hebt weet ik veel wa voor een document nodig, euhm, maar dat is iets, wat da we dan **eerder zien als zaken van de cliënt**” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)*

Heel uitzonderlijk zal een organisatie de kost van de vertaling van een persoonlijk document toch op zich nemen. Dit gebeurt enkel als dit voordeel oplevert in functie van de eigen dienstverlening.

*“Dat is de anderstalige die da zelf moet doen, ja we zullen dan **eventueel wel samen op zoek gaan** naar, want we moeten dan dikwijls beëdigingstolken zijn, dus we zullen dan eventueel wel es op zoek gaan naar iemand, en **heel af en toe zullen we ’t ook betalen**. Maar dat is echt eerder uitzondering dan regel. Als we kunnen aantonen dat daardoor de **kansen op tewerkstelling**, dan kunnen we dat eigenlijk binnen ons budget opnemen. Als het gaat over gezinshereniging, zullen we da nie doen bijvoorbeeld. Der moet eigenlijk ne **link met integratie in onze maatschappij** zijn. Ge kunt u natuurlijk afvragen of gezinshereniging ook geen integratie is, maar...Eigenlijk ja, vooral zo een stuk die werk, die kans op tewerkstelling uiteindelijk eh.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)*

Vraag 2: Wat is de rol van eventuele formele of informele beslissingsbomen bij het al dan niet inzetten van sociaal tolken en/of vertalen versus andere taalondersteunende instrumenten?

1. Formeel versus informeel

Uit de gesloten vragenlijst bleek dat 8 van de bevraagde 30 organisaties een formele beslissingsboom hanteren die de keuze voor een bepaald communicatiemiddel ondersteunt. Vier van deze organisaties behoren tot de sector gezondheidszorg (3 ziekenhuizen en 1 wijkgezondheidscentrum). Deze beslissingsbomen werden ontwikkeld uit praktijkervaring en vanuit een visie op toegankelijkheid. Bij een stedelijke dienst en een sociale tewerkstellingsplaats maakt de beslissingsboom (of stappenplan) deel uit van een uitgewerkt taalbeleid. Het sociaal tolken staat hierbij nooit op de eerste plaats. Er worden eerst andere communicatiemiddelen zoals het gebruik van het Nederlands, een verkeerstaal of pictogrammen gebruikt, vooraleer men een sociaal tolk inschakelt. Het sociaal vertalen is niet opgenomen in de lijst. De twee overige organisaties zijn beide afdelingen van de VDAB waar men strikt focust op het gebruik van het Nederlands. Het sociaal tolken en vertalen is er niet in opgenomen.

Bij 6 van de 8 organisaties met een formele beslissingsboom beschouwt men deze als een richtlijn, veeleer dan als een hulpmiddel. Iedereen wordt verondersteld de boom te gebruiken, maar men gaf toe dat dit op geen enkele manier kan nagegaan worden en dit zeker niet gebeurt.

Zestien van de 30 organisaties gaven wel aan een informele beslissingsboom te hanteren. Deze zijn dus niet neergepend op papier, noch maken ze deel uit van een specifiek beleid. Het gaat bijvoorbeeld om ervaringen die in een team worden uitgewisseld. Het is een hulpmiddel waar de gebruikers zich naar eigen goeddunken op afstemt.

Een beslissingsboom is dus eerder zelden een formele richtlijn. Het is eerder een hulpmiddel, soms geconcretiseerd in de vorm van een stappenplan en in de meeste gevallen een (impliciete) manier van werken, die aanwezig is in de hoofden van medewerkers en niet noodzakelijk op papier staat.

Bij de groep uit de verdiepende interviews bevonden zich drie organisaties met een beslissingsboom/stappenplan waarin het gebruik van sociaal tolken wordt geformaliseerd. Het gaat om twee ziekenhuizen en een stedelijke dienst. Enkel in de ziekenhuizen wordt de beslissingsboom op dit moment al gebruikt. Bij de stedelijke dienst werd een stappenplan ontwikkeld, maar men is momenteel bezig met de verspreiding en de invoering ervan bij alle afdelingen.

In deze organisaties beschouwt men de beslissingsboom of het stappenplan duidelijk als een hulpmiddel. Het is een instrument dat beslissingen kan sturen, maar geen keuze opdringt aan de hulpverlener. De hulpverlener heeft nog steeds de vrijheid zijn eigen keuzes te maken. De organisatie stuurt wel de beslissing in een bepaalde richting. Tegelijkertijd rekent men op de verantwoordelijkheid en juiste inschatting van hun hulpverleners om het taalondersteunende instrument op het gepaste moment en op de juiste manier in te schakelen.

*“Nu formele richtlijn...Formeel in de zin dat we een **uniform beleid voor het ziekenhuis** hebben uitgewerkt, hebben uitgeschreven. En dat we dat **aanbieden aan alle zorgverleners**. En daar rekenen wij op de **individuele verantwoordelijkheden van elke zorgverlener**, dat hij in zijn patiëntrelatie de juiste keuzes maakt en de juiste noden inzet.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

*“Ja. Nu van daarom dat wij dat stappenplan hebben opgesteld hé. Euh. Is dat formeel? Goh ja, eigenlijk wel. Maar dan nog krijgen de mensen, de **medewerkers een stukje vrijheid om zelf te gaan bepalen** van nu wil ik wel een sociaal tolk inzetten of niet.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Nen beslissingsboom is 't er, in een procedure, een **tolkenprocedure**, dat hebben we wel, ma de meeste ondertussen zijn dat al zodanig gewend, ze zijn gewoon de sociale dienst aan te spreken en weten dien doet wat dat er moet gedaan worden. ... er is een **formele richtlijn** en er is een procedure bij ons die zegt, **iedereen met een andere moedertaal heeft recht op een tolk**, iedereen staat er in die procedure.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

2. Ontwikkeling van een beslissingsboom

Bij het ontwerpen van een beslissingsboom probeert een organisatie ook steeds een evenwicht te vinden tussen de beschikbare communicatiemiddelen en financiële middelen. Beslissingsbomen worden opgesteld vanuit eerder opgedane kennis en zijn dus afgestemd op de context van organisaties. Ze beogen een optimalisering van de dienstverlening.

*“Voor sociaal tolken of andere communicatiemiddel is vaak de snelheid dat je het nodig hebt, het voorhanden zijn van een face-to-face tolk of het afwezig zijn daarvan en het terug moeten vallen op de andere communicatiemiddelen en daar hebben we dan wel een beslissingsboom in ontworpen om hulpverleners daarin te ondersteunen. Euh. En dat is opgebouwd **één vanuit de kennis** dat we hebben enerzijds, anderzijds, even belangrijk, en we hebben daar een **goed evenwicht** in proberen zoeken, tussen de **middelen** die er ook zijn. “ (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)*

3. Plaats van het sociaal tolken

Zoals reeds aangegeven, het sociaal tolken is opgenomen in een beslissingsboom of stappenplan, het wordt wel steeds gecombineerd met andere communicatiemogelijkheden waarover een organisatie beschikt. Het sociaal tolken komt in geen van de gerapporteerde gevallen voor als eerste keuze.

*“We hebben een heel stappenplan eigenlijk opgesteld en wat anderstaligen betreft. De eerste stap is dus we beginnen in het **Nederlands**, dan gaan we verder, kijken we is er een **tussentaal** mogelijk, spreekt die persoon Frans, Engels, Duits, kan ik dat ook als **stadsmedewerker** of kan één van mijn **collega's** me helpen. Is die communicatie ook niet mogelijk dan gaan we kijken naar is er een **gelegenheidstolk** mee. Is er iemand die kan vertalen voor die persoon. ... Is er geen gelegenheidstolk, ja dan moet er ... En is de communicatie niet mogelijk, dan moet er gezocht worden naar een oplossing. Eventueel via de **tolktelefoon**. Lukt dat ook niet, dan is de volgende stap van een **sociaal tolk** in te schakelen.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)*

4. Bottom-up en top-down

Niet alleen moet een formele beslissingsboom afgestemd zijn op de realiteit van de werkvloer, maar is het tevens van belang dat de top of directie van een organisatie het bestaan ervan en het nut ervan erkent. Het is dus belangrijk dat zo'n richtlijn zowel *bottom-up* en *top-down* gedragen wordt.

*“Maar het is goed dat er een formele richtlijn kwam. Het is goed dat er op **directieniveau**, dat er een beleid wordt onder wordt ondersteund, wordt gedragen. En dat je dat ook **ondersteund door de directie kan communiceren naar de zorgverleners**. Dan is dat een formele richtlijn. “ (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)*

*“Ja, voornamelijk ook omdat zij het meest met anderstaligen geconfronteerd worden, hebben we gekozen voor die diensten.. En hebben we **vanuit hun expertise en hun dagelijkse praktijk**, zijn we van daaruit vertrokken om een aantal zaken op te lijsten, een stappenplan te maken, te kijken van waar kan het verbeteren, enzovoort. ... Allé, het komt **vooral vanuit de werkvloer**. Dat is belangrijk. Dus ik denk dat veel medewerkers zich daarin zullen herkennen.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)*

Het voordeel van een geformaliseerde richtlijn die wordt ondersteund door de directie, is dat pleitbezorgers van een goede taalbijstand (minder overtuigde) hulpverleners hierover kunnen aanspreken. In zekere zin kan het een bestaande weerstand wegwerken of verminderen. Het bezorgt ook meer slagkracht aan die pleitbezorgers om het instrument ingang te laten vinden.

*“Dat maakt dat **pleitbezorgers**, zoals interculturele bemiddelaars, sociaal werkers, teamleden onder elkaar, dat die zorgverleners die daar niet de keuze voor maken daarop kunnen uitnodigen, **aanspreken** om dat wel in te zetten **ten voordele van de kwaliteit**, van de gelijke kwaliteit van zorg voor de patiënt en de risico's die dat ook inhouden als je weet dat je beperkt kan communiceren met*

uw patiënt en dat je het eigenlijk wel anders zou kunnen organiseren.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

“‘t Is ‘t is als ‘t **gedragen is door een beleid** ga je veel meer, kan je daar ook naar **refereren in ieder gesprek ten aanzien van dokters**, ten aanzien van mensen die vaak boven u staan en waar dat jij als hulpverlener naartoe moet, zit je met oversten en kan je iedere keer refereren naar als ‘t er een vertaling wordt gevraagd of als ‘t er een tolk wordt gevraagd en der komen wat vragen rond de factuur kan je refereren naar de **richtlijn** die ter gegeven geweest is. Ja, hebt een richtlijn, maar langs den andere kant doede moeilijk over een factuur van een tolk.... Das dus die verantwoording dat jebt, é.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

5. Formaliseren

Volgens alle respondenten vergt het formaliseren van richtlijnen, stappenplannen en beslissingsbomen tijd. Continue sensibilisering en herhaaldelijke vormingen spelen hierbij een belangrijke rol. Alle organisaties die sociaal tolken belangrijk vinden, zetten - los van een eventuele bestaande beslissingsboom - sterk in op vorming en sensibilisering. Zo verspreidt men de kennis over het aanbod van sociaal tolken en verwerven medewerkers inzicht in de noodzaak en de voordelen van sociaal tolken. Door bijvoorbeeld oefenkansen aan te bieden hoopt men ook drempels van praktische aard te overwinnen. Een richtlijn of stappenplan moet in eerste instantie opgevat worden als een werkinstrument dat de dagdagelijkse werking van hulpverleners ondersteunt.

“ Het zal **stap per stap** worden. Een **werk van lange adem**. Het belangrijkste is dat we ermee bezig zijn. En dat het gebeurt. ... Ik denk wel dat mensen ook wel **inzien dat belangrijk** is. Meer en meer. Ja, het is vooral dervoor zorgen dat je min of meer **kant en klare methodieken** hebt waarbij mensen zeggen ‘Allé, hier ben ik iets mee hé’. Als wij dat stappenplan hebben gemaakt, wij hebben dat voorgelegd aan de, de medewerkers. Dan hebben ze gezegd ‘Ah, dat is goed. Dat is iets waar we verder mee kunnen hé’.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“Ik denk dat dat bij vele thema’s is, dat **herhalen**, dat duidelijkheid. Dat dat een heel **belangrijk** iets is. Zeker ook we zijn een groot ziekenhuis, we hebben een onderwijsopdracht, wat maakt dat veel nieuwe mensen die in het ziekenhuis instromen en hier tijdelijk weggaan en later terugkomen in hun functie. Dus herhaling omdat we een onderwijsinstelling zijn, is sowieso al heel belangrijk. De **complexiteit van de zorg** neemt ook toe. Waar **diversiteit, cultuurverschillen, toegankelijkheid** tot zorg vaak ter sprake komt. En ik denk dat dat nu net ook een **thema** is waar dat je herhaaldelijk moet rond communiceren, omdat het zowel maatschappelijk, op politiek vlak, in de gemeenschap heel snel **verbonden** is met een **waardeoordeel** of dat mensen recht hebben op taalbijstand, ja of neen. Der zijn andere onderwerpen waar dat veel sneller en veel breder gedragen is en ik denk dat dat het onderwerp **taalbijstand** een **gevoelig onderwerp** is op dat vlak, waardoor je herhaaldelijk moet herhalen dat je kan **luisteren naar weerstand of feedback** van andere mensen, maar dat je herhaaldelijk moet herhalen dat je dat gehoord hebt, maar waarom? Voor de rechten van de patiënt, voor de kwaliteit van de zorg. Ook al heeft iemand individueel wel andere overtuigingen, dat het toch aangewezen is om in zijn praktijk beroep te doen op tolken en die herhaling heeft zich nodig.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

“Goh, kweet niet of da [een formele richtlijn] in andere of bij andere diensten het geval is, ma kzeg het bij ons is da heel duidelijk ... der is ingezet op het **bekendmaken van het aanbod**, onze

interculturele medewerkster da behoort ook tot haar takenpakket, als mensen moeite hebben om een tolk aan te vragen, da ze het via haar kunnen doen. Anders doe ge da rechtstreeks als ge daar meer mee vertrouwd zijt. Dus der is heel fel ingezet op van 'kijk het bestaat, ge kunt het gebruiken.'" (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

*"Dat doe je allemaal in persoonlijk contact. Naar hulpverleners toe, verpleging toe doe je dat in groep, en ge ziet **effectief achter zo'n vorming dat ze 't wel gebruiken**, dat ze ne keer kunnen proberen en me Babel, die de grootste drempel geeft omwille van de telefonie. En hoe vaak wordt er een vorming georganiseerd? komt dat vaak voor? Twee keer op een jaar in grote groep en drie keer op een jaar voor al onze nieuwkomers, alle nieuw personeel, das ook belangrijk."* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

6. Formaliseren betekent weerstand

In de bevraagde organisaties waar geen formele beslissingsboom of stappenplan bestaat, geeft men aan dat men vertrouwt op de verantwoordelijkheid en kennis van de individuele hulpverlener om het juiste communicatiemiddel te kiezen. Het formaliseren van procedures wekt volgens sommigen vaak weerstand op en werkt soms contraproductief. Zo worden sommige organisaties reeds overspoeld met allerlei procedures.

*"Ik merk ook da als dingen **geformaliseerd** worden da ze dikwijls ook wel meer gebruikt worden. Soms wordt het ook wel als **ballast** ervaren. Dus, allé, 't is ook een, een **moeilijk evenwicht**.... En mensen zeggen ook heel dikwijls zo van 'zeg we hebben hier wel al zoveel regels moet er nu weer es ene weer bijkomen'."* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

*"Niet formeel, pff, ja een regel, wete een regel, kheb vooral geleerd dat **regels** [lacht] dat da **niet altijd werkt** in een organisatie. Als ge mensen zegt dat ze 't moeten doen of, da ge soms wel wa **weerstand** krijgt."* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

Reeds bestaande richtlijnen, zoals de taalwetgeving, bepalen soms ook de koers die een organisatie neemt. Dergelijke richtlijnen vermelden het sociaal tolken niet.

*"Daar is een richtlijn rond. Maar dat is in mijn ogen geen goeie richtlijn. Namelijk, de richtlijn is, ge **sprekt alleen maar Nederlands**. En daar is een probleem. Ik merk dat de meeste van mijn medewerkers me gebarentaal, me alle mogelijke soorten dingen, zelfs via Google vertalen, dat is dan wel nie heel goe maar oké ze proberen vanalles, maar er zijn 1 of 2 mensen die zeggen nee ik doe da nie, ik mag da nie doen. Dus, ja, daar zitten we dan wel strop eh. Moest de richtlijn zeggen van, van zij creatief, da zou ik een betere richtlijn vinden. Ik bedoel, ja, **als een richtlijn nie heel duidelijk** is van stap A, stap B, stap C, dan wordt die zo **breed geïnterpreteerd**."* (Sociale dienst, OCWM, Vlaams-Brabant)

We mogen dus besluiten dat het merendeel van de respondenten het invoeren van een formele en uniforme beslissingsboom in de vorm van een strikte richtlijn wenselijk noch haalbaar vinden. Beslissingsbomen moeten vooral praktische hulpmiddelen zijn, vertrekkend vanuit een duidelijke visie maar inspeland op de realiteit op de werkvloer, centraal aangestuurd maar met voldoende vrijheid in de toepassing ervan.

Vraag 3: Wat is de interactie van een diversiteits-, toegankelijkheids-, zorg-, gelijke kansen-, taalbeleid etc. bij de dienstverlenende organisatie met de keuze voor een bepaald instrument, het gebruik ervan en de effecten?

Uit de gesloten vragenlijst bleek dat het instrument sociaal tolken bij 21 van de 30 gebruikers kadert binnen een ruimer beleid. De 7 organisaties waar dit niet het geval is, behoren grotendeels tot de sector van tewerkstelling en openbare dienstverlening. Opvallend is dat bij de bevraagde afdelingen Inwerking of Inburgering van de VDAB het sociaal tolken wel kadert binnen een ruimer beleid.

In alle bevraagde organisaties behorend tot de sectoren gezondheidszorg en onderwijs (op één school na) maakt het sociaal tolken dus deel uit van een ruimer beleid. Het is ook bij deze organisaties dat het sociaal vertalen ook een deel uitmaakt van dat beleid. Bij de andere organisaties is dat niet het geval, met uitzondering van twee stedelijke diensten.

Naargelang de opdracht van een organisatie wordt dit beleid als een diversiteits-, toegankelijkheids-, zorg-, gelijke kansen- en/of taalbeleid bestempeld. De instrumenten sociaal tolken of vertalen worden onder deze categorieën ondergebracht. Het beleid beperkt zich natuurlijk niet tot communicatiemiddelen. De doelgroep van zo'n beleid beperkt zich ook niet tot anderstaligen.

1. Opdracht en doelstellingen van een organisatie

Afhankelijk van haar opdracht en doelstellingen opteren organisaties voor een diversiteits-, toegankelijkheids-, zorg-, gelijke kansen- en/of taalbeleid. We zien hierin sectorale verschillen. In de sector gezondheidszorg zal men eerder spreken over een zorg-, gelijke kansen- en/of toegankelijkheidsbeleid. Waar men in de sector onderwijs eerder spreekt over een diversiteits- en/of gelijke kansen-beleid. Weinig organisaties hebben een gericht taalbeleid. Meestal kadert het taalbeleid in een overkoepelend beleidsconcept zoals diversiteit, toegankelijkheid of gelijke kansen. Het sociaal tolken wordt meestal binnen zo'n beleid opgenomen als één van de vele mogelijke middelen om het beleid te realiseren. Het sociaal vertalen wordt veelal niet in zo'n beleid opgenomen. In de sector tewerkstelling lijkt men minder aandacht te schenken aan het uitwerken van dergelijk beleid.

*“Maar zoals je de wet van Hippocrates hebt waar da als mensen in een levensnoodzakelijke situatie verkeren dat het recht gevrijwaard is van hoogdringende geneeskundige gezondheidszorg, dan moet ge daar ook consequent in zijn dat **als taalbarrière zelfs de zorgverlener in de moeilijkheid** brengt om dat uit te voeren, dat toe te passen, ja dat je dan eigenlijk bijna niet anders kan dan dat te subsidiëren of te betalen binnen gezondheidszorg, omdat uw doel is **hoogdringende geneeskundige zorg** verlenen en daar is het principe **gelijke kansen, gelijk voor iedereen**. En wij gaan ons **ook aanpassen** als iemand een **mentale handicap** heeft, als iemand een, een **fysieke beperking** heeft. Allé, wij gaan ons op zoveel factoren aanpassen en tegemoet treden, omdat het hoogdringende geneeskundige zorg betreft. Dan is **taal** daar ook een **even gerechtvaardigde barrière** in.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

*“Ik ga het hierop houden hé, een **effectief zorgbeleid**. Dat past eigenlijk voor ons. Want met taalbeleid hebben wij minder te maken, gelijke kansen zit er ook wel wat in. Toegankelijkheid ook ja. ... Als je dat effectief wilt doen en **toegankelijk, openstaan voor diversiteit, voor talen, iedereen***

gelijke kansen geven, goeie zorg, ja, dan moet je **sociale tolken** hebben.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“Ja dat is één van de doelstellingen die wij proberen na te streven binnen ons **convenant met de Vlaamse overheid** is die **toegankelijkheid ook naar anderstaligen toe verbeteren**. Maar we proberen dat ook een beetje in een bredere context te zien, het gaat **niet alleen om anderstaligen**, maar het gaat ook om **laagtaalvaardigen** of mensen met een **taalhandicap** of weet ik veel wat. Dat we er kunnen voor zorgen dat die mensen ook **toegankelijke documenten krijgen**. Enzovoort... .. Dus wij hebben een voorstel gedaan naar **taalbeleid** hier binnen de stad, dat is goedgekeurd door het schepencollege dus dat zit daar in vervat dat sociaal tolken en vertalen kan en mag eigenlijk.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

2. Meer dan taal alleen

De bevraging met de gesloten vragenlijst toonde aan dat 26 van de 30 gebruikersorganisaties vinden dat anderstaligen recht hebben op een sociaal tolk. Het belang van het gebruik van sociaal tolken wordt voor de effectieve realisatie van een beleid dan ook door de organisaties erkend, maar wordt gesitueerd in een context van organisatorische waarden, waarvan sommige ook nog eens rechtstreeks met taalgebruik of communicatie te maken hebben (bijv. klare taal, mondigheid).

Het instrument sociaal tolken staat nooit op de eerste plaats. Er wordt vrijwel altijd eerst geopteerd voor het Nederlands en daarna pas wordt gekeken naar andere communicatiemiddelen. Uit de bevraging met de gesloten vragenlijst bleek tevens dat 24 van de 30 gebruikersorganisaties anderstalige cliënten stimuleren om Nederlands te gebruiken. Zesentwintig organisaties stimuleren hun anderstalige cliënteel ook om effectief Nederlands te leren. Organisaties die dit niet actief doen behoren tot de sector gezondheidszorg; hier primeert de zorg van de patiënt.

“Dat [sociaal tolken] is eigenlijk meer iets van in **laatste instantie**. Dat heeft zeker geen, geen prominente plaats. Dat is **één van de vele middelen** om, ja, om doelen te bereiken.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

“Ik vind dat informatie toegankelijk moet zijn voor iedereen en we proberen zoveel mogelijk voor hier in de stad **taalbeleid** uit te stippelen waarbij we ervoor zorgen dat we het aanbod naar de burger op een **talige manier toegankelijk** maken, dat het **leesbaar is, begrijpbaar**. We proberen mensen te stimuleren ook om in **klare taal** te schrijven.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“Ja uiteindelijk moet je zorgen dat uw, en in uw zorgbeleid, ge moet zorgen dat eigenlijk de zorg voor iedereen, dat iedereen dezelfde toegang heeft tot de zorg. De zorg is voor iedereen anders natuurlijk, voor iedereen individueel, maar ge moet maken dat **iedereen dezelfde kansen** krijgt om tot dezelfde zorg te komen en daarvoor eb je **sociaal tolken** nodig, omdat ze juist **daardoor terug mondiger** zijn, meer vragen kunnen stellen, zoals autochtone mensen de kansen krijgen om vragen te stellen.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

De doelgroep van een beleid is meestal ook ruimer dan enkel de groep anderstaligen. Zo'n beleid kan pas werken als men inzet op verschillende instrumenten die niet enkel te maken hebben met communicatie. Respect voor elkaar, eerlijkheid, bekendmaking of aangepaste voorzieningen blijken even essentieel.

“Maar ik denk dat da **één van de vele zaken** is, eh. We hebben, ge hebt, ge hebt, de tolken, de taal, maar **diversiteit is veel meer dan, dan taal alleen.**” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

“Ma het [sociaal tolken of vertalen] is **niet voldoende** denk ik, er zal **meer nodig** zijn. Als ge als organisatie je opdracht serieus neemt en als ge zegt van kijk, we willen voor **iedereen toegankelijk**, of laat ons dat aanbod voor iedereen toegankelijk is, dan moeten we **inzetten op verschillende terreinen** eh, **tolken is daar één** van, ook rond **communicatie**, rond **bekendmaking**, rond **nabijheid**, enzovoort, enzovoort.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

“Naar toegankelijkheid, ja we hebben een **stille ruimte** bijvoorbeeld. Een stille ruimte heeft te maken met, een **gebeds-, bezinningsplaats, een stilteplaats buiten het ziekenhuis**, een reine plaats die **belangrijk** is voor heel veel **godsdiensten** om ja tot **bezinning of gebed** te kunnen komen, naast onze kapel, ... En dat kadert ook in **toegankelijkheid**, dat kadert erin dat mensen in ziekte, in verlies in een ziekenhuis, dat men heel vaak tegenkomt, dat zij plaatsen willen opzoeken om ne keer op onder gemak te zijn buiten de kamer.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

“Wat wij ingevoerd hebben bijvoorbeeld zijn **controlevragen**. We zeggen van oké, iemand komt zich inschrijven, ge geeft diene ne uitleg, ge kunt die eigenlijk aan de hand van **vijf vragen checken** ‘heeft hij diene uitleg begrepen al dan niet’. En die moet niet met ja of nee antwoorden, want dan zegt die altijd ja. Maar die moet kunnen zeggen in zijn taal of eender hoe wat dat gij hem uitgelegd hebt. En dan weet ge zeker dat uw informatie overgekomen is. Dat is ook zo een **techniek** dat wij ingezet hebben.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“[Andere essentiële instrumenten?] **Open communicatie, eerlijkheid, respect voor mekaar**, dat vertrouwen. Euh. Dat is een gevoel dat je wel kan meegeven aan de mensen. Euh. Maar ik zeg het, je hebt die **tolken** daarbij wel **nodig om het duidelijker** te kunnen **maken.**” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

3. Sensibilisering

Alle respondenten benadrukken dat het uitwerken van een beleid, net zoals het formaliseren van richtlijnen, tijd vergt. Opnieuw gaat men best tegelijkertijd *bottom-up* en *top-down* tewerk. Vaak moet men eerst een aantal weerstanden en vooroordelen wegwerken. Negen van de 30 respondenten gaven tijdens de gesloten bevraging aan dat er binnen hun organisatie weerstand is tegen het inzetten van sociaal tolken. Vier respondenten konden deze vraag niet beantwoorden. Weerstanden wegwerken kan door het organiseren van vormingen en sensibilisering.

“Vorming. Dat was ook, **allé**, die van Babel zijn hier geweest, die hebben **vorming, rollenspelen** gedaan, om de **drempel** eigenlijk helpen overstappen hé. En een **bewustmaking** ook van **allé**, hoeveel drempels dat je hebt. Mannekes, als je eens met een groep zo gaat binnen een organisatie kijken, gewoon nog maar een **inschrijving**. We hebben dat zo eens allemaal **ontleed** hé. Mensen komen hier toe en ge geeft die een contract om te tekenen. Mensen tekenen dat, maar wat staat daar allemaal in zo’n contract. **Allé**, heel hun zorg ligt in onze handen hé. Die beseffen dat de helft van de tijd ni. Die tekenen maar, gewoon een dokter zien **allé**. Hoeveel informatie dat die ontzegd wordt. Dat is ongelooflijk. In heel veel instellingen. En dat **gaat dan niet alleen over allochtonen**, **allé**, dat gaat zelfs over (hetzelfde) doelpubliek als je binnen de **kansengroepen** gaat kijken hé. Hoeveel informatie

dat op zo'n moeilijk niveau gebracht wordt en mensen gewoon akkoord zijn. Maar hoe minder ze begrijpen, hoe sneller ze akkoord zijn. Hoe minder een mens begrijpt, hoe rapper dat die gaat zeggen 'ja, ja, ja, ja, ja'." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

4. Spanningsveld

Sommige respondenten wijzen ook op een zeker spanningsveld in de verwezenlijking van een diversiteits-, toegankelijkheid-, zorg-, gelijke kansen- en/of taalbeleid. Vaak wordt de aandacht voor dergelijke thema's en de opname ervan in de doelstellingen van de organisatie opgelegd door de overheid. Tegelijkertijd worden hiervoor geen extra financiële middelen voor vrijgemaakt of worden de bestaande middelen afgebouwd.

*"Da je één deel hebt van ook gestimuleerd door de **overheid** van 'organisaties moeten een diversiteitsbeleid uitwerken', anderzijds da binnen maatschappij en binnen besparingen en middelenbeheer de noden en de **middelen** die **nodig** zijn om een **optimaal diversiteitsbeleid** toe te passen dat da die **niet actief** worden **ingezet**, dat die verantwoordelijkheid naar ziekenhuizen wordt gebracht. Door de richtlijnen en de verwachtingen of de eisen die men ziekenhuizen oplegt, is dat een logisch gevolg aan dat je dan eigenlijk uw taalinzet optimaliseert en daarmee werkt. Anderzijds zie ik daar een **contradictie** in dat de **middelen voor taalbijstand** en de **visie** op van **overheidswege** in een **ander richting** evolueert. Dus dat is dan wel een contradictie die niet sluit. Daarnaast zegt men euh, de betrokken diensten van de ziekenhuizen moeten daarmee rond ja, actie ondernemen. Ik denk dat da wel gebeurt, maar we zien ook vandaag een **achteruitgang van de middelen en de mogelijkheid om die toegankelijkheid te organiseren**. Dus dat is wel een **spanningsveld**. Waar dat u zorgverleners stimuleert om taalbijstand in te zetten euh en dan nu bijvoorbeeld een concrete beslissing van **Babel** als dat **niet meer gratis** is, dat is een, een, een **effectief probleem**. Een ziekenhuis maakt een **begroting** op, zeker in perioden van grote besparingen....En daar staat de overheid onvoldoende bij stil, dat als een ziekenhuis minder gemotiveerd is, dat dat echt een heel **zware consequentie** kan hebben in een **onmiddellijke praktijk**. Dat men bijvoorbeeld zegt 'we hebben geen middelen, we stoppen daarmee'." (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)*

*"Ik weet niet **hoe wij dat gaan doen zonder tegemoetkoming**. Want daarvan is al veel van tolken ter plekke weggevallen. Is er evenveel beroep gedaan op Babel. ... Dan moeten wij hier een heel beleid uitstippelen rond communicatie intern, van hoe gaan wij dat betoelagen? **Wie gaat dat betoelagen?** Gaan wij als zorgorganisatie dan nog wel de keuze van eigen middelen om te geven, vinden wij dat belangrijk genoeg? Je komt in een heel **zwaar debat** terecht, terwijl dat debat er nu niet was. Er waren middelen, er was een structuur, je moest gewoon dat **integreren in uw werking** hé. Het is ook niet logisch dat je dat met middelen van gezondheidszorg moet betoelagen hé. Allé, wij worden de **dupe** eigenlijk **van onze eigen toegankelijkheid op die manier** hé. Je wilt goede zorg bieden voor diene groep en dan moet je daar ook nog eens voor zorgen hé." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)*

Vraag 4: Is er sprake van een kritische massa waarbij de inzet van instrumenten zoals sociaal vertalen/tolken niet meer ad hoc gebeurt maar ingebed wordt in een breder beleid?

Positieve ervaringen met het instrument en een zichtbare of voelbare effectiviteit ervan creëren in een organisatie een kantelmoment om sociaal tolken/vertalen in te bedden in een breder beleid. Dit gaat vaak gepaard met negatieve ervaringen met gelegenheidstolken of andere communicatiemiddelen. Hiervoor moet men opnieuw inzetten op het wegwerken van vooroordelen en drempels, vorming en sensibilisering bij hulpverleners. Dit sluit aan bij de voorbeelden van organisaties die richtlijnen of beslissingsbomen formaliseren.

*“Als je **merkt** van dat dat **effect heeft hé**. ... Allé, bijvoorbeeld hier was dat als mensen dat niet goed verstaan. Maar als je dan naar een andere dokter gaat of een andere verpleegkundige, dan kom je hier met de rekeningen, want de mutualiteit betaalt dat niet terug, want bij ons zit ge in het systeem van de forfait, dus die mensen komen naar hier en dan zeggen wij ‘nee, meneer, dat krijg je niet terugbetaald, dat moet je zelf betalen, want je weet goe genoeg da ge hier een contract getekend hebt dat ge hier bij ons naar de verpleger en de kiné en ...’ En dan dacht ik van dat is helemaal niet waar, die beseft dat niet. Die heeft dat contract getekend, maar die weet bij god niet wat dat inhoudt. Maar hij is wel de dupe. Want hij komt met zijn rekeningen en wij zeggen ‘hé, wij hebben u de informatie gegeven, ge moet het zelf betalen’. En zo begint er dan dikwijls een problematiek van schulden voor die persoon zelf, terwijl dat die al geen inkomen heeft dikwijls. Of heel wat misverstanden met andere diensten. Die zeggen van ‘ja maar allé, wij krijgen ons geld niet en da’s ene van bij jullie, hoe komt dat?’ En dan krijg je het hé. Dus... Ik denk ge begint **met een besef, een bewustwording, een keuze**. Ik denk een **goede vorming** kan een eerste hefboom zijn. Dan er wat mee **experimenteren** en dan denk dat ge een instrument moet hebben waarmee ge wat kunt handelen hé. En zo kan je het **implementeren** hé.”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

*“Vermijden van onnodige onderzoeken, dat is ten voordele van de **kwaliteit van zorg voor de patiënt**, euh ook uw interne relatie tussen zorgverlener en patiënt wordt, wordt bestendig allé **verstevigd als je kan communiceren met elkaar**.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

In een stedelijke dienst merkte men op dat niet alle cliënten gelijk behandeld werden en was dit de aanleiding om een beleid uit te stippelen.

“Dat is eigenlijk één van de aanleiding geweest om zo, zo een beleid op te stellen. Omdat we vaststelden dat persoon X een Franstalige niet wilde helpen, ... en wilde geen Frans spreken en een persoon Y wilde dat wel en dat we dachten van oké, je kunt mensen niet verplichten om een tweede taal te kennen. Hier kan dat dus niet. Je kunt, maar je moet wel kunnen afspraken maken binnen jouw dienst. Oké, als je dat niet wilt als, als medewerker, roept er dan iemand bij die dat wel doet.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Een uniforme behandeling van anderstalige klanten zal moeilijk blijven. Zowel tussen sectoren, binnen sectoren, binnen organisaties en tussen medewerkers van organisaties zijn er duidelijk verschillen waar te nemen in de omgang met anderstalige klanten en de inzet van sociaal tolken.

*“Als ge een **nationale richtlijn** hebt dan moet die richtlijn gegeven worden **aan alle ziekenhuizen** van kijk, dit moeten jullie doen, jullie kunnen niet anders. ... Je hebt één van de **patiëntrechten** is dat ge,*

*dat ge alles in de voor u begrijpbare taal moet uitgelegd krijgen. Nu wat is dat? Als uw moedertaal een andere taal is en ge zit hier in paniek in 't ziekenhuis en ge moet een boodschap krijgen, dan is uw moedertaal de begrijpbare taal. ... Goh in theorie, ja, dat is 't, sta niet bij dat je recht ebt op een tolk, é. Zo ver zijn ze niet gegaan in de rechten van de patiënten. Ah ja, **dus de ziekenhuizen vullen dat in zoals dat ze zelf willen**. Wij zeggen, ok, voor ons is dat duidelijk. Allez, ons beleid, hulpverleners individueel is iets anders, daarin heb je gelijk, **kan er ongelijke behandeling zijn**, maar ons beleid zegt van dat wilt zeggen dat iedereen recht heeft op een tolk, maar een ander ziekenhuis zegt van, ah ma 't staat er niet in dat er nen tolk moet staan, gewoon begrijpbaar.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

Binnen organisaties speelt ook de schaalgrootte een belangrijke rol. Het is gemakkelijker om een uniform beleid te implementeren in een kleine organisatie dan in een grote organisatie zoals een ziekenhuis.

*“Omdat er **10% personeelwissel is op een jaar in de gezondheidssector**, algemeen. Dat is niet enkel hier, maar dat is eigen aan verpleegkundigen en aan dokters is ter zoveel wissel niet, é, maar van verpleegkundigen en andere diensten is dat zo en omdat dokters nog altijd, ja, onder eigen baas zijn, é. Als zij der tegenin gaan, dan blijft dat moeilijk. Ge zit me **2700 mensen**. Als zij het niet zien of het weigeren bijvoorbeeld, dan ga kik dat daarvoor niet weten. Dan kunde alleen maar hopen dat die patiënt zijn verstand gebruikt en een anderen dokter vraagt of naar zijnen hulpverlener gaat en zegt van 'Ja 'k hebbe kik daar toch dienen tolk niet gehad. Wilde voor mij iets anders regelen?' en dan komt dat aan mijn oren en 't is niet zo in dit groot geheel dat dat aan mijn oren komt.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

Sommige organisaties zijn nog niet bezig met het uitwerken van een beleid, ook al voelen ze die nood wel aan.

*“Omdat het nu iets is dat eigenlijk **ad hoc** is eh. Euh, terwijl als dat iets is dat **ingebouwd** is, dan zou men daar **gemakkelijker gebruik van kunnen maken**. Ma ik vind dat da eigenlijk kadert in een ruimer beleid. Ik zou bijvoorbeeld graag hebben dat een aantal zaken ook in andere talen geafficheerd kunnen worden of van, met pictogrammen of iets. 't Zijn zaken die allemaal samenhangen. ... Da wordt af en toe geopperd, maar daar gebeurt eigenlijk nie veel rond. ... Ik denk dat da zal, allé, 'k denk eigenlijk da we daar nie buiten gaan kunnen, dat we da op **een bepaald moment toch, die stappen gaan moeten zetten**. Maar daar is **nog nie echt heel veel draagvlak voor**. Bij maatschappelijk werkers... zo van, eigenlijk is het standpunt : **ze moeten ons maar verstaan**. Das nogal cru gezegd ma eigenlijk is da zo van, ze komen naar hier, ze komen hier een uitkering vragen, dit is onze voertaal, men moet ons maar verstaan. Terwijl da ik denk da we eigenlijk veel meer zouden kunnen bereiken door, ja, ervoor te zorgen dat men ons verstaat. En das nie alleen door 't in 't Nederlands te doen, nee dat is door naar ne helen hoop andere middelen te gaan zoeken. ...Ik denk dat er heel wat **minder misverstanden** zouden zijn. Eh, de **discussies** nu van, euh, ja ma ge weet toch dat als ge bijvoorbeeld iets extra bijverdient, da ge ons da moet komen zeggen, die zouden dan **wegvallen** omdat ze **duidelijk zouden zijn**.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)*

Vraag 5: Is er een verschil in gebruik van de instrumenten binnen diverse sectoren?

De cijfermatige analyse van de sectorrapportage 2011 toont het verschil in het gebruik van sociaal tolken tussen de diverse sectoren aan (zie bijlage 2 voor een analyse per geselecteerde sector en deelsector). Een vergelijkende analyse voor het sociaal vertalen bleek niet mogelijk omdat we niet over deze cijfers beschikken.

Een verschil in het gebruik van het instrument sociaal tolken binnen diverse sectoren, kunnen we deels ook staven met cijfers uit de sectorrapportage 2011. Deze vraag kan echter niet exhaustief beantwoord worden omdat de bevroegde gebruikers uit de diverse deelsectoren hier zelf geen zicht op hebben en hun percepties steunen op een onvolledig zicht op het feitelijk gebruik. We kunnen wel een aantal indicaties suggereren waarom er verschillen zijn in gebruik binnen sectoren, maar deze scheppen geen volledig beeld. We beperken ons hier ook tot de deelsectoren die opgenomen werden in dit onderzoek.

In dit onderzoek focussen we ons voor de sector Openbare Dienstverlening op de deelsectoren OCMW en 'stedelijke/gemeentelijke diensten'. In de cijfers van de Vlaams-Brabantse en West-Vlaamse regionale sociaal tolkdienst PaSTa en deSom zien we dat de deelsector OCMW telkens een grotere gebruiker is dan de deelsector 'stedelijke/gemeentelijke diensten'. De regionale Gentse cijfers van TVGent tonen de deelsector 'stedelijke/gemeentelijke diensten' als een grotere gebruiker. Belangrijk is erop te wijzen dat de deelsector OCMW in de drie regio's meer gebruik maakt van de centrale Tolken telefoon Ba-bel dan de deelsector 'stedelijke/gemeentelijke diensten'.

Voor de sector Gezondheidszorg selecteerden we de deelsectoren 'ziekenhuis' en 'wijkgezondheidscentra'. De cijfers van de tolkdiensten TVGent en PaSTa tonen aan dat in de regio's Gent en Vlaams-Brabant de deelsector 'ziekenhuis' meer gebruikt maakt van sociaal tolken dan de deelsector 'wijkgezondheidscentra'. Deze vergelijking kan niet gemaakt worden voor West-Vlaanderen, omdat daar geen wijkgezondheidscentra bestaan. De cijfers van Ba-bel tonen aan dat de deelsector 'ziekenhuis' in Vlaams-Brabant meer gebruikt maakt van het telefoontolken dan de deelsector 'wijkgezondheidscentra'. Dit is niet het geval voor de regio Gent. Hier zijn het aantal telefoontolkinterventies haast het dubbele voor de deelsector 'wijkgezondheidscentra'.

In de sector Tewerkstelling maakt de deelsector 'VDAB' in Gent meer gebruik van de diensten van TVGent dan de deelsector 'werkwinkel' of 'andere'. In Vlaams-Brabant maakt geen van beide deelsectoren gebruik van de regionale tolkdienst PaSTa. In West-Vlaanderen maakt de deelsector 'andere' meer gebruik van deSom dan de deelsector 'VDAB'. Het gebruik van de Ba-bel telefoontolken ligt in de drie regio's hoger voor de deelsector 'VDAB'.

In de sector Onderwijs zien we dat de deelsector 'school' in de drie regio's zowel meer gebruik maakt van de diensten van de regionale tolkdiensten als van de tolken telefoon Ba-bel.

Op kwalitatief vlak kunnen de verschillen in het gebruik van sociaal tolken binnen diverse sectoren verklaard worden met elementen die reeds in de vorige vragen aan bod kwamen. Vermits de bevroegde respondenten veelal geen zicht hebben op het gebruik van andere organisaties binnen hun sector, zijn onderstaande redenen slechts mogelijke hypothesen.

Binnen de sector Gezondheidszorg, kan een algemeen groter gebruik voor de deelsector 'ziekenhuis' verklaard worden door drie mogelijke factoren. Vermits een ziekenhuis een grote organisatie is met een groot verloop in personeel, een groot patiëntenbestand en vaak eerder occasioneel patiëntencontact voor de duur van de behandelingen versus het geregeld contact telkens er zich iets voordoet in de eerstelijnsgezondheidszorg (WGC's en huisartsen), kent men de talenkennis van zijn patiënten vaak minder goed. Hierdoor zal men sneller een sociaal tolk inschakelen wanneer men weet dat de patiënt anderstalig is. Ten tweede betreffen gesprekken in het ziekenhuis vaak meer gericht en meer specialistische gesprekken waarbij specifiek vakjargon aan bod komt en men het zich niet kan permitteren fouten te maken in de communicatie. Een hoger gebruik van het telefoontolken kan tevens verklaard worden door de dringende nood van een gesprek waarvoor men een tolk nodig heeft, alsook de beperkte tijd die men per patiënt ter beschikking heeft.

Voor de deelsector 'wijkgezondheidscentra' kan men redeneren dat men zijn patiënten veel persoonlijker kent waardoor men op termijn een betere inschatting kan maken van hun talenkennis. Men zal dus iets minder snel een sociaal tolk inschakelen. Hulpverleners in wijkgezondheidscentra besteden over het algemeen ook meer tijd aan een consult waardoor men meer kan 'experimenteren' met andere communicatiemiddelen. In de regio Gent kan het hoger gebruik van het telefoontolken verklaard worden door het feit dat de wijkgezondheidscentra bij gebrek aan financiële middelen vaker Ba-bel inschakelen omdat het gratis is. Daarnaast zijn wijkgezondheidscentra veel kleinere organisaties met een kleiner patiëntenbestand dan ziekenhuizen. Dit kan een lager algemeen gebruik verklaren.

Een verschil in het gebruik tussen de deelsectoren 'OCMW' en 'stedelijke/gemeentelijke diensten' van Openbare Dienstverlening kan men als volgt verklaren. De deelsector 'stedelijke/gemeentelijke diensten' maken in Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen beduidend minder gebruik van het sociaal tolken (zowel het tolken ter plaatse als telefoontolken). Men kan dit deels verklaren doordat deze diensten pas recentelijk met een groeiende anderstaligheid van het cliënteel geconfronteerd worden. Het denkproces hoe hiermee om te gaan, is nog maar net gestart.

In Vlaams-Brabant speelt ook een ideologisch aspect. Een taalcoach van het Huis van Nederlands, die steden en gemeenten in Vlaams-Brabant begeleidt in het uittekenen van een taalbeleid, verklaarde dat het inzetten van sociaal tolken een zeer gevoelig onderwerp is. Het inzetten van tolken komt tijdens het begeleidingsproces vaak ter sprake in functie van een stedelijk of gemeentelijk onthaalbeleid. Zo gebruikt men de taalwetgeving als argument om geen tolken in te schakelen, ook al verbiedt de taalwetgeving het inschakelen van tolken niet. Opmerkingen zoals 'Voor wie zet je dan een tolk in en voor wie niet?' worden veel gemaakt. Daarnaast worden ook logistieke belemmeringen aangehaald als argument tegen tolken. De loketfuncties zijn niet geschikt om met tolken ter plaatse te werken en telefoontolken is moeilijk wegens het doorgeven van die hoorn. Vooral in de Brusselse rand blijkt de weerstand zeer groot te zijn. Men is er heel strikt gefocust op het Nederlands. Men beschouwt er sociaal tolken als "faciliteiten" waardoor men het moeilijk aanvaardt. Gemeenten die er wel voor open stonden en uiteindelijk een samenwerkingsakkoord afsloten met de regionale tolkendienst, maakten er sindsdien nog geen gebruik van. Telkens discussieert men over het aspect 'Voor wie doen we het wel, en voor wie niet?'. Deze aspecten spelen – volgens de taalcoach - niet enkel een rol bij de stedelijke en gemeentelijke diensten, maar evengoed bij de OCMW's.

Dat de deelsector 'stedelijke/gemeentelijke diensten' in de regio Gent meer gebruik maakt van TVGent dan de deelsector 'OCMW', kan verklaard worden door het feit dat het fenomeen anderstaligheid in Gent ouder is. Het Gentse OCMW investeerde dan weer in een interculturalisering van haar diensten door het aanstellen van meertalige hulpverleners, intercultureel bemiddelaars en interne tolken. Ook in een door ons gecontacteerde OCMW in West-Vlaanderen was dit het geval. Hier stelde men interne intercultureel bemiddelaars aan voor de grote taalgroepen (Russisch en Maghrebijns Arabisch), waardoor weinig gebruik wordt gemaakt van sociaal tolken.

Dat OCMW's meer gebruik maken van sociaal tolken in het algemeen kan dan weer verklaard worden door hun specifieke doelgroep. Hoogstwaarschijnlijk worden OCMW's in hogere mate geconfronteerd met een anderstalig cliënteel dan stedelijke en gemeentelijke diensten. Ook is het gebruikelijk dat OCMW's tolken bestellen om met hun cliënten mee te gaan naar andere dienstverleners zoals psychiaters of ziekenhuizen. Deze tolkopdrachten worden dan geregistreerd onder de deelsector 'OCMW' maar zijn eigenlijk bestemd voor een andere sector of deelsector. De geregistreerde cijfers geven dus niet de volledige werkelijkheid weer.

Voor de sector Onderwijs kan het verschil tussen de deelsectoren 'school' en 'CLB' tevens verklaard worden door de intensiteit van het contact met anderstalige ouders. Scholen hebben over het algemeen veel meer contact met de ouders dan CLB's. Een aantal scholen getuigde tevens dat zij tolken voorzien voor gesprekken bij het CLB. Het tolkgesprek vindt dus plaats in het CLB maar wordt besteld door de school. Deze cijfers worden geregistreerd bij het gebruik van de school.

De sector Tewerkstelling maakt bijzonder weinig gebruik van sociaal tolken in het algemeen. Zoals reeds aangegeven hechten organisaties van deze sector een groot belang aan de kennis van het Nederlands van hun cliënteel. Dit hangt grotendeels samen met de opdracht die ze vervullen, nl. mensen begeleiden naar werk. De deelsector VDAB vertoont waarschijnlijk een iets hoger gebruik dan de deelsectoren 'werkwinkel' of 'andere' door het groter aandeel cliënteel dat nog geen Nederlands spreekt. Een basiskennis Nederlands is vereist, vooraleer de anderstalige doorstroomt naar een werkwinkel of een sociaal tewerkstellingsproject.

Vraag 6: Welke mogelijke redenen liggen aan de basis van (grote) verschuivingen in de vraag naar sociaal tolken en vertalen?

Voor het antwoord op deze vraag maken we een onderscheid tussen de instrumenten sociaal tolken en het sociaal vertalen. Frequenties in het gebruik en de redenen hiervoor, kwamen reeds aan bod bij de analyse van de bevragingen met gesloten vragenlijsten (cf. punt 2.2.4.3.2 en 2.2.4.4.2). Tijdens de verdiepende interviews kwamen dezelfde aspecten opnieuw naar boven.

1. Sociaal tolken

Men kan de factoren die een rol spelen in de besluitvorming van organisaties of hulpverleners om van sociaal tolken gebruik te maken linken aan de evoluties in de vraag naar sociaal tolken. Vaak gelden hier dezelfde redenen voor de verschuiving in de vraag, als voor de gerichte keuze voor specifieke communicatiemiddelen. We ontvingen niet van alle tolkendiensten de cijfers voor de door

ons bevraagde organisaties. Hierdoor kunnen we de door de gebruikers gepercipieerde stijgingen of dalingen niet toetsen aan de reële cijfers.

1.1. Stijging

▪ **Diversiteit van het cliënteel**

Een toenemende vraag naar sociaal tolken wordt door respondenten o.a. verklaard door een groeiende diversiteit in het cliënteel en in de gevraagde talen. Waar men in Gentse organisaties bijvoorbeeld voorheen vooral geconfronteerd werd met Turkstaligen, komen daar nu meer en meer Oost-Europese talen bij zoals Bulgaars en Slovaaks.

*“Tot voor een paar jaren, allé ja tot twee jaar terug hadden wij **voornamelijk** alleen uiteraard **Nederlandstalige** gezinnen en ook **Turkstalige** gezinnen op onze school. De andere talen die er waren, kwamen meestal uit gemengde huwelijken, dus Nederlands en een andere taal, waarvoor we dus voor die talen nooit een tolk nodig gehad hebben. Maar sinds de twee laatste jaren krijgen we ook een aantal mensen van **Bulgaarse** origine, **Slovaakse** origine en dan ook een gezin uit **Afghanistan**.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*“Ook omdat de diensten **meer en meer geconfronteerd worden met die anderstaligen** en niet altijd weten hoe ze daar het beste mee omgaan of daar vragen over hebben of zoeken naar oplossingen om mensen toch te kunnen bedienen.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Daarnaast kan een specifieke doelgroep waarmee organisaties geconfronteerd worden zorgen voor een gebruikstoename. Zo bedient een wijkgezondheidscentrum dat heel laagdrempelig werkt illegalen die elders niet terecht kunnen. Dit heeft dan weer een effect heeft op de diversiteit van haar cliënteel.

*“Dus dat maakt dat diene drempel heel laag is en **wij werken ook voor mensen die niet in regel zijn met hun mutualiteit, hun overeenkomst met het OCMW, dat die terugbetalen via de dringende medische hulp of via Fedasil. Dus die mensen kunnen hier allemaal, ja, zijn hier allemaal heel erg welkom. ... Ja, doordat wij vooral mensen hebben die **op het grondgebied verblijven, maar niet altijd rechten hebben hé.****”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

In dit wijkgezondheidscentrum stelt men een stijging van illegalen in het cliënteel vast. Dit leidt vooral recentelijk tot een hoger gebruik van sociaal tolken, omdat deze doelgroep niet langer in aanmerking komt voor Nederlandse lessen. Een beleidsbeslissing op het vlak van NT2 kan gevolgen hebben op het gebruik van sociaal tolken.

*“Maar **vroeger** was het zo als gij hier, **iedereen** kon hier [in Vlaanderen] **Nederlandse les** gaan volgen hé, van het moment da ge nog in asielaanvraag waart. Maar die **deur** hebben ze ook **dichtgegooid. Van het moment dat uwen asielaanvraag aanvankelijk of goedgekeurd is, dan pas moogt ge instromen...** ‘Wij gaan geen Nederlands geven aan mensen die hier niet eens mogen zijn of blijven hé.’ Maar **we bereiken wel die groep die daar aan voorafgaat door ons aanbod eigenlijk hé.**”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

▪ **Ervaring**

De toegenomen diversiteit heeft er dus voor gezorgd dat organisaties alsmaar meer beroep deden op sociaal tolken en daardoor alsmaar meer ervaring met het instrument opdeden. Hoe meer ervaring

men ermee heeft, hoe positiever men tegenover het instrument staat. Dit leidt ook tot een bewuster gebruik. Aanwezige drempels bij hulpverleners zijn deels weggewerkt door sensibilisering en vormingen. Dit resulteert in een professionalisering van de dienstverlening in het algemeen. Hoe bekender een instrument, hoe meer het gebruik wordt.

*“De diversiteit qua taalgroepen ... ik denk dat daar een belangrijke toename zichtbaar is. En daarnaast is het **beseft van het belang van hoe te communiceren met mensen ... met een andere taal om dat er ook tegelijk extra aandacht gaat naar patiëntgerichtheid, naar kwaliteit van zorg, naar gelijke kansen en dat die combinaties, ook het aanbod die groter wordt, dat die combinaties ervoor zorgen dat het gebruik ook toeneemt. Euh ik denk een andere impact die dat mee veroorzaakt, is de vormingen die georganiseerd worden aan medewerkers in de ziekenhuizen. ... En de vaardigheden toemenen van de, bij hulpverleners enerzijds en de kennis bij de doelgroep ook toeneemt om te vragen naar taalbijstand.**”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

*“De stad als geheel, als het sociaal huis, als de integratiedienst zelf maakt toch wel veel meer gebruik van het sociaal tolken en vertalen. Het is ook **beter bekend** en er is een **groeïende instroom** van anderstaligen binnen de stad. Dus zij vinden dan ook makkelijker de weg naar het sociaal huis, naar de verschillende stadsdiensten.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Het is door de **ervaring** dat ge ermee hebt van ‘dit was heel **positief**, nu weet ik tegoei’ hé. ... Dus het is door die ervaring van een goed beeld te krijgen dat ge ook een betere zorg kunt verlenen hé.”* (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

In sommige organisaties heeft men ook bij het anderstalig cliënteel het aanbod van sociaal tolken bekend gemaakt. Dit leidt ertoe dat anderstaligen in toenemende mate zelf om een tolk vragen.

*“Ja, dat is via vorming, dat via ‘t beleid, euh, dat via personeelsberichtjes, dat via affiches. ‘t Hangen hier bijvoorbeeld affiches uit het ziekenhuis, hebt u een tolk nodig, vraag ernaar, in 15 talen. ... Dus ‘t is **niet enkel de hulpverlener of de doorverwijzer die ‘t kan vragen, maar ‘t is ook wel de patiënt zelf.**”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Eén respondent wees ook op de aangepaste werking en grotere bekendheid van de tolkdienst als reden voor een toename in het gebruik.

*“Misschien gewoon ‘t feit van dat het **anders georganiseerd** is eh ... in den tijd werd da georganiseerd door de integratiedienst hier in [de stad], ik herinner me dieje lijst van [tolken] allé, da was bekend bij een aantal, ma niet bij iedereen. ‘t Feit dat da nu .. ja .. een **betere structuur** heeft gekregen en dat da ook provinciaal wordt georganiseerd, da denk ik dat da zeker er heeft toe bijgedragen om ja **meer te gebruiken, om da aanbod.. tis beter bekend, ten tweede, ‘t is ook duidelijker hoe en wat eh.**”* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

▪ **Belang van goede communicatie**

Er is een groeiend besef van het belang van een goede communicatie.

*“Wij willen als school gewoon dat alle **informatie** zeer **duidelijk** is. Dat dat **transparant** is. Euh en op die manier kunnen we ouders ook veel beter betrekken in het verhaal om dat kind een betere ondersteuning te kunnen geven.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*“Ik merk het ook binne scholen de nood is .. is veel groter geworden. Der is ook het **belang van het goed kunne communiceren.**” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)*

*“Das ’t beleid dat daar voor kiest en we proberen ons **hulpverleners te sensibiliseren** dat ze **geen fouten maken** door der van uit te gaan dat de patiënten ons verstaan omdat ze ‘ja ja’ zeggen.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

▪ **Negatieve ervaringen met andere communicatiemiddelen**

Het besef van het belang van een goede communicatie sluit aan bij negatieve ervaringen die men soms heeft met gelegenheidstolken of andere communicatiemiddelen. Deze ervaringen hebben tevens een invloed op de factoren die een rol spelen in de besluitvorming en het ontwikkelen van een beleid waarbij men sociaal tolken niet meer ad hoc gaat inschakelen.

*“Wat ik wel echt probeer te **vermijden**, is om **derden** te gebruiken hé. Want dan wacht ik liever tot als de tolkentelefoon wel een tolk beschikbaar heeft of de vertaaldienst allé, de tolkdienst een tolk beschikbaar heeft. Want ik heb dat **al vaak genoeg geprobeerd** van allé, ik ga er toch eens iets beginnen over zeggen en zijn ze met een paar woorden mee en dan floep, zie ik dat ze het al niet meer snappen waarover het gaat. En dan denk ik ja, nee dit is geen manier om een gesprek te voeren, want **mensen begrijpen mij niet, ze gaan er een eigen verhaal van maken**, ze gaan misschien nog meer zorgen of gewoon zorgen maken terwijl dat het absoluut niet nodig is. Dus, dan denk ik ook nee. En ik heb in het verleden zelfs nog geprobeerd om het met **picto’s** te doen en dat ik dan in de leraarszaal zat en dat ik dan zei van ‘ah, maar wacht’ dat ik dan afbeeldingen ging zoeken op het internet om dat duidelijk te maken. Maar ge kunt da doen voor zo wette, voor **gewone simpele dingen**, maar ge kunt da nie meer doen als da gaat over als het een kind is dat echt een serieuze achterstand heeft. Allé, da werkt dan nimeer. Ik vind dat ik dan op die manier ook te weinig respect heb voor die ouders.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)*

*“Langs den andere kant is er ook een **groeïende sensibilisering bij hulpverleners** dat men **niet meer** der mag van **uitgaan dat informele tolken goeie tolken** zijn en dat men meer en meer deontologisch een professionele houding wenst tijdens het tolkgesprek.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)*

▪ **Aandacht voor diversiteit en kwaliteit**

Een toenemende aandacht voor diversiteit of kwaliteitszorg in het algemeen draagt ook bij tot een toenemend gebruik. Vaak zijn zelfevaluaties hierbij een aanzet om de zaken anders aan te pakken. Dit wordt grotendeels bepaald door de specifieke opdracht die organisaties vervullen en de visie die ze hierbij hebben. In de gezondheidssector primeren een kwalitatieve, toegankelijke zorg en de rechten van patiënten. In de openbare dienstverlening focust men op klantvriendelijkheid en toegankelijkheid. In de sector onderwijs redeneert men vanuit het belang van het kind en een betere ouderparticipatie. Men kan dit opnieuw linken aan de factoren die de besluitvorming van hulpverleners en organisaties beïnvloeden in de keuze voor hun communicatiemiddelen.

*“We hebben daar eigenlijk **verbeteracties** rond ondernomen. Euh, ik denk één is de **uitbreiding** van het **talenaanbod**, twee de **deskundigheidsbevordering** van de hulpverleners door het organiseren van **vormingen, informatiecampagnes, een brochure** die werd opgemaakt, diverse vormen van **taalbijstand** gaan organiseren om **tekorten** die er zijn weg te werken van de **toegankelijkheid** tot*

taalbijstand. Hé, dan het nieuw project met **videotolken**. ... Ik denk algemeen thematiek **diversiteit** krijgt **meer aandacht**, wordt duidelijker voor zorgverleners van wat bedoelt men nu met diversiteit, wat betekent dat voor mezelf. We hebben onder andere vorige maand een studiedag gehad rond diversiteit. Het zijn dergelijke voorbeelden.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

1.2. Stagnering of daling

▪ **Beleidskeuze**

De groeiende diversiteit onder het cliënteel zorgt niet noodzakelijk voor een toename in het gebruik. Een stagnering of zelfs daling in het gebruik wordt eerder bepaald door specifieke beleidskeuzes van organisaties. Zo is het Nederlands in de sector tewerkstelling van belang om in aanmerking te komen voor dienstverlening en zetten sommige organisaties in op andere manieren van communiceren. Deze vaststellingen uit de bevraging met de gesloten vragenlijsten werden dus bevestigd door de verdiepende interviews (cf. punt 2.2.4.3.2).

“Ik denk dat de diversiteit wel inderdaad toeneemt en dat dat ook een reden is waarom er af en toe met sociaal tolken wordt gewerkt. Euh. Maar het is niet zo dat er per definitie meer gebruik wordt van gemaakt van sociaal tolken op dit moment.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

▪ **Gebruik van andere varianten**

Een daling van het tolken ter plaatse, kan tegelijkertijd gepaard gaan met een stijging van het telefoontolken. Ook experimenteren met nieuwe technieken zoals het webcamtolken zorgen voor een daling bij de andere varianten. Veelal besluit men - grotendeels omwille van een lagere kostprijs - meer in te zetten op het gratis telefoontolken van Ba-bel of het webcamtolken. Zo beslisten een aantal Gentse VDAB-afdelingen een tweetal jaar geleden om geen tolken ter plaatse meer in te schakelen omdat dit te duur was en systematisch te kiezen voor het gratis Ba-bel. Ook de beperkte beschikbaarheid van tolken ter plaatse kan een reden zijn om te kiezen voor telefoontolken of nieuwe technieken.

“Wij **zoeken** dus **constant** naar **nieuwe manieren**, vandaar ook **videotolk** dat er nu bijkomt, om het op termijn haalbaar te houden, omdat wij zien dat wij dat 't beter is me, dat juist hulpverleners meer overtuigd geraken van 't gebruik van sociaal tolken. En daarover, daarvoor hoeft de patiënten niet te stijgen, maar als de hulpverleners onder vraag stijgen, dan automatisch stijgt de **kost** van die tolk en we moeten **goed omgaan met de middelen**, dus moeten wij constant op zoek naar nieuwe middelen of wel **goedkopere middelen** die toch niet afdoen en misschien zelfs beter zijn dan 't vorig systeem, zoals videotolk. ... (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen).

“Ik denk dat we vroeger meer van sociaal tolken gebruik maakten ook bij leukere momenten en dat we dat nu toch met de jaren **afgebouwd** hebben, ja toch vooral **door besparingen**. Omdat we dan hoorden dat [onze school] van het contingent **een grote hap uit het budget** nam, dan dacht ik ook van ‘oei, oei’ ik wist niet dat wij daar een **inzegänger** in waren eigenlijk. [lacht] Dus ik heb dan gezegd ja, dat kan dus niet hé. Hoe erg ik het dan ook vind voor de school, maar ik kan dat niet maken ten opzichte van de rest van Gent uiteraard. Dat zou ik wel zeer pretentius vinden. En met dat ja we zijn ook wat **efficiënter** met het **gebruik van onze tolkuren** beginnen omgaan.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

▪ Financiële middelen

Financiële middelen spelen veelal een rol in een daling of stagnering van het gebruik. Waar sommige organisaties zoals ziekenhuizen meer ruimte hebben om dit in hun budget op te nemen is dat voor scholen of kleinere organisaties een stuk moeilijker.

*“Het financiële toch ook wel doorslaggevend kan zijn. Het signaal is ooit es naar de provincie gegaan om te kijken naar **scholen** die zeer veel **doelgroepleerlingen** hebben en jah, die scholen moeten eigenlijk dubbel. Ze willen hun **werking** wel **goed** doen, ma ze moeten er serieus voor **betalen**. ...Ik voel heel vaak 't verschil tussen scholen, als je een publiek hebt met 80 % anderstaligen, dan kan je de vraag stellen van pff, allé, in hoeverre de scholen die zich ook inzetten voor zo'n publiek, ze nog es extra diep in hunne geldbeugel tasten om euh, terwijl andere scholen da misschien niet hebben. Die kunnen da misschien in iets anders investeren.”* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

*“[Onbeperkt en gratis sociaal tolken?] Als dat zou kunnen. [lacht] Ik begrijp ook wel dat de financiële toestand dat niet altijd toelaat hé. Goh ja, maar zoals het **nu** is, is het eigenlijk wel duur. Allé, ik bedoel wat is het? Iets van een 25 euro per uur ofzo? Het is toch **redelijk duur**. En ik zeg voor een **school** die een, een oudercontact heeft en vier, vijf tolken wil gebruiken. **Dan loopt dat toch wel snel op**.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Heel wa organisaties, allé **vooral de kleinere organisaties**, hebben daar **geen middelen** voor eh. Allé, ik denk bijvoorbeeld aan de **centra voor geestelijke gezondheidszorg**. Waar ge daarvan zou kunnen zeggen da zijn juist de, de gesprekken waar het toch wel goe zou zijn als er op een goeie manier zou vertaald kunnen worden of getolkt kunnen worden.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

▪ Toekomst

Veel respondenten reflecteerden ook over het toekomstig gebruik van sociaal tolken in hun organisaties. Allen hadden namelijk vernomen dat de dienstverlening van Ba-bel in 2013 betalend wordt en vonden dit toch wel problematisch voor hun eigen hulpverlening. Organisaties met een relatief grote financiële slagkracht zoals stadsbesturen en ziekenhuizen vermelden vooral praktische en organisatorische uitdagingen. Voor organisaties die het met minder middelen moeten stellen, zal het een uitdaging worden om het aanbod sociaal tolken blijvend te verankeren in hun werking.

*“Voor een **stadsbestuur** is dat niet zo eenvoudig om, om dat te doen. Wij zitten met **begrotingen** en bestelbonaanvragen dat je moet doen en dat dan moet passen bij je begroting. ... Allé, we zijn aan het **zoeken** naar een **oplossing** hoe we het gaan kunnen doen volgend jaar. Euh, want als het inderdaad betalend wordt, dan moet dat ook in de begroting zitten hé.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Ja, maar 't wordt ons nie gemakkelijker gemaakt eh. Bijvoorbeeld gelijk Ba-bel die ga nu vanaf volgend jaar betalend zijn, euhm ja, dat is dan nen extra drempel denk ik om dat te doen. Ik ga da moeten **aanvragen**. Ik moet eigenlijk een **begroting** opmaken. En en daar een **budget** voor vragen. Dus da kan wel, maar da maakt het eigenlijk wel wel wa moeilijker eh.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

*“Want **hoeveel tijd kruipt er daar niet in**, over vergaderen, over nadenken, over nu hier ook van ja, Babel ga verhogen ... 'k Heb daar drie vergaderingen aan mogen spenderen, das drie keren, é, een uur dat 'k moet me één van de directie. Dan wordt dat nog ne keer op directiecomité besproken, allez ja,*

ge doet op die momenten niet veel anders...dus en op den duur, é, ge doe niet meer anders dan vergaderen en ge zij nog weinig bezig me uw patiënten of me uw cliënten.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

*“Ik denk voor onze school als wij de dag van morgen **zelf de kosten** zouden moeten dragen dan denk ik dat **ten koste gaat van zeer belangrijke dingen**. Onder andere een goede communicatie, een duidelijke, transparante communicatie tussen ouders en de school. En dat gaat afbreuk doen aan het zich veilig voelen en het welkom voelen op onze school.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)*

Een aanzuigeffect kan ook een rol spelen. Net die organisaties die investeren in een toegankelijke, kwaliteitsvolle dienstverlening, worden zo met de zwaarste lasten opgezadeld. Dit kan de draagkracht van een organisatie te boven gaan.

*“Dat gaan enkelingen [enkele organisaties] zijn die dat [sociaal tolken zelf] gaan [betalen] doen. Dat gaat zeker geen structureel gegeven zijn en dan ga ik hier **misschien de boot afhouden**, omdat we dan nog **meer overbeladen worden me alle noden** hé. En als iedereen dat doe, of probeert om inzet rond te doen, dan deelde de zorg. Als ge met een aantal mensen nog da maar probeert te doen en dan echt structureel voorzie en anderen niet bijvoorbeeld binnen de wijkgezondheidscentra, als nie alle wijkgezondheidscentra zeggen, ge hebt er hier twee in [de stad], ge hebt de keus, ja, dan wette gij waar ge naartoe gaat. Maar wij zitten me de gebakken peren, want wij moeten meer betalen en wij moeten het allemaal zelf organiseren. En ge weet nog ni hoe in eerste instantie. Dus als ge dan te goei nadenkt vanuit een organisatie, als ik dat naar mijn beleid breng, dan zeggen ze zeide gij op uwe kop gevallen? We gaan het laten voor wat het is hé.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)*

2. Sociaal vertalen

Verschuivingen in de vraag naar sociaal vertalen worden reeds gegeven in de analyse van de bevragingen met de gesloten vragenlijst (cf. punt 2.2.4.4.2). Tijdens de verdiepende interviews werden dezelfde redenen aangehaald.

Zoals geschetst onder vraag 1, speelt de factor duurzaamheid op het vlak van sociaal vertalen een belangrijke rol in de besluitvorming van organisaties. Een document wordt pas vertaald als men het meermaals en verschillende jaren aan een stuk kan gebruiken. Een vertaling aanvragen kan dus bijvoorbeeld één keer gedaan worden en nadien jaren niet meer. Zo liet een school een aantal jaren geleden een aantal documenten vertalen, waar ze vandaag nog mee werken. In dit geval neemt men dus een daling waar in de vraag naar sociaal vertalen. Een stijging komt dan weer voor bij een wijkgezondheidscentrum omdat het een nieuwe organisatie is en men bij de opstart van het centrum een aantal vertaalde documenten nodig acht. Het aantal jaren ervaring dat een organisatie heeft met dit instrument kan ook bijdragen tot een stijging.

Op vlak van sociaal vertalen zijn er regionale verschillen tussen enerzijds Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen en anderzijds Gent. In Vlaams-Brabant wordt het sociaal vertalen nauwelijks ingeschakeld als gevolg van de hoge kostprijs. In West-Vlaanderen biedt deSom pas sinds januari 2012 sociaal vertalen aan. Hier kan het dus zijn dat dit specifiek aanbod nog onvoldoende gekend is.

“En het [sociaal vertalen] is nog niet echt gekend, allé, we zijn maar het eerste jaar bezig.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

Zoals de bevraging met de gesloten vragenlijst ook al uitwees, is het sociaal vertalen in het algemeen veel minder bekend dan het sociaal tolken. Hoe meer een instrument gekend is, hoe meer men het zal inschakelen. Voor het sociaal vertalen is dit inschakelen minder constant over de jaren heen en wisselen stijgingen en dalingen zich dus af.

Specifieke beleidskeuzes binnen organisaties kunnen ook leiden tot een stijging of daling.

Een Gentse stedelijke dienst (opgenomen in de bevraging met gesloten vragenlijst) ervoer een daling in het aantal aanvragen omdat ze besloten hadden de vertaalrichtingen in te perken. Deze stadsdienst laat voor haar burgers namelijk persoonlijke documenten, nodig voor het verblijf op het grondgebied, vertalen. Vroeger bood men deze vertalingen aan in beide richtingen. Nu zijn vertalingen enkel nog mogelijk naar het Nederlands. Deze beslissing werd genomen omdat men merkte dat burgers vertalingen aanvroegen van het Nederlands naar de andere taal die niets te maken hadden met het verblijf op het Gents grondgebied. Deze stadsdienst ontwikkelde tevens een checklist die bepaalt welke documenten al dan niet in aanmerking komen voor een vertaling.

Een West-Vlaamse stedelijke dienst werkte onlangs een taalbeleid uit voor een aantal stedelijke diensten. Op het gebied van schriftelijk communicatie staat het werken met toegankelijk taalgebruik in de vorm van klare taal en pictogrammen centraal. Waar nodig wil men echter ook inzetten op sociaal vertalen. Vertalingen dienen dan om de mondelinge communicatie met anderstaligen te ondersteunen.

Vraag 7: Waarom doen bepaalde sectoren weinig of geen beroep op de instrumenten?

Aanvullend bij vraag 5, geven we hier een overzicht van de elementen die er voor kunnen zorgen dat bepaalde sectoren weinig of geen beroep doen op de instrumenten.

De sector tewerkstelling maakt het minst gebruik van sociaal tolken van alle sectoren opgenomen in dit onderzoek. Zoals reeds in verschillende antwoorden aan bod kwam, is dit te verklaren door de aard van de dienstverlening. Anderstaligen worden verondersteld te beschikken over een basiskennis Nederlands vooraleer men in aanmerking komt voor hulpverlening. Hier gelden dus bepaalde instapvoorwaarden. In de deelsector sociale tewerkstelling biedt men anderstaligen een leertraject aan. Taalverwerving is daarbij erg belangrijk.

*“Ik vind dat [sociaal tolken] bij dienstverlening opgaan. Maar bij tewerkstelling vind ik dat een moeilijke. Omdat euh... Daar zou ik niet zo vanzelfsprekend mee omgaan. Ten eerste ligt die lat wel al wat hoger, welke taal dat ze moeten spreken, het is hier echt wel een **forum om dat te oefenen ook.**” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)*

We zien niet alleen sectorale verschillen op het vlak van weinig of geen gebruik, maar tevens regionale. In vergelijking met Gent bijvoorbeeld speelt in Vlaams-Brabant sterk een taalideologisch aspect. Ook dit kwam reeds aan bod bij vraag 5.

*“Maar nu is et in de **rand**, maar 't is **steeds aan 't uitbreiden naar Oost-Vlaanderen**, é. Iedereen denkt nu van wij zitten goed, wij zitten goed, maar 't komt er aan hoor, de golf. In mijn tijd spraken ze*

van et Chinees gevaar. Iedereen dacht dat wij moesten Chinees gaan leren, maar 't is nie waar geweest, de voorspellingen zijn fout geweest, maar nu zitten we verder dan de voorspelling, we zitten in de realiteit. En daar zien we dat et **Frans steeds meer en meer**, de mensen die Frans praten komen ook steeds meer en meer **hier wonen** en ja nie meer alleen in Brussel. De **rand van Brussel is ingepalmd** en ze zijn ook al naar Oost-Vlaanderen aan 't trekken. ... Ja of tenzij dat iedereen zegt vanaf morgen spreken we Frans, é. 'k Wille kik ier ons gesprek in 't Frans verder doen ze. Op den duur kunnen wij niets eisen. 'k Ga er mij in elk geval nie laten voor doodschieten op straat. Daar wil ik geen oorlog voor gaan voeren. Da zeker niet, maar **mogen wij eisen da wij onze eigenheid kunnen behouden?** Das een vraag die iedereen zich moet stellen, é.." (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Vraag 8: Wat is het nut voor zowel de dienstverlenende organisaties als de doelgroep (anderstaligen)? Is er sprake van een spanningsveld tussen beide partijen?

Op basis van de interviews met gebruikers gaan we in dit deel enkel dieper in op het gepercipieerde nut. Uit de antwoorden blijkt dat gebruikers het nut grotendeels beschrijven vanuit het perspectief van de anderstalige en beschrijven als "in het belang van de anderstalige". Of deze percepties stroken met die van anderstaligen, kunnen we pas weten na het afronden van de verdiepende interviews met anderstaligen.

Tijdens de bevraging met de gesloten vragenlijst gaven respondenten hun mening over een aantal vooraf geponeerde stellingen. Die resultaten worden beschreven in de analyse van die bevragingen (cf. punt 2.2.4.3.4 en 2.2.4.4.4). Tijdens de verdiepende interviews dienden de respondenten zelf voor- of nadelen van de instrumenten aan te brengen. We zien hierbij duidelijke overlappings met de antwoorden uit het eerste interview.

Ook onder vraag 1 worden reeds een reeks van voordelen die het instrument sociaal tolk of vertalen met zich meebrengen, aangehaald. We kunnen hier ook een onderscheid maken tussen onmiddellijke voordelen en voordelen op langere termijn. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen het sociaal tolken of vertalen.

1. Duidelijke, correcte en transparante communicatie

Een gesprek voeren met een sociaal tolk zorg ervoor dat de boodschap of communicatie duidelijk en met nuances wordt overgebracht. Dat alles transparant is. De tolk geeft ook de zekerheid dat alles correct vertaald wordt, in tegenstelling tot het gebruik van informele gelegenheidstolken. Dit leidt op een school bijvoorbeeld op lange termijn tot een betere ouderbetrokkenheid en –participatie.

*"Dat alle informatie zeer **duidelijk** is. Dat dat **transparant** is. En op die manier kunnen we **ouders** ook veel beter **betrekken** in het verhaal om dat kind een betere ondersteuning te kunnen geven. ... Je kan te weinig **nuanceren** zonder tolk. En dat is wel nodig."* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*Ja, we weten ook niet als hij vertaalt voor zijn vrouw wat dat hij juist zegt. Die tolk geeft ons ook een **zekerheid** van wat we zeggen wordt juist vertaald en omgekeerd."* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

“k Vind wel als het belangrijk is, da we elkaar **zeer goe verstaan**. Dan vind ik, euh, da een tolk zeer aangewezen is.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

“Ik vind dat **die tolken echt vertalen wat da ik zeg**, dus et duurt een beetje langer, dus in dat opzicht, maar, ik vind, ja, et is nu eenmaal zo. ... Ik vind et echt wel goed.” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

“Dat die [anderstalige] zijn **informatie duidelijk** krijgt. Zodanig dat die zich kan **houden** hé. Hoe kan je nu van iemand verwachten dat die zich voegt naar **de regels of de afspraken** allé, al de... als die niet goed begrepen heeft waar het over gaat. Dat is een allereerste stap denk ik. Als ge dan zegt **gelijke kansen**, dan begint de ongelijkheid al te installeren van in het prille begin hé.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

2. Objectiviteit en neutraliteit

Ook de objectiviteit en neutraliteit van de sociaal tolk worden als een meerwaarde aangehaald.

“Ik vind de **objectiviteit** vind ik een groot voordeel. Of de **neutraliteit**. ... Het direct vertalen, **zonder** daar **interpretaties** aan te geven en ... dergelijke.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

“Ja, zorg primeert. En onze nood om goeie zorg te kunnen geven dat primeert. En als wij vinden dat dat nodig is om een beetje een **onafhankelijk beeld** te krijgen, dan schakelen wij dat in.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

3. Vlotte gesprekken

Sociaal tolken zorgen ook voor een vlotter verloop van de gesprekken.

“Een voordeel is dat de communicatie zeer duidelijk is hé. Allé ja, dat de boodschap zeer duidelijk is. ... dat het behoorlijk vlot, dat de **conversatie** ook **behoorlijk vlot verloopt**.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

4. Misverstanden en conflicten

Met het inschakelen van sociaal tolken vermijdt men misverstanden, conflicten en communicatieproblemen.

“Mochten er **geen sociale tolken** zijn, dan denk ik dat er echt **veel misverstanden** zouden zijn. Ook al zou je het met handen en voeten uitleggen. ... **Lichaamstaal non-verbale** communicatie speelt altijd een rol hé. Maar ik denk dat als je de taal van elkaar niet begrijpt, dan ga je nog veel meer naar mekaars lichaamstaal gaan kijken. Veel bewuster. En ik denk dan dat er zelfs meer misverstanden zouden kunnen ontstaan. ... Ja, het enige gebaar in een cultuur is niet hetzelfde als in een andere cultuur bijvoorbeeld. ... Die sociale tolken dat die zeker niet weg te denken zijn. ... Hier op onze school geldt de richtlijn van kijk als het een **moeilijk gesprek is qua inhoud** en we willen dat er **geen misverstanden** ontstaan, gebruiken we een **tolk**.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

“Maar ik denk wel dat het inzetten van sociaal tolken ervoor kan zorgen dat er een aantal **misverstanden uit de wereld** geholpen worden hé. En ik denk voor een organisatie als de stad blijft die informatie meegeven een belangrijk onderdeel van ons werk. En die informatie kan over allerlei zaken gaan. Dat kunnen zaken zijn met **minder belangrijke** gevolgen, maar ook zaken met wel

belangrijke gevolgen. En daarom is het wel ook belangrijk dat mensen die **informatie** ook **begrijpen.**” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“Ik denk dat we weten dat **communicatieproblemen zo vaak** voorkomen. Dat nu net de sociaal tolk daar het verschil kan maken. Dat de **zorgverlener** gerust is, dat die **garantie** krijgt.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

5. Betere relatie

Het inschakelen van tolken zorgt er ook voor dat anderstaligen zich welkom voelen, gehoord of gerespecteerd worden, wat op zich dan weer resulteert in een betere omgang en relatie met de anderstalige cliënt.

“De tolk is wat dat betreft zeker een middel om ook een andere communicatie te krijgen met mekaar dan alleen maar de schoolomgang. Nu niet dat ik daarmee bedoel persoonlijke vriendschappen ofzo hé, zo ver gaat dat zelfs nog niet. Maar gewoon het gevoel, de **veiligheid** die je iemand kan bieden enzo. Dat versterkt dat daardoor alleen nog maar. ... Open communicatie, eerlijkheid, **respect voor mekaar**, dat **vertrouwen**. Euh. Dat is een **gevoel** dat je wel kan **meegeven** aan de mensen. Maar ik zeg het, je hebt die tolken daarbij wel nodig om het duidelijker te kunnen maken.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

6. Rolmodel

Een respondent haalde ook het voorbeeld aan van de sociaal tolk als rolmodel.

“Wat ik wel zie dat is dat een aantal **cliënten** of **ex-cliënten** van ons wel de **opleiding sociaal tolk** gevolgd hebben. Sommige mensen doen daar wel iets mee. Dus in die zin, ja heeft da voor sommigen wel zijn invloed denk ik. ... Heel wa mensen die het statuut van erkend vluchteling hebben, komen via Fedasil binnen waar dikwijls ook van die sociaal tolken zijn en zo en op die manier hebben ze daar kennis meegemaakt en denk ik heel dikwijls het **nut** en de **meerwaarde** van die tolk ervaren ook eh.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

7. Kostenbesparend effect in de gezondheidszorg

Vooral in de sector gezondheidszorg werd het kostenbesparend effect van sociaal tolken en vertalen aangehaald als nut.

“Ja, bijvoorbeeld een psychiater hé. Mensen die een psychiater krijgen. Vooral de GGZ hé, ma ook het fysische zorg, psychosomatische zorg, dat is 't zelfde hé. Daar loopt het fout, hé. Mensen gaan naar een ziekenhuis bijvoorbeeld, kennen de taal niet, kennen de weg niet, maken er een afspraak, komen er niet opdagen, maken dan een afspraak en zitten bij de verkeerde, krijgen een onderzoek niet. Allé, al die dingen zo, dat is enorm **veel kosten** hé. Ook voor de overheid hé, dat dat enorm veel kost hé, doordat **mensen eigenlijk enorm lang zitten zoeken of uitstellen.**” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“Het **uitsluiten van dure onderzoeken** omda men dit zou aanwende, omda we **geen goeie anamnese** kan afnemen omdat er **communicatieproblemen** zijn.” (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

“’t Probleem in de medische wereld als ge zegt van ja ‘k heb pijn in mijn buik en ge hebt genen tolk of der is genen tolk beschikbaar, dat je alles moet determineren en dat je zit met **'t ene onderzoek na 't**

andere onderzoek om alles uit te sluiten om dan bij de juiste diagnose te komen. ... Hoe meer dat ze begrijpen van un therapie, hoe meer dat ze **therapietrouw** zijn en hoe **minder neveneffecten**, hoe minder **heropnames** dat er gaan komen, uiteindelijk, hoe **minder onkosten** voor de maatschappij.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

8. Belang van de moedertaal⁷

Het voordeel dat anderstaligen krijgen door het inschakelen van sociaal tolken, is dat ze zelf ook een stem hebben in het gesprek. Hierbij benadrukken een aantal respondenten het belang van zich te kunnen uitdrukken in de eerste taal.

“Ik heb hier zo iemand, een Nepalese jongeman, en ik ben er al een jaar mee bezig en ik ben er nog altijd niet aan uit. Ik krijg daar heel moeilijk contact mee. Dat heeft een half jaar geduurd vooraleer ik daar echt wel een beetje een band mee had. Is dat nu een cultureel gegeven, is die geretardeerd? Is die nu, ja, heeft die een psychische stoornis? Wat is het? Er is duidelijk iets mis, maar ik weet bij god niet. Ik heb nu naar het CGGZ [Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg] en ja, een Nepalees is moeilijk vast te krijgen qua tolk. Uiteindelijk nu onlangs, ik zag hem terug en was hij beter. Hij zegt ‘**ik heb eindelijk een keer in mijn eigen taal kunnen spreken**’ ... En diene van het CGGZ zei ‘ja, dat was ongelooflijk, ik had diene mens nog nooit zo gezien’. Dus al u veronderstellingen verdwijnen soms doordat die **zijn taal** kan en **op zijn gemak zijn** en eindelijk eens kan zeggen wat er aan de hand is. ... [Geeft nog een tweede voorbeeld]... Dus die talen, ja dat mag je echt **niet onderschatten**. ” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“Voordeel is dat zij ook hun **stem** hebben in het verhaal hé. Dat dat duidelijk gemaakt wordt voor de andere partij. Met name in dit geval dan de leerkracht, zorg, directie, ik.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

“Wel, dat die **zijn verhaal** op een, op een **fatsoenlijke manier** kan doen dat er, door het feit dat er zaken eventueel gezegd kunnen worden die anders nie gezegd zouden worden, da wij ook kunnen kijken van wa kunnen wij van hulpverlening aanbieden voor die anderstalige. Da wij ook, dat die ook verstaat het traject dat afgelegd ga worden, dat die der eigenlijk ook op dat moment **inspraak** in krijgt in dat traject. ... ik denk **duidelijkheid**, maar ook een stuk **meer begrip** hebben voor de **persoon** die voor ons zit. Waardoor da ge eigenlijk, ja, toch wel, als da nodig is, wa meer een **hulpverlening op maat** kunt aanbieden.” (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

“We moeten niet blind zijn voor ‘t feit dat er zoiets als een **moedertaal** bestaat en dat die taal **voor veel mensen veel rijker** is en dat die kinderen ook die taal moeten horen en best ook leren en das hetgeen wa wij altijd ook aanraden van spreek in u eigen taal tegen u kind, ma ja da betekent ook da je moet kunnen, af en toe, via tolken werken eh.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

“Zeker als dat dan in hun **eigen taal**, dan zijn ze echt wel **gelukkig**, da zie je. Dan gaan ze voluit, é.” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

“Of dat al de rest is uitgeprobeerd en het [de boodschap] is niet aangekomen of zoiets. ... Ja, ik denk als ze de taal niet spreken dat dat sowieso een **meerwaarde** is als er **bemiddeld** is in de **juiste taal**. Ja,

⁷ Moedertaal gebruiken we in dit rapport in de betekenis van 1^e taal of thuistaal. We zijn ons ervan bewust dat het gebruik van de term problematisch is in een aantal opzichten, maar hij wordt voluit gebruikt door de respondenten.

dan denk ik dat die **boodschap veel beter aankomt**. ...“Voor anderstaligen is die **gelijkwaardigheid** zeker een voordeel. Of het feit dat zij ja, ook een keer in hun **eigen taal kunnen communiceren**. En een keer wat dieper in kunnen gaan op zo’n soort dingen. ... Ja, het recht om van hun kant te reageren en te horen waarom het soms niet lukt of soms moeilijk lukt. ... Ja, ik denk een belangrijk voordeel is inderdaad die **ontwikkelingskansen** die dan **vergroten** denk ik hé. Want ze kunnen ook aangeven of nuanceren waarom iets niet lukt of wat wel juist goed lukt. Dus dat lijkt mij zeker wel een heel groot voordeel.” (Trajectbegeleider, Sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

De meerwaarde van het gebruik van de eerste taal geldt evenzeer voor schriftelijke boodschappen.

“Ik vond dat ook heel goed die flyers die jullie [verwijst naar de medewerkers van dit onderzoek die anderstalige respondenten rekruteerden aan de hand van tweetalige wervingsbrieven] **verstuurd hadden**. Fatma [een anderstalige respondent] die was echt heel tevreden dat ze dat las, omdat ze dan eigenlijk ook wist van ‘ik heb dat nu wel gehoord’, maar hé, in haar eigen taal dat is wel wat aantrekkelijker.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

9. Kwaliteitsvolle dienstverlening

In het algemeen leidt het inschakelen van sociaal tolken tot een kwaliteitsvollere dienstverlening: het helpt de hulpverlener om zijn diensten beter uit te oefenen en het verhoogt het begrip van de anderstalige.

“Ja als we ze nie gebruiken, dan verstaan ze ons nie, é. Tenzij da we zelf de taal spreken, ma da mogen we nie, dus volgens mij garandeert et wel een **kwaliteitsvollere dienstverlening** want ze begrijpen et tenminste van wat er gezegd wordt. En ze kunnen ook iets zelf tegen de tolk zeggen van vraag eens dat of vraag eens dat. ... Ja, et nadeel is dat em dan denkt van nu moe ‘k nooit geen Nederlands leren, want kijk overal waar da ‘k ga, pakken ze unnen telefoon en beginnen ze te bellen en spreek ik m’n eigen taal. Das et nadeel.” (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

“Ik denk dat het vooral belangrijk is binnen de stedelijke context dan, dat mensen voldoende geïnformeerd worden en ook die informatie begrijpen. Hé. En als je dan die informatie probeert over te brengen via een sociaal tolk, zal dat je dienstverlening aan cliënten sowieso verbeteren. ... En dat je ook als organisatie dan of als **medewerker het gevoel krijgt van ik heb voor mijn cliënt gedaan wat ik kon**. ... En dat dat ook wel belangrijk is naar **werksatisfactie** zo hé. ... Mijn informatie komt over. Als je informatie geeft en je hebt het gevoel achter je gesprek van die persoon heeft er helemaal niets van begrepen, dan heb je zelf een slecht gevoel hé.” (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

“Ne meerwaarde is dat je uw patiënt kan leren kennen, dat je de juiste vragen kan stellen, dat je weet wat dat er voor uw patiënt belangrijk is los van het medische, dat je hem als mens kan behandelen, dat je hem als mens leert kennen en dat je weet hoe dat die patiënt de dingen beleeft. ... En als je ze op die manier gebruikt, daarvoor uw sociaal tolken gebruikt om, om die finesse te weten te komen, dan garandeer je een **kwaliteitsvolle dienstverlening**. Als je de mensen als mens in hun **eigenwaarde** kan behandelen, los van het puur louter feiten, medische diagnose, behandeling en dat al uitleggen wat dat zeer belangrijk is, dat is één, maar daarnaast de mens achter de ziekte is ook heel belangrijk en maakt dat je **tevredenheid** ebt, maakt dat patiënten terugkomen, maakt dat patiënten therapietrouw zullen zijn, u zullen geloven als hulpverlener, dus daar zit heel veel achter.” (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

*“Ik denk als er een sociaal tolk ingeschakeld wordt, juist ook omdat wij zeggen van, wij doen dat eigenlijk in situaties waar het heel moeilijk is. Ja, als dat dan geen meerwaarde zou hebben of nie **kwaliteitsvoller** zou zijn, ja, allé, dan zou ‘k nie goe inzien waarom we ze zouden inschakelen. ‘t Is juist omdat wij **daarvan overtuigd** zijn dat we ‘t op dat moment ook wel doen.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

10. Empowerment

Op lange termijn kan het sociaal tolken/vertalen er ook voor zorgen dat anderstaligen ook hun best willen doen om communicatie mogelijk te maken en zich dus meer of extra gemotiveerd voelen om Nederlands te leren en te gebruiken. Het belang van elkaar goed te verstaan om integratie te verwezenlijken wordt onderstreept. Op lange termijn leidt dit ook tot een grotere onafhankelijkheid van de anderstalige en werkt sociaal tolken de empowerment van anderstaligen in de hand.

*“Als ik zie **in het begin ouders** hier toekomen op school van nieuwe en hoe **onzeker** en hoe dat die dan alles bekijken en als je dan met behulp van die tolk da je zo dat contact kun krijgen en waardoor je dan te kennen kan geven van ‘kijk bij mij zijt ge veilig, ik ga u nooit pakken op wie da ge zijt, van waar da je afkomstig zijt of wat dan ook’. En ouders geven dan op den duur zelf, als ze dan beginnen met **Nederlandse cursussen**, geven dan op den duur zelf wel aan van, ja ze beginnen dan zelf Nederlands te spreken hé, hoe moeilijk dat het ook is. Ma toch is dat wel elke keer zo dan als dat gesprekken zijn over hun kinderen, altijd met tolk. En dat wordt ook altijd in dankbaarheid afgenomen.”* (Beleidsondersteuner, school, Gent)

*“Het is ook een **vorm van leren** hé. [lacht] Werken met een tolk. Ik denk dat mensen daar sowieso, allé, als zij dat gesprek wat volgen, dat zij sowieso ook leren. ... Maar langs de andere kant is het ook een hulpmiddel om mensen over de streep te trekken om **voldoende Nederlands te leren**. Na verloop van tijd die **voldoende zelfredzaam** zijn. En ik denk dat het inschakelen van tolken, mensen zich daar bewust van worden. ... Ge gaat altijd een aantal mensen hebben die niet de mogelijkheid hebben door allerlei beperkingen om voldoende Nederlands te leren. Maar dat is een kleine minderheid. En de rest zal door het gebruiken of het inschakelen van sociaal tolken misschien **meer gemotiveerd worden** om dat Nederlands onder de knie te krijgen zodanig dat ze **niet meer afhankelijk zijn** van.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Ook kunnen vragen naar, dus ‘t is niet enkel de hulpverlener of de doorverwijzer die ‘t kan vragen, maar ‘t is ook wel de patiënt zelf. Das ook belangrijk vinden wij, ‘t is belangrijk van een beetje **empowerment** van de patiënt zelf mogelijk te maken en niet alleen het op het gevoel van de hulpverlener of van de doorverwijzer te laten afhangen.”* (Beleidsmedewerker, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

*“Wel door het feit dat in zo’n [tolk-] gesprek eigenlijk een aantal zaken duidelijk gemaakt kunnen worden en uitgesproken kunnen worden, zal de anderstalige ook beter kunnen begrijpen van waar dat da komt en zal die ook **gemakkelijker de stap naar integratie** kunnen zetten. Omdat hem weet waarover het gaat ... Eigenlijk wordt het systeem uitgelegd. Als ik daar bijvoorbeeld zie van, van wij hebben hier ook regelmatig de **inburgeringsklassen** die zo ne keer es langskomen waar info over het OCMW gegeven wordt. Terwijl dat eigenlijk, daar is dan **ook nen tolk bij**. Door da systeem uit te leggen snappen mensen ook wel meer vanwaar het komt.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

Vraag 9: Wat is de rol van (varianten) van inspanningsverbintenissen, al dan niet opgelegd door de dienstverlenende organisaties aan de anderstaligen?

Zowel uit de bevraging met de gesloten vragenlijst als uit de verdiepende interviews met gebruikers bleek dat dienstverlenende organisaties geen inspanningsverbintenissen opleggen aan anderstaligen. Ook geen enkele bevraagde organisatie tarifeert hun anderstalig cliënteel voor het gebruik van sociaal tolken of vertalen. Hetzelfde bleek uit de bevraging van anderstaligen (gesloten vragenlijst). Eén anderstalige gaf aan dat het enige wat een hulpverlener soms vraagt is er “voor het volgende gesprek voor te zorgen zelf een tolk bij te hebben” (cf. bevraging anderstaligen, punt 2.3.4).

Sociaal tolken en vertalen: faciliterend, integrerend of beide?

Respondenten werden zowel met de gesloten vragenlijst als tijdens de verdiepende interviews gevraagd of ze de instrumenten sociaal tolken eerder faciliterend dan wel integrerend functioneren. In welke opzichten werken de instrumenten integratie-bevorderend of – belemmerend?

Alle respondenten die werden bevraagd met de gesloten vragenlijst schrijven aan het sociaal tolken een faciliterende functie toe. Faciliterend werd hier beschreven als het bevorderen van de toegankelijkheid en de optimale taakgerichtheid van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor het sociaal vertalen, met uitzondering van 2 respondenten uit de sector tewerkstelling.

Eenentwintig respondenten verlenen aan het sociaal tolken en vertalen ook een integrerende functie en beschouwen ze als instrumenten voor de integratie van anderstalige cliënten. De respondenten die dat niet vinden behoren tot wijkgezondheidscentra, scholen, OCMW's en VDAB's. Dit sluit echter niet uit dat sommigen in deze groep vinden dat het sociaal tolken wel een impact heeft op de integratie van anderstaligen. Hiermee gaan 27 respondenten mee akkoord. Die impact wordt door 25 respondenten als positief beschouwd, maar kan voor 18 respondenten ook een negatieve impact hebben.

Er zijn dus een aantal respondenten dat vindt dat het sociaal tolken wel een impact heeft op de integratie van anderstaligen, maar ze beschouwen dit niet in eerste instantie als een instrument van integratie. Een instrument van integratie werd in deze gevallen beschouwd als een hulpmiddel met integratie als specifieke finaliteit. Deze antwoorden reflecteren een persoonlijke visie van respondenten waarbij ze zelf dienden in te vullen wat ze onder integratie verstonden. Deze visie is dus afhankelijk van indicatoren die men aan integratie toeschrijft. Er werd niet ingegaan op deze indicatoren tijdens de bevragingen met de gesloten vragenlijst.

Alle respondenten vinden dat het sociaal vertalen een impact heeft op de integratie van anderstaligen. Slechts 2 respondenten, opnieuw uit de sector tewerkstelling, vinden dat sociaal vertalen geen positieve impact heeft op de integratie van anderstaligen. Dertien respondenten vindt dat het sociaal vertalen ook een negatieve impact kan hebben.

Respondenten vinden dus in de eerste plaats dat de instrumenten faciliterend werken. Ze bevorderen de toegankelijkheid. Een secundair effect kan integratie zijn, maar die link tussen sociaal tolken, vertalen en integratie is niet altijd even duidelijk of direct. Afhankelijk van de doelstellingen van organisaties zelf, worden de instrumenten als meer faciliterend of integrerend bestempeld.

*“’t Is niet zo zwart-wit, é. Ja, en ’t scheelt ook van, van, ja **van sector tot sector**, voor sommige is **integratie veel belangrijker dan toegankelijkheid**, maar we zitten in de medische sector.”* (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

*“En als je ervoor zorgt dat al je **informatie toegankelijk** genoeg is, dan zorg je ook ervoor dat die integratie, allé, dat mensen de **kans krijgen om te integreren**.”* (Beleidsmedewerker, stedelijke dienst, West-Vlaanderen)

*“Sociaal tolken is echt wel van we moeten elkaar zeer goe begrijpen, in dit geval, of de boodschap moet heel helder en duidelijk zijn. Op da moment zijde **niet rond integratie bezig** eh, dan zijde echt met elkaar verstaan bezig. ... Ja weet ge, nee ik zeg **’t ene leidt misschien wel tot ’t andere**.”* (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

*“Ik denk dat ze alle twee [faciliterend en integrerende] vree belangrijk zijn. Euh. En ik denk ook wel dat het systematisch vertalen of hoe moet ik het zeggen... Het zeker zijn dat wij **mekaar verstaan**, dat dat de **integratie ook ten goede** komt, want dan heb je het soort misverstanden niet. Ja...het is daar zo een rare grens aan hé, want als je alles vertaalt, dan zij je misschien ook niet goed bezig.”* (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

*“Maar het is **door te faciliteren dat die integratie wel meer kans op slagen heeft**. ... Euh, ’t ene kunt ge niet zonder ’t andere zien. ... Wel door het feit dat in, in, in zo’n gesprek eigenlijk een aantal zaken duidelijk gemaakt kunnen worden en uitgesproken kunnen worden zal de anderstalige ook beter kunnen begrijpen van waar dat da komt en zal die ook gemakkelijker de stap naar integratie kunnen zetten.”* (Sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

*“Ze zijn alle twee belangrijk. Je kan maar iets ten volle integreren als dat tegemoetkomt aan de noden en je kan maar tegemoet komen aan de noden als je daar ook de nodige faciliteiten voor hebt. ... Ja, van die integratie, je kunt daar als dienst en rond beleid zoveel rond inzetten en dat heeft ook die integrerende functie heeft, dat is een **medeverantwoordelijkheid van elk individu**, algemeen bij diversiteitsbeleid. Maar hoe **meer** je het kunt **faciliteren**, hoe meer da je het divers kunt aanbieden, hoe meer **slaagkans** dat je hebt dat uw **integrerende functie** zal slagen. Dus ik denk dat faciliterend het eerste belangrijke is om te evolueren tot een goede integratie.”* (Sociale dienst, ziekenhuis, Gent)

Alle respondenten vinden dat het sociaal tolken en vertalen eerder een positieve impact heeft op de integratie van anderstaligen. Respondenten erkennen dat het voor de ene anderstalige gemakkelijker is om te integreren dan voor de andere.

*“Volgens mij kan dat **alleen maar een positief effect** hebben op de integratie omdat ‘k juist zeg van mensen die gestudeerd hebben, die gaan der juist, zeker de voordelen van inzien. Voor hen werkt het integrerend, ma mensen die ook niet te heel ziek zijn werkt het zeker integrerend, é, die niet moeten bezig zijn me louter het ziek zijn. Voor mensen die heel ziek zijn, kan het ook integrerend werken, in die zin dat zij alle rechten en plichten gaan openen die iemand anders opent ... omdat wij ze gaan kunnen inlichten over de juiste instanties, de juiste thuiszorg, ... allez, de **gelijke zorg** gaan hebben.*

Dus in die zin is 't wel integrerend omdat ze **gelijkwaardig** gaan **behandeld** worden ... Gebt natuurlijk mensen dieniet hooggeschoold zijn en waarin dat integratie op vlak van Nederlands dat je 't mag vergeten. Dat eb je en dat ga je altijd hebben dat er mensen die zodanig psychisch getroubleerd zijn dat zij **geen energie** kunnen steken in, noch zoiets als **integratie** in deze maatschappij, maar **integratie in 't ziekenhuis** zie ik wel heel duidelijk. 't Feit dat zij hier wel **gelijke rechten** hebben ook en das voor mij ook integratie. Als je op alle dienstverlening probeert te maken dat ze **dezelfde toegang** hebben." (Beleidsmedewerker, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

"[Integratiebelemmerend?] Nee, want **echt afhankelijk kunt ge niet worden van een tolk**. Want die wordt ingezet in functie van. ... Het project van de provincie bijvoorbeeld, de toeleiders, daar vind ik dat al wel veel gevaarlijker. ... Omwille van toeleiden naar verschillende diensten of omdat ik hier zo moeilijk contact met die mensen krijg omwille van die taal. Als het dat tweede is, dan loop ik gevaar dat het averechts kan werken, want dan krijg je een **soort afhankelijkheid van die toeleider**. ... Als je een tolk pur sec bekijkt, dan heb je die op dat moment bij u en daarna is die weg en ge weet ook ni wie dat is. Dus die afhankelijkheid kan er ni komen. Ik zie dat eigenlijk... Ik heb daar nog nooit een nadeel aan ervaren." (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

"Ik denk **zeker niet belemmerend**. En sociaal bevorderend... Goh ja, op een manier, als je daardoor een **veiligheid** kunt **creëren** hé voor ouders om hun ei kwijt te kunnen. Dan op die manier, ja, ge moet die mensen wat **geloof in zichzelf** kunnen geven vind ik en als ze geloven in zichzelf dan zijn ze ook **weerberaarder** tegen de buitenwereld en dan kan je hopen dat da naar een **betere integratie** gaat leiden. ... dan zou ik toch eerder geneigd zijn om het als een instrument te bekijken. ... Eigenlijk eerder een mogelijke **katalysator**. Eigenlijk vind ik dat beter." (Beleidsondersteuner, school, Gent)

Eén enkele respondent geeft aan dat de het te lang inschakelen van de instrumenten mogelijks een negatieve impact kan hebben.

"Alleen denk ik als **het te lang zou gebruikt worden**. Dan wel." (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

Andere respondenten wijzen op andere factoren waarom integratie niet lukt. Vaak wordt gewezen op de laaggeletterdheid van de anderstalige, de moeilijkheden om Nederlands te leren, de gebreken in bestaande NT2-opleidingen en het gebrek aan oefenkansen. Een aantal respondenten wees ook op het feit dat veel anderstalige vrouwen thuis gehouden worden en zo geen kans krijgen om bijvoorbeeld Nederlands te leren.

"Dat is via CVO twee maand twee avonden per week of zo. Sorry, maar **daarop leerde nie meer dan goeiendag** en ik eb zo'n les mee gevolgd, da is vrij ingewikkeld als ge niks kent van die taal is da echt wel een beetje van buiten leren op da moment en een beetje napraten wat de leraar zegt maar et nie echt opslaan voor te gebruiken. ... **Sommige klanten zeggen dat ook, é. Ma ik probeer in et Nederlands**, maar dan zijn er der al direct oh, maar gij spreekt gemakkelijker Frans, geen probleem, we gaan over naar 't Frans. Sommigen halen dat als reden aan da ze 't nie spreken." (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

"Wette, dat is een minderheid en dat zijn dan eigenlijk ook nog mensen die het echt niet kunnen hé. Als gij **analfabeet in het land van herkomst** zijt, ja, die mensen die moogt gij tien jaar op taalcursus sturen, die komen niet verder dan 'hallo, goeden dag en hoe is het?'. Allé, dat is gewoon een realiteit

denk ik. En dat zijn soms nog diegene die het meest blijven gaan naar de cursus en dat ge denkt van ja, het levert nie op, want het gaat niet beteren. Dus dat is ook een overroepen gegeven dat de meesten dat niet willen hé.” (Sociaal werker, wijkgezondheidscentrum, Vlaams-Brabant)

“Als je die verhalen hoort waarom dat dat zo is dat die nog geen Nederlands spreken. Die [vrouwen] worden soms echt **jarenlang thuis gehouden met de kinderen**. ... Dus ik denk niet dat dat aan de bereidheid van die vrouwen ligt, integendeel, dat ligt aan **kansen**, denk ik zo.” (Trajectbegeleider, sociaal tewerkstellingsproject, Gent)

“Da binnen sommige culturen, we gaan niet onnozel doen eh, **blijven vrouwen binnen**, ja waarom zoude dan Nederlands leren, want soms vrage we bewust om de vrouw mee te krijgen als ‘k es een huisbezoek doe, dan moeten die in de keuken blijven ... das allemaal niet zo evident. ... en in sommige culturen ziede geen mannen, zijn ‘t alleen de vrouwen. De vrouwen moeten dan de opvoeding doen en alles wa met de school te maken, dus ‘t is niet zo evident.” (Beleidsmedewerker, CLB, Vlaams-Brabant)

(Kansarme) anderstaligen worden vaak ook met een heel reeks problemen geconfronteerd die men eerst moet oplossen, vooraleer integratie aan de orde is.

“Omdat dat vaak **kansarme gezinnen** zijn en die hebben **andere prioriteiten** dan zich te integreren. ... Een goede behuizing bijvoorbeeld. Er zijn hier in dat opzicht **huisjesmelkers** die hier veel harder moeten aangepakt worden. Als ik zie wat er hier in de buurt... Ik heb een gezin gevolgd en dan merk ik ook vaak van hoe moeilijk het is om, hoe complex hé. We zijn naar de huurdersbond geweest en daar is klacht ingediend. Allé, als laaggeschoolde doet dat allemaal niet, zelfs al ben je hier geboren. Ga dan maar eens naar een huurdersbond. Ja, moet eerst al weten dat dat bestaat. Ga daar dan maar een keer naartoe om dan een klacht neer te leggen. Ik had gezegd van ‘foto’s’, nee dat mag niet. Allé, dat mag wel, maar dat haalt niets uit. Het feit dat dat ene **kind** dat **zwaar astma** heeft door die schimmel dat daar hangt nog veel zieker wordt en dat dat jongste kind dat nog een **peuter** was ook **ziek** was ... Plus de politie was dan langsgelkomen om dan de klacht te noteren. Dat is dan doorgegeven naar die eigenaar in Brussel, maar die kwam dan terug naar het gezin om hen een beetje te staan afdreigen. ... Maar zij zitten al zo in een moeilijke situatie. ... Dat is opgejaagd wild bijna hé, die mensen op zo een manier. Zelfs al zijn ze dan **legaal** in ‘t land. Laat dan staan als het over **illegalen** gaat, dan heb je nog een **heel andere context** natuurlijk.” (Beleidsondersteuner, school, Gent)

Integratiebevorderend werken op lange termijn kan ook betekenen dat men investeert in de kinderen van anderstalige ouders. Door anderstalige ouders goed in te informeren, krijgen hun kinderen betere kansen.

“Maar zet in op die twee, laat die niet ook stikken, want uw **eerste generatie**, de die die niet mee kunnen, geef die gewoon, **zet daar gewoon onbeperkt sociaal tolken** in, zorg dat die alles krijgen dat ze moeten krijgen en dat die zich **goe voelen**, dat gaat ook **afstralen op onder kinderen**, dat ga **minder stress** zijn in die omgeving. Der ga meer plaats zijn voor andere dingen in die thuissituatie en **zet meer in op educatie van middelbaar en lagere school**, leerlingen zodat die niet ook nog ne keer ‘t slachtoffer zijn en uiteindelijk **bij nen dokter zitten** ... hoeveel stress neemt dat niet weg voor die kinderen die dan niet mee moeten met de ouders om te gaan **vertalen**, nee zij weten van wij kunnen

naar school gaan, want mama heeft een tolk daar. 'k Kan in de les gaan zitten, joepie, 'k kan iets leren." (Coördinator interculturele bemiddeling, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

2.3 Bevraging anderstaligen

Inleiding

In dit deel rapporteren we de bevraging van de anderstaligen. Punt 2.3.1 behandelt de werving en selectie, punt 2.3.2 de ontwikkeling van de gesloten vragenlijst en punt 2.3.3 hoe de anderstaligen bevraged werden. De analyse van de bevraging vindt u onder punt 2.3.4. Onder punt 2.3.5 schetsen we de afname van de verdiepende interviews, gevolgd door een presentatie van de resultaten (punt 2.3.6).

2.3.1 Werving van 30 te bevragen anderstaligen

2.3.1.1 Werving via gebruikers

Bij de zoektocht naar informanten, gingen we specifiek op zoek naar anderstaligen waarvoor ooit al een sociaal tolk of vertaler werd ingeschakeld door een gebruiker. Dit om te verzekeren dat de anderstalige informatie zou kunnen verstrekken over de ervaring met een sociaal tolk en/of vertaler. Indien een anderstalige niet eerder in aanraking kwam met een dienstverlening die een tolk of vertaler inschakelt, kan hij hier ook moeilijk over reflecteren of aangeven wat de impact was van die tolk of vertaler op de dienstverlening van die organisatie en zijn eigen integratie. Daarnaast hielden we rekening met het feit dat anderstaligen vaak niet weten of de voor hem ingeschakelde tolk of vertaler, al dan niet een sociaal tolk of vertaler is. Vandaar dat er niet gekozen werd voor een rechtstreekse benadering van anderstaligen (bijv. via zelforganisaties).

De contactgegevens van anderstaligen waarvoor een sociaal tolk of vertaler ingeschakeld werd, zijn niet beschikbaar via de sociaal tolk- en vertaaldiensten. Vermits een sociaal tolk of vertaler steeds op het initiatief van een hulpverlener aangevraagd wordt, probeerden we dus via de gebruikers contactgegevens te bekomen. In eerste instantie richtten we ons op de gebruikers die we bevraged hadden. Daarnaast contacteerden we ook gebruikers die niet in de bevraging werden opgenomen, maar wel gebruik maken van sociaal tolken en vertalen. Alle gecontacteerde gebruikers behoren tot de deelsectoren die opgenomen zijn in dit onderzoek. We benadrukten dat we op zoek waren naar anderstaligen uit 5 verschillende taalgroepen (zie verder) waarvoor effectief een sociaal tolk of vertaler ingeschakeld werd. Het moment waarop die tolk of vertaler ingeschakeld werd, mocht zowel recent zijn als verder in het verleden liggen.

Om onze vraag naar gebruikers en anderstaligen te ondersteunen, ontwierpen we tweetalige wervingsbriefjes waarin we kort het doel van het onderzoek en de opzet van het interview schetsten. Deze wervingsbriefjes verspreidden we onder hulpverleners, die ze op hun beurt konden meegeven aan anderstaligen. Anderstaligen konden ons zelf contacteren of via de gebruikers een afspraak vastleggen. Alle gebruikers die bereid waren anderstaligen hiervoor aan te spreken, vonden deze briefjes een handige ondersteuning.

Met één tolkdienst bekeken we ook de mogelijkheid om door hun sociaal tolken de briefjes te laten afgeven aan de anderstalige na een tolkgesprek. Dit bleek moeilijk omwille van drie redenen. Ten eerste is de tolk besteld door een hulpverlener voor een bepaalde tijdsduur. Tijd 'afsnoepen' van het gereserveerde tolkgesprek om de anderstalige in te lichten over het onderzoek, was dus niet correct ten aanzien van de gebruiker. Ten tweede dient de tolk zijn neutraliteit te bewaren tijdens, voor en na het tolkgesprek. De tolk inschakelen om na het tolkgesprek anderstaligen te werven voor

dit onderzoek, zou dus in strijd zijn met de deontologische code. Ten derde zijn sociaal tolken veelal freelancers tot wiens taak het niet behoort om anderstaligen te werven voor onderzoeken.

2.3.1.2 Vijf geselecteerde taalgroepen

In de projectaanvraag werd gespecificeerd dat we anderstaligen uit de 5 belangrijkste taalgroepen zouden bevragen. We richtten ons hierbij op 5 taalgroepen waarvoor sociaal tolken en vertalers in de 3 regio's opgenomen in dit onderzoek, in meer of mindere mate worden aangevraagd. We baseerden ons hiervoor op de beschikbare gegevens over de taal van de aangevraagde opdrachten, enerzijds via de 2 regionale tolk- en vertaaldiensten TVGent en deSom, en anderzijds via de centrale tolktelefoon Ba-bel. Gegevens van PaSTa in Vlaams-Brabant waren niet beschikbaar.

De 5 geselecteerde talen zijn: Farsi, Frans, Russisch, Standaard Arabisch en Russisch. Zoals blijkt uit onderstaande tabel behoren deze 5 talen bij de 3 tolkdiensten telkens tot de 20 meest uitgevoerde tolkopdrachten.

Tabel 12: Gerangschikte plaats van het aantal uitgevoerde tolkopdrachten per taal en per agentschap

Taal	TVGent	deSom	Ba-bel
Farsi	Deze tolktaal is niet beschikbaar bij TVGent.	3 ^{de} plaats	5 ^{de} plaats
Frans	8 ^{ste} plaats	12 ^{de} plaats	13 ^{de} plaats
Russisch	4 ^{de} plaats	1 ^{ste} plaats	1 ^{ste} plaats
Standaard Arabisch	7 ^{de} plaats	2 ^{de} plaats	2 ^{de} plaats
Turks	1 ^{ste} plaats	19 ^{de} plaats	3 ^{de} plaats

Vermits deSom pas sinds januari 2012 vertaalopdrachten uitvoert, waren hier nog geen gegevens beschikbaar voor de gevraagde **vertaaltalen**. Enkel de gegevens van TVGent waren hier beschikbaar. Net zoals voor het sociaal tolken, zijn er geen Farsi vertalers beschikbaar bij TVGent. Afgaand op het aantal vertaalde bladzijden staat Frans voor het sociaal vertalen in Gent op de 2^{de} plaats, Turks op de 3^{de} plaats, Russisch op de 6^{de} en Standaard Arabisch op de 7^{de} plaats.

We kozen eerder omwille van strategische en logistieke redenen voor tolk- en vertaaltalen die veel worden aangevraagd. Talen selecteren waarvoor veel tolken of vertalers worden ingeschakeld, vergrootte de mogelijke groep anderstaligen waaruit we respondenten konden werven. Indien we bijvoorbeeld een weinig gevraagde taal zoals het Tibetaans selecteerden, dan zouden we ook moeite hebben om hiervoor respondenten te vinden. Daarnaast zijn er voor de minder frequent gevraagde talen over het algemeen minder tolken beschikbaar. We hielden er dus ook rekening mee dat er voor onze interviews effectief tolken beschikbaar moesten zijn voor deze talen.

Er werd niet enkel gekozen voor veel gevraagde talen, maar tevens voor 5 talen die men ook geregeld in gesprekken gebruikt als *lingua franca*. De 5 geselecteerde talen houdt bijgevolg geen beperking in tot 5 "nationaliteiten". Deze keuze zou mogelijks leiden tot een zeer diverse groep respondenten. Zo wordt Turks vaak gesproken door bijvoorbeeld Bulgaren en Russisch door heel wat mensen uit de ex-Sovjetlanden. Standaard Arabisch is de verzamelnaam voor het modern Arabisch, verschillend van het Marokkaans Arabisch, en wordt gesproken door mensen uit gans het Midden Oosten. Ook Farsi wordt vaak aangewend om bijv. met moedertaalsprekers van het Dari uit

Afghanistan te spreken. Sommige sprekers beschouwen deze laatste 2 talen zelfs als één taal. Daarnaast wordt Farsi ook gesproken als *lingua franca* in Tajikistan, Oezbekistan, de Perzische golfstaten en zelfs Irak. Frans wordt gesproken door een grote groep Afrikanen, meer evengoed door Roemenen of zelfs Vietnamezen. Frans werd ook bewust gekozen omdat het een West-Europese taal is. Ook hadden we van gebruikers in Vlaams-Brabant vernomen dat daar geregeld Franse tolken ingeschakeld worden voor Walen.

Een derde element dat we in de selectie van talen incorporeerden, is het concept 'knelpunttaal'. Knelpunttalen zijn talen waarvan sociaal tolk- en vertaaldiensten aangeven dat er niet voldoende sociaal tolken of vertalers beschikbaar zijn om alle aanvragen ervoor te in te vullen. Farsi wordt zowel op het vlak van tolken en vertalen als een knelpunttaal beschouwd. Ook Russisch, Turks en Arabisch worden als knelpunttalen beschouwd op het vlak van tolken. De keuze voor deze talen vergrootte dus de mogelijkheid dat we ook anderstalige respondenten zouden werven waarvoor de ene keer wel een tolk of vertaler beschikbaar is, maar op een andere keer niet. Dit zou ons in staat stellen te polsen naar hun ervaringen met en zonder tolken en/of vertalers.

2.3.1.3 Knelpunten in het wervingsproces

Het werven van anderstaligen was een moeilijk en traag proces omwille van diverse redenen. Omwille van redenen van privacy konden contactgegevens pas doorgegeven worden als de anderstalige had toegestemd om mee te werken met het onderzoek.

Ten eerste waren niet alle gebruikers bereid om anderstaligen waarvoor ze een sociaal tolk of vertaler ingeschakeld hadden, te vragen mee te werken aan het onderzoek. We waren dus sterk afhankelijk van een aantal gemotiveerde hulpverleners en gebruikers. Een aantal gebruikers gaven aan geen tijd te hebben voor een onderzoek. Anderen waren niet geïnteresseerd. Enkelingen wilden enkel tijd investeren als *"hen dat iets zou opleveren"* of *"als we zouden vertellen wat die anderstaligen ons hadden gezegd"*. Uiteraard konden we op die laatste wens niet ingaan daar we anonimiteit van de interviews garandeerden. Heel wat hulpverleners hebben een bijzonder drukke agenda en konden dus niet altijd tijd besteden aan onze vraag, ook al was de bereidheid er wel. Daarnaast herinneren hulpverleners zich niet altijd welke gesprekken plaatsvonden met een sociaal tolk. Ook de anderstalige waarvoor ze een sociaal tolk of vertaler inschakelden was op het moment van onze vraag niet altijd nog langer hun cliënt en daardoor moeilijk te contacteren. Ook het werken met 5 taalgroepen bleek in een aantal opzichten een belemmering. Hulpverleners gaven wel aan sociaal tolken of vertalers in te schakelen, maar daarom niet altijd voor de door ons geselecteerde talen. We hoorden bijvoorbeeld vaak *"Ah neen voor Russisch niet, maar wel voor Pools."* Hulpverleners waren in sommige gevallen ook weerhoudend om anderstaligen over het onderzoek aan te spreken omwille van de precare situatie waarin die anderstaligen zich bevinden. De anderstalige doelgroep waarnaar we op zoek waren, wordt vaak met een hele reeks problemen geconfronteerd. Deelnemen aan een interview in het kader van een wetenschappelijk onderzoek is niet noodzakelijk een prioriteit voor hen. Hulpverleners hadden soms anderstaligen in gedachten die recentelijk uitgewezen waren en wilden hen dus niet lastig vallen met onze vraag.

Net zoals bij de selectie van gebruikers, dienden we bij de selectie rekening te houden met een evenredige verdeling van anderstaligen in de geselecteerde sectoren van dit onderzoek. Vooral in de sector gezondheidszorg en deelsector ziekenhuis stotten we hierbij op een aantal obstakels. Ten eerste verhindert de ziekteproblematiek van de anderstalige veelal een deelname aan het interview.

Anderstaligen kunnen fysiek verhinderd zijn, maar ze kunnen ook op mentaal vlak niet geschikt zijn om deel te nemen aan een interview. Zo worden vooral in de deelsector ziekenhuis veel tolken ingeschakeld voor psychiatrische patiënten. Het was niet opportuun om deze mensen mee te nemen in onze bevraging.

Daarnaast kan men als onderzoeker in ziekenhuizen geen patiënten bevragen zonder de goedkeuring van het ethisch comité. Het voorbereiden en indienen van een dossier bij ethische comités van ziekenhuizen is een omslachtig en uitgebreid werk en – zoals gebleken – soms een proces van lange adem. We startten reeds begin juli 2012 met de voorbereidingen van 2 dossiers bij 2 ziekenhuizen in 2 verschillende regio's. Beide dossiers werden in augustus ingediend. Eén aanvraag werd bij één ziekenhuis zonder opmerkingen goedgekeurd. Hierdoor konden we de maand nadien starten met onze interviews. De tweede (identieke) aanvraag werd in een ander ziekenhuis tot twee maal toe verworpen, zelfs na een mondelinge toelichting door één van de promotoren van dit onderzoek. Als alternatief werd alsnog bij de ethische commissie van een derde ziekenhuis aangeklopt in dezelfde regio, met positief gevolg.

Ook voor de deelsector stedelijke/gemeentelijke dienst verliep de werving moeizaam. De meeste stedelijke/gemeentelijke diensten hebben door de aard van hun dienstverlening vaak maar eenmalig contact met anderstaligen. Het spreekt voor zich dat het gemakkelijker is voor een leerkracht om een ouder aan te spreken die hij wekelijks aan de schoolpoort ziet. Om dit knelpunt te omzeilen hield één onderzoeker een ganse namiddag permanentie bij een stedelijke dienst. Bij deze dienst kunnen anderstalige burgers een sociaal vertaling van persoonlijke documenten aanvragen die ze nodig hebben om zich te vestigen op het grondgebied. Elke anderstalige die een vertaling kwam aanvragen voor 1 van de 5 geselecteerde talen, werd na bemiddeling door de gebruiker door de onderzoeker gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. Van de 20 aangesproken anderstaligen, behoorden 5 tot de juiste taalgroep. Zij hadden geen tijd of interesse om deel te nemen aan het onderzoek. Twee anderstaligen die aanvankelijk geïnteresseerd waren, hebben nadien hun afspraak voor het interview geannuleerd. Eén gecontacteerde stedelijke dienst die dan wel meermaals contact heeft met anderstaligen en hiervoor ook sociaal tolken inschakelt, is bevoegd met het onderzoek naar schijnhuwelijken. Hierbij werd door deze dienst aangegeven dat het niet opportuun was om vanuit hun positie ook nog eens aan anderstaligen te vragen om aan een onderzoek van de universiteit te willen deelnemen.

Ook voor de deelsector OCMW verliep de werving niet altijd even vlot. Dit had niet alleen te maken met de door ons geselecteerde talen, maar evengoed door het feit dat de door ons gecontacteerde OCMW's voor de grote taalgroepen zelf intercultureel bemiddelaars of tolken in huis hebben. Bijgevolg schakelen ze voor een aantal talen geen of minder vaak sociaal tolken in.

Ook de door ons gecontacteerde CLB's konden geen anderstalige ouders aanleveren omdat zij in eerste instantie tweedelijns hulpverleners zijn en ook dus minder intensief contact met hen hebben.

Organisaties uit de sector tewerkstelling leverden een aantal respondenten aan, maar ook hier was de zoektocht moeilijk omdat deze sector zo weinig gebruik maakt van sociaal tolken of vertalen.

2.3.2 Ontwikkeling van de gesloten vragenlijst voor anderstaligen

De gesloten vragenlijst die we tijdens werkpakket 2 gebruikten om anderstaligen te bevragen, vindt u terug in Bijlage 5. Net zoals bij de gebruikers werden de anderstaligen in 2 fasen van dit werkpakket

geïnterviewd. In de eerste fase bevroegen we 30 anderstaligen waarvoor een sociaal tolk of vertaler ingeschakeld werd in 1 of meerdere van de geselecteerde deelsectoren in dit onderzoek. Dit interview werd mondeling afgenomen aan de hand van een gesloten vragenlijst en met de ondersteuning van een sociaal tolk. In een tweede fase selecteerden we 9 van deze 30 anderstaligen voor een verdiepend interview.

Net zoals bij de gesloten vragenlijst voor gebruikers, is de aanpak niet kwantificerend. De antwoorden uit deze vragenlijsten moesten voldoende informatie opleveren om een aantal hypothesen te formuleren in functie van de verdiepende interviews in de tweede fase van het werkpakket. Op een aantal vragen uit de gesloten vragenlijst wordt dus dieper ingaan tijdens de verdiepende interviews.

De gesloten vragenlijst werd mondeling afgenomen. Dit gebeurde in de aanwezigheid van een sociaal tolk. De tolk had telkens een vertaalde versie van de vragenlijst ter beschikking. Ook de respondent kreeg een vertaalde versie van de vragenlijst om mee te kunnen volgen. De vragenlijst werd mondeling afgenomen omdat we op die manier ook anderstaligen kunnen bevragen die de taal niet kunnen lezen. De antwoorden werden door de interviewer aangeduid op de Nederlandstalige schriftelijke versie. Dit wil zeggen dat de respondent niet alles zelf moest lezen en aanduiden op zijn vertaalde versie.

Zoals beschreven in de projectaanvraag, duurt dit interview gemiddeld 45 minuten. Dit zorgde ervoor dat de respondent zijn aandacht bij de bevroegde materie houdt en niet afhaakt. Rekening houdend met het feit dat deze bevraging gebeurt in de aanwezigheid van een tolk, waren we verplicht de vragenlijst kort te houden.

De vraagstellingen uit de projectoproep rond gebruik, besluitvorming en functionaliteit dienden als basis voor het opstellen van de vragenlijst. Daarnaast gebruikten we ook de vragenlijst voor de gebruikers. De voeding voor deze vragen komt grotendeels uit de exploratieve gesprekken die tijdens werkpakket 1 plaatsvonden met coördinatoren en kwaliteitsmedewerkers van sociaal tolk- en vertaaldiensten, alsook met sociaal tolken en vertalers. Daarnaast werd internationale literatuur geraadpleegd over de ervaringen van anderstaligen met sociaal tolken en vertalen.

De vragen zijn opgesplitst in vragen over mondelinge en schriftelijke communicatie met organisaties. Het taalgebruik in de vragenlijst is bewust in vrij eenvoudig Nederlands opgesteld. Zo gebruiken we bvb. niet de term 'mondelinge communicatie', maar wel 'spreken'. Dit heeft 3 redenen. We hielden er rekening mee dat deze vragenlijst vertaald moest worden in verschillende talen en dat de vragenlijst ook voor laaggeschoolde respondenten begrijpbaar moest zijn. Ook vermoedden we dat sommige anderstalige respondenten misschien wel al wat Nederlands kunnen en eenvoudig taalgebruik een betere garantie bood op een goed begrip van de vraagstelling.

In de vragenlijst werd ook bewust gekozen voor de termen 'tolk' en 'vertaler' en niet voor 'sociaal tolk' of 'sociaal vertaler'. Zoals reeds beredeneerd, kan de anderstalige niet weten of de voor hem voorziene tolk of vertaler al dan niet een sociaal tolk of vertaler was.

De vragenlijst bestaat uit 7 inhoudelijke categorieën: (1) introductie, (2) gebruik mondelinge communicatie, (3) gebruik schriftelijke communicatie, (4) besluitvorming, (5) functionaliteit, (6) visie en (7) profiel van de anderstalige.

Deel 1 Introductie gaat na of de respondent weet wat tolken en vertalers zijn. Na deze vragen geeft de onderzoeker nog eens een duidelijke toelichting van de verschillen.

In **Deel 2 Gebruik mondelinge communicatie** kijken we in welke mate een anderstalige in aanraking komt met organisaties waar men Nederlands spreekt, hoe hij met die organisaties mondeling communiceert en bij welke organisaties hij reeds een tolk kreeg.

Deel 3 Gebruik schriftelijke communicatie polst in welke mate de anderstalige geconfronteerd wordt met schriftelijke communicatie in het Nederlands, of hij al eens vertaalde documenten kreeg en al eens persoonlijke documenten liet vertalen.

Niet alle vragen van **Deel 4: Besluitvorming** worden aan de anderstalige gesteld. Afhankelijk van de deelsector waarlangs we de anderstalige rekruteerden, differentieerden we deze vragen. Een anderstalige die via een school tot ons kwam, zullen we de vragen over de deelsector school stellen, enz. Daarnaast kregen alle anderstaligen hier wel de vragen over stad/gemeente (Bijlage 5, deel 4, vraag 1 en 2). We gingen ervan uit dat elke anderstalige hier wel mee in contact komt.

De vragen over besluitvorming zijn geformuleerd als hypothetische praktijksituaties. Ze brengen enerzijds de zelfinschatting van het Nederlands in kaart, anderzijds ook de beslissingen die anderstaligen nemen om de communicatie te begrijpen. Bij welke dienst kan je ergens voor aankloppen in het Nederlands? Schakel je andere mensen in om de communicatie te begrijpen? Hoe zorg je ervoor dat je de communicatie begrijpt?

In **Deel 5 Functionaliteit** determineren we de mogelijke voor- of nadelen van de instrumenten tolken en vertalen. De stellingen uit de vragenlijst voor gebruikers en anderstaligen lopen hier grotendeels gelijk. Dit stelt ons in staat vergelijkingen te maken. Respondenten krijgen hier 4 keuzes: *akkoord*, *niet akkoord*, *nog nooit over nagedacht* en *niet van toepassing*. De voorlaatste categorie werd toegevoegd omdat dit kan aantonen in welke mate men stilstaat bij de mogelijke functies van de instrumenten. De laatste categorie betekent dat de anderstalige met dat instrument nog niet of niet genoeg in aanraking kwam.

Zowel de vragen uit **Deel 6 Visie van de anderstalige** en **Deel 7 Link van sociaal tolken en vertalen met integratie van de anderstalige** komen overeen met de vragen en stellingen die aan gebruikers werden voorgelegd, met het oog op een vergelijking achteraf. In **deel 6** krijgt de respondent per vraag 3 keuzes: *ja*, *neen* en *weet ik niet*. Deze laatste categorie werd toegevoegd omdat we vermoedden dat niet alle respondenten deze vragen kunnen beantwoorden. In deel 7 krijgen respondenten slechts 2 keuzes: *ja* en *neen*. We willen de anderstaligen, net zoals bij de gebruikers, verplichten een standpunt in te nemen.

In het laatste deel **Deel 8 Profiel van de anderstalige** worden de persoonsgegevens van de anderstalige opgevraagd. Dit deel bevindt zich op het einde van de vragenlijst, omdat dit minder concentratie vereist.

2.3.3 Afname van de gesloten vragenlijst bij 30 anderstaligen

2.3.3.1 Planning van de interviews

Een datum, locatie en tijdstip voor het interview bepalen gebeurde ofwel via die hulpverlener of door de onderzoekers rechtstreeks met de anderstalige. In dit laatste geval werden we – net zoals de

hulpverleners - geconfronteerd met een aantal communicatieproblemen. Het was niet altijd gemakkelijk om telefonisch in eenvoudig Nederlands een datum en locatie af te spreken. In een aantal gevallen verliep de planning van de afspraak via een gelegenheidstolk die op dat moment in de buurt was. Dit laatste zorgde wel eens voor enige verwarring. Zo was er een familielid van de anderstalige respondent die begrepen had dat hij zich had laten registreren als tolk in plaats van te willen deelnemen aan een onderzoek over tolken. In een ander geval bleek het opgegeven telefoonnummer van de anderstalige niet meer te werken.

Zodra een afspraak met een anderstalige was vastgelegd, werd een sociaal tolk aangevraagd via de regionale sociaal tolkdienst. De onderzoekers besloten bij de start van de interviews enkel te werken met sociaal tolken. Het inschakelen van gelegenheidstolken leek ons niet opportuun in het kader van dit onderzoek waarbij moeilijke onderwerpen aan bod komen.

Het werken met tolken leverde ook de nodige planningsmoeilijkheden op. Net zoals hulpverleners merkten we nu dat sociaal tolken niet altijd beschikbaar zijn. Zo was er voor het Farsi in één regio geen enkele tolk beschikbaar. In dit geval schakelde de onderzoeker rechtstreeks een gecertificeerd sociaal tolk uit haar eigen netwerk in. Voor 12 van de 30 geplande afspraken was geen tolk beschikbaar op het moment waarvoor een tolk aangevraagd werd. In een ander geval werd ons een dag voor het interview gemeld dat de tolk ziek was en er geen andere tolk beschikbaar was. Dit leidde ertoe dat we afspraken met anderstaligen soms tot drie maal toe opnieuw moesten plannen. In een aantal gevallen vond uiteindelijk geen interview plaats, omdat we er niet in slaagden een moment te vinden waarop tolk en anderstalige beiden beschikbaar waren.

Ook de planning met anderstaligen was niet altijd gemakkelijk. Twee anderstaligen die aanvankelijk bevestigd hadden voor een interview, annuleerden *last-minute* hun deelname. In dat geval dienden ook wij de gereserveerde tolk *last-minute* te annuleren. Eén anderstalige was de afspraak vergeten waardoor zowel de tolk als de onderzoeker op de afgesproken locatie op hem aan het wachten waren. Eén anderstalige diende een bevestigde afspraak te verplaatsen wegens een medisch probleem. Twee anderstaligen die aanvankelijk aan een hulpverlener aangaven dat ze bereid waren mee te werken aan het onderzoek, zagen dat uiteindelijk toch niet zitten toen ze door de onderzoekers gecontacteerd werden. Eén van hen was recentelijk uitgeprocedeerd. Eén interview diende afgebroken te worden omdat de anderstalige respondent in kwestie geen Standaard Arabisch begreep (hij sprak Marokkaans Arabisch).

2.3.3.2 Sector, regio en tolktaal van de interviews

Uiteindelijk werden – weliswaar met enige vertraging – 30 interviews afgenomen. Vijf respondenten kwamen uit de sector openbare dienstverlening, 10 uit gezondheidszorg, 6 uit tewerkstelling en 9 uit onderwijs. Zoals aangegeven onder punt 1 streefden we naar een evenredige sectorale spreiding van respondenten, maar is dit door onvoorziene moeilijkheden voor sommige sectoren niet helemaal gelukt. Hierop werd geanticipeerd door in de vragenlijst ook secundair aandacht te besteden aan ervaringen van anderstaligen in andere sectoren dan waarvoor ze gerekruteerd werden. Dit zorgde voor een licht gewijzigde aanpak van de sectorale differentiatie in de vraagstelling (deel 4).

Tabel 13: Aantal respondenten per sector en regio

Sector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Openbare dienstverlening	5			5
Gezondheid	5		5	10
Tewerkstelling	4	1	1	6
Onderwijs	6	3		9
Totaal	20	4	6	30

Ook bleek het in sommige regio's gemakkelijker dan in andere om anderstaligen te rekruteren. Zoals reeds beschreven waren we sterk afhankelijk van de bereidheid en motivatie van een aantal hulpverleners om hierin tijd te investeren. In Gent en West-Vlaanderen verliep de rekrutering vlotter door een aantal bijzonder goede contacten met hulpverleners. In Vlaams-Brabant bleek dit moeilijker. Twintig respondenten woonden in Gent, 6 in West-Vlaanderen en 4 in Vlaams-Brabant. Het feit dat een meerderheid van de respondenten uit Gent komt is deels te verklaren door het hoger gebruik van sociaal tolken en vertalen in deze regio en een grotere beschikbare groep anderstaligen.

De 9 respondenten voor het Turks als tolktaal waren allen afkomstig uit Gent. Voor het Standaard Arabisch waren 5 van de 9 respondenten afkomstig uit Gent, 3 uit Vlaams-Brabant en 1 uit West-Vlaanderen. De tolktaal van 6 interviews was Russisch. Hiervan kwamen 3 respondenten uit Gent en 3 uit West-Vlaanderen. De tolktaal Farsi kwam aan bod in 4 interviews, waarvan 2 in Gent en 2 in West-Vlaanderen. Het Frans kwam aan bod in 2 interviews, 1 in Gent en 1 in Vlaams-Brabant, beide voor de sector tewerkstelling. Het interview verliep telkens in de geselecteerde taal.

Tabel 14: Aantal respondenten per tolktaal en regio van het interview

Regio	Turks	Standaard Arabisch	Russisch	Farsi	Frans	Totaal
Gent	9	5	3	2	1	20
Vlaams-Brabant		3			1	4
West-Vlaanderen		1	3	2		6
Totaal	9	9	6	4	2	30

2.3.3.3 Afgenomen interviews op basis van de gesloten vragenlijst

Alle respondenten werden bij aanvang van het interview ingelicht over de opzet van het onderzoek. Er werd hen mondeling gevraagd of ze akkoord gingen met deelname en of ze bezwaar hadden tegen een aanvullende audio-opname van het gesprek. Anonimiteit werd hierbij expliciet verzekerd. Achttien interviews vonden plaats in de kantoren van de organisatie die de anderstalige aanleverde. Acht vonden plaats bij de anderstalige thuis, één bij een onderzoeker thuis en één op het kantoor van de onderzoekers. Elke respondent ontving aan het eind van het gesprek een doosje Belgische pralines als bedanking voor zijn medewerking aan het onderzoek.

Alle interviews vonden plaats met een sociaal tolk. Tolkafspraken werden in 27 van de 30 gevallen geregeld via de regionale sociaal tolkdienst. Voor 2 interviews werd een gecertificeerd sociaal tolk uit het netwerk van de onderzoeker rechtstreeks gecontacteerd. Eén interview werd getolkt door een stagiaire van een ziekenhuis die het opleidingstraject voor sociaal tolk volgt, maar nog niet door een regionale tolkdienst ingeschakeld wordt. De tolken werden op voorhand gebriefd met richtlijnen voor het interview. We legden daarbij uit dat het interview plaatsvond in het kader van een wetenschappelijk onderzoek naar sociaal tolken en vertalen en niet in het kader van een dienstverlening. Ook de vertaalde vragenlijst werd ter voorbereiding van het tolkgesprek opgestuurd naar de tolk via de tolkdienst. De vragenlijsten werden vertaald door sociaal vertalers. Deze werden rechtstreeks door de onderzoekers gecontacteerd. Vier van de vijf sociaal vertalers zijn gecertificeerd. Tijdens de interviews kregen zowel de tolken als de anderstaligen een uitgeprinte versie van de vertaalde vragenlijst. Tolken konden de vragenlijst op die manier gebruiken als geheugensteun. Geletterde anderstaligen konden de vragenlijst mee volgen. De antwoorden op de vragen werden door de onderzoeker op de Nederlandstalige versie van de vragenlijst opgeschreven.

Net zoals bij de bevraging van de gebruikers met de gesloten vragenlijst, waren respondenten vaak geneigd om een open antwoord op een vraag te formuleren. De onderzoeker vertaalde deze open antwoorden naar de gesloten antwoordcategorieën. Vooral laaggeschoolde respondenten bekeken de vragenlijst nauwelijks of niet. Het concept van een gesloten vragenlijst leek hen eerder vreemd. Deze vorm van interviews bleek dus hoogdrempelig voor het merendeel van onze respondenten. Hooggeschoolde respondenten waren duidelijk meer vertrouwd met dergelijke vragenlijsten: ze volgden de vragenlijst en lazen zelf de antwoordcategorieën.

Doordat respondenten veelal open antwoorden formuleerden op de gesloten vragen en deze antwoorden verduidelijkten met verhalen en anekdotes, duurden de interviews gemiddeld 75 minuten in plaats van 45 minuten. Net zoals bij de bevraging van gebruikers, mondde het gesprek in de meeste gevallen uit in een verdiepend interview (en was het een goede keuze om de gesprekken ook op te nemen). Sommige respondenten maakten ook duidelijk gebruik van de aanwezigheid van de tolk om eens hun hart te luchten of hun verhaal in hun eigen taal kwijt te kunnen. Zo vertelden sommigen openhartig over hun toch wel veelvuldige problemen. Een aantal gesprekken waren zelfs bijzonder emotioneel geladen. Vermits de tolk gereserveerd was voor een bepaalde tijdsduur, moesten gesprekken soms afgebroken worden waardoor niet alle vragen van de vragenlijst behandeld werden. In twee gevallen verscheen de tolk niet op tijd op de afspraak waardoor er voor de anderstalige een tijdsgebrek ontstond.

De vijf geselecteerde tolktalen leverde ons respondenten geboren in 14 verschillende landen op: Turkije (8), Algerije (1), Afghanistan (4), Armenië (1), Bulgarije (1), Kongo (1), Irak (3), Kazachstan (1), Kuwait (1), Rusland (1), Marokko (2), Mali (1), Syrië (3) en Tsjetsjenië (3). Voor een aantal respondenten was de tolktaal eigenlijk een verkeerstaal. Voor de respondenten uit Afghanistan telkens met de moedertaal Dari, werd steeds in het Farsi getolkt. Dit is ook de gangbare praktijk in het veld aangezien er weinig tolken Dari zijn. In één geval, waarbij de respondent een Sikh uit Afghanistan was met Punjabi als moedertaal en Dari als tweede taal, is het interview iets moeizamer verlopen. Volgens de tolk had de respondent soms moeite om hem te begrijpen. Dit zowel omwille van de taal als de relatief moeilijke inhoud van het interview. Voor de respondenten uit Tsjetsjenië werd een tolk Russisch ingeschakeld. Ook hier komt onze aanpak overeen met de meest voorkomende manier van werken in de praktijk. Voor Tsjetsjeense anderstaligen worden er meestal

- bij gebrek aan voldoende tolken Tsjetsjeens - Russische tolken ingezet. Hetzelfde geldt voor de respondent uit Armenië. Bij dit interview gaf de Russische tolk aan dat de respondent een beperkte woordenschat had in het Russisch en daarom een aantal vragen niet goed begreep. Ook hier weerspiegelt onze wetenschappelijke praktijkervaring de realiteit in het bredere veld van de migratiegerelateerde anderstaligheid. Er zijn nl. weinig Armeense tolken en er wordt voor Armeenstaligen vaak een Russische tolk ingeschakeld. Twee interviews getolkt in het Standaard Arabisch vonden plaats met respondenten die het Marokkaans Arabisch als moedertaal hebben. Eén van deze interviews verliep ook nogal moeizaam mede omdat de respondent analfabeet was.

2.3.3.4 Beperkingen van de interviews

De werving van anderstaligen via gebruikers resulteerde in het feit dat de onderzoekers minder vat hadden op deze selectie dan bij de selectie van gebruikers. Zoals reeds vermeld onder punt 1 wilden sommige gebruikers anderstaligen *“die vaak al veel problemen hebben”* niet belasten met onze vraag. Vermoedelijk spraken gebruikers dus voornamelijk anderstaligen aan waarmee ze een goede relatie hebben en die ze (mentaal en fysiek) in staat achtten deel te nemen aan een interview. In sommige gevallen werd het de onderzoekers duidelijk dat de anderstaligen deelnamen aan het interview omdat ze hun hulpverlener een plezier wilden doen en hun dankbaarheid voor hun hulp wilden bevestigen. Anderen namen deel aan het interview omdat ze echt het nut van sociaal tolken en vertalen duidelijk ervaren hadden. Dit alles wijst hoogstwaarschijnlijk op een zekere *bias* in de geselecteerde groep. Anderstaligen die misschien slechte ervaringen hebben met bepaalde organisaties, hulpverleners of zelfs met sociaal tolken of vertalen, zullen minder geneigd zijn deel te nemen aan een interview. Misschien worden ze er ook niet op aangesproken door de hulpverlener.

Zoals onder punt 2.3.4 in de analyse van de interviews met gesloten vragenlijsten ook aangetoond wordt, mogen we een aantal verdere beperkingen van de interviews eveneens niet uit het oog verliezen.

Ten eerste bespraken we tijdens de interviews vrij moeilijke onderwerpen waar respondenten over het algemeen niet noodzakelijk al hadden nagedacht. Daar de scholingsgraad van de meeste respondenten vrij laag lag, waren concepten zoals toegankelijkheid, integratie, rolmodel en dienstverlening voor sommigen te hoog gegrepen. Zeker het concept integratie werd vaak niet begrepen.

Ten tweede speelde het herinneringseffect in sterke mate. We bevroegen hen over zaken die veelal in het verleden gebeurden. Heel wat respondenten dienden diep in hun geheugen te graven om onze vragen te kunnen beantwoorden. Uiteraard speelt dit aspect ook bij de bevraging van gebruikers een rol, maar allicht in mindere mate. Vermits het de gebruiker is die de sociaal tolk of vertaler aanvraagt, springt hij daar ook veel bewuster mee om en herinnert hij zich dit beter.

Ten derde speelde – vooral bij de vragen rond functionaliteit en integratie – een zekere sociaal wenselijkheid bij de antwoorden. Anderstaligen werden bevroegd over het nut van sociaal tolken, terwijl er een sociaal tolk aanwezig was bij het gesprek. In sommige gevallen kenden ze deze tolk al uit vorige gesprekken of maakte de tolk deel uit van hun netwerk. In dergelijke situaties is men minder snel geneigd om eventuele negatieve aspecten aan te halen.

De vragen en stellingen waar we sociaal tolken en vertalen linken aan integratie hadden een gelijksoortig effect. Door de link tussen tolken, vertalen en integratie te maken, focussten veel

anderstaligen zich op de kennis van het Nederlands in functie van hun integratie. Anderstaligen maakten zeer vaak – haast verontschuldigende – opmerkingen over het belang om Nederlands te leren en gebruiken (zie 5.3.1 voor een verdere bespreking van dit aspect). De meesten legden ook spontaan uit waarom ze soms nog een tolk nodig hadden. Zo was er ook één anderstalige die zei nooit een tolk nodig te hebben, terwijl zijn hulpverlener ons het tegenovergestelde vertelde. Hier speelde zonder twijfel de wens om aan de onderzoekers te tonen dat hij “zijn best doet”.

2.3.4 Analyse van de bevraging van 30 anderstaligen met de gesloten vragenlijst

In dit deel presenteren we de resultaten van het eerste deel van de bevraging van anderstaligen. Gezien het beperkte steekproefkader van dertig respondenten – ongelijk – verdeeld over 4 sectoren, 8 deelsectoren en 3 regio's is een uitgebreide en gedetailleerde kwantitatieve analyse van de resultaten niet zinvol. De representativiteit van deze bevraging kan niet statistisch geverifieerd worden en we moeten bijgevolg bijzonder voorzichtig zijn met een extrapolatie naar de gehele populatie anderstaligen. Deze analyse heeft een overwegend verkennend karakter met als finaliteit de detectie van een aantal procesmatige bevindingen die we meenemen naar de verdiepende interviews met anderstaligen. Hierbij leggen we tevens verbanden tussen de genoteerde antwoorden, de kwalitatieve toelichting die de anderstaligen spontaan gaven tijdens de vraagstelling en de resultaten uit de bevraging van de gebruikers.

We schetsen achtereenvolgens het profiel van onze respondenten (2.3.4.1), het gebruik, de besluitvorming en functionaliteit bij mondelinge communicatie met Nederlandstalige organisaties (2.3.4.2), het gebruik, de besluitvorming en functionaliteit bij schriftelijke communicatie met Nederlandstalige organisaties (2.3.4.3) om af te ronden met de visie van anderstaligen op het instrument (2.3.4.4) en de link met integratie (2.3.4.5).

2.3.4.1 Profiel van de respondenten

2.3.4.1.1 Algemeen demografisch profiel

We hebben iets meer vrouwen (18) dan mannen (12) bevroegd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten bedroeg 40,6. De jongste respondent was 19, de oudste 63. De helft van onze respondenten is tussen 35 en 50 jaar oud. Vierentwintig respondenten hebben kinderen, het gemiddeld aantal kinderen per respondent (N=24) bedraagt 2,8.

De vijf geselecteerde tolktalen leverde ons respondenten uit 14 verschillende landen op. Voor een aantal respondenten was de tolktaal een *lingua franca*.

Tabel 15: Aantal respondenten per land, verblijfssituatie in België en functie van de taal tijdens het interview.

Land van geboorte	Aantal respondenten	Functie van de tolktaal tijdens het interview	Verblijfssituatie in België
Turkije	8	Turks (moedertaal)	Belg (2) Gezinshereniger (3) Huwelijksmigratie (2) Illegaal (1)
Algerije	1	Standaard Arabisch (moedertaal)	Asielzoeker
Afghanistan	4	Farsi (contacttaal)	Asielzoeker (2) Erkend vluchteling (2)
Armenië	1	Russisch (contacttaal)	Asielzoeker (1)
Bulgarije	1	Turks (moedertaal)	EU burger (1)
Congo	1	Frans (moedertaal)	Erkend vluchteling (1)
Irak	2	Standaard Arabisch (moedertaal)	Gezinshereniger (asiel) (1) Erkend vluchteling (1)
Kazachstan	1	Russisch (moedertaal)	Geregulariseerd (medische redenen) (1)
Kuweit	1	Standaard Arabisch (moedertaal)	Gezinshereniger (asiel) (1)
Rusland	1	Russisch (moedertaal)	Asielzoeker
Marokko	2	Standaard Arabisch (contacttaal)	Huwelijksmigratie of gezinshereniging (2)
Mali	1	Frans (moedertaal)	Erkend vluchteling (1)
Syrië	3	Standaard Arabisch (moedertaal)	Ontvankelijk asielzoeker (2) Belg (1)
Tsjetsjenië	3	Russisch (contacttaal)	Erkend vluchteling (1) Afgewezen asielzoeker (2)

Onze respondenten wonen gemiddeld 6,6 jaar in Vlaanderen. De uitersten bevinden zich tussen 3 maand en 46 jaar. De mediaanwaarde voor de variabele ‘aantal jaren in Vlaanderen’ bedraagt 3 jaar. De helft van de respondenten verblijft dus tussen 3 maand en 3 jaar in Vlaanderen.

De verblijfssituatie van onze respondenten was aanvankelijk niet opgenomen in de vragenlijst. Dit werd als bijkomende vraag opgenomen bij de interviews. Niet alle respondenten konden een eenduidig antwoord formuleren op deze vraag. Drie respondenten hadden recent een negatief advies ontvangen op hun asielaanvraag (2) of aanvraag tot medische regularisatie (2). Twee respondenten hadden de Belgische nationaliteit. De meeste respondenten zijn naar Vlaanderen gekomen in het kader van huwelijksmigratie of gezinshereniging of hebben hier asiel aangevraagd.

Rekening houdend met het verschil in onderwijssystemen en diploma's bepaalden we de scholingsgraad van onze respondenten door middel van twee parameters, aantal jaren onderwijs in het thuisland en hoogst behaalde diploma. Iets meer dan helft (17) van de respondenten hebben geen (8) of enkel een diploma lager onderwijs behaald (9). Acht respondenten hebben een diploma secundair onderwijs behaald en 5 respondenten een diploma hoger onderwijs. Het gemiddeld aantal jaren onderwijs per respondent bedraagt 8,3 jaar met uitersten tussen 0 en 19 jaar. De mediaan

bedraagt 6,5. De helft van onze respondenten heeft dus minder dan 6,5 jaar school gelopen, de andere helft meer dan 6,5 jaar.

Met betrekking tot het profiel van de anderstalige blijft het belangrijk erop te wijzen dat de selectie van de anderstaligen helemaal gekanaliseerd werd door de hulpverleners die ze aanreikten. We stellen vast dat gebruikers vooral laaggeschoolde en vrouwelijke anderstaligen aanbrachten. Toch mag er geenszins automatisch verondersteld worden dat sociaal tolken voornamelijk voor laaggeschoolden en vrouwen ingeschakeld worden. Dit aspect dient verder onderzocht te worden. Een studie in Denemarken over de door anderstaligen ervaren nood aan een professionele tolk bij hun arts, toont aan dat deze nood hoger is bij vrouwen, ouderen en anderstaligen met een lage socio-economische status (Harpelund e.a. 2012).

2.3.4.1.2 Taal, meertaligheid en opleiding

Daarnaast werd gepeild naar de zelfinschatting van de taalcompetenties lezen en schrijven in de moedertaal. Daaruit leiden we af dat 3 respondenten analfabeet zijn, 2 kunnen zich behelpen in schriftelijk communicatie in hun moedertaal maar het merendeel van de respondenten geeft aan goed (12) tot zeer goed (13) te kunnen lezen en schrijven in hun moedertaal. Aangezien het hier een zelfinschatting betreft, weerspiegelt dit mogelijk niet de reële competenties van onze steekproef. Na afloop van het interview werd aan de respondenten gevraagd, wanneer ze bereid waren om deel te nemen aan verdiepend interview, om een formulier in te vullen met hun contactgegevens. Wat hierbij opviel is dat een groot deel van de respondenten moeite heeft met het schrijven van simpele zaken zoals hun naam en adres in het Latijns schrift.

Het merendeel van onze respondenten (25) spreekt meer dan één taal. Naast contacttalen als Frans (4), Engels (9) en Duits (1) haalden de meeste respondenten (23) ook een zeer beperkte tot matige kennis van het Nederlands aan als tweede, derde of vierde taal. Respondenten die het Nederlands niet vermelden vertonen een combinatie van kenmerken die dit kunnen verklaren. Men is recent (maximum 1 jaar) in Vlaanderen komen wonen (4) en/of niet (2) tot laaggeschoold (4), van hoge leeftijd en ziek (2), sociaal geïsoleerd (1) of volledig afhankelijk van familie en bijgevolg weinig zelfredzaam (2).

Vierentwintig respondenten volg(d)en een NT2-opleiding. Acht respondenten volgen een NT2-traject bij Basiseducatie, het taaltraject voor niet- of laaggeschoolden. Het zijn er wellicht meer, maar niet alle respondenten wisten in welke school ze les volg(d)en en/of dit een CVO of een CBE betrof. Eén respondent neemt deel aan een apart leertraject voor ouderen georganiseerd door OCMW. Van de zes overige respondenten die geen NT2-opleiding volg(d)en kan één respondent, omwille van een visuele beperking niet deelnemen aan het regulier NT2 onderwijs, maar ze krijgt wel privéles van een vrijwilliger uit het OCMW. Zwangerschap, de zorg voor kinderen, ziekte en/of ouderdom zorgen er voor dat respondenten geen Nederlandse les konden volgen of vroegtijdig afhaakten.

Negentien respondenten hebben een inburgeringscursus gevolgd of volgen er op dit moment één. Drie respondenten gaven aan een bijkomende opleiding te volgen. Naast naaicursussen, sportlessen en taalcursussen volg(d)en twee respondenten een beroepsopleiding. Eén respondent volgt een vooropleiding *social profit* bij VDAB, een andere volgt een (Franstalige) opleiding voor vrachtwagenchauffeur in Brussel. Twee respondenten waren op het moment van het interview aan het werk.

Bijna alle respondenten (27) weten wat tolken zijn. Het vertalen is, net als bij de gebruikers, iets minder bekend. Slechts 18 respondenten weten wat vertalers zijn.

2.3.4.2 Mondelinge communicatie met Nederlandstalige organisaties

2.3.4.2.1 Ervaring met sociaal tolken

Zevenentwintig respondenten hebben bij een organisatie ooit al een sociaal tolk per plaatse gekregen. Het gaat in de eerste plaats om tolken ingezet door een veelheid aan organisaties waaronder ziekenhuizen, wijkgezondheidscentra, scholen, OCMW, Kind en Gezin, sociale tewerkstellingsorganisatie, onthaalbureau inburgering, VDAB-inwerking en asieltolken in opdracht van het CGVS⁸ of DVZ⁹.

We kunnen wel niet uitsluiten dat de respondenten interculturele bemiddelaars of interne tolken verbonden aan organisaties en bijgevolg niet altijd opgeleid of gecertificeerd, ook voor professionele tolken aanzien. Dit kan de resultaten van deze bevraging enigszins vertekenen. Aangezien de werving van onze respondenten volledig via de gebruikers is gebeurd, zijn we wel zeker dat er voor de meeste anderstaligen ooit al beroep werd gedaan op een sociaal tolk of vertaler.

De ervaring met telefoontolken is beduidend beperkter. Slechts 14 respondenten hebben ooit al gecommuniceerd via een telefoontolk, 2 respondenten wisten het niet meer, voor 14 andere is nog nooit een telefoontolk ingezet. De verscheidenheid aan organisaties die gebruik maken van telefoontolken om te communiceren met onze respondenten is ook iets beperkter dan bij tolken ter plaatse. De meest vermelde organisaties zijn scholen en OCMW's, gevolgd door ziekenhuizen, VDAB en wijkgezondheidscentra. Waar het telefoontolken wijdverspreid is bij de bevraagde gebruikers zijn de anderstalige respondenten minder vertrouwd met het instrument. Deze, op het eerste zicht tegenstrijdige vaststelling, kan twee mogelijke verklaringen hebben. Enerzijds is het mogelijk dat telefoontolkgesprekken sneller vergeten worden dan tolkgesprekken met een tolk die fysiek aanwezig is. Anderzijds kan het ook zijn dat de gebruikers eerder anderstaligen aangesproken hebben voor wie een tolk ter plaatse is ingezet waardoor een selectie-effect optreedt.

2.3.4.2.2 Gebruik

De meeste anderstaligen komen dagelijks (4) tot wekelijks (19) in contact met organisaties waar men Nederlands spreekt. De resterende 7 respondenten hebben maandelijks contact met Nederlandstalige organisaties. Geen enkele respondent geeft aan nooit of slechts jaarlijks met Nederlandstalige organisaties in contact te komen.

Gepeild naar het soort organisaties waar men moeilijkheden ondervindt om in het Nederlands te converseren vermeldt men, in volgorde van belangrijkheid, ziekenhuizen (19), OCMW's (15) en stedelijke of gemeentelijke diensten (14), gevolgd door scholen (13), zowel de school van de kinderen of de eigen NT2-school, VDAB (9), CLB (6) en werkgevers (6). Een aantal respondenten kan zich uit de slag trekken in het Nederlands (2), een combinatie van het Frans en het Nederlands (1), in "vernederlandst" Duits (1) en ondervindt zo minder problemen in de mondelinge communicatie.

De verschillende antwoordcategorieën bij deze vraag waren niet voor alle respondenten van toepassing. Zo zijn er in West-Vlaanderen bijvoorbeeld geen wijkgezondheidscentra, hebben niet alle

⁸ Commissariaat Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatslozen

⁹ Dienst Vreemdelingenzaken

respondenten kinderen, is niet iedereen klant bij het OCMW, is niet iedereen werkzoekend, of kan of mag men niet werken.

Wat opvalt is dat slechts 8 van de 18 respondenten met minderjarige kinderen aangeven dat ze moeilijk kunnen communiceren met de school. Drie respondenten hebben geen kinderen maar hadden alle categorieën aangeduid omdat ze aangaven overal waar ze komen problemen te ondervinden om te communiceren in het Nederlands. Een andere respondent heeft geen kinderen, maar vindt het moeilijk om te communiceren met de school waar ze Nederlandse les volgt.

Naast de organisaties uit de deelsectoren opgenomen in dit onderzoek, was er nog een antwoordcategorie andere voorzien die respondenten zelf konden toelichten. Daar werd vooral het contact met de mutualiteit, advocaten en politie als problematisch aangeduid. Twee respondenten gaan nooit alleen naar organisaties.

Om te peilen naar de manier waarop de respondenten communiceren met anderstalige organisaties werd hen gevraagd een top drie op te geven van communicatiestrategieën die het meest gebruikt worden in hun mondelinge communicatie met Nederlandstalige organisaties (cf. Bijlage 4, Deel 2, vraag 3). Niet alle respondenten (3) konden een top drie opstellen.

Tabel 16. Overzicht meest gehanteerde mondelinge communicatiestrategieën

Top 5 van meest vermelde categorie	
1	Nederlands
2	Informele gelegenheidstolken
3	Tolk ter plaatse
4	Contacttaal
5	Meertalige collega hulpverlener of gebaren

Wat opvalt in tabel 16 is dat het Nederlands als communicatiestrategie het vaakst vermeld wordt. Nederlands als communicatiestrategie is voor de meeste respondenten ook de eerste optie. Daarna komt het inzetten van informele gelegenheidstolken. Deze strategie duiden onze respondenten veelal als tweede optie aan. Als ze zich niet uit de slag kunnen trekken in het Nederlands doen respondenten dus vaak beroep op gelegenheidstolken. Dit bevestigt het beeld geschetst door de gebruikers. Ondersteuning door middel van een tolk ter plaatse komt daarmee op de derde plaats. Een contacttaal komt slechts op de vierde plaats. Bij de bevraagde gebruikers kreeg het gebruik van een contacttaal een veel prominentere plaats in de communicatiestrategie van gebruikers en organisaties. Dit valt wellicht te verklaren doordat slechts de helft van onze respondenten – in meerdere of mindere mate – een contacttaal beheerst. Het telefoontolken, waar onze respondenten minder ervaring mee hebben dan met het tolken ter plaatse (cf. infra), wordt haast nooit vermeld. De tegenstrijdigheid met de resultaten van gebruikers komt hier nog duidelijker naar voor. Selectie- en herinneringseffecten kunnen mogelijk een verklaring bieden.

Bijna alle respondenten hebben ervaring met tolken maar dit is duidelijk niet de meest gehanteerde manier om te communiceren met Nederlandstalige organisaties. Ondanks de eerder beperkte Nederlandstalige competenties van de meeste respondenten is communicatie in het Nederlands, zonder hulp van anderen, de frequentste communicatiestrategie.

Andere vermelde communicatiestrategieën zijn, de hulpverlener de boodschap laten opschrijven en dan te rade gaan bij iemand die de boodschap mondeling kan toelichten in de taal van de respondent, toevallige passanten aanspreken, alle communicatie overlaten aan de echtgenoot die een *lingua franca* (Frans) beheerst.

Naast een weergave van de feitelijke realiteit werd aan de respondenten ook gevraagd hoe zij het liefst zouden communiceren met Nederlandstalige organisaties. Zeven respondenten beperkten zich tot 2 keuzemogelijkheden.

Tabel 17. Overzicht meest geprefereerde communicatiestrategieën

Top 5 van meest vermelde categorie	
1	Nederlands
2	Tolk ter plaatse
3	Informele gelegenheidstolken
4	Contacttaal
5	Telefoontolk

Ondanks het feit dat haast al onze respondenten weinig zelfredzaam zijn in hun mondelinge communicatie met Nederlandstalige organisaties geven de meesten hun voorkeur aan het Nederlands als communicatiestrategie. Uit de mondelinge toelichting konden we opmaken dat bijna alle respondenten het belangrijk vinden om de taal te spreken van de plaats waar ze wonen. Daarbij vermelden ze ook een duidelijke wens of streven om niet langer afhankelijk te zijn van derden, zowel informele gelegenheidstolken als professionele tolken.

We noteren ook een paar belangrijke verschillen in de percepties van gebruikers en anderstaligen. Indien communicatie in het Nederlands niet mogelijk is verkiezen onze respondenten meestal tolken ter plaatse boven gelegenheidstolken. Vooral de neutraliteit en de professionaliteit van tolken bepalen hun keuze voor professionele tolken. Een ander belangrijk element is de beperkte beschikbaarheid van informele gelegenheidstolken. Dit aspect kwam niet naar boven tijdens de bevestigingen van gebruikers. Niet iedereen beschikt over een uitgebreid netwerk van mensen die het Nederlands voldoende beheersen om te kunnen tolken en die daarnaast ook de tijd hebben om mee te gaan naar organisaties. De meeste gebruikers vermelden bezwaren van taalkundige en professionele aard bij het inzetten van gelegenheidstolken, maar zijn ze zich er niet ten volle van bewust dat het voor anderstaligen geen evidentie is om gelegenheidstolken te vinden. De beschikbaarheid van professionele tolken is ook niet evident. Anderstaligen kunnen namelijk zelf geen tolk aanvragen en zijn hiervoor dus afhankelijk van de hulpverlener.

2.3.4.2.3 Besluitvorming

Alle respondenten kregen de praktijksituaties binnen de context stedelijke of gemeentelijke dienst voorgelegd. Conform de resultaten bij gebruik zien we dat de meeste (19) respondenten het gesprek

in het Nederlands gaan voeren. Zeven respondenten nemen zelf iemand mee om voor hen te tolken en de resterende drie respondenten rekenen ofwel volledig op hun echtgenoot of op een hulpverlener om de situatie voor hen te regelen. Acht respondenten nuanceerden hun antwoord door meteen een tweede optie aan te geven. Die varieerde van het meenemen van een gelegenheidstolk, het gebruik maken van een contacttaal, hulp vragen aan toevallige passanten of gelegenheidstolken inzetten via de telefoon, zowel tekstberichten als tolken over de telefoon. Slechts één respondent gaat er – in tweede instantie – van uit dat de stedelijke dienst een sociaal tolk zal regelen.

De respondenten die in eerste instantie opteren voor het Nederlands motiveerden hun antwoorden met twee factoren. Ten eerste wordt de bereidheid tot communicatie in het Nederlands aangehaald. Wie in Vlaanderen woont, moet zich kunnen behelpen in het Nederlands is het motto. Ten tweede wijzen ze op de moeilijkheid om gelegenheidstolken – die beide talen voldoende beheersen – te vinden die beschikbaar zijn om mee te gaan.

Vier respondenten beantwoorden de praktijksituaties binnen de context van het OCMW. Daar zien we andere mechanismen optreden. Drie respondenten zijn nog maar recent in Vlaanderen. Eén van hen opteerde bij de voorgaande vraag voor het Nederlands, de twee andere voor gelegenheidstolken. De vierde respondent gaf bij de vraag over gemeentelijke dienstverlening aan hulp te vragen aan een hulpverlener (van het OCMW). In hun communicatie met het OCMW rekenen twee respondenten op gelegenheidstolken, twee andere vertrouwen erop dat het OCMW een tolk heeft. Alle respondenten komen uit Gent. Het Gentse OCMW werkt met intercultureel bemiddelaars, meertalige hulpverleners en tolken. Het antwoord van deze respondenten is dus plausibel.

De praktijksituaties uit de context van het ziekenhuis leveren opnieuw andere resultaten op. De 6 respondenten, vijf uit West-Vlaanderen en één uit Gent, vermelden unaniem een gelegenheidstolk als eerste optie. Vijf onder hen zouden in hun contact met de stedelijke of gemeentelijke dienst eerst opteren voor het Nederlands maar zien daar in hun communicatie met het ziekenhuis vanaf. De aard van het gesprek lijkt hier doorslaggevend te zijn om meteen hulp te zoeken. Allen hebben ooit al een tolk gekregen maar geen van hen vindt dit vanzelfsprekend en anticipeert door zelf een gelegenheidstolk te voorzien.

Onze respondenten (5) uit het wijkgezondheidscentrum kiezen eerst voor communicatie in het Nederlands. Twee respondenten vermelden Google translate als communicatiestrategie van de arts. Deze respondenten spreken allen Turks, zijn laaggeschoold, maar verblijven al lange tijd in Vlaanderen.

Voor de sector tewerkstelling zien we bij VDAB gemengde resultaten. Drie respondenten gaan Nederlands praten, één respondent neemt preventief een tolk mee en één andere verwacht een sociaal tolk. De enige respondent uit de sociale tewerkstelling zal in het Nederlands communiceren. Alle respondenten uit deze sector opteren in de praktijksituatie uit de stedelijke of gemeentelijke dienst voor het Nederlands, eventueel gecombineerd met het gebruik van een contacttaal.

Voor de sector onderwijs werden enkel praktijksituaties uit de deelsectoren scholen besproken (9). Voor de deelsector CLB waren er geen respondenten. Vier respondenten zouden deze situatie in het Nederlands aanpakken, de overige vragen een tolk aan de school (3), nemen zelf iemand mee (1) of laten het aan iemand anders over (1). Twee respondenten die de situatie bij de gemeentelijke dienst

zelf in het Nederlands zouden aanpakken opteren hier liever voor een tolk. Dit geeft – opnieuw – aan dat de aard van het gesprek een bepalende factor is. Dat de respondenten zelf een tolk zouden aanvragen – bij de school – is geen evidentie. In de meeste situaties is een anderstalige volledig afhankelijk van de inschatting en bereidheid van een gebruiker om wel of niet een tolk in te zetten.

Wat kunnen we hier uit afleiden? Rekening houdend met de beperkte steekproef en mogelijke selectie-effecten kunnen we vermoeden dat anderstaligen in eerder eenvoudige situaties, indien mogelijk, opteren voor het Nederlands. Bij moeilijke of delicate gesprekken zoals een gesprek met een specialist in het ziekenhuis of een gesprek over pesten met de school, verwacht men dit niet te kunnen in het Nederlands. Men anticipeert op communicatieproblemen en gaat op zoek naar hulp. Zowel gelegenheidstolken als professionele tolken worden vermeld. De aanwezigheid van een professionele tolk is minder evident, omdat de anderstalige zelf geen tolk kan aanvragen. In een aantal contexten kan de anderstalige wel een tolk vragen bij de gebruiker.

Tijdens de interviews wezen de respondenten op het belang van zelfredzaamheid. Voor velen blijft het vinden van gelegenheidstolken een heikele opdracht. Men geeft aan dat hun familie of kennissen werken en niet altijd beschikbaar of bereid zijn om voor hen te tolken. Ook het vertrouwenselement speelt duidelijk een rol. Zo hebben sommige anderstaligen slechte ervaringen met hun familie of kennissen die als tolk optraden en achteraf hun persoonlijke verhalen aan derden doorvertellen. Men beseft ook dat gelegenheidstolken op taalkundig vlak niet altijd de meest geschikte personen zijn om voor hen te tolken. Vaak beheersen ze de gespecialiseerde terminologie of één van betrokken talen onvoldoende. Zo gaf een Turkse grootmoeder aan dat haar kleinkinderen wel goed Nederlands spreken, maar niet zo goed Turks. Daarom primeert voor de meeste respondenten het Nederlands. De precaire levensomstandigheden van een aantal respondenten staan een goede kennis van het Nederlands echter in de weg.

2.3.4.2.4 Functionaliteit van het sociaal tolken

Het beantwoorden van functionaliteitsvragen in de vorm van stellingen bleek voor sommige respondenten een moeilijke opdracht. Waar nodig werden de stellingen toegelicht, waarbij enige *bias* als gevolg van verkeerd begrip van de vraagstelling of sociaal wenselijke antwoorden niet valt uit te sluiten. Ook de aanwezigheid van een professionele tolk bij vragen over de gepercipieerde functionaliteit van tolken kan de antwoorden mee kleuren. Respondenten waren bijvoorbeeld niet geneigd te zeggen dat ze liever de vragen beantwoordden in afwezigheid van de tolk. In sommige gevallen kenden ze de tolk al uit vorige gesprekken.

Alle respondenten erkennen het belang van tolken voor het bevorderen van de communicatie met organisaties. Ook de professionaliteit van tolken is een belangrijk evaluatiecriterium. Andere factoren die bijna unaniem beaamd werden zijn de betere dienstverlening, het feit dat alles getolkt wordt zonder iets toe te voegen of weg te laten, en de talenkennis van de tolken. Tolken worden ook vrijwel unaniem gewaardeerd omdat ze misverstanden of conflicten met de hulpverlener helpen vermijden, ze zorgen voor een betere relatie met de hulpverlener; ze zijn neutraal en gebonden door het beroepsgeheim.

Deze aspecten kwamen ook aan bod bij de bevraging van gebruikers. Blijkbaar ervaren anderstaligen, net als gebruikers, de meerwaarde van professionele tolken en hun impact op de kwaliteit van de dienstverlening op een gelijkaardige manier.

Bijna alle respondenten vinden tolken goed omdat ze dan makkelijker de stap zetten naar organisaties die tolken inzetten. Drie respondenten gaan niet akkoord met deze stelling. Zij zijn hooggeschoolden en kennen al redelijk goed Nederlands; één respondent is Franstalig en woont niet in Vlaams-Brabant. Deze stelling moest bij een aantal respondenten wel toegelicht worden. Het toegankelijkheidsprincipe bleek net iets te moeilijk om spontaan te begrijpen. Twee hooggeschoolde respondenten nuanceerden dat er meer nodig is dan tolken of vertalers om een kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen. De kwaliteit van een organisatie valt of staat voor hen niet met de beschikbaarheid van tolken of vertalers.

De aanwezigheid van tolken heeft voor anderstaligen het grote voordeel dat ze niet langer afhankelijk zijn van anderen (23). Respondenten die hier niet mee akkoord gaan kunnen zich ofwel uit de slag trekken met een contacttaal of verkiezen een gelegenheidstolk. Drie respondenten hebben hier nog niet eerder over nagedacht. Twee spreken vlot Nederlands en een derde is hier nog maar pas en kan een beroep doen op een vriend.

Tolken worden door onze respondenten doorgaans (22) ook als een noodzakelijk instrument geacht om hun leven hier op een goede manier uit te bouwen. Respondenten die niet akkoord gaan wijzen op het gevaar van afhankelijkheid. Mochten tolken altijd en overal beschikbaar zijn, dan zou de noodzaak om Nederlands te leren in het gedrang komen.

Slechts 2 respondenten ervaren het feit dat ze de tolk niet kennen als negatief. Drie respondenten vertrouwen tolken niet.

Negatieve ervaringen met gelegenheidstolken werden af en toe aangehaald om het antwoord bij een stelling toe te lichten. De beschikbaarheid van gelegenheidstolken is een eerste problematisch gegeven, waar eerder al gewezen werd. Niet iedereen kan ten allen tijde een beroep doen op familie of vrienden om voor hen te tolken. Sommige respondenten hebben een beperkt netwerk. Anderen zoals chronisch zieken, hebben geregeld taalondersteuning nodig bij contacten met artsen en ander medisch personeel. Ook mensen met complexe en langlopende procedures zoals medische regularisaties hebben vaak nood aan taalondersteuning om administratieve en inhoudelijke dossiers op te maken. De kwaliteit van gelegenheidstolken vormt een tweede probleem. Familieleden of vrienden zijn niet altijd even goed vertrouwd met het vakjargon dat in een sector gehanteerd wordt. Eén respondent vermeldde fouten in haar regularisatiedossier omdat de gelegenheidstolk de advocaat niet goed begrepen had. Dit kan tot conflicten leiden binnen families en het eigen netwerk onder druk zetten. Ook de privacy van de anderstalige wordt geregeld met de voeten getreden. Familie of vrienden worden ingezet om te tolken bij een delicaat gesprek en de volgende dag zijn de burens of andere familieleden op de hoogte van al wat er besproken is. De afhankelijkheid van gelegenheidstolken zorgt bij veel respondenten voor gevoelens van onmacht en frustratie. Respondenten rapporteren dat ze zo hun grip op de situatie verliezen.

2.3.4.3 Schriftelijke communicatie met Nederlandstalige organisaties

2.3.4.3.1 Gebruik

De meerderheid van onze respondent komt meerdere keren per week (11) tot dagelijks (8) in contact met Nederlandstalige documenten. Bij 2 respondenten blijft de schriftelijke communicatie van organisaties beperkt tot 1 keer per week, bij 8 respondenten is dat slechts maandelijks en bij één respondent jaarlijks. Dit antwoord illustreert duidelijk dat onze respondenten zich niet altijd even

goed herinneren hoeveel en welke schriftelijke communicatie ze ontvangen. Het is weinig waarschijnlijk dat iemand slechts jaarlijks briefwisseling of andere vormen van schriftelijke communicatie ontvangt.

De meeste schriftelijke communicatie ontvangt men van scholen (19), ziekenhuizen (18), OCMW's (17), de VDAB (14) en stedelijke of gemeentelijke diensten (11). Schriftelijke communicatie van wijkgezondheidscentra (5) en CLB (2) is veel beperkter. Dit valt wellicht te verklaren doordat slechts een beperkt deel van onze respondenten toegang hebben tot een wijkgezondheidscentrum. Een CLB is eerder een tweedelijnsdienst waar niet alle respondenten - rechtstreeks - mee in contact komen.

De categorie 'andere' werd ook erg vaak aangehaald. Eenentwintig respondenten vermeldden documenten van nutsbedrijven (vooral facturen), mutualiteiten, sociale huisvestingsmaatschappijen, politie, asielinstanties, advocaten, politie, enzovoort. Sommige respondenten gaven duidelijk te kennen dat de veelheid aan schriftelijke informatie in het Nederlands vaak een bron van onzekerheid is die heel wat stress veroorzaakt. Vooral als men vermoedt dat het om informatie gaat die belangrijk is of belangrijke gevolgen kan hebben.

Slechts 11 respondenten hebben ooit documenten van een organisatie ontvangen in hun moedertaal. Organisaties die vertaalde documenten gebruiken zijn Huizen van het Nederlands en NT2-aanbodsverstrekkers, scholen, onthaalbureaus Inburgering, opvangcentra voor asielzoekers, één enkele werkgever en een stedelijke dienst. Eén respondent gaf aan nog nooit van officiële instanties vertaalde informatie ontvangen te hebben, maar wel recentelijk verkiezingsreclame in het Turks. Ook bij deze vraag speelt een herinneringseffect. Uit de bevraging van gebruikers bleek dat een aantal inzet op vertaalde documenten. Niet alle respondenten vermelden dit. Vooral niet-gerichte collectieve informatie lijkt men snel te vergeten (bijv. affiches).

Zes respondenten ontvingen ooit al documenten van een organisatie in een contacttaal zoals het Engels of het Frans. Uit de antwoorden bleek dat het hier vooral gaat over briefwisseling van bedrijven of federale overheidsinstanties zoals de diensten voor kinderbijslag, de politie of voor asielzoekers de documenten van de dienst vreemdelingenzaken of het CGVS.

Conform de bevindingen van de bevraging van gebruikers stellen we vast dat de toegang tot vertaalde documenten dus eerder beperkt is.

Voor negen respondenten werd ooit al eens een persoonlijk document vertaald van hun taal naar het Nederlands. Organisaties die documenten laten vertalen in het Nederlands zijn hoofdzakelijk stedelijke of gemeentelijke diensten of onthaalbureaus. Het betreft vooral identiteitspapieren, diploma's, geboorteaktes, huwelijksaktes of rijbewijzen. Daarnaast laat een NGO ook documenten vertalen ter voorbereiding van een diplomagelijkschakeling. Het gaat dus vooral om administratieve documenten die nodig zijn om hier een aantal rechten en/of statussen te regulariseren. Slechts een minderheid van onze respondenten heeft hier ooit gebruik van gemaakt. Of deze vertalingen uitgevoerd worden door een sociaal dan wel een beëdigd vertaler is door onze respondenten niet altijd geweten. Twaalf respondenten hebben ooit zelf al documenten laten vertalen maar dan door een professionele vertaler. Het gaat hier hoofdzakelijk om dezelfde documenten als in de vorige categorie. Als we de antwoorden op beide vragen samenleggen dan zien we dat uiteindelijk slechts 9 respondenten nog nooit een vertaling aanvroegen, niet via een organisatie en ook niet op eigen initiatief. Eenentwintig respondenten lieten wel al documenten vertalen. Ofwel deden ze dat zelf

ofwel deed een organisatie dat in hun plaats. Het valt op dat de meeste respondenten die een beroep konden doen op een intermediaire instantie zoals een onthaalbureau of een stedelijke dienst (9) verder zelf geen vertalingen hebben laten uitvoeren via een professionele vertaler. Respondenten (10) die zelf documenten lieten vertalen hebben verder geen beroep gedaan op intermediaire instanties. Slechts twee respondenten hebben zowel zelf als via een intermediair vertalingen geregeld. Dit doet ons vermoeden dat dezelfde vertalingen voor de ene anderstalige wel op eigen kosten gemaakt zijn en voor de andere niet.

We kunnen dus stellen dat de inzet van sociaal vertalers voor individuele documenten, net als bij de inzet van sociaal tolken en vertaalde tolken, geen uniforme toepassing kent.

2.3.4.3.2 Besluitvorming

In dit deel beschrijven we opnieuw de resultaten van voorgelegde praktijksituaties die inzicht moeten verschaffen in de zelfinschatting van de schriftelijke kennis van het Nederlands en de besluitvorming bij schriftelijke communicatie met Nederlandstalige organisaties. De sectorale verschillen zijn minder uitgesproken dan bij de mondelinge communicatie.

De briefwisseling van de gemeentelijke of stedelijke dienst zal door de helft van de respondenten eerst in het Nederlands worden gelezen. Let wel, dit is voor geen enkele respondent de enige communicatiestrategie: ze anticiperen op mogelijke problemen om de brief zelf volledig te begrijpen en vermelden een tweede of zelfs derde optie.

Vijf respondenten proberen de hiaten in de brief te begrijpen door middel van internetprogramma's zoals Google translate. Elf respondenten vragen iemand om de brief uit te leggen in hun taal. Acht respondenten gaan meteen te rade bij iemand die hen de brief kan uitleggen in hun taal of bij een hulpverlener die toelichting zal geven in het Nederlands. Twee respondenten, waarvan één analfabeet is, laten alle communicatie over aan hun echtgenoot. Voor één analfabete respondent neemt de maatschappelijk assistent alle schriftelijke communicatie op zich. Drie respondenten kiezen meteen voor een online vertaalprogramma.

Bij de briefwisseling van het OCMW (4) zullen 2 respondenten gebruik maken van Google translate. Eén persoon is analfabeet en laat alles opvolgen en toelichten door het OCMW zelf en een laatste respondent vraagt toelichting in het Nederlands of in zijn eerste taal afhankelijk van de beschikbare hulp.

Voor de briefwisseling van het ziekenhuis gaan alle respondenten (6) meteen te rade bij iemand om de brief uit te leggen (in het Nederlands, in de thuistaal of in een contacttaal). Vier respondenten gaan de briefwisseling van de stedelijke of gemeentelijke dienst eerst zelf proberen te begrijpen in het Nederlands. Schriftelijke communicatie van het ziekenhuis daarentegen wordt als te moeilijk en te belangrijk aanzien om zelf te begrijpen. Ook bij het wijkgezondheidscentrum gaan de meeste respondenten (4) iemand vragen om de brief toe te lichten in hun taal. Het kan gaan om kennissen, meerderjarige kinderen of meertalige medewerkers van het wijkgezondheidscentrum. Slechts één respondent leest de brief zelf in het Nederlands.

Voor de sector tewerkstelling probeert de respondent de briefwisseling van de VDAB in het Nederlands. Lukt dit niet, dan vraagt de respondent toelichting in een contacttaal aan de trajectbegeleider van VDAB. Twee respondenten vragen iemand uit hun omgeving om de brief toe te

lichten in hun taal en 2 respondenten maken meteen gebruik van een online vertaalprogramma. De enige respondent uit de deelsector sociale tewerkstelling leest de brief in het Nederlands.

Respondenten uit de deelsector scholen (9) lezen de brief eerst zelf in het Nederlands (5). Twee respondenten voelen zich voldoende competent in het Nederlands om dat zelf en volledig te doen. Drie anderen anticiperen op mogelijke begripsproblemen. Twee van hen gaan in tweede instantie te rade bij iemand die de brief kan toelichten in de moedertaal (2); een andere vertrouwt op een online vertaalprogramma. Eén respondent, een analfabeet, laat de briefwisseling over aan haar echtgenoot. Twee andere respondenten zoeken iemand die de brief kan toelichten in hun moedertaal.

Enkel in de deelsector stedelijke of gemeentelijke dienst en deels ook in de deelsector scholen lijken de respondenten voldoende vertrouwen te hebben in hun kennis van het Nederlands om een poging te doen de briefwisseling zelfstandig te lezen en te begrijpen. Toch anticiperen de meesten onder hen al op mogelijke problemen. Daarom vermelden ze meteen alternatieve strategieën zoals hulp van derden of online vertaalprogramma's.

Het inschakelen van derden om de briefwisseling mondeling toe te lichten is een belangrijke strategie. Vooral bij briefwisseling die belangrijk is en begripsproblemen stelt gaat men te rade bij anderen. Het gebruik van online vertaalprogramma's – die vertalingen van een gebrekkige kwaliteit opleveren – is duidelijk een wijdverspreide praktijk die we ook bij de gebruikers zijn tegengekomen.

2.3.4.3.3 Functionaliteit van het sociaal vertalen

▪ **Beschikbaarheid van vertaalde documenten**

Niet alle respondenten hebben ervaring met sociaal vertalen. Ook voor analfabete respondenten waren deze vragen niet van toepassing. In totaal hebben tien respondenten deze vragen niet (volledig) beantwoord.

Gepeild naar de gepercipieerde functionaliteit van vertaalde documenten aangeboden door een organisatie vinden 17 respondenten (N=20) dat zij daarmee beter geholpen worden. Eén respondent gaat slechts gedeeltelijk akkoord met deze stelling. Twee respondenten gaan niet akkoord. Hun motivatie is dat een (over)aanbod van vertaalde documenten anderstaligen de stimulans en oefenkans ontnemt om Nederlands te leren.

Achttien respondenten vinden de communicatie met organisaties die vertaalde documenten inzetten beter. Zestien respondenten stappen makkelijker naar dergelijke organisaties en 15 respondenten gaan akkoord met de stelling dat het conflicten of misverstanden kan vermijden.

Zes respondenten zeggen dat vertaalde documenten eigenlijk niet nodig zijn. Eén respondent is het gedeeltelijk met deze stelling eens. De motivatie voor deze stelling is dezelfde als hierboven.

▪ **Vertalingen van persoonlijke documenten**

Eenentwintig (N= 23) respondenten gaan akkoord met de stelling dat de mogelijkheid om documenten te laten vertalen nodig is om hun leven hier op een goede manier uit te bouwen. Zeven respondenten hebben deze vraag niet beantwoord. Enerzijds omdat ze geen ervaring hadden met het instrument. Anderzijds omdat het hen niet gelukt is om hier op een hypothetische manier over te reflecteren.

Twee respondenten vinden de mogelijkheid om documenten te laten vertalen niet nodig om hun leven hier op een goede manier uit te bouwen. Beide respondenten hebben nog geen documenten laten vertalen.

2.3.4.4 Visie op sociaal tolken en vertalen

Dit onderdeel van de vragenlijst bleek opnieuw erg hoogdrempelig. Vooral laaggeschoolde respondenten begrepen niet alle vragen. Waar nodig werden de vragen toegelicht en door middel van bijvragen konden de onderzoekers nagaan of de anderstalige respondent de vraag correct geïnterpreteerd had.

Vooraf de integratie-gerelateerde vraag en de vraag over de sociaal tolk of vertaler als rolmodel bleek erg moeilijk. Het concept integratie was niet door iedereen gekend en werd niet eenduidig geïnterpreteerd. Het probleem van een eenduidige interpretatie stelde zich overigens ook bij de bevraging van de gebruikers. Binnen dit luik en deels ook doorheen de ganse vragenlijst speelde er in meerdere of mindere mate een interviewer-effect. De aanwezigheid van de onderzoeker/interviewer gecombineerd met een gesloten vragenlijst op papier gaf de interviewsetting een eerder formele karakter. Sociaal wenselijke antwoorden zijn hierbij niet uit te sluiten. De onderzoekers hebben hier op ingespeeld door te benadrukken dat het interview anoniem was en het niet de bedoeling was na te gaan of iemand wel of niet inspanningen deed om Nederlands te leren.

We startten deze vragenreeks met vragen over de stimulans die respondenten ervaren om Nederlands te leren of te gebruiken. Op de vraag “stimuleren organisaties u om Nederlands te gebruiken” antwoordden 28 respondenten positief. Zesentwintig respondenten vermeldden een stimulans van organisaties om Nederlands te leren. De resultaten van deze vragen bevestigen het beeld dat gebruikers ons gaven over de centrale plaats van het Nederlands in organisaties, los van de inzet van sociaal tolken en/of vertalen.

Vinden respondenten dat ze recht hebben op een tolk bij organisaties? Achttien respondenten vinden van wel, 3 vinden van niet en 8 weten het niet. Sommige respondenten vinden dat ze recht hebben op een tolk, maar nuanceren hun antwoord door erbij te vermelden dat het vanuit maatschappelijk oogpunt onmogelijk is om altijd en overal een tolk te voorzien. Respondenten halen spontaan de voordelen van tolken aan in vergelijking met - de niet altijd beschikbare - gelegenheidstolken. Tolken werden geregeld als een godsgeschenk, een mirakel, omschreven.

Respondenten vermeldden ook de enorme onzekerheid en frustratie waarmee ze geconfronteerd worden als ze hulpverleners of medewerkers van organisaties niet begrijpen. Sommigen moeten hemel en aarde bewegen om mensen te vinden die hen kunnen helpen.

Geen enkele respondent heeft ooit moeten betalen voor tolken; twee respondenten kunnen zich dit niet herinneren. Drie respondenten vermeldden betalingen voor vertalers. Slechts 1 respondent vermeldt verplichtingen opgelegd door organisaties voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers. Hiermee wordt de verplichting bedoeld om bij het volgend gesprek zelf iemand mee te brengen die kan tolken.

De faciliterende functie van sociaal tolken en vertalen wordt door alle bevroegde gebruikers onderschreven. Net als bij de functionaliteitsstellingen merkten we dat het toegankelijkheidsprincipe, de idee van toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening van organisaties,

geoperationaliseerd als “vindt u organisaties die tolken/vertalers gebruiken beter dan organisaties die dat niet doen”, voor een aantal anderstalige respondenten moeilijk te begrijpen is. Een kleine meerderheid onderschrijft deze stellingen maar het valt op dat heel wat respondenten deze vraag niet konden beantwoorden of eerder inconsistente antwoorden gaven. Zestien respondenten (N=29) vinden organisaties die tolken gebruiken beter dan organisaties die dat niet doen. Voor 5 respondenten maakt dit geen verschil uit en 8 respondenten wisten het niet. Zestien respondenten vinden ook dat organisaties die vertalers inzetten beter zijn dan organisaties die dat niet doen. Hier zijn er ‘slechts’ 5 respondenten die aanduiden dat ze dit niet weten; 8 respondenten gaan niet akkoord met deze stelling. Elf respondenten onderschrijven beide stellingen. Vier respondenten gaan met geen van beide stellingen akkoord. Onder de respondenten die ‘weet ik niet’ antwoordden op beide vragen (5) zijn er twee die dat bewust deden omdat ze geen ervaring hebben met de instrumenten en drie die de vraag te moeilijk vonden. Vier andere respondenten antwoordden “weet ik niet” op de vraag over tolken en “ja” op de vraag over vertalen. We vermoeden dat ook zij de stelling te moeilijk vonden.

Respondenten vinden het blijkbaar moeilijk om hun eigen ervaringen met sociaal tolken en/of vertalen te verbinden met de evaluatie van de dienstverlening van organisaties. Wat kunnen we hieruit afleiden? Rekening houdend met het feit dat er meer respondenten zijn die ervaring hebben met sociaal tolken en minder met sociaal vertalen, zien we dat het faciliterend effect van sociaal tolken op de dienstverlening van organisaties sneller (h)erkend wordt. Wellicht speelt hier ook vooral een selectie- en herinneringseffect. Tolken en vertalen wordt in het algemeen dus wel als belangrijk geacht, maar het reflecteren of een mening hebben over de toegankelijkheid bij organisaties in het algemeen is nog een andere zaak. Dit zijn moeilijke onderwerpen voor anderstaligen die hier veelal nog niet bij stil stonden. Een aantal respondenten benadrukte dat organisaties niet alles hoeven te tolken en zeker niet te vertalen. Ze vinden dat de anderstalige zelf inspanningen moeten leveren om Nederlandstalige communicatie (vooral schriftelijk) te begrijpen.

Zeventwintig respondenten zien in tolken een hulpmiddel voor de integratie van anderstaligen. Bij vertalers beamen 22 respondenten dat ze een hulpmiddel zijn voor de integratie van anderstaligen. Respondenten die niet akkoord gaan wijzen wederom op het belang van inspanningen te doen om Nederlands te leren. Hierbij valt het op dat de respondenten die dit zo stellen zelf (nog) niet zelfredzaam zijn in het Nederlands.

Drieëntwintig respondenten zien in tolken een rolmodel, 22 in vertalers en 21 respondenten onderschrijven beide stellingen. Hierbij dienen we op te merken dat de term rolmodel niet in alle talen correct vertaald werd of vertaald kon worden. Bij nagenoeg elk interview moest deze vraag verduidelijkt worden. Uit de antwoorden bleek dat sommige respondenten, ondanks de toelichting, deze vraag als een evaluatievraag over de kwaliteit van tolken of vertalers interpreteerden. Wellicht betrof amper de helft van de respondenten deze vraag effectief op zichzelf.

Ten slotte verkiezen slechts 5 respondenten een informele gelegenheidstolk boven een professionele (sociaal) tolk. Volgende argumenten worden aangehaald; de onzekerheid of er een tolk aanwezig zal zijn en het vertrouwen op een echtgenoot die alles regelt. De andere respondenten wijzen op het belang zelfredzaam te zijn. De voorkeur voor een professionele (sociaal) tolk werd in veel gevallen spontaan en uitvoerig toegelicht aan de hand van zowel algemene pijnpunten als concrete anekdotes bij het inschakelen van gelegenheidstolken. Zoals reeds vermeld gaat het hier vooral over de

beperkte beschikbaarheid van (geschikte) gelegenheidstolken, schendingen van de privacy, machtsmisbruik, enzovoort.

2.3.4.5 Verbanden met de integratie van anderstaligen

Deze vragen waren veruit de moeilijkste om te beantwoorden. Een eerste element dat sterk speelde was het diffuse karakter van het concept integratie. De interpretatie – als men die al kon geven – varieerde van het wel of niet beheersen van het Nederlands tot de mate waarin men zich hier thuis voelde of de evaluatie van de kwaliteit van het leven en de voorzieningen in Vlaanderen. De vraag of men zich wel of niet geïntegreerd voelde werd pas aan het eind van het interview gesteld. Het zorgde bij een aantal respondenten voor gefronste blikken of (verontschuldigend) lachen. Het is natuurlijk een zeer geladen vraag. Iets meer dan de helft van de respondent voelt zich geïntegreerd. Verder was het voor een aantal respondenten erg moeilijk om te reflecteren over de impact van tolken of vertalers op hun integratieproces in Vlaanderen.

Gepeild naar de impact van (sociaal) tolken en vertalen op de integratie van onze respondenten zien we dat de meeste respondenten een impact (h)erkennen van tolken (24, N=27) en vertalen (20, N=24) op hun integratieproces. Een aantal respondenten kon deze vraag niet beantwoorden omdat de vraagstelling te moeilijk was en/of men geen ervaring heeft met het instrument.

Bij de impact van tolken ervaren alle 24 respondenten een positief effect. Vier respondenten zien daarnaast ook mogelijks negatieve effecten zoals een blijvende afhankelijkheid van tolken. Bij het vertalen vermeldt geen enkele respondent (potentieel) negatieve effecten op hun integratieproces. Positieve effecten van tolken en vertalen zijn het - eindelijk - begrijpen van hulpverleners, de efficiëntie van communicatie via tolken waardoor men vermijdt dat men tijd verliest met het uitpluizen van teksten en zoeken naar mensen om te tolken. Tolken en/of vertalers houden anderstaligen ook een spiegel voor en motiveren hen zo om zelfredzaam te worden in het Nederlands.

2.3.5 Verdiepende open interviews met 8 anderstaligen

Tussen 12 december 2012 en 24 januari 2013 vonden 8 verdiepende open interviews met anderstaligen plaats. Deze anderstaligen werden – naar analogie met de verdiepende interviews met gebruikers – geselecteerd uit de groep van 30 die in de eerste fase bevraagd werd. Voor deze selectie mikten we op een sectorale, regionale en talige spreiding van de respondenten. We contacteerden de anderstaligen zelf telefonisch, via mail of via de gebruiker die hem oorspronkelijk had aangereikt.

Aanvankelijk wilden we 9 verdiepende interviews afnemen, maar opnieuw werden we bij deze reeks interviews geconfronteerd met een aantal praktische problemen. Sommige respondenten die zich tijdens het eerste gesprek bereid hadden verklaard om deel te nemen aan de verdiepende interviews haakten af. Bij andere respondenten werkte het telefoonnummer en/of e-mailadres niet meer en konden we hen niet opnieuw contacteren. Twee interviews die bevestigd waren gingen niet door. Eén respondent was ziek; een andere kwam niet opdagen. Eén interview kon niet plaatsvinden omdat er geen tolk beschikbaar was. Eén interview moest een tweede keer gepland worden omdat de tolk niet kwam opdagen. Uiteindelijk vonden 8 verdiepende interviews plaats.

Tabel 18: Aantal open interviews met anderstaligen per sector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Openbare dienstverlening	1			1
Gezondheid	1		2	3
Onderwijs	2			2
Tewerkstelling	2			2
Totaal	6		2	8

Alle respondenten waren vrouwen. Zeven interviews werden getolkt. Eén interview met een respondent uit Afghanistan vond nu plaats in het Nederlands (terwijl bij het eerste gesprek getolkt werd in Farsi). De praktische moeilijkheden bij de rekrutering van de 8 respondenten zorgden er wel voor dat we de gewenste sectorale, regionale en talige spreiding van respondenten niet konden realiseren.

Tabel 19: Aantal respondenten per (tolk)taal van het interview

Taal van het interview	Aantal
Turks	2
Standaard Arabisch	
Russisch	3
Farsi	1
Frans	1
Nederlands	1
Totaal	8

Zoals reeds beschreven werden de interviews met de gesloten vragenlijst ervaren als hoogdrempelig. De stellingen over functionaliteit en integratie die erin aan bod kwamen, waren voor het merendeel van de anderstaligen moeilijk. Hierdoor werd bewust gekozen om voor de verdiepende interviews met anderstaligen – in tegenstelling tot de verdiepende interviews met gebruikers – niet met een reeks stellingen te werken. De verdiepende interviews met anderstaligen waren semi-gestructureerd en werden afgenomen op basis van een aantal vooraf geformuleerde open vragen. Deze open vragen zijn onder te brengen in 3 grote categorieën: (1) mondelinge communicatie met organisaties, (2) schriftelijke communicatie met organisaties en (3) integratie. De vragen over mondelinge communicatie polsten naar situaties waarin de anderstalige het gevoel heeft zelf zijn plan te kunnen trekken, nood te hebben aan een professionele tolk of een gelegenheidstolk en het gepercipieerd nut van deze 2 vormen van tolken. De vragen over schriftelijke communicatie focusten op het begrip van Nederlandstalige communicatie en de nood aan vertalingen van collectieve en persoonlijke documenten. Tijdens het onderdeel over integratie gingen we dieper in op hoe de anderstalige integratie ziet, wat het voor hem betekent, of hij zich geïntegreerd voelt en waarom. In het geval dat de anderstalige zich niet geïntegreerd zou voelen, wat zou hij nodig hebben om dat wel te bereiken? Bij alle categorieën vroegen we aan de anderstalige om concrete voorbeelden te geven. We hadden namelijk gemerkt tijdens de interviews met de gesloten vragenlijsten dat het zo voor anderstaligen gemakkelijker was om over deze onderwerpen te reflecteren. Naast deze vragen trachtten we tijdens

de verdiepende interviews ook meer zicht te krijgen op de (vaak precare) situatie waarin deze anderstaligen zich bevinden.

De verdiepende interviews vonden plaats bij de anderstalige thuis of in de kantoren van de gebruiker die hem aanvankelijk aangereikt had. Een interview duurde gemiddeld één uur. Alle interviews werden getranscribeerd in functie van hun analyse.

2.3.6 Analyse van de verdiepende open interviews met 8 anderstaligen

We zullen tijdens deze analyse van de verdiepende interviews vooral ingaan op de terugkerende elementen. We leggen ook verbanden met de resultaten van de gesloten vragenlijst. We willen hier opnieuw sterk benadrukken dat de selectie van de anderstaligen helemaal gekanaliseerd werd door de hulpverleners die ze aanreikten. Zo bevroegen we bijvoorbeeld geen anderstalige die een slechte relatie heeft met de hulpverlener die hem rekruteerde. Negatieve ervaringen van anderstaligen werden dus niet in kaart gebracht.

2.3.6.1 Levensomstandigheden van de respondenten

We starten de analyse met een profielschets van 15 anderstalige respondenten die zowel deelnamen aan de bevraging met de gesloten vragenlijst als aan het verdiepend interview. Dit is een aanvulling op punt 2.3.4.1. waar we reeds een kwantitatieve schets geven van de respondenten.

De twee rondes van interviews leverden veel kwalitatieve informatie op die ons in staat stelt een diepgaand profiel van de respondenten uit te schrijven. Deze schetsen bieden een goed beeld van de omstandigheden waarin de anderstalige respondent die we bevroegen, leeft. We vinden het belangrijk om deze levensomstandigheden te benadrukken. Opmerkelijk bij alle bevraagde anderstaligen is de veelheid aan problemen waarmee ze te maken hebben. Velen worden niet alleen geconfronteerd met een onzeker verblijfstatuut maar zijn ook nog eens ernstig ziek of zijn verantwoordelijk voor de zorg van zieke familieleden. Anderen leven in sociaal isolement en zijn volledig afhankelijk van de zorg van anderen. Deze precare levensomstandigheden werden ons reeds duidelijk tijdens de interviews met de gesloten vragenlijst, maar werden door de verdiepende nog eens extra bevestigd. Om een duidelijk beeld te schetsen van de levensomstandigheden van de respondenten, zoomen we hier in op een aantal situaties. Aan de hand van deze schetsen kan men de uitspraken van anderstaligen die later volgen, ook beter kaderen. De namen van de respondenten werden omwille van de anonimiteit veranderd.

Öznur werd geboren in Emirdag (Turkije) en is 40 jaar oud. In Turkije ging ze 5 jaar naar school en behaalde ze een diploma van lager onderwijs. Vijftien jaar geleden kwam ze in Vlaanderen aan om te trouwen met een Turkse man die reeds 25 jaar in België woont. Deze man werd invalide verklaard en heeft longkanker. Samen hebben ze een zoontje van 8 jaar. Haar echtgenoot heeft ook nog 3 kinderen uit een vorig huwelijk. Deze (ondertussen volwassen) kinderen heeft Öznur ook mee opgevoed. Momenteel werkt Öznur als poetsvrouw in een school. Ze staat helemaal alleen in voor de zorg van haar zoon en zieke echtgenoot. Ze geeft aan dat dit psychisch heel zwaar is. In haar directe omgeving spreekt haar 8-jarig zoontje het best Nederlands. Naast een basiskennis van het Nederlands, kent ze enkel Turks.

Katia is 26 jaar en kwam 8 maand geleden uit Rusland samen met haar 7-jarige dochter aan in Vlaanderen. In Rusland ging ze 14 jaar naar school. Ze ving er hogere studies aan, maar maakte ze

niet af. Katia kwam naar België omdat ze een ziekte heeft die niet (goed) behandeld kan worden in Rusland. Ze vroeg hier asiel aan op medische gronden. Ze ontving reeds 2 keer een negatieve beslissing en haar advocaat ging nu in beroep. Haar dochter gaat sinds hun aankomst in België naar school en begint ondertussen goed Nederlands te spreken. Katia kan zich omwille van de negatieve beslissing, niet inschrijven voor een cursus Nederlands en ook niet behandeld worden voor haar ziekte. Ze woont samen met haar dochter bij haar broer die al 5 jaar in België woont. Ze brengt haar dagen nu vooral wachtend door. Haar eerste prioriteit is genezen en dan kan ze pas Nederlands leren. Nu behelpt ze zich vooral in het Duits dat ze ook wat spreekt.

Samereh is een 38-jarige gynaecologe uit Afghanistan. Twee jaar en 8 maand geleden kwam ze samen met haar 4 kleine kinderen als vluchteling toe in België. Haar jongste was toen nog een baby van 9 maanden. Na 8 maanden alleen met de kinderen in België, kwam ook haar echtgenoot – ook een arts - over. Ondertussen zijn ze erkend als vluchteling. Drie kinderen (11, 9 en 6 jaar) gaan momenteel naar de basisschool, de jongste van 3 naar de kleuterklas. Samereh wil niets liever dan als arts aan de slag gaan in Vlaanderen. Vorig jaar nam ze al deel aan het VLIR-examen¹⁰ voor artsen dat mondeling en schriftelijk in het Nederlands wordt afgenomen. Ze kreeg te horen dat ze opnieuw in het 4^{de} jaar van de universitaire opleiding geneeskunde diende te starten. Omdat ze liever een beter resultaat zou hebben, zal ze volgend jaar nog een 2^{de} keer proberen. Ze legt zich nu zoveel mogelijk toe op de studie van het Nederlands. Als ze de tweede keer niet slaagt voor het examen, overweegt ze een opleiding verpleegkundige te volgen.

Aisha is 24 jaar en werd geboren in Mali. Ze ging 11 jaar naar school en behaalde een diploma secundair onderwijs. Ze kwam 2 jaar geleden in België aan. Ze ontsnapte aan een verplicht huwelijk in Mali en werd zo erkend als vluchteling. Ze verbleef het eerste jaar in Brussel en verhuisde daarna naar Vlaanderen. Ze is getrouwd en heeft een kindje van anderhalf jaar dat naar de crèche gaat. Momenteel werkt ze als poetsvrouw voor een dienstenchequesbedrijf. Ze volgt ook Nederlandse les. Vermits ze Frans spreekt heeft ze nog nooit bij een organisatie een professionele tolk gekregen. Ze heeft wel al persoonlijk documenten laten vertalen om te kunnen trouwen.

Aygul is 60 jaar en kwam op haar 14^{de} aan in België. In Turkije liep ze nooit school. Ze kan niet lezen en schrijven. Ze bracht 6 kinderen groot die ondertussen allen volwassen zijn. Ze werkte hier 15 jaar in de textielsector. Haar Turkse echtgenoot overleed een aantal jaar geleden. Ze volgde nooit Nederlandse lessen, maar beschikt over een basis waarmee ze haar plan trekt. Ze is een heel actieve vrouw in de wijk waar ze woont. Ze is vrijwilliger in het buurtcentrum, gaat 2 keer per week naar een samenkomst in de moskee en maakt deel uit van een groep waar ze handwerkjes maken. Vier maand per jaar brengt ze door in Turkije, waar ze haar als een toerist beschouwen.

De 48-jarige *Anna* uit Armenië heeft een secundair diploma economie-boekhouder. Twee jaar geleden kwam ze samen met haar echtgenoot en twee zieke, invalide dochters naar Vlaanderen. Beiden (25 en 23 jaar) hebben een uitzonderlijke ziekte die niet (goed) behandeld kan worden in Armenië. Armeense dokters gaven haar dochters een verkeerde behandeling. Eén dochter zit in een

¹⁰ Artsen met een diploma van buiten de Europese Unie kunnen een gelijkwaardigheid van hun diploma aanvragen bij NARIC. Als NARIC-Vlaanderen het diploma niet erkent, dan kan men bij de VLIR deelnemen aan het examen 'Gedeeltelijke gelijkwaardigheid diploma artsen'. Met dit examen onderzoekt de VLIR-commissie 'Gelijkwaardigheid Diploma Arts' of kan men een verkorting van de studieduur krijgen als men het Vlaamse diploma van arts wil behalen. (Cf. <http://www.vlir.be/content1.aspx?pageid=124>)

rolstoel. Ze vroegen eerst politiek asiel aan waarna ze een negatieve beslissing ontvingen. Hierna dienden ze een aanvraag voor medische regularisatie in. Ze wachten ondertussen al 8 maand op een antwoord en verblijven in een opvangcentrum. Haar jongste dochter werd onlangs geopereerd en heeft veel pijn waardoor ze geen Nederlands les volgt. Anna gaat samen met haar echtgenoot en oudste dochter wel naar de les.

Aziz is 63 jaar en kwam 10 jaar geleden uit Syrië aan in België. Hij heeft een diploma van hoger onderwijs en ging jaren als handelsvertegenwoordigen continue heen en weer tussen Syrië en België. Zo verbleef hij langere tijd in Brussel waar hij Frans leerde zonder hier ooit lessen voor te volgen. Een aantal jaren geleden verhuisde hij naar Vlaanderen. Hij heeft een Vlaamse vriendin. Momenteel volgt hij Nederlandse les en zoekt hij werk. Hij trekt voornamelijk zijn plan in het Frans en ook zijn vriendin helpt hem. Hij heeft enkel bij de VDAB al eens een professionele tolk gekregen.

Hafid is een 23-jarige Tsjestjeense asielzoeker die 2 jaar geleden in Vlaanderen aankwam. Hij ging 15 jaar naar school in Rusland maar maakte zijn hogere studies niet af. Hij spreekt een beetje Engels en volgt momenteel Nederlandse lessen. Hij kreeg tot nog toe enkel een tolk bij het OCMW. Hij verkiest het om zelf zijn plan te trekken in het Nederlands of het Engels. Vooral in het ziekenhuis, bij de VDAB en in interimkantoren vindt hij het moeilijk om Nederlands te spreken. Hij voelt zich helemaal niet geïntegreerd.

Emiliya is een Turkse uit Bulgarije. Ze is 35 jaar en woont 15 jaar in Vlaanderen. Turks is haar eerste taal, maar ze spreekt ook Bulgaars. Ze heeft een dochter van 9 jaar oud. Ze belandde in België voor een operatie aan haar voet. Sinds haar kindertijd heeft ze reeds zware problemen met haar voet. Hierdoor kon ze maar 5 jaar naar school gaan. Haar vader heeft haar thuis onderwezen. Na een aantal operaties in Bulgarije werd haar door de arts aangeraden naar België te komen voor een operatie. Zo is ze hier uiteindelijk gebleven. Ze is invalide waardoor ze niet in de Nederlandse les geraakt en niet kan werken, ook al wil ze dat wel. Ze kent wel wat Nederlands door zelfstudie.

Sünbül uit Turkije is 50 jaar kwam 6 jaar geleden in Vlaanderen aan. In Turkije ging ze 5 jaar naar school. Ook Sünbül kwam naar Vlaanderen voor een operatie. Ze heeft een prothese aan haar been waaraan ze reeds 8 keer geopereerd werd. Een aantal operaties vonden plaats in Turkije, eentje in Frankrijk en een aantal in Vlaanderen. Ze vroeg hier 3 jaar geleden een medische regularisatie aan. Sinds vorige week weet ze dat deze afgekeurd is en dat ze het grondgebied moet verlaten. Ze logeert bij haar zussen en broers die allen al meer dan 30 jaar in België zijn. Door een verblijf van 5 maand in het ziekenhuis leerde ze wat Nederlands. Daarna ging haar Nederlands achteruit want niemand in haar omgeving spreekt het. In Turkije heeft ze niemand meer.

Hassna is een Marokaanse van 50 jaar die 7 jaar geleden in Vlaanderen kwam om te trouwen met een Tunesische man. Ze is analfabeet. Haar moeder stierf op jonge leeftijd en in Marokko stond ze in voor de zorg van haar vader. Ondertussen is ze niet langer getrouwd. Haar broer woont ook in België maar daar heeft ze amper contact mee. Ze woont alleen in een sociale woonwijk. Ze komt enkel buiten om naar de Nederlandse les en het OCMW te gaan. Ze geeft aan bijzonder eenzaam te zijn. Ze leeft in compleet sociaal isolement.

Asad en *Zainab* zijn ontvankelijk verklaarde asielzoekers uit Aleppo, Syrië. Beiden zijn 35 jaar oud en liepen 10 jaar school in Syrië. Ze kwamen 4 maand geleden toe in België samen met hun 6-jarig kind. Ze ontvluchtten de oorlog in Syrië. Momenteel verblijven ze in een opvangcentrum en volgen ze

beiden een eerste cursus Nederlands. Op dit ogenblik doen ze vooral een beroep op kennissen of soms op professionele tolken om te communiceren met Nederlandstalige organisaties, maar ze hopen dat dit binnen een jaar niet meer nodig zal zijn.

Zia is een 38-jarige Irakese moeder van 6 kinderen waarvan de oudste 19 jaar is. Ze kwam samen met haar kinderen vorig jaar naar België via gezinshereniging. Haar echtgenoot was hier toen zelf nog maar een jaar. Ze is analfabeet, volgde ondertussen een inburgeringscursus en gaat nu naar de Nederlandse les. Haar echtgenoot of zoon brengen alle zaken in orde. Haar oudste zoon, Farouk is 19 jaar en kon nog 1 jaar in het OKAN-onderwijs volgen. In Irak ging hij 6 jaar naar school. Ook hij volgt Nederlandse lessen en wacht om te kunnen starten met een opleiding bij de VDAB. Beiden kijken op een andere manier naar sociaal tolken en vertalen. Zia vindt de aanwezigheid van tolken bij organisaties noodzakelijk om haar leven hier op een goede manier te kunnen uitbouwen. Farouk gaat daar niet mee akkoord en wil zoveel mogelijk de kans krijgen om zijn Nederlands te oefenen. In diezelfde optiek vindt hij vertalingen niet goed omdat hij anders geen Nederlands kan oefenen.

2.3.6.2 Mondelinge communicatie

Zoals reeds aangehaald bij de analyse van de gesloten vragenlijst, verkiezen anderstaligen het om eerst hun plan te trekken in het Nederlands. Ze vinden het belangrijk om zelf Nederlands te spreken en willen zo weinig mogelijk afhankelijk zijn van anderen. Dit geldt niet enkel voor mensen die al (wat) Nederlands kennen, maar evengoed voor anderstalige nieuwkomers die reflecteren over de toekomst. Een aantal respondenten gaven aan dat ze zich ondertussen in een aantal situaties al goed kunnen behelpen in het Nederlands. Dit sluit niet uit dat ze in sommige situaties wel nood hebben aan een tolk. Ook gebruikers gaven aan altijd eerst Nederlands te spreken met anderstaligen.

“Bij de crèche want die dame daar spreekt helemaal geen Frans. En in het begin zou ik wel graag iemand gehad hebben om te helpen. In het begin was het met gebaren, maar nu begrijp ik het wel beter. Ik moet daar elke maand tekenen voor de factuur, en dat deed ik van in 't begin eigenlijk zonder problemen in het Nederlands ... In het begin tekende ik zelfs zonder te begrijpen, omdat ik dacht, ja, dit zal niets verkeerd zijn. Maar nu neem ik ook de tijd om het te lezen en te begrijpen.” (Aisha, Malinese vrouw, 24 jaar, Gent)

“Ik spreek het liefst Nederlands omdat dat hier de landstaal is. Als dat niet lukt, dan probeer ik in het Engels of vraag ik een vriend om me te helpen. Op dit moment kan ik nog niet alles zelf; ik ben hier nog maar 3 maanden, maar ik hoop het na 1 of 2 jaar zelf in het Nederlands te kunnen.” (Asad, Syrische man, 35 jaar, Gent)

Anderstaligen die een contacttaal spreken zoals het Engels of het Frans, geven zelf aan hier vaak op terug te vallen, zeker in hun beginperiode in België. Deze respondenten kwamen ook in mindere mate of helemaal niet in contact met sociaal tolken bij gebruikers. Anderstaligen ervaren het kennen van een *lingua franca* als een enorme hulp. Ze geven ook aan dat Vlamingen vaak overschakelen naar het Engels of het Frans als ze weten dat de anderstalige die taal beheerst. Ook dit patroon werd bevestigd door de gebruikers.

“Belangrijk is dat Engels mij hielp in de eerste zes, zeven maanden... Bijvoorbeeld de eerste keer dat ik contact had met met de mensen van Vluchtelingenwerk. Ik spreek Engels met hen en de eerste nacht ging ik naar een restaurant, met de receptionist, met de taxichauffeur spreek ik Engels. Daarna met mijn assistent, het eerste contact was in het Engels. ... Ik was naar de kapper geweest voor mijn

kinderen en ik kon dat in het Engels. En bij de post altijd in het Engels. Engels heeft me enorm geholpen.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

“Ik trek mijn plan, een beetje Frans, een beetje Nederlands.” (Aisha, Malinese vrouw, 24 jaar, Gent)

Anderstaligen bereiden zich vaak voor op de gesprekken die ze gaan hebben. Als ze op voorhand weten dat het onderwerp moeilijk of belangrijk voor hen zal zijn, dan proberen ze iemand te vinden die voor hen als gelegenheidstolk kan optreden. Onderwerpen die ze als cruciaal beschouwen hebben veelal iets te maken met hun gezondheid of hun verblijfsstatuut.

“Het OCMW daar kan ik nu zelf mee spreken en als daar vragen, dus ik ga naar het OCMW en ik vraag daar iets en ze begrijpen mij, ik spreek al een beetje Nederlands nu. Stadshuis is nu ook zonder probleem, daar ga ik ook alleen. Maar als ik naar het ziekenhuis moet, daar is wel een tolk nodig, want in het ziekenhuis is specifieke medische terminologie en die ken ik niet goed. En als ik specifieke problemen wil duidelijk maken zodat ze mij begrijpen, dan heb ik wel een tolk nodig. Ik kan in het ziekenhuis niet zomaar zeggen ‘ik heb hier pijn’, ze gaan toch vragen over de pijn, is dat goede pijn, geen acute pijn, hoelang heb je die pijn, hoe is dat begonnen enzovoort.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

“Als ik bijvoorbeeld griep heb, dan is het voor mij redelijk gemakkelijk om zonder tolk de informatie aan de dokter uit te leggen. Dan kan ik wel mijn plan trekken. Maar als dat over een andere materie gaat, bijvoorbeeld wat de ziekte van mijn dochters betreft dan zou ik er veel liever een tolk bij hebben. Want er worden daar specifieke medische termen gebruikt en zelf ken ik ze niet.” (Anna, Armeense vrouw, 48 jaar, Gent)

“Waar ik nood aan een tolk zou hebben is zeker waar een advocaat aanwezig is, want dat is heel belangrijk, en ook in het ziekenhuis, wanneer wij opgenomen worden in het ziekenhuis of als het voor een ongeluk is of als er een operatie is, dus dan zou ik wel in die gevallen een tolk nodig hebben. ... Eigenlijk voor de kleine dingetjes bij het geval dat je zelf naar de huisarts kan gaan of naar de apotheek of kleine problemen, kan ik zelf oplossen, maar bij mij gaat het meer om grotere feiten, grotere gebeurtenissen. Zelfs kleinere dingen in het ziekenhuis als het over maag- of hoofdpijn gaat, dan kan ik mijn eigen wel goed tussen haakjes redden. Maar het gaat vooral om grote gebeurtenissen.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Ja, op sommige plaatsen was het echt moeilijk, maar soms was het ook goed, ik kon zelf mijn problemen oplossen. Bij de gynaecoloog toen dat ik zwanger was en er waren problemen met het kind, zijn hart, en hij kon niet zeggen wat het probleem was. Misschien als ik een tolk had aangevraagd, kreeg ik wel een tolk toen. En ik dacht, misschien is het niet mogelijk om moeilijk om een tolk te krijgen. Ik heb er niet aan gedacht.” (Afghaanse vrouw, 29 jaar, West-Vlaanderen)

“Meestal vind ik het niet moeilijk om Nederlands te spreken, maar bijvoorbeeld in het ziekenhuis waren veel onbekende woorden, en bij tewerkstelling is het altijd moeilijk. ... Als ik op voorhand weet dat ik het niet ga redden, dan neem ik iemand mee om voor mij te tolken. Maar ik ken bijna altijd het thema op voorhand, en dan ken ik mijn woordenschat, ik bereid me voor met spiekbrieftjes enzo. Ik spreek eigenlijk niet graag met een tolk, want dan zijn er drie mensen verwickeld in het gesprek. Ik spreek liever rechtstreeks. Ik probeer altijd eerst in het Nederlands.” (Hafid, Tsjetsjeense man, 23 jaar, Gent)

Toch verkiezen anderstaligen een professionele tolk boven een informele gelegenheidstolk. Anderstaligen zijn zich er bijzonder goed bewust van dat gelegenheidstolken niet alles correct kunnen tolken, zeker niet als het gaat over specifieke terminologie. Het gebruik van gelegenheidstolken heeft al meermaals tot conflicten en misverstanden geleid. Vooral het beroepsgeheim en de neutraliteit van een professionele tolk worden in sterke mate geapprecieerd. Daarnaast is de beschikbaarheid van gelegenheidstolken voor anderstaligen vaak problematisch. In sommige gevallen kan de anderstalige op niemand terugvallen om hem te helpen. In vele gevallen geven anderstaligen aan dat hun kennissen of familie werken, hun eigen problemen hebben en ze hen daar niet mee willen lastig vallen. Dit laatste wijst toch wel op een spanningsveld tussen de gebruikers en anderstaligen. Nogal wat gebruikers verwachten dat anderstaligen hun gelegenheidstolken meebrengen, ook al weten ze dat dit een minder goede kwaliteit garandeert. Gebruikers zijn er zich echter niet van bewust dat de beschikbaarheid of het vinden van die gelegenheidstolken vaak niet gemakkelijk is voor anderstaligen. Er wordt dus snel aangenomen dat de anderstalige een netwerk heeft waarop hij kan terugvallen.

“Soms ga ik met familie of soms communiceer ik via iemand aan de telefoon, maar met familie kan ik nooit echt resultaat boeken. Zij kunnen niet alles tolken, zeker niet op het vlak van rechtstermen of geneeskundige termen kunnen zij eigenlijk niet helpen. ... Ik was met iemand van de familie bij de advocaat, maar die kon mijn problemen ook niet uitleggen. Soms stellen ze dan een vraag en die wordt verkeerd begrepen en dan begin ik te discussiëren met de familie en dat zorgt binnen de familie voor frustraties en discussies.” (Sünbül, Turkse vrouw, 50 jaar, Gent)

“Een professionele tolk is altijd beter en familie is alleen maar ik maak daar alleen gebruik van alleen als het niet anders kan. Maar anders heb ik altijd liever een professionele tolk ... feitelijk zou het nog beter zijn als ik de taal zou beheersen ... Kennissen vinden om te tolken, het is moeilijk, het is niet gemakkelijk om eerlijk te zijn. De meeste dingen probeer ik zelf te doen, op te lossen, want iedereen heeft zijn eigen problemen, zijn eigen werk, ze hebben het allemaal druk, dus ik kan niet zeggen dat het eenvoudig is.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Soms gebeurt dat ik iemand meeneem, maar dat hangt er vanaf naar waar dat ik ga, als ik bijvoorbeeld naar dienst bevolking ga, dan kan ik soms kennissen of vrienden meenemen, maar als dat over medische begrippen gaat of over medische afspraken, dan neem ik geen vrienden of kennissen. Dan is het heel belangrijk dat de informatie zo natuurlijk mogelijk vertaald wordt, betreffende de aandoeningen van mijn dochters.” (Anna, Armeense vrouw, 48 jaar, Gent)

“Ik spreek in het Duits bij de arts. Eén keer ben ik met een kennis geweest, maar dat was ook moeilijk want die mens heeft daar niet altijd de tijd voor. De laatste keer was ik er alleen en toen was het toch zeer moeilijk, toen heeft de dokter ook gezegd dat ik volgende keer iemand moet meebrengen. Want die laatste keer had ik een hoop vragen en daar kwam veel moeilijke terminologie bij kijken.” (Katia, Russische vrouw, 26 jaar, Gent)

“We hebben niet echt vrienden die vrij zijn of die mee kunnen om te tolken en ja, iedereen moet werken enzo. En is bezig met zijn leven.” (Afghaanse vrouw, 29 jaar, West-Vlaanderen)

“Dat is natuurlijk niet zo aangenaam, dat is noodzakelijk. Ik ben genoodzaakt om hulp te vragen mijn vriendin die mij helpt en ze werkt en ik moet haar vragen buiten haar werkuren dus met me mee te

gaan en dat duurt soms 1 of 2 weken dat ik op haar moet wachten.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

Anderstaligen die al een aantal jaar in Vlaanderen verblijven, vinden het zelf bijzonder spijtig of vervelend dat ze voor sommige gesprekken nog een tolk nodig hebben. Iedereen is zich bewust van het belang van het Nederlands. Men geeft aan dat Nederlands leren moeilijk is omdat er een grote incongruentie is tussen het schrijven en het spreken. Ook ervaart men moeilijkheden met het begrip van accenten en dialecten. Anderstaligen zelf maken ook een onderscheid tussen hoog- en laaggeschooldheid. Moeilijkheden met het leren van het Nederlands worden vaak toegeschreven aan de eigen laaggeschooldheid en het ontbreken van andere talenkennis. Anderen geven aan dat ze zich wegens hun onzeker verblijfsstatuut of zorg voor het gezin niet kunnen inschrijven voor lessen Nederlands. Een hooggeschoolde anderstalige ervoer de wachtlijsten als een hindernis om snel te evolueren in haar leerproces. Daarnaast vond ze dat het bestaande aanbod teveel gericht is op het leren van basiszaken zoals naar de winkel gaan en niet als voorbereiding op een universitair traject. Sommige anderstaligen blijven op hun honger zitten.

“Het probleem is ook dat nu heb ik een klein kindje en dus is het moeilijk voor mij om Nederlands gaan volgen op school.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

“Ik doe mijn best om Nederlands te leren, maar soms is de leerstof zo moeilijk om alles te onthouden en het is inderdaad wel gemakkelijker voor later om te gaan werken en je bent ook meer zelfstandiger en je kan uw plan trekken.” (Afghaanse vrouw, 29 jaar, West-Vlaanderen)

“In sommige gevallen zoals bij u begrijp ik het want u heeft geen accent maar andere mensen die hebben een accent of die, die spreken dan sneller en dan begrijp ik het niet meer.” (Aisha, Malinese vrouw, 24 jaar, Gent)

“Praten valt nog mee maar ‘t is meer schrijven. Schrijven daar heb ik wel moeite mee .. het is echt het tegenovergestelde, niet hetzelfde, wat je schrijft en wat je leest. En ze zeggen het ook verkeerd, anders dan bij ons [lacht]. ... Ook in Turkije heb ik niet echt zo’n hoge studie gehad, dat kan ook de reden zijn. Basisschool, 5 jaar ben ik naar school gegaan ... had ik maar gestudeerd, dat had ik wel graag willen doen. Ik ben heel slim maar het is mij niet gelukt.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Uitspraak is ook moeilijk. En de woorden... Soms is het een klein verschil, maar de betekenis is anders. Bijvoorbeeld voor jou is het normaal een woord te schrijven, jij verstaat het. Maar voor mij, misschien met i en e verandert de plaats, dat is een ander woord. En spelling is ook moeilijk. ... Maar (de Nederlandse les) dat is niet voldoende. Er is een praatcursus in Nederlands, twee keer per week alleen, maar dat is niet in de voormiddag en namiddag. Ik schrijf mij in, maar ik ben maar één keer naar daar gegaan ... de cursus was echt een laag niveau. Dat was niet echt voor mensen, die later naar de universiteit willen gaan. Dat is alleen voor de mensen die willen winkelen of naar de dokter gaan, of de basisdingen doen. ... Ik wil graag snel iets leren. Belangrijke dingen. Bijvoorbeeld bij Huis van Nederlands heb ik niveau drie en niveau vier gedaan. Dat is ook taal. Maar dat zijn basisdingen. Bijvoorbeeld naar winkelen te gaan, naar dokter te gaan.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

Eén respondente wiens moedertaal Armeens is maar voor wie in het Russisch wordt getolkt omdat er geen Armeense tolken voorhanden zijn, wees ook op de moeilijkheden die men ervaart met een

lingua franca, wanneer men die onvoldoende beheerst. Dit element kwam niet aan bod in de bevragingen met de gesloten vragenlijst.

“Dat zou goed zijn moest er Armeense tolk bestaan, maar in ‘t Russisch begrijp ik ook alles. Er zijn sommige woorden die wat moeilijker voor mij zijn en dat zou veel, dat zou wel gemakkelijker gaan met Armeense tolk, veel vlotter gaan met Armeense tolk, dan zou ik nie nadenken hoe bepaalde woorden van ‘t Armeens naar ‘t Russisch eerst moet vertalen en daarna gebruik van de tolk maken.” (Anna, Armeense vrouw, 48 jaar, Gent)

2.3.6.3 Schriftelijke communicatie

Net zoals bij de mondelinge communicatie trachten anderstaligen in eerste instantie Nederlandstalige schriftelijke communicatie zelf te begrijpen. Tijdens dit proces schakelt men vaak het internet of Google Translate in. Ook al zijn vele anderstaligen dankbaar voor het bestaan van deze hulpmiddelen, toch beseffen ze ook wel de beperkingen ervan. Sommigen geven aan dat Google Translate niet beschikbaar is voor hun moedertaal, of dat het toch wel heel vreemde vertalingen kan genereren.

“Wij krijgen sommige brochures, maar dat is meestal in Nederlands. Ja, dat is echt voor sommige dingen moeilijk, maar wij gebruiken een woordenboek en sites en internet. En zij helpen. Maar toch, misschien sommige briefjes als je die zin vertaalt. Het is volgens het woordenboek, het heeft een andere betekenis en wij kunnen iets niet weten. Maar sommige woorden in het woordenboek als ik zie wat de betekenis van het woord is en tijdens het gebruiken, dan versta ik ‘dat is niet de echte betekenis van het woord’.... Dat is ook een ander probleem. Op Google wij hebben geen vertalen in onze eigen taal. Geen Dari. Farsi wel, maar de betekenis van woorden is niet dezelfde. En wij gebruiken meestal Engels en Farsi. Combinatie van allebei.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

“Ik ben heel dankbaar voor internet. Want nu hebben wij internet en de woorden die ik zelf niet ken, die zoek ik daar op. Ik ben echt heel dankbaar van die persoon die dat internet gemaakt heeft, ‘t is echt makkelijker.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Ik heb dat (internet) ene keer geprobeerd en sinds dan wil ik dat niet meer gebruiken want de informatie wordt op heel rare manier vertaald. De zinnen zijn heel krakkemikelig en het is heel moeilijk om de betekenis daarvan te begrijpen. Het is niet hetzelfde als je de professionele vertaling krijgt.” (Anna, Armeense vrouw, 48 jaar, Gent)

Anderstaligen maken ook op het vlak van schriftelijke communicatie een onderscheid in het belang van documenten. Zo kunnen ze maandelijkse facturen zelf begrijpen en afhandelen. Documenten die gaan over hun gezondheid of hun verblijfsstatuut worden eerst zelf gelezen en dan wordt voor alle zekerheid nog eens toelichting gevraagd aan een derde. Deze persoon is meestal iemand in hun buurt zoals een familielid, een kennis of een buur. Indien dit niet mogelijk is of onvoldoende informatie oplevert, gaan de anderstaligen vaak terug met de communicatie naar de desbetreffende organisatie om daar om uitleg te vragen. Sommige anderstaligen leggen duidelijk een lange weg af met brieven en lopen er soms dagen mee rond alvorens tekst en uitleg wordt verkregen. Andere respondenten kunnen soms een beroep doen op hun OCMW-assistenten om toelichting te krijgen over allerlei correspondentie. Dit werd ook bevestigd door sommige hulpverleners. Eén respondente

toonde de interviewer een plastic zakje vol met brieven waarvan ze zei dat ze het altijd bij zich had om uitleg te vragen aan derden wanneer ze kon. Zo trachtte ze ook van het interview een gelegenheid te maken om meer duidelijkheid over sommige brieven te krijgen.

“(Na de geboorte) heb ik kinderbijslag en geboortepremie gevraagd, en ze hebben een brief van 2 bladzijden verstuurd naar mij en ik heb niets begrepen in die brief, en ik heb enkel begrepen dat het waarschijnlijk geweigerd wordt.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

“Wij brengen (de documenten) naar onze assistent. En zij vertaalt dat in het Engels. En soms probeer ik ook zelf zo te verstaan, woord per woord te vertalen en te verstaan wat erin staat.” (Afghaanse vrouw, 29 jaar, West-Vlaanderen)

“Vorig jaar wij hebben een briefje van Telenet gekregen en wij begrijpen dat niet. En mijn OCMW assistent helpt. En een brief van kinderbijslag.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

“Vroeger was er zo’n dienst van Maréchal¹¹. Ik weet niet of da bij jou bekend is en daar kon je je briefjes van OCMW en zo daar brengen om het te laten lezen ... Ja daar waren dan op bepaalde uren in de week tolken aanwezig, die hielpen ons bijvoorbeeld ze verwezen ons naar welke dienst we moesten gaan , wat wij moesten doen.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Toen ik tewerkgesteld was, moest ik een contract tekenen op mijn werk, en mijn bazin heeft heel het contract overlopen, zo verteld wat in het contract stond, en ik moest dat tekenen, maar ik heb dan dat contract naar huis genomen en aan mijn buurman gevraagd om dat te vertalen voor mij.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

Het begrip van schriftelijke Nederlandstalige communicatie is voor velen een bron van onzekerheid en veroorzaakt stress. Analfabete anderstaligen laten dan weer alle schriftelijke communicatie door anderen afhandelen. Zo was er één respondente die alle brieven verzamelt die wekelijks worden opgehaald door iemand van het OCMW die alles verder regelt.

“Die brieven die stoppen niet. Ik ben altijd bang van brieven in het Nederlands, bang van de post die bij me thuis komt.... Ik probeer dingen eerst zelf te verstaan, maar mijn zwakke punt zijn zaken in verband met mijn gezondheid. Bij belangrijke dingen let ik dus goed op en kom ik soms terug naar hij WGC om uitleg te vragen.” (Emiliya, Bulgaarse vrouw, 35 jaar, Gent)

“Ik ben die papieren beu. Ik loop er altijd mee rond. Ik weet niet welke belangrijk is en welke niet. Ik kan ze ook niet lezen, omdat ik ze niet begrijp. Ik neem die brieven overal mee naar waar ik ga, maar het is één soep. Als ik terug ga naar Turkije, dan heb ik twee valiezen met brieven.” (Sünbül, Turkse vrouw, 50 jaar, Gent)

“Hoe minder papieren, hoe beter [lacht]. Als ik 5 documenten ontvang dan zijn er 2 misschien die ik zelf kan lezen en een beetje begrijp en zeker 3 waarvan ik niets begrijp. Euh, dat is wel een beetje mijn

¹¹ Verschillende Turkse respondenten in het Gentse verwezen naar deze persoon die vroeger werkte bij de Integratiedienst.

eigen schuld, maar ik ben wel ook naar school gegaan om de taal te leren, maar 't is voor mij niet gelukt en nu ben ik ook verplicht om te gaan werken dus.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

Weinig respondenten hadden ervaring met sociaal vertalingen van het Nederlands naar een andere taal van collectieve of individuele communicatie. Er heerst geen duidelijke eensgezindheid over de nood aan vertalingen naar de moedertaal. Anderstaligen die zo snel mogelijk Nederlands willen leren en onafhankelijk willen zijn, vinden dat teveel vertalingen oefenkansen in de weg staan. Toch geven ze aan dat ze in hun beginperiode in Vlaanderen wel een aantal keren gebaat waren met een vertaling. Anderen zeggen dat het goed zou zijn dat er meer vertaald wordt, maar beschouwen dit wel als een voorrecht en geen vereiste. Zij die al eens een vertaald document onder ogen kregen, waren hier altijd dankbaar en blij om. Hierbij wordt opnieuw verwezen naar documenten die men als belangrijk beschouwt.

“Ik heb een keer gekregen een foldertje in het Russisch over vaccinaties, daarna heb ik een keer (informatie) gekregen ... dat ik moest volgen tijdens mijn zwangerschap, want mijn suikergehalte was een beetje hoog en de diëtiste heeft dat wel in het Russisch gegeven. Dat was algemene informatie over diabetes ... Ik vind dat zeer goed, ik was blij toen ik dat in het Russisch heb gekregen. Ik heb dat onmiddellijk getoond toen ik naar huis kwam.” (Tsjetsjeense vrouw, 25 jaar, West-Vlaanderen)

Afhankelijk van het traject dat men reeds heeft afgelegd of nog wenst af te leggen, vindt men de vertalingen van persoonlijke documenten uit de moedertaal naar het Nederlands meer of minder noodzakelijk. Een anderstalige die hier wil verder studeren, vindt de vertaling van zijn diploma bijzonder belangrijk. Anderen hebben een vertaling van hun geboorteakte of trouwakte dan weer nodig in het kader van een verblijfsprocedure. Een aantal anderstaligen geeft aan veel uitgegeven te hebben aan de vertaling van persoonlijke documenten. Anderen geven aan dat hun advocaat het voor hen liet vertalen en wisten niet hoeveel de kost was.

“Drie, vier maanden geleden moest ik mijn diploma laten vertalen. Daarvoor had ik een vertaler nodig. Om te kunnen deelnemen aan het VLIR-examen.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

“Misschien als ik getrouwd ben, waren de papieren in het Frans en dan heeft de gemeente dat in Gent uit het Frans laten vertalen, maar ik heb dat nooit gezien. Dus voor het huwelijk hebben ze me gezegd dat het gratis was. Ik heb daar nooit iets voor moeten betalen.” (Aisha, Malinese vrouw, 24 jaar, Gent)

2.3.6.4 Integratie

Reflecteren over integratie werd ook tijdens de verdiepende interviews als moeilijk ervaren door de anderstaligen. Integratie heeft meerdere betekenissen. De ene interpreteert het als zich goed voelen of het gevoel hebben door iedereen vriendelijk behandeld te worden. Anderen benadrukken een goede kennis van het Nederlands als een noodzakelijke of eerste stap. Sommigen gaan verder en beschouwen integratie als het uitbouwen van een divers netwerk van vrienden en kennissen of het vinden van een bevredigende job. Eén respondente benadrukte dat kennis van het Nederlands zeker niet voldoende was en dat ze als zwarte persoon in een blanke omgeving steeds met racisme geconfronteerd zal worden. Een aantal Turkse respondenten wezen ook op het feit dat ze in België als vreemdeling beschouwd worden en in Turkije als toeristen. Ze sluiten een terugkeer uit.

“Wat ik integratie noem, dat is aanvaard worden door iedereen, maar dat is niet het geval. Proberen de taal te spreken van waar je woont. Verschillende mensen leren kennen en kunnen werken waar je woont ... kunnen deelnemen aan verschillende activiteiten. Maar ja, je blijft toch een beetje bang voor de opinie of de blik van anderen. Dus ik ben helemaal niet zo geïntegreerd in Vlaanderen. Ja, wat ik zelf zou kunnen doen, dat is misschien deelnemen aan culturele en sportieve activiteiten. En, ja, ik ben eigenlijk altijd wel een beetje bang om deel te nemen, want dat hebben we eenmaal geprobeerd hier ... en daar ben ik met mijn man naartoe geweest, maar ja, we waren daar de enige zwarte personen dus dan vielen alle blikken al op ons ... het was een raar gevoel... ik heb hier ook al vastgesteld dat als je ergens naartoe wilt waar veel mensen zijn, dat je beter vergezeld gaat door een blanke persoon.”
(Aisha, Malinese vrouw, 24 jaar, Gent)

“Maar ik vind dat ik wel best goed geïntegreerd ben hier en om eerlijk te zijn heb ik het liever hier, ik heb het goed hier ... ik stel de prioriteit dat ik meer met Nederlandstalige mensen werk ... ik ga echt graag naar mijn werk. ... mijn enige probleem is de taal. En ik zou graag dat probleem oplossen. Natuurlijk zou dat ook mij helpen voor te integreren, ik heb het hier heel graag en eigenlijk mijn echtgenoot zou heel graag willen terugkeren naar Turkije. Maar het is in mijn geval helemaal niet zo. Ik voel me hier echt meer op mijn gemak, ik heb het hier graag. Ik heb daar zelf moeite mee. Het is echt mijn angst ‘wat zou ik daar kunnen doen?’. Het is nu al daar ga, maak ik heel veel problemen mee ... ze zien ons daar ook als vreemdeling. Niet echt als een Turk. Wij kunnen ons daar niet volledig aanpassen en hier ook niet.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Gewoon dat we zoals de rest kunnen zijn en zelf kunnen praten en zelf alles oplossen en ons aanpassen. ... Ja, werk en makkelijk [leven] vind ik zelf ook belangrijk. Zelf kunnen werken, zoals de mensen en gewoon een leven opbouwen.” (Afghaanse vrouw, 29 jaar, West-Vlaanderen)

“Mijn gezin is hier, mijn familie is hier, natuurlijk ben ik hier graag. Ik ga ook elk jaar naar Turkije, ongeveer 4 maanden per jaar verblijf ik daar. Maar daar noemen ze ons toeristen, hier noemen ze ons vreemdeling, dus soms weten wij ook niet waar we bij horen. Maar mijn kinderen zijn hier, mijn kleinkinderen zijn hier, dus hier voel ik mij natuurlijk beter, want de helft van mijn leven heb ik hier doorgemaakt. Dus hier kan ik een keer bij een buur terecht, bij vrienden terecht, maar in Turkije is dat niet zo.” (Aygul, Turkse vrouw, 60 jaar, Gent)

“Voor de integratie: ik wil hier wonen, ik wil hier blijven en ik wil hier verder studeren, ik wil hier werken en voor alle dingen is Nederlands belangrijk. Ik vind dat niet alleen Nederlands belangrijk is voor mijn werk, nee. Ik wil graag. Ik wil hier wonen, hier blijven, ik wil meer contact met mensen hebben. Ik wil over België informatie hebben, over de culturen in België, over de geschiedenis, over alle dingen ... Voor alles is taal belangrijk. Maar ik heb gemerkt bij sommige mensen dat hun taal goed is, maar toch hebben zij geen informatie over de euh... Bijvoorbeeld Turkse mensen kijken niet naar Belgische TV. Hun taal is goed, zij werken hier, zij kijken eigen televisie, zij hebben contact alleen met hun eigen groep, maar niet met anderen.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

Een aantal respondenten gaven aan dat integratie ook te maken had met kansen krijgen of hebben. Anderstaligen die al lang in Vlaanderen woonden, gaven aan dat inburgeringscursussen en lessen Nederlands niet bestonden toen ze hier aankwamen. Eén Turkse vrouw merkte op dat nieuwe bevolkingsgroepen zoals Bulgaren vlugger lijken te integreren dan de groep waartoe ze zelf behoren.

Anderstaligen wijzen op de factor scholingsgraad: voor hooggeschoolden is het gemakkelijker omdat ze vaak al een andere taal kennen en sneller hun weg vinden. Ook wordt er gewezen op het verschil tussen jongeren en ouderen. Zo wordt het leren van een taal voor oudere mensen als moeilijker ervaren. Vooral vrouwen wezen ook op de niet te onderschatten last van de zorg voor het gezin en de kinderen. Dit maakt het voor hen moeilijker om bijv. naar de Nederlandse les te gaan of de buitenwereld te leren kennen. Twee respondenten wezen ook op het feit dat sommige vrouwen van hun echtgenoten geen Nederlandse lessen mogen volgen en het huis niet uit mogen. Dit laatste aspect kwam ook aan bod bij de interviews met gebruikers.

“Ik was 14 jaar oud toen ik hier kwam. Toen was het niet verplicht om Nederlandse lessen te volgen, of onderwijs te volgen. Want op 13-, of 12-,13-jarige leeftijd begonnen de meisjes en jongens te werken. Dus vroeger was dat anders dan nu. En in Turkije heb ik dus meegeholpen in het huishouden en heb ik moeten zorgen voor de andere kindjes ... Ik heb Nederlands geleerd via mijn burens. Naast mij woonden er Nederlandstalige mensen en op mijn werk ook. Ik heb gewerkt in de textielsector en daar heb ik ook een beetje de taal geleerd. Maar natuurlijk zou het anders geweest zijn moest ik naar de Nederlandse lessen geweest zijn. ... Bijvoorbeeld de dochter van mijn tante is gegaan naar zo’n cursus om het alfabet te leren, voor te leren schrijven en lezen. Maar omdat mijn man in de tijd ziek was, dus hij had bronchitis en astma, heb ik moeten zorgen voor hem en heb ik geen tijd gehad om te gaan. ... Ik kan mijn plan wel trekken, maar het zou beter geweest zijn moest ik toch kunnen schrijven, kunnen lezen. Dan was het eigenlijk anders geweest.” (Aygul, Turkse vrouw, 60 jaar, Gent)

“Het lukt mij niet om als ik van mij werk kom om naar de avondschool te gaan, om naar de les te gaan. Dat bestaat wel, maar het lukt me gewoon niet. Maar als ik geld zou hebben dat er gewoon iemand 1 keer per dag bij ons thuis zou komen zo 1 gedurende voor een uur of zo en mij de taal zou leren of is er iets dat het leren het gemakkelijker maakt.” (Öznur, Turkse vrouw, 40 jaar, Gent)

“Dat is afhankelijk van de situatie van het gezin. Voor alleenstaande is dat niet zo moeilijk, maar voor familie, kinderen, voor de vrouw om alleen te komen ... dat is moeilijk....Ja, bijvoorbeeld mijn vriendin had geen gezin, een meisje. Voor haar is het niet moeilijk, maar makkelijk. Zij is een meisje, zij is alleen. Maar voor mij, dat was echt moeilijk, omdat ik met kinderen, een gezin was. Na een paar dagen, wist ik niet van waar moet ik brood kopen? ... Voor een alleenstaande, zij gaat naar de straten en kijken. En ik met vier kinderen, met kleine, op de straat, ik kijk niet naar de winkel, ik kijk naar mijn kinderen ‘Wees voorzichtig, daar is een auto.’ ... Voor oudere mensen is het - denk ik - moeilijker. Voor mij is moeilijker dan voor mijn kinderen. Voor mijn kinderen de eerste paar maanden waren moeilijk. Eerste één maand was echt moeilijk, na een maand verbeterde het. Maar nu zij zijn blij, met taal geen probleem, met andere dingen. Maar voor mij, ik probeer meer dan mijn kinderen, ik studeer meer dan mijn kinderen, maar het resultaat is minder dan mijn kinderen. Voor oudere mensen dat is ook moeilijker. Zij kunnen niet snel leren, zij hebben lange tijd in een andere cultuur verbleven.” (Samereh, Afghaanse vrouw, 38 jaar, Gent)

Voor een groot aantal respondenten was het nadenken over integratie tevens moeilijk omdat ze zich momenteel in een onzekere verblijfssituatie bevinden. Men kan zich pas concentreren op integratie als men gezond is of zicht heeft op een vast verblijf in België. Respondenten met een vast en zeker verblijfsstatuut reflecteerden duidelijk gemakkelijker over hun integratie. Opmerkelijk is dat veel respondenten hun tijd al wachtend doorbrengen. Ze hopen op een positieve beslissing in het kader

van een verblijfsaanvraag; ze wachten op een operatie of op een goede gezondheid. Anderen zijn uitgeprocedeerd en voor hen is overleven een prioriteit.

“Ik kan niet naar de cursus gaan nu, omdat ik een negatieve beslissing gekregen heb. Dus ik kan me niet inschrijven. We zijn nu in beroep gegaan. Zou ik een positief hebben, dan zou ik starten met de cursus. Maar ik wacht op de beslissing van het in beroep gaan. De eerste keer heb ik een negatief gekregen na 2 maanden, nu is het de 2^{de} procedure, dan kreeg ik een ander antwoord na 3 maand. Nu hebben we nog eens beroep ingediend. Ik wacht nu eigenlijk op 2 dingen: op kunnen leren en studeren en me inschrijven voor Nederlands en een behandeling, want zolang de aanvraag niet positief is kan ik geen behandeling krijgen. Ik heb er geen idee van hoe lang ik nog moet wachten.”
(Katia, Russische vrouw, 26 jaar, Gent)

De link tussen integratie en sociaal tolken of vertalen werd door geen enkele anderstalige spontaan gelegd. Wanneer gevraagd wat ze nodig zouden hebben om beter te integreren, dan wezen de meeste respondenten op een betere kennis van het Nederlands. Anderen vonden dit een moeilijke vraag en bleven het antwoord schuldig. Weer anderen vonden dat ze voldoende geïntegreerd waren.

2.4 Conclusies

Inleiding

In dit deel vatten we de belangrijkste vaststellingen uit de initiële bevraging van gebruikers en anderstaligen samen. We gaan hierbij in op gelijkenissen maar wijzen tevens op spanningsvelden in de percepties van gebruikers en anderstaligen. We leggen ook verbanden met de resultaten van onderzoeken in andere landen. Deze conclusies maken deel uit van de input voor de validerende fase van het onderzoek.

2.4.1. Mondelinge communicatie

Op het vlak van **mondelinge communicatie** stellen we bij zowel gebruikers als anderstaligen een duidelijke **voorkeur** vast voor **rechtstreekse communicatie**. Gebruikers proberen vooral eerst in het Nederlands te communiceren met anderstalige cliënten. Indien dit niet lukt, dan zal men – indien mogelijk - kiezen voor een contacttaal. Ook anderstaligen doen veel moeite om zich in het Nederlands uit te drukken, ook al is hun niveau soms (te) beperkt en hebben ze in bepaalde contexten wel nood aan de hulp van een tolk. In het geval dat anderstaligen een contacttaal kennen en het Nederlands niet voldoende lukt, schakelen ze over op die contacttaal. Anderstaligen ervaren de kennis van een *lingua franca* als een enorme hulp. We kunnen dus stellen dat gebruikers en anderstaligen respectievelijk kiezen voor (professionele) **autonomie** en **zelfredzaamheid**. Beide groepen schakelen liever geen derde partij in om te communiceren. Gebruikers willen het gevoel hebben **vat te hebben op de communicatie**, ook al heeft men vertrouwen in de competenties van professionele sociaal tolken. Anderstaligen willen dan weer zoveel mogelijk **onafhankelijk** zijn en zijn zich bewust van het belang van Nederlands spreken.

Toch geeft **de aard van de communicatie** of het **onderwerp van het gesprek** bij zowel gebruikers als anderstaligen, soms de doorslag om juist wel een tolk in te schakelen. Beide actoren **anticiperen** dus op de communicatie die zal plaatsvinden. **Gebruikers** schakelen sneller een sociaal tolk in als ze het onderwerp van het gesprek als **belangrijk, persoonlijk, gevoelig, complex of noodzakelijk informatief** inschatten. Anderstaligen anticiperen ook op het gesprek dat zal plaatsvinden. Indien ze op voorhand weten dat het voor hen moeilijk wordt om zelf Nederlands te spreken, dan gaan ze voor alle zekerheid op zoek naar een informele gelegenheidstolk die hen zal vergezellen. Als de anderstalige niemand vond om voor hem te tolken en weet dat hij bij de desbetreffende organisatie een tolk kan vragen, dan zal hij ook die optie uitproberen. **Anderstaligen** geven aan voornamelijk nood te hebben aan een tolk bij gesprekken over de **gezondheid**, het **verblijfsstatuut** en **onderwijs van hun kinderen** waarbij specifiek vakjargon aan bod komt. Beide groepen geven hierbij duidelijk aan dat ze **professionele tolken verkiezen** boven het gebruik van gelegenheidstolken.

De **meerwaarde** die gebruikers en anderstaligen aan sociaal tolken toekennen zijn hoofdzakelijk de kennis van **specifieke terminologie** en **hun deontologie**. Hoe meer ervaring gebruikers en anderstaligen met professionele sociaal tolken hebben, hoe minder belang ze ook lijken te hechten aan rechtstreekse communicatie. De gepercipieerde meerwaarde hangt ook onlosmakelijk samen met slechte ervaringen die men heeft opgedaan met informele gelegenheidstolken. Dit betekent echter niet dat men gelegenheidstolken niet meer inschakelt.

Een belangrijke vaststelling is dat gebruikers sociaal tolken voornamelijk als een **curatief** instrument inschakelen. Dit sluit aan bij onze observaties dat gebruikers rechtstreekse communicatie verkiezen.

Sociaal tolken worden dus vaak ingeschakeld op het moment dat er zich al een (communicatie)probleem stelt en dit remediëring vereist. Dit curatief gebruik kan men voornamelijk toeschrijven aan het feit dat gebruikers op een **rationele** en **bedachtzame wijze** het instrument inschakelen.

Een duidelijk **spanningsveld** is het feit dat anderstaligen helemaal **afhankelijk** zijn van de **gebruikers** voor de aanwezigheid van sociaal tolken. **Anderstaligen** hebben **geen rechtstreekse toegang** tot professionele sociaal tolken. De gebruiker bepaalt of de aard van de communicatie en de talenkennis van de anderstalige noopt tot het inschakelen van een sociaal tolk. Het kan best zijn dat anderstaligen het belang of de complexiteit van een gesprek of hun eigen talenkennis anders inschatten dan de gebruiker. Gebruikers vragen de anderstalige niet of hij een tolk wenst of niet. De anderstalige is dus een passief subject zonder beslissingsrecht, behalve in organisaties waar men anderstaligen sensibiliseert over de mogelijke beschikbaarheid van tolken. Dit laatste gebeurt bijzonder weinig. In zekere zin creëert dit systeem een asymmetrie of een ongelijke relatie tussen de gebruiker en anderstalige. Ook in Zweden waar gebruikers de besluitvorming inzake sociaal tolken ook alleen in handen hebben, kwam Norström et al. (2011) tot deze conclusie.

Het inschakelen van sociaal tolken is eerder een **arbitrair** proces en leidt tot een **ongelijke behandeling** van anderstalige cliënten. De ene hulpverlener zal een sociaal tolk inschakelen, de andere niet. De ene organisatie in een sector zal sociaal tolken inschakelen, andere niet. In de ene publieke sector hebben anderstaligen meer kans op een toegankelijke dienstverlening, dan in een andere sector. We zien dus verschillen in de behandeling van anderstaligen op alle niveaus. Sectorale visies en de dynamiek van organisaties bepalen de communicatiestrategieën met anderstaligen. Ook stellen we vast dat een hoog **percentage aan anderstalig cliënteel** bij organisaties, niet automatisch leidt tot een hoger gebruik van sociaal tolken.

Een tweede **knelpunt** hieromtrent ligt in het feit dat gebruikers de **verantwoordelijkheid** voor het begrip van de communicatie vaak bij de anderstaligen leggen. Anderstaligen worden door gebruikers geregeld gevraagd “de volgende keer iemand mee te brengen die voor hen kan tolken”. Bij gebruikers is dit echter een “blinde vlek” omdat ze niet inzien dat anderstaligen het vinden van een zo’n **gelegenheidstolk** vaak als **problematisch** ervaren. Sommige anderstaligen hebben geen of een zeer beperkt netwerk om te mobiliseren; anderen geven aan dat hun familie of kennissen niet altijd beschikbaar of bereid zijn om te tolken en ook hun eigen problemen hebben. Tegelijkertijd beseffen anderstaligen zeer goed dat hun kennissen of familie geen professionele tolken zijn. Ze beschikken vaak niet over de specifieke vakterminologie en de juiste deontologische houding. Een onderzoek bij Servo-Kroatische en Russische vluchtelingen in de Ierse gezondheidssector kwam tot gelijkaardige conclusies. De verantwoordelijkheid en last van het zoeken naar een informele gelegenheidstolk en hun gebrekkige kwaliteit werd er door de anderstaligen als frustrerend ervaren en zorgde tevens voor ongerustheid over gebrekkige diagnoses en verkeerde behandeling (Macfarlane e.a. 2009).

Dit alles in acht nemend, kunnen we stellen dat **gebruikers** een soort van **schaal van nabijheid en relatieve afstand** hanteren op het vlak van **inzet van en besluitvorming rond sociaal tolken** (Collins & Slembrouck 2006). De **relatieve nabijheid** van een bepaald communicatiemiddel en van een taal is **doorslaggevend** om te kiezen voor een bepaalde aanpak. Een gebruiker verkiest een communicatiemiddel dat **nabij of ter plaatste** is. Dit strookt met het feit dat hij problemen het liefst zelf oplost. Indien deze mogelijkheid niet volstaat, dan zal hij zich bewegen in de richting van de

andere kant van de schaal waarbij men **externe expertise** inschakelt en de problemen met de hulp van anderen oplost (cf. Nederlands → *lingua franca* → meertalige medewerker in de organisatie resp. informele gelegenheidstolk → extern geleverde tolk). Tegelijkertijd is het zo dat de kans dat, naast het Nederlands, de gevestigde talen (bijv. Frans, Engels) in de organisatie zelf aanwezig zijn groter dan meer recente minderheidstalen (bijv. Turks, Arabisch, Slovaaks). Dit continuüm strookt met het curatieve aspect dat gebruikers aan het instrument sociaal tolk toekennen. De beweging op deze schaal wordt tegelijkertijd beïnvloed door **kostfactoren**, de **taalideologie** van de individuele gebruiker of organisatie, het door de gebruiker gepercipieerde **nut** van de mogelijke aanwendbare instrumenten, de **aard** van de communicatie en de **inschatting** van de eigen **talenkennis** en die van de anderstalige.

Ook bij **anderstaligen** zijn de nabijheid van communicatiemiddelen en het zelf oplossen van problemen doorslaggevend. Hierbij ligt het grote verschil uiteraard in het feit dat de anderstalige geen toegang heeft tot hetzelfde arsenaal van communicatiemiddelen als de gebruiker. De reikwijdte van zijn **schaal** is dus **beperkter**. Onze vaststellingen worden bevestigd door een onderzoek met anderstaligen uit ex-Joegoslavië in Zweedse gezondheidsinstellingen (Hadziabdic et al. 2009). Hier concludeerden de onderzoekers dat de aanwezigheid van een tolk het gevoel van afhankelijkheid bij de anderstaligen vergrootte en ze het dus eerder als een drempel ervoeren. Professionele tolken werden echter wel als hoogstnoodzakelijk beschouwd om de communicatie met zorgverstrekkers duidelijk te begrijpen en hun weg te vinden in het gezondheidssysteem. Tegelijkertijd hadden ze ook een duidelijke voorkeur voor professionele tolken omwille van dezelfde redenen als de anderstaligen in ons onderzoek. Deze ex-Joegoslaven wezen ook op de afhankelijkheid van de bereidheid van zorgverstrekkers om al dan niet een professionele tolk in te schakelen. Dus ook hier speelt een arbitrair aspect in de besluitvorming van gebruikers. Een onderzoek in Engeland waar anderstaligen wel zelf een professionele tolk kunnen aanvragen, toonde dan weer aan dat de bevroegde anderstaligen een voorkeur hebben voor familie of kennissen als tolk, ook al hadden ze niet allen een uitgebreid netwerk om op terug te vallen. Toch wezen deze bevroegde anderstaligen op de nood aan professionele tolken vooral in gezondheidsinstellingen en de juridische sector (Edwards et al. 2005). In dit laatste aspect zien we toch ook hier een gelijkjenis met onze bevroegde anderstaligen.

Een bijkomend **knelpunt** detecteren we bij de **inschatting** van de **talenkennis** door de gebruiker en de anderstalige. Bij beide actoren gebeurt deze inschatting op een **zeer subjectieve manier**. Enerzijds kan de gebruiker de kennis van het Nederlands of een contacttaal van de anderstalige verkeerd inschatten. Anderzijds kunnen anderstaligen en gebruikers ook hun eigen talenkennis (van het Nederlands of contacttaal) verkeerd inschatten. Gebruikers noch anderstaligen hanteren een expliciet controlesysteem om na te gaan of de boodschap wel voldoende of helemaal begrepen werd bij het gebruik van het Nederlands of een contacttaal. Dit is een aandachtspunt om mee te nemen in de volgende fase van het onderzoek.

2.4.2. Schriftelijke communicatie

Op het vlak van de schriftelijke communicatie stellen we bij gebruikers en anderstaligen **gelijkaardige patronen** vast. Opnieuw verkiezen gebruikers **rechtstreekse schriftelijke communicatie** in het Nederlands of een contacttaal. Ook anderstaligen proberen in eerste instantie de Nederlandstalige schriftelijke communicatie zelf te begrijpen. Indien gebruikers kiezen voor vertalingen, dan doen ze vooreerst beroep op de nabijheid van meertalige collega's of online vertaalprogramma's. Anderstaligen zullen als volgende stap toelichting in de eigen taal of het Nederlands vragen aan

derden over de schriftelijke communicatie of gebruik maken van online vertaalprogramma's. Gebruikers besluiten dus pas een sociaal vertaling aan te vragen, indien geen andere opties meer beschikbaar zijn. Men kan dus stellen dat men **eenzelfde soort schaal van nabijheid** hanteert voor schriftelijke communicatie met anderstaligen.

Tegelijkertijd merken we op dat **schaal** voor schriftelijke communicatie beïnvloed wordt door **andere factoren** dan die voor mondelinge communicatie. Gebruikers **investeren** in de eerste plaats in mondelinge communicatie met anderstaligen. Schriftelijke communicatie wordt dan ook vaak ondersteund met **mondelinge toelichting**. Vooraleer men documenten vertaalt, gaat men na of de **doelgroep** gebaat is met de vertaling en **voldoende groot** is. Daarnaast dient de vertaling over een **lange tijdsperiode** bruikbaar te zijn. Ook de **aard** van de communicatie speelt opnieuw een rol: organisaties vertalen voornamelijk **collectieve** documenten. Gebruikers maken hierbij zeer bewust een **kosten-baten analyse**. Zo kan het financieel interessanter zijn om voor een grote taalgroep te investeren in een vertaling, dan in telkens aparte gesprekken met een sociaal tolk. Hier primeert dus een **financiële motivatie**. Bij de mondelinge communicatie primeert dan weer de **controle over de interactie**. In deze fase van het onderzoek is het voorlopig nog onduidelijk op welk moment gebruikers overgaan van mondelinge naar schriftelijke communicatie, of omgekeerd. Ook hoe mondelinge en schriftelijke communicatie elkaar wederzijds beïnvloeden, dient verder uitgediept te worden.

Een **knelpunt** inzake schriftelijke communicatie lijkt zich vooral te situeren op het vlak van het gehanteerde Nederlands in collectieve documenten en brieven. Gebruikers reflecteerden over de **nood aan klare taal en toegankelijk taalgebruik**. Ook anderstaligen getuigden doorgaans meer problemen te hebben met schriftelijke communicatie dan mondelinge. Anderstaligen appreciëren vertaalde collectieve documenten, maar verwachten dit geenszins. Hierbij wijzen ze vaak op het educatieve aspect van schriftelijke communicatie in het Nederlands.

3. Vergelijking met tolken voor VGT-taligen

Inleiding

In dit hoofdstuk leest u het verloop van het werkpakket (WP3) waarin we de bevindingen uit de verkennende fase aftoetsen aan een ander referentiekader, i.e. het systeem van Vlaamse Gebarentaal-tolken voor doven. Onder punt 3.1 beschrijven we kort het profiel van de bevroegde respondenten. De afname van de interviews vindt u onder punt 3.2. Onder punt 3.3 presenteren we de conclusies van dit vergelijkend onderzoek waarbij we ingaan op de gelijkenissen en verschillen tussen VGT-tolken en sociaal tolken op het vlak van gebruik, besluitvorming en functionaliteit.

3.1 Profiel van de respondenten

In dit luik werden in totaal zes respondenten uit drie verschillende respondent-groepen bevroegd. De eerste groep bestond uit VGT-taligen. De VGT-taligen zijn in het systeem van VGT-tolken de gebruikers. Gebruikers zijn dus niet de dienstverlenende organisaties zoals bij het sociaal tolken, maar de dove VGT-taligen. Daarnaast spraken we met twee VGT-tolken, alsook met twee werknemers van dienstverlenende organisaties waar zowel doven tewerk gesteld worden als deel uitmaken van het cliënteel. Twee respondenten konden we in twee groepen onderbrengen. Zo spraken we met een medewerker van een school die zelf ook VGT-tolk is. Deze respondent kon enerzijds spreken over haar ervaringen als graadcoördinator op een school, anderzijds over haar ervaringen als tolk. Zo spraken we ook met een dove werknemer in een stadsdienst. Deze laatste kon niet alleen reflecteren over zichzelf als VGT-talige op de werkvloer, maar deels ook over de werking van de stadsdienst ten aanzien van dove cliënten.

Binnen de respondent-groepen trachtten we op zoek te gaan naar differentiatie. Eén VGT-talige is een pleitbezorger van de Dovengemeenschap verbonden aan de belangenorganisatie Federatie van Vlaamse Dovenorganisaties FEVLADO¹² die zeer veel gebruikt maakt van tolken op de werkvloer en in zijn privé-leven. Een tweede VGT-talige was een medewerker van een stadsdienst die op de werkvloer haast geen gebruik maakt van tolken, maar eerder in haar privé-leven en in vrijetijdssituaties. De derde VGT-talige is niet zozeer actief in de Dovengemeenschap, maar maakt wel sporadisch gebruik van tolken, vooral bij artsen/specialisten of vergaderingen op het werk of op de school van de kinderen. Deze persoon heeft recentelijk een cochleair implantaat laten plaatsen, kan goed spraakafzien, leest goed Nederlands en kan een beetje horen.

De drie VGT-tolken die we spraken hadden ook telkens een ander profiel. Eén tolk groeide op met twee dove ouders en trad als *Child of Deaf Adults* (CODA) – voordat er VGT-tolken bestonden - geregeld als gelegenheidstolk op om zich later te professionaliseren tot VGT-tolk. Naast het coördineren van een VGT-tolkopleiding, tolkt deze persoon voornamelijk in de sector arbeid. Daarnaast heeft ze ervaring in een recent opgestart experiment van het Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven (CAB) als afstandstolk. De tweede VGT-tolk werkt als freelance tolk en tolkt ook voornamelijk in de contexten van arbeid. De derde VGT-tolk heeft in het verleden als freelancer gewerkt en tolkt voornamelijk in de onderwijssector tijdens lessen. Nu werkt ze als graadcoördinator op een school waar een aantal dove leerlingen en ouders aan verbonden zijn.

¹² <http://www.fevlado.be/>

Beide bevroegde organisaties bevonden zich in Gent. Eén hiervan behoort tot de sector van openbare dienstverlening (stadsdienst), de andere tot de sector onderwijs (school). Beide organisaties stellen enerzijds doven tewerk en hebben doven als cliënteel. We konden dus ingaan op twee aspecten: hoe gaat de organisatie om met (1) dove werknemers en (2) dove cliënten.

3.2 Afname van de interviews

De interviews vonden plaats tussen 28 januari en 1 maart 2013 bij de respondenten thuis of op hun werk. De gesprekken met VGT-taligen werden steeds gevoerd in het bijzijn van een professionele VGT-tolk. Alle interviews werden digitaal opgenomen (enkel audio-opnames, dus bij de VGT-taligen de naar het Nederlands getolkte versie) en achteraf getranscribeerd in functie van de analyse. Een interview duurde gemiddeld een uur tot anderhalf uur.

Per respondentgroep behandelden we vragen omtrent mondelinge en schriftelijke communicatie, alsook omtrent toegankelijkheid en integratie. Aan VGT-taligen vroegen we hoe ze mondeling en schriftelijk communiceren met Nederlandstalige organisaties, in welke gevallen ze nood hebben aan een professionele tolk of vertaler, naar het nut van professionele tolken en in welke mate het gebruik van tolken hun participatie aan de samenleving bevorderen. VGT-tolken werden gevraagd voor welk soort gesprekken ze voornamelijk worden ingeschakeld, hun nut voor VGT-taligen en hun werkomstandigheden. Bij de dienstverlenende organisaties polsten we naar de mondelinge en schriftelijke communicatie met dove werknemers en dove cliënten. Ook de thema's toegankelijkheid, kwalitatieve dienstverlening en integratie werden behandeld.

3.3 Conclusies

3.3.1 Gebruik en besluitvorming

Het grote verschil tussen sociaal tolken en VGT-tolken is dat het gebruik en de besluitvorming zich op het niveau van de dove VGT-talige, i.e. de anderstalige, bevindt. VGT-taligen zijn in dit systeem de gebruikers van VGT-tolken.¹³ Zo stellen we ook vast dat de verantwoordelijkheid van het regelen van een VGT-tolk bij de VGT-talige ligt. De VGT-talige bepaalt dus helemaal zelf het gebruik en de besluitvorming; dienstverlenende organisaties over het algemeen niet. Dienstverlenende organisaties kunnen wel een beroep doen op VGT-tolken, maar in realiteit blijkt dat zelden te gebeuren. Zo regelt een reguliere school bijvoorbeeld wel een tolk om het klasgebeuren voor de dove leerling toegankelijker te maken, maar niet voor een gesprek met dove ouders op een oudercontact. In dat laatste geval wordt verwacht dat ouders zelf een tolk regelen en bekostigen aan de hand van hun privé-tolkuren.

¹³ Doven of ernstig slechthorenden kunnen via het Vlaams Agentschap het recht op tolkuren bekomen. Men moet dit wel expliciet aanvragen. Op die manier hebben ze recht op 18 tolkuren die ze in privé-situaties mogen gebruiken (P-uren). Indien ze werknemer zijn, hebben ze ook recht op 10% tolkuren van de totale arbeidstijd op jaarbasis in de arbeidssituatie (A-uren). Werklozen beschikken niet over A-uren maar kunnen via de VDAB uren verkrijgen in functie van een opleiding of een sollicitatie. Dove leerlingen in het reguliere onderwijs hebben ook recht op een tolk om het klasgebeuren toegankelijker te maken. Het aantal toegekende tolkuren verschilt naargelang studierichting. Het aanvragen van de tolk gebeurt in principe door de school en wordt betaald door het Departement Onderwijs. Dit laatste impliceert niet dat een school bijvoorbeeld een tolk voorziet in kader van een gesprek met dove ouders van een leerling. (Vermeerbergen en Van Herreweghe (red.), 2008)

Ondanks het feit dat het gebruik en de besluitvorming zich op het niveau van de dove VGT-talige bevindt en niet bij de dienstverlenende organisatie ligt, stellen we een aantal gelijkenissen vast met het sociaal tolken.

Dove VGT-gebruikers gaan – net zoals gebruikers van sociaal tolken - rationeel en bedachtzaam om met het aantal tolkuren waar ze recht op hebben. Zowel VGT-taligen als VGT-tolken gaven aan dat de 18 privé-tolkuren over het algemeen niet voldoende zijn.

“Ik denk niet dat tolken zo, dat doven zo snel zullen een tolk aanvragen als ze weten dat ze het zelf kunnen. Je mag niet vergeten, in privé situaties hebben ze maar achttien tolkuren per jaar, dus die gaan daar echt selectief mee om, en die zullen daar ook wel voor zorgen dat ze daarmee zullen rondkomen.” (VGT-tolk)

“Die 18 privéuren zijn niet voldoende. ... Dat zijn twee uurtjes per maand dat je een tolk kunt krijgen en iemand die een beetje sociaal actief is, dat is echt niet voldoende. ... Ik denk dat het alleszins wel heel goed is dat mensen in arbeid op veel tolkuren recht hebben. In privé is het op zich geen slecht systeem, maar er zijn gewoon veel te weinig uren. Als iedereen onbepert uren ofzo zou kunnen inzetten, zou dat wel een heel goed systeem zijn. Bijvoorbeeld er zijn mensen die graag een tolk bij een bevalling hebben. Als een bevalling, als dat daar zes uur duurt, dan ben je zes uur kwijt. Als je in de kraamperiode, als de vroedvrouw komt, vier keer een tolk moet aanvragen, dan zijn uw uren al op van bijna een heel jaar. Dus als er daar zouden bepaalde belangrijke dingen voordoen, dan zijn uw uren direct helemaal op.” (VGT-tolk)

VGT-taligen maken tevens een onderscheid in communicatie die ze zelf kunnen oplossen en zaken waarvoor ze zeker een tolk nodig hebben. VGT-taligen zullen in de eerste plaats hun plan proberen te trekken zonder tolk. Indien ze weten dat ze met hun bank of huisarts kunnen communiceren, dan zullen ze geen tolk meenemen. Ze vinden hun eigen zelfredzaamheid hierin belangrijk. Voor gesprekken die ze als belangrijk ervaren of waarbij details aan bod komen, nemen ze dan wel een professionele tolk mee. Hierbij geven ze voorbeelden zoals een gesprek bij de notaris of de specialist in het ziekenhuis. We stellen hier dus vast dat de aard en het onderwerp van het gesprek – net zoals bij gebruikers van sociaal tolken – een belangrijke rol spelen in de besluitvorming. VGT-gebruikers bekijken - net zoals ST-gebruikers - elke communicatie geval per geval.

We zien dus dat VGT-gebruikers – net zoals gebruikers van sociaal tolken - eerst zullen proberen om de communicatie aan te gaan zonder een tolk. Hierbij detecteren we dus eenzelfde vorm van schaligheid als bij gebruikers van sociaal tolken. We merken ook een gelijkenis op met de bevroegde anderstaligen uit de verkennende fase. Ook deze anderstaligen proberen eerst hun plan te trekken met aandacht voor hun zelfredzaamheid. Enkel voor gesprekken die ze als belangrijk of te moeilijk ervaren geven ze aan een tolk nodig te hebben. Hierbij werden vooral gesprekken met een advocaat of in het ziekenhuis als voorbeeld aangehaald. Ook deelname aan overleg- of infomomenten op het werk of in andere contexten vraagt om tolkondersteuning. Wanneer meerdere mensen door elkaar praten is het zelfs voor een goed getraind liplezer onmogelijk om de gesprekken te volgen.

“Als ik nu echt naar de bank moet, dan schrijf ik meestal. Dus dan doe ik het meestal via papier. Ook omdat het meestal heel korte gesprekken zijn, bijvoorbeeld maar vijf minuutjes, en als ik dan bijvoorbeeld vraagjes heb over een lening bijvoorbeeld, of ik denk drie jaar geleden hebben we zonnepanelen geïnstalleerd op ons huis. Dan wilden we de voordelen weten, de financiële kant, de

lening en zo verder, dan hebben we wel een tolk ingehuurd. Maar als dat kleine gesprekken zijn, dan schrijf ik meestal mijn vraagjes op. Soms kan ik vooraf mailen naar de bank, als ik bijvoorbeeld iets nodig heb. Iets van geld nodig heb ofzo, dan mail ik en dan kom ik daar toe in de bank en dan ligt dat al klaar voor mij. En dan moet ik bijvoorbeeld maar kort iets ondertekenen, en dan kan ik al vertrekken. En de bank kent mij ook zeer goed.” (VGT-talige)

Eén opmerkelijk verschil in het gebruikerspatroon tussen VGT-gebruikers en gebruikers van sociaal tolken is de manier waarop het tolkinstrument wordt ingeschakeld. ST-gebruikers, met uitzondering van gebruikers uit de sector gezondheid en een enkeling uit de sector onderwijs, gaven hierbij aan het instrument, meestal, op een curatieve manier in te schakelen. Ze proberen eerst de communicatie zelf te bewerkstelligen. Vaak wordt de sociaal tolk pas ingeschakeld als er reeds misverstanden of communicatieproblemen opgetreden zijn. VGT-gebruikers gaan bij een eerste contact met een dienst of hulpverlener die ze niet kennen, steeds preventief een tolk inschakelen juist om te vermijden dat er misverstanden of communicatieproblemen optreden. Eenmaal ze achteraf kunnen inschatten dat een communicatie ook zonder tolk kan, schakelen ze sporadisch of helemaal geen tolk in.

“Als ik naar een nieuwe dokter ga, dan neem ik sowieso een tolk mee. De huisdokter ... daarvoor nemen wij eigenlijk nooit een tolk mee, die kent ons en die weet hoe hij moet omgaan met ons. Dus als hij het niet begrijpt, dan wordt er opgeschreven op papier en zo verder. Maar als we echt naar een specialist moeten bijvoorbeeld, dan nemen wij wel een tolk mee. En mijn kinderen hebben bijvoorbeeld blokjes moeten krijgen, een beugel, en toen hebben we ook echt een tolk moeten meebrengen om echt de uitleg goed te krijgen. Euhm, ik denk 6 maanden geleden, moesten we naar een controle voor een beugel, maar toen hebben we geen tolk meegenomen. Het was echt enkel bij de start, voor de uitleg bij die beugel, maar later nemen we geen tolk meer mee.” (VGT-talige)

“Maar in de meeste gevallen worden wij ingezet nog voor dat er problemen zijn, omdat dove mensen dat al weten dat de communicatie niet goed zal verlopen. En om te vermijden dat er problemen gaan zijn, gaan ze al een tolk inschakelen.” (VGT-tolk)

Ook speelt de duur van een gesprek een rol voor VGT-gebruikers. De tolkuren van een VGT-gebruikers worden wel vergoed, maar hij dient wel zelf de verplaatsingskost van een tolk te bekostigen. Dit leidt ertoe dat hij voor een kort gesprek er eerder voor kiest het zelf op te lossen, dan een tolk te laten overkomen. Ook VGT-tolken geven hier aan dat het financieel oninteressant is om korte opdrachten aan te nemen. In oktober 2012 startte het CAB met een experiment rond afstandstolken. Hierbij kunnen VGT-taligen inbellen voor korte gesprekken van maximum 40 minuten en een VGT-tolk krijgen via een webcam. Voorlopig is dit systeem nog gratis. In de toekomst zal het betalend worden. Het valt dus af te wachten in welke mate het afstandstolken een nieuwe plaats zal innemen in het systeem van VGT-tolken. Men vermoedt dat hierdoor minder tolken ter plaatste ingeschakeld zullen worden. In zekere zin zou men hier een vergelijking kunnen maken tussen het sociaal tolken ter plaatse en het sociaal telefoontolken. Waar sociaal tolken ter plaatste over het algemeen worden ingeschakeld voor langere, belangrijke gesprekken (omdat het eerste uur toch vergoed moet worden), worden telefoontolken gebruikt voor kortere, meer informatieve gesprekken. Beide systemen vullen elkaar dus aan.

“Dat is dan maar een uurtje en dat is dan wel niet zo interessant. Ik ga eerder een opdracht zoeken van vier of vijf uur en daarom vinden ze voor een uurtje soms moeilijk een tolk hé. Zeker als dat een uurtje is.” (VGT-tolk)

“Dat [afstandstolken] kan niet het gewone tolkwerk vervangen, omdat het tolkwerk dat nu live gebeurt, is ook heel moeilijk om via afstandstolken te doen, omdat ge kunt geen vergadering van drie uur via afstandstolken doen, dat gaat niet, dus de opdrachten die nu doorgaan kunnen maar voor een heel klein percentage vervangen worden door de afstandstolken. De afstandstolken is echt een extra die erbij komt.” (VGT-tolk)

Niet enkel de aard van het gesprek is doorslaggevend voor VGT-taligen, maar ook de tolkrichting die in een gesprek zal primeren. De keuze voor een bepaalde tolk speelt hierin een belangrijke rol. Indien de VGT-talige weet dat hij zelf veel aan het woord zal komen tijdens het gesprek, dan heeft hij nood aan een VGT-tolk die goed kan stemtolken¹⁴. VGT-taligen benadrukken dat het belangrijk is dat de tolk hun specifieke taal goed kan ‘lezen’. Zo heeft elke VGT-talige (blijkbaar) een bepaalde manier van gebaren. Om dit goed te kunnen tolken is het belangrijk dat de tolk de spreker goed kent. VGT-gebruikers verkiezen ook tolken die ervaring hebben in een bepaalde sector of specifieke situatie. De meeste VGT-gebruikers werken dan ook met een systeem van voorkeurstolken. Zo hebben ze een lijstje met tolken waarmee ze in specifieke gevallen (afhankelijk van de aard van het gesprek, de duur, de tolkrichting) willen samenwerken. Meestal contacteren ze rechtstreeks de tolk om een afspraak vast te leggen en wordt pas nadien aan het CAB doorgegeven dat die tolk voor hen zal tolken¹⁵. VGT-gebruikers hechten dus veel belang aan de kwaliteit van de tolk (cf. 3.2. Functionaliteit).

“Ja, het stemtolken is inderdaad een belangrijke pijler waarop gerekend wordt om tolken te vragen, als zij weten dat zij zelf zeer veel aan het woord moeten komen en dat zij weten dat het echt een belangrijk gesprek is zullen zij wel kiezen voor een tolk waarvan zij zeker zijn dat die goed kan stemtolken. Voor gebarentaal tolken zijn ze iets minder kieskeurig omdat zij nogal een groot adaptatievermogen hebben en als dat een tolk is die eerder geneigd is om Nederlands met Gebaren te tolken in plaats van zuiver VGT, dan tillen zij daar iets minder zwaar aan, omdat zij weten dat zij dat ook begrijpen. Maar omgekeerd is veel moeilijker, zij moeten echt kunnen rekenen op de tolk en weten van die tolk moet mij zeer goed kunnen begrijpen en moet zeer goed kunnen tolken naar het gesproken Nederlands.” (VGT-tolk)

“Het is vooral ook omdat je bepaalde mensen ook beter leert kennen en dan weet je ook met wat ze bezig zijn en dan als er iemand begint over iets en je weet eigenlijk ook over wat het gaat, dan ga je dat ook veel gemakkelijker verstaan. Allé, bijvoorbeeld in zijn gebaar als je een bepaalde nuance niet verstaan hebt, maar je weet het eigenlijk, dan versta je dat toch é en kan je dat toch juist vertalen. Terwijl anders als ik die persoon dan niet goed ken, dan moet ik al eens vragen ‘wat bedoel je juist?’” (VGT-tolk)

“Ik vraag X graag aan als vaste tolk in het CAB. Omdat, ja, X bijvoorbeeld op die vergadering op school mee is met de achtergrond, als ik een nieuwe tolk neem, dan weet die vaak niet waarover het gaat. X volgt, kan ook... is rapper mee met het verhaal. Een nieuwe tolk weet niet wat er voor de

¹⁴ Stemtolken is het omzetten van de VGT-boodschap naar de Nederlandse gesproken taal.

¹⁵ Tolkaanvragen en –opdrachten moeten altijd via het CAB doorgegeven worden.

vergadering gezegd werd en gaat minder snel mee zijn. Ik moet dan soms wat dingen uitleggen en zo verliezen we tijd. Als het dezelfde persoon is, dan heeft die die achtergrond mee.” (VGT-talige)

Het voorgaande hangt ook samen met het feit dat VGT-taligen vinden dat zij zelfbeslissingsrecht moeten hebben over de aanwezigheid van een tolk. Dit staat uiteraard haaks op het systeem van sociaal tolken voor anderstaligen. Anderstaligen hebben geen beslissingsrecht noch vat op de besluitvorming van ST-gebruikers over de aanwezigheid van een sociaal tolk. VGT-taligen verkiezen het om zelf een tolk te regelen als ze bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moeten, dan dat het ziekenhuis er één voor hen regelt. Dit laatste houdt nl. in dat ze vat hebben op de kwaliteit van die tolk en zicht hebben op wie de tolk is. Ook al biedt een ziekenhuis bijvoorbeeld aan een tolk te betalen, dan nog wil de VGT-talige liefst zelf die tolk regelen. VGT-taligen getuigen van situaties waarbij een dienstverlenende organisatie een VGT-tolk regelde, maar ze hier niet veel aan hadden omdat het geen goede tolk was. Het initiatief van een stadsdienst om in contact met dove cliënten steeds afstandstolken in te schakelen, wordt door de belangenvereniging FEVLADO gezien als een bedreiging voor het zelfbeslissingsrecht.

“Vorig jaar heeft de stad een receptie georganiseerd, een Nieuwjaarsreceptie, en zij hadden zelf de tolken ingeschakeld. En toen ik daar aankwam ja, zag ik dat het een heel slechte tolk was die daar was aangenomen. Da was echt zeer vervelend voor mij, en het probleem is dan natuurlijk dat heel veel organisaties dat probleem niet kennen, ze weten het niet. En ze contacteren het CAB en ze denken dat het natuurlijk heel positief is dat ze een tolk inschakelen. We zien dat nu ook veel, meer en meer dat organisaties zich bewust zijn dat ze een tolk moeten inschakelen, en dat is wel positief natuurlijk, maar het probleem is eigenlijk dat de kwaliteit bij heel veel tolken niet voldoende is. Ik heb al verschillende keren gemaild naar de organisaties van, alstublieft, laat mij zelf een tolk kiezen, ik zal zelf wel zoeken. En als ik een tolk gevonden heb dan geef ik u de naam wel door en de manier waarop gefactureerd kan worden.” (VGT-talige)

Eén VGT-tolk zei dat 90% van de VGT-gebruikers mannen zijn. Ook zouden meer hooggeschoolden gebruik maken van tolken dan laaggeschoolden, omdat ze meer tolkbewust (cf. punt 3.2.) zouden zijn. Dit profiel staat haaks op het profiel van de bevroegde anderstaligen uit de verkennende fase. Hier zagen we dat ST-gebruikers voornamelijk tolken inschakelen voor laaggeschoolde anderstalige vrouwen. Ook al mag het profiel van de anderstaligen uit de verkennende fase geenszins veralgemeend worden, toch zou het interessant zijn om het profiel van anderstaligen opnieuw na te gaan tijdens de volgende interviews in de validerende fase.

“Er zijn zeer weinig vrouwen die tolken gebruiken. En dat heeft ook een groot deel te maken met het emancipatieproces in de Dovengemeenschap zelf, als je ziet wie er vroeger altijd in het dovenbestuur van verenigingen zat, dat waren negen op de tien mannen. Dat is nu aan het veranderen, ik zeg niet dat dat nu nog zo is. Bij de jongeren zien we dat niet he, we zien dat evenwicht komen. ... Wij merken voornamelijk dat laagopgeleiden voornamelijk meer gebruik zullen maken van gelegenheidstolken, omdat ze die mensen kennen.” (VGT-tolk)

“De mensen die ik zie wel en dat zijn natuurlijk de tolkbewuste mensen. Ik ben er van overtuigd dat er een grote groep dove mensen is die eigenlijk nooit tolken gebruiken die het wel beter zouden hebben als ze ook tolken zouden gebruiken, maar die zie je dan ook bijna niet.” (VGT-tolk)

Het gebruik van VGT-tolken lijkt ook sterk afhankelijk van de persoonlijkheid/karakter van de VGT-talige. Zo schakelt één dove werknemer niet graag tolken in op de werkvloer en heeft de andere daar geen probleem mee. Een dove werknemer in een stadsdienst gaf aan dat ze niet de enige dove op de werkvloer is, maar dat ze allemaal toch “heel verschillend” zijn. Zo kan de ene spraakafzien en spreken en de andere niet. Afhankelijk van deze competenties zullen VGT-taligen dus tolken inschakelen op basis van hun specifieke noden.

“Goh, of ze veel tolken gebruiken of niet. Sommige mensen die zetten bijna bij elke vergadering een tolk in en dat kunnen dan ook die zijn die in het privéleven waar ze een tolk gaan vragen.... Maar op de werkvloer denk ik dat dat heel veel afhangt van het karakter van de dove en van de collega’s. Ja, sommige doven kunnen toch wel nog een beetje spreken, sommige horenden kunnen een beetje gebaren.” (VGT-tolk)

“Als mensen goed articuleren en duidelijk praten heb ik eigenlijk geen probleem. Ik kan goed spraak afzien dat is voor mij geen probleem. Als iemand een kleine manier van spreken heeft, is het moeilijker. Vaak vraag ik dan aan mijn collega “wat zei die persoon?” of schrijft men het op.” (VGT-talige)

Net zoals de bevraagde anderstaligen in de verkennende fase, geven VGT-taligen aan dat schriftelijke communicatie in het Nederlands toch wel wat problemen kan opleveren. De meeste VGT-taligen kunnen niet erg vlot Nederlands lezen en schrijven. Het gebruik van toegankelijk schriftelijk taalgebruik en klare taal wordt als bijzonder positief beschouwd.

In vergelijking met anderstaligen, hebben doven hier wel toegang tot bepaalde dienstverleningen (bvb. thuisbegeleidingsdienst) waar ze meer uitleg kunnen krijgen over een brief en in sommige situaties ook geholpen worden met het schrijven van een brief in het Nederlands.

“Dove mensen zeggen zelf klare taal is belangrijk en dat is niet alleen voor ons goed, dat is ook voor andere mensen goed, ook voor laaggeschoolden bijvoorbeeld. Maar dat is ook wel waar, dat is zelfs voor [ons] leuk dat een tekst duidelijk is opgemaakt, dat dat niet te moeilijk is.” (VGT-tolk)

“We hebben nu echt wel al veel verschillende kanalen, dat is echt al heel positief. Maar voor ons nog één groot probleem is de ondersteuning eigenlijk van het Nederlands: dus de vertaling eigenlijk vanuit het Nederlands, daar bestaat er eigenlijk nog geen dienst voor, die echt doven kan ondersteunen en vertalen vanuit het Nederlands naar gebarentaal en omgekeerd. Dus dat echt nog een pijnpunt momenteel. Maar veel doven, veel individuen vragen dan aan familie, aan vrienden om een brief te vertalen naar gebarentaal of naar het Nederlands, of gaan naar een dovendienst.” (VGT-talige)

“Ik heb ook al gezegd dat ik zelf geen brieven wil schrijven. Ik heb dat al gezegd. Ze weten dat ook, dat ik dat niet doe zelf. Maar echt zo dingen in het Nederlands omzetten, nee dat gaat niet goed. De inhoud zou ik wel begrijpen, maar ja, voor stad Gent hebben we veel specifieke... hebben we een specifiek jargon en ja, soms is dat niet evident. Maar dat is niet alleen voor dove mensen, soms is dat voor horige mensen ook niet evident.” (VGT-talige/dove werknemer stadsdienst)

3.3.2 Functionaliteit

Zoals reeds aangegeven onder punt 3.1. hechten VGT-taligen belang aan de kwaliteit van VGT-tolken. Net zoals bij gebruikers van sociaal tolken merken we hier op hoe meer ervaring een VGT-talige heeft met tolken, hoe gericht en meer hij het instrument zal inschakelen. VGT-tolken spreken hier over een tolkbewustzijn bij gebruikers. De tolken geven aan dat zowel VGT-taligen als horende interactanten over het algemeen niet voldoende op de hoogte zijn van werken met tolken. Ze zijn zich niet bewust van de deontologische en tolktechnische principes. Hierin zijn verschillen op te merken tussen de oudere generatie doven waarvoor tolken vroeger niet bestonden en de jongere generatie doven. Toch komt de taak van het vormen en sensibiliseren van VGT-gebruikers en horende interactanten vaak bij de tolk terecht. Dit wordt door de tolken als een knelpunt ervaren. Ook de bevroegde sociaal tolken in WP1 beschouwden dit als een knelpunt.

“Sommige doven zijn heel tolkbewust, anderen doven zijn eigenlijk totaal niet tolkbewust.” (VGT-tolk)

De functionaliteit die VGT-gebruikers toekennen aan tolken is grotendeels vergelijkbaar met de functionaliteit die de ST-gebruikers en anderstaligen in de verkennende fase aanbrachten. Professionele VGT-tolken worden geapprecieerd omwille van het feit dat ze een diploma hebben. Ze getuigen van een correcte deontologische houding en professionaliteit. Het gebruik van gelegenheidstolken (hoofdzakelijk CODA's) is vrij ongebruikelijk en wordt ook zoveel mogelijk vermeden juist omdat ze die professionele houding niet hebben. Het gebruik van professionele tolken vermijdt namelijk misverstanden. Tolken zorgen ervoor dat men voldoende en goed geïnformeerd is. Uiteraard hangt dit laatste samen met hoe vaak men als dove zelf beslist een tolk in te schakelen. Eén dove werknemer in een stadsdienst klaagde over het onvoldoende geïnformeerd zijn over gebeurtenissen en veranderingen op de werkvloer. Tegelijkertijd gaf de VGT-talige echter aan dat zij nooit tolken inschakelt in het kader van arbeid “omdat ze anders nog meer opvalt”.

“Er zijn wel verschillen in tolken natuurlijk hé. Natuurlijk als zij echt een opleiding gevolgd hebben, dan betekent dat zij een goeie tolk zijn, normaal gezien hé. Ze volgen dan de deontologische code van de tolken, hun houding, ja ze kennen ook echt de houding die ze moeten aannemen. Bijvoorbeeld er zijn ook veel CODA's, bijvoorbeeld kinderen van dove ouders die geen opleiding gevolgd hebben en die gewoon ingeschakeld worden als tolk, maar dat is wel een groot verschil, hun houding is helemaal anders. Ze kunnen niet op een correcte manier omgaan als tolk. Ik heb liever een professionele tolk die echt goed weet hoe hij zich moet gedragen, hoe hij neutraal is, die ook niet tussenkomt in de materie, die zich ook niet bemoeit, die niet meepraat.” (VGT-talige)

“Ik heb eigenlijk liever een professionele tolk. Ik denk dat een tolk toch meer alles vertaalt. Bij familie is dat vaak niet zo, soms worden dingen weggelaten of kunnen ze niet volgen. Als je daar niet op getraind bent, gaat dat niet. Tolken zijn erop getraind om snel op te nemen en te gaan vertalen. Bij familie kan ik dat niet verwachten. Dat is een groot verschil.” (VGT-talige)

Ook zorgt de aanwezigheid van een tolk ervoor dat beide partijen in het gesprek zich goed kunnen uitdrukken.

“Dat ze in hun eigen taal kunnen uitleggen wat ze bedoelen. De meerwaarde van briefjes schrijven dan bijvoorbeeld is inderdaad dat die nuances, dat ik dat Nederlands echt wel heel goed begrijp. En dat ik dat kan vertalen naar hun taal, want als ze het moeten doen met geschreven briefjes is er altijd

een percentage van de boodschap die verloren gaat. Plus dat dat ook veel lastiger is, dat duurt allemaal veel langer en sowieso wordt het gesprek veel beknopter. Mensen gaan alleen maar opschrijven wat ze echt noodzakelijk vinden en ze gaan niet zo tussendoor een keer wat zeggen en automatisch zo op een ander gesprek terecht komen en 'oh ja, ik denk nog aan iets, ik ga dat ook nog een keer zeggen'. Zo gaat dat niet, dat is dan niet spontaan. Dus er komt echt spontaniteit in het gesprek en de boodschap wordt toch wel echt veel duidelijker." (VGT-tolk)

"Maar die organisaties zijn dan soms ook blij dat ze zien dat die dove meewerkt, dat ze zien dat die dove ook reageert en ook een uitleg doet, terwijl dat dat anders niet zo zou zijn en dat waarderen ze wel. Je krijgt ook als tolk redelijk veel dankbaarheid van mensen die zeggen 'oh merci voor te komen' en 'sjans dat je er was'." (VGT-tolk)

Tegelijkertijd geven VGT-gebruikers aan dat er zeer grote verschillen zijn in de kwaliteit van tolken. Vandaar dat er een systeem van voorkeurstolken bestaat. In het bezit zijn van het tolkdiploma beschouwt men niet als voldoende om een goede tolk te zijn. Men benadrukt dat het onderhouden van de taal en kennis van specifieke terminologie van bepaalde sectoren troeven zijn. De verschillen in kwaliteit zijn vooral te verklaren door het feit dat tolken geen goede vergoeding ontvangen, vaak tolken in bijberoep en bijgevolg niet regelmatig en genoeg tolken.

Een opmerkelijk verschil met de bevroegde anderstaligen, is dat VGT-taligen niet graag werken met tolken die ze niet goed kennen. Waar anderstaligen aangaven geen probleem te hebben met het feit dat ze een tolk niet kenden en die wel vertrouwen, is dat bij VGT-taligen het omgekeerde. Zo delen VGT-taligen niet graag privé-zaken met tolken die ze niet kennen. Het spreekt voor zich dat dit ook samenhangt met het feit dat VGT-taligen elk hun eigen manier van gebaren hebben. Hoe beter de tolk hen dus kent, hoe beter de tolk voor hen kan tolken. Dat anderstaligen er geen belang aan hechten de tolk te kennen, kan uiteraard verklaard worden door het feit dat ze geen toegang hebben tot sociaal tolken. Ze zijn over het algemeen dankbaar dat een hulpverlener voor hen een professionele tolk regelt. Men kan zich afvragen of anderstaligen ook voorkeurstolken zouden hebben als ze over een gelijkaardig zelfbeschikkingsrecht beschikten als VGT-taligen.

"Ik heb niet graag dat de tolk al mijn privé-zaken weet. Nu bijvoorbeeld ik ben ziek ofzo, ik heb dat niet graag dat ze dat allemaal weten. ...Ik heb ook graag altijd een zelfde tolk, maar dat gaat niet altijd natuurlijk hé dat je altijd dezelfde tolk hebt. Bijvoorbeeld als die tolk vrij is, oké, als die tolk niet vrij is en ik schakel een andere tolk in en die persoon ken ik niet en het gaat dan over privé-ingen zoals een ziekte ofzo, ik zou dat niet zo leuk vinden. Maar ja, ook soms gaat het dan om vijf minuutjes dat je een tolk nodig hebt, maar om voor vijf minuutjes een tolk aan te vragen, die moet dan nog betaald worden ook hé. Het vervoer moet betaald worden, voor dan vijf minuutjes te tolken. Ja, dan probeer ik zelf een beetje mijn best te doen om het op te schrijven ofzo. Want ik moet dan zelf de vervoerkosten betalen van de tolk." (VGT-talige/dove werknemer stadsdienst)

"Meestal is het als voorkeurstolk, want dat zijn zeer delicate onderwerpen, allé ik bedoel, dat zijn onderwerpen die zeer persoonsgebonden zijn en er een zijn een aantal dove mensen die zoiets hebben van met die tolk zie ik dat zitten, maar met een andere niet. Dat wordt dus meestal wel expliciet gevraagd... Ik denk dat ze vooral kiezen voor tolken waar ze zich goed bij voelen, dus meestal zijn dat inderdaad wel tolken die ze op een of andere manier leren kennen hebben. En ze zullen wel een lijstje hebben met, in volgorde van, een aantal namen en zullen zo het lijstje wel af gaan." (VGT-tolk)

Tolken zorgen er voor dat VGT-taligen een betere toegang hebben tot dienstverleningen en beter kunnen participeren aan de samenleving. Dove leerlingen in het regulier onderwijs zouden geen slaagkansen hebben zonder VGT-tolken in de lessen. Het creëert dus bepaalde kansen die er anders niet zouden zijn. Tevens zorgen tolken ervoor dat VGT-taligen betere contacten kunnen leggen met hun directe omgeving. Zo kunnen privé-tolkuren evengoed aangewend worden omdat de horende burens op bezoek komen. Dit laatste zorgt ook voor een groter bewustzijn over VGT-taligen en hun cultuur in de *mainstream* samenleving. Zowel VGT-tolken als VGT-taligen geven hier aan dat de onwetendheid over doven en Dovencultuur bijzonder groot is wat bij doven geregeld leidt tot spanningen en frustraties. Een dove werknemer vertelde dat haar horende collega's wrevelig waren "omdat ze nooit naar Panos belde om broodjes te bestellen" of dat haar baas bij het functioneringsgesprek aangaf "dat ze meer moet babbelen met de andere collega's".

"Voor mij, zo kan ik veel beter integreren in de gewone samenleving. En ik krijg ook veel meer kansen; ik sta zo op het gelijke niveau als die gewone mensen op die manier. Ik kan cursussen volgen, ik kan verschillende mensen leren kennen, verschillende dingen contacteren: dat is een groot verschil met vroeger. Als ik geen tolk zou hebben. Als ik dat allemaal zonder tolk zou moeten doen. Dan zou ik heel veel obstakels tegenkomen hé. Sinds de tolken bestaan is dat eigenlijk zeer veel verbeterd, veel betere integratie en zo, zeker en vast." (VGT-talige)

"Goh, als je dat [de situatie van anderstaligen] vergelijkt met onze situatie, is onze situatie natuurlijk veel beter he. ... Hier in België vind ik het wel belangrijk dat anderstaligen, dat ze echt wel een kans moeten krijgen. Ze moeten ook echt een cursus of een opleiding kunnen krijgen, een cursus Nederlands of zo. Ze moeten natuurlijk Nederlands kunnen begrijpen, het leren machtig te worden om te kunnen integreren, maar honderd procent volledig vaardig zijn, vaardig worden in het Nederlands is moeilijk: voor sommige mensen zal dat lukken, voor sommige mensen niet. Dat is echt afhankelijk van de persoon. Dus ik vind het wel zeker nodig dat zij meer ondersteuning krijgen of meer tolken kunnen inschakelen. Als zij meer tolken kunnen inschakelen zal er ook meer integratie zijn. Nu is er ook een foute beeldvorming, de mensen hebben daar ook echt een verkeerd beeld over ons. En als we nu bijvoorbeeld meer zouden kunnen integreren in de samenleving, meer gesprekken doen met horende mensen, dan zullen zij een beter beeld krijgen over ons. Hetzelfde met anderstaligen, die mensen hebben een andere cultuur, zoals wij ook een eigen cultuur hebben, een Dovencultuur, wij hebben ook een eigen, euh, we leven binnen de Vlaamse cultuur, maar wij hebben ook wel onze eigen cultuur, ja." (VGT-talige)

4. Validerende fase

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de validerende fase. De validerende fase vertrekt van een aantal onderzoekshypothesen en bijkomende onderzoeksvragen (4.1) die werden ontwikkeld op basis van de verkennende fase. In punt 4.2 beschrijven we kort de toegepaste methodologie (individuele interviews waarbij gebruik wordt gemaakt van “vignettes”, gevolgd door focusgroepen). Punt 4.3 biedt een verslag van de werving, selectie en het profiel van de respondenten uit de validerende fase. De resultaten van deze fase worden beschreven in 4.4 en 4.5.

4.1 Onderzoekshypothesen & bijkomende onderzoeksvragen

De hypothesen zijn gebaseerd op de conclusies die in 2.4 werden opgesomd. Ze kunnen ondergebracht worden in 6 thema's, die als hypothetische stellingen worden opgevat. Daarnaast zorgden de specifieke bevindingen uit de verkennende fase tevens voor de formulering van 2 bijkomende onderzoeksvragen.

4.1.1 Onderzoekshypothesen

1. Arbitraire inzet sociaal tolken en vertalen

Sociaal tolken en vertalen worden op een arbitraire manier ingezet. Er is een sterke variatie op het vlak van frequentie en context. Zowel binnen dezelfde organisaties en sectoren als tussen verschillende hulpverleners en sectoren. Dit leidt tot een ongelijke behandeling van anderstalige cliënten.

2. Professionele autonomie hulpverlener en zelfredzaamheid anderstalige

Een hulpverlener is voor de uitvoering van zijn takenpakket liever niet afhankelijk van derden. Hij/zij geeft altijd de voorkeur aan rechtstreekse communicatie om de professionele autonomie te vrijwaren. De anderstalige is evenmin graag afhankelijk van derden voor zijn/haar communicatie. Hij/zij verkiest om zelfredzaam te zijn.

3. Meerwaarde sociaal tolken

De inzet van professionele sociaal tolken biedt een duidelijke meerwaarde, zeker ten opzichte van de inzet van informele gelegenheidstolken. Dit garandeert bovendien een meer transparante communicatie met een evident effect op de kwaliteit van de dienstverlening als gevolg.

4. Onderwerp van het gesprek

Het onderwerp van het gesprek is doorslaggevend voor het gebruik van sociaal tolken. Het betreft voornamelijk gesprekken met gevoelige of complexe onderwerpen, alsook gesprekken waaraan verstrekkende gevolgen gekoppeld zijn.

5. Subjectieve inschatting talenkennis

De inschatting van de talenkennis van de anderstalige door de hulpverlener, alsook de eigen inschatting van de talenkennis van de hulpverlener en anderstaligen gebeurt op een exclusief subjectieve manier.

6. Complementariteit

Mondelinge en schriftelijke communicatie met anderstaligen vullen elkaar aan. Sociaal vertalen kan als complementair aan het sociaal tolken beschouwd worden.

4.1.2 Bijkomende onderzoeksvragen

De twee bijkomende onderzoeksvragen hebben betrekking op de rechtstreekse toegang tot tolkprestaties en de soms geopperde piste dat de inzet van sociaal tolken en vertalen in de tijd kan begrensd worden.

Rechtstreekse toegang anderstalige tot sociaal tolken en vertalen?

Anderstaligen zijn afhankelijk van de bereidwilligheid van hulpverleners om sociaal tolken of vertalen in te schakelen. Ze hebben geen rechtstreekse toegang tot professionele tolken en vertalers. Wat zouden de voordelen of nadelen zijn van een systeem waarbij anderstaligen wél rechtstreekse toegang hebben tot beide instrumenten (zoals VGT-taligen)? Achten gebruikers en anderstaligen dit wenselijk? Welke impact zou dit hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en de integratie van de anderstalige?

Tijdsbeperking inzet sociaal tolken en vertalen?

Vinden hulpverleners dat sociaal tolken en vertalen niet meer ingezet kunnen worden voor anderstaligen die al een bepaalde of langere periode in Vlaanderen zijn? Indien ja: Wat is dan de aangewezen tijdspanne? Onder welke voorwaarden kan dit gebeuren? Wat zijn mogelijke effecten van een dergelijk systeem op de kwaliteit van de dienstverlening en de integratie van de anderstalige?

4.2 Methodologie

Naar analogie van WP2 werd ook nu geopteerd voor een kwalitatieve multi-methodologische aanpak. De eerste stap in de validerende fase is het aftoetsen van de onderzoekshypothesen en bijkomende onderzoeksvragen. Dit gebeurde in eerste instantie aan de hand van individuele interviews met gebruikers en anderstaligen (hiervoor werden vignettes gebruikt – zie lager). Aansluitend op deze bevragingronde werden focusgroepen per sector georganiseerd waarin de onderzoekshypothesen en onderzoeksvragen werden bediscussieerd met vertegenwoordigers van de verschillende deelsectoren en regio's.

4.2.1 Individuele interviews met vignettes

Vignettes zijn casussen of hypothetische scenario's waarin realistische situaties deels of volledig geschetst worden om op impliciete wijze te peilen naar attitudes, waardeoordelen, meningen, voorkennis en besluitvorming. In dit geval wordt er voornamelijk gepeild naar het laatste. De vignettes werden voorgelegd aan een besluitvormer en er werd gevraagd een oordeel te vellen over een waarheidsgetrouwe, problematische situatie binnen een voor de gebruiker vertrouwde context. De situaties die de respondent moet beoordelen zijn niet meer of minder complex dan de situaties waarmee men geconfronteerd wordt bij de uitvoering van een professioneel takenpakket of in de dagelijkse praktijk.

Vignettes zijn opgebouwd volgens een vaste tekstuele structuur en bevatten factoren die een invloed kunnen hebben op het proces van de besluitvorming. De scenario's worden ontwikkeld op basis van de expertise en praktijkervaring van het onderzoeksteam.

Om een besluitvormingsproces in kaart te brengen, zijn er twee mogelijke methodes¹⁶:

- *Factorial method*: Bij deze methode worden vignettes opgemaakt op basis van een reeks voorheen gedefinieerde factoren die de mogelijke stappen of omstandigheden van een besluitvormingsproces gedeeltelijk of op exhaustieve wijze beschrijven.
- *Storytelling method*: Bij deze methode worden een of meerdere typische voorbeeldscenario's ontwikkeld door het onderzoeksteam. Deze methode is het meest geschikt voor kwalitatief onderzoek.

Er werd geopteerd voor een combinatie van beide methodes. De onderzoekshypothesen werden verwerkt in een reeks scenario's die representatief zijn voor de sectoren en deelsectoren waarin het onderzoek werd gevoerd. In elke vignette komen telkens een aantal hypothesen aan bod. Het is niet mogelijk om alle hypothesen te behandelen binnen de ruimte van één vignette. Dit zou immers ten koste gaan van het realiteitsgehalte van de hypothetische situatie die geschetst wordt.

Per deelsector werd een specifieke vignette ontwikkeld die een situatie schetst die herkenbaar is voor zowel de gebruiker als de anderstalige respondent (zie bijlage 6). De situatieschetsen werden ontwikkeld op basis van de expertise van het onderzoeksteam en de bevindingen uit de verkennende fase. Naast de sectorspecifieke vignettes werden 2 algemene niet-sectorgebonden vignettes ontwikkeld: één vanuit het perspectief van de professionele gebruiker en één vanuit het perspectief

¹⁶ University of Ulster – Institute for Research in Social Sciences: <http://www.socsci.ulster.ac.uk/irss/decisionmakingfs.html>

van de anderstalige cliënt. Het algemene vignette voor de gebruiker bevat een relaas van de communicatie met anderstalige cliënten op een gemeentelijke dienst. De respondent werd gevraagd hier een beleidsmatige evaluatie van te geven, incl. het duiden van pijnpunten en inconsistenties en eventuele suggesties voor optimalisering, gelinkt aan ervaringen uit de eigen professionele context. Het algemene vignette voor de anderstalige speelt zich eveneens af binnen de context van een gemeentelijke dienst. Het is echter opgesplitst in kortere fragmenten om het taalkundig toegankelijker te maken en de hoeveelheid informatie op een meer geleidelijke manier te brengen. Het bekijkt tevens de mogelijke conflictsituaties vanuit het perspectief van de anderstalige cliënt. Die situaties zijn grotendeels dezelfde als in het algemene vignette voor de gebruiker waar ze vervat zijn in een breder relaas.

Aan het eind van elke vignette worden telkens een aantal vragen geformuleerd om het interview op te starten. Naast de vignettes werd een leidraad ontwikkeld (zie bijlage 7) die door de onderzoekers gehanteerd werd bij de afname van het interview. In eerste instantie kreeg de respondent de ruimte om spontaan te reflecteren over het vignette en de bijhorende vragen. Afhankelijk van de onderwerpen die op deze manier spontaan aan bod kwamen, kon de onderzoeker aan de hand van de leidraad de nodige bijvragen stellen om de hypothesen en onderzoeksvragen exhaustief te behandelen. Voorafgaand aan het interview werden telkens ook een reeks standaardvragen gesteld uit het profiel gebruiker en organisatie (zie bijlage 9) en het socio-demografisch profiel anderstalige (zie bijlage 10) om een zicht te krijgen op zowel het profiel van de individuele respondenten als van de organisatie. Er werd met deze profielen ook gepeild naar relevante informatie voor de onderzoekshypothesen en de bijkomende onderzoeksvragen. De informatie die de profielen opleverde wordt deels weergegeven in 4.3 (respondenten) en deels in 4.4 (Resultaten: hypothesen).

De vignettemethodiek bewees vooral zijn waarde in de interviews met gebruikers. Door de aandacht te richten op een hypothetische situatie wordt vermeden dat de respondent een waardeoordeel moet uitspreken over de eigen dienstverlening. Het vermijdt eveneens sociaal wenselijke antwoorden. Het laat immers ook toe een oordeel te vellen over een situatie dat niet noodzakelijk strookt met intern beleid of courante praktijk. In de interviews met anderstaligen bleek de methodiek soms een te moeilijke denkoefening. Hoewel veel respondenten aangaven dat de geschetste situaties erg herkenbaar waren, wilden ze het toch vooral over hun eigen ervaringen hebben. Niettemin was het vignette in deze interviews nuttig als ijsbreker, waarna de respondenten zonder schroom ingingen op hun eigen ervaringen en visie.

4.2.2 Focusgroepen

Voor de focusgroepen werden respondenten uitgenodigd met een enigszins ander profiel dan de gebruikers die bevroegd werden in de interviews met vignettes. Het was minder een vereiste dat ze rechtstreeks contact hebben met anderstalige cliënten of regelmatig ST&V inschakelen, maar veeleer dat ze beleidsmatige ervaring hebben met één of beide instrumenten. Er werd een focusgroep gehouden voor elke sector en voor VGT-tolken met een evenredige deelname volgens regio's en deelsectoren (meer info over de respondenten volgt in 4.3). Net als bij de interviews met de vignettes was het ook hier de bedoeling om de respondenten te confronteren met de onderzoekshypothesen en bijkomende onderzoeksvragen. In de interviews werd hier impliciet naar gepeild, maar in de focusgroepen werden zowel hypothesen als bijkomende onderzoeksvragen expliciet en met duiding voorgelegd aan de deelnemers. Vaak waren de hypothesen al deels of volledig bevestigd of enigszins genuanceerd tijdens de voorgaande individuele interviews. Elke

hypothese werd geïllustreerd aan de hand van citaten uit interviews met gebruikers uit de sector of anderstaligen in contact met die sector. Alle hypothesen en de voorlopige bevindingen uit de validerende fase werden afgetoetst bij elke deelnemer van de focusgroep. Dit liet ook toe de vergelijking te maken tussen regio's en deelsectoren. In de focusgroep voor VGT-taligen stond de aftoetsing binnen het domein van VGT-tolken centraal. De meest markante verschillen en gelijkenissen werden gepresenteerd en toegelicht. Aan de deelnemers werd gevraagd om enerzijds de bevindingen uit WP3 te evalueren en anderzijds de onderzoekshypothesen rond de inzet van ST&V te bekijken vanuit hun eigen expertise inzake tolkgebruik. Tijdens elke focusgroep werd ook aandacht besteed aan de wenselijkheid en haalbaarheid van een systematische impactbevraging van sociaal tolken en vertalen op integratie en kwaliteit van de dienstverlening van gebruikersorganisaties.

4.2.3 Interactieve sessies

Aansluitend op de presentatie van de onderzoeksresultaten, werden op het seminarie van 25 juni 2013, drie interactieve sessies georganiseerd met de deelnemers. In de interactieve sessies werden de volgende drie thema's behandeld:

1. Sessie 1: Efficiënte inzet van middelen voor taalondersteuning
2. Sessie 2: Een consequent beleid ingang laten vinden: sensibilisering en bewustwording van medewerkers
3. Sessie 3: Evaluatie van de efficiëntie van het eigen beleid

De deelnemers werden aan de hand van hun expertise en interesses op voorhand ingedeeld in één van de drie thema's. In elke sessie werd telkens uitgegaan van één of meerdere centrale probleemstellingen die voortkwamen uit het onderzoek. Aan de hand van vragenlijsten werd een interne discussie op gang gebracht rond mogelijke remediërende maatregelen voor de geschetste problematieken (zie bijlage 11).

4.3 Respondenten

4.3.1 Gebruikers

4.3.1.1 Werving en selectie gebruikers

Voor de validerende fase werden ervaren gebruikers van ST en/of SV geselecteerd uit de gebruikersgegevens die ons ter beschikking gesteld werden door de tolk- en vertaaldiensten TVGent, PaSTa, Babel en deSOM. In de mate van het mogelijke werd ook getracht gebruikers te werven die gebruik maken van zowel sociaal tolken ter plaatse als sociaal telefoontolken. Geen van de respondenten was al bevraagd in een eerder stadium van dit onderzoek.

Vooraleer we een verder overzicht geven is het belangrijk op te merken dat de respondenten grotendeels ervaren gebruikers van ST&V zijn. Dit impliceert dat de bevindingen in dit rapport enkel representatief zijn voor een bovenlaag van ervaren gebruikers. Dit rapport schetst géén globaal beeld van de communicatie met anderstaligen in de sectoren uit dit onderzoek. Over het laatste kunnen er dan ook geen algemene conclusies gekoppeld worden aan de bevindingen uit dit onderzoek.

Toch kunnen we op basis van de selectieronde stellen dat de inzet van ST&V nog steeds vrij beperkt is. Het bleek immers geen sinecure om respondenten te vinden voor deze fase. Echt ervaren gebruikers zijn relatief dun gezaaid en een groot aantal onder hen was reeds bevraagd in een vorige fase. We hanteerden ook een selectie criterium qua frequentie van inzet: we richtten ons in eerste instantie niet op organisaties die geen recent gebruik van ST&V vertoonden of op organisaties die in recente jaren slechts zeer uitzonderlijk beroep deden op ST&V.

4.3.1.2 Profiel gebruikersorganisaties

Er werden in totaal 17 organisaties bevraagd. Dat is iets meer dan de helft van het aantal organisaties dat bevraagd werd in de verkennende fase. Dat het cijfer dit keer iets lager ligt, kan als normaal beschouwd worden aangezien het louter gaat om de validering van onderzoekshypothesen. Het was raadzaam om in deze fase iets minder breed en meer gericht te werken dan in de initiële verkennende fase. Niettemin hebben we er uiteraard ook op toegezien dat elke regio en deelsector vertegenwoordigd is. Een overzicht van de bevraagde organisaties vindt u in tabel 20.

Tabel 20: bevraagde organisaties per sector, deelsector en regio

Deelsector	Gent	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Openbare dienstverlening				5
OCMW	1	2	1	4
Stedelijke/gemeentelijke dienst	1	0	0	1
Gezondheid				4
WGC	1	0	0	1
Ziekenhuis	0	1	2	3
Tewerkstelling				3
VDAB/werkwinkel	0	1	2	3
Onderwijs				5
School	1	2	1	4
CLB	1	0	0	1
Totaal	5	6	6	17

Voor bepaalde regio's en sectoren was het iets minder evident om respondenten te vinden. Uit de telefonische zoektocht en ook uit bepaalde interviews bleek dat bij sommige organisaties in Vlaams-Brabant ST&V recentelijk iets minder worden ingezet. Volgens die organisaties is dit o.a. toe te schrijven aan de frequente inzet van 'toeleiders' van VZW PIN¹⁷ (Partners en Integratie). Dit zijn werkers in een artikel 60 statuut die in opdracht van de lokale besturen in Halle-Vilvoorde anderstalige nieuwe inwoners onthalen in de gemeente en toeleiden naar het reguliere aanbod inzake inburgering, NT2 en lokale dienstverlening. OCMW's zetten de toeleiders ook in bij hun eerste contacten met nieuwe asielzoekers (lokaal opvangbeleid). Er werd hieromtrent contact opgenomen met de VZW PIN. Ze maakten duidelijk dat ze hun dienstverlening geenszins als een valabel alternatief zien voor de inzet van ST&V en dat dit ook als richtlijn gecommuniceerd wordt naar zowel hun medewerkers als de organisaties waarmee ze samenwerken. Ze werken aanvullend wel aan dagelijkse informatieoverdracht, maar het niveau van Nederlandse taalverwerving laat geen inhoudelijk vertaalwerk toe. Een toeleider kan enkel verifiëren in de thuis- of contacttaal of noodzakelijke basisinformatie wel degelijk begrepen is.

Voor de sector tewerkstelling in de regio Gent is geen gebruiker bevestigd. Er was wel een medewerker aanwezig op de focusgroep voor de sector tewerkstelling. Uit eerdere telefonische contacten en uit de focusgroep leerden we dat de inzet van ST&V hier ook aanzienlijk gereduceerd is. Voordien werd sowieso nagenoeg uitsluitend beroep gedaan op telefoontolken en niet op tolken ter plaatse. Ook het eerste is echter afgenomen. Deze reductie in het gebruik is volgens hun medewerkers toe te schrijven aan een nieuwe aanpak: de bewuste diensten komen nu pas in contact met het gros van het anderstalig cliënteel nadat ze al een inburgeringstraject hebben doorlopen en een basis Nederlands (niveau 1.1) hebben verworven. Het eerste contact met een anderstalige cliënt vindt normaal gezien ook altijd plaats in het onthaalbureau waar een groot aantal trajectbegeleiders de moedertaal of een gemeenschappelijke contacttaal beheerst en waar ook tolken ter plaatse ingezet worden.

Zoals eerder aangegeven in 4.2.1 (individuele interviews met vignettes) kregen de bevestigde gebruikers, voorafgaand aan het interview, een aantal standaardvragen voorgeschoteld uit het profiel gebruiker en organisatie (zie bijlage 9). Er werd o.a. gevraagd naar de geschiedenis van het anderstalig cliënteel in de organisatie. Volgens zeven van de 17 bevestigde gebruikers is de toestroom van anderstalig cliënteel een nieuwe trend. Acht gebruikers beschouwen dit als een oude trend. Drie gebruikers gaven aan dit niet correct te kunnen inschatten. De bevestigde gebruikers zijn medewerkers van kleine, middelgrote en grotere organisaties. Er werd de respondenten telkens gevraagd hoeveel medewerkers hun organisatie en/of hun dienst telde. Als het grotere organisaties zoals ziekenhuizen betrof, moest de bevestigde soms het antwoord schuldig blijven. In dat geval werd het aantal medewerkers van de eigen dienst gegeven. Het gros van de bevestigde organisaties telt tussen de 20 en 50 werknemers. Slechts vier organisaties tellen meer werknemers, alhoewel het totale aantal nooit meer is dan een honderdtal.

4.3.1.3 Profiel individuele respondenten

Er werden 19 individuele respondenten bevestigd, waaronder twee dubbelinterviews. Het betrof zowel uiterst ervaren medewerkers als bijna-starters. Negen bevestigden telden 0,4 tot 5 jaar

¹⁷ <http://vzwpin.be/>

ervaring in de functie die ze op het ogenblik van het interview uitoefenden. Zeven bevroegden hadden 5 tot 10 jaar ervaring. Drie medewerkers hadden 10 tot 15 jaar ervaring en één medewerker had 26 jaar ervaring. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 36 jaar. Zoals eerder aangegeven was het voornaamste selectie criterium dat de medewerkers in contact komen met anderstalige cliënten en ervaring hebben met de inzet van ST&V. Hieronder vindt u een overzicht van de functies van de individuele respondenten.

Tabel 21: Functies individuele respondenten

Functie	Aantal
Openbare dienstverlening	
Maatschappelijk assistent	5
Buurtsteward	2
Hoofd sociale dienst	1
Gezondheid	
Maatschappelijk assistent	1
Diëtist	1
Hoofdverpleegkundige	1
Arts	1
Tewerkstelling	
Bemiddelaar	1
Consulent tewerkstellingsmaatregelen	1
Trajectbegeleider	1
Onderwijs	
Brugfiguur	2
Maatschappelijk assistent (CLB)	1
Zorgcoördinator	1
Leerkracht & Vervolgcoach OKAN	1

4.3.1.4 Profiel deelnemers focusgroepen

Voor de focusgroepen was het minder een vereiste dat de bevroegden zelf in aanraking komen met anderstalig cliënteel. Het was veeleer een vereiste dat ze beleidsmatige ervaring hebben met ST&V op kleine of grote schaal. Er werd op toegezien dat alle deelsectoren en regio's zo evenredig mogelijk vertegenwoordigd waren in de profielen van de deelnemers. Door praktische bezwaren lukte dat echter niet altijd volledig. In sommige gevallen zag een deelnemer zich genoodzaakt om op het laatste moment af te zeggen. In dat geval werd er telkens op toegezien dat het regio- of sectorspecifieke verhaal van de afwezige deelnemer niettemin aan bod kwam in het gesprek. Er werd ook een focusgroep georganiseerd rond VGT-tolken waar twee VGT-taligen aan deelnamen. Voor deze focusgroep werd beroep gedaan op de ondersteuning van twee VGT-tolken. De individuele beroepsfuncties van de deelnemers aan de focusgroepen kunnen we niet weergeven. Het betreft immers personen die vaak erg specifieke functies uitoefenen. Door die functies te benoemen, zou de anonimiteit van deelname aan het onderzoek in het gedrang kunnen komen.

4.3.2 Anderstalige respondenten

4.3.2.1 Werving en selectie anderstalige respondenten

In de validerende fase werden 14 anderstalige respondenten bevestigd. Net als in de verkennende fase werden de respondenten gezocht via gebruikersorganisaties. Soms werd de afspraak vastgelegd via medewerkers van de organisatie in kwestie. In andere gevallen werden de contactgegevens van bereidwillige anderstalige respondenten doorgespeeld aan het onderzoeksteam. Die respondenten werden nadien telefonisch gecontacteerd met behulp van de telefoontolkendienst Babel om een afspraak vast te leggen. Een onderzoeker woonde ook een oudercontact van een OKAN-school bij. Aansluitend op het gesprek met de leerkrachten werd toen een interview afgenomen met een anderstalige ouder. Alle interviews werden afgenomen met ondersteuning van een tolk, met uitzondering van één interview dat werd afgenomen met ondersteuning van een brugfiguur. Ze vonden plaats op de locatie van de gebruikersorganisatie of bij de anderstalige respondent thuis. Op die manier kon het interview telkens plaatsvinden in een voor de respondent vertrouwde omgeving.

De werving en selectie van anderstalige respondenten was geen evidente opgave. Heel wat anderstalige respondenten komen immers in contact met gebruikersorganisaties inzake materie die bijzonder gevoelig is en vaak bevinden ze zichzelf in een uiterst precare situatie. Een aantal van de aangesproken organisaties achtten het om die reden niet opportuun om hun cliënten te laten deelnemen aan het onderzoek. Er zijn in deze fase geen anderstalige respondenten bevestigd uit de sector tewerkstelling. Dat is enerzijds te verklaren door de gereduceerde inzet van tolken die eerder vermeld werd in 4.3.1.2 (profiel gebruikersorganisaties). Anderzijds worden in deze sector tolken vnl. ingezet voor cliënten met ernstige psychische of medische problemen. De gecontacteerde diensten wilden vermijden dat deze personen nodeloos extra belast werden.

Het aantal bevestigde anderstalige respondenten uit de regio Vlaams-Brabant is eveneens erg beperkt. Daar werd slechts één anderstalige respondent bevestigd. Naast de hierboven vermelde bezwaren speelde in deze regio ook de al eerder vermelde (cf. 4.3.1.2) gereduceerde inzet van ST&V een rol in de moeizame selectie. Niettegenstaande het beperkte aantal bevestigde respondenten, zijn de situatie van ST&V en de relevante problematieken van deze regio accuraat in kaart gebracht op basis van informatie die verstrekt werd in interviews met gebruikers en focusgroepen.

4.3.2.2 Profiel anderstalige respondenten

Voorafgaand aan het interview met de vignettes, werd net als bij de gebruikers een reeks standaardvragen gesteld uit het socio-demografisch profiel anderstalige (zie bijlage 10). De informatie die hieruit voortkwam wordt deels hieronder weergegeven en deels in 4.4 (resultaten: hypothesen). Hieronder vindt u een overzicht van de bevestigde anderstalige respondenten.

In de regio West-Vlaanderen werden voornamelijk anderstalige respondenten bevestigd die pas vrij recent in Vlaanderen zijn. De meerderheid van de bevestigde respondenten in Gent verblijft daarentegen al geruime tijd in Vlaanderen. De gemiddelde leeftijd van de bevestigde anderstalige respondenten is - net als bij de gebruikers - 36 jaar. Bij acht respondenten werd getolkt in de eerste moedertaal. Bij de overige zes respondenten werd getolkt in de taal die ze zelf aangaven als hun tweede thuistaal.

Tabel 22: Profiel anderstalige respondenten 1

Regio	Deelsector	Land van herkomst	Thuis taal	Tolktaal	Leeftijd	Aantal jaar in Vlaanderen
VLB	school	Bulgarije	Bulgaars	Bulgaars	33	2
WVL	school	Armenië	Armeens	Russisch	40	0,6
WVL	school	Georgië	Georgisch	Georgisch	42	0,9
WVL	ziekenhuis	Marokko	Marokkaans Arabisch	Marokkaans Arabisch	35	2
WVL	OCMW	Georgië	Georgisch	Georgisch	32	1,4
WVL	OCMW	Syrië	Koerdisch	Arabisch & Nederlands	36	2,5
WVL	ziekenhuis	Dagestan	Tsjetsjeens	Russisch	42	5
Gent	school	Turkije	Turks	Turks	34	15
Gent	school	Turkije	Turks	Turks	30	10
Gent	school	Bulgarije	Bulgaars	Bulgaars	31	8
Gent	stadsdienst	Tsjetsjenië	Tsjetsjeens	Russisch	40	1,8
Gent	WGC	Turkije	Turks	Turks	42	2,5
Gent	OCMW	Marokko	Berbers	Marokkaans Arabisch	25	6
Gent	ziekenhuis	Tsjetsjenië	Tsjetsjeens	Russisch	41	10

Tabel 23: Profiel anderstalige respondenten 2

Regio	Deelsector	Land van herkomst	Geslacht	Verblijfstatuut	Aantal jaar school in thuisland	Lessen NI. Gevolgd? Niveau?
VLB	school	Bulgarije	vrouw	Unieburger	6	neen
WVL	school	Armenië	vrouw	medische regularisatie	16	neen
WVL	school	Georgië	vrouw	asielzoeker	12	Ja / Niv. 1.2
WVL	ziekenhuis	Marokko	vrouw	oranje kaart	5	Ja / CBE
WVL	OCMW	Georgië	vrouw	1 ^e neg. Beslissing asielaanvraag	11	Ja / Niv. 1.2
WVL	OCMW	Syrië	vrouw	erkend vluchteling	7	Ja / Niv. Niet gekend
WVL	ziekenhuis	Dagestan	man	regularisatie	11	Ja / 1.1
Gent	school	Turkije	vrouw	Belg	5	Ja / Niv. Niet gekend
Gent	school	Turkije	vrouw	gezinshereniging	12	Ja/ Niv. Niet gekend
Gent	school	Bulgarije	vrouw	Unieburger	10	neen
Gent	stadsdienst	Tsjetsjenië	vrouw	Ontvankelijk verklaard asielzoeker	10	Ja / 1.2
Gent	WGC	Turkije	vrouw	gezinshereniging	11	Ja / Niv. Niet gekend
Gent	OCMW	Marokko	vrouw	gezinshereniging	3	Ja / 3
Gent	ziekenhuis	Tsjetsjenië	man	erkend vluchteling	11	Ja / 2

Er werden anderstalige respondenten bevestigd met uiteenlopende verblijfstatuten (zie bovenstaande tabel). Met uitzondering van twee respondenten zijn allen vrouwelijk. Negen van de respondenten liepen 10 jaar of langer school in hun thuisland. Vier respondenten liepen tussen 5 en 7 jaar school in hun thuisland. Eén respondent liep 3 jaar school. Elf respondenten volgden een cursus Nederlands. Drie respondenten volgden geen cursus Nederlands.

4.4 Resultaten op basis van de hypothesen

4.4.1 Hypothese 1: Arbitraire inzet sociaal tolken en vertalen

Sociaal tolken en vertalen wordt op een arbitraire manier ingezet. Er is een sterke variatie op het vlak van frequentie en context, zowel binnen dezelfde organisaties en sectoren als tussen verschillende hulpverleners en sectoren. Dit leidt tot een ongelijke behandeling van anderstalige cliënten.

Deze onderzoekshypothese werd geformuleerd op basis van de bevindingen over de inzet van ST&V uit de verkennende fase. Ze bouwt voort op de herhaalde vaststelling dat gebruikers geen vast besluitvormingsproces doorlopen vooraleer ze al dan niet beroep doen op ST&V of andere middelen van taalondersteuning. Indien ze wel een vast besluitvormingsproces doorlopen, verschilt dit sterk naargelang de werknemer, de organisatie of de sector. Bovendien wordt dit besluitvormingsproces vaak ook niet consequent gehanteerd. Dit gebeurt zowel op het niveau van de individuele medewerker als op het niveau van de organisatie en zowel bewust als onbewust.

In dit hoofdstuk presenteren we een verzameling van kwalitatieve onderzoeksgegevens die ons toelaten deze hypothese verder uit te diepen.

4.4.1.1 Frequentie inzet ST&V

Om te constateren of ST&V al dan niet arbitrair worden ingezet, kijken we eerst naar gegevens die ons een idee kunnen verschaffen over de frequentie waarmee beide instrumenten worden ingezet in de verschillende deelsectoren. Deze gegevens werden verzameld aan de hand van het profiel gebruiker en organisatie¹⁸. Het is echter zeer belangrijk op te merken dat het hier geen kwantitatieve data betreft, maar een inschatting door de individuele bevroegde medewerker. De geschatte frequentie van de inzet, is het aantal keer dat de organisatie in zijn geheel beroep doet op ST&V voor alle cliënten, niet per cliënt.

Aangezien de gegevens uit tabel 24 slechts gebaseerd zijn op een inschatting van individuele medewerkers, laten ze ons niet toe er algemene conclusies aan te koppelen. Niettemin kunnen we er een aantal markante zaken in opmerken.

Eerst en vooral is het duidelijk dat de frequentie van de inzet van ST sterk varieert. Die variatie manifesteert zich zowel tussen als binnen sectoren en deelsectoren, gaande van één maal per week tot nooit. Binnen de sector gezondheid zien we een organisatie die tweemaal per week beroep doet op ST (WGC) en een andere organisatie (ziekenhuis) die dit jaarlijks doet. In de sector onderwijs zien we een school uit de regio Gent met een geschat percentage anderstalig cliënteel van 15 % die maandelijks beroep doet op ST. Een school uit Vlaams-Brabant met een hoger percentage anderstalig cliënteel (40%) zet slechts tweemaal per jaar een ST in. Dit is niet noodzakelijk een indicatie dat er sterke regionale verschillen zijn. In de sector openbare dienstverlening zien we immers twee organisaties uit dezelfde regio (Vlaams-Brabant) en deelsector (OCMW) waarvan één organisatie maandelijks beroep doet op ST en de andere organisatie slechts jaarlijks. Het aandeel anderstalig cliënteel kan het verschil in frequentie niet verklaren. Het OCMW met het hogere percentage anderstalig cliënteel rekent immers een groot aantal Franstalige cliënten bij die 90% en voor hen worden nooit ST ingezet. Zij worden geholpen door meertalige medewerkers. Als de frequentie van

¹⁸ Bijlage 9: Profiel gebruiker en organisatie

de inzet hier trouwens echt zou correleren met het percentage anderstalig cliënteel, dan zou de inzet in het OCMW met het laagste percentage nog steeds hoger moeten liggen dan één maal per jaar.

Tabel 24: percentage anderstalig cliënteel bevroegde organisaties vs inzet sociaal tolken & vertalen

Openbare dienstverlening				
Regio	Deelsector	% anderstalig cliënteel	Frequentie inzet ST	Frequentie inzet SV
VLB	OCMW	90 (incl. Franstaligen)	1 x /maand	1 x /jaar
VLB	OCMW	30	1 x /jaar	nooit
WVL	OCMW	100	1 x /maand	bevroegde weet dit niet
Gent	OCMW	100	1 of 2 x /maand	nooit
Gent	stadsdienst	40	1 x /maand	bevroegde weet dit niet
Gezondheid				
Regio	Deelsector	% anderstalig cliënteel	Frequentie inzet ST	Frequentie inzet SV
VLB	ziekenhuis	20	1 x /jaar	nooit
WVL	ziekenhuis	30	bevroegde weet dit niet	bevroegde weet dit niet
WVL	ziekenhuis	bevroegde weet dit niet	bevroegde weet dit niet	bevroegde weet dit niet
Gent	WGC	50	2 x /week	bevroegde weet dit niet
Tewerkstelling				
Regio	Deelsector	% anderstalig cliënteel	Frequentie inzet ST	Frequentie inzet SV
VLB	VDAB	20	1 x /jaar	nooit
WVL	VDAB	100	bevroegde weet dit niet	nooit
WVL	VDAB	bevroegde weet dit niet	nooit	bevroegde weet dit niet
Onderwijs				
Regio	Deelsector	% anderstalig cliënteel (ouders van lln.)	Frequentie inzet ST	Frequentie inzet SV
VLB	school	40	2 x /jaar	nooit
VLB	school (OKAN)	30	1 x /maand	bevroegde weet dit niet
WVL	school	bevroegde weet dit niet	1 x /jaar	nooit
Gent	school	15	1 x /maand	nooit
Gent	CLB	bevroegde weet dit niet	1 x /week	bevroegde weet dit niet

Bij de inzet van SV merken we op dat medewerkers van acht organisaties niet weten hoe vaak SV in hun organisatie wordt ingezet. Het is uiteraard mogelijk dat hier weinig verschil is tussen het

antwoord 'nooit' of 'ik weet het niet'. Van die acht organisaties mag je op basis van deze antwoorden wel aannemen dat er intern nooit een duidelijke richtlijn omtrent de inzet van SV gecommuniceerd is, hoewel het hier toch organisaties met een hoog percentage tot uitsluitend anderstalig cliënteel betreft.

4.4.1.2 Arbitraire inzet ST&V op alle niveaus

We hebben eerder aangegeven dat bovenstaande gegevens gebaseerd zijn op een inschatting van individuele medewerkers en dus niet toelaten er algemene conclusies aan te koppelen. Ze geven ons wel een duidelijke indicatie over de inzet van ST&V, nl. dat de frequentie sterk varieert. Er springen geen sterke verbanden in het oog, veeleer een gebrek eraan is opmerkelijk. De variatie lijkt grotendeels onafhankelijk van de (deel)sector, regio of het percentage anderstalig cliënteel. Dit wil niet zeggen dat die factoren geen impact hebben op het besluitvormingsproces voor de inzet van ST&V of andere middelen voor taalondersteuning. Dat hebben ze ongetwijfeld wel, maar aan de hand van die factoren kan je de sterk uiteenlopende verschillen in frequentie alleszins niet verklaren.

Ook uit de interviews kwamen duidelijke indicaties van de arbitraire inzet van ST&V.

- *“Eigenlijk heb ik nog wel de nood als we naar de syndicaat gaan, maar de medewerkers daar die zeggen van ja, we doen daar geen beroep op en als je iemand kent, een vriend of zo, die mee kan komen dan moet je die meebrengen, maar die vragen geen tolken*
- En welke organisaties hebben wel met u gesproken via een tolk?
- *In(ziekenhuis) bijvoorbeeld, als ik bijvoorbeeld, de kinderen worden ziek, dan ga ik en daar zijn wel tolken aanwezig. Ehm maar ik heb 't op andere plaatsen niet meegemaakt. Als ik het dan zelf vraag wordt er altijd gezegd, wij kunnen dat niet doen en als u iemand kent dan kunt u iemand meebrengen.*
- En hier in de school?
- *Ja in de school ook. Met de school is er geen probleem. Er komt soms een tolk.”*
(Turkse vrouw, 30 jaar, Gent)

- “Heeft u al vaak een tolk gekregen hier in het ziekenhuis?
- *Ze heeft één keer gedaan en dat was bij de dokter, dokter ..., en ik heb het gedaan door het internet.*
- Ah, een tolk via het internet en vond u dat goed? Ja? En kan je dan de tolk zien? Op het scherm.
- *Ja, ik heb hem gezien.*
- Ah ja, een beetje zoals Skype, ja. En hoe vaak komt u naar het ziekenhuis?
- *Normaal 3 keer naar hier.*
- 3 keer, ok. En is er dan altijd een tolk aanwezig als u hier bent?
- *Nee.*
- En hoe communiceert u dan met het personeel van het ziekenhuis?
- *Ik spreek een beetje Vlaams of ik spreek bijna altijd Frans tegen..*
- Ja.
- *En soms kom ik naar hier met een vrouw, een vriendin, en zij kan soms helpen.*
- Ah, soms komt er een vriendin mee met u?

- Ja.”

(Marokkaanse vrouw, 35 jaar, West-Vlaanderen)

Beide verhalen bevestigen de arbitraire inzet van ST. Voor de eerste respondent wordt in sommige (deel)sectoren een tolk ingeschakeld en in andere niet. Met de tweede respondent werd binnen dezelfde organisatie drie keer op een andere wijze gecommuniceerd: één keer met webcamtolk, één keer in een contacttaal en één keer met een informele gelegenheidstolk (IGT). Uit de gegevens in 4.1.1.1 (Frequentie inzet ST&V) bleek dat de inzet van ST&V varieert tussen regio's, (deel)sectoren en organisaties. Uit de interviews met anderstalige respondenten en gebruikers blijkt dat ST ook intern vaak arbitrair wordt ingezet.

*“Er zijn **niet echt interne regels** die zeggen wanneer je een tolk mag inschakelen. We moeten **zelf een beetje aanvoelen** of dat echt nodig is.”* (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

*“Goh, ik vind het zo jammer da mijn **collega's** da zo **veel minder beginnen gebruiken**, want de moeilijkheden..., ik denk da da zo wa meer **moet gepromoot worden** da da gemakkelijker loopt.”* (Maatschappelijk werker, OCMW, Gent)

Organisaties die dit aspect van hun dienstverlening onder de loep nemen, merken zelf de lacunes op.

*“Ik denk dat we op sommige momenten **nog iets te vaak de patiënt ja**, ik ga niet zeggen in de steek laten maar dan toch proberen, **in het Nederlands te gaan beredderen**, maar achteraf is het nog maar **de vraag of de patiënt alles begrepen heeft wat de dokter gezegd heeft**. Ik denk dat dat wel iets is waar we **binnen ziekenhuizen aan kunnen werken**.”* (Focusgroep gezondheid)

Soms zijn er interne richtlijnen omtrent de inzet van ST&V of andere middelen voor taalondersteuning. Die blijken niet transparant of duidelijk genoeg gecommuniceerd, waardoor de inzet arbitrair blijft.

*“Maar ik denk ook dat er op een gegeven moment **twee richtlijnen** ongeveer **naast elkaar** liepen. We hebben de hele tijd die **richtlijn gehad** die inderdaad zei zwart op wit en da waren... hadden we zelfs flyerkes voor die we zo konden uitstallen en waar op stond, je moet **een tolk (IGT) meenemen**. Daarna is dat **veranderd** want eigenlijk kunnen we dat niet maken **voor zeer veel redenen** en is er inderdaad gezegd geweest van **eigenlijk moet je een tolk vragen** maar, **voor heel veel was dat niet duidelijk dat dat nou eigenlijk veranderd was**. Omdat die twee zaken door elkaar liepen en doordat niet iedereen continu al die richtlijnen zit na te kijken op ons intranet heb je op de werkvloer ook die twee zaken die door elkaar komen. En dan heb je de ene die zegt van je moet zelf iemand meenemen en dan zeg je van nee, dat is hier nu anders.”* (Focusgroep tewerkstelling)

4.4.1.3 Verklaringen arbitraire inzet ST&V

Een eerste verklaring lijkt te liggen in de afwezigheid van een duidelijk beleid of vaste procedure voor taalondersteuning. Hierdoor ontwikkelen individuele organisaties of medewerkers een eigen besluitvormingsproces. Dit proces ontwikkelt zich vaak onbewust en informeel op basis van eerdere ervaringen en context-specifieke criteria. In heel wat gevallen is de medewerker of de organisatie zich niet bewust van dit proces, waardoor het nooit geëvalueerd en bijgestuurd wordt of zelfs maar consequent wordt toegepast. Het ontwikkelt zich ook geïsoleerd: het blijft immers bij een medewerker of binnen een organisatie en wordt zelden of nooit intern of extern afgetoetst.

Daardoor ontwikkelen er zich zeer uiteenlopende besluitvormingsprocessen tussen (deel)sectoren, organisaties en zelfs rechtstreekse collega's. Dit leidt tot een erg arbitraire inzet van ST&V en andere middelen voor taalondersteuning en uiteindelijk ook tot een ongelijke behandeling van anderstalige cliënten.

Een tweede verklaring is meer van toepassing op organisaties die wel een bewust beleid voeren inzake taalondersteuning. Zij stoten vaak op praktische problemen voor zowel de ontwikkeling als de consequente toepassing van vaste, voorgeschreven procedures. Meestal wordt een interne medewerker belast met de ontwikkeling hiervan. Die medewerker heeft echter weinig of geen handvaten om op terug te vallen. Zelfs de organisaties uit dit onderzoek die een sterk uitgebouwde en doordachte meertalige dienstverlening vertonen, ontwikkelen en evalueren hun beleid of interne procedures nog steeds bijna louter proefondervindelijk. Als praktische bezwaren voor de consequente toepassing van een beslissingsprotocol vermelden gebruikers de volgende zaken: de schaal van de organisatie, de aard en de context van de dienstverlening, de beschikbaarheid van ST&V en budgettaire bezwaren. Organisaties die er in slagen een consequent beleid te ontwikkelen (incl. een gerichte en beredeneerde inzet van ST&V) zijn eerder kleinschalig (WGC, scholen), leggen de organisatie van de tolkaanvragen in handen van een centrale figuur, kunnen beroep doen op financiële ondersteuning in de vorm van een contingent tolkuren en beklemtonen het belang van een duidelijke visie en steun van bovenaf.

4.4.2. Hypothese 2: Professionele autonomie hulpverlener en zelfredzaamheid anderstalige

Deze hypothese veronderstelt dat een hulpverlener in de eerste plaats zijn professionele autonomie onderstreept en liever niet afhankelijk is van derden om zijn werk uit te voeren. Als een hulpverlener rechtstreeks kan communiceren met de cliënt, dan zal hij dit ook doen. Bij de anderstalige vertaalt dit mechanisme zich in een voorkeur voor communicatieve zelfredzaamheid zonder afhankelijk te zijn van derden. Dit bevestigt eerder gedane vaststellingen gerapporteerd in Collins & Slembrouck (2006).

4.4.2.1 Professionele autonomie bij gebruikers?

De interviews met gebruikers bevestigen deze hypothese slechts gedeeltelijk. De meeste respondenten (h)erkennen de voorkeur voor professionele autonomie. Toch spreekt slechts een beperkt aantal respondenten een duidelijke voorkeur uit voor rechtstreekse communicatie met anderstalige cliënten in hun dagelijkse praktijk. Een voorbeeld is:

*“Als het via een tolk gaat kan je... Ja je hebt **wel vertrouwen** in dat ze dat **juist vertalen** maar hoe is het vertaald, eigenlijk **uw eigen woorden hebben niet hetzelfde effect als via een ander**, Ja... als da via iemand anders gaat.”* (Trajectbegeleider, VDAB, West-Vlaanderen)

Andere respondenten beamen de voorkeur voor rechtstreekse communicatie maar nuanceren dit meteen door aan te geven dat ST in veel gevallen noodzakelijk is om communicatie en daardoor effectieve en efficiënte dienst- of hulpverlening te realiseren. Naarmate gebruikers meer ervaring hebben met het instrument ST en een duidelijk beeld hebben van het belang ervan voor hun contact met de anderstalige, boet de voorkeur voor rechtstreekse communicatie duidelijk aan belang in.

“(voorkeur rechtstreekse communicatie?) Als dat gaat wel, ma natuurlijk als 't Nederlands onvoldoende is, dan heeft het wel waarde om met een tolk te werken, want het moet natuurlijk ook wel duidelijk zijn.” (Buurtsteward, stedelijke dienst, Gent)

Minder ervaren gebruikers zijn wel meer geneigd vast te houden aan hun professionele autonomie en zetten daardoor minder of geen ST in. We onderscheiden twee soorten factoren die de voorkeur voor rechtstreekse communicatie in functie van professionele autonomie beïnvloeden.

Een eerste reeks factoren is van praktische en financiële aard.

- De aanvraagprocedure voor ST&V tolk is voor sommige hulpverleners een drempel.
- De ervaring dat ST niet altijd beschikbaar zijn of dat een tolk een paar dagen op voorhand aangevraagd moet worden, doet hulpverleners naar aloude recepten teruggrijpen.
- De onbekendheid van het instrument en het vermoeden van omslachtigheid spelen hier ook een rol, dit geldt vooral voor het telefoontolken. Hulpverleners weten ook niet altijd wat ze moeten verwachten van het werken met een tolk.
- Ook de beperkte infrastructurele omkadering en onzekerheid over de financiering van tolkprestaties vormen een drempel. Organisaties die beroep kunnen doen op een contingent tolkuren zijn meer geneigd tolken in te zetten dan organisaties die dit niet kunnen.
- Hulpverleners hebben soms negatieve ervaringen met tolken die mindere kwaliteit afleveren doordat ze zich niet houden aan de deontologische code. Dit wordt ervaren als een inbreuk op hun professionele autonomie en kan hen doen afstappen van het werken met tolken.

“ t is wel gemakkelijker, vind ik, ja. (rechtstreekse communicatie) Omdat 't vaak ook zo was da ge, ge zijt de controle over 't gesprek voor een stuk kwijt met een tolk. Dan, plots merkt ge dat, dat er terwijl da gij iets zegt en dan wordt da vertaald, ma dan reageren zij daarop, dan reageert de tolk daar weer op, en da gesprek is zo gans aan 't weggaan van u zonder da ge daar...” (Buurtsteward, stedelijke dienst, Gent)

Uit dit onderzoek blijkt alvast dat de vertrouwdheid en (positieve) ervaring met het instrument een belangrijke rol speelt. Medewerkers die nog nooit of uiterst zelden met ST gewerkt hebben, ervaren meer drempels om ST in hun dagdagelijkse praktijk in te zetten. Drempels die in de exploratieve fase aangebracht werden, zien we hier terug opduiken.

“Ook weinig. Maar ik denk met Babel dat het eerder te maken heeft met het niet kennen en niet durven, dan het.. Ja, de sociale tolkdienst inschakelen, dat is, je kan moeilijk afspraken maken. 't Is een stadsdienst en iedereen komt daar binnen en loopt binnen en buiten, dus afspraken maken is denk ik sowieso moeilijk. Maar Babel heeft veel meer te maken met het niet vertrouwd zijn.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

Naarmate de vertrouwdheid met het instrument toeneemt, zien hulpverleners er meer het nut en de voordelen van in.

“Als je merkt dat het lukt, zelfs in gebroken Engels en da je mekaar snapt en da je alle twee wilt dan heb ik t liever in 't gebroken Engels . ah je voelt van nee, hij gaat het echt ni snappen, t gaat echt ni doorkomen en tis belangrijk, dan vraag ik ook liever een tolk, want dan heb je 't uitgelegd op 3 minuten en als er nog 15 man op mij zit te wachten heb ik liever een tolk er rap bij.” (Maatschappelijk werker, stedelijke dienst, Gent)

Een tweede bepalende factor is de visie van hulpverleners, organisaties en bij uitbreiding ook sectoren, ten aanzien van het instrument. Aan de ene kant zien we hulpverleners die weigeren ST(&V) in te zetten. Zij vertrekken vanuit het Nederlands als enig communicatiemiddel en beroepen zich daarvoor op de taalwetgeving of uitgesproken ideeën over het verband tussen Nederlands en integratie. Zo kunnen ze makkelijker vasthouden aan hun professionele autonomie. Meer ervaren gebruikers plaatsen grote vraagtekens bij de effectiviteit van eentalige dienstverlening in het Nederlands.

“Ah ja, das bijna niet te vatten dat net die school geen gebruik maakt van de sociale tolkdienst. (Waarom niet?) Ik denk dat dat een beetje naar vertrouwen toe is, dat het ermee te maken hebben dat ze misschien weinig vertrouwen hebben in tolken of zo. (Dat ze het liever zelf in handen nemen?) Ja, en via de kinderen en via de vrienden, dat ze er ook meer controle op hebben. Allee ja, ja, ik vind dat een heel verkeerde opvatting.” (Brugfiguur, school, West-Vlaanderen)

Aan de andere kant ervaren sommige hulpverleners geen enkele drempel bij de inzet ST. Die gebruikers vertrekken altijd vanuit het belang van goede communicatie om hun werk naar behoren te kunnen uitvoeren.

“(Vind je het belangrijk om eerst rechtstreeks te kunnen communiceren?)

Ja

(Vind je dat soms moeilijk als daar een tolk bij is?) Eigenlijk ni zo, Nee, want uiteindelijk wordt dat dan wel perfect getolkt en dan weet ik zeker van 'ze heeft het nu verstaan', bij moeilijke gesprekken

vooral, bij dagelijkse dingen vind ik dat zo ni echt nodig, maar bij moeilijke gesprekken vind ik da wel echt nodig.” (Brugfiguur, school, Gent)

Hulpverleners met meer ervaring met het instrument maken meer bewuste en doordachte keuzes in hun communicatie met anderstaligen. Rechtstreekse communicatie in het Nederlands blijft belangrijk maar kent zijn tijd en zijn plaats.

“En soms zijn dat ook wel **leuke gesprekken** als mensen wat Nederlands leren, en ja, dan spreken wij soms een mengelmoes he, met mensen. Dan begin je int Frans, en doe je voort int Nederlands en, allé, soms is dat ook leuk ze. Als, als, euh, **als dat klikt, dan voel je mekaar daarin wel aan.**” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

“Als de ouders toch een **beetje Nederlands spreken**, proberen wij altijd **voorrang** te geven aan de euh ouders zelf. Op ‘t gemak, wij zijn daarvoor ni haastig, dus **we trekken** echt wel dus **tijd genoeg uit om zelf toch te proberen**. Wij vinden da juist perfect da zij dus echt de moeite doen om da beetje Nederlands toch te proberen bij ons. Maar als ik zie da het echt een problematisch geval is, een doorverwijzing naar een revalidatiecentrum bijvoorbeeld of da we een logopediste moeten uitleggen of da we die testen moeten uitleggen, dan vraag ik wel een tolk om da daar wel moeilijke woorden in gaan.” (Brugfiguur, school, Gent)

“Tolken zijn eigenlijk maar een ondersteuning die dan eigenlijk ja in ‘t spel komen op ‘t moment als ge echt aanvoelt van da gaat hier toch niet gaan om in ‘t Nederlands goed te boodschap over te kunnen brengen. Maar we blijven nog altijd hanteren euh dat dat ook al, ‘t **Nederlands wordt gestimuleerd** en dat dat wordt gepromoot dat die mensen toch het belang van Nederlands niet mogen laten vervagen.” (Verantwoordelijke interne tolkdienst, OCMW, West-Vlaanderen)

De mate waarin hulpverleners en organisaties vasthouden aan het principe van rechtstreekse communicatie in het Nederlands hangt ook samen met het type hulpverlening. Trajectmatige begeleidingen of meerdere contacten over langere tijd bieden meer mogelijkheden om op een doordachte te kiezen voor een specifieke strategie.

“Omdat ik ze al langer ken. En dan lukt het wel om een manier te vinden om elkaar te begrijpen.” (Buurtsteward, stedelijke dienst, Gent)

Deelsectoren met een meer integrerende finaliteit, OCMW en VDAB, plaatsen rechtstreekse communicatie in het Nederlands centraler in hun begeleiding.

De keuze om niet langer vast te houden aan het Nederlands als enige voertaal is veelal ook pragmatisch.

“De theorie en de praktijk zijn niet altijd, alé ja, wegen niet altijd even zwaar door. En dat heb je met tolken en het gebruik van tolken ook. Moest men bij ons op ‘t OCMW zeggen vanaf nu mag er enkel Nederlands gesproken worden door baliemedewerkers, door administratie, door maatschappelijk werker, ja dan hebben we een groot probleem.” (Hoofdmaatschappelijk werker, OCMW, West-Vlaanderen)

“Vroeger werd er meer gesteld van ja, we zijn een Vlaamse dienst dus we mogen alleen Nederlands spreken, ondertussen merk ik wel dat er al mogelijkheden zijn, van kijk, jullie mogen wel een andere

taal gebruiken je moet er gewoon voor zorgen dat de informatie die je geeft, juist is. We kunnen nie anders, ik bedoel, we leven nu allé, we gaan naar een meer interculturele samenleving dus kunnen wij da niet gaan hard maken, van ja wij moeten blijven Nederlands spreken. “ (Trajectbegeleider, VDAB, West-Vlaanderen)

Wat opvalt, is dat meer ervaren gebruikers, veelal impliciet, een stappenplan hanteren, gekenmerkt door een zekere mate van schaligheid¹⁹. De aard van het gesprek, de mogelijkheid om in een contacttaal te communiceren, de beschikbaarheid van ST naast andere communicatiemiddelen, ... deze elementen spelen in meerdere of mindere mate mee, afhankelijk van de visie en de expertise van de hulpverlener/organisatie, in de besluitvorming van hulpverleners om wel of niet vast te houden aan rechtstreekse communicatie om zo hun professionele autonomie te verzekeren.

Andere factoren die de besluitvorming beïnvloeden is het belang van een vertrouwensrelatie om tot goede communicatie te komen, de mogelijkheid om “tijd te nemen” voor een gesprek en ook een contextgevoeligheid bij de gebruiker die de inzet van ST, ook voor één en dezelfde persoon, situatie per situatie bekijkt.

De hypothese van professionele autonomie is overduidelijk een eerste stap in het proces van schaligheid dat verderop in dit rapport wordt uitgewerkt.

4.4.2 Zelfredzaamheid bij anderstaligen?

In de exploratieve fase merkten we bij de anderstalige respondenten een duidelijke voorkeur voor zelfredzaamheid en onafhankelijkheid van derden, weliswaar afhankelijk van de situatie en de inhoud van het gesprek. Deze voorkeur voor zelfredzaamheid werd in de validerende fase bevestigd.

De meeste anderstaligen beschouwen de inzet van ST niet als een evidentie. Meestal moeten zij zelf hun boontjes doppen, zij het in het Nederlands, in een contacttaal of met behulp van inventieve strategieën zoals woorden noteren en opzoeken, zaken uitbeelden, enzovoort.

Kunnen communiceren in het Nederlands en daarbij een zekere mate van zelfredzaamheid ontwikkelen is voor de meeste bevroegde anderstaligen een must of zeker een streefdoel. Die zelfredzaamheid is echter niet onbegrensd.

“In zulke gevallen gaat dat zeer vlot en dan moet er ook geen tolk aanwezig zijn, omdat ik iets in mijn handen heb ik dat gewoon afgegeven, zij gaf identiteitskaart aan mij, ik zei dank u wel dag, en ik was weg, maar als het ingewikkelde dingen zijn, zoals de studiebeurs ja om dat euh uit te leggen van wat en hoe dat, dat is, dan heb ik wel een tolk nodig.” (Turkse vrouw, 42 jaar, Gent)

De voorbeelden van onduidelijke communicatie, misverstanden, e.d.m. zijn legio.

¹⁹ In de verkennende fase definieerden we schaligheid als “een door de gebruiker gehanteerde **schaal van nabijheid** en relatieve afstand op het vlak van **inzet en besluitvorming van sociaal tolken**. De relatieve **nabijheid** van een bepaald communicatiemiddelen een taal is **doorslaggevend** om te kiezen voor een bepaalde aanpak. Een gebruiker verkiest een communicatiemiddel dat nabij of ter plaatste is. Dit strookt met het feit dat hij problemen het liefst zelf oplost. Indien deze mogelijkheid niet volstaat, dan zal hij zich **bewegen in de richting van de andere kant van de schaal** waarbij men **externe expertise** inschakelt en de problemen met de hulp van anderen oplost (cf. Nederlands → lingua franca → meertalige medewerker in de organisatie resp. informele gelegenheidstolk → extern geleverde tolk). Tegelijkertijd is het zo dat de kans dat, naast het Nederlands, de gevestigde talen (bijv. Frans, Engels) in de organisatie zelf aanwezig zijn groter dan meer recente minderheidstalen (bijv. Turks, Arabisch, Slovaaks).

“Ik probeer zoveel mogelijk contact te hebben, ze proberen dan ook. Maar soms begrijp ik hun verkeerd of loopt de communicatie niet vlot en kom ik met de verkeerde documenten terug bijvoorbeeld. Of soms schrijven ze dat ook op een papiertje in het Nederlands en dan ga ik nog een keer terug en laat ik dat zien aan iemand die Nederlands kent en dan ga ik weer terug met de juiste documenten.” (Turkse vrouw, 30 jaar, Gent)

Net zoals in de exploratieve fase zien we bij anderstaligen een zelfde soort schaligheid in het besluitvormingsproces. Met dien verstande dat zij meestal geen invloed kunnen uitoefenen op het besluitvormingsproces van de hulpverlener of organisatie. Anderstaligen proberen zoveel mogelijk zelfredzaam te zijn en het gesprek alleen en in het Nederlands te voeren. Als ze verwachten dat dit niet gaat lukken, proberen ze, indien mogelijk, een contacttaal of proberen ze zelf iemand mee te nemen. Naarmate hun eigen moedertaal meer of minder gevestigd is, denk aan Turks in de regio Gent maken ze meer of minder kans om binnen de organisatie beroep te doen op een meertalige hulpverlener. Als deze opties niet voorhanden zijn gaan ze, bij organisaties waar ze een ST kunnen vragen, dat ook effectief doen.

“Ik zou dat niet zo vaak doen (beroep doen op tolken), want mijn niveau is redelijk goed om zelf te communiceren. Als ik zelf alles uitleggen dan zal dat natuurlijk beter zijn dan te moeten wachten op de tolk. Maar het hangt af van de moeilijkheid van het gesprek, wat ik moet zeggen. (Ja, en voor welke gespreken zou je dan wel een tolk aanvragen, voor welke niet?) Euh, uitleggen over ziekte is moeilijk, die situatie zou beter met de tolk.” (Tsjetsjeense man, 42 jaar, Gent)

De interviews met anderstaligen bevestigen de voorkeur voor rechtstreekse communicatie en de schaligheid in het besluitvormingsproces van de hulpverlener.

“Soms kunnen ze telefonisch tolken wel inschakelen, maar de medewerker die daar zit is een Vlaamse medewerker, maar die kent een beetje Turks, en die probeert dan Turks met mij contact te hebben, maar de Turks van die persoon is niet voldoende om dingen uit te leggen zoals zij het wil en mijn taal is ook niet voldoende om mijn probleem aan haar uit te leggen, dus daarom is er miscommunicatie... als het echt nodig is, dan schakelt ze wel een telefonische tolk, bijvoorbeeld in het geval van driehonderd euro studietoelage, ik heb geprobeerd om het haar uit te leggen, dan heeft ze naar de dienst, naar de bureau van de studietoelage gebeld, en dan heeft ze dat informatie gekregen en dan probeerde ze dat uit te leggen aan mij. Ik begreep het natuurlijk niet zo goed en dan heeft ze gemerkt van ja het lukt eigenlijk niet en dan heeft ze wel ge + de telefonische tolkdienst gebeld en dan is het via een tolk van de telefoon gebeurd.” (Turkse vrouw, 25 jaar, Gent)

Een andere opvallende vaststelling houdt verband met een relatief nieuwe regel. Die stelt dat anderstaligen die illegaal in het land verblijven of enkel nog in een regularisatieprocedure zitten, geen toegang (meer) hebben tot het NT2-aanbod. Dit gegeven kwam tijdens de validerende fase geregeld aan bod. Zowel anderstalige respondenten als hulpverleners, vooral uit de medische sector, maken geregeld melding van dit probleem. Het spreekt voor zich dat dit de zelfredzaamheid van anderstaligen in het Nederlands ernstig bemoeilijkt.

4.4.3 Hypothese 3: Meerwaarde sociaal tolken

Deze hypothese veronderstelt dat de inzet van professionele sociaal tolken en vertalers een duidelijke meerwaarde biedt, zeker ten opzichte van de inzet van informele gelegenheidstolken (verder IGT). De inzet van ST garandeert bovendien een meer transparante communicatie met een evident effect op de kwaliteit van de dienstverlening als gevolg.

4.4.3.1 Meerwaarde sociaal tolken ten opzichte van IGT

In de validerende fase zien we deze hypothese volledig bevestigd. Ondanks het feit dat de inzet van IGT wellicht nog steeds de meest voorkomende praktijk is, erkennen alle bevroegde gebruikers en respondenten de meerwaarde van ST. De aangebrachte argumenten zijn dezelfde als in de exploratieve fase. Het gaat om de deontologische code van de ST, de talenkennis van ST en de beperkte beschikbaarheid van - kwaliteitsvolle - IGT.

Ten eerste is er de deontologische code van de ST.

Een veelvoorkomend probleem met IGT is dat zij een inbreuk vormen op de privacy van de anderstaligen. ST zijn gebonden aan het beroepsgeheim en bieden de anderstalige de garantie van totale discretie.

*“Een tolk is dan iemand die je niet kent en die persoon kan je wel alles vertellen terwijl als ‘t een familielid is of een vriend of vriendin is en het gaat over privé dingen soms eeh, is het ook zo dat je dan **dingen niet kunt vertellen bij die mensen**. Bijvoorbeeld je gaat naar de syndicaat en eeh, je hebt een probleem en je wilt dat dan daar vertellen en je hebt dat eigenlijk aan je vriendinnen niet verteld, op dat moment wordt je verplicht om je situatie ook aan hun uit te leggen.” (Turkse vrouw, 30 jaar, Gent)*

“Bijvoorbeeld als ik een afspraak had bij de gynaecoloog, wou ik niet dat mijn zoon voor mij euh zou tolken, want euh ik ben afkomstig van de moslimland en bij de moslims is dat een beetje raar euh niet van toepassing dat jongens euh op de hoogte zijn van zulke problemen, dat jongens in zo’n context tolken.” (Tsjetsjeense vrouw, 40 jaar, Gent)

Ook het feit dat sociaal tolken alles tolken zonder toevoegingen of weglatingen is een belangrijke meerwaarde, zowel voor de hulpverlener als voor de anderstalige. Veel gehoorde klachten zijn dat IGT het gesprek domineren en spreken in de plaats van de anderstalige. Ze beïnvloeden soms het gesprek door selectief te vertalen in beide richtingen.

“Omdat de tolk, tolkt professioneel en juist, hoe het moet zoals in een situatie alles wordt gezegd.” (Tsjetsjeense man, 42 jaar, Gent)

“Bijvoorbeeld een situatie bij de advocaat, toen had ik een verwant mee die voor mij vertaalde, maar euhm het gaat al gauw die kant op dat er tussen de advocaat en die verwant die de taal kent een dialoog ontstaat en dat niet alles vertaald wordt. En als er een tolk mee is, dan is alles veel duidelijker.” (Armeense vrouw, 40 jaar, West-Vlaanderen)

Een ander belangrijk en bijzonder functioneel aspect is de superieure talenkennis van de sociaal tolken. IGT beheersen zelf soms onvoldoende de taal om het gesprek op een correcte manier te tolken.

“Het gaat vlotter met de tolken van de staat, bijvoorbeeld als ik een brief of zo toon aan een buur, dan zijn er woorden die zij niet herkennen of niet kunnen vertolken of omzetten naar een andere taal.” (Turkse vrouw, 42 jaar, Gent)

“Professionele tolk spreekt goed Nederlands, dus als ik een keuze zou kunnen maken tussen iemand van mijn familie en professionele tolk, dan zou ik natuurlijk eerder voor een professionele tolk willen kiezen.” (Tsjetsjeense vrouw, 40 jaar, Gent)

Ten slotte blijkt, net als in de exploratieve fase, dat de beschikbaarheid van IGT een grote uitdaging vormt. Dit is een gegeven waar organisaties en hulpverleners niet altijd oog voor hebben. Alle anderstalige respondenten vermelden moeilijkheden om IGT te vinden die hen kunnen vergezellen. Vooral IGT met een goede kennis van het Nederlands die bovendien beschikbaar zijn op minder evidente tijdstippen zijn schaars. Anderstalige cliënten hebben op dat vlak echter geen overvloed aan keuze. Ze hebben weinig ruimte om selectief te zijn in hun keuze van IGT.

“Als ik ergens naartoe moet gaan, dan wil ik met iemand gaan, maar die persoon moet natuurlijk werken, en die kan niet zeggen ik ga niet gaan werken, ik ga mee met jou. Dus wat gebeurt er, als ik op die persoon moet wachten, dan moet ik zelf ook wachten om dingen in orde te brengen.”... “ik voel mij zo als een indringer, als, ik bij burens of zo moet gaan, want die heeft dan maar één dag vrij bijvoorbeeld van het werk, en dan wil die gewoon ne keer rusten thuis of die heeft boodschappen te doen of zo. En dan moet die mij nog ertussen nemen.” (Turkse vrouw, 42 jaar, Gent)

“Vrienden kunnen niet altijd beschikbaar zijn. Daarom ben ik voor de tolken.” (Tsjetsjeense man, 42 jaar, Gent)

“Het probleem is dat dan mensen die het best in aanmerking komen van familieleden, het best geïntegreerd zijn, en dat dat dan dikwijls werkende mensen zijn, waarvoor dat het dan minder evident is. En mensen die dan wel kunnen tolken, die dan zo nog zelf sociaal, of ale, zo nog niet 100 procent ingeburgerd zijn, of, betrouwbaarder zijn als tolk. Tis ook soms, wie da je dan krijgt van familie is ook nog relevant he.” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Veel anderstaligen vertonen op dit vlak ook een grote mate van zelfredzaamheid en inventiviteit. Vaak bellen ze vrienden of familie om op te treden als informele telefoontolk. Het informeel gelegenheidstolken omvat dus, net als het professioneel tolken, ook een telefonische variant. In andere gevallen vragen ze de hulpverlener om de situatie of de vraag op papier te zetten, of proberen ze dat zelf, en gaan ze nadien op zoek naar hulp. Soms behelpen ze zichzelf ook met online-vertaalprogramma's. Het spreekt voor zich dat dit de efficiëntie en effectiviteit van de communicatie niet ten goede komt.

Het feit dat sociaal tolken neutraal zijn, is een belangrijk voordeel dat beide partijen, anderstaligen en hulpverleners, ten volle erkennen.

“Het zal hier een moeilijk gesprek worden, dan vraag je eigenlijk aan dat gezinslid om als neutrale tolk te fungeren, wat dat eigenlijk heel moeilijk is. Wij doen dat nooit, we proberen dat zoveel mogelijk te vermijden.” (Zorgcoördinator, school, Vlaams-Brabant)

ST zorgt ervoor dat zowel anderstaligen als hulpverleners meer vat krijgen op het gesprek.

“Ja, als 't familie is, dan zitten ze veel onder mekaar te babbelen en da ge op den duur ni meer weet. Ja, ge zij ni meer mee. Want ondertussen denk je dat er wel andere dingen tussen komen. Maar bij als

ge met een tolk werkt wordt alles vertaald . Dan gaat er niets anders tussen.” (Brugfiguur, school, Gent)

Deze vaststelling draagt bij aan de idee dat ST niet alleen een instrument voor de anderstalige maar tegelijk ook een instrument voor de hulpverlener is. De inzet van ST verhoogt op deze manier de professionele autonomie van de hulpverlener. Deze is niet langer afhankelijk van IGT met een onzeker objectiviteitsgehalte. De inzet van ST draagt ook bij aan de arbeidstevredenheid van hulpverleners. In een context van super-diversiteit en toenemende meertaligheid helpen sociaal tolken de hulpverleners om kwaliteitsvolle hulp- en dienstverlening te realiseren.

“Onze zorgverstrekker z’n frustratie is dus ook een stuk minder wanneer zij het gevoel hebben dat ze een stukje kwalitatieve zorg kunnen leveren doordat ze beroep kunnen doen op tolken dan dat ze het alleen moeten doen en het gevoel hebben van dat dat toch zeer frustrerende consulten zijn.” (Focusgroep gezondheid)

“Ge krijgt vat op de situatie, ge krijgt meer zicht op bezorgdheden, op emoties van mensen, en het begrip komt dan en dan kun je daar ook op doorwerken.” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

4.4.3.2 IGT: ondanks de beperkingen een (on)gegronde courante praktijk?

De onbetwistbare meerwaarde van sociaal tolken ten spijt, blijft het inzetten van IGT een courante praktijk. Uit de interviews met anderstaligen leiden we af dat de meesten uiterst zelden tot weinig toegang krijgen tot ST, nog minder tot SV.

Sommige organisaties hanteren de inzet van IGT als een duidelijke beleidslijn.

“In het bestuursakkoord staat er eigenlijk dat de stadsmedewerkers enkel Nederlands mogen spreken en dat mensen zelf een tolk moeten meebrengen. Terwijl we als stad ook wel organisaties subsidiëren om gebruik te maken van de tolkdienst.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

Zorgen voor een IGT om de communicatie te verzekeren wordt als een verantwoordelijkheid van de anderstalige aanzien.

“Wij vragen dat wel op voorhand, ja. Ik denk ook wel dat mensen die allochtoon zijn, daar ook een stuk verantwoordelijkheid in hebben en moeten nemen. Meneer weet ook dat hij niet kan lezen en schrijven of weet ook wel dat hij taalproblemen heeft; het zou ook vanuit hun mogen komen, een oplossend vermogen. En ik denk dat als ge naar inburgering en euh, attitude en afspraak, dat je probleemoplossend vermogen ook wel een stukje moet stimuleren.” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

In andere gevallen is het inzetten van IGT geen officiële beleidskeuze maar eerder een kwestie van pragmatiek, praktische voorkeur of soms zelf een ondoordachte evidentie. Anderstaligen verwachten – in de meeste gevallen – geen tolk bij organisaties en nemen iemand mee omdat ze anticiperen op communicatieproblemen. Sommige hulpverleners maken gebruik van IGT maar doen dat op een kritische en bewuste manier. Dit geldt niet voor alle bevraagde gebruikers. Gecombineerd met de ervaringen van anderstaligen mogen we veronderstellen dat, als een anderstalige zich met een vriend of familielid aandient, de meeste hulpverleners zich, ondanks de beperkingen, zonder veel kritische reflectie voor de IGT opteren.

“Ik vind het zelf het gemakkelijkste als er vanop voorhand een tolk mee komt.”

(Verschil IGT & ST?) *Nee. Ja, soms zeggen ze dat ze goed Nederlands spreken, de vrienden van in de straat, terwijl ze toch niet zo goed Nederlands spreken. (U merkt het verschil?) tussen een professionele tolk en de buurman die 7 woorden Nederlands spreekt? Ja, maar het is beter dan niks he.*" (Arts, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

"Dat is een gangbare praktijk. Nu sommige mensen doen dat sowieso al. Ik heb regelmatig gehad dat als je een uitnodiging stuurt dat er mensen mee komen. Mag ik meekomen om te vertalen? Of ja, die persoon spreekt geen Nederlands en ik zou normaal gezien meekomen om te vertalen maar ik kan nu niet, kunnen we een nieuwe afspraak regelen. En dat lukt ook. Ja, van hen uit is er ook heel veel initiatief op dat vlak. (ervaring met IGT) Goh, soms verloopt da heel goed, maar soms vind ik ook, alé, ik stel de vragen aan die persoon en de tolk antwoordt maar vertaalt niets naar die persoon, die neemt de stem van de persoon." (Trajectbegeleider, VDAB, West-Vlaanderen)

Gebruikers zijn door de band genomen eerder kritisch ten aanzien van de inzet van kinderen als IGT. Dit zagen we ook in de verkennende fase. Toch blijkt uit de ervaringen van anderstaligen uit de validerende fase dat het inzetten van kinderen als IGT nog frequent voorkomt.

"(Wie tolkt er meestal voor u?) Er zijn ook anderen, maar voornamelijk de kinderen." (Armeense vrouw, 40 jaar, West-Vlaanderen)

Uit dit alles blijkt een duidelijke interne contradictie, enerzijds zien we dat gebruikers een professionele tolk duidelijk de voorkeur geniet en ook betere garanties biedt op professionele autonomie, anderzijds stellen we vast dat sommige organisaties en gebruikers zelf aansturen op het gebruik van IGT.

Ondanks de nadelen van IGT horen we, ook bij ervaren gebruikers, geen pleidooi voor een ban op de inzet van IGT. Dat is enerzijds niet realistisch en in sommige gevallen ook niet wenselijk. Hulpverleners met een duidelijke visie op de inzet van ST en een ruime ervaring op dit gebied maken een onderscheid tussen gesprekken die je gerust met en gesprekken die je best zonder gelegenheidstolken voert. Sommigen vermelden zelfs mogelijke voordelen van het inzetten van IGT.

Volgende elementen kunnen in combinatie met elkaar in het voordeel van een IGT pleiten. De aard van het gesprek, de beschikbaarheid van de IGT, de relatie tussen IGT en anderstalige en mogelijkheden tot opvolging van de anderstalige.

Voor alledaagse, eenvoudige en niet-delicate informatie doen vele hulpverleners probleemloos een beroep op IGT.

"Nu, in de praktijk voor sommige gangbare zaken kun je da wel doen. Alst gaat over gewicht of over heel eenvoudige dingen kan da wel, maar alst gaat over fundamentele dingen, dan ligt dat wa moeilijker." (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

"En voor klas-infomomenten, kan het ook wel gebeuren dat er ouders worden ingezet. Als die echt wel goed Nederlands begrijpen. 't Hangt er wel een beetje vanaf, dat is dan wel verschillend van klas tot klas, bijvoorbeeld in het vijfde en zesde leerjaar is de materie niet zo makkelijk uit te leggen en over te brengen, en dan durf ik wel beroep doen op professionele tolken." (Brugfiguur, School, Gent)

Soms is de inzet van een IGT de enige optie, bijvoorbeeld wanneer er geen tolk beschikbaar is of wanneer er geen mogelijkheid is om een afspraak te maken omdat het contact urgent is of buiten de kantooruren plaatsvindt.

“Maar wij zien da wij ons meer en meer genoodzaakt zien om da wel te doen omdat wij in die tijd van 48 uur, ja, je moet het kunnen plannen, je moet tijd hebben. En dan moeten we wel beroep doen op familie, en in uiterste nood, maar dat doe ik absoluut niet graag, maar dat is beroep doen op de jongere kinderen.” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Ook de band tussen een IGT en de anderstalige en de mogelijkheid tot opvolging kan een voordeel zijn.

“Die mensen kennen de situatie meer. Soms is dat ook een voordeel. Dat kan ook een nadeel zijn. Maar soms ... die mensen wonen hier misschien al efkes, kunnen ze hen ook op andere zaken meer begeleiden. Als je zegt van kijk, je moet naar het stadhuis gaan, dat die tolk daarop zegt van ‘ja, ik weet het zijn, ik ga wel meegaan’.” (Maatschappelijk werker, OCMW, West-Vlaanderen)

“Als ge een vangnet moet organiseren voor thuis. Omdat je soms ook botst op de grenzen van de hulpverlening. Bijvoorbeeld door illegaliteit. Als je dan de familie niet inschakelt hebben ze echt niemand.” (Hoofdverpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

4.4.3.3 Wat met andere communicatie-instrumenten?

Dit onderzoek richt zich in de eerste plaats op de inzet en effecten van ST&V. Het spreekt voor zich dat het gebruik, de besluitvorming en de functionaliteit van ST&V op het veld niet losstaat van het andere communicatiemiddelen zoals meertalige hulpverleners, met een wisselende mate van professionaliteit, het gebruik van een lingua franca (verkeerstaal) en het inzetten van intercultureel bemiddelaars. De inzet van ST&V is slechts één facet van een brede waaier aan communicatiemiddelen waarvan hulpverleners zich bedienen.

Doorheen de interviews hebben we telkens gepeild naar de inzet van andere communicatiemiddelen en hoe die de inzet, de besluitvorming en de functionaliteit van ST&V beïnvloeden. Zonder te pretenderen volledig te zijn, kunnen we het volgende meegeven:

- de plaats van interne medewerkers in het proces van schaligheid;
- de waargenomen types meertalige hulpverleners;
- de variatie in professionaliteit;
- voor- en nadelen van meertalige hulpverleners en;
- hun relatie tot ST.

Nederlands is voor hulpverleners de eerste stap in het communicatieproces. Wanneer communicatie in een contacttaal niet mogelijk is, opteren hulpverleners in tweede instantie voor een (semi)interne meertalige hulpverlener of medewerker, op voorwaarde dat die beschikbaar is. De min of meer directe beschikbaarheid van meertalige hulpverleners is een groot voordeel op de sociaal tolken. Waar mogelijk doen hulpverleners eerst een beroep op een meertalige hulpverlener, vooraleer ze een beroep doen op een sociaal tolk. Hier zien we het principe van schaligheid opnieuw bevestigd. Als ze het zelf niet kunnen oplossen opteren hulpverleners in eerste instantie voor een interne medewerker.

“Afhankelijk van de taal die gevraagd wordt. We hebben ook een aantal tolken in dienst, in onze administratie dan. En als het mensen zijn die één van die talen spreken, dan gebruiken we een interne tolk. Brengen zij spontaan familie mee om te tolken, dan gebruiken wij dat ook. Soms is 't een combinatie van de twee, afhankelijk van de boodschap ... (Taal intern niet beschikbaar?)

Dan zoeken wij een externe tolk he, hetzij Babel, hetzij een sociale tolkdienst.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

De meerwaarde van een meertalige hulpverlener is sterk afhankelijk van het type hulpverlener dat wordt ingezet. Meertalige hulpverleners verschillen duidelijk in taal- en vakspecifieke competenties, statuut en takenpakket. Volgende voorbeelden van meertalige hulpverleners werden vermeld:

- Interne medewerkers
 - Professionele meertalige hulpverleners zoals meertalige verpleegkundigen, trajectbegeleiders, met specifieke hulpverlenende beroepscompetenties;
 - Meertalige medewerkers met een wisselende mate van talige en vakspecifieke competenties: van secretariaatsmedewerker tot poetsvrouw, van vast in dienst tot artikel 60-statuut;
 - Interne tolken;
 - Brugfiguren en intercultureel bemiddelaars.
- Semi-interne medewerkers
 - Brugfiguren of intercultureel bemiddelaars waar organisaties een beroep op kunnen doen.

Wat opvalt, is dat de ingezette meertalige hulpverleners/medewerkers een grote variatie in professionaliteit en competentie kennen, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van talenkennis. Het verschil tussen een perfect tweetalige maatschappelijk werker en een anderstalige poetshulp met een A2-niveau Nederlands is enorm.

“Want ten eerste das geen medisch persoon, geen paramedisch persoon, kuisvrouw. Alles dat ik wil uitleggen euhm, ten eerste moet zij dat begrijpen en kunnen overbrengen + naar de patiënt. En doordat ik de taal van de patiënt niet spreek, euh, weet ik dan ook niet of wat zij vertelt, correct is of niet. Dus ik wil liever een officiële tolk vragen dan een kuisvrouw, ik vind da geen oplossing.” (Diëtist, WGC, Gent)

“En dan ‘k denk bij de artsen en bij de verpleegkundigen ook, is het een snelle vertaling da moet gebeuren, dan gaan we ‘t eerder oplossen met de mensen die we hier dan voorhanden hebben. Maar als het echt meer een professionele vertaling is, dat ze ‘t dan toch eerder gaan doen met de diensten, zoals Babel of Pasta dan.” (Medewerker sociale dienst, ziekenhuis, Vlaams-Brabant)

Tolken voor anderstaligen maakt niet altijd deel uit van het takenpakket van de meertalige hulpverlener. Indien men daar onzorgvuldig mee omspringt, kunnen tolkopdrachten bij hem/haar voor een grote taakbelasting zorgen.

“Die staan volledig ter beschikking van he, als er geen tolkopdrachten zijn, dan hebben wij twee medewerkers die bijna zonder werk zitten. Dus das wel een groot verschil he. Die staan in opdracht van.” (Verantwoordelijke interne tolkdienst, OCMW, Gent)

“En wij hebben medewerkers die met de handen vol werk zitten, en nog een keer alles moeten laten vallen om te kunnen tolken.” (Hoofdmaatschappelijk werker, OCMW, West-Vlaanderen)

De aanwezigheid van meertalige hulpverleners betekent niet dat zij altijd automatisch voor de moedertaal van de anderstalige opteren. Vooral in (deel)sectoren met een meer integrerende finaliteit zoals OCMW en VDAB hanteren meertalige hulpverleners een soort beslissingsboom met Nederlands als eerste stap in de communicatie.

Toch mogen we ervan uitgaan dat anderstaligen die vaak in contact komen met hulpverleners die hun taal spreken, veel vaker in hun eigen taal bediend worden dan anderstaligen voor wie enkel sociaal tolken worden ingezet.

Een groot voordeel van meertalige hulpverleners, vooral professionelen, is dat zij beter op de hoogte zijn van de specifieke context van de organisatie. De taak van meertalige hulpverleners is vaak meer omvattend dan het pure tolken op zich. Soms gaan ze bemiddelen of zelf begeleiding aanbieden. Meertalige hulpverleners kunnen een vertrouwensrelatie aangaan met de anderstalige cliënt. Sommige respondenten vinden dat meertalige hulpverleners, en vooral intercultureel bemiddelaars, meer integrerend werken dan sociaal tolken. Sociaal tolken ervaren gebruikers eerder als zakelijke, neutrale partners.

“De brugfiguur is gewoon een vertrouwenspersoon. Ge voelt dat de mensen ook gewoon meer op hun gemak zijn. Ik vind dat een goede eerste kennismaking. Met een tolk bij iemand thuis komen voelt voor mij veel formeler aan.” (Buurtsteward, Stedelijke dienst, Gent)

Afhankelijk van de situatie kan een sociaal tolk of een meertalig hulpverlener de voorkeur genieten. Een meertalige hulpverlener, die ondersteuning biedt bij de communicatie tussen een anderstalige en een collega hulpverlener en dus een derde partij vormt, kan rechtstreeks ingrijpen in het hulpverleningsproces en daarmee de professionele autonomie van de hulpverlener in het gedrang brengen.

*“Mocht ik de keuze hebben, dan zou ik ook wel **opteren voor een team met ICB's**. Omdat dat naast het taaltolken ook maatschappelijk werkers zijn die eigenlijk echt wel ondersteuning en meerwaarde kunnen bieden aan het hulpverleningstraject.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

*“Ik denk inderdaad dat je met een interculturele bemiddelaar **nog meer het begeleidingsaspect kan aanbieden aan de cliënt**, in zijn eigen taal, dan dat je dat met een tolk doet. Bij ons zijn de medewerkers die tolken ook de tolken. Zij komen op het gesprek zij gaan mee op huisbezoek, maar als het gesprek afgelopen is, dan keren zij terug naar hun administratieve job, waar dat de interculturele bemiddelaar inderdaad kan meegaan naar een externe dienst, langere gesprekken kan hebben, vertrouwelijkere gesprekken kan hebben. Maar dat gebeurt bij ons ook onder regie van de maatschappelijk werker.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

*“Soms is het ook wel goed dat er **geen band is tussen de cliënt-tolk-hulpverlener**, dat de tolk daar los van staat. En dat het ook iedere keer een andere tolk is die komt of die aangesproken wordt, opdat er geen band zou kunnen ontstaan. Dat zorgt ervoor dat + ja dat het tolken **neutraler** gebeurt, en zoals het eigenlijk zou moeten.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

Ondanks de duidelijke voordelen blijft de inzet van meertalige hulpverleners *ontoereikend* in een super-diverse meertalige context. De meeste organisaties zien niet alleen het aantal anderstalige klanten toenemen maar wijzen ook op een groeiende diversiteit aan talen.

Een divers personeelsbeleid met aandacht voor de meertalige competenties en vakspecifieke competenties van medewerkers en de inzet van ST(&V) sluiten elkaar dus niet uit maar zijn complementair. Mits doordacht ingezet, d.w.z. op basis van een goede inschatting van de voor- en nadelen van inzetbare staf rekening houdend met de aard van het gesprek en de finaliteit van de begeleiding, versterken ze de kwaliteit en toegankelijkheid van het hulp- en/of dienstverleningsaanbod.

4.4.4 Hypothese 4: Onderwerp van het gesprek

Het onderwerp van het gesprek is doorslaggevend voor het gebruik van sociaal tolken. Het betreft voornamelijk gesprekken met gevoelige of complexe onderwerpen, alsook gesprekken waaraan verstrekkende gevolgen gekoppeld zijn.

Deze onderzoekshypothese werd geformuleerd na analyse van de besluitvormingsprocessen van gebruikers, meer bepaald de gebruikers die een bedachtzame inzet vertonen van middelen voor taalondersteuning en algemene communicatiestrategieën. Het onderwerp van het gesprek werd door nagenoeg elk van die gebruikers geciteerd als een sleutelcriterium voor de inzet van ST&V.

Vooraleer we de onderzoeksgegevens bekijken die relevant zijn voor deze hypothese, is het belangrijk op te merken dat dit geen opsomming is van kwalitatieve selectiecriteria voor de inzet van ST&V. Daarvoor zijn deze gegevens niet exhaustief genoeg. We willen hiermee louter een patroon identificeren in de besluitvormingsprocessen van gebruikers die volgens de evaluatie van het onderzoeksteam als doordacht beschouwd kunnen worden.

4.4.4.1 Gevoeligheid van het onderwerp

Het meest voorkomende antwoord op de vraag ‘Wanneer schakel je een ST in?’ was ‘Wanneer ik weet dat het een moeilijk gesprek gaat zijn.’ Een moeilijk gesprek impliceert, afhankelijk van de sector, voor veel gebruikers een gesprek met een gevoelig of complex onderwerp. Hierbij komt de relatie tussen dienstverlener en cliënt mogelijk onder spanning te staan. De dienstverlener wil vermijden dat de emoties de bovenhand nemen en anticipeert hierop door een ST in te schakelen. Hij acht het cruciaal dat er in dergelijke omstandigheden zo duidelijk mogelijk gecommuniceerd kan worden.

“Dat hangt ook af van ‘t onderwerp vind ik. Als ge een studietoelage moet gaan invullen, puur administratieve zaken, dan kan da gemakkelijk in ‘t Engels of in een gemeenschappelijke andere taal. Euh, zijn da heel gevoelige zaken, dan heb ik liever dat er een tolk is.” (Maatschappelijk werker, OCMW, Gent)

Anderzijds wil de dienstverlener soms ook vermijden dat er getolkt wordt door een IGT die mogelijk zelf emotioneel betrokken is en daardoor moeilijk als neutrale tolk kan fungeren.

“Als het om een moeilijk gesprek gaat – en het zal hier een moeilijk gesprek worden, want er zijn problemen in de, in de situatie, dan vraag je eigenlijk aan dat, euh, gezinslid om als neutrale tolk te fungeren, wat dat eigenlijk heel moeilijk is. Wij doen dat nooit, we proberen dat zoveel mogelijk te vermijden. En daarom kiezen we voor een sociaal tolk. Als dat een heel gewoon gesprek is, en dat alleen maar gaat over rapportcijfers en daar is niks meer aan de gang, dan zou het nog kunnen. Maar als dat een gesprek is waarbij dat er een zorg..., dan doen we het nooit. Dan zeggen we, we appreciëren het heel erg dat er iemand wil meekomen, maar we gaan zelf zorgen voor iemand. wij hebben drie keer per jaar een MDO, multidisciplinaire overleggen, waarbij dat moeilijke gevallen besproken worden met het CLB en daar wordt dan al gekeken: wat is het gesprek, wie gaat het voeren, wat is de boodschap.” (Zorgcoördinator, school, Vlaams-Brabant)

Met de term gevoeligheid bedoelen we niet enkel emotioneel geladen. Het kan ook gaan om onderwerpen die bijzonder delicaat zijn. Vooral in de sector gezondheid zijn de voorbeelden hiervan legio.

“Als het bijvoorbeeld gaat over problemen met geslachtsdelen of zo, bij de artsen. Je kunt da toch nie via een kind uitleggen. Dus ik heb hier een patiënt gehad, maar da was, euhm, diabetici patiënten, zeer ontregelde, euh suikerwaarden. En ik probeer aan een patiënt via de tolk van Babel was ik aan het vertellen waarom dat het zo belangrijk is dat zijn suikerwaarden binnen de bepaalde perken zouden blijven. Ik probeerde hem uit te leggen dat de zeer fijne bloedwaarden in ons lichaam, die slibben dan dicht eh, je, je kunt dan niet meer goe zien, de nieren gaan achteruit, de tenen, als, als de suiker nie goed geregeld is, de tenen kunnen doodgaan en zo. Ik was dat aan het uitleggen en de patiënt heeft mij via Babel uitgelegd dat hij weet_wel dat da 't probleem is en daarom is hij hier, omdat hij zei de voorhuid van zijn penis is al weggenomen omdat die dood was. Nu, stel u voor dat dat dan een kind was. Da was nie mogelijk, eh.” (Diëtist, WGC, Gent)

“Bijvoorbeeld als ik een afspraak had bij de gynaecoloog, wou ik niet dat mijn zoon voor mij euh zou tolken, want euh ik ben afkomstig van de moslimland en bij de moslims is dat een beetje raar euh niet van toepassing dat jongens euh op de hoogte zijn van zulken problemen, dat jongens in zo'n context tolken.” (Tsjetsjeense vrouw, 40 jaar, Gent)

Er schuilt een dubbele motivering achter de wenselijke inzet van een sociaal tolk in de hierboven beschreven situaties. Enerzijds wil men zich er op die manier van vergewissen dat de nodige medische informatie zo accuraat mogelijk wordt overgebracht en begrepen. Anderzijds willen zowel de gebruiker uit het eerste citaat als de anderstalige respondent uit het tweede citaat absoluut vermijden dat kinderen optreden als IGT inzake dergelijke delicate materie. Het gaat zowel om de gevoeligheid van het onderwerp als het correct overbrengen van complexe informatie.

4.4.4.2 Complexiteit van het onderwerp

Het is een constante in de verschillende besluitvormingsprocessen dat de inzet van ST in overweging wordt genomen als de gebruiker een veelheid aan mogelijke communicatiestoornissen voorziet. Die communicatiestoornissen kunnen voortkomen uit de complexiteit van het besproken onderwerp. Dit betreft zowel de complexiteit van de materie op zich als de talige complexiteit van de uitleg die vereist is. In het laatste geval gaat het vnl. over onderwerpen die op zich niet noodzakelijk complex zijn, maar wel kennis en begrip van specifieke terminologie vergen.

“Medisch onderzoek das vant CLB, de dokters van het CLB, komen naar hier, das voort eerste kleuterklas. Dan wordt er daar ook bij de dokter gegaan met ulder inentingien die vroeger in ulder land gebeurd is. Dus das wel moeilijk om aan uit te kunnen. Ja, gelijk bij de inschrijvingen heb ik vaak ook zoiets, ik laat ze rustig ulder euh ding doen, maar als ik zie da da echt een problematisch geval is, bij een kind, echt dus zwaar, da da revalidatiecentrum iets is of da we een logopediste moeten uitleggen of da we die testen moeten uitleggen, dan vraag ik wel een tolk om da daar wel moeilijke woorden in gaan.” (Brugfiguur, school, Gent)

- *“Als ik zelf alles uitleg dan zal dat natuurlijk beter zijn dan te moeten wachten op de tolk. Maar het hangt af van de moeilijkheid van het gesprek, wat ik moet zeggen.*

- Ja, en voor welke gespreken zou je dan wel een tolk vragen en voor welke niet?

- *Euh, uitleggen over ziekte is moeilijk, die situatie zou beter met de tolk.*" (Russische man, 42 jaar, Gent)

Gebruikers zien de inzet van ST in dergelijke gesprekken niet louter als een middel om hun boodschap correct en duidelijk over te brengen. Soms beschouwen ze het ook als een professionele noodzaak. Ze hebben immers ook zelf correcte en accurate informatie nodig om hun taken correct te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld om een verder zorgtraject uit te stippelen.

"Ik ben diëtiste, en ik moet altijd heel veel vragen stellen om eigenlijk meer te weten te komen over wat maken ze klaar, hoe maken ze het klaar, want de fouten zitten meestal in kleine details. Dus euhm, voor mij, dieper ingaan is belangrijk, en daarmee voor mij is tolk echt wel onontbeerlijk he. Als ik voldoende informatie wil hebben van mijn patiënt." (Diëtist, WGC, Gent)

Uit sommige interviews blijkt echter dat bepaalde gebruikers het ook belangrijk vinden om de graad van complexiteit juist in te schatten en niet te snel naar andere communicatiemiddelen te grijpen. De afweging tussen direct en bemiddeld contact wordt zo heel genuanceerd. Als het gaat om een gesprek dat misschien niet eenvoudig is, maar ook niet uiterst complex, kan het raadzaam zijn dit te voeren zonder tolk. Als je er immers in slaagt om, ondanks de communicatiedrempels, samen een dergelijke taak tot een goed eind te brengen, kan dat bevorderlijk zijn voor de relatie met de cliënt. Het stimuleert hem tevens in zijn streven naar zelfredzaamheid of helpt hem bij het wegnemen van zijn schroom om zich in het Nederlands uit te drukken.

"Lijk mijn Engels is ook ni zo perfect, maar bij een inschrijving euh hebben zij dan ook geduld zo me mij, maar da ga vlot, maar das een inschrijving he. Bijvoorbeeld ik doe een inschrijving, maar als ik echt zo de klaswerking van de anderstaligen moe uitleggen, dan vraag ik ofwel een van de leerkrachten die beter Engels kan, ofwel vraag ik dan een tolk aan. Zie je, zo is da eigenlijk. Tis ni da wij direct een tolk vragen en da we die alles laten zwijgen al ist da ze toch een beetje Nederlands kunnen. Wij gaan wel altijd eerst altijd de voorrang geven, da vinnek da da wel moet." (Brugfiguur, school, Gent)

4.4.4.3 Gevolgen van het gesprek

Naast de complexiteit van het gesprek zijn ook de gevolgen ervan een bepalend criterium binnen het besluitvormingsproces. Zowel gebruikers als anderstalige respondenten geven meermaals aan dat de inzet van ST niet enkel wenselijk is voor gesprekken die ze omschrijven als 'moeilijk' maar ook en soms veeleer voor gesprekken die ze omschrijven als 'belangrijk'.

"Als 't nodig is en de boodschap is zeer belangrijk, dat we willen dat dat via een tolk wordt ondersteund de boodschap, maar langs de andere kant gaan we ook blijven stimuleren, onze maatschappelijke werkers, om eigenlijk het Nederlands blijven te gebruiken, zodanig dat de cliënten ook wel voelen dat de taal belangrijk is." (Focusgroep openbare dienstverlening)

"Wij maken een inschatting, als dat over heel concrete en praktische zaken gaat, rond gewicht en van die basisdingen, dan durven wij dat ook wel nekeer via familie of andere kanalen doen omdat het ons gewoonweg niet lukt. Als dat echt over fundamentele medische zaken gaat, dat doen wij wel via een tolk." (Verpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

“Als dat over kwestie gaat van belangrijke gesprekken euh in verband met documenten of in verband met andere papieren dan is belangrijk dat de informatie zo goed mogelijk overgedragen wordt. En dan zou ik liever willen doen met de tolk.” (Tsjetsjeense vrouw, 40 jaar, Gent)

“Ik vind wel als je in dit land woont en dat je verplicht bent om de taal te leren. Maar het is wel zo als je naar euh sommige plaatsen moet, ja zoals ja, het kan gerecht zijn of een andere plek waar er over je dossier gepraat wordt of zo. Das niet de plek om de taal te leren. Ge leert de taal door ja, door op de bus te gaan, door naar de winkel te gaan en door met handen en voeten dingen uit te leggen inderdaad, maar zo’n op andere plaatsen waar er beslist wordt over je lot en over je leven euhm, kan je eigenlijk niet, niet zomaar de taal leren.” (Armeense vrouw, 40 jaar, West-Vlaanderen)

4.4.4.4 kwalitatieve vs. restrictieve besluitvorming

Een constante in al deze gesprekken is de nood aan duidelijke communicatie. Traditioneel wordt die nood geassocieerd met gesprekken die gevoelig, complex, belangrijk of bepalend zijn. Dit zijn echter eveneens gesprekken die al snel een negatieve of gewichtige bijklank hebben. In de loop van het onderzoek kwamen ook stemmen op die zich daarbij vragen stellen.

“Bij ons voor de reguliere oudercontacten organiseren wij ook tolken, niet enkel bij zeg maar slecht nieuws gesprekken of complexe boodschappen, want ook bij een positieve boodschap is ’t belangrijk dat je ’t goed uitgelegd krijgt en dat de boodschap goed overkomt.” (Focusgroep sector onderwijs)

De inzet van ST beperken tot gesprekken die voldoen aan een van de drie vermelde criteria, is volgens bovenstaand citaat te restrictief. De nood aan duidelijke communicatie blijft hier een cruciale factor, maar daarbij wordt de vraag gesteld of die nood enkel hoog is in gesprekken die gevoelig of complex zijn of waaraan verstrekkende gevolgen gekoppeld zijn. Andere respondenten gaven ook aan dat het bijzonder moeilijk zou zijn om gesprekken volgens deze indeling te categoriseren. Waar zou je als gebruiker de grens moeten trekken?

Zoals we eerder aangaven brengen we in dit hoofdstuk een logica van besluitvorming in kaart die omschreven kan worden als doordacht. Het is een duidelijk patroon, maar het is niet noodzakelijk het aangewezen patroon. Je mag wel aannemen dat een inzet van ST volgens dit patroon een positieve impact zal hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. Onze beschrijving van deze dynamiek is echter nog onvoldoende uitgediept en de positieve impact van andere communicatiestrategieën blijft hierdoor toch nog voor een stuk onderbelicht.

4.4.5 Hypothese 5: Subjectieve inschatting talenkennis

De inschatting van de talenkennis van de anderstalige door de hulpverlener alsook de inschatting van de eigen talenkennis gebeuren op een exclusief subjectieve manier.

Deze onderzoekshypothese werd geformuleerd na de analyse van de besluitvormingsprocessen van de gebruikers in de verkennende fase. De beslissing om een sociaal tolk in te schakelen, wordt altijd voorafgegaan door een inschatting van de gebruiker van het receptief en productief taalniveau van zowel de anderstalige cliënt (Nederlands of contacttaal) als zichzelf (contacttaal). Deze beslissing wordt bijna altijd ad hoc genomen en is erg subjectief.

In dit hoofdstuk presenteren we een verzameling van kwalitatieve onderzoeksgegevens die ons toelaten deze hypothese verder uit te diepen.

4.4.5.1 Inschatting Nederlandse taalbeheersing anderstalige door de gebruiker

Zoals we eerder zagen, zal een gebruiker in eerste instantie de voorkeur geven aan rechtstreekse communicatie met zijn anderstalige cliënt. In het vorige hoofdstuk zagen we dat een gebruiker vaak een beroep doet op een ST als hij/zij de boodschap te complex acht. Op dat ogenblik maakt de gebruiker niet enkel een inschatting van de (talige) complexiteit van de boodschap, maar ook van het taalvermogen van zijn anderstalige cliënt.

De communicatie wordt doorgaans aangevat in het Nederlands. De gebruiker moet dus oordelen of de Nederlandse taalbeheersing van de anderstalige cliënt toereikend is om zowel de boodschap te begrijpen als zijn/haar eigen boodschap over te brengen. De (talige) complexiteit van de boodschap varieert, dus de gebruiker moet ook verschillende niveaus van receptief en productief taalvermogen kunnen inschatten. De gebruiker is echter doorgaans geen taalprofessional en beschikt dus niet over een uitgebreide bagage om die inschatting correct te maken. Bovendien beschikt hij/zij over weinig taalkundige gegevens om die inschatting op te baseren. Doorgaans gebeurt dit louter intuïtief.

“Wij hebben het voordeel da wij me ons mensen, allé, ons families nen band opbouwen, en da ge inderdaad op den duur op eenzelfde communicatiekanaal zit. en ge merkt ook of dat de mensen u begrijpen of nie doorda ge ze kent. En da maakt het wel gemakkelijker. Want ik denk dat da het belangrijkste criterium is, da u boodschap overkomt, dat de mensen u begrijpen. En da ge da kunt afoetsen.” (Buurtsteward, Stedelijke dienst, Gent)

- *“Goh, ja, de maatschappelijke werkers voelen het zelf aan he. En zij, en soms gebeurt het door vragen te stellen achteraf aan een cliënt dat je zegt hmm tiens, die boodschap is niet goed aangekomen, ‘k ga toch nog een keer herhalen of hernemen met een tolk erbij..*

- En is dat iets dat standaard gebeurt?

- *Of dat dat standaard is? ‘t staat niet op papier in een regelke ergens dat dat gebeurt, maar in de praktijk is dat wel het geval.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

Zoals blijkt uit bovenstaande citaten, blijft de inschatting meestal beperkt tot het nagaan of de boodschap is aangekomen aan de hand van een aantal controlevragen. We kunnen ook enkel aannemen dat die controlevragen gesteld worden bij gesprekken met een anderstalige cliënt. We hebben geen indicaties over hoe vaak en hoe consequent dit gebeurt. In veel gevallen blijkt ook pas nadien dat de anderstalige cliënt de boodschap niet begrepen heeft.

- “En hoe komt het dan dat mensen niet komen opdagen? Denkt u dat dat komt omdat die mensen niet begrepen hebben dat er een afspraak gemaakt werd?

- *Dat is effectief soms niet begrepen. Maar dan denk je toch van, ik heb dat met handen en voeten uitgelegd, een briefje meegegeven, allé ja. En der zijn momenten dacht, ik had da moeten weten dat da nie ging lukken.*” (Verpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Een gebruiker kan ook niet altijd zelf oordelen over het taalvermogen van een anderstalige cliënt. Vaak moeten ze zich baseren op het oordeel van een collega of een andere instantie. Ook die inschatting blijkt nadien soms niet accuraat.

“Soms wordt er bij ons in een overdracht gezegd, mevrouw spreekt Nederlands, maar k heb den indruk da ze het niet begrijpt. En daardoor komen wij soms wel in de problemen.” (Verpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Zelfs niveaus van taalbeheersing die toegekend worden op basis van de gevolgde cursus Nederlands, blijken soms geen correcte graadmeter.

“Ge werkt met mensen he, ge werkt ni me categorieën he, ge werkt me mensen. Sommige mensen zitten in niveau 1, maar spreken het, sommigen zitten in niveau 5, maar verstaan echt geen sikkepit van wa da gij zit te zeggen.” (Maatschappelijk werker, stedelijke dienst, Gent)

4.4.5.2 Inschatting beheersing contacttalen door de gebruiker

Bij een negatieve inschatting van het taalvermogen van de cliënt volgt, volgens een van de eerdere citaten, een curatieve inzet van ST&V. Dit lijkt echter onwaarschijnlijk. In de meeste gevallen wordt immers eerst geopteerd voor een contacttaal.

“Omda ‘k zelf in de twee talen opgevoed ben, ga ‘k ik ook zeer snel overgaan naar Frans, bijvoorbeeld.” (Maatschappelijk werker, ziekenhuis, Vlaams-Brabant)

- “Wanneer bepaal je dan zo, ook zo met de gesprekken die je in het Nederlands voert, waar trek je zo wat de grens. Hoe schat je dat in wanneer dat iemand zijn talenkennis genoeg is?

- *Euhm, als het te moeilijk, ik euh ik stel heel veel vragen eh voor mijn patiënt. Moet veel uitleggen. En dan als ik zie dat ze niet voldoende kunnen uitleggen en hebben wij een gemeenschappelijke taal, dan zeg ik wel okay you can explain it to me in English.*” (Diëtist, WGC, Gent)

De gebruiker moet hier nogmaals een zelfde inschatting maken van het taalvermogen van de anderstalige cliënt, dit keer voor een contacttaal. Aangezien de gebruiker vermoedelijk minder onderlegd is in de contacttaal dan in het Nederlands, is het voor hem/haar nog moeilijker om deze inschatting te maken.

“Ik heb dikwijls de ervaring da als dat in ‘t Engels, ook al is de kennis, allé, als de kennis beperkt is, da ze nie altijd open of vlot kunnen vertellen wat er op hun lever ligt of waaraan da zij denken. En dat dat een euhm geen open en vlot gesprek is.” (Maatschappelijk werker, CLB, Gent)

De gebruiker uit bovenstaand citaat is alert voor signalen die erop wijzen dat de anderstalige cliënt misschien niet over het aangewezen taalniveau beschikt om het gesprek naar behoren te kunnen voeren. De vraag is echter in welke mate dit ook geldt voor andere dienst- of hulpverleners die met anderstalige cliënten in contact komen. Dit citaat gaat ook over een type gesprek waarbij de cliënt

vaak het woord moet nemen. Er zijn veel situaties waar de communicatie meer eenrichtingsverkeer is van hulp- of dienstverlener naar de cliënt. In dat geval zijn er veel minder signalen om een inschatting van het taalvermogen op te baseren.

4.4.5.3 *Inschatting eigen talenkennis gebruiker*

Naast een inschatting van de talenkennis van de anderstalige moet de gebruiker ook een inschatting maken van zijn/haar eigen beheersing van de contacttaal. Hij/zij moet oordelen of die volstaat voor het gesprek dat hij/zij in de contacttaal moet voeren. De criteria die een gebruiker hiervoor hanteert, variëren enorm naargelang het gesprek en de (deel)sector.

“Lijk mijn Engels is ook ni zo perfect, maar bij een inschrijving euh hebben zij dan ook geduld zo me mij, maar da ga vlot, maar das een inschrijving he. Bijvoorbeeld ik doe een inschrijving, maar euh als ik echt zo de klaswerking van de anderstaligen moe uitleggen, dan vraag ik ofwel een van de leerkrachten die beter Engels kan, ofwel vraag ik dan een tolk aan.”(Brugfiguur, school, Gent)

- “En zo het gebruik van contacttalen zoals het Frans of Engels, want vaak is dat de tweede taal van een persoon, en van de hulpverlener he,

- *Dat lukt behoorlijk, ja.*

- Ook fundamentele gesprekken? Kan iedereen hier voldoende Frans en Engels om dat uitgelegd te krijgen?

- *De arts, er wordt ook vanuit het ziekenhuis cursussen medisch Frans georganiseerd, omdat men dat echt wel, allé als beleidslijn, wil dat wij da kunnen. Wat het moeilijkste is, dat is het gevoelsmatige, het emotionele, de sociale ondersteuning. Allé, het gevoel, de empathie in een andere taal, ook uw tweede taal, dat is moeilijker.”* (Verpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

Een complicatie hierbij is dat taalgebruikers hun kennis van een tweede of vreemde taal moeilijk correct kunnen inschatten. Sommige gebruikers overschatten mogelijk hun eigen vermogen om een gesprek in een contacttaal te voeren.

4.4.5.4 *Inschatting (eigen) talenkennis anderstalige*

Die complicatie is ook zichtbaar bij anderstalige cliënten. Bij een preventieve inzet van ST&V wordt die keuze vaak aan de anderstalige cliënt overgelaten. Hij/zij mag zelf beslissen of hij/zij ondersteuning wenst van een sociaal tolk. Ook hier blijkt dat de eigen taalkennis vaak niet juist wordt ingeschat.

“Maar er is ook nog een groot verschil tussen mensen die denken dat ze zich int Nederlands, allé, het begrip van taal en het verstaan, ale, hoe moe ik da nu zeggen? Het begrijpen is nog anders dan het spreken.”(Verpleegkundige, ziekenhuis, West-Vlaanderen)

De verkeerde inschatting van de eigen talenkennis door de anderstalige cliënt kan de inzet van ST&V verhinderen, terwijl die inzet nochtans aangewezen is.

- *“Soms zeggen de ouders van 'jaja, Nederlands is geen probleem'. En die doen dan ook echt wel hun best, maar soms overschatten ze zichzelf. En weten we 'we gaan zo'n moeilijke dingen moeten uitleggen', zoals nu voor studiekeuze, dat is vrij uitgebreid. En dan zeggen we zelf van 'we gaan toch een tolk voorzien'. En soms hebben ze, en dat snap ik ook wel, ze zijn zo wat, eergevoel, 'ik ga het in het Nederlands doen'. Maar ja, het is gewoon ingewikkeld om dat dan, euh...”*

- Zou jij dan de mogelijkheid geven om een tolk te weigeren?

- *Ja, dat is intussen ook al gebeurd, maar we stimuleren dat wel. We houden dat wel echt in het oog, als we weten... want we hebben die mensen wel ooit al gezien bij de inschrijving. En dan is er dikwijls geen tolk, omdat ze dan gewoon voor de deur staan, en dan doen we het. Dus, of op basis van hoe we ze kennen, weten we meestal van 'ja het zou eigenlijk echt wel beter zijn om een tolk te hebben', en dan, ja, doen we dat wel.*" (Vervolgcoach OKAN, school, Vlaams-Brabant)

4.4.5.5 Taaldrempel in het besluitvormingsproces

De inschatting van de talenkennis is een moeilijk punt in het besluitvormingsproces voor de inzet van ST&V. We kunnen enkel vaststellen dat die inschatting doorgaans niet grondig en systematisch gebeurt en vaak op basis van erg beperkte of subjectieve informatie. Zelfs wanneer er wel informatie voorhanden is om die inschatting op te baseren (bijv. doorverwijzing door andere dienst, bijv. het niveau Nederlands volgens het ERK²⁰), dan nog blijkt die inschatting nadien niet correct. Die incorrecte inschatting door zowel gebruikers als anderstaligen, zorgt er vaak voor dat er geen beroep wordt gedaan op ST&V, terwijl het wel aangewezen is. Gebruikers hebben duidelijk nood aan betrouwbare indicatoren om een meer onderbouwde en gesystematiseerde inschatting te maken van het taalgebruik van de anderstalige.

²⁰ Europees referentiekader voor talen: Instrument voor het omschrijven van taalcompetenties

4.4.6 Hypothese 6: Complementariteit mondelinge en schriftelijke communicatie

Mondelinge en schriftelijke communicatie met anderstaligen vullen elkaar aan. SV kan worden beschouwd als complementair aan het sociaal tolken.

Uit de verkennende fase bleek dat het principe van schaligheid ook geldt voor de inzet van schriftelijke communicatie (cf. schriftelijke ondersteuning in de vorm van een vertaling komt eerder van buiten de organisatie). Gebruikers investeren in eerste instantie zoveel mogelijk in mondelinge communicatie. Als schriftelijke communicatie noodzakelijk is, wordt die meestal aangevuld met mondelinge toelichting. De stap naar SV wordt niet zo snel gezet. Eerst worden alle interne mogelijkheden voor vertalen verkend en pas na een grondige kosten-baten analyse kiezen organisaties voor sociaal vertalen dat wordt gekocht. We observeerden een zekere mate van complementariteit tussen mondelinge en schriftelijke communicatie die in de validerende fase verder uitgediept werd.

De geldigheid van de hypothese van complementariteit blijven we veronderstellen maar kunnen we op basis van de interviews uit de validerende fase niet met stelligheid bevestigen. De bevroegde gebruikers maakten weinig tot geen gebruik van SV of hadden geen zicht op het gebruik van SV binnen hun organisatie. Daardoor konden ze weinig uitspraken doen over de geldigheid van deze hypothese.

De beperkte inzet van SV werd - opnieuw – bevestigd in de interviews met anderstaligen. De meeste anderstaligen hebben weinig tot geen toegang tot schriftelijke communicatie in hun moedertaal. Vertaalde collectieve communicatie wordt vooral aangeboden vanuit de onthaalbureaus inburgering of de huizen van het Nederlands. Slechts vier anderstalige respondenten hebben via andere organisaties al vertaalde documenten ontvangen. Het ging om communicatie van een stedelijke dienst (2), een school (1) en een ziekenhuis (1). Hierbij dienen we opnieuw op te merken dat collectieve vertaalde communicatie in de vorm van folders of flyers wellicht minder beklijft waardoor het sneller vergeten wordt.

Conform de bevindingen uit de verkennende fase zien we dat gebruikers meestal opteren voor schriftelijke communicatie in het Nederlands of, indien voorhanden, in een contacttaal. Mondelinge communicatie geniet de voorkeur en schriftelijke communicatie wordt zoveel mogelijk mondeling toegelicht. De meeste gebruikers beseffen dat schriftelijke communicatie in het Nederlands voor veel anderstaligen een grote drempel vormt. Als ze over vertaalde documenten beschikken dan zetten ze die in. Verder erkennen steeds meer organisaties het belang van helder en eenvoudig taalgebruik in schriftelijke communicatie om tegemoet te komen aan de grote groep anderstaligen en laaggeletterden.

*“Dat is zo’n groep, als er zo’n teksten worden opgemaakt dan worden ze nagekeken door die mensen, die dan zeggen van oké dat begrijpbaar voor mij.. Want ik kan mij wel voorstellen als ze zo brieven van een advocaat of ‘k weet niet wat allemaal, soms moet je ‘t ook zelf vijf keer nalezen alvorens te snappen wat erin staat. Bijvoorbeeld een brief van een gerechtsdeurwaarder, dat we ook tien keer moeten nalezen van wat staat hier in. Maar onze **briefwisseling** naar de cliënten wordt **nagelezen** door onze groep mensen, alé, er wordt zeker voor gezorgd dat er **klare taal** is.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

Anderstaligen ervaren grote problemen met individuele schriftelijke communicatie, denk aan brieven van advocaten en asielinstanties, facturen en aanmaningen van nutvoorzieningen of administratieve instanties. Om de inhoud van de brieven te begrijpen richten ze zich tot informele gelegenheidstolken, doen ze beroep op online vertaalprogramma's of vragen hulp aan hulpverleners om de inhoud van de brieven, meestal in het Nederlands maar dan eenvoudig en beknopt verwoord, uit te leggen. In een zeldzaam geval doen hulpverleners beroep op sociaal (telefoon)tolken om de schriftelijke communicatie te vertalen en te duiden.

In die zin zien we wel dat een vorm van complementariteit ontstaat, al gaat het dan niet om vertaalde schriftelijke communicatie maar om Nederlandse schriftelijke communicatie die mondeling toegelicht wordt in het Nederlands, via een contacttaal of met een tolk.

Ter verklaring van de beperkte inzet van SV wordt in eerste instantie het restrictief kader van de taalwetgeving aangehaald. Daarnaast is de hoge kostprijs van sociaal vertalen een belangrijke drempel. Hulpverleners erkennen de meerwaarde van vertaalde documenten, vooral als het gaat om basisdocumenten die herhaaldelijk terugkomen of algemeen informerende documenten.

*“Ja, mocht enkel de taalwetgeving een barrière zijn, je moet het **ook financieel** bekijken he. Als je het voor één iemand doet, moet je 't voor andere mensen ook doen, denk ik. Maar ik denk qua communicatie dat **heel veel mensen er wel mee zouden gebaat zijn om toch een vertaling te hebben**. ‘k Denk dat heel veel communicatie van de stad niet begrepen wordt door de mensen. Ma ‘k weet niet als dat dan de oplossing is. Klare taal is al één stap. Ma ‘k denk soms, ja moest het kunnen, maar praktisch is dat gewoon onmogelijk.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

“Goh, ik zou er wel gebruik van maken, denk ik. Want bijvoorbeeld bij de oudertevredenheidsmetingen die we gedaan hebben, hebben wij ook gebruik gemaakt van vertaalde versies, euhm, dus als ge die mogelijkheid hebt, denk ik wel dat ik er gebruik zou van maken.”

(En wat is dan de grootste drempel? De taalwetgeving of de kostprijs?) *“Ja, ik denk de kostprijs”* (Brugfiguur, school, Gent)

Uit de interviews leiden we dus een zekere mate van complementariteit tussen mondelinge en schriftelijke communicatie af, al gaat het niet enkel om (sociaal) vertaalde schriftelijke communicatie. Ondanks het beperkte gebruik van vertaalde schriftelijke communicatie zoeken hulpverleners naar een manier om beide op elkaar af te stemmen. Op welk moment gebruikers overgaan op die schaal van mondelinge naar schriftelijke communicatie of omgekeerd dient echter nog verder uitgediept te worden. SV alleen is, gezien de beperkte inzet, een te beperkt kader. In de realiteit wordt een veelheid aan schriftelijke communicatiemiddelen ingezet die mee in rekening moet worden gebracht om de hypothese van complementariteit adequaat te onderzoeken.

4.5 Resultaten bijkomende onderzoeksvragen

4.5.1 Rechtstreekse toegang anderstaligen tot ST&V

Anderstaligen zijn afhankelijk van de bereidwilligheid van hulpverleners om sociaal tolken of vertalen in te schakelen. Ze hebben geen rechtstreekse toegang tot professionele tolken en vertalers. Welke zouden de voor- of nadelen zijn van een systeem waarbij anderstaligen wél rechtstreeks toegang hebben tot beide instrumenten (zoals VGT-taligen)? Welke impact zou dit hebben op de kwaliteit van de dienstverlening en de integratie van de anderstalige?

Steunend op de analogie met het systeem van gemeenschapstolken voor VGT-taligen werd een analyse van deze hypothetische situatie opgenomen in de validerende fase. VGT-taligen beslissen zelf preventief over de inzet van een tolk. We hebben vastgesteld dat ST&V door gebruikers vooral curatief wordt ingezet. We kunnen veronderstellen dat een systeem waarbij anderstaligen rechtstreeks toegang krijgen tot ST ook een meer preventieve inzet zou stimuleren. Mogelijke voordelen en nadelen van een dergelijk systeem werden afgetoetst in de interviews met gebruikers en anderstalige respondenten. Het doel hiervan was niet enkel om na te gaan of dit een levensvatbaar en/of wenselijk systeem is. Het zou ook impliciete signalen kunnen opleveren ten opzichte van de vigerende praktijken in de meertalige wereld van de horenden.

4.5.1.1 Voordelen

Anderstaligen

Vanuit het standpunt van de anderstalige cliënt lijkt het op het eerste zicht bijna idyllisch: toegang tot ST&V wanneer je dat zelf wilt of nodig acht. Dit zou een eind kunnen maken aan de ongelijke behandeling die nu gecreëerd wordt door de arbitraire inzet van ST&V. Het houdt ook de garantie in dat anderstaligen duidelijk geïnformeerd zullen worden en ook zelf duidelijk zullen kunnen communiceren. Aan dat laatste bestaat een grote behoefte, vooral in belangrijke of acute situaties.

- "Ok, vind je eigenlijk dat je zelf zou moeten kunnen een tolk aanvragen? Zelf zou moeten kunnen kiezen wanneer dat een tolk jou bijstaat?

- *Dat zou beter zijn.*" (Turkse vrouw, 34 jaar, Gent)

- "Ja, dus nu is het systeem zo dat als er een tolk komt dan is dat de organisatie die de tolk vraagt, de school of het ziekenhuis... Zou u het beter vinden als u zelf een tolk zou kunnen regelen?

- *"Ja, in ziekenhuis zeker wel."* (Georgische vrouw, 42 jaar, West-Vlaanderen)

- "Oké. Goed euhm u weet dat u als anderstalige persoon zelf niet kan beslissen om een tolk in te schakelen?

- *Nee, dat is niet mogelijk.*

- Oké. Vindt u dat dat wel mogelijk moet zijn?

- *Euh, als ik ja zeg, ben ik dan een egoïst?"* [lacht] (Turkse vrouw, 42 jaar, Gent)

We dachten vooraf dat deze hypothetische situatieschets zou peilen naar het potentieel van een emanciperend effect. Het systeem zou anderstalige cliënten immers mondiger maken in een maatschappij waar ze tot nu toe enkel door de bereidwilligheid van anderen van een even kwalitatieve dienstverlening kunnen genieten als niet-anderstaligen. De respons was echter

beduidend minder enthousiast dan we verwachtten. De antwoorden varieerden van voorzichtig positief (hierboven) tot negatief (hieronder).

- "Je weet uiteraard dat je als anderstalig persoon niet zelf een tolk kan aanvragen. Dat moet de organisatie doen.

- *Ja.*

- Vind je dat je dat wel zou moeten kunnen zodat je altijd iemand kan meenemen?

- *Eem, misschien wel maar ik heb dat liever dat dat vanuit de organisatie wordt geregeld.*" (Turkse vrouw, 30 jaar, Gent)

Gebruikers

Ook voor gebruikers zou dit systeem de takenlast behoorlijk doen afnemen: Ze moeten geen ST&V voorzien en evenmin bepalen voor wie het moet worden voorzien. In organisaties die nu weinig of geen beroep doen op ST&V zou het de kwaliteit van de dienstverlening positief kunnen beïnvloeden en de arbeidstevredenheid van de medewerkers verhogen. Gesprekken die tot dan toe soms moeizaam verliepen omdat niet het aangewezen middel voor taalondersteuning werd ingezet, zouden plots een stuk vlotter verlopen.

- "Een aantal van uw cliënten, anderstalige cliënten indachtig, wat zou, stel dat ze zelf een sociaal tolk kunnen aanvragen, wat zouden daar de voordelen van zijn van dat systeem in een gesprek?"

- *"Wel, dan, als zij bijvoorbeeld op gesprek moeten komen, dan hebben zij hunnen socialen tolk misschien al gewoonweg bij. "*

- "Ah ja."

- *"Werkt vlot."* (Trajectbegeleider, VDAB, Vlaams-Brabant)

De bovenstaande reactie is uiterst positief. Dit is vrij uitzonderlijk. De meeste gebruikers zien nl. veel meer praktische obstakels. Sommige gebruikers zien veeleer heil in een systeem met rechtstreekse toegang tot SV maar niet tot ST.

"k Denk dat een rechtstreekse toegang tot vertalen voor de cliënt zeker een meerwaarde zou zijn. Omdat ze er dan vaker een beroep op gaan doen om persoonlijke documenten te vertalen. Euhm, wat het sociaal tolken betreft, 'k weet het niet." (Focusgroep openbare dienstverlening)

De mogelijke voordelen van een rechtstreekse toegang tot SV komen ook aan bod in de interviews met anderstalige respondenten.

"In het begin was het zo, ik kreeg een aantal brieven, maar die kon ik niet begrijpen. Dan ging ik altijd naar OCMW, moest ik altijd wachten tot die vertaald worden. Als ik direct bij de tolkdienst kon aankloppen, dan zou dat sneller geweest zijn." (Russische man, 42 jaar, Gent)

4.5.1.2 Nadelen

Het eerste praktische bezwaar luidt onvermijdelijk: "Wie gaat daar financieel voor opdraaien?" Dit is uiteraard een pertinente vraag, maar we hebben onvoldoende ruimte om dit diepgaand te behandelen. Het is bovendien vrij nutteloos om een hypothetisch systeem al in die mate te

concretiseren, vooraleer vastgesteld werd of de implementatie ervan überhaupt wenselijk is. Andere mogelijke bezwaren, kunnen we wel grondiger bekijken.

Door de eindbeslissing rond de inzet van ST&V weg te nemen bij de gebruiker, verliest die voor een deel de controle over de werksituatie met de anderstalige cliënt. Volgens sommige gebruikers wordt het in dit systeem bijzonder moeilijk voor de tolk om zijn neutraliteit te handhaven.

“Ik denk dat de regie van de maatschappelijk werker dan een beetje in het gedrang komt. Want de regie blijft eigenlijk bij de maatschappelijk werker en de tolk weet eigenlijk nooit van het dossier en euh, ja das ook menselijk he, van euh ja mijn medewerkers die werken ook al zes jaar denk ik. Op den duur kennen ze ook heel veel van de inhoud van het dossier en tegen dat je uitspraken doet van een dossier moet je eigenlijk al de context kennen. ‘k Denk dat dat eigenlijk, ja, de situatie van de cliënt, of, of zaken die men doorgeeft, niet correct zullen zijn en ja. Ik zou toch (niet) opteren voor euh + rechtstreeks contact met sociale tolken.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

Het kan ook de opdracht van de tolk zelf bemoeilijken. De anderstalige kan de tolk minder voorbereidende documenten bezorgen dan de gebruiker, waardoor de tolk minder goed voorbereid zijn tolkopdracht moet vervullen. In de inceptiefase gaven tolken aan dat ze in het huidige systeem al te weinig voorbereidende documenten ontvangen.

Heel wat gebruikers stellen zich de vraag of anderstaligen wel gemakkelijk de weg zullen vinden naar dit soort dienstverlening.

“Ma ja, ik probeer het juist eens voor mij te zien hoe dat dan juist in zijn werk zal gaan. En euhm dan moet die drempel al ook heel laag zijn voor de ouders om contact op te nemen met de tolkdienst en een tolk aan te vragen. En ja, ouders organiseren zelf een oudercontact, alé ja dat wordt in samenspraak natuurlijk, ge hebt reguliere oudercontacten. Ge hebt natuurlijk, het gebeurt wel dat ouders zelf de vraag stellen van wij willen een gesprek met de leerkracht, en dan vraag ik ook van wil je graag of ze geven zelf aan ik wil daar een tolk bij, dan organiseer ik dat wel. Maar ja, om dan te zeggen van euh ‘k ga zelf bellen en dat zelf aanvragen?’” (Focusgroep onderwijs)

De zelfredzaamheid en het eergevoel van de anderstalige cliënt kunnen in dit systeem ook een negatieve rol spelen. Zoals we eerder zagen in 4.4.5 (hypothese 5: Subjectieve inschatting talenkennis) kunnen taalgebruikers vaak moeilijk de eigen beheersing van een vreemde of tweede taal correct inschatten. Dit zien we ook bij sommige anderstalige cliënten, die hun eigen talenkennis hoger inschatten dan ze werkelijk is. Zij zouden niet snel geneigd zijn om een sociaal tolk aan te vragen terwijl ze er wel nood aan hebben.

- “Hebben jullie dat al meegemaakt dat een anderstalige eigenlijk denkt dat hij zichzelf wel kan behelpen en dan liever geen tolk heeft?”

- vrij veel ja

- Gebeurt dat vaak? En hoe gaan jullie daar mee om?

- *Ge probeert dat toch wel uit te leggen da da ni zo ideaal is. Da zo handen en voeten uitleggen dat da toch ni is wa da we moeten. Ge moet da ook gewoon een beetje kaderen denk ik, da mensen ni zo goed Engels, Frans, Nederlands spreken as da ze zelf denken.”* (Maatschappelijk werker, OCMW, Vlaams-Brabant)

“We werken daar nogal vooruitziend in, want soms zeggen de ouders van 'jaja, Nederlands is geen probleem'. En die doen dan ook echt wel hun best, maar soms overschatten ze zichzelf. En weten we 'we gaan zo'n moeilijke dingen moeten uitleggen', zoals nu voor studiekeuze, dat is vrij uitgebreid. En dan zeggen we zelf van 'we gaan toch een tolk voorzien.’”(Leerkracht, school, Vlaams-Brabant)

In een aantal organisaties is het al zo dat de anderstalige zelf preventief kan aangeven of hij/zij ondersteuning van een tolk wenst. Uit bovenstaand citaat blijkt dat ook dit systeem complicaties met zich meebrengt.

4.5.1.3 Impact op kwaliteit van de dienstverlening

We zagen eerder in 4.4.1 (arbitraire inzet) welke impact een bedachtzame inzet van middelen voor taalondersteuning kan hebben op de kwaliteit van de dienstverlening. De gegevens uit 4.5.1.1 en 4.5.1.2 maken duidelijk dat er geen enkele reden is om aan te nemen dat ST&V in dit systeem minder arbitrair ingezet zou worden dan in het huidige systeem. Er werd eerder aangegeven dat het de kwaliteit van de dienstverlening positief zou beïnvloeden in organisaties met een beperkte of geen inzet van ST&V. Het omgekeerde geldt echter ook: organisaties die nu wel een consequente inzet vertonen van ST&V zouden de kwaliteit van hun dienstverlening en zeker de arbeidstevredenheid van hun medewerkers gevoelig kunnen zien verlagen. De inzet van middelen voor taalondersteuning wordt in dit systeem immers bepaald door verschillende individuele besluitvormingsprocessen van anderstalige cliënten. Het lijkt onwaarschijnlijk dat een dergelijk systeem aandacht kan houden voor zowel de noden van de anderstalige cliënt als de noden van de gebruiker.

4.5.1.4 Impact op integratie anderstalige

Dit valt zeer moeilijk in te schatten. (De link tussen taal en integratie wordt meer uitvoerig behandeld in hoofdstuk 5: Sociaal tolken en vertalen en de link met integratie). Sommige gebruikers uiten de vrees dat er bij anderstalige cliënten een soort laksheid optreedt als ze rechtstreekse toegang tot ST&V zouden krijgen. Ze zouden er te veel gebruik van maken. Dit ontnemt hen een stimulans om Nederlands te spreken en te leren.

“Wel ‘k zeg het, ‘k vind da heel moeilijk. Ergens wel, want ‘t is belangrijk da ze gesprekken goe verstaan. Maar anderzijds, ja das dan in ‘t geheel van tolken inschakelen of nie, in welke mate remt het hun mogelijkheden om Nederlands te spreken eh? “ (Maatschappelijk werker, CLB, Gent)

De interviews met anderstalige respondenten weerleggen die vrees. Het merendeel onder hen geeft immers aan dat ze ook dan niet noodzakelijk veel gebruik zouden maken van ST&V. Ze zouden het enkel reserveren voor situaties waarin duidelijke wederzijdse communicatie echt cruciaal is.

- *“Als ik gelijk wanneer de tolk kan bellen, en vragen...*

- *Zou je er dan veel gebruik van maken, denk je?*

- *Ik zou dat niet zo vaak doen, want mijn niveau is redelijk goed om zelf te communiceren.*

- *En eigenlijk communiceer je wel liever rechtstreeks, trek je liever zelf je plan, zeg maar.*

- *Als ik zelf alles uitleggen dan zal dat natuurlijk beter zijn.” (Russische man, 42 jaar, Gent)*

- *“Nu is dat de school in dit geval die dan moet zorgen voor een tolk. Dat zou beter zijn en euhm hoe vaak zou je daar dan beroep op doen denk je?”*

- *Volgens de nood van ‘t moment.*

- Volgens de nood van 't moment. Voor welke dingen zou je dan zeker een tolk inschakelen?
- *Bijvoorbeeld, ik ga je een voorbeeld geven, ik ben over 't laatst bij de specialist gegaan euh met doorverwijzing van de huisarts. Er ging normaal een tolk voorzien worden, maar dat is dus niet gebeurd. Op zo'n moment zou ik het liever gewoon zelf kunnen georganiseerd hebben.* (Turkse vrouw, 34 jaar, Gent)

Andere gebruikers beweren dat je anderstaligen net een sterkere stimulans kunt bieden door hen eerst tegemoet te komen in hun taalnoden via de inzet van o.a. ST&V.

- *“Wanneer da je moeite doet om tegemoet te komen aan hun wens dat zij ook veel sneller bereid zullen zijn om van u te aanvaarden da u zegt van het is belangrijk da u Nederlands leert. Dus in die zin is da ook best een argument om eh...*
- En dus zegt de patiënt van het is nu aan mij om Nederlands te leren?
- *Dat ze het aanvaarden dat de arts zegt van het is belangrijk voor u en vooral ook voor de kinderen da u Nederlands leert. Er is meer autoriteit van spreken wanneer dat je zelf ook moeite hebt gedaan om tegemoet te komen aan de patiënt.* (Focusgroep gezondheid)

4.5.1.5 Wenselijkheid van het systeem

Sommige anderstalige respondenten reageren aanvankelijk positief op dit systeem, maar uit verdere analyse van hun antwoorden blijkt dat hun wensen aanzienlijk minder groot zijn. Ze uiten hier vooral op impliciete wijze een behoefte aan een uniforme inzet van ST&V. Ze willen eenvoudigweg zeker zijn dat er bijvoorbeeld in het ziekenhuis of op een belangrijk oudercontact een tolk aanwezig zal zijn.

Anderstaligen zijn geen vragende partij voor de invoering van een systeem waar de eindbeslissing over de inzet van ST&V bij hen ligt. Bepaalde onderdelen, zoals rechtstreekse toegang tot SV, verdienen echter wel verdere aandacht. Uit de eerdere gegevens blijkt echter vooral dat er niet enkel lacunes zitten in dit hypothetisch systeem, maar in eender welk systeem waarin de inzet van ST&V bepaald wordt door een puur eenzijdige beslissing. Het lijkt veeleer aangewezen om hier steeds beide partijen in te raadplegen en de beslissing een gedeelde verantwoordelijkheid te maken.

4.5.2 Sociaal tolken beperken in de tijd

Aansluitend bij de onderzoeksvraag of ST&V een impact heeft op de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening en of ST&V ook integrerend werkt, hebben we er, onder andere, ook voor gekozen om deze vraag in een negatieve vorm te stellen. Is er iets voor te zeggen om de inzet van ST&V voor de individuele cliënt te beperken in de tijd? Vinden hulpverleners dat ST&V niet meer ingezet kunnen worden voor anderstaligen die al een bepaalde of langere periode in Vlaanderen zijn? Indien ja: Wat is dan de aangewezen tijdspanne? Onder welke voorwaarden kan dit gebeuren? Wat zijn de mogelijke effecten van een dergelijk systeem op de kwaliteit van de dienstverlening en de integratie van de anderstalige?

Deze vraag werd aan elke hulpverlener voorgelegd, zowel bij de individuele interviews als tijdens de focusgroepen. Het antwoord op die vraag was overwegend negatief. Hulpverleners zijn geen voorstander van een dergelijk restrictief beleid. We geven de argumenten die pleiten tegen een beperking in de tijd weer en wegen ze af tegen voorbeelden van een doordachte inzet van ST&V als strategie om de doelstellingen van kwalitatieve hulpverlening en integratie te realiseren.

4.5.2.1 Argumenten tegen een beperking in de tijd

(1) Mogelijkheid om taal te verwerven individueel sterk verschillend

Het vaakst aangehaalde argument tegen een beperking in de tijd is de grote individuele variatie in taalverwervingsmogelijkheden en -trajecten. Alle gebruikers geven voorbeelden van mensen die wegens leeftijd, beperkte scholing in het thuisland, ziekte of andere omstandigheden gewoonweg niet in staat zijn om binnen relatief korte tijd het taalniveau te verwerven dat vereist is om afdoende te kunnen communiceren met dienstverlenende organisaties.

*“Er zijn uiteraard mensen die niet meer kunnen leren, door diverse omstandigheden. Das ook niet, das zo persoonlijk, **zo opleidingsgebonden**. Allé, iemand die analfabeet is in zijn moedertaal, kun je niet verwachten dat die Nederlands gaat leren op een jaar tijd. Ooit zal het wel eens lukken om op een dag boodschappen te doen, maar soms mag je ook niet meer verwachten dan alleen maar dat. Maar daar waar het haalbaar is, wordt er bij ons ook wel ingezet op taal leren. Nederlands leren, dan.”* (Focusgroep openbare dienstverlening)

*“’t Is heel moeilijk om dat toe te passen ook. En ’t is ook heel **verschillend van persoon tot persoon** hoe dat die een taal aangeleerd krijgt. Aangezien er ook heel veel laaggeschoolde ouders zijn, dan is dat sowieso ook al niet evident om dan een taal aan te leren.”* (Brugfiguur, school, Gent)

Deze vaststelling wordt bevestigd in internationaal onderzoek (Krumm & Plutzar 2010): De mate waarin anderstaligen meertalige competenties (kunnen) verwerven hangt van een veelheid aan factoren af, zoals de psychosociale situatie, de individuele mogelijkheden om taal te leren, het toekomstperspectief van de migrant, maar ook de kwaliteit en de mate van complexiteit en affectiviteit van de talige contacten. Dit brengt ons bij een volgend punt.

(2) Onderwerp van het gesprek

ST wordt meestal ingezet voor gesprekken die complex of emotioneel geladen zijn, die kennis van een specifiek jargon vergen, mogelijks verstrekkende gevolgen hebben en waarvoor een optimale wederzijdse communicatie absoluut noodzakelijk is. Voldoende Nederlands verwerven om dit soort gesprekken te kunnen voeren, is voor veel volwassenen die Nederlands als tweede (of derde, vierde

...) taal moeten leren niet mogelijk. Voor cruciale gesprekken is het soms aangewezen om mensen in hun moedertaal te laten communiceren. Dat bleek ook uit de verkennende fase.

*“En zeker wat in het begin gezegd is, als je ‘t hebt over **complexe situaties** en euh **gevoeligheden**, dan is dat toch **niet evident om het na twee jaar in een andere taal te doen**. Ge moet daar ook niet irrealistisch in zijn.”* (Focusgroep onderwijs)

*“Ik zou dat niet zo vaak doen (zelf een tolk aanvragen), want mijn niveau is redelijk goed om zelf te communiceren. Als ik zelf alles uitleggen dan zal dat natuurlijk beter zijn dan te moeten wachten op de tolk. Maar het **hangt af van de moeilijkheid van het gesprek**, wat ik moet zeggen. Ja, en voor welke gesprekken zou je dan wel een tolk aanvragen, voor welke niet? Euh, **uitleggen over ziekte is moeilijk, die situatie zou beter met de tolk.**”* (Tsjetsjeense man, 40 jaar, Gent)

(3) Perverse effecten: negatieve impact op toegankelijkheid en kwaliteit dienstverlening & integratie

ST&V is niet de enige meertalige strategie waar gebruikers en anderstaligen beroep op doen. ST&V beperken in de tijd kan er voor zorgen dat hulpverleners die ST&V inzetten op andere strategieën terugvallen zoals meertalige hulpverleners, contacttalen maar ook op niet gekwalificeerde meertalige medewerkers, IGT of vertaalprogramma's. Dit kan, in die gevallen waar het absoluut aangewezen is om een tolk in te zetten, mogelijks tot communicatieproblemen leiden en de kwaliteit van de dienstverlening of interventie hypothekeren.

Respondenten vermoeden dat een restrictief beleid de relatie tussen hulpverlener en anderstalige onder druk zal zetten.

“Dan leg je een druk op de relatie hulpverlener – cliënt, die eigenlijk niet houdbaar is he.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

Een restrictieve inzet van ST&V in de tijd dreigt vooral negatief uit te pakken voor de allerminder onder de groep anderstaligen: denk aan laaggeletterden, mensen in bijzonder precare levensomstandigheden, mensen met een specifieke ziekteproblematiek, vrouwen die omwille van de gezinssituatie geen toegang hebben tot het taalaanbod NT2, enzovoort. Door ST&V te beperken in de tijd kan de algehele maatschappelijke participatie van die groepen ernstig in het gedrang komen.

“Nee. Allé, ‘k vind, ge hebt ook de mogelijkheden da je meegekregen hebt, voor sommige mensen is da nu eenmaal ontzettend moeilijk. ‘k Vind nie da je kan zeggen als ge zoveel tijd.. goh ja. En ook in sommige gezinnen dat de vrouw dan geen Nederlandse les mag volgen van haar man. Allé, ‘k vind toch belangrijk dat die vrouwen mee betrokken worden in ‘t gesprek.” (Hoofd sociale dienst, OCMW, Vlaams-Brabant)

Ook de talige achtergrond van mensen dreigt een uitsluitingsmechanisme te worden. Het viel op dat de bevraagde gebruikers uit de regio Gent vaker (gekwalificeerde) meertalige hulpverleners (kunnen) inzetten dan gebruikers in de regio's West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant. Zonder dit direct met cijfermateriaal te kunnen staven kunnen we er van uitgaan dat (groot)stedelijke regio's, die een langere migratiegeschiedenis kennen, daardoor een groter (potentieel) meertalige hulpverleners herbergen. De variërende inzet van meertalige hulpverleners binnen en tussen sectoren, organisaties en regio's doet ons veronderstellen dat anderstaligen die niet in een (groot)stedelijk gebied wonen en een minder courant gebruikte vreemde taal spreken minder kans hebben op hulp- of

dienstverlening in hun moedertaal. Gebruikers wezen ons doorheen de interviews vaak op de steeds wisselende talige diversiteit onder hun cliënteel. Inzet van meertalige hulpverleners alleen is daardoor ontoereikend (cf. hypothese meerwaarde sociaal tolken 4.4.3). Een beperking van ST&V in de tijd zal dus vooral de kansen op toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening en maatschappelijke participatie van die specifieke groepen in het gedrang brengen.

(4) Conditionerende insteek

De meeste gebruikers beschouwen de idee van een tijdsbeperking op ST&V als conditionerend en restrictief. In één geval legde men rechtstreeks de link met de resultaatsverbintenis in het kader van inburgering. Organisaties uit de deelsectoren OCMW en VDAB wijzen erop dat zij al erg conditionerend werken. Taallessen Nederlands volgen is in veel gevallen een voorwaarde om beroep te kunnen doen op financiële steun. Een verdere verstrenging met mogelijks negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening is niet wenselijk. Gebruikers geven duidelijk aan dat ze graag zelf bepalen wanneer de inzet van ST&V gewenst is. Dit brengt ons bij het volgende punt: een restrictief beleid versus het stimuleren van adequate inzet.

4.5.2.2 Restrictief of stimulerend? Argumenten voor een adequate inzet

Lezen we in de argumentatie tegen het beperken van ST&V in de tijd een pleidooi voor een ongebreidelde inzet van ST&V? Hoegenaamd niet. Gepeild naar de mogelijkheid en wenselijkheid om anderstaligen rechtstreeks toegang te geven tot ST&V (cf. 4.5.1) zien we dat gebruikers daar enerzijds wel de voordelen van zien, vooral om de inzet van ST&V te faciliteren bij organisaties die er tot nog toe geen gebruik van maken, anderzijds wijzen ze ook het belang van de professionele autonomie van hulpverleners inzake begeleiding en communicatie.

De resultaten van het gevoerde onderzoek geven aan dat gebruikers die vaak gebruik maken van ST&V dat doorgaans op een rationele en bedachtzame manier doen. Het onderwerp van het gesprek en de specifieke hulp- of dienstverleningscontext vormen de achtergrond waarbinnen het gebruik van ST&V afgewogen wordt tegen andere communicatiestrategieën. Organisaties die we eerder onder de noemer “integrerend” plaatsen, bijv. OCMW en VDAB, hebben meer aandacht voor het tijdaspect als het gaat over inzetten van ST&V. Maar ook binnen die sectoren blijft er ruimte voor afwijkingen en wordt de inzet van een sociaal tolk steeds geval per geval bekeken.

“Het gebruik van een tolk is eigenlijk ook een vrij tijdelijk gegeven eh. Wij gaan er ook van uit dat ze allemaal Nederlands leren of proberen te leren, waardoor dat die tolk op langere termijn zou kunnen wegvallen. Voor een aantal mensen gaat dat vrij goed. Die kunnen op vrij korte tijd Nederlands leren en begrijpen. Er zijn uiteraard mensen die niet meer kunnen leren, door diverse omstandigheden. (vaste termijn?) Nee, nee.” (Focusgroep openbare dienstverlening)

“Ik denk niet dat we iemand na drie jaar nog tolken. Maar dat hangt echt van de persoon af. Dat kan ook een oudere persoon zijn of iemand met gezondheidsproblemen. Dan weet je die kan die lessen niet blijven volgen. Ja, dan neem je een tolk. Het OCMW heeft een visie van tewerkstelling en dus binnen die visie maakt ook dat je Nederlandse les volgt” (Maatschappelijk werker OCMW, VLB)

ST&V hoeft met andere woorden niet ingeperkt te worden. Zeker niet op een gestandaardiseerde manier die op precies dezelfde manier doorheen de sectoren en hun organisaties zou van toepassing

zijn. Met de vaststelling van de arbitraire inzet van ST&V in gedachten en hiermee gepaard gaand de nood aan een meer consequent toegepaste en goed onderbouwde aanpak in de besluitvorming over de inzet van taalondersteuning, moet men eerder besluiten dat restrictie in de tijd van de toegang tot ST&V toch wel haaks staat op de meervoudige meertalige realiteiten en individuele trajecten van anderstaligen waarmee organisaties zich geconfronteerd zien. Organisaties met minder ervaring zijn vaak nog zoekend naar manieren om hun communicatie met anderstaligen te verbeteren. Een beleidskader dat organisaties ondersteunt bij de uitbouw van een adequaat en optimaal meertalig hulp- en dienstverleningsaanbod kan aan deze vraag tegemoet komen. Rekening houdend met regionale demografische verschillen, sectorale verschillen in visie en aanpak, enz. dient een dergelijk kader te vertrekken van de doelstellingen en eigenheid van de organisatie, de interne en externe context van de organisatie (incl. het maatschappelijke terrein waarop men actief is) en dit met aandacht voor de wisselende diversiteit onder het (anderstalig) cliënteel.

ST&V en de link met integratie: de haalbaarheid van een systematische impactbevraging

De centrale vraagstelling binnen dit onderzoek was inzicht verschaffen in de manieren waarop de instrumenten ST&V ingezet worden en hoe dit zich verhoudt tot de vooropgestelde doelen van toegankelijkheid (faciliteren) en integratie. Een bijkomende vraag omvat een haalbaarheidsstudie naar hoe de impact van ST&V op de anderstalige in de toekomst meer systematisch kan nagegaan worden. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de link tussen sociaal tolken en integratie en gaan we o.m. op basis daarvan de haalbaarheid na van een systematische impactbevraging. Daarnaast verkennen we de mogelijkheden om een instrumentarium te ontwikkelen dat de efficiëntie en effectiviteit van het ST&V kan monitoren.

Om deze vraag te beantwoorden beroepen we ons op de resultaten uit de interviews in de exploratieve en validerende fase, gecombineerd met inzichten uit de literatuur over de relatie tussen meertaligheid en processen van integratie, aangevuld met gesprekken met experts.

We vertrekken vanuit een aantal centrale vragen:

- (1) Welke data is er op heden beschikbaar en welke mogelijkheden zijn er om in de toekomst meer specifieke gegevens te verzamelen?*
- (2) Wat zijn de inhoudelijke en methodologische valkuilen bij een systematische impactbevraging?*
- (3) Hoe kan de impact van sociaal tolken op processen van integratie best gemeten worden?*

5.1 Beschikbare data?

Zoals uit de oproep al bleek is een steekproefkader op het niveau van de anderstalige onbestaande. In theorie kunnen die gegevens verzameld worden door twee organisaties: de sociaal tolk- en vertaaldiensten zelf, of de dienstverlenende organisaties die er een beroep op doen.

Uit de interviews in de verkennende fase is gebleken dat de sociaal tolk- en vertaaldiensten enkel gegevens registreren over het aantal tolk- en vertaalprestaties per taal en per organisatie. De gegevens die zij verzamelen verschaffen geen informatie over de anderstalige voor wie het instrument werd ingezet of hoe het inzetten van het instrument wordt afgewogen tegen andere keuzes (zoals het gebruik van een contacttaal, meertalige hulpverleners, informele gelegenheidstolken, enzovoort).

Dienstverlenende organisaties zijn niet verplicht om gegevens bij te houden over de doelgroep voor wie ze de instrumenten ST&V inzetten. In de verkennende fase is gebleken dat de meeste organisaties die informatie ook niet op die manier bijhouden. Op organisatieniveau zien we meestal geen registratie van het aantal tolkaanvragen per anderstalige (cliënt). Als die informatie al bijgehouden wordt in het kader van een individueel dossier gelden privacy regels. Bij grotere organisaties zoals ziekenhuizen worden de tolkaanvragen per arts of per secretariaat geregistreerd, niet per patiënt.

Er is dus vooralsnog onvoldoende beschikbare data om de impact van ST&V op de anderstalige te meten. Is het haalbaar om op een meer systematische manier gegevens te verzamelen van anderstaligen voor wie sociaal tolken worden ingezet? Twee cruciale vragen spelen hierbij een rol.

(1) Wie zal de gegevens verzamelen?

Willen we een individueel steekproefkader ontwikkelen dan vragen we organisaties en hulpverleners om op een systematische manier bij te houden voor wie (en in welk kader) ze een tolk hebben ingezet. Deze informatie zou dan op een centrale plaats verzameld moeten worden. Eén mogelijke piste is gegevensverzameling door sociaal tolk- en vertaaldiensten maar die hebben geen zicht op hoe de keuze voor sociaal tolken of vertalen in de praktijk afgewogen wordt tegen andere mogelijkheden. Uit de interviews blijkt verder dat gegevensregistratie door individuele hulpverleners evenmin een evidentie is. Enkel indien de gegevensregistratie van de anderstalige aan de tolkaanvraag gekoppeld wordt kan dit gerealiseerd worden.

(2) Wat met de privacy van de anderstalige?

Verwerking van persoonsgegevens valt onder de wet op de privacy. Deze wetgeving is zeer strikt. De wet op de privacy vertrekt altijd van de zo groot mogelijke privacy en verwerkt gegevens bij voorkeur anoniem. Eén mogelijkheid om dit te omzeilen is anderstaligen bij aanvang van een tolkgesprek de goedkeuring te vragen om hun gegevens bij te houden. Hiervoor kan gewerkt worden met “informed consent”. Dit maakt het echter onmogelijk om gegevens te verzamelen over alle anderstaligen voor wie ST&V ingezet wordt. Om gegevens van anderstaligen voor wie tolken worden ingezet te koppelen aan bijvoorbeeld gegevens uit de kruispuntbank sociale zekerheid dient de Vlaamse Overheid een machtiging aan te vragen om bijvoorbeeld sociaal tolk – en vertaaldiensten toegang te verschaffen.

Stel dat we er in zeker mate toch in slagen om data te verzamelen. De volgende vraag die zich dan stelt is wat we precies kunnen meten. Om deze vraag te beantwoorden vatten we in 5.2 de resultaten uit de bevestigingen samen en gaan we in 5.3 dieper in op een aantal methodologische en inhoudelijke discussiepunten. We besluiten in 5.4 met het formuleren van een alternatief voorstel voor impactbevestiging.

5.2 De wenselijkheid van een impactbevestiging van integrerende functie van ST&V: wat zeggen gebruikers?

Tijdens de verkennende fase werden zowel de faciliterende en integrerende finaliteit van ST&V als de haalbaarheid van een systematische impactbevestiging uitvoerig behandeld. We vatten de conclusies nog even kort samen.

- **De faciliterende functie van sociaal tolken primeert, over de sectoren heen.**

Eenzijds zien we dat de faciliterende functie van ST&V primeert op de integrerende functie, dit zowel voor de anderstalige als voor de hulpverlener. De impact van ST&V op de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening staat als een paal boven water. Of ST&V daarnaast ook integrerend werkt, werd minder eenduidig beantwoord. De meeste respondenten ervaren de integrerende finaliteit als een secundair of afgeleid effect van de faciliterende functie. Toegang tot kwaliteitsvolle dienstverlening door middel van duidelijke communicatie kan bijdragen aan de integratie van anderstaligen, maar dit wordt door bijna alle betrokkenen beschouwd als een secundair effect. Deze vaststelling sluit aan bij onderzoek naar processen van integratie waarin integratie en acculturatie als

continue en dynamische processen gedefinieerd worden waarin maatschappelijke participatie een centrale factor is (Park & Burgess, 1969; Gordon, 1964; Berry, e.a., 1989). Participatie, mogelijks gefaciliteerd door de inzet van ST&V, stimuleert integratie. In 5.2 gaan we dieper in op de gangbare definities van integratie en hun implicatie voor ST&V.

- **De Invulling en plaats van de integrerende functie is (deel) sectorspecifiek.**

Afhankelijk van de doelstellingen van organisaties zelf en de invulling die respondenten geven aan het concept integratie, worden de instrumenten als meer faciliterend dan integrerend beschouwd. We lichten dit nog even kort toe.

In de sector gezondheidszorg beschouwen ziekenhuizen ST&V in eerste instantie als faciliterende instrumenten om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren. De anderstalige is bovenal een patiënt die geholpen moet worden, zonder daarbij afgerekend te worden op zijn of haar integratietraject. Artsen verwijzen in dat verband naar de eed van Hippocrates. Afhankelijk van de invulling die respondenten aan het concept integratie geven, werden hier en daar ook voorbeelden van de integrerende functie van ST&V in de sector gezondheid vermeld. Integratie gaat dan in eerste instantie over wat krijgen op de eigen levenssituatie en meer concreet het verloop van de medische behandeling. Daarbij komt ook dat het ziektebeeld van patiënten, denk aan mensen met chronische gezondheidsproblemen of acute levensbedreigende ziektes maar ook psychiatrische problematieken, de directe integratie van anderstalige patiënten in de vorm van sociale participatie en kennis van het Nederlands in de weg kan staan. Eén van de anderstaligen die we in de validerende fase bevraagd hebben is grotendeels blind. Zij kan daardoor niet deelnemen aan het reguliere NT2-aanbod. Wijkgezondheidscentra benaderen hun medische opdracht meer vanuit een holistisch perspectief en betrekken ook sociaal-administratieve begeleiding in hun dienstverlening. Vanuit dat perspectief draagt sociaal tolken ook bij tot de integratie van anderstaligen. De wijkgezondheidscentra onderstrepen het belang van duidelijke communicatie om een adequate begeleiding te kunnen opstarten en anderstaligen daardoor meer kansen op participatie te geven.

In de sector onderwijs vallen er twee zaken op als het gaat om de link tussen ST&V en integratie. Enerzijds stelt zich hier de vraag voor wie de scholen werken. Anderstalige ouders zijn, samen met de school, betrokken partners in de schoolloopbaan van het kind. De kinderen zijn echter de primaire doelgroep van de scholen. Goede communicatie met de ouders is nodig in het belang van het kind. Daarom willen scholen de kansen van hun leerlingen niet in het gedrang brengen door ze af te rekenen op de (talige) integratie van hun ouders. Anderzijds vermelden scholen dat de inzet van sociaal tolken bij informatieavonden en oudercontacten de betrokkenheid van ouders bij de dagelijkse werking van de school kan verhogen. Dit illustreert hoe de inzet van ST indirect, door middel van een goede communicatie tussen school en ouders, kan bijdragen aan de integratie van anderstaligen.

In de deelsectoren VDAB en OCMW ontwaren we een iets andere dynamiek. VDAB en OCMW zijn organisaties met een dienstverlening die specifiek gericht is op maatschappelijke participatie. Het zijn ook organisaties die hun klanten ondersteunen in een leerproces en vaak zelf ook opleidingen aanbieden. Aandacht voor taalverwerving Nederlands maakt integraal deel uit van hun hulp- en dienstverlening. Vanuit die optiek zijn hulpverleners uit de sector soms minder geneigd om tolken in te zetten. Toch wijst men in een aantal gevallen op het belang van een optimale communicatie om een degelijke begeleiding op te zetten. Het gaat hierbij o.m. over informatieoverdracht en

begeleiding bij complexe sociaal-emotionele of administratieve problemen. Goede dienstverlening draagt op die manier direct bij aan de integratie van anderstalige klanten. Als goede communicatie (sociale) activering (OCMW) en toeleiding naar de arbeidsmarkt (VDAB) kan verbeteren heeft ST een impact op de integratie.

Op basis van de interviews kunnen we concluderen dat de integrerende functie van ST&V in het verlengde ligt van de faciliterende functie. De invulling van de integrerende functie varieert van sector tot sector en, rekening houdend met de arbitraire inzet van ST&V, mogen we ervan uitgaan die verder ook tussen organisaties binnen één sector en tussen medewerkers binnen één organisatie kan verschillen.

Wat betekent dit voor de haalbaarheid van een systematische impactbevraging? Om deze vraag te beantwoorden gaan we dieper in op het concept integratie. We zoomen in op de definities van integratie en bekijken de implicaties hiervan voor het meten van impact.

5.3 Inhoudelijke en methodologische discussies bij een systematische impactbevraging

5.3.1 Bruto of netto-effecten: de impact van sociaal tolken isoleren van andere communicatiestrategieën?

Organisaties zetten sociaal tolken in maar ook informele gelegenheidstolken, meertalige hulpverleners met een variërende mate van (talige) competenties en professionaliteit, intercultureel bemiddelaars, enz. Vaak wordt er ook gekozen voor een verkeerstaal of *lingua franca* die niet de eerste taal is van de hulpverlener of de anderstalige. Het inzetten van deze strategieën kan evenzeer bijdragen tot de integratie van anderstaligen. Wat ga je dan meten? Een eenzijdige focus op ST&V levert onvermijdelijk een fragmentarisch beeld op waardoor het leggen van causale verbanden bemoeilijkt, zo niet onmogelijk wordt. De vraag is dan of een verandering wel specifiek kan toegeschreven worden aan de inzet van sociaal tolken. In de literatuur rond evaluatieonderzoek spreekt men hier van het attributieprobleem. Waargenomen veranderingen zijn onvermijdelijk 'bruto-effecten' waar het 'netto-effect' van een beleid (hier: de inzet van ST&V) een deel van is, maar niet losstaat van andere beïnvloedende factoren (Wets, 2012). In dit geval kan een meting van de impact van ST&V in geen geval gescheiden worden van die van andere aanpakken, strategieën en instrumenten.

5.3.2 Integratie meten: een kwestie van operationalisering?

▪ **Beleid en praktijk: definities en blinde vlekken**

Kijken we naar de definities van de Vlaamse overheid maar ook de Europese definitie van integratie dan zien we telkens een verwijzing naar integratie als een dynamisch en interactief proces dat een zekere mate van wederkerigheid veronderstelt.

In het ontwerp van decreet betreffende het Vlaamse inburgerings- en integratiedecreet²¹ (2013) luidt de definitie van **integratie** als volgt: " een **dynamisch en interactief proces** waarbij individuen, groepen, gemeenschappen en voorzieningen elk vanuit een context van de afdwingbaarheid van

²¹ Zoals goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 17 mei 2013

*rechten en plichten die inherent zijn aan onze democratische rechtsstaat, op een constructieve wijze met elkaar in relatie staan en omgaan met migratie en de gevolgen ervan in de samenleving". Het decreet onderschrijft de wederkerigheid van processen van integratie. "Integratie is een proces dat tijd vergt, maar waarbij iedereen betrokken partij is. Het realiseren van de doelstellingen van het integratiebeleid is dan ook een gedeelde verantwoordelijkheid en gericht op **wederkerigheid**. Concreet betekent dit dat zowel individuele burgers als actoren van de brede samenleving ondersteund en begeleid worden in dit proces."*

De Europese Raad benadrukt in haar Gemeenschappelijke Basis Principes voor Integratiebeleid (Europese Raad, 2004) en in het programma van Stockholm (Europese Raad, 2010), integratie als dynamisch wisselwerkingsproces tussen migranten en de ontvangende samenleving. De Europese Commissie benadrukt het belang van een inclusieve samenleving en de wederkerigheid van processen van integratie waarbij zowel nieuwkomers als de ontvangende samenleving inspanningen leveren (Europese Commissie, 2010).

Uit een in 2012 verschenen publicatie 'Measuring and monitoring immigrant integration in Europe' (Bijl & Verweij, 2012) dat een mooi overzicht geeft van het Europese beleidskader rond integratie en de inspanningen die Europese lidstaten leveren om hun integratiebeleid vorm te geven, te meten en te monitoren halen we twee belangrijke vaststellingen. Ondanks de duidelijk vermeldingen van integratie als dynamisch en wederkerig proces blijkt dit aspect van het beleidskader in de praktijk minder uitgewerkt. Dit uit zich ook in het meten en monitoren van integratie dat zich vooral focust op evoluties in 'harde' sectoren zoals de arbeidsmarkt en het onderwijs. De mate van sociaal-culturele integratie, zoals sociale participatie, welbevinden, wederzijds vertrouwen, enzovoort krijgt weinig aandacht in bestaande meet- en monitoringinstrumenten. Een ander aandachtspunt is de beperkte aandacht voor verschillende startposities van migranten.

Als we deze definities van integratie en bijhorende blinde vlekken als uitgangspunt nemen, wat betekent dit voor de plaats van het sociaal tolken in processen van integratie en de meetbaarheid ervan?

- **Processen van integratie zijn langdurige processen**

Onderzoek bevestigt deze beleidsmatige definities en leert ons dat processen van acculturatie en integratie, het versterken van sociale cohesie en participatie dynamisch en interactief zijn. Dit maakt van integratie een langdurig en veelal intergenerationeel proces (Gans, 1992; Warner & Srole, 1945; EFMS, 2010). Volledige en gelijke participatie is vooral voor eerste generatie migranten een grote uitdaging (Bijl & Verweij, 2012). Nemen we taal als specifiek voorbeeld dan zien we dat processen van taalverschuivingen ook gemiddeld drie generaties vergen (Van Avermaet, 2008). Dit gegeven maakt het bijzonder moeilijk om in causale termen uitspraken te doen over de impact van ST&V op het individuele integratietraject van een anderstalige. Een periode van bijvoorbeeld één jaar is hierbij te kort. Een impactbevraging van ST&V op processen van integratie vraagt een longitudinale aanpak. Naast het **temporele aspect** kan je de impact van sociaal tolken niet isoleren van andere processen.

- **Wederkerigheid van processen van integratie: toegankelijkheid en participatie**

Terugkerend naar integratie als wederkerig proces waarin alle partijen verantwoordelijkheid hebben, wat is dan de plaats van ST&V in het Vlaamse integratiebeleid?

Het Vlaamse integratiebeleid is *“het beleid dat met onderling afgestemde initiatieven inspeelt op de situaties en dynamieken die verbonden zijn met de gevolgen van migratie, met als doel zelfstandige en **evenredige participatie, toegankelijkheid** van alle voorzieningen, **actief en gedeeld burgerschap** van eenieder en het verkrijgen van sociale samenhang²².”*

Het integratiebeleid zet, onder ander door middel van toegankelijkheid, in op de sociale participatie in functie van integratie. Daarom is investeren in de ontwikkeling van sociale netwerken belangrijk. ST&V kan in dat opzicht als een mogelijke facilitator gezien worden om de participatie van anderstaligen mogelijk te maken en te verhogen. Laat ons dit illustreren met een paar voorbeelden uit dit onderzoek die aantonen hoe de inzet van ST(&V) sociale participatie alvast in één maatschappelijk domein kan versterken.

- Een school zet voor een gesprek met ouders over de problematische studievoortgang van hun kind een tolk in. Door de ouders degelijk te informeren, te oriënteren en te peilen naar mogelijke achterliggende oorzaken versterkt de school de slaagkansen van het kind in kwestie. Tegelijk nodigt de school op deze manier de ouders uit om actief te participeren in interactie tussen ouder en school.
- Uit de gesprekken met anderstaligen en gebruikers bleek ook dat een doordachte inzet van sociaal tolken een vertrouwensklimaat kan bewerkstelling waarin participatie en taalverwerving in een veilige context mogelijk worden gemaakt.

▪ **Taal en integratie**

Integratie wordt te vaak eenzijdig gelijkgesteld met kennis van het Nederlands. Taal en meertaligheid zijn delicate en complexe thema's die veel emotie oproepen.

Taal, effectieve communicatie in een meertalige context en de compenserende rol van sociaal tolken, vormde één van de centrale thema's van dit onderzoek. ST&V is een voorbeeld van een taalverschil-overbruggende strategie die hulpverleners en organisaties inzetten om hulp- en dienstverlening te realiseren in een steeds evoluerende context van diversiteit en meertaligheid. ST&V is een vorm van omgaan met meertaligheid en die op een constructieve manier taalverschillen helpt overbruggen en daarmee ook integratiebevorderend werkt. Doorheen het onderzoek kwam de discussie over de link tussen ST&V en talige integratie van anderstaligen meermaals aan bod.

Uit de interviews kunnen we het volgende afleiden. Alle bevroegde gebruikers en anderstaligen erkennen het belang van een zekere kennis van het Nederlands om goed te kunnen functioneren in de samenleving. Toch plaatsen zowel gebruikers als anderstaligen kanttekeningen bij een eenzijdige focus op de dominante omgevingstaal als enige vorm van integratie en, in het verlengde daarvan, ST&V als veronderstelde hinderpalen bij de taalverwerving van het Nederlands door anderstaligen.

De factsheet 'Aanzet tot het uitwerken van een visietekst taalbeleid van de Vlaamse Overheid' (Pulinx, e.a., 2013) geeft een overzicht van de centrale elementen en literatuurverwijzingen met betrekking tot taal en processen van integratie, taalbeleid en inzichten over processen van taalverwerving. We sommen een aantal inzichten en elementen op die relevant zijn voor de

²² Ontwerp van decreet betreffende het Vlaamse inburgerings- en integratiedecreet (2013)

haalbaarheid en wenselijkheid van een systematische impactbevraging en linken die aan de resultaten van dit onderzoek.

- Waardering voor de eigen talen (thuis talen) van de nieuwkomers of migranten is één van de acht leidraden voor het ontwikkelen van een inclusief taalbeleid. De eigen taal speelt een belangrijke rol in het integratieproces. Dit inzicht werd door sommige respondenten uit dit onderzoek bevestigd.
- Het taalontwikkelingsproces is een interactief, contextgevoelig proces met een grillig patroon dat grote individuele verschillen vertoont. Tijdens de interviews vestigden gebruikers meermaals de aandacht op de beperkte taalverwervingscompetenties van sommige anderstaligen. Zoals aangetoond bij de onderzoeksvraag over het beperken van sociaal tolken in de tijd zijn leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie en precare levensomstandigheden vaak aangehaalde voorbeelden van mogelijke drempels bij een optimale verwerving van het Nederlands.
- Onderzoek over processen van taalverwerving wijst op het belang van sociale netwerken. Mensen leren een taal in een welbepaalde context en onder specifieke omstandigheden. ST&V zijn instrumenten die de toegankelijkheid van maatschappelijke diensten verhogen en daardoor kansen creëren voor maatschappelijke participatie. Vanuit die optiek kan de inzet van ST&V de integratie en taalverwerving van anderstaligen bevorderen. Kortom, een actief meertalige context kan heel positief bijdragen tot de verwerving van de omgevingstaal. Dat bijv. het actief vertalen van oudsher een strategie is die men kan inzetten bij het leren van een vreemde taal, wijst erop dat men strategie en doelstelling beter niet door elkaar haalt.

Taal als voorwaarde tot participatie instellen door bijvoorbeeld de inzet van tolken te beperken in de tijd of voorwaardelijk te koppelen aan taal- en/of inburgeringstrajecten kan de maatschappelijke participatie van anderstaligen en daardoor ook hun integratieproces hinderen. Een dergelijke vorm van voorwaardelijkheid is in strijd met de kennis die we hebben over het belang van sociale netwerken in functie van taalleren (Strik, e.a., 2010; Van Avermaet, 2008). Internationaal vergelijkend onderzoek toont aan dat een conditioneel integratiebeleid met een sterke focus op taal- en integratietoetsen weinig impact heeft op de integratie van anderstaligen. In sommige gevallen kan een al te strikt beleid processen van integratie vertragen en welbepaalde groepen, vooral traaglerenden, uitsluiten van volwaardige participatie. (Ersbøll & Gravesen, 2010; Strik, e.a., 2010)

Wat opvalt, is dat strategie en doelstelling vaak verward worden. Een actief meertalige context is geen doel op zich maar een strategie die positief bijdraagt aan de eigenlijke doelstelling namelijk participatie en het verwerven van de dominante omgevingstaal, het Nederlands.

Als we kijken naar de ervaringen van anderstaligen met ST&V in de onderzochte regio's en sectoren dan kunnen we alleen maar vaststellen dat de meeste anderstaligen niet zo vaak beroep kunnen doen op tolkondersteuning. De intensiteit van het ST&V op individueel niveau is dus eerder gering. Tolken als remmende factor in de taalverwerving beschouwen lijkt in dat opzicht een bijzondere uitvergroting en vertekening van de realiteit.

5.4 Hoe kan de impact van sociaal tolken op processen van integratie best gemeten worden?

Rekening houdend met de knelpunten en beperkingen van een conditionerende kijk op sociaal tolken en de link met integratie beantwoorden we de vraag naar wenselijkheid en haalbaarheid van een systematische impactbevraging eerder negatief. Uitspraken over de causale impact van ST&V vereisen een volledig beeld van de inzet van alle meertalige strategieën. Integratie is een wederkerig, dynamisch en langdurig proces en vraagt een longitudinale kijk met aandacht voor beide kanten, anderstalige én organisaties. Integratie is meer dan taal alleen, en net actieve meertaligheid kan integratiebevorderend werken. Vanuit praktisch oogpunt is het niet onmiddellijk duidelijk hoe dit alles kan bijgehouden worden in een grootschalige databank. Een systematische impactbevraging vraagt namelijk om een totaalregistratie van kenmerken van anderstaligen, de inzet van instrumenten, waargenomen effecten, enz.

Dit ontslaat ons echter niet van de plicht om de vinger aan de pols te houden. Daarom pleiten we voor een impactmeting die aandacht heeft voor het wederkerigheidprincipe van processen van integratie. Slagen de instrumenten ST&V er in om de toegankelijkheid van organisaties te verhogen en daardoor sociale netwerken te creëren die de participatie van anderstaligen stimuleert?

Wat zijn mogelijke opties?

Algemeen kunnen we stellen dat om een exhaustieve effectmeting te realiseren, in eerste instantie bijkomend onderzoek nodig is. Onderzoek waarin men op een kwalitatieve manier de dynamiek en de inzet van meertalige strategieën linkt aan toegankelijkheid en processen van participatie, integratie. Voorliggend onderzoek kan in die optiek als een eerste verkennende fase gezien worden waaruit een aantal hypothesen en aanbevelingen voor verbeteracties uit voort zijn gekomen.

Een tweede mogelijke stap is het opzetten van een interventieonderzoek dat op basis van de voorliggende hypothesen een aantal verbeteracties ontwikkelt, implementeert, opvolgt en de effecten ervan op zowel de faciliterende als de integrerende functie van ST&V in kaart brengt.

Rekening houdend met de complexiteit van een dergelijke oefening adviseren we om in te zetten op het niveau van de organisatie. Dit is de enige realistische schaal om een quasi-volledig beeld te krijgen van de inzet en de impact van ST&V.

Mogelijke stappen in een interventieonderzoek zijn de volgende:

- (1) Afbakenen van regio's, sector(en) en organisatie(s). Mogelijke selectiecriteria zijn: aandeel anderstalig cliënteel, diversiteit aan talengroepen, inzet ST&V naast andere meertalige instrumenten, enz.
- (2) Verbeteracties ontwikkelen op maat van de specifieke organisaties. Uit dit onderzoek is duidelijk gebleken dat er geen standaardregel bestaat voor een adequate en effectieve inzet van ST&V. Het ontwikkelen van verbeteracties vraagt een bottom-up aanpak die *online* inspeelt op reële noden met aandacht voor sectorspecifieke en contextuele factoren. De hypothesen uit voorliggend onderzoek en de erkenning van het principe van schaligheid vormen een goed vertrekpunt voor het ontwikkelen van adequate verbeteracties. Voorbeelden van verbeteracties zijn: een stappenplan voor de inzet van ST&V, de consequente inzet van ST&V op specifieke momenten, een uitwerking van de

complementariteit van ST en SV, de complementariteit van ST met andere meertalige strategieën (incl. meertalige hulpverleners) in kaart brengen en hier een toepassingskader voor ontwikkelen, enz.

- (3) Een nulmeting uitvoeren bij gebruikers en anderstaligen, indien mogelijk opsplitsen in een controlegroep en een interventiegroep. Voor een nulmeting kan men zich baseren op situatieschetsen die men de anderstalige cliënt en de gebruiker voorlegt, of op een multi-dimensioneel model van betrokkenheid (vergelijk met de 7 dimensies van ouderbetrokkenheid in een schoolcontext²³) om zo de percepties van anderstaligen en gebruikers, hun participatie en betrokkenheid in kaart te brengen.
- (4) Implementatie verbeteracties.
- (5) Monitoring uitvoering en implementatie verbeteracties (zie verder)
- (6) Kwalitatieve effectmeting. Na een periode van bijvoorbeeld een jaar kunnen de veranderingsprocessen bij zowel gebruikers als anderstaligen gemeten worden. Op het niveau van gebruikers kan het bewustzijn ten aanzien van de inzet van ST&V en andere instrumenten, en de consequente toepassing ervan in kaart worden gebracht. Op het niveau van anderstaligen kan een nieuwe meting de veranderingen in percepties, betrokkenheid en participatie meten.

Stap 5, monitoring kan een onderzoek op zich vormen. Het **monitoren** van het besluitvormingsproces bij de inzet van ST&V en het systematisch bijhouden van waargenomen effecten van toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening stimuleren de zelfregulerende activiteit van organisaties. Het biedt de kans om op een contextgevoelige manier, voldoende exhaustief en adequaat te meten, en waar nodig bij te sturen. De organisatie doet dit met aandacht voor de wisselwerking tussen diverse strategieën, een optimalisering van het aanbod en de inzet ervan, en met gevoeligheid voor evoluties in de noden van de organisatie en haar cliënteel. Men houdt de vinger aan de pols, zodat ook de aanpak kan bijgestuurd worden. Zo'n monitoringinstrument kan organisaties en hulpverleners ondersteunen bij de ontwikkeling van adequate meertalige strategieën, rekening houdend met hun eigen context en doelstellingen, en zo bijdragen aan toegankelijkheid, kwaliteitsvolle dienstverlening en bij uitbreiding integratie van hun anderstalig cliënteel.

²³http://www.kruispuntmi.be/uploadedFiles/VMC/Thema/Onderwijs/Ouderbetrokkenheid/werkkader_ouderbetrokkenheid.pdf

6. Conclusies

6.1 Inzet

6.1.1 Arbitraire inzet leidt tot onzekerheid en ongelijkheid

De eerste en meest evidente conclusie uit dit onderzoek is de arbitraire inzet van ST&V. De inzet van beide instrumenten vertoont grote verschillen, zowel tussen sectoren maar ook en vooral tussen organisaties binnen een zelfde sector en zelfs tussen collega's op dezelfde dienst. Als we er rekening mee houden dat in dit onderzoek enkel ervaren gebruikers werden bevestigd, mogen we aannemen dat dit ook geldt voor het landschap in zijn geheel, aangevuld met een groot aantal organisaties waar de inzet van ST&V (quasi-)onbestaande is. We stotten niettemin op een aantal organisaties die wel een intern gestroomlijnd beleid rond de inzet van ST&V (en andere communicatiemiddelen) hanteren of nastreven, maar die zijn vrij dun gezaaid. Bovendien worstelen ook zij nog met een aantal praktische vraagstukken rond de verdere ontwikkeling en/of consequente toepassing van een beleid.

De arbitraire inzet zorgt voor een ongelijke behandeling van anderstalige cliënten. Anderstaligen bevestigen dit beeld, zowel op expliciete als impliciete wijze. Het zorgt bij hen voor een groot gevoel van onzekerheid: op dit ogenblik heeft deze bevolkingsgroep geen garantie dat ze in acute of belangrijke situaties zullen kunnen genieten van toegankelijke en kwalitatief hoogstaande dienstverlening. Momenteel worden ze soms wel en dan weer niet in hun eigen taal ondersteund door een tolk. Dit heeft uiteraard soms nefaste gevolgen. Anderstaligen zijn echter geen vragende partij voor meer privileges of zelfs beslissingsrecht inzake de inzet van ST&V. Ze spreken wel de behoefte uit aan een meer transparant en consequent beleid.

De verklaring voor de arbitraire inzet van ST&V overstijgt sectorale en regionale verschillen. Het ontbreekt organisaties aan een ondersteunend kader voor een rationele en optimale inzet van ST&V, die hen tegelijkertijd toelaat om trouw te blijven aan de visie, de opdracht en specifieke logistieke vereisten van zowel hun sector als hun organisatie. Deze vaststelling werd ook vaak beaamd door de medewerkers, die met het oog op hun arbeidsefficiëntie en –tevredenheid de anderstaligen bijtreden in hun vraag naar een transparante en consequente aanpak.

6.1.2 Schaligheid in de besluitvorming, stappen van nabij tot veraf

Gebruikers (en in mindere mate ook anderstaligen) hanteren op het vlak van inzet en besluitvorming een soort van schaal van nabijheid die we als 'schaligheid' omschrijven. Schaligheid definiëren we hier als volgt: een door de gebruiker gehanteerde **schaal van nabijheid en relatieve afstand** op het vlak van **inzet en besluitvorming van sociaal tolken**. De relatieve **nabijheid** van een bepaald communicatiemiddelen of een taal is **doorslaggevend** om te kiezen voor een bepaalde aanpak. Een gebruiker verkiest eerder een communicatiemiddel dat nabij of ter plaatste is. Dit strookt met het feit dat hij problemen het liefst zelf oplost. Indien deze mogelijkheid niet volstaat, dan zal hij zich **bewegen in de richting van de andere kant van de schaal** waarbij men **externe expertise** inschakelt en de problemen met de hulp van anderen oplost (cf. Nederlands → lingua franca → meertalige medewerker in de organisatie resp. informele gelegenheidstolk → extern geleverde tolk). Tegelijkertijd is het zo dat de kans dat, naast het Nederlands, de gevestigde talen (bijv. Frans, Engels) in de organisatie zelf aanwezig zijn groter dan meer recente minderheidstalen (bijv. Turks, Arabisch, Slovaaks).

Of en hoe gebruikers zich bewegen op deze schaal wordt door verschillende factoren beïnvloed. We geven de belangrijkste vaststellingen nog even mee.

6.1.3 Van impliciete schaligheid naar een weloverwogen stappenplan

Waar mogelijk, opteren de meeste hulpverleners altijd eerst voor rechtstreekse communicatie met hun cliënt. Liefst in het Nederlands of anders in een contacttaal. Of ze daarvan afstappen is afhankelijk van de volgende factoren:

1. De inschatting van de talenkennis van de anderstalige, zowel van het Nederlands als van een mogelijke contacttaal, en de eigen kennis van de contacttaal kan gebruikers doen besluiten om ondersteuning te zoeken in de eerste taal van de anderstalige. De inschatting van de talenkennis gebeurt echter overwegend subjectief en is niet altijd adequaat.

2. Voor gesprekken die gevoelige of complexe materies behandelen, waarin een specifiek jargon gehanteerd wordt of die verstrekkende gevolgen kunnen hebben voor de anderstalige cliënt, zijn hulpverleners vaker geneigd om hulp in te roepen. De inschatting dat communicatie moeilijk zal verlopen of onmogelijk is en dat ondersteuning noodzakelijk is, betekent echter niet dat er automatisch sociaal tolken ingezet worden.

Eenzijds zien we dat hulpverleners die ervaring hebben met de instrumenten ST&V en weinig tot geen financiële of praktische bezwaren ervaren meer geneigd zijn om ST&V in te schakelen. Daarnaast speelt ook de gepercipieerde meerwaarde van ST&V naast andere communicatiemiddelen een belangrijke rol. De deontologische code en de talenkennis van sociaal tolken zijn onmiskenbare voordelen ten opzichte van IGT al blijkt dit laatste nog steeds een erg courante praktijk te zijn. De inzet van IGT gebeurt soms weloverwogen en kan de keuze inhouden van een vertrouwensrelatie met de anderstalige cliënt, toch blijkt de inzet van IGT nog vaak een weinig doordachte evidentie te zijn. De feitelijke meerwaarde van ST&V ten opzichte van meertalige hulpverleners is een complex gegeven: het is afhankelijk van de vakspecifieke competenties, het takenpakket en de talenkennis van de meertalige hulpverlener in kwestie. Er is een groot verschil tussen een meertalige gebruiker/hulpverlener die zelf de minderheidstaal spreekt, een ICB die de minderheidstaal spreekt en een administratief en logistiek medewerker die dit doet. In een ideaal scenario zijn de twee instrumenten (ST&V en meertalige medewerkers) complementair en versterken ze elkaar.

De belangrijkste bepalende factor voor een weloverwogen en doordachte keuze tussen ST&V en andere instrumenten is een duidelijke visie op het belang van goede communicatie in functie van toegankelijkheid, kwaliteitsvolle dienstverlening en bij uitbreiding ook integratie. Een dergelijke visie kadert goede communicatie, en de inzet van ST&V, binnen de eigen doelstellingen en opdracht en is noodzakelijkerwijs altijd sector- en contextgebonden. Een goede inschatting van de voor- en nadelen en contextuele gepastheid van de diverse meertalige aanpakken die voorhanden zijn, maken deel uit van een weloverwogen beleid.

Uit het principe van schaligheid volgt bijgevolg de mogelijkheid om het besluitvormingsproces te concipiëren in de vorm van een stappenplan dat gebruikers, vaak nu al impliciet, hanteren in hun besluitvorming over de inzet van ST&V. Om toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen dient elke stap echter weloverwogen genomen te worden. Een dergelijke manier van werken hebben we hier en daar kunnen vaststellen maar blijkt in de realiteit eerder de uitzondering dan de regel te zijn.

6.1.4 Plaats en rol van het Nederlands

De plaats van het Nederlands in de dienst- en hulpverlening blijft een complexe materie. Die plaats varieert naargelang de finaliteit en de visie van de sector en/of de organisatie. In de (deel)sectoren tewerkstelling en OCMW is het leren van Nederlands vaak een expliciete doelstelling of voorwaarde. De organisaties verwachten op dat vlak een engagement van de anderstalige cliënt. Dit tekent ook hun beleid op het vlak van de meertalige communicatie. Ook al verloopt de communicatie met de anderstalige cliënt daardoor stroef, toch handhaven ze het Nederlands als voertaal. Het leren van Nederlands krijgt hier voorrang op de snelheid en efficiëntie van de communicatie. Men ziet de organisatie als een plek waar de anderstalige zijn Nederlands kan en hoort te oefenen en men maakt dit ook duidelijk. De inzet van ST&V is hier gekoppeld aan restricties die in het verlengde liggen van dat beleid. ST&V worden hier enkel ingezet als dit de enige mogelijke vormen van communicatie zijn of als de omstandigheden dermate precair zijn dat het absoluut nodig is dat de cliënt zich vlot en met de nodige nuance kan uitdrukken.

In de sector onderwijs staat het pedagogisch project rond het kind centraal. De ouders moeten hierin betrokken worden, dus is het in de eerste plaats belangrijk dat er met hen duidelijk over gecommuniceerd kan worden. Niettemin worden ook in deze sector vaak acties ondernomen om de anderstalige te stimuleren om Nederlands te leren en dit te faciliteren. Het is echter belangrijk om op te merken dat het beleid van organisaties in deze sector onderling erg kan verschillen.

In de sector gezondheidszorg is de hoofdbekommernis het verstrekken van de juiste zorg. Hier is de duidelijkheid en de efficiëntie van de communicatie van vitaal belang. De factor “Nederlands” speelt hier een minder prominente rol. Niettemin geven bevraagde eindgebruikers uit deze sector aan dat ze toch een signaal willen geven aan hun anderstalige patiënten dat het belangrijk is om Nederlands te leren (vaak met emancipatorische uitgangspunten en een uitgangspunt van “bereidheid van twee kanten” – dat de organisatie de patiënt tegemoet komt door te investeren in taalondersteuning nodigt uit tot reciprociteit in de patiënt die aangemoedigd wordt om Nederlands te leren).

Los van deze sectorale verschillen, kwamen in dit onderzoek organisaties aan bod die op het vlak van het Nederlands een zeer uiteenlopend beleid voeren. Van organisaties met een restrictief en conditionerend beleid, die enkel in uitzonderlijke situaties afstappen van het Nederlands als voertaal, tot organisaties die vooral inzetten op toegankelijkheid en een sterk uitgebouwde meertalige dienstverlening aanbieden. Deze laatste organisaties blijven echter ook aandacht houden voor het Nederlands. Een sterk uitgebouwde meertalige dienstverlening impliceert niet dat het Nederlands een ondergeschikte rol krijgt. Er wordt geopteerd voor de meest aangewezen aanpak. Deze organisaties zijn er bovendien van overtuigd dat ze net door hun toegankelijkheid in een sterkere positie staan om de anderstalige cliënt te stimuleren om Nederlands te leren. Hun sterke overtuiging in deze aanpak doet ons ook vragen stellen bij de restrictieve inzet van taalondersteuning als een efficiënte of noodzakelijke stimulus om Nederlands te leren.

6.1.5 Nood aan bewustwording en sensibilisering

Uit dit onderzoek, waarbij toch in hoofdzaak meer ervaren gebruikers bevraagd werden, blijkt duidelijk een grote nood aan bewustwording en sensibilisering over het bestaan, de werking en de rol van ST&V (en bij uitbreiding ook andere communicatiestrategieën) in een toegankelijk en kwaliteitsvol dienstverleningsaanbod van de organisatie.

Tot op heden wordt de verantwoordelijkheid voor het goed verloop van de communicatie in veel gevallen nog grotendeels bij de anderstalige zelf gelegd. Zowel taalideologische beweegredenen als praktische overwegingen liggen hieraan ten grondslag. Ook de onwetendheid en de onbekendheid met het instrument ST&V spelen een rol. Goede praktijkvoorbeelden duiden op het belang van informeren en sensibilisering om ST&V meer ingang te laten krijgen.

Heel wat organisaties zijn op dit moment zoekend naar een gepaste manier om de steeds veranderende meertalige realiteit het hoofd te bieden. Een praktijkgericht beleidskader dat hen kan ondersteunen bij de uitbouw van een adequaat en optimaal meertalig hulp- en dienstverleningsaanbod is aangewezen.

6.2 Effecten: faciliterend en/of integrerend?

De voordelen van ST&V voor toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening staan buiten kijf. Nagenoeg alle gebruikers, zelfs degenen die relatief weinig ST&V inzetten, bevestigen de positieve impact van ST&V op de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening. Het argument dat goede communicatie een absolute voorwaarde is om dienstverlening te garanderen staat hierbij centraal. Dit is het aspect “faciliteren”.

De integrerende functie van ST&V is minder eenduidig vast te stellen. De algemene perceptie is dat het faciliterende primeert op het integrerende. Wat gebruikers onder integrerend verstaan hangt samen met de door hun gehanteerde definitie van integratie en is gelinkt aan de opdracht van de organisatie. Wanneer we integratie als een dynamisch proces beschouwen dat gestoeld is op participatie en reciprociteit, dan is de conclusie inderdaad dat ST&V wel degelijk integrerend werkt. De impact van ST&V op integratie is secundair en ligt in het verlengde van het faciliterende. In die zin zijn beide functies wel degelijk met elkaar verweven. Als ST&V er toe bijdraagt dat de participatie van anderstaligen gestimuleerd of mogelijk gemaakt wordt, dan is er zeker een effect op integratie.

7. Aanbevelingen

Op basis van dit onderzoek kunnen we drie belangrijke aanbevelingen formuleren. Het gaat om *de nood aan een kader voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie*; *de ontwikkeling van een monitoringinstrument* en *de nood aan informatie en sensibilisering* van zowel de sector als de organisaties en hun medewerkers. Elk van deze aanbevelingen wordt hieronder verder besproken.

7.1 Een kader voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie

In het gros van de bevroegde organisaties heerst een gebrek aan expliciet en consequent beleid op het vlak van meertalige communicatie. Vaak is dit een beleid waarin goede elementen aanwezig zijn maar die worden onvoldoende gesystematiseerd. We zien ook heel wat lacunes waarvan de organisaties zich niet altijd ten volle bewust zijn. Die organisaties laten de kans liggen om de toegankelijkheid en kwaliteit van hun dienstverlening en de arbeidstevredenheid van hun medewerkers gevoelig te verbeteren. In de eerste plaats is er een duidelijke nood aan sensibilisering en bewustwording gericht op een consequentere omgang met anderstaligheid in de dagelijkse praktijk van organisaties en gebaseerd op meer expliciete kennis. Als er toch een intentie heerst om een kwaliteitsvoller beleid te voeren, weet men vaak niet zo goed hoe of waar te beginnen. De meest voorkomende aanpak is vooralsnog proefondervindelijk. Deze organisaties hebben handvatten nodig om een efficiënt beleid uit te tekenen dat is aangepast aan de noden van hun cliënteel en gekaderd binnen de visie van hun organisatie en de sector waar ze toe behoren. Een geëxpliciteerd kader voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie kan hier een belangrijke rol spelen. Op deze manier krijgen organisaties zicht op de mogelijkheden en randvoorwaarden om hun meertalige dienstverlening vorm te geven en/of te optimaliseren. Het faciliteert bovendien de ontwikkeling van verdere instrumenten zoals stappenplannen of beslissingsbomen voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie die ingezet kunnen worden in de dagelijkse praktijk. De voorwaarden voor de introductie van een kader worden best gerealiseerd op Vlaams niveau, maar de slaagkansen van een dergelijk initiatief hangen grotendeels af van de mate waarin de invulling voldoende afgestemd is op het niveau van de organisatie-eenheid, de regionale context, de sectorale dynamiek, enz.

7.2 Monitoringinstrument

Tijdens het onderzoek stotten we niettemin op een aantal organisaties die er in slagen een uniform beleid te ontwikkelen inzake meertalige communicatie. Een gerichte en beredeneerde inzet van ST&V vormt daar een essentieel onderdeel van. Die organisaties zijn veelal kleinschalig zoals WGC's of scholen. Het beheer van de tolkaanvragen is er meestal in handen van een centrale figuur, wat een systematische aanpak in de hand werkt. Ze kunnen ook een beroep doen op financiële ondersteuning in de vorm van een contingent tolkuren. Ondanks hun kleinschaligheid beklemtonen ze dat een systematische aanpak wortelt in een duidelijke visie en dat het niet mogelijk zou zijn dit te handhaven zonder steun van bovenaf, zowel op organisatieniveau als op het niveau van de sector. De uniformiteit van hun beleid is duidelijk zichtbaar in hun beslissingslogica voor de inzet van ST&V. De effecten van die beslissingslogica zijn echter vooralsnog niet gemeten. Een instrumentarium dat ons toelaat de beslissingslogica en effecten van meertalige communicatie te monitoren kan leiden tot de opbouw van expliciete expertise op het vlak van een consequente en optimale inzet van meertalige strategieën en middelen. Hiermee kunnen organisaties gaandeweg hun eigen systematische praktijk opbouwen, bijhouden en bijsturen en op die manier een kader voor kwaliteitsvolle meertalige communicatie uittekenen en invullen. Het geeft een organisatie zowel een

mogelijkheid als een stimulans om haar eigen geschiedenis bij te houden. Hierdoor blijft men zich intern bewust van gemaakte keuzes en de beslissingsgronden waarop deze keuzes gemaakt worden. Hierdoor kan het vigerende beleid eenvoudiger bijgehouden, geëvalueerd en bijgestuurd worden. Het is wel belangrijk op te merken dat de focus in dit geval breder moet liggen dan louter de inzet van sociaal tolken en vertalen. Om een beleid op het vlak van meertalige communicatie te optimaliseren moet het ook in zijn geheel bekeken worden. Dat houdt in dat men vanop een zekere afstand en gesteund door geaccumuleerde informatie zicht krijgt op de diverse factoren die de inzet en de effecten van de diverse instrumenten bepalen.

Vooraleer een dergelijk monitoringinstrument ontwikkeld kan worden, moet dus bepaald worden welke meertalige instrumenten ingezet kunnen worden: ST&V, meertalige hulpverlening, gebruik van een lingua franca, IGT – in combinatie met ondersteunende software en het gebruik van pictogrammen en andere visuele hulpmiddelen. Elk instrument heeft zijn voor- en nadelen en kan bijdragen aan een toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening, afhankelijk van een goede inschatting van het communicatieve moment om de juiste beslissing te treffen op het vlak van de meertalige aanpak.

7.3 Informeren en sensibiliseren

Uit dit onderzoek bleek een duidelijke nood aan informatie en sensibilisering van de sectoren, de organisaties en hun medewerkers. Volgende zaken kunnen dit illustreren.

- Het aanbod ST&V en bij uitbreiding alle meertalige instrumenten zoals meertalige hulpverleners, ICB, enzovoort, is onvoldoende gekend. Hulpverleners kennen niet altijd het verschil tussen bijvoorbeeld een professionele tolk, een bereidwillige vrijwilliger uit de buurt of een intercultureel bemiddelaar, en weten ook niet in welke omstandigheden het ene dan wel het andere instrument de voorkeur geniet of wat eventuele voor- en nadelen zijn.
- Sectoren, organisaties en medewerkers hebben nog te weinig aandacht voor de rol en het belang van taalondersteuning in het realiseren van toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening en integratie van anderstaligen.
- Integratie wordt nog te vaak eenzijdig gelijkgesteld met het kennen van de Nederlandse taal.
- Organisaties en hulpverleners hebben niet altijd een realistisch beeld van hoe (volwassen) migranten een vreemde taal (c.q. het Nederlands) verwerven.
- Anderstaligen zelf zijn niet of te weinig op de hoogte van mogelijke meertalige instrumenten.
- We zien dat hulpverleners zich niet altijd realiseren dat sommige anderstaligen in bijzonder precaire omstandigheden leven.

Een gebrek aan kennis en bewustzijn kan de empathie voor de situatie van anderstaligen in de weg staan en tot verkeerde inschattingen leiden met nefaste gevolgen voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening. Daarom pleiten we voor meer beleidsmatige aandacht voor de rol die ST&V, en bij uitbreiding alle meertalige instrumenten, kan spelen in een diverse en meertalige hulp- en dienstverleningscontext. Dat beleid kan volgende vormen aannemen:

- De Vlaamse overheid kan door middel van haar integratiebeleid inzetten op een bredere bekendheid van de instrumenten ST&V en het maatschappelijk draagvlak voor taalondersteuning vergroten door in te zetten op realistische en duidelijke informatie. Belangrijk is dat deze informatie ook de anderstalige bereikt zodat hun zelfredzaamheid verhoogd kan worden. Denk

aan het verspreiden van informatie via inburgeringscursussen, meertalige folders in wachtzalen van OCMW's, ziekenhuizen, WGC's, enzovoort.

- De sociaal tolk- en vertaaldiensten kunnen hun bestaande vormingsaanbod verder uitbreiden zodat ze meer organisaties en medewerkers kunnen bereiken. Het bestaande vormingsaanbod kan verder uitgediept worden door in te zetten op een brede kijk op taalbeleid. Dit kan worden gerealiseerd door eventueel aansluiting te vinden met andere organisaties zoals hogescholen en universiteiten maar evengoed de andere actoren uit de integratiesector. Dit impliceert voldoende aandacht voor een brede waaier aan instrumenten, hun voor- en nadelen, de rol van meertaligheid als strategie en een realistische kijk op de rol van taalondersteuning in een dienstverlening gericht op toegankelijkheid en kwaliteit.
- We zien hier ook een rol weggelegd voor de verschillende beleidsdomeinen en sectoren. Toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening realiseren is geen opdracht van het integratiebeleid alleen. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid over beleidsdomeinen heen. Daarom is het aangewezen dat overheden en sectoren door middel van informeren, sensibiliserende acties en eventueel ook regelgeving gelinkt aan subsidiëring een impuls geven aan organisaties om hun beleid en aanpak ten aanzien van anderstalige cliënten te expliciteren. Aandacht voor taal en taalondersteuning maakt deel uit van een diversiteitsbeleid en kan het best opgenomen worden in het kwaliteitsbeleid van organisaties. Tegelijk kunnen zowel overtuigde en betrokken medewerkers als organisaties een signaal verspreiden naar hun respectieve sector en overheid.
- Uitwisseling tussen organisaties en/of sectoren kan gestimuleerd worden door het opzetten van een expertisenetwerk. Door middel van intervisie kunnen *good practices* rond sensibiliseren, de consequente toepassing van meertalige instrumenten enzovoort gedeeld, verbreed en verdiept worden. We willen er ook voor pleiten om de sector rond tolken Vlaamse Gebarentaal bij dit expertisenetwerk te betrekken aangezien daar al een langere ervaring bestaat. Verder kan samenwerking tussen 'het veld' en de academische wereld hier voor een tastbaar verschil zorgen. Op die manier kunnen de ervaringen uit de praktijk ondersteund en versterkt worden door wetenschappelijke kennis over meertaligheid, taalverwerving, tolken, vertalen, multi-modale communicatie, institutionele geletterdheid, gelijke kansen en maatschappelijke participatie in de verschillende sectoren.

Literatuurverwijzingen

- Berry, J. W., Kim, U., Power, S., Young, M., & Bujaki, M. (1989). Acculturation attitudes in plural societies. *Applied psychology*, 38, 185-206.
- Bijl, R. & Verweij, A. (eds) (2012). *Measuring and monitoring immigrant integration in Europe. Integration policies and monitoring efforts in 17 European countries*. Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau Nederland.
- Brauer P.M. et al. (2009). *Creating case scenarios or vignettes using factorial study design methods*. *Journal of advanced nursing*.
- Collins, J. & Slembrouck, S., 2006, "You don't know what they translate": Language contact, institutional procedure, and literacy practice in neighbourhood health clinics in Urban Flanders, *Journal of Linguistic Anthropology*, 249-268.
- Council of the European Union (2004). *EU Common basic principles for immigrant integration policy (14615/04)*. Brussels: Council of the European Union.
- De Maesschalck, S., 2012, Linguistic and cultural diversity in the consultation room: a tango between physicians and their ethnic minority patients, Ghent, Belgium.
- Edwards, Temple & Alexander. *Users' experiences of interpreters. The critical role of trust*. *Interpreting*. 2005. 7 (1). 77 – 95.
- Ersbøll, E. & Gravesen (2010). *Country Report Denmark*. INTEC project : Integration and naturalization tests: the new way to European Citizenship. Nijmegen: Centre for Migration Law.
- European Forum for Migration Studies [EFMS]. (2010, March 2). *EFFNATIS - Effectiveness of National Integration Strategies towards Second Generation Migrant Youth in Comparative European Perspective*. Retrieved from <http://www.efms.uni-bamberg.de/prineffe.htm>
- Europese Commissie (2010). Mededeling van de Commissie aan het Europees parlement, de Raad , het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de regio's, mededeling inzake migratie.
- Europese Raad (2010). Het programma van Stockholm – Een open en veilig Europa ten dienste en ter bescherming van de burger. Publicatieblad van de Europese Unie, 4 mei 2010, C115/30.
- Gans, H. (1992). Second-generation decline: scenarios for the economic and ethnic futures of the post-1965 American immigrants. *Ethnic and Racial Studies*, 15, 173-192.
- Gordon, M. (1964). *Assimilation in American Life*. New York: Oxford University Press.
- Hadziabdic, Heikkilä, Albin & Hjelm. *Migrants' perceptions of using interpreters in health care*. *International Nursing Review*. 2009. 56 (4). 461 – 469.

- Harpelund, Nielsen & Krasnik. (2012). *Self-perceived need for interpreter among immigrants in Denmark*. Scandinavian Journal of Public Health. 2012. 40. 457 – 465.
- Krumm, H.J. & Plutzar, V. (2010). *Tailoring language provision and requirements to the needs and capacities of adult migrants*. Council of Europe.
- MacFarlane, Dzebisova, Karapish, Kovacevic & Ogbebor. *Arranging and negotiating the use of informal interpreters in general practice consultations: experiences of refugees and asylum seekers in the west of Ireland*. Social Science and Medicine. 2009. 69. 210 – 214.
- Norström, Gustafsson & Fioretos. *Interpreters in Sweden – A Tool for Equal Rights?* 2011. http://www.enl.auth.gr/gramma/gramma11/Norstrom_Gustafsson_Fioretos.pdf (geraadpleegd op 29-1-2013)
- Park, R.E. & Burgess, E. (1969). *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago, IL: University of Chicago Press. (original work published in 1921).
- Pulinx, R., Drijkoningen, J., Van Avermaet, P., Van den Branden, K. (2013). *Factsheet: Aanzet tot uitwerken van een visietekst taalbeleid van de Vlaamse Overheid*. Steunpunt Inburgering en Integratie.
- Slembrouck, 2009. *Met de voeten op de grond. Meertaligheid als institutionele uitdaging in het veld van de eerstelijnsgezondheidszorg*. De klank van de stad (red. J. Jaspers), Leuven/Gent: Acco, 35-56.
- Strik, M.H.A., Böcker, A.G.M., Luiten, M. & Oers, R. van (2010). *The INTEC Project. Synthesis report. Integration and Naturalisation Tests: the new Way to European Citizenship*. Nijmegen: Centre for Migration Law.
- Van Avermaet, P. (2008). *Taalverschuiving in de Italiaanse Gemeenschap in Eisden, Maasmechelen*. Proefschrift. KULeuven.
- Vermeerbergen, M., & Van Herreweghe, M. (red.) (2008). *Wat gewenst/geweest is : organisaties van en voor doven in Vlaanderen bevroegd over 10 thema's*. Academia Press/Fevlado-Diversus.
- Warner, W.L. & Srole, L. (1945). *The Social System of American Ethnic Groups*. New Haven: Yale University.
- Wets, J. (2012). *Factsheet: Monitoren van inburgering en integratie*. Steunpunt Inburgering en Integratie.

Bijlagen

Bijlage 1: Effecten initiële bevraging sector

Op basis van de bevraging van de kernfiguren, sociaal tolken en vertalers hebben onderstaande **niet-exhaustieve** factoren een invloed op het gebruik, de besluitvorming en functionaliteit. Daarnaast kwam ook de link met integratie en aandachtspunten voor de bevraging van de gebruikers en anderstaligen, aan bod.

Het gebruik en besluitvorming:

- worden zeer sterk beïnvloed door de financiële middelen van de gebruiker en de STVD, het feit of een STVD het instrument gratis aanbiedt of de gebruiker deels of volledig de kost op zich neemt. Zo wordt er vaak 'geshopt' door de gebruikers, ze gaan – indien mogelijk - op zoek naar de goedkoopste STVD.
- zijn afhankelijk van het management van de gebruikersorganisatie die de meerwaarde van het instrument al dan niet inziet.
- hebben te maken met de mentaliteit van de hulpverlener die al dan niet vindt dat de anderstalige maar Nederlands moet spreken.
- zijn afhankelijk van de visie en missie van een gebruikersorganisatie. Wil ze drempelverlagend werken of niet?
- worden beïnvloed door de nabijheid van een STVD. Sommige gebruikers bevinden zich dichtbij de STVD, waardoor het gebruik stijgt.
- zijn afhankelijk van de beschikbaarheid van een ST en de bereikbaarheid van de gebruikerslocatie. Het is soms moeilijk om ST in moeilijke bereikbare regio's te krijgen.
- zijn afhankelijk van het lokale politieke klimaat en de visie van een provinciaal of stedelijk bestuur.
- worden beïnvloed door de beschikbare tolk- en vertaaltalen. Indien een hulpverlener weet dat er bijvoorbeeld geen tolk Albanees is, dan gaat hij die ook vaak niet aanvragen.
- kunnen beïnvloed worden door de locatie van een gebruikersorganisatie of een anderstalige al dan niet een ST krijgt. Indien het bijvoorbeeld een bewoner is van het grondgebied van de stad als de stad financiert.
- hebben te maken met de aard van het gesprek. Een professioneel ST wordt veelal ingeschakeld als het om cruciale, gevoelige, moeilijke gesprekken draait die belangrijke gevolgen kunnen hebben. Dan wil de hulpverlener zeker zijn dat alles correct, volledig, genuanceerd, betrouwbaar en neutraal wordt overgebracht. Dit om misverstanden, conflicten, frustraties,...te vermijden.
- worden beïnvloed door de persoonlijk voorkeur van de hulpverlener (telefoontolken vs. tolken ter plaatse vs. vertalen).
- zijn afhankelijk van een duidelijk uitgewerkt beleid (toegankelijk, taal, diversiteit, gelijke kansen) bij de gebruikersorganisatie.
- worden beïnvloed door het al dan niet economisch omspringen door de gebruikersorganisatie met het instrument.
- kunnen beïnvloed worden door de anderstalige die zijn recht op een STV opeist of de keuze van de anderstalige of hij al dan niet een ST bij een gesprek wenst.
- kunnen invloed hebben of een organisatie al dan niet hulpverlening aanbiedt aan anderstaligen.
- worden gestimuleerd als een organisatie veel anderstaligen over de vloer krijgt en geconfronteerd wordt met meertaligheid.
- worden afgeremd indien een organisatie een toevloed aan anderstaligen wil voorkomen.
- worden opgestart door het besef dat de organisatie geen anderstaligen bereikt.
- zijn afhankelijk van de aanwezigheid van meertalige hulpverleners in een organisatie.
- zijn afhankelijk van de aard van de dienstverlening. Bijvoorbeeld bij een therapeut zijn woorden de essentie van de behandeling; bij een dokter ligt dat anders.
- worden beïnvloed door de onmiddellijke beschikbaarheid van STV (ad hoc gebruik vs. een STV moeten reserveren)

- zijn afhankelijk van een individuele, overtuigde hulpverlener die het gebruik promoot in zijn/haar organisatie.
- worden beïnvloed door de weerstand die er bij sommige hulpverleners ten aanzien van het instrument heerst. Vaak nog wordt de STV als een pottenkijker beschouwd.
- hebben te maken met het feit of het een oude of nieuwere gebruiker is.
- worden beïnvloed door het feit of een organisatie inzet op kwalitatieve hulpverlening en duidelijke communicatie.
- zijn afhankelijk van de geschiedenis en het ontstaan van de STVD in een bepaalde regio. Zo is de grootste gebruiker van TOPA de geestelijke gezondheidszorg omdat de tolkdienst ontstond vanuit een project in die sector.
- hangen af van het feit in welke mate gebruikers gesensibiliseerd zijn inzake het instrument.
- zijn afhankelijk van de bekendheid van het instrument in de organisatie.
- zijn afhankelijk van de aanwezigheid van beslissingsbomen in de organisatie en hoe hiermee wordt omgesprongen. Over de rol en het bestaan van deze bomen is momenteel niet veel gekend.
- hangen af van het feit om een organisatie moeite doet om extra middelen te werven om STV in te schakelen.
- hangen ervan af of de anderstalige al dan niet een familielid, vriend, kennis, ... bij zich heeft om voor hem te tolken
- zijn afhankelijk van de aanwezigheid van de zogenaamde STV 'grijze circuits' die buiten de STVD hun werkzaamheden uitbouwen. Ook de aanwezigheid van de commerciële markt van tolken en vertalen kan zijn invloed hebben.
- worden beïnvloed door de aard van de gebruikersovereenkomst die met een STVD wordt afgesloten. Zo wordt bijvoorbeeld in sommige opgenomen dat doortarifieren aan de anderstalige niet toegelaten is.
- zijn afhankelijk van het feit of een organisatie doortarifeert aan de anderstaligen.
- zijn afhankelijk van de aanwezigheid van andere communicatie-middelen zoals gelegenheidstolken, intercultureel bemiddelaars, pictogrammen-woordenboeken, ed.
- worden beïnvloed door de aanwezigheid van tijdelijke projecten in een regio. Zo zijn er bijvoorbeeld in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant projecten rond ouderparticipatie waarbij dan sterk wordt ingezet op STV.

De functionaliteit van het instrument voor de hulpverlener:

- heeft een preventieve functie, vermijdt conflicten en misverstanden: goede communicatie leidt tot goede oplossingen; slechte communicatie resulteert in verkeerde oplossingen.
- is op lange termijn tijd- en kostenbesparend.
- geeft de hulpverlener de mogelijkheid om louter te focussen op zijn hulpverlening, zonder dat er een taalbarrière is. Dit leidt tot kwaliteitsvollere hulpverlening.
- leidt ertoe dat een hulpverlener geen contacttaal zoals bijvoorbeeld Engels of Frans moet gebruiken, waarbij hij zelf vaak bij moeilijke onderwerpen ook op zijn eigen beperkingen botst.
- maakt de hulpverlening toegankelijker en verlaagt de drempels.
- heeft een stressverminderende functie voor de hulpverlener.
- zorgt ervoor dat de hulpverlener alle nuances kan overbrengen. Dat hij/zij weet dat alles neutraal en vertrouwelijk met respect voor de deontologie wordt overgebracht.
- betekent ook dat de hulpverlener bij ontevredenheid een klacht kan indienen bij de STVD.
- zorgt ervoor dat de anderstalige veel beter geïnformeerd is over zijn rechten en plichten (zowel bij vertalen als tolken).
- zorgt ervoor dat de hulpverlener rechtstreeks met de anderstalige kan spreken zonder inmenging van de familieleden bijvoorbeeld.
- is ook afhankelijk van een goede verloning van de STV. Om het instrument goed te laten functioneren is er ook de voorwaarde dat het instrument ter beschikking blijft. Er is een groot verloop onder STV. Hoe langer iemand tolkt, hoe beter die ook wordt en hoe meer dat bijdraagt aan de kwaliteit.

▪ **De functionaliteit van het instrument voor de anderstalige:**

- leidt ertoe dat de anderstalige voor zichzelf kan spreken en instaan. Het heeft een emancipatorisch effect en maakt hem/haar minder afhankelijk van anderen.
- krijgt hierdoor een kwaliteitsvolle hulpverlening.
- krijgt hierdoor het gevoel dat de hulpverlener met hem/haar begaan is en moeite doet om te communiceren. Dit doet hem/haar meer welkom voelen in de organisatie en de maatschappij en draagt bij tot zijn/haar welzijn. Hij/zij zal zo ook meer wil en moeite doen om te integreren.
- is van onschatbare waarde: het gaat om wel of niet kunnen communiceren en een stem krijgen.
- betekent dat hij/zij door de vertaling van een document hier een leven kan opbouwen (diploma, geboorteakte, ...).
- zorgt ervoor dat de anderstalige niet afhankelijk blijft in zijn/haar eigen gemeenschap die soms andere netwerken van hulpverlening op poten zetten.
- leidt ertoe dat hij/zij de ST soms als een voorbeeldfunctie beschouwt. Hierdoor krijgt hij/zij moed en hoop en beseft hij/zij dat het mogelijk is om Nederlands te leren en hier een leven op te bouwen. Daarnaast kan het tolkgesprek ook een leermoment voor de anderstalige zijn op vlak van het Nederlands.

▪ **De integrerende functie van het instrument:**

- Het instrument op zich heeft geen link met integratie. Het is een instrument om gelijke kansen aan te bieden.
- Integratie is geen doelstelling van het instrument. Het is één van de instrumenten die integratie kan bevorderen door correcte en duidelijke informatie te verschaffen aan de anderstalige. Zo kan de anderstalige weten hoe zaken in elkaar zitten, krijgt hij informatie over plichten en rechten. Het is een eerste stap. Het is een hulpmiddel om voorwaarden tot integratie te creëren.
- Het is een instrument dat in combinatie met andere instrumenten een effect kan hebben op integratie. Het is een *en-en-en-en...-verhaal*.
- Wat is het verschil tussen een plank voor een rolstoelgebruiker en een sociaal tolk voor een anderstalige? Het draait om toegankelijkheid, niet om integratie.
- Integratie is geen vertrekpunt. Het gaat over het recht op een kwaliteitsvolle hulpverlening en ervoor te zorgen dat hulpverleners kwaliteitsvolle hulpverlening kunnen waarborgen.
- Het instrument maakt deel uit van de inclusieve acties die vanuit de integratiesector gericht waren op de anderstalige doelgroepen. Het gaat om inclusief beleid. Het is een verhaal van toegankelijkheid

▪ **Aandachtspunten bij bevraging van anderstaligen:**

- Er zijn heel grote verschillen onder de anderstalige doelgroepen naargelang taal.
- Evengoed anderstaligen bevragen waarvoor weinig STV ter beschikking zijn.
- Er zijn grote verschillen tussen nieuwkomers, oudkomers, mannen, vrouwen, 1^{ste} of 2^{de} generatie anderstaligen, hooggeschoold, laaggeschoold, ... anderstaligen.
- Zoeken naar groepen anderstaligen die verhoudingsgewijs meer nood hebben aan STV. Kijk naar aantal vertegenwoordigers van een taalgroep in een regio en ga dan na hoeveel STV-aanvragen er voor die taal zijn. Hoe groter een bepaalde taalgroep in een regio is, hoe meer beroep er wordt gedaan op het eigen netwerk en hoe minder op STV.
- Mogelijke vragen voor anderstaligen:
 - Hoe zie jij integratie? Voel je jezelf geïntegreerd?
 - Vind je dat hoe Vlaanderen het aanleren van Nederlands goed aanpakt?
 - In welke contexten voel jij je op je gemak in het Nederlands?
 - In welke contexten zou jij een STV nodig hebben? Of zou je die zelf willen aanvragen?
 - Wat heb je gehad aan dat vertaald document? Wat leverde dat op voor je?
 - In welke sector zou je graag een tolk willen? In welke niet?

- Maakt het voor jou een verschil uit dat er een ST aanwezig is of niet?
- Was je tevreden over de STV? Hoe kijk je naar de organisatie en breder de samenleving die STV inschakelt?
- Wat vind jij dat een STV moet doen?
- Vraag je zelf ooit een STV aan?
- Merk je het verschil tussen een professionele ST of gelegenheidstolk?

Aandachtspunten bij bevraging van hulpverleners:

- Bevraag een mix van management en hulpverleners die effectief met STV werken.
- Mogelijke vragen voor gebruikers:
 - Hoe beïnvloed het gebruik van STV jouw relatie met de anderstalige? Bevordert het het vertrouwen? Werkt het een drempel weg?
 - Heb je zicht welke weg anderstalige cliënten afleggen?
 - Wat is jouw visie over het gebruik van het instrument?
 - Wat is de visie van jouw organisatie over het gebruik van het instrument?
 - Hebben jullie formele of informele beslissingsbomen? Wat is hun rol?
 - Ervaren jullie de kostbesparende en preventieve rol van STV?
 - Wat je tevreden over de STV?
 - Wat denk je dat een STV moet doen? Wat verwacht je van hen?
 - Hoe ga je na of het een goede STV is?
 - Ken je het verschil tussen een ST en ICB?
 - In welke verschillende situaties werken jullie met verschillende taalinstrumenten?
 - Weet je wat de kost van een STV is?
 - Berekent jouw organisatie het gebruik in haar subsidies?
 - Is er een taalbeleid? Hoe ziet dat eruit?

Haalbaarheid van het monitoringsysteem:

- Mag geenszins een instrument van uitsluiting worden.

Bijlage 2: Analyse van de 2011 sectorrapportage

Deze bijlage bevat een **analyse van de cijfergegevens uit de sectorrapportage van 2011**. We brengen het **gebruik per sector, deelsector en regio** geselecteerd in dit onderzoek, in kaart.

Tabel 1 toont het totaal aantal gefactureerde toekopdrachten in 2011 voor de geselecteerde sectoren Openbare dienstverlening, Gezondheid, Tewerkstelling en Onderwijs²⁴. De vetgedrukte cijfers geven het totaal aantal opdrachten per sector voor de 2 centrale STVD (Ba-bel en Brussel Onthaal) en de 3 regionale STVD (TVGent, PaSTa en deSOM) weer. De laatste kolom vermeldt het totaal opdrachten bij alle 9 Vlaamse STVD. Let wel: de vetgedrukte cijfers zijn dus niet de som van de totaal opdrachten van de 2 deelsectoren die eronder vermeld worden. Een sector bestaat steeds uit meer dan 2 deelsectoren²⁵.

Tabel 1: Totaal aantal gefactureerde toekopdrachten per geselecteerde sector en deelsector

Sectoren en deelsectoren 2011	Ba-bel	TVGent	PaSTa	deSOM	Brussel Onthaal	Bij alle 9 STVD
1. Openbare dienstverlening	5713	501	90	326	996	9367
1.1. OCMW	5451	152	73	310	995	8303
1.2. Stedelijke/gemeentelijke dienst	262	345	12	12	1	1031
2. Gezondheid	2777	1869	750	933	808	8385
2.1. WGC	991	421	11	0	8	1462
2.2. Ziekenhuis	1155	1386	732	921	612	5711
3. Tewerkstelling	1236	20	0	5	6	1339
3.1. VDAB	918	13	0	1	4	972
4. Onderwijs	1351	1303	208	395	91	6628
4.1. School	980	1179	102	315	18	5030
4.2. CLB	36	88	106	69	67	1497

1. Sector openbare dienstverlening

In 2011 werden aan de sector openbare dienstverlening 9367 opdrachten gefactureerd vanuit de 9 STVD. Dit komt neer op 19% van het totaal aantal gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

²⁴ De sectorrapportage wordt opgedeeld in 13 sectoren: openbare dienstverlening, gezondheid, geestelijke gezondheidszorg, gezin en maatschappelijk welzijn, tewerkstelling, sociale huisvesting, onderwijs, onthaal-integratie-inburgering, opvang asielzoekers, juridische sector, preventie en veiligheid, sociaal-culturele sector en andere.

²⁵ Voor het aantal deelsectoren verwijzen we naar een totaaloverzicht van de 2011 sectorrapportage.

Tabel 2: de sector openbare dienstverlening 2011

	Totaal aantal opdrachten deze sector	aantal voor	% van het totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze sector bij alle STVD	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	9.367				19
Bij Ba-bel	5.713		31	61	11,5
Bij TVGent	501		9	5	1
Bij PaSTa	90		4	1	0,2
Bij deSOM	326		13	3	0,6
Bij Brussel Onthaal	996		12,5	11	2

In 2011 was de sector openbare dienstverlening bij Ba-bel de grootste gebruikerssector op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 5713 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 31% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Ba-bel.
- De 5713 opdrachten van Ba-bel komen neer op 61% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 5713 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 11,5% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector openbare dienstverlening bij TVGent op de 4^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 501 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 9% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij TVGent.
- De 501 opdrachten van TVGent komen neer op 5% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 501 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 1% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector openbare dienstverlening bij PaSTa op de 6^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 90 gefactureerde opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 4% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij PaSTa.
- De 90 opdrachten van PaSTa komen neer op 1% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 90 opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 0,2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector openbare dienstverlening bij deSOM op de 4^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 326 gefactureerde opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 13% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij deSOM.
- De 326 opdrachten van deSOM komen neer op 3% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.

- De 326 opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 0,6% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector openbare dienstverlening bij Brussel Onthaal op de 3^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 996 gefactureerde opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 12,5% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Brussel Onthaal.
- De 996 opdrachten van Brussel Onthaal komen neer op 11% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 996 opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Deelsectoren OCMW en stedelijke/gemeentelijke dienst

De deelsectoren OCMW en stedelijke/gemeentelijke dienst vallen onder de sector openbare dienstverlening. Andere deelsectoren opgenomen in deze sector zijn: provinciale dienst, Vlaamse administratie/kabinet, Brusselse administratie/kabinet, federale administratie/kabinet en andere.

Het totaal aantal opdrachten voor de sector openbare dienstverlening voor alle STVD's bedraagt 9367. De deelsectoren OCMW en stedelijke/gemeentelijke diensten hebben respectievelijk een totaal aantal opdrachten van 8303 en 1031. De meeste opdrachten in de sector openbare dienstverlening worden dus opgenomen door de deelsector OCMW.

Tabel 3: de deelsector OCMW 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector openbare dienstverlening bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	8303			89	17
Bij Ba-bel	5451	30	66	58	11
Bij TVGent	152	3	2	2	0,002
Bij PaSTa	73	3	0,8	0,7	0,002
Bij deSOM	310	12	4	3	0,6
Bij Brussel Onthaal	995	12,5	12	11	2

Tabel 4: de deelsector stedelijke/gemeentelijk dienst 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector openbare dienstverlening bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	1031			11	2
Bij Ba-bel	262	1	25	3	0,5
Bij TVGent	345	6	33	4	0,7
Bij PaSTa	12	0,5	1	0,1	0,02
Bij deSOM	12	0,4	1	0,1	0,02
Bij Brussel Onthaal	1	0,01	0,09	0,01	0,002

2. Sector Gezondheid

In 2011 werden aan de sector gezondheid 8385 opdrachten gefactureerd vanuit de 9 sociaal tolk- en vertaaldiensten. Dit komt neer op 17% van het totaal aantal gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Tabel 5: de sector gezondheid 2011

	Totaal aantal opdrachten deze sector	% van het totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze sector bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	8385			17
Bij Ba-bel	2777	15	33	6
Bij TVGent	1869	34	22	4
Bij PaSTa	750	32	9	1,5
Bij deSOM	933	37	11	2
Bij Brussel Onthaal	808	10	10	2

In 2011 stond de sector gezondheid bij Ba-bel op de 3^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 2777 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 15% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Ba-bel.

- De 2777 opdrachten van Ba-bel komen neer op 33% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 2777 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 6% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 was de sector gezondheid bij TVGent de grootste gebruikerssector op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 1869 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 34% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij TVGent.
- De 1869 opdrachten van TVGent komen neer op 22% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 1869 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 4% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 was de sector gezondheid bij PaSTa de grootste gebruikerssector op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 750 gefactureerde opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 32% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij PaSTa.
- De 750 opdrachten van PaSTa komen neer op 9% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 750 opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 1,5% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 was de sector gezondheid bij deSOM de grootste gebruikerssector op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 933 gefactureerde opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 37% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij deSOM.
- De 933 opdrachten van deSOM komen neer op 11% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 933 opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector gezondheid bij Brussel Onthaal op de 5^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 808 gefactureerde opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 10% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Brussel Onthaal.
- De 808 opdrachten van Brussel Onthaal komen neer op 10% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 808 opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Deelsectoren WGC en ziekenhuis

De deelsectoren WGC en ziekenhuis vallen onder de sector gezondheid. Andere deelsectoren opgenomen in deze sector zijn: vrije medische beroepen, revalidatiecentrum, thuisverpleging, mutualiteit, preventieve gezondheidszorg, Artsen zonder Grenzen, abortuscentrum, medisch centrum en andere.

Het totaal aantal opdrachten voor de sector gezondheid voor alle STVD's bedraagt 8385. De deelsectoren WGC en ziekenhuis hebben respectievelijk een totaal aantal opdrachten van 1462 en

5711. De meeste opdrachten in de sector gezondheid worden dus opgenomen door de deelsector ziekenhuis.

Tabel 6: de deelsector WGC 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector gezondheid bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	1462			17	3
Bij Ba-bel	991	5	68	12	2
Bij TVGent	421	8	29	5	0,8
Bij PaSTa	11	0,5	0,7	0,1	0,02
Bij deSOM	0	0	0	0	0
Bij Brussel Onthaal	8	0,1	0,5	0,09	0,01

Tabel 7: de deelsector ziekenhuis 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector gezondheid bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	5711			68	11,5
Bij Ba-bel	1155	6	20	14	2
Bij TVGent	1386	25	24	16,5	3
Bij PaSTa	732	31	13	9	1
Bij deSOM	921	37	16	11	2
Bij Brussel Onthaal	612	8	11	7	1

3. Sector Tewerkstelling

In 2011 werden aan de sector tewerkstelling 1339 opdrachten gefactureerd vanuit de 9 sociaal tolken vertaaldiensten. Dit komt neer op 3% van het totaal aantal gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Tabel 8: de sector tewerkstelling 2011

	Totaal aantal opdrachten deze sector	% van het totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze sector bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	1339			3
Bij Ba-bel	1236	7	92	2
Bij TVGent	20	0,4	1,5	0,04
Bij PaSTa	0	0	0	0
Bij deSOM	5	0,2	0,4	0,01
Bij Brussel Onthaal	1	1/7944	1/1339	1/49510

In 2011 stond de sector tewerkstelling bij Ba-bel op de 6^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 1236 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 7% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Ba-bel.
- De 1236 opdrachten van Ba-bel komen neer op 92% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 1236 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector tewerkstelling bij TVGent op de 8^{ste} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 20 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 0,4% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij TVGent.
- De 20 opdrachten van TVGent komen neer op 1,5% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 20 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 0,04% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 deed de sector tewerkstelling geen beroep op PaSTa.

In 2011 stond de sector tewerkstelling bij deSOM op de 6^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 5 gefactureerde opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 0,2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij deSOM.
- De 5 opdrachten van deSOM komen neer op 0,4% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 5 opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 0,01% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector tewerkstelling bij Brussel Onthaal op de 9^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- Er was 1 gefactureerde opdracht van Brussel Onthaal op een totaal aantal opdrachten van 7944 over alle sectoren heen bij Brussel Onthaal..

- Er was 1 gefactureerde opdracht van Brussel Onthaal uit deze sector op een totaal van 1339 gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- Er was 1 gefactureerde opdracht van Brussel Onthaal uit deze sector op een totaal van 49510 gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Deelsector VDAB

De deelsector VDAB valt onder de sector tewerkstelling. Andere deelsectoren opgenomen in deze sector zijn: RVA, uitbetalingsinstelling, syndicaat, werkwinkel en andere.

Het totaal aantal opdrachten voor de sector tewerkstelling voor alle STVD's bedraagt 1339. De deelsector VDAB heeft een totaal aantal opdrachten van 972. De meeste opdrachten in de sector tewerkstelling worden opgenomen door de deelsector VDAB.

Tabel 9: de deelsector VDAB 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector tewerkstelling bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	972			72,5	3
Bij Ba-bel	918	5	94	68,5	2
Bij TVGent	13	0,2	1	1	0,02
Bij PaSTa	0	0	0	0	0
Bij deSOM	1	0,04	0,1	0,07	0,002
Bij Brussel Onthaal	4	0,05	0,4	0,3	0,008

4. Sector Onderwijs

In 2011 werden aan de sector onderwijs 6628 opdrachten gefactureerd vanuit de 9 sociaal tolk- en vertaaldiensten. Dit komt neer op 13% van het totaal aantal gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Tabel 10: de sector onderwijs 2011

	Totaal aantal opdrachten deze sector	% van het totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze sector bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	6628			13
Bij Ba-bel	1351	7	20	3
Bij TVGent	1303	24	20	3
Bij PaSTa	208	9	4	0,4
Bij deSOM	395	16	6	0,8
Bij Brussel Onthaal	91	1	1	0,2

In 2011 stond de sector onderwijs bij Ba-bel op de 5^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 1351 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 7% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Ba-bel.
- De 1351 opdrachten van Ba-bel komen neer op 20% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 1351 opdrachten van Ba-bel uit deze sector komen neer op 3% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector onderwijs bij TVGent op de 3^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 1303 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 24% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij TVGent.
- De 1303 opdrachten van TVGent komen neer op 20% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 1303 opdrachten van TVGent uit deze sector komen neer op 3% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector onderwijs bij PaSTa op de 4^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal aantal gefactureerde opdrachten.

- De 208 gefactureerde opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 9% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij PaSTa.
- De 280 opdrachten van PaSTa komen neer op 4% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 208 opdrachten van PaSTa uit deze sector komen neer op 0,4% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector onderwijs bij deSOM op de 3^{de} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 395 gefactureerde opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 16% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij deSOM.
- De 395 opdrachten van deSOM komen neer op 6% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.

- De 395 opdrachten van deSOM uit deze sector komen neer op 0,8% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

In 2011 stond de sector onderwijs bij Brussel Onthaal op de 8^{ste} gebruikersplaats op basis van het totaal gefactureerde opdrachten.

- De 91 gefactureerde opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 1% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen bij Brussel Onthaal.
- De 91 opdrachten van Brussel Onthaal komen neer op 1% van alle gefactureerde opdrachten uit deze sector in Vlaanderen en Brussel.
- De 91 opdrachten van Brussel Onthaal uit deze sector komen neer op 0,2% van alle gefactureerde opdrachten over alle sectoren heen in Vlaanderen en Brussel.

Deelsectoren School en CLB

De deelsectoren school en CLB vallen onder de sector onderwijs. Andere deelsectoren opgenomen in deze sector zijn: volwassenonderwijs en andere.

Het totaal aantal opdrachten voor de sector onderwijs voor alle STVD's bedraagt 6628. De deelsectoren school en CLB hebben respectievelijk een totaal aantal opdrachten van 5030 en 1497. De meeste opdrachten in de sector onderwijs worden dus opgenomen door de deelsector school.

Tabel 11: de deelsector school 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector onderwijs bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	5030			76	10
Bij Ba-bel	980	5	19	15	2
Bij TVGent	1179	21	23	18	2
Bij PaSTa	102	4	2	1,5	0,2
Bij deSOM	315	13	6	5	0,6
Bij Brussel Onthaal	18	0,2	0,3	0,2	0,03

Tabel 12: de deelsector CLB 2011

	Totaal aantal opdrachten deze deelsector	% van het totaal aantal opdrachten van deze deelsector over alle sectoren heen bij deze STVD in kwestie	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector bij alle STVD's	% van het totaal aantal opdrachten voor deze deelsector tav de sector onderwijs bij alle STVD's	% van totaal aantal opdrachten over alle sectoren heen bij alle STVD's
Bij alle STVD's	1497			22,5	3
Bij Ba-bel	360	2	24	5	0,7
Bij TVGent	88	1,5	6	1	0,1
Bij PaSTa	106	4,5	7	1,5	0,2
Bij deSOM	69	3	5	1	0,1
Bij Brussel Onthaal	67	0,8	4	1	0,1

Bijlage 3: Gesloten vragenlijst gebruikers verkennende fase

Voor de start van het interview, geeft de interviewer de **afgeijnde definities van sociaal tolken en vertalen** zoals beschreven op de COC website mee. Deze zullen ook afgeprint voor de respondent op tafel liggen.

Niveau van het individu	Niveau van de organisatie
Deel 1: Gebruik	
1) Weet u wat sociaal tolken is? a) Ja b) Neen	
2) Weet u wat sociaal vertalen is? a) Ja b) Neen	
3) <i>Indien ja op vraag 1 of 2: Hoe hebt u gehoord over sociaal tolken en/of sociaal vertalen?</i> <i>Meerdere antwoorden zijn mogelijk</i> a) Via een vorming b) Via een collega c) Via een kennis d) Via de integratiedienst/-centrum e) Via een sociaal tolk- en/of vertaaldienst f) Via een poster, brochure, filmpje, ... g) Andere: nl.	
4) Hebt u ooit een opleiding gehad over werken met sociaal tolken? a) Ja b) Neen	
5) Hebt u ooit een opleiding gehad over werken met sociaal vertalers? a) Ja b) Neen	
6) Wie in uw organisatie vraagt een tolk en/of een vertaler aan? <i>Meerdere antwoorden zijn mogelijk</i> a) Weet ik niet b) De hulpverlener die rechtstreeks contact heeft met de anderstalige c) Een intermediaire persoon: i. Wie? nl. d) Andere: nl.	

7) Heeft u zicht op de communicatiemiddelen die men gebruikt in uw organisatie om mondeling te communiceren met anderstalige cliënten? a) Ja b) Neen <i>Indien antwoord (b), stel dan volgende vragen niet meer: vraag 9 en 11.</i>
8) Welke communicatiemiddelen gebruikt u om mondeling te communiceren met anderstalige cliënten? <i>Geef uw top 5: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 5) (score 1, 2, 3, 4, en 5)</i> a) Ik spreek Nederlands met de anderstalige cliënt. b) Ik spreek de taal van de anderstalige cliënt. c) Ik spreek een contacttaal ²⁶ (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt begrijpt. d) Ik gebruik collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken. e) Ik gebruik informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid, ...van de anderstalige cliënt. f) Ik gebruik sociaal tolken ter plaatse. g) Ik gebruik sociaal telefoontolken. h) Ik gebruik intercultureel bemiddelaars. i) Ik gebruik gerechtstolken/beëdigde tolken. j) Ik gebruik commerciële

²⁶ Een contacttaal is voor geen van de gesprekpartners de moedertaal maar een pragmatische keuze van taal om toch met elkaar te kunnen communiceren

tolken.

- k) Ik gebruik pictogrammen-boekjes.
- l) Andere: nl.

9) Welke communicatiemiddelen gebruikt men in uw organisatie om mondeling te communiceren met anderstalige cliënten?

Geef de top 5: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 5) (score 1, 2, 3, 4, en 5)

- a) Men spreekt Nederlands met de anderstalige cliënt.
- b) Men spreekt de taal van de anderstalige cliënt.
- c) Men spreekt een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt begrijpt.
- d) Men gebruikt collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken.
- e) Men gebruikt informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid, ...van de anderstalige cliënt.
- f) Men gebruikt sociaal tolken ter plaatse.
- g) Men gebruikt sociaal telefoontolken.
- h) Men gebruikt intercultureel bemiddelaars.
- i) Men gebruikt gerechtstolken/beëdigde tolken.
- j) Men gebruikt commerciële tolken.
- k) Men gebruikt pictogrammen-boekjes.
- l) Andere: nl.
- m) Weet ik niet.

10) Welke mondelinge communicatiemiddelen zou u het liefst gebruiken, los van mogelijke belemmeringen?

Geef uw top 3: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 3) (score 1, 2, en 3)

- a) Nederlands spreken met de anderstalige cliënt
- b) De taal van de anderstalige cliënt spreken
- c) Een contacttaal spreken (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt begrijpt
- d) Collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken
- e) Informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid, ...van de anderstalige cliënt
- f) Sociaal tolken ter plaatse
- g) Sociaal telefoontolken
- h) Intercultureel bemiddelaars
- i) Gerechtstolken/beëdigde tolken
- j) Commerciële tolken
- k) Pictogrammen-boekjes
- l) Andere: nl.

11) Welke mondelinge communicatiemiddelen zou uw organisatie het liefst gebruiken, los van mogelijke belemmeringen?

Geef de top 3: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 3) (score 1, 2, en 3)

- a) Nederlands spreken met de anderstalige cliënt
- b) De taal van de anderstalige cliënt spreken
- c) Een contacttaal spreken (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt begrijpt
- d) Collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken.
- e) Informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid, ...van de anderstalige cliënt
- f) Sociaal tolken ter plaatse
- g) Sociaal telefoontolken
- h) Intercultureel bemiddelaars
- i) Gerechtstolken/beëdigde tolken
- j) Commerciële tolken
- k) Pictogrammen-boekjes

<p>l) Andere: nl. m) Weet ik niet</p>
<p>12) Hoe vaak gebruikt u sociaal tolken ter plaatse? a) Dagelijks b) Wekelijks c) Maandelijks d) Nooit</p> <p><i>Indien antwoord (d), stel dan volgende vragen niet meer: 14 en 16.</i></p>
<p>13) Hoe vaak gebruikt uw organisatie sociaal tolken ter plaatse? a) Dagelijks b) Wekelijks c) Maandelijks d) Nooit e) Weet ik niet</p> <p><i>Indien antwoord (d) , stel dan volgende vragen niet meer: 15 en 17.</i></p>
<p>14) Hoe lang gebruikt u al sociaal tolken ter plaatse in uw werk? a) jaar</p>
<p>15) Hoe lang gebruikt uw organisatie al sociaal tolken ter plaatse? a) ... jaar b) Weet ik niet</p>
<p>16) Steeg of daalde uw gebruik van sociaal tolken ter plaatse de laatste jaren? a) Steeg i. Licht toe:</p> <p>b) Daalde i. Licht toe:</p> <p>c) Geen van beide d) Weet ik niet</p>
<p>17) Steeg of daalde het gebruik van sociaal tolken ter plaatse de laatste jaren in uw organisatie? a) Steeg i. Licht toe:</p> <p>b) Daalde i. Licht toe:</p> <p>c) Geen van beide d) Weet ik niet</p>

<p>18) Hoe vaak gebruikt u sociaal telefoontolken? a) Dagelijks b) Wekelijks c) Maandelijks d) Nooit</p> <p><i>Indien antwoord (d), stel dan volgende vragen niet meer: 20 en 22.</i></p>
<p>19) Hoe vaak gebruikt uw organisatie sociaal telefoontolken? a) Dagelijks b) Wekelijks c) Maandelijks d) Nooit e) Weet ik niet</p> <p><i>Indien antwoord (d), stel dan volgende vragen niet meer: 21 en 23.</i></p>
<p>20) Hoe lang gebruikt u al sociaal telefoontolken in uw werk? a) jaar</p>
<p>21) Hoe lang gebruikt uw organisatie al sociaal telefoontolken? a) jaar b) Weet ik niet</p>
<p>22) Steeg of daalde uw gebruik van sociaal telefoontolken de laatste jaren? a) Steeg. i. Licht toe:</p> <p>b) Daalde i. Licht toe:</p> <p>c) Geen van beide d) Weet ik niet</p>
<p>23) Steeg of daalde het gebruik van sociaal telefoontolken de laatste jaren in uw organisatie? a) Steeg i. Licht toe:</p> <p>b) Daalde i. Licht toe:</p> <p>c) Geen van beide d) Weet ik niet</p>
<p>24) Heeft u zicht op de communicatiemiddelen die men gebruikt</p>

in uw organisatie om schriftelijk te communiceren met anderstalige cliënten?

- a) Ja
- b) Neen

Indien antwoord (b), stel dan volgende vragen niet meer: 26 en 28.

25) Welke communicatiemiddelen gebruikt u om schriftelijk te communiceren met anderstalige cliënten?

Geef uw top 5: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 5) (score 1, 2, 3, 4, en 5)

- a) Ik gebruik het Nederlands.
- b) Ik gebruik de taal van de anderstalige cliënt.
- c) Ik gebruik een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt kent.
- d) Een collega die de taal van de anderstalige cliënt kent vertaalt de schriftelijke communicatie.
- e) Een kennis, vriend, familielid,... van de anderstalige cliënt, vertaalt de schriftelijke communicatie.
- f) Een sociaal vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- g) Een intercultureel bemiddelaars vertaalt de schriftelijke communicatie.
- h) Een gerechtsvertaler/beëdigde vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- i) Een commerciële vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- j) Ik gebruik pictogrammen-boekjes.
- k) Andere: nl.

26) Welke communicatiemiddelen gebruikt men in uw organisatie om schriftelijk te communiceren met anderstalige cliënten?

Geef de top 5: van het meest gebruikte

middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 5) (score 1, 2, 3, 4, en 5)

- a) Men gebruikt het Nederlands.
- b) Men gebruikt de taal van de anderstalige cliënt.
- c) Men gebruikt een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt kent.
- d) Een collega die de taal van de anderstalige cliënt kent, vertaalt de schriftelijke communicatie.
- e) Een kennis, vriend, familielid, van de anderstalige cliënt vertaalt de schriftelijke communicatie.
- f) Een sociaal vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- g) Een intercultureel bemiddelaar vertaalt de schriftelijke communicatie.
- h) Een gerechtsvertaler/beëdigde vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- i) Een commerciële vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- j) Men gebruikt pictogrammen-boekjes.
- k) Andere: nl.
- l) Weet ik niet

27) Welke schriftelijke communicatiemiddelen zou u het liefst gebruiken, los van mogelijke belemmeringen?

Geef uw top 3: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 3) (score 1, 2 en 3)

- a) In het Nederlands
- b) In de taal van de anderstalige cliënt
- c) In een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt kent
- d) Een collega die de taal van de anderstalige cliënt kent vertaalt de schriftelijke communicatie.
- e) Een kennis, vriend, familielid,...

van de anderstalige cliënt, vertaalt de schriftelijke communicatie.

- f) Een sociaal vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- g) Een intercultureel bemiddelaars vertaalt de schriftelijke communicatie.
- h) Een gerechtsvertaler/beëdigde vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- i) Een commerciële vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- j) Pictogrammen-boekjes
- k) Andere: nl.

28) Welke schriftelijke communicatiemiddelen zou uw organisatie het liefst gebruiken, los van mogelijke belemmeringen?

Geef de top 3: van het meest gebruikte middel (score 1) naar het minst gebruikte middel (score 3) (score 1, 2 en 3)

- a) In het Nederlands
- b) In de taal van de anderstalige cliënt
- c) In een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) die de anderstalige cliënt kent
- d) Een collega die de taal van de anderstalige cliënt kent vertaalt de schriftelijke communicatie.
- e) Een kennis, vriend, familielid,... van de anderstalige cliënt, vertaalt de schriftelijke communicatie.
- f) Een sociaal vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- g) Een intercultureel bemiddelaars vertaalt de schriftelijke communicatie.
- h) Een gerechtsvertaler/beëdigde vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- i) Een commerciële vertaler vertaalt de schriftelijke communicatie.
- j) Pictogrammen-boekjes

- k) Andere: nl.
- l) Weet ik niet

29) Hoe vaak gebruikt u sociaal vertalen?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Nooit

Indien antwoord (d), stel dan volgende vragen niet meer: vraag 31 en 33.

30) Hoe vaak gebruikt uw organisatie sociaal vertalen?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Nooit
- e) Weet ik niet

Indien antwoord (d), stel dan volgende vragen niet meer: vraag 32 en 34.

31) Hoe lang gebruikt u al sociaal vertalen voor uw werk?

- a) jaar
- a)

32) Hoe lang gebruikt uw organisatie al sociaal vertalen?

- b) jaar
- c) Weet ik niet

33) Steeg of daalde uw gebruik van sociaal vertalen de laatste jaren?

- a) Steeg
 - i. Licht toe:
- b) Daalde
 - i. Licht toe:
- c) Geen van beide
- d) Weet ik niet

34) Steeg of daalde het gebruik van sociaal vertalen de laatste jaren in uw organisatie?

- a) Steeg
 - i. Licht toe:
- b) Daalde
 - i. Licht toe:
- c) Geen van beide
- d) Weet ik niet

35) Kadert het gebruik van het instrument sociaal tolken binnen een ruimer beleid in uw organisatie?

- a) Neen
- b) Weet ik niet
- c) Ja

i. Welke beleid?

- a. Diversiteitsbeleid
- b. Toegankelijkheids beleid
- c. Zorgbeleid
- d. Gelijke kansenbeleid
- e. Taalbeleid
- f. Andere: nl.

36) Kadert het gebruik van het instrument sociaal vertalen binnen een ruimer beleid in uw organisatie?

- a) Neen
- b) Weet ik niet
- c) Ja

i. Welke beleid?

- a. Diversiteitsbeleid
- b. Toegankelijkheids beleid
- c. Zorgbeleid
- d. Gelijke kansenbeleid
- e. Taalbeleid
- f. Andere: nl.

37) In geval van "ja" op vraag 35 en/of 36: Welke andere instrumenten of communicatiemiddelen zijn in dat beleid opgenomen?

- a) Weet ik niet
- b) Andere: nl.

Deel 2: Besluitvorming

1) Welke factoren spelen mee om sociaal tolken ter plaatse te gebruiken in uw werk?

Geef uw top 5: van de meest belangrijke factor (score 1) naar minst belangrijke factor (score 5) (score 1, 2, 3, 4 en 5)

- a) De kennis van het Nederlands

van de anderstalige cliënt

- b) Mijn kennis van de taal van de anderstalige cliënt
- c) De kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) van de anderstalige cliënt
- d) Mijn kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans)
- e) De beschikbaarheid van collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken
- f) De beschikbaarheid van informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid,...van de anderstalige cliënt
- g) De beschikbaarheid van sociaal tolken ter plaatse
- h) De beschikbaarheid van intercultureel bemiddelaars
- i) De beschikbaarheid van gerechtstolken/beëdigde tolken
- j) De beschikbaarheid van commerciële tolken
- k) De aard van het gesprek zoals het onderwerp, de duur, de gevolgen die het gesprek kan hebben, ...
- l) De beschikbaarheid van financiële middelen voor tolken
- m) De garantie dat alles correct getolkt wordt
- n) Andere: nl.

2) Welke factoren spelen mee om sociaal telefoontolken te gebruiken in uw werk?

Geef uw top 5: van de meest belangrijke factor (score 1) naar minst belangrijke factor (score 5) (score 1, 2, 3, 4 en 5)

- a) De kennis van het Nederlands van de anderstalige cliënt
- b) Mijn kennis van de taal van de anderstalige cliënt
- c) De kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) van de anderstalige cliënt
- d) Mijn kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans)

- e) De beschikbaarheid van collega's die de taal van de anderstalige cliënt spreken
- f) De beschikbaarheid van informele gelegenheidstolken zoals een kennis, vriend, familielid,...van de anderstalige cliënt
- g) De beschikbaarheid van sociaal telefoontolken
- h) De beschikbaarheid van intercultureel bemiddelaars
- i) De beschikbaarheid van gerechtstolken/beëdigde tolken
- j) De beschikbaarheid van commerciële tolken
- k) De aard van het gesprek zoals het onderwerp, de duur, de gevolgen die het gesprek kan hebben, ...
- l) De beschikbaarheid van financiële middelen voor tolken
- m) De garantie dat alles correct getolkt wordt
- n) Andere: nl.

3) Welke factoren spelen mee om sociaal vertalen te gebruiken in uw werk?

Geef uw top 5: van de meest belangrijke factor (score 1) naar minst belangrijke factor (score 5) (score 1, 2, 3, 4 en 5)

- a) De kennis van het Nederlands van de anderstalige cliënt
- b) Mijn kennis van de taal van de anderstalige cliënt
- c) De kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans) van de anderstalige cliënt
- d) Mijn kennis van een contacttaal (zoals bvb. Engels of Frans)
- e) De beschikbaarheid van collega's die de taal van de anderstalige cliënt kent
- f) De beschikbaarheid van een kennis, vriend, familielid,...van de anderstalige cliënt om te vertalen
- g) De beschikbaarheid van sociaal vertalers

- h) De beschikbaarheid van intercultureel bemiddelaars
- i) De beschikbaarheid van gerechtsvertalers/beëdigde vertalers
- j) De beschikbaarheid van commerciële vertalers
- k) De aard van de schriftelijke communicatie zoals het onderwerp, de lengte, de gevolgen die de communicatie kan hebben, ...
- l) De beschikbaarheid van financiële middelen voor vertalers
- m) De garantie dat alles correct vertaald wordt
- n) De taal of talen waarin de schriftelijke communicatie vertaald moet worden
- o) Andere: nl.

4) Welke soort documenten laat uw organisatie vertalen voor anderstalige cliënten?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- a) Individuele officiële documenten, indien nodig beëdigd: documenten die deel uitmaken van iemands 'administratieve identiteit' vb. identiteitspapieren, diploma's, aktes, rijbewijs,...
- b) Individuele communicatie of informatie tussen een dienst en de anderstalige cliënt in het kader van dienstverlening
- c) Collectieve niet-gerichte communicatie: mededelingen van algemeen nut
- d) Collectieve gerichte communicatie: communicatie aan klantengroepen over het aanbod van de voorziening
- e) Beëdigde vertalingen
- f) Andere: nl.

De bovenstaande opties (a – e) zijn gebaseerd op het document Plaats van het sociaal vertalen binnen het integratiebeleid, juni 2010. Indien zou

blijken dat de respondent deze bewoordingen niet voldoende begrijpt, dan zal de interviewer de gedetailleerde beschrijving van de opties toelichten.

5) Gebruikt u een formele beslissingsboom die uw keuze van een bepaald communicatiemiddel ondersteunt?

- a) Ja
 - i. Licht toe:
- b) Neen

6) Heeft uw organisatie een formele beslissingsboom die de keuze van een bepaald communicatiemiddel ondersteunt?

- a) Ja
 - i. Licht toe
 - 1. Hoe ontstaan?
 - 2. Plaats van ST daarin?
 - 3. Plaats van SV daarin?
 - 4. Door iedereen gebruikt?
 - 5. Is het een hulpmiddel of richtlijn?
- b) Neen
- c) Weet ik niet

7) Gebruikt u een informele beslissingsboom die uw keuze van een bepaald communicatiemiddel ondersteunt?

- a) Ja
 - i. Licht toe:
- b) Neen

8) Heeft uw organisatie een informele beslissingsboom die de keuze van een bepaald communicatiemiddel ondersteunt?

- a) Ja
 - i. Licht toe
 - 1. Hoe ontstaan?
 - 2. Plaats van ST daarin?
 - 3. Plaats van SV daarin?
 - 4. Door iedereen gebruikt?

5. Is het een hulpmiddel of richtlijn?

- b) Neen
- c) Weet ik niet

9) Indien u weet dat een sociaal tolk voor een bepaalde tolktaal niet beschikbaar is bij een sociaal tolkdienst, vraagt u dan alsnog die tolk aan?

- a) Ja
- b) Neen
- c) Ik vraag nooit een sociaal tolk aan.

10) Indien u weet dat een sociaal vertaler voor een bepaalde vertaalrichting niet beschikbaar is bij een sociaal vertaaldienst, vraagt u dan alsnog die vertaler aan?

- a) Ja
- b) Neen
- c) Ik vraag nooit een sociaal vertaler aan.

Deel 3: Functionaliteit				
<i>Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk</i>				
1) Het gebruik van sociaal tolken ter plaatse in mijn werk is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
a) nuttig omdat sociaal tolken ter plaatse het Nederlands en de vreemde taal goed beheersen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) nuttig omdat sociaal tolken ter plaatse neutraal zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) nuttig omdat sociaal tolken ter plaatse aan het beroepsgeheim gebonden zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) nuttig omdat sociaal tolken ter plaatse alles tolken zonder toevoegingen of weglatingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) nuttig omdat de gesprekspartners elkaar dan rechtstreeks kunnen aanspreken (ik-vorm).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) nuttig omdat sociaal tolken ter plaatse een professionele houding hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) nuttig omdat het gebruik een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de anderstalige cliënt garandeert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) nuttig omdat het de communicatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) nuttig omdat het gebruik mijn relatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) nuttig omdat het gebruik drempels voor de anderstalige cliënt verlaagt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) nuttig omdat het gebruik een preventieve functie in mijn dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) nuttig omdat het gebruik misverstanden of conflicten met de anderstalige cliënt vermijdt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) nuttig omdat het gebruik op lange termijn een kostenbesparend effect op de dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) nuttig want indien ik niet tevreden ben over de sociaal tolken ter plaatse, kan ik een klacht indienen bij de sociaal tolkendienst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) nuttig want de gevraagde talen zijn over het algemeen verkrijgbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) moeilijk want de gevraagde talen zijn over het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

niet verkrijgbaar.				
q) moeilijk want ik moet een sociaal tolk ter plaatste op voorhand reserveren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Het gebruik van sociaal telefoontolken in mijn werk is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
a) nuttig omdat sociaal telefoontolken het Nederlands en de vreemde taal goed beheersen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) nuttig omdat sociaal telefoontolken neutraal zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) nuttig omdat sociaal telefoontolken aan het beroepsgeheim gebonden zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) nuttig omdat sociaal telefoontolken alles tolken zonder toevoegingen of weglatingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) nuttig omdat de gesprekspartners elkaar dan rechtstreeks kunnen aanspreken (ik-vorm).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) nuttig omdat sociaal telefoontolken een professionele houding hebben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) nuttig omdat het gebruik een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de anderstalige cliënt garandeert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) nuttig omdat het de communicatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) nuttig omdat het gebruik mijn relatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) nuttig omdat het gebruik drempels voor de anderstalige cliënt verlaagt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) nuttig omdat het gebruik een preventieve functie in mijn dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) nuttig omdat het gebruik misverstanden of conflicten met de anderstalige cliënt vermijdt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) nuttig omdat het gebruik op lange termijn een kostenbesparend effect op de dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) nuttig want indien ik niet tevreden ben over de sociaal telefoontolken, kan ik een klacht indienen bij de sociaal tolkdienst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) nuttig want de gevraagde talen zijn over het algemeen verkrijgbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) moeilijk want de gevraagde talen zijn over het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

niet verkrijgbaar.				
q) nuttig want ik moet een sociaal telefoontolken niet op voorhand reserveren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Het gebruik van sociaal vertalen in mijn werk is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
a) nuttig omdat sociaal vertalers het Nederlands en de vreemde taal goed beheersen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) nuttig omdat sociaal vertaler neutraal zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) nuttig omdat sociaal vertalers aan het beroepsgeheim gebonden zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) nuttig omdat sociaal vertalers alles vertalen zonder toevoegingen of weglatingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) nuttig omdat het gebruik een kwaliteitsvolle dienstverlening voor de anderstalige cliënt garandeert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) nuttig omdat het de communicatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) nuttig omdat het gebruik mijn relatie met de anderstalige cliënt bevordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) nuttig omdat het gebruik drempels voor de anderstalige cliënt verlaagt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) nuttig omdat het gebruik een preventieve functie in mijn dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) nuttig omdat het gebruik misverstanden of conflicten met de anderstalige cliënt vermijdt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) nuttig omdat het gebruik op lange termijn een kostenbesparend effect op de dienstverlening heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) nuttig want indien ik niet tevreden ben over de sociaal vertaler, kan ik een klacht indienen bij de sociaal vertaaldienst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) nuttig want de gevraagde talen zijn over het algemeen verkrijgbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) moeilijk want de gevraagde talen zijn over het algemeen niet verkrijgbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) moeilijk want ik moet een sociaal vertaling tijdig aanvragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 4: Visie van de organisatie				
<i>Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk</i>				
	Ja	Neen	Weet ik niet	Niet van toepassing
1) Vindt uw organisatie dat een anderstalige cliënt recht heeft op een sociaal tolk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Is er binnen uw organisatie weerstand tegen het inzetten van sociaal tolken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Is er binnen uw organisatie weerstand tegen het inzetten van sociaal vertalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Zet uw organisatie eigen middelen in voor sociaal tolken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Zet uw organisatie eigen middelen in voor sociaal vertalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Stimuleert uw organisatie anderstalige cliënten om Nederlands te gebruiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Stimuleert uw organisatie anderstalige cliënten om Nederlands te leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Worden anderstaligen cliënten door uw organisatie getarifeerd voor het gebruik van sociaal tolken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Worden anderstaligen cliënten door uw organisatie getarifeerd voor het gebruik van sociaal vertalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Legt uw organisatie de anderstalige cliënt voorwaarden op voor het gebruik van een sociaal tolk of sociaal vertaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 5: Link van sociaal tolken en vertalen met de integratie van de anderstalige

Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk

	Ja	Neen
1) Sociaal tolken hebben een faciliterende functie i.e. de toegankelijkheid en de optimale taakgerichtheid van de dienstverlening verbetert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Sociaal tolken hebben een integrerende functie i.e. het is een instrument voor de integratie van anderstalige cliënten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Heeft het gebruik van sociaal tolken een impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Heeft het gebruik van sociaal tolken een positieve impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Heeft het gebruik van sociaal tolken een negatieve impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Sociaal vertalers hebben een faciliterende functie i.e. de toegankelijkheid en de optimale taakgerichtheid van de dienstverlening verbetert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Sociaal vertalers hebben een integrerende functie i.e. het is een instrument voor de integratie van anderstalige cliënten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Heeft het gebruik van sociaal vertalers een impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Heeft het gebruik van sociaal vertalers een positieve impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Heeft het gebruik van sociaal vertalers een negatieve impact op de integratie van de anderstalige cliënt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 6: Profiel van individuele respondent

1) Wat is uw functie in uw organisatie?

- a) Hulpverlener
- b) Lid van directie
- c) Administratief medewerker
- d) Zelfstandige
- e) Zorgcoördinator
- f) Afdelingshoofd
- g) Bemiddelaar
- h) Hoofd van sociale dienst
- i) Andere: nl.

2) Hoe lang werkt u al in die positie?

- a) jaar

3) Wat is uw geslacht?

- a) M
- b) V

4) Wat is uw leeftijd?

- a)

5) Hoe vaak komt u in contact met anderstaligen cliënten?

- a) Nooit
- b) 1 keer per week
- c) Meer dan 1 keer per week
- d) Elke dag
- e) Maandelijks
- f) Jaarlijks

Deel 7: Profiel van de organisatie

1) Sector van de organisatie

Dit wordt ingevuld door de interviewer. Het is nl. geweten op basis van de selectie van de gebruikers.

- a) Openbare dienstverlening
- b) Gezondheid
- c) Onderwijs
- d) Tewerkstelling
- e) Andere: nl.

2) Deelsector van de organisatie

Dit wordt ingevuld door de interviewer. Het is nl. geweten op basis van de selectie van de gebruikers.

- a) OCMW
- b) Stedelijke/gemeentelijke dienst
- c) Wijkgezondheidscentrum
- d) Ziekenhuis
- e) School
- f) CLB
- g) VDAB
- h) Werkwinkel
- i) Andere: nl.

3) Hoeveel mensen werken er in uw organisatie?

- a)
- b) Weet ik niet

4) Wat is het percentage van het anderstalig cliënteel in uw organisatie?
a) ... %
b) Weet ik niet

5) Wat is de geschiedenis van het anderstalig cliënteel in uw organisatie?
a) Het is een nieuwe trend.
b) Het is een oude trend.
c) Weet ik niet

6) Bij welke dienst/waar vraagt uw organisatie een tolk ter plaatse aan?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk
a) Weet ik niet
b) Bij de regionale sociaal tolkdienst
c) Bij de rechtbank
d) Bij een commercieel bedrijf
e) Rechtstreeks bij een zelfstandige tolk
f) Andere: nl.

7) Bij welke dienst/waar vraagt uw organisatie een telefoontolk aan?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk
a) Weet ik niet
b) Bij de regionale sociaal tolkdienst

c) Bij de Ba-bel de Vlaamse tolkentelefoon
d) Bij Brussel Onthaal
e) Bij de rechtbank
f) Bij een commercieel bedrijf
g) Rechtstreeks bij een zelfstandige tolk
h) Andere: nl.

8) Bij welke dienst/waar vraagt uw organisatie een vertaler aan?
Meerdere antwoorden zijn mogelijk
a) Weet ik niet
b) Bij de regionale sociaal vertaaldienst
c) Bij Brussel Onthaal
d) Bij de rechtbank
e) Bij een commercieel bedrijf
f) Rechtstreeks bij een zelfstandige vertaler
g) Andere: nl.

9) Registreert uw organisatie gegevens van anderstaligen waarvoor sociaal tolken of sociaal vertalers ingeschakeld worden?
a) Ja
b) Neen
c) Weet ik niet

Bijlage 4: Stellingen verdiepende interviews

Stellingen voorgelegd aan gebruikers tijdens verdiepende interviews

1. Het gebruik van sociaal tolken en/of vertalen neemt toe door de groeiende diversiteit in het cliënteel van mijn organisatie
2. De inzet van sociaal tolken moet geval per geval apart bekeken worden. Er zijn tal van factoren die de keuze voor een sociaal tolk of ander communicatiemiddel bepalen.
3. Sociaal tolken moeten enkel ingezet worden bij delicate, moeilijke gesprekken met belangrijke gevolgen.
4. In vergelijking met sociaal tolken, is het laten vertalen van documenten een stap te ver.
5. Een effectief toegankelijkheids-, diversiteits-, taal-, gelijke kansen en/of zorgbeleid kan niet om de inzet van sociaal tolken en/of vertalen heen.
6. Het gebruik van sociaal tolken garandeert geen kwaliteitsvollere dienstverlening voor anderstaligen.
7. Een formele richtlijn over het inzetten van sociaal tolken en/of vertalen is noodzakelijk om een gelijke behandeling voor alle anderstaligen te garanderen.
8. De faciliterende functie van het sociaal tolken en vertalen primeert of de integrerende.
9. Organisaties moeten de kosten van sociaal tolken en vertalen zelf dragen.
10. Anderstaligen hebben geen vrijblijvend en onbeperkt recht op sociaal tolken en/of vertalen. Het moet gelinkt worden aan de bereidheid van de anderstalige om te integreren.

Bijlage 5: Gesloten vragenlijst anderstaligen verkennende fase

Deze gesloten vragenlijst wordt mondeling afgenomen door de onderzoeker. Het interview vindt plaats in de aanwezigheid van een professionele tolk en wordt digitaal opgenomen. Er is een vertaalde versie van de vragenlijst voor de anderstalige. De tolk krijgt ook een vertaalde versie ter ondersteuning.

Deel 1: Introductie

1) Weet u wat tolken zijn?

- a) Ja
- b) Neen

2) Weet u wat vertalers zijn?

- a) Ja
- b) Neen

De interviewer legt hier duidelijk uit wat het verschil is tussen tolken en vertalen.

- Tolken: een persoon vertaalt een gesproken boodschap tussen verschillende partijen van 1 taal naar een andere taal. Er wordt verwezen als voorbeeld naar de tolk aanwezig bij het interview.
- Vertalen: een persoon die een schriftelijke boodschap vertaald van 1 taal naar een andere taal. Er wordt verwezen als voorbeeld naar de vertaalde vragenlijst.

De interviewer benadrukt tevens dat indien de respondent iets niet goed begrijpt in de loop van de vragenlijst, hij/zij dit duidelijk dient aan te geven en om verduidelijking moet vragen.

Deel 2: Gebruik: mondelinge communicatie

1) Hoe vaak komt u in contact met organisaties waar men Nederlands spreekt?

- a) Nooit
- b) 1 keer per week
- c) Meer dan 1 keer per week
- d) Elke dag
- e) Maandelijks
- f) Jaarlijks

Indien antwoord (a), stel dan volgende vragen niet meer: 2 en 3.

2) Bij welke organisaties vindt u het moeilijk om Nederlands te spreken?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk

- a) Stadsdienst of gemeentelijke dienst
- b) OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)
- c) WGC (Wijkgezondheidscentrum)
- d) Ziekenhuis
- e) VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
- f) Werkgever
- g) School
- h) CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)
- i) Andere: nl.

3) Hoe spreekt u met Nederlandstalige organisaties?

Geef uw top 3: van de meest gebruikte manier (score 1) naar de minder gebruikte (score 3).

- a) In het Nederlands
- b) In een contacttaal²⁷ zoals Engels of Frans
- c) Via een collega van de medewerker/hulpverlener die mijn taal kent
- d) Via een kennis, vriend, familielid,... die mijn taal en het Nederlands kent
- e) Via een tolk ter plaatse
- f) Via een telefoontolk
- g) Met tekeningen
- h) Met gebaren
- i) Andere: nl

4) Hoe spreekt u het liefst met Nederlandstalige organisaties?

Geef uw top 3: van de meest gewenste manier (score 1) naar de minder gewenste (score 3).

- a) In het Nederlands
- b) In een contacttaal zoals Engels of Frans
- c) Via een collega van de medewerker/hulpverlener die mijn taal kent
- d) Via een kennis, vriend, familielid,... die mijn taal en het Nederlands kent
- e) Via een tolk ter plaatse
- f) Via een telefoontolk
- g) Met tekeningen
- h) Met gebaren
- i) Andere: nllinge communicatie

5) Regelde een organisatie al eens een tolk ter plaatse om met u te spreken?

- a) Neen
- b) Weet ik niet meer
- c) Ja
 - i. Bij welke organisatie(s)?
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
 - 6.
 - 7. Weet ik niet meer

6) Regelde een organisatie al eens een telefoontolk om met u te spreken?

- d) Neen
- e) Weet ik niet meer
- f) Ja
 - i. Bij welke organisatie(s)?
 - 1.
 - 2.
 - 3.

²⁷ Een contacttaal is voor geen van de gesprekpartners de moedertaal maar een pragmatische keuze van taal om toch met elkaar te kunnen communiceren.

4.
5.
6.
7. Weet ik niet meer

Deel 3: Gebruik: schriftelijke communicatie

1) Hoe vaak komt u in contact met documenten in het Nederlands? Denk aan brieven, brochures, reglementen, affiches, e-mails, ...²⁸

- a) Nooit
- b) 1 keer per week
- c) Meer dan 1 keer per week
- d) Elke dag
- e) Maandelijks
- f) Jaarlijks

Indien antwoord (a), stel dan volgende vragen niet meer: 2.

2) Bij welke organisaties komt u in contact met documenten in het Nederlands?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- a) Stadsdienst of gemeentelijke dienst
- b) OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)
- c) WGC (Wijkgezondheidscentrum)
- d) Ziekenhuis
- e) VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
- f) Werkgever
- g) School
- h) CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)
- i) Andere: nl.

3) Kreeg u al eens documenten van een organisatie in uw moedertaal?

- a) Neen
- b) Weet ik niet meer
- c) Ja

i. Bij welke organisatie(s)? Wat voor document was het?

1.

a.

2.

a.

3.

a.

4.

a.

5. Weet ik niet meer

²⁸ Bvb. brief van school, OCMW, gemeente, etc...; Bvb. brochure over opleiding, van ziekenhuis, folder van organisatie, etc...; Bvb. reglement van een school, opvangcentrum, etc...

4) Kreeg u al eens documenten van een organisatie in een contacttaal zoals het Engels of Frans?

- a) Neen
- b) Weet ik niet meer
- c) Ja

i. Bij welke organisatie(s)?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7. Weet ik niet meer

5) Liet een organisatie voor u al eens documenten vertalen van uw taal naar het Nederlands?

- a) Neen
- b) Weet ik niet meer
- c) Ja

i. Bij welke organisatie(s)?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7. Weet ik niet meer

ii. Welke documenten? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1. Identiteitspapieren
- 2. Diploma's
- 3. Geboorteakte
- 4. Huwelijksakte
- 5. Rijbewijs
- 6. Andere: nl
- 7. Weet ik niet meer

6) Liet u zelf al eens documenten vertalen van uw taal naar het Nederlands door een professionele vertaler?

- a) Neen
- b) Weet ik niet meer
- c) Ja

i. Welke documenten? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1. Identiteitspapieren
- 2. Diploma's
- 3. Geboorteakte
- 4. Huwelijksakte
- 5. Rijbewijs
- 6. Andere: nl
- 7. Weet ik niet meer

ii. Waarom liet u die vertalen? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- 1. Om werk te vinden.
- 2. Om me in te schrijven in de gemeente.
- 3. Om te studeren.

- 4. Om te trouwen.
- 5. Om te scheiden.
- 6. Andere: nl....

Stel vraag 1 en 2 van Deel 4 Besluitvorming aan alle respondenten. Stel vervolgens enkel nog de vragen uit de deelsector van waaruit de respondent gerekruteerd werd.

Deel 4: Besluitvorming

Deelsector: gemeentelijke of stedelijke dienst

- 1) Stel u bent verhuisd. U moet uw nieuw adres aangeven bij de stad/gemeente. Dit moet bij het loket van de stedelijke/gemeentelijke dienst. Ze spreken daar Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 2) Stel u ontvangt een persoonlijke brief van de stad/gemeente. De brief is 2 pagina's lang en in het Nederlands geschreven. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. In het Nederlands
 - ii. In het Engels, Frans, Duits, ...
 - iii. In mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat de stad/gemeente een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deelsector: OCMW

- 3) Stel u hebt financiële of psychologische problemen. U wil dit bespreken met een maatschappelijk assistent van het OCMW. Ze spreken daar Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 4) Stel u ontving een persoonlijk brief van het OCMW. U verwachtte deze brief en weet dat er een belangrijke beslissing in staat. De brief is in het Nederlands geschreven. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. in het Nederlands

- ii. in het Engels, Frans, Duits, ...
- iii. in mijn taal
- c) Ik vraag niemand want ik weet dat het OCMW een vertaling heeft.
- d) Andere: nl.

Deelsector: Ziekenhuis

- 5) Stel dat een dokter bij u een ernstige ziekte vaststelde. De dokter verwijst u door naar een specialist in het ziekenhuis. Deze specialist zal u gedetailleerd uitleggen hoe ze u zullen behandelen. In het ziekenhuis spreken ze Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 6) Stel dat u in een ziekenhuis getest bent op diabetes. Het ziekenhuis stuurt u een brief met de resultaten op. Deze brief is in het Nederlands geschreven. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. in het Nederlands
 - ii. in het Engels, Frans, Duits, ...
 - iii. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat het ziekenhuis een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deelsector: WGC

- 7) Stel dat u al weken last hebt van zware hoofdpijn. Af en toe heeft u ook aanvallen van koorts en moet u overgeven. U maakt zich zorgen en gaat naar het WGC om met een dokter te spreken. In het WGC spreken ze Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 8) Stel dat u bij de dokter van het WGC getest bent op diabetes. De dokter stuurt u een brief met de resultaten op. Deze brief is in het Nederlands geschreven. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. in het Nederlands
 - ii. in het Engels, Frans, Duits, ...
 - iii. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat het WGC een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deelsector: VDAB

- 9) Stel dat de VDAB u heeft gevraagd voor een dringend gesprek over werk. U weet dat dit een belangrijk gesprek met ernstige gevolgen kan zijn. Ze spreken daar Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 10) Stel dat de VDAB u een brief heeft gestuurd. U weet dat dit een belangrijke brief is in verband met een opleiding die u wil volgen. De brief is in het Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. in het Nederlands
 - ii. in het Engels, Frans, Duits, ...
 - iii. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat de VDAB een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deelsector: sociale tewerkstelling

- 11) Stel u hebt met uw werkgever een evaluatiegesprek over uw werk. U weet dat dit een belangrijk gesprek is. Uw werkgever spreekt Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 12) Stel u ontvangt het contract van uw werkgever. U weet dat dit een belangrijk document is. Het contract is in het Nederlands. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - i. in het Nederlands
 - ii. in het Engels, Frans, Duits, ...
 - iii. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat mijn werkgever een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deel 4: Besluitvorming

Deelsector: School

- 13) Stel dat uw kind op school gepest wordt, omdat het van vreemde herkomst is. Enkele Belgische kinderen in de klas maken steeds racistische opmerkingen tegen uw kind. U vindt dit erg en wil dit probleem met de leraar bespreken. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 14) Stel dat uw kind thuis komt met een brief van de school gericht aan u als ouder. Uw kind zegt dat de leraar zei dat dit een zeer belangrijke brief is. De ouders moeten die lezen. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - a. in het Nederlands
 - b. in het Frans, Duits, Engels , ...
 - c. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat de school een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deel 4: Besluitvorming

Deelsector: CLB

- 15) Stel dat het CLB bij uw kind leerproblemen opgespoord heeft. Ze hebben u uitgenodigd voor een gesprek om een oplossing te zoeken. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik spreek zelf Nederlands.
 - b) Ik spreek Engels/Frans/Duits/... .
 - c) Ik neem iemand mee die mijn taal niet kent maar mij helpt om samen het gesprek in het Nederlands te voeren.
 - d) Ik neem iemand mee om voor mij te tolken.
 - e) Ik neem iemand mee die voor mij het gesprek in het Nederlands voert.
 - f) Ik neem niemand mee want ik weet dat daar een tolk aanwezig is.
 - g) Andere: nl.
- 16) Stel dat het CLB u een brief heeft gestuurd over de leerproblemen van uw kind. U weet dat dit een belangrijke brief is. Hoe gaat u dat doen?
- a) Ik lees de brief zelf in het Nederlands.
 - b) Ik vraag iemand om mij de brief uit te leggen.
 - a. in het Nederlands
 - b. in het Frans, Duits, Engels , ...
 - c. in mijn taal
 - c) Ik vraag niemand want ik weet dat het CLB een vertaling heeft.
 - d) Andere: nl.

Deel 5: Functionaliteit*Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk*

4) De aanwezigheid van tolken bij een organisatie is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
r) goed omdat ze het Nederlands en mijn taal goed kennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s) goed omdat ze neutraal zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t) goed omdat ze aan het beroepsgeheim gebonden zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u) goed omdat ze alles tolken zonder iets toe te voegen of weg te laten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v) goed omdat de medewerker/hulpverlener en ik elkaar dan rechtstreeks kunnen aanspreken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
w) goed omdat ze professioneel zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
x) goed omdat ik dan beter geholpen wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
y) goed omdat de communicatie met de organisatie dan beter is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
z) goed omdat mijn relatie met de medewerker/hulpverlener dan beter is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aa) goed omdat ik dan gemakkelijker naar zo'n organisatie ga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bb) goed omdat het misverstanden of conflicten met de medewerker/hulpverlener vermijdt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cc) goed omdat ik minder afhankelijk ben van anderen (familie, vrienden, kennissen, kinderen...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dd) nodig om mijn leven hier op een goede manier uit te bouwen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ee) niet leuk want ik ken die tolken niet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ff) niet leuk want ik vertrouw die tolken niet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) De beschikbaarheid van documenten van een organisatie in mijn taal is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
a) goed omdat ik dan beter geholpen wordt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) goed omdat de communicatie met die organisatie dan beter is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) goed omdat mijn relatie met de medewerker/hulpverlener van die organisatie dan beter is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) goed omdat ik dan gemakkelijker naar zo'n organisatie ga.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) goed omdat het misverstanden of conflicten met de medewerker/ hulpverlener van die organisatie vermijdt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) niet nodig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) De mogelijkheid om documenten uit mijn taal te vertalen naar het Nederlands is:	Akkoord	Niet akkoord	Nog nooit over nagedacht	Niet van toepassing
a) nodig om mijn leven hier op een goede manier uit te bouwen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) niet nodig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 6: Visie van de anderstalige

Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk

	Ja	Neen	Weet ik niet
11) Stimuleren organisaties u om Nederlands te gebruiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Stimuleren organisaties u om Nederlands te leren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Vindt u dat u recht heeft op een tolk bij organisaties?			
14) Moet u van organisaties betalen voor tolken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Vindt u organisaties die tolken gebruiken beter dan organisaties die dat niet doen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Neemt u liever zelf een kennis, vriend, familielid, ... mee naar organisaties om voor u te tolken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Is tolken een hulpmiddel voor de integratie van anderstaligen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) Is een tolk een rolmodel voor u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) Leggen organisaties u verplichtingen op voor het gebruik van tolken of vertalers?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) Moet u van organisaties betalen voor vertalers?			
21) Vindt u organisaties die vertaalde documenten gebruiken beter dan organisaties die dat niet doen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) Zijn vertalingen een hulpmiddel voor de integratie van anderstaligen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23) Is een vertaler een rolmodel voor u?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 7: Link van sociaal tolken en vertalen met de integratie van de anderstalige

Kruis uw mening aan: slechtst 1 keuze mogelijk

	Ja	Neen
11) Hebben tolken een invloed op uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Hebben tolken een positieve invloed op uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Hebben tolken een negatieve invloed op uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Hebben vertalingen een invloed op uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Hebben vertalingen een positieve invloed uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Hebben vertalingen een negatieve invloed op uw integratie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Is een tolk of een vertaler een voorbeeld van een goed geïntegreerde persoon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deel 8: Profiel van de anderstalige

1) Geslacht

- a) M
- b) V

2) Leeftijd

- a) jaar

3) Land van geboorte

- a)

4) Hoeveel jaar woont u al in Vlaanderen? >>> Hoe bent u hier terecht gekomen??

- a) jaar

5) Hoeveel jaar ging u naar school in uw thuisland?

- a) jaar

6) Wat is uw hoogste behaalde diploma?

- a) Hoger onderwijs
- b) Secundair onderwijs
- c) Lager onderwijs
- d) Geen diploma
- e) Andere: nl.

7) In welk land behaalde u dat diploma?

- a)

8) Wat is/zijn uw moedertaal/moedertalen?

- a)
- b)
- c)

9) Lezen in uw moedertaal?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- c) Redelijk goed
- d) Min of meer
- e) Niet

10) Schrijven in uw moedertaal?

- a) Zeer goed
- b) Goed
- c) Redelijk goed
- d) Min of meer
- e) Niet

11) Spreekt u nog andere talen?

- a) Ja
 - i. Welke? (*in volgorde van 2^{de}, 3^{de}, 4^{de}, ...taal*)
 - 1.
 - 2.
 - 3.
 - 4.
 - 5.
- b) Neen

12) Volgde u lessen Nederlands/NT2?

- a) Ja
 - i. Wat is uw niveau?
 - 1.
 - 2. Weet ik niet

b) Neen

13) Volgde u een inburgeringscursus?

- a) Ja
- b) Neen

14) Volgde u een andere opleiding in Vlaanderen?

- a) Ja
 - i. Welke opleiding(en)?
 1.
 2.
 3.
 4.

b) Neen

15) Werkt u op dit moment?

- a) Ja
 - i. Wat doet u?
 1.
 2.
 3.

b) Neen

16) Hebt u kinderen?

- a) Ja
 - i. Hoeveel? ...
 - ii. Hoe oud zijn ze?
 1. jaar
 2. jaar
 3. jaar
 4. jaar
 5. jaar

b) Neen

17) Voelt u zichzelf geïntegreerd?

- a) Ja
- b) Neen
- c) Weet ik niet

Bijlage 6: Sectorspecifieke vignettes

1. Stedelijke/gemeentelijke dienst
2. OCMW
3. AZ Ziekenhuis
4. WGC Het Plein
5. School De Schommel
6. CLB
7. VDAB 1
8. VDAB 2

1. Stedelijke/gemeentelijke dienst

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevroegd wordt.)

Ahmed is een Marokkaanse man van 62. Hij woont nu 10 jaar in België. Ahmed spreekt Berbers en een beetje Frans. Hij is analfabeet en heeft een tijdje Nederlandse les gevolgd. Omwille van gezondheidsproblemen moest hij deze taalopleiding geregeld onderbreken. Hij kan zich een beetje behelpen in het Nederlands, maar negatieve commentaar over zijn uitspraak in het Nederlands hebben hem erg onzeker gemaakt.

Ahmed verhuisde onlangs van Antwerpen naar een kleinere gemeente in Vlaanderen. Normaal gezien regelen zijn kinderen zijn administratieve zaken. Maar vandaag hebben ze het te druk en kunnen ze hun vader niet helpen om zich in te schrijven in de gemeente. Ahmed gaat dus alleen naar de dienst bevolking en spreekt de loketbediende Johan aan in het Frans. Johan reageert geërgerd en zegt Ahmed Nederlands te spreken. Ahmed panikeert en belt zijn dochter op om het gesprek via de telefoon over te nemen, maar zij neemt niet op. Daarop probeert Ahmed zijn zoon te bellen. Johan vindt dat Ahmed hierdoor teveel van zijn tijd in beslag neemt. Hij zegt Ahmed opnieuw achteraan in de rij te gaan staan en ervoor te zorgen dat zijn 'tolk' al aan de lijn is als het de volgende keer zijn beurt is.

Als Ahmed een tweede keer aan de beurt is, heeft hij nog steeds zijn kinderen niet kunnen bereiken. Hij komt deze keer bij een andere loketbediende, Patrick, terecht. Patrick ziet dat Ahmed zeer gespannen is. Hij spreekt Ahmed traag en duidelijk in het Nederlands aan, aangevuld met een paar Franse termen. Patrick begrijpt dat Ahmed zich, als vreemdeling, wil inschrijven in de gemeente. Hiervoor verwijst hij Ahmed door naar het vreemdelingenloket waar die dag Rachid werkt. Rachid spreekt Arabisch en Berbers en helpt Ahmed verder in zijn taal.

Vragen

- 1) Wat vindt u van Johans aanpak van de situatie?
- 2) Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?
- 3) Wat vindt u van Patricks aanpak van de situatie?
- 4) Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?
- 5) Wat vindt u van Rachids aanpak van de situatie?
- 6) Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?
- 7) Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?

2. OCMW

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevroegd wordt.)

Lucine is 38 en komt uit Armenië. In Armenië ging ze 7 jaar naar school. Ze is een alleenstaande moeder en woont sinds 2,5 jaar in België met haar vier kleine kinderen. Onlangs werd ze erkend als politiek vluchteling. Lucine woonde haar eerste 1,5 jaar in een asielcentrum in Wallonië en nadien in een lokaal opvanginitiatief in een kleine Vlaamse gemeente. Nu verhuisde ze naar een nieuwe Vlaamse stad. Hier diende ze bij het OCMW een aanvraag in om steun te krijgen. Lucine spreekt een beetje Duits en volgt lessen Nederlands.

Lucine ontving deze week een brief van het OCMW. Ze begrijpt de brief niet en gaat ermee naar het OCMW. Haar sociaal assistent Ine is met zwangerschapsverlof. Haar dossier werd daarom overgenomen door Elke. Ine sprak redelijk goed Duits en sprak met Lucine Duits. Elke spreekt echter geen Duits en probeert Lucine de brief in het Nederlands en Engels uit te leggen. De brief is een uitnodiging om langs te komen om Lucine's dossier aan te vullen. In de brief stond dat Lucine een aantal documenten zoals het huurcontract van haar woning en een recente energiefactuur moest meebrengen.

Lucine begrijpt niet wat Elke uitlegt en denkt dat haar aanvraag voor OCMW-steun afgekeurd werd. Elke probeert haar op verschillende manieren uit te leggen dat haar aanvraag goedgekeurd zal worden maar dat ze die documenten moet binnen brengen. Lucine is zo overstuur en begint te huilen. Toen Lucine in het lokaal opvanginitiatief verbleef, schakelde haar assistent een aantal keer een telefoontolk in. Lucine probeert Elke te vragen een telefoontolk te bellen. Elke begrijpt haar echter niet en vraagt haar of ze morgen kan terugkomen met iemand die voor haar kan tolken.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek verlopen is?*
- 2) *Deden er zich problemen voor? Zo ja, welke?*
- 3) *Wat vindt u van Ines aanpak van de situatie?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 5) *Wat vindt u van Elkes aanpak van de situatie?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

3. WGC Het Plein

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevroegd wordt.)

Ayse is een 65-jarige Turkse patiënte. Ze is analfabeet en spreekt een beetje Nederlands. Vandaag heeft ze een afspraak met de sociaal assistent Esther in het wijkgezondheidscentrum Het Plein. Tijdens de vorige afspraken had Ayse telkens haar zoon die goed Nederlands en Turks spreekt mee om de gesprekken te tolken. Vandaag daagt ze echter alleen op voor de afspraak met Esther.

Esther weet niet goed hoe ze nu met Ayse moet spreken. Ze verwachtte namelijk dat Ayse opnieuw haar zoon bij zich zou hebben. Ze vraagt aan Ayse of ze haar zoon of iemand anders kan bellen om te tolken. Esther wil Ayse namelijk vandaag uitleggen dat ze in aanmerking komt voor een zorgtraject in het kader van diabetes 2 en wat dat zorgtraject precies inhoudt. Ze wil Ayse ook overtuigen om het contract in het kader van dat zorgtraject te ondertekenen. Ayse zegt echter dat ze niemand kan bellen om te tolken. Ze vraagt daarop aan Esther om een professionele tolk op te bellen. Esther zegt dat dat niet gaat.

Esther wil dan Emel, de kuisvrouw van het centrum die van Turkse origine is, vragen om te tolken, maar Emel heeft vandaag een dagje verlof. Esther besluit dan maar zelf het zorgtraject in het Nederlands uit te leggen. Ze spreekt hierbij traag en duidelijk en gebruikt gemakkelijke woorden. Na de uitleg vraagt Esther aan Ayse of ze nog vragen heeft en of ze het contract, geschreven in het Nederlands, wil ondertekenen. Ayse zegt dat ze alles begrepen heeft en ondertekent het contract.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek verlopen is?*
- 2) *Deden er zich problemen voor? Zo ja, welke?*
- 3) *Wat vindt u van Esthers aanpak van de situatie?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 5) *Wat vindt u van Ayses aanpak van de situatie?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

4. AZ Ziekenhuis

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevroegd wordt.)

Django is een 35-jarige man van Roma origine die niet kan lezen en schrijven. Hij woont al bijna 10 jaar in België en trekt over het algemeen goed zijn plan in het Nederlands. Sinds een jaar heeft hij last van zware migraineaanvallen. Daarom had hij toen een eerste afspraak met Dr. Dirkcx, een neuroloog van het ziekenhuis. Dr. Dirkcx en Django spraken toen Nederlands. Dr. Dirkcx schreef hem een behandeling voor. Hij vroeg hem ook gedurende 8 weken een migraine-dagboek bij te houden en een vervolgspraak te maken. In een migraine-dagboek moet de patiënt bijhouden wanneer hij aanvallen heeft, wat hij eet, wanneer hij gaat slapen en opstaan, etc.

Django maakte echter nooit een vervolgspraak. Nu, een jaar na datum, staat hij terug bij Dr. Dirkcx. Hij klaagt over de behandeling die niet werkt en over de medicatie die te duur is. Hij wil een voorschrift voor een ander en goedkoper medicijn. Dr. Dirkcx legt hem opnieuw in het Nederlands uit dat hij geen behandeling op maat kan opmaken zolang hij geen migraine-dagboek heeft om te bekijken. Django zegt dat hij niets van een dagboek afweet en het niet goed begrijpt. Dr. Dirkcx legt hem nog een keer uit wat de bedoeling is. Hij geeft Django ook een brochure in het Nederlands mee met meer informatie over migraine-behandelingen. Dr. Dirkcx zegt Django na de consultatie aan het onthaal een afspraak voor over 8 weken te maken. Hij zegt ook dat Django dan het dagboek moet meebrengen. Django probeert nog te zeggen dat hij niet kan schrijven, maar Dr. Dirkcx luistert niet en roept de volgende patiënt al binnen.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek verlopen is?*
- 2) *Deden er zich problemen voor? Zo ja, welke?*
- 3) *Wat vindt u van Dr. Dirkcx aanpak van de situatie?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 5) *Wat vindt u van Django's aanpak van de situatie?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

5. School De Schommel

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevraagd wordt.)

Olga is 52 jaar en de grootmoeder van Gavril. Gavril is 13 jaar en woont sinds vijf maand bij zijn grootmoeder. Olga kwam 17 jaar geleden in België aan. Haar kinderen gingen hier naar de middelbare school en spreken perfect Nederlands, net zoals Gavril. Vijf maand geleden liep Gavrils moeder ernstige kwetsuren op tijdens een zwaar verkeersongeluk. Hierdoor moet ze nog een lange tijd revalideren en kan ze niet voor haar zoon zorgen.

Sindsdien treedt Olga op als voogd van Gavril. Binnenkort moet ze naar Gavrils school voor het oudercontact. Olga's Nederlands is erg beperkt. Ze volgde ooit lessen Nederlands, maar toch bleef haar kennis zeer beperkt. Ze vraagt haar neef om mee te gaan naar het oudercontact om voor haar te tolken.

De school is op de hoogte van de familiale situatie van Gavril, maar de leerkracht heeft nog nooit contact gehad met Olga. Door het feit dat Gavrils moeder perfect Nederlands spreekt, vermoedt de leerkracht verkeerdelijk dat ook Olga voldoende Nederlands spreekt. Tijdens het oudercontact moet o.a. besproken worden welke problematische gevolgen de familiale situatie heeft op de schoolprestaties van Gavril. De leerkracht neemt ook een aantal van Gavrils taken en toetsen mee om samen te bekijken.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek zal verlopen?*
- 2) *Welke problemen kunnen zich voordoen?*
- 3) *Wat vindt u van Olga's aanpak van de situatie?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of waarom niet?*
- 5) *Wat vindt u van de aanpak van de school? Of de aanpak van de leerkracht?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of waarom niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

6. CLB

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevraagd wordt.)

Naima is 32 en komt uit Irak. Twee jaar geleden vestigde ze zich in Gent met haar man en dochter. Ze spreekt Arabisch, Koerdisch, Turks en heeft een beperkte kennis van het Engels. Sinds kort probeert ze steeds meer in het Nederlands te spreken, hoewel haar kennis nog zeer beperkt is.

Haar zevenjarige dochter, Bnar, schakelde 4 maand geleden over van de OKAN-klas naar een reguliere klas. Haar integratie in de nieuwe klas verloopt niet vlot. Ze maakt zeer weinig vriendjes en wordt regelmatig gepest. Volgens haar leerkracht is dit deels te wijten aan het feit dat Bnar zich vaak erg bezig gedraagt tegenover haar medeleerlingen. Daarom nam de leerkracht contact op met Greet van het CLB om met Bnar een begeleiding op te starten. Om Bnar te begeleiden heeft Greet echter de toestemming van Naima nodig. Greet wil samen met de leerkracht en Naima bespreken wat ze kunnen doen.

Naima en de school spraken tot nu toe steeds in het Engels met elkaar. De laatste tijd probeert Naima aan de schoolpoort steeds vaker Nederlands te spreken, hoewel haar kennis zeer beperkt blijft. Greet telefoneert met Naima om haar uit te nodigen voor het gesprek. Greet spreekt aan de telefoon met Naima deels in het Nederlands en Engels. Het maken van de afspraak verloopt zeer vlot, dus Greet vindt het onnodig een tolk te reserveren voor het gesprek. Greet zal na het gesprek met Naima een brochure met tips voor ouders van gepeste kinderen in het Nederlands meegeven.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek zal verlopen?*
- 2) *Welke problemen kunnen zich voordoen?*
- 3) *Wat vindt u van de aanpak van Greet?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of waarom niet?*
- 5) *Wat vindt u van de aanpak van Naima?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of waarom niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

7. VDAB 1

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevrraagd wordt.)

Kirkan is een 29-jarige erkend vluchteling uit Armenië. Zijn moedertaal is Armeens, maar hij spreekt ook goed Russisch. Hij woont sinds 2 jaar in Vlaanderen. Tijdens zijn inburgeringstraject werd hij bij de afdeling Inburgering van de VDAB begeleid door Stéphanie. Om goed met Kirkan te spreken, gebruikte Stéphanie geregeld sociaal telefoontolken. Onlangs eindigde Kirkans inburgeringstraject. Daarom werd zijn dossier overgeheveld naar de reguliere werking van de VDAB. Kirkan heeft op dat moment een attest van het 1.2-niveau voor het Nederlands.

Zijn nieuwe trajectbegeleider Tom nodigt hem met een brief in het Nederlands uit voor een kennismakingsgesprek. Tijdens dit gesprek moet Tom Kirkans dossier actualiseren en met Kirkan een traject plannen om werk te vinden. Tom vraagt naar zijn diploma, werkervaring en ambities. Kirkan legt uit in beperkt Nederlands dat hij een diploma burgerlijk ingenieur heeft en in Armenië een aantal jaren bij een bouwbedrijf werkte. Zijn Nederlands is echter te beperkt om duidelijk uit te leggen wat hij in Armenië deed. Tom is niet zeker dat hij alles begrijpt. Kirkan blijft ook alsmear iets herhalen over een opleiding verpleegkundige. Tom begrijpt niet waarom hij het daarover heeft. Hoe langer het gesprek duurt, hoe verwarder beiden worden.

Kirkan vraagt op een bepaald moment of Tom een tolk kan bellen via de telefoon zoals Stéphanie dat deed. Tom zegt dat hij dat niet doet omdat Kirkan Nederlands moet spreken. Kirkan begrijpt niet waarom Stéphanie wel een tolk wou gebruiken en Tom niet. Hij zegt dat hij Stéphanie als begeleider terug wilt omdat Tom geen goede is. Tom probeert het gesprek verder te zetten, maar Kirkan weigert nog mee te werken. Tom legt dan maar een nieuwe afspraak vast met Kirkan en zegt hem volgende keer zelf iemand mee te brengen om te tolken.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek verlopen is?*
- 2) *Deden er zich problemen voor? Zo ja, welke?*
- 3) *Wat vindt u van Stéphanie's werkwijze?*
- 4) *Vindt u het een goede werkwijze? Waarom wel of niet?*
- 5) *Wat vindt u van Toms aanpak van de situatie?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 7) *Wat vindt u van Kirkans aanpak van de situatie?*
- 8) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 9) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

8. VDAB 2

(Bij het gebruik van deze vignette bij een anderstalige wordt de taal van het anderstalige personage aangepast aan de taal van de anderstalige die bevraagd wordt.)

Patrice is 37 jaar en komt uit Congo. Zijn moedertaal is kiKongo maar hij spreekt ook Frans. Hij woonde enkele jaren in Brussel en verhuisde onlangs naar een Vlaamse gemeente in de Brusselse rand. In Congo behaalde hij na 4 jaar studies aan de universiteit, zijn 'diplôme de comptabilité'. In Brussel werkte hij een tijdje als boekhouder bij een Franstalige vzw.

Nu wil hij zo snel mogelijk werk vinden in zijn buurt en meldt zich daarom aan bij het lokale VDAB-kantoor van zijn gemeente. In dit kantoor hebben ze het beleid enkel Nederlands te spreken met cliënten. Als hij de onthaalmedewerker Sarah groet in het Frans, groet ze hem terug in het Nederlands. Vervolgens vraagt Patrice aan Sarah in het Frans of hij een afspraak met een consulent kan krijgen om zich in te schrijven. Sarah antwoordt opnieuw in het Nederlands en zegt dat afspraken met consulenten enkel in het Nederlands plaatsvinden. Patrice begrijpt haar niet en vraagt Sarah of ze Frans kan spreken. Sarah, die Patrice's vraag wel begrijpt, weigert en zegt aan Patrice – opnieuw in het Nederlands - dat hij maar iemand moet meebrengen om te tolken. Ze wijst ook naar een bordje aan de muur waarop geschreven staat "Hier spreekt men Nederlands". Vervolgens vraagt Sarah aan de volgende cliënt hoe ze hem kan helpen en gaat ze met deze verder.

Vragen

- 1) *Hoe denkt u dat dit gesprek verlopen is?*
- 2) *Deden er zich problemen voor? Zo ja, welke?*
- 3) *Wat vindt u van Sarahs aanpak van de situatie?*
- 4) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 5) *Wat vindt u van Patrice's aanpak van de situatie?*
- 6) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 7) *Hoe zou u deze situatie aanpakken? Waarom zou u het zo aanpakken?*

Bijlage 7: Algemene vignettes

1) Algemene vignette gebruiker

(Deze vignette wordt – in combinatie met 1 sectorspecifiek vignette - enkel besproken met gebruikers, niet met anderstaligen.)

Het Sociaal Infopunt

In het Sociaal Infopunt van de stad kunnen burgers terecht met vragen over administratieve, financiële en sociaal-emotionele zaken. Het Infopunt heeft een onthaal waar burgers rechtstreeks informatie krijgen ofwel doorverwezen worden naar een hulpverlener van het Infopunt of andere organisaties in de stad.

De bevolking van de stad werd de laatste jaren alsmaar diverser. Dit weerspiegelt zich o.a. in het aantal anderstaligen dat zich bij het Infopunt aanmeldt. Ook de diversiteit aan talen onder deze groep neemt alsmaar toe.

Toegankelijkheid en klantvriendelijkheid worden in de visie en de opdracht van het Infopunt als cruciale principes vermeld. Alle medewerkers weten dit, maar de manier waarop iedereen deze principes vertaalt in de praktijk verschilt. De beleidscoördinatoren van het Infopunt willen deze principes goed tot uiting brengen in de dagelijkse werking. Daarom ontwikkelden ze in het verleden samen met een aantal gemotiveerde medewerkers, een stappenplan voor toegankelijke klantencommunicatie. De organisatie vertrekt principieel altijd van het Nederlands. Als communicatie echter onmogelijk is, dan wordt het gebruik van een sociaal (telefoon)tolk aanbevolen. De laatste jaren wierf het Infopunt ook een aantal meertalige hulpverleners aan. Daardoor worden de twee meest courante vreemde talen (van het anderstalig cliënteel) vertegenwoordigd.

Nu passen niet alle medewerkers dit stappenplan echter even consequent toe. Sociaal tolken inzetten ervaren een aantal medewerkers als een drempel. Zowel praktische als principiële overwegingen liggen hiervan aan de basis. Ook hun beperkte ervaring met het instrument sociaal tolken lijkt een invloed te hebben. De beleidscoördinatoren dwingen een toepassing van het stappenplan niet af, maar laten het afhangen van de inschatting van de medewerker.

Recent deden er zich aan het onthaal een paar incidenten voor. Een aantal klanten voelden zich benadeeld omdat ze hoorden of zagen dat anderen, door een meertalige hulpverlener of via een telefoontolk, in hun eigen taal bediend werden, terwijl zij enkel in het Nederlands informatie kregen. In een ander geval begreep een klant door de gebrekkige communicatie niet goed waarom hij geen recht had op een premie en ontstond er een conflict met de hulpverlener. Het tumult schokte een aantal medewerkers danig waardoor het een voedingsbodem voor negatieve percepties ten aanzien van anderstaligen creëerde.

De beleidscoördinatoren van het Infopunt beslisten daarop om de visie en het stappenplan nieuw leven in te blazen. Ze plannen een teamdag om communicatieproblemen te bespreken en te linken aan de principes van toegankelijkheid en klantvriendelijkheid. Als opwarmer plant de organisatie een vorming over werken met een sociaal tolken.

Vragen

- 1) *Wat vindt u van de aanpak van deze organisatie?*
- 2) *Vindt u het een correcte aanpak? Waarom wel of niet?*
- 3) *Wat zal er gebeuren na zo'n teamdag?*

- 4) *Is deze schets herkenbaar voor u? Welke zaken zijn herkenbaar? Welke niet?*
- 5) *Hoe zou u zoiets aanpakken in de organisatie?*
- 6) *Waarom zou u het zo aanpakken?*
- 7) *Wat zijn volgens u de belangrijkste elementen van een beleid rond toegankelijkheid, optimale taakgerichtheid en de link met communicatie?*

2) Algemeen vignette anderstalige

(Deze vignette wordt – in combinatie met 1 sectorspecifiek vignette - enkel besproken met anderstaligen, niet met gebruikers. Vermits deze vignette met anderstaligen in het bijzijn van een tolk besproken wordt, splitsen we de bespreking paragraaf per paragraaf op.)

De stedelijke infodienst: deel 1

Uw stad heeft een infodienst waar alle burgers terecht kunnen met administratieve en financiële vragen, maar ook met hulpvragen. Nederlands is de officiële taal van de stad en dus ook van deze infodienst. Daarom spreken de medewerkers van de infodienst met de mensen die langskomen altijd eerst Nederlands. In uw stad wonen er veel mensen uit andere landen die nog niet zo lang in Vlaanderen wonen. Hierdoor is hun Nederlands nog niet zo goed. Agneta uit Polen is zo'n persoon. Ze woont sinds 1 jaar in uw stad en volgt sinds een aantal maanden lessen Nederlands. Wanneer Agneta bij de infodienst langsgaat, begrijpt ze de medewerkers niet helemaal en kan ze ook niet goed uitleggen wat ze bedoelt.

Vragen

- 1) *Herkent u deze situatie van Agneta?*
- 2) *Wat vindt u van de aanpak van deze organisatie om Nederlands te spreken?*
- 3) *Wat zijn de voor- en nadelen van deze aanpak?*
- 4) *Wat is een betere aanpak?*
- 5) *Welke aanpak zou het voor u gemakkelijker maken?*
- 6) *(Voor oudkomers) Voelt u zich als anderstalige anders behandeld dan in het begin? Merkt u in uzelf een verandering op in vergelijking met het begin?*

De stedelijke infodienst: deel 2

Ricardo uit Brazilië woont sinds 4 jaar in uw stad en spreekt Portugees en Engels maar geen Nederlands. Sommige medewerkers van deze infodienst spreken Engels met hem. Andere medewerkers willen of kunnen enkel in het Nederlands communiceren met hem.

Vragen

- 7) *Herkent u deze situatie van Ricardo?*
- 8) *Wat vindt u van de aanpak van deze medewerkers?*
- 9) *Wat zijn de voor- en nadelen van deze aanpak?*
- 10) *Wat is een betere aanpak?*
- 11) *Welke aanpak zou het voor u gemakkelijker maken?*
- 12) *(Voor anderstalige oudkomers) Voelt u zich als anderstalige anders behandeld dan in het begin? Merkt u in uzelf een verandering op in vergelijking met het begin?*

De stedelijke infodienst: deel 3

Er werken ook medewerkers van Marokkaanse en Russische origine bij de infodienst. Soms helpen zij door te tolken voor de Marokkaanse of Russische mensen. Zo werden Rachid uit Marokko en Poitr uit

Rusland juist geholpen in hun eigen taal door deze medewerkers. Als Agneta uit Polen dit ziet, wordt ze kwaad omdat er niemand is die haar taal begrijpt. Zij moet zich ofwel met handen en voeten verstaanbaar maken ofwel iemand zoeken die met haar meekomt om te tolken.

Vragen

13) *Herkent u de situatie van Rachid en Poitr?*

14) *Herkent u de situatie van Agneta?*

15) *Wat zijn de voor- en nadelen van de aanpak tav Rachid en Poitr?*

16) *Wat is een betere aanpak?*

17) *Welke aanpak zou het voor u gemakkelijker maken?*

18) *(Voor oudkomers) Voelt u zich als anderstalige anders behandeld dan in het begin? Merkt u in uzelf een verandering op in vergelijking met het begin?*

De stedelijke infodienst: deel 4

Om situaties zoals die met Agneta te vermijden besloot de infodienst een folder met alle belangrijke informatie te schrijven en te vertalen in de 10 meest voorkomende talen van uw stad. Medewerkers van deze infodienst gebruiken deze vertaalde folder dan om informatie te geven aan anderstaligen die langskomen. Als het moeilijk blijft om te communiceren, kan de medewerker ook een professionele tolk inschakelen. Het is enkel de medewerker die beslist of er een tolk gebeld kan worden, nooit de anderstalige burger. Sommige medewerkers van de dienst gebruiken niet graag tolken en proberen dus op andere manieren te spreken.

Vragen

19) *Herkent u deze situatie?*

20) *Wat zijn de voor- en nadelen van deze aanpak?*

21) *Wat is een betere aanpak?*

22) *Welke aanpak zou het voor u gemakkelijker maken?*

23) *(Voor oudkomers) Voelt u zich als anderstalige anders behandeld dan in het begin? Merkt u in uzelf een verandering op in vergelijking met het begin?*

Bijlage 8: Leidraad vignettes

Hypothesen in vignettes

De hypothesen zijn gebaseerd op de conclusies die in Deel 3 van de rapportage van WP2 aan bod komen. Ze zijn onder te brengen in 8 onderwerp-categorieën. Hieronder volgt een korte beschrijving.

- 1) Een hulpverlener verkiest in de eerste plaats zijn professionele autonomie en is liever niet afhankelijk van externen om zijn werk uit te voeren. Als hij rechtstreeks kan communiceren, dan zal hij dit ook doen. Dit aspect sluit aan de kant van de anderstalige aan bij het feit dat deze verkiest om zelfredzaam te zijn en liever niet afhankelijk is van derden voor zijn communicatie.
- 2) Het onderwerp van het gesprek is doorslaggevend voor het gebruik van sociaal tolken. Dit onderwerp kan gevoelig, complex, delicaat, maar evengoed informatief zijn.
- 3) De inschatting van de talenkennis van de anderstalige door de hulpverlener, alsook de eigen inschatting van de talenkennis van de hulpverlener en anderstaligen gebeurt op een exclusief subjectieve manier.
- 4) De aanwezigheid van professionele sociaal tolken heeft een duidelijke meerwaarde, zeker in vergelijking met het gebruik van informele gelegenheidstolken. (Meertalige hulpverleners, ICB's, ...)
- 5) Mondelinge en schriftelijke communicatie met anderstaligen vullen elkaar aan. Sociaal vertalen kan als complementair aan het sociaal tolken beschouwd worden.
- 6) Sociaal tolken en vertalen worden op een arbitraire manier ingezet, zowel binnen dezelfde organisaties en sectoren als tussen verschillende hulpverleners en sectoren. Dit leidt tot een ongelijke behandeling van anderstalige cliënten.
- 7) Anderstaligen zijn volledig afhankelijk van de bereidwilligheid van hulpverleners om sociaal tolken of vertalen in te schakelen. Ze hebben geen rechtstreekse toegang tot professionele tolken en vertalers. Kunnen anderstaligen de tussenkomst van een sociaal tolk weigeren indien ze dit niet meer wenselijk of nodig achten? (cf. iii talenkennis)
- 8) Vinden hulpverleners dat sociaal tolken en vertalen niet meer ingezet kunnen worden voor anderstaligen die al een bepaalde of langere periode in Vlaanderen zijn?

Leidraad vragen interviews

Hypothese 1 & 3: professionele autonomie van de hulpverlener en inschatting van de talenkennis

- 1) Probeer je eerst rechtstreeks te communiceren? Waarom?
- 2) Maak je gebruik van contacttalen? Waarom?
- 3) Schakel je meertalige collega's in om te tolken? Waarom?
- 4) Welke andere hulpmiddelen gebruik je? Pictogrammen, google translate, ... Waarom?
- 5) Vind je de aanwezigheid van een tolk een obstakel?
- 6) Hoe schat je de talenkennis van de anderstalige in? Zowel het Nederlands als contacttaal?
- 7) Hoe schat je je eigen talenkennis in? Bvb. Van een contacttaal?

Hypothese 2: onderwerp van het gesprek

- 1) Voor welk soort gesprekken schakel je tolken in?
 - a. Preventief of curatief gebruik van het instrument?
- 2) Welke inhoud? Welke aard?
- 3) Voor welk soort schriftelijke communicatie gebruik je vertalers?
- 4) Welk soort documenten?

Hypothese 4 : Functionaliteit

- 1) Meerwaarde van een professionele sociaal tolk?
- 2) Meerwaarde van een informele gelegenheidstolk?
- 3) Voor- en nadelen van beide instrumenten?

- 4) Voor- en nadelen van andere ingeschakelde instrumenten?
- 5) Checklist
 - a) Deontologie vd tolk
 - b) Talenkennis vd tolk
 - c) Misverstanden
 - d) Kwaliteit dienstverlening: Optimale taakgerichtheid
 - e) Toegankelijkheid van de dienstverlening
 - f) Integratie

Hypothese 5: Mondelinge en schriftelijke communicatie met anderstaligen vullen elkaar aan

- 1) Onderscheid tussen vertaalde individuele, persoonlijke en collectieve documenten
- 2) Wat is er in jouw sector belangrijk als vertaling?
- 3) Wanneer gebeuren er vertalingen?
- 4) Combinatie van mondelinge en schriftelijke communicatie
 - a) Aanvullend?
 - b) Vervangend?

Hypothese 6: Sociaal tolken worden op een arbitraire manier ingeschakeld

- 1) Is er een vaste beslissingsboom/stappenplan voor besluitvorming binnen de organisatie?
 - a) Hoe werkt dit?
 - b) Formeel/informeel?
 - c) Is beslissingsboom/stappenplan makkelijk toe te passen op concrete situaties?
 - d) Wordt beslissingsboom/stappenplan consequent gehanteerd?
 - e) Wat zijn sterke punten?
 - f) Wat zijn zwakke punten?
 - g) Hoe kan beslissingsboom/stappenplan eventueel verbeterd worden?
 - h) Is een vaste beslissingsboom/stappenplan mogelijk/buikbaar?
- 2) Individuele argumentatie/beslissingsboom besluitvorming?
 - a) Vaste criteria? : Profiel anderstalige, complexiteit/gevoeligheid boodschap, ...(terugkoppelen naar hypothese 1, 2, 3 & 4)
 - b) Waarop zijn deze criteria gebaseerd? : ervaring, advies collega's, beleidsrichtlijnen,...?
 - c) Blijken deze criteria betrouwbaar?

Hypothese 7: Anderstaligen hebben geen toegang tot sociaal tolken

- 1) Polsen of de gebruiker weet dat anderstalige zelf geen sociaal tolk kunnen aanvragen.
- 2) Moet een anderstalige zelf een tolk kunnen aanvragen?
 - a) Voordelen?
 - b) Nadelen?
 - c) Impact kwaliteit dienstverlening?
 - d) Impact integratie anderstalige?

Hypothese 8: Hoe lang kunnen sociaal tolken en vertalers ingeschakeld worden?

- 1) Beslis je als hulpverlener om een anderstalige (na een bepaalde vaste tijdsperiode) geen ondersteuning meer te bieden door een professionele sociaal tolk?
 - a) Onder welke voorwaarden?
 - b) Na welke tijdsperiode? Op basis waarvan maak je deze beslissing?
 - c) Impact kwaliteit dienstverlening?
 - d) Impact integratie anderstalige?
- 2) Mag een anderstalige zelf beslissen (na een bepaalde vaste tijdsperiode) om geen beroep (meer) te doen op een professionele sociaal tolk?
 - a) Onder welke voorwaarden?

- b) Na welke tijdspanne?
 - c) Impact kwaliteit dienstverlening?
 - d) Impact integratie anderstalige?
- 3) Gebeurt het wel eens dat een anderstalige de ondersteuning door een sociaal tolk weigert, wanneer deze voorzien wordt door de dienstverlenende organisatie? (Terugkoppelen hypothese 1.: Inschatting talenkennis (contacttaal) anderstalige.) In welke gevallen? Waarom gebeurt dit? Moet dit kunnen?

Bijlage 9: Profiel gebruiker en organisatie

Profiel van individuele respondent

6) Wat is uw functie in uw organisatie?

- a) Hulpverlener
- b) Lid van directie
- c) Administratief medewerker
- d) Zelfstandige
- e) Zorgcoördinator
- f) Afdelingshoofd
- g) Bemiddelaar
- h) Hoofd van sociale dienst
- i) Andere: nl.

7) Hoe lang werkt u al in die positie?

- a) Jaar

8) Wat is uw geslacht?

- a) M
- b) V

9) Wat is uw leeftijd?

- a)

10) Hoe vaak komt u in contact met anderstalige cliënten?

- a) Nooit
- b) 1 keer per week
- c) Meer dan 1 keer per week
- d) Elke dag
- e) Maandelijks
- f) Jaarlijks

11) Hoe vaak gebruikt u sociaal tolken (zowel tolken ter plaatste als telefoontolken)?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Jaarlijks
- e) Nooit

12) Hoe vaak gebruikt u sociaal vertalen?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Jaarlijks
- e) Nooit

Profiel van de organisatie

10) Sector van de organisatie

Dit wordt ingevuld door de interviewer. Het is nl. geweten op basis van de selectie van de gebruikers.

- a) Openbare dienstverlening
- b) Gezondheid
- c) Onderwijs
- d) Tewerkstelling
- e) Andere: nl.

11) Deelsector van de organisatie

Dit wordt ingevuld door de interviewer. Het is nl. geweten op basis van de selectie van de

gebruikers.

- a) OCMW
- b) Stedelijke/gemeentelijke dienst
- c) Wijkgezondheidscentrum
- d) Ziekenhuis
- e) School
- f) CLB
- g) VDAB
- h) Werkwinkel
- i) Andere: nl.

12) Hoeveel mensen werken er in uw organisatie?

- a)
- b) Weet ik niet

13) Wat is het percentage van het anderstalig cliënteel in uw organisatie?

- a) ... %
- b) Weet ik niet

14) Wat is de geschiedenis van het anderstalig cliënteel in uw organisatie?

- a) Het is een nieuwe trend.
- b) Het is een oude trend.
- c) Weet ik niet

13) Hoe vaak gebruikt uw organisatie sociaal tolken (zowel tolken ter plaatste als telefoontolken)?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Jaarlijks
- e) Nooit
- f) Weet ik niet

14) Hoe vaak gebruikt uw organisatie sociaal vertalen?

- a) Dagelijks
- b) Wekelijks
- c) Maandelijks
- d) Jaarlijks
- e) Nooit
- f) Weet ik niet

Bijlage 10: Socio-demografisch profiel anderstalige

Profiel van de anderstalige	
18) Geslacht	<ul style="list-style-type: none">a) Mb) V
19) Leeftijd	<ul style="list-style-type: none">a) jaar
20) Land van geboorte	<ul style="list-style-type: none">a)
21) Hoeveel jaar woont u al in Vlaanderen?	<ul style="list-style-type: none">a) jaar
22) Hoe bent u hier terecht gekomen? Wat is uw verblijfsstatuut?	<ul style="list-style-type: none">a) Belgb) Geboren in Belgiëc) Ontvankelijk verklaarde asielzoekerd) Erkend vluchtelinge) Niet erkend als vluchteling maar statuut van subsidiaire beschermingf) Illegaalg) Medische regularisatieh) Gezinsherenigingi) Gezinsvormingj) Regularisatiek) Toeristl) Andere:
23) Hoeveel jaar ging u naar school in uw thuisland?	<ul style="list-style-type: none">a) jaar
24) Wat is uw hoogste behaalde diploma?	<ul style="list-style-type: none">a) Hoger onderwijsb) Secundair onderwijsc) Lager onderwijsd) Geen diplomae) Andere: nl.
25) In welk land behaalde u dat diploma?	<ul style="list-style-type: none">a)
26) Wat is/zijn uw moedertaal/moedertalen?	<ul style="list-style-type: none">a)b)c)
27) Lezen in uw moedertaal?	<ul style="list-style-type: none">a) Zeer goedb) Goedc) Redelijk goedd) Min of meere) Niet
28) Schrijven in uw moedertaal?	<ul style="list-style-type: none">a) Zeer goedb) Goedc) Redelijk goedd) Min of meere) Niet

29) Spreekt u nog andere talen?

a) Ja

i. Welke? (in volgorde van 2^{de}, 3^{de}, 4^{de}, ...taal)

1.
2.
3.
4.
5.

b) Neen

30) Volgde u lessen Nederlands/NT2?

a) Ja

i. Wat is uw niveau?

1.
2. Weet ik niet

b) Neen

31) Volgde u een inburgeringscursus?

a) Ja

b) Neen

32) Volgde u een andere opleiding in Vlaanderen?

a) Ja

i. Welke opleiding(en)?

1.
2.
3.
4.

b) Neen

33) Werkt u op dit moment?

a) Ja

i. Wat doet u?

1.
2.
3.

b) Neen

34) Hebt u kinderen?

a) Ja

i. Hoeveel? ...

ii. Hoe oud zijn ze?

1. jaar
2. jaar
3. jaar
4. jaar
5. jaar

b) Neen

35) Welke organisaties spraken reeds met u via een professionele tolk?

a) Stadsdienst of gemeentelijke dienst

b) OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)

c) WGC (Wijkgezondheidscentrum)

d) Ziekenhuis

e) VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)

f) Werkgever

g) School

- h) CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)
- i) Andere: nl.

36) Bij welke organisaties kreeg u al eens een vertaling in uw moedertaal of een contacttaal?

- a) Stadsdienst of gemeentelijke dienst
- b) OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn)
- c) WGC (Wijkgezondheidscentrum)
- d) Ziekenhuis
- e) VDAB (Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding)
- f) Werkgever
- g) School
- h) CLB (Centrum voor Leerlingenbegeleiding)
- i) Andere: nl.

Bijlage 11: vragenlijsten interactieve sessie seminarie (25 juni 2013)

Sessie 1: Efficiënte inzet van middelen voor taalondersteuning

Centrale probleemstelling(en):

- Arbitraire inzet van middelen voor taalondersteuning, waaronder en vnl. ST&V
 - Ongelijke behandeling anderstalige cliënten
1. Hoe kan je met de inzet van taalondersteuning anticiperen op de noden van je cliënt en je traject?
 - Wanneer is het aangewezen om preventief een sociaal tolk in te schakelen?
 2. Aan de hand van welke indicatoren maak je een inschatting van het taalvermogen van je cliënt en je eigen taalvermogen in een contacttaal ?
 - Gebeurt dit enkel op basis van controlevragen?
 - Hoe kan je deze inschatting nog maken?
 3. Moet de inzet van taalondersteuning een wederzijdse of gedeelde beslissing zijn? Of moet enkel de gebruiker dit kunnen beslissen?
 - Wanneer (gesprek, omstandigheden,...) is welke communicatiestrategie aangewezen?
 - Wanneer moet een sociaal tolk ingeschakeld worden?
 - Wanneer volstaat een IGT?
 - Wanneer is een ICB aangewezen?
 - Wanneer is (zelfs moeizame) rechtstreekse communicatie aangewezen?

Sessie 2: Een consequent beleid ingang laten vinden: sensibilisering en bewustwording van medewerkers

Centrale probleemstelling(en):

- Weinig bewustzijn of aandacht voor lacunes in de meertalige dienstverlening.
 - Gebrek aan empathie voor problematiek anderstalige cliënten.
 - Hoe overtuig je hulpverleners en organisaties van de rol en het belang van taalondersteuning?
1. Wat zijn cruciale randvoorwaarden om een consequent en efficiënt beleid op het vlak van taalondersteuning ingang te laten vinden?
 2. Hoe geef je sensibilisering en bewustwording inhoud en vorm?
 - a. *Wordt er al aan sensibilisering gedaan?*
 - i. *Waarover?*
 - ii. *Hoe?*
 - b. *Hoe kan de sensibilisering verbeterd worden?*
 - i. *Lacunes/noden*
 - ii. *Mogelijkheden*

iii. Wie kan welke rol opnemen?

- 1. Binnen organisaties*
- 2. Rol sector*
- 3. Rol beleid*

Sessie 3: Evaluatie van de efficiëntie van het eigen beleid

Centrale probleemstelling(en):

- Gebrek aan handvaten voor evaluatie en optimalisering van het eigen beleid inzake taalondersteuning.
1. Hoe evalueer je je eigen beleid inzake meertalige dienstverlening?
 2. Wat zijn relevante en/of betrouwbare indicatoren voor kwaliteitsverhoging?
 3. Hoe implementeer je een evaluatie-instrument? Wat heb je hiervoor nodig? Over welke tijdspanne moet dit gebeuren?
 4. Wat zijn specifieke vereisten voor klein- of grootschalige organisaties?