



cultuursensitieve zorg
CAW - CGG

Werken met tolken in CAW en CGG

April 2012

www.csz-vlaanderen.be

(portalsite werking cultuursensitieve zorg CAW-CGG in Vlaanderen)



Inhoudsopgave

Opzet	3
Situering	3
Wat is sociaal tolken – Wie zijn sociaal tolken?	3
Wat betekent ‘werken met een tolk’ voor de hulpverlener?	4
Wat zijn de verwachtingen t.a.v. de verwijzer?	6
Wat betekent de aanwezigheid van een tolk voor de cliënt?	6
Veel gestelde vragen (FAQ) en valkuilen	6
Wat impliceert het werken met tolken voor een CAW of CGG?	8
Toekomst	8
Materialen en documentatie	9
Vormingen	10
De rol van de netwerkcoördinator	11
Contactgegevens netwerkcoördinatoren Antwerpen, Brussel en Gent	11
Welke diensten	12
Overzicht samenwerking CAW en CGG met tolken(diensten) binnen de werkingsgebieden met een netwerkcoördinator	17

Opzet

De nota “Werken met tolken in CAW en CGG” is een realisatie vanuit de werking Cultuursensitieve zorg CAW-CGG. Binnen deze werking ondersteunen netwerkcoördinatoren de CAW en CGG bij de uitbouw van Cultuursensitieve Zorg. Tot op heden beschikken drie werkingsgebieden over een netwerkcoördinator (Antwerpen, Brussel en Gent). Het is de bedoeling dat op termijn alle provincies een netwerkcoördinator zullen hebben.

In deze tekst worden aanbevelingen geformuleerd voor het ‘werken met tolken in de hulpverlening van CAW en CGG’ om meer duidelijkheid brengen rond het hoe, wat en waarom van het werken met tolken in de hulpverlening van CAW en CGG.

Tevens worden mogelijke vormingen voor hulpverleners, de rol van de organisaties en de rol van de netwerkcoördinatoren Cultuursensitieve Zorg belicht.

Situering

Onze samenleving is divers en net die diversiteit is een meerwaarde. Dit uit zich in een cultuurdiverse cliëntengroep. Organisaties zijn genoodzaakt een diversiteitsbeleid te voeren dat toekomstgericht is en aansluit bij deze maatschappelijke evoluties.

De hulpverlening van CAW en CGG richt zich onder meer naar kwetsbare groepen in onze samenleving en wil een toegankelijk en kwaliteitsvol aanbod realiseren. Bepaalde cliënten beheersen (nog) onvoldoende de taal om begeleid te worden in het Nederlands. Het werken met tolken is dan noodzakelijk om hulpverlening mogelijk te maken.

Wat is sociaal tolken – Wie zijn sociaal tolken?

Deontologisch kader

De sociaal tolk maakt communicatie mogelijk tussen de hulpverlener en de cliënt. Sociaal tolken kunnen fysiek of telefonisch aanwezig zijn bij het gesprek en tolken volledig en getrouw, zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen. Zij tolken in de ik-persoon. Ze werken onpartijdig d.w.z. objectief en neutraal en geven nooit hun persoonlijke mening. De sociaal tolken behandelen de inhoud van het gesprek als strikt vertrouwelijk. Aan de andere kant wordt ook de privacy van de tolk beschermd.

Vorming

De tolken doorlopen een kwaliteitstraject gaande van een preselectietest Nederlands over een introductie cursus tot een basisopleiding, waarin ze voorbereid worden op het beroep. Ze bewijzen dat ze klaar zijn voor het beroep door te slagen voor alle onderdelen van de certificeringsproef sociaal tolken. Mensen met eerder verworven competenties, kunnen ook zonder het volgen van het kwaliteitstraject de certificeringsproef afleggen.

Voor gecertificeerde tolken die (willen) werken in de geestelijke gezondheidszorg is er een specialisatiemodule ‘tolken in de GGZ’.

Sociaal tolken worden niet geacht ‘cultuurverschillen’ te duiden, te bemiddelen in de begeleiding of de regie van het gesprek te voeren. Hierin onderscheiden ze zich van interculturele bemiddelaars (ICB).

Wat betekent 'werken met een tolk' voor hulpverlener en cliënt?

Voor de hulpverlener vraagt het werken met tolken bepaalde kennis, vaardigheden en de juiste attitude.

- Het werken met tolken in de hulpverlening betekent immers het toelaten van een triade (driehoeksverhouding). De tolken worden geacht neutraal te zijn maar hun aanwezigheid beïnvloedt de relatie tussen therapeut en hulpverlener. De hulpverlener gaat in het begin van het gesprek na of de tolk en cliënt elkaar niet kennen, wat idealiter het geval is.
- De hulpverlener voorziet extra tijd voor het gesprek, rekening houdend met ruimte voor een kort voor- en/of nagesprek.
- Wanneer er consecutief getolkt wordt (dan wordt er pas getolkt wanneer de gesprekspartner 'uitgesproken is') last de hulpverlener tijdig een pauze in voor het tolken. De hulpverlener heeft tijdens de vertaling meer tijd en aandacht voor non-verbale signalen van de cliënt en voor het verloop van het gesprek.
- Wanneer er simultaan getolkt wordt, spreekt de tolk gelijktijdig met de persoon die getolkt wordt.

Praktisch

De tolk moet aangevraagd worden. Elke organisatie maakt hierover afspraken met de desbetreffende tolkdienst.

Deontologie en werkafspraken:

- De tolk en de cliënt hebben vooraf geen contact met elkaar. Hiervoor is het noodzakelijk dat de tolk zich aanmeldt als tolk bij het onthaal en dat de onthaalmedewerker op de hoogte is en de tolk niet in de wachtzaal laat plaatsnemen.
- De hulpverlener kiest de plaatsen voor het positioneren van de tolk en de cliënt in de consultatieruimte. Hij zorgt ervoor dat de tolk een neutrale plaats krijgt waarbij hij iedereen goed kan horen en zien en waar niet de indruk gewekt wordt dat de tolk bij de ene of de andere gesprekspartij behoort.
- Een kort voorgesprek tussen hulpverlener en tolk is mogelijk i.v.m. de technische aspecten van de tolkopdracht. Het kan ook nodig zijn om een eventuele situatieschets te geven opdat de tolk alles kan 'volgen' of om de tolk emotioneel voor te bereiden.
- Bij het begin van elk gesprek krijgt de tolk de tijd om zijn functie, opdracht en deontologische code duidelijk te maken aan de hulpverlener en de cliënt.
- De hulpverlener houdt de leiding van het gesprek en richt zich rechtstreeks tot de cliënt.
- Een kort nagesprek tussen hulpverlener en tolk is mogelijk maar niet over de inhoud.

Weerstand

Hulpverleners kunnen bepaalde weerstanden hebben om te werken met tolken. De aanwezigheid van de tolk kan immers gevoelens van controleverlies, onzekerheid en onmacht oproepen bij de hulpverlener.

Weerstand bij hulpverleners heeft vaak te maken met onvertrouwdheid. Ze kunnen door collega's aangemoedigd worden om die vrees te overwinnen.

Elke organisatie die het werken met tolken aanmoedigt, wordt geacht tijd, ruimte en middelen te voorzien om te werken met tolken. Het is een aandachtspunt en thema binnen de teams, de organisatie en binnen het vormingsbeleid (VTO).

Verskillende vormen van tolken: consecutief, simultaan, telefoon- en fluistertolken

Er zijn meerdere vormen van tolken.

Bij **simultaan** (= gelijktijdig) tolken zal de tolk tegelijkertijd luisteren en vertalen, wat bij **consecutief** (= opeenvolgende) tolken niet het geval is. Bij consecutief tolken staat (of zit) de tolk naast de spreker en geeft hij zin voor zin de vertaling. Momenteel wordt er vooral consecutief getolkt. Simultaan tolken heeft het voordeel dat het gesprek sneller verloopt en dat de hulpverlener rechtstreeks kan volgen.

De keuze tussen **telefoontolken** en **tolken ter plaatse** is niet altijd even evident. De volgende tips kunnen helpen bij de keuze:

Telefoontolken is geschikt voor:

- Korte gesprekken (minder dan 30 minuten)
- Het vastleggen van afspraken
- Praktische mededelingen
- Urgentie-/crisisgesprekken
- Gesprekken met weinig emotionele geladenheid
- Gesprekken waarin de aanwezigheid van de tolk ongewenst of onmogelijk is
- Gestructureerde, informatieve gesprekken
- Conference-call is mogelijk: een kort gesprek tussen de hulpverlener en cliënt die zich op een verschillende locatie bevinden (bv de cliënt thuis) voor het maken van een afspraak

Tolken ter plaatse is dan weer aangewezen bij:

- Langere gesprekken
- Met emotionele geladenheid
- Waarbij documenten en/of visuele hulpmiddelen gebruikt worden
- De aanwezigheid van de tolk noodzakelijk of gewenst is
- Bemiddelingen, therapieën, begeleidingen
- Verschillende gesprekspartners op hetzelfde moment
- Als non-verbale informatie belangrijk is

Uit praktijkervaring van hulpverleners wordt aangegeven dat telefoontolken nuttig is voor het vastleggen van afspraken of korte praktische mededelingen en als er geen tolk ter plaatse beschikbaar is. In alle andere situaties genieten tolken ter plaatse de voorkeur, gezien via de telefoon alle non-verbale informatie verloren gaat. In de hulpverlening wordt het non-verbale als zeer belangrijke informatie ervaren.

Fluistertolken

Fluistertolken is een gefluisterde variant van het simultaantolken die vaak in kleinere gezelschappen wordt toegepast.

Wat zijn de verwachtingen t.a.v. de verwijzer?

De verwijzer dient op de hoogte te zijn of er in de organisaties met tolken gewerkt wordt en/of gesprekken mogelijk zijn in andere talen (contacttaal).

De verwijzer motiveert zo nodig de cliënt met hulpvraag om begeleid te worden met behulp van een tolk en vraagt toestemming aan de cliënt.

De verwijzer vermeldt bij de doorverwijzing de taal van de cliënt en eventuele gevoeligheden m.b.t. de keuze van de tolk.

Wat betekent de aanwezigheid van een tolk voor de cliënt?

Voor de cliënt betekent de aanwezigheid van een tolk, de mogelijkheid om in de eigen (moeder)taal te spreken. Het bespreekbaar maken van emotionele en psychische problemen is niet evident in een andere taal.

De aanwezigheid van de tolk kan er voor zorgen dat de cliënt zich gehoord en begrepen kan voelen.

Citaat:

Een Turkse cliënt aan het woord: 'Indien je wil zal ik je morgen een roman in het Nederlands schrijven (en de jonge man sprak inderdaad vloeiend en correct Nederlands) maar mijn therapie moet in het Turks gebeuren want dat is de taal van mijn vader en mijn moeder.'

Met andere woorden mijn cliënt merkte op dat taal niet louter een technisch communicatief maar tevens een relationeel instrumentarium is. Bovendien kan ik mij voorstellen dat het niet evident, en dikwijls teveel gevraagd is om als hulpvrager in een toestand van (psychisch) onwelzijn, de culturele brug naar de hulpverlener te moeten leggen via een vreemde taal.

Uit: Cultuur en migratie, Ontmoeting met de cultureel 'andere' van A. Gailly 2000 (jaargang 18, nummer 1, pag. 9)

Anderzijds is voor de cliënt de aanwezigheid van een derde tijdens een vertrouwelijk gesprek niet altijd evident. Sommige cliënten zijn in eerste instantie wantrouwig en kunnen weerstand hebben tegen de aanwezigheid van een tolk. Vooral bij mensen die uit onveilige situaties komen (bv. asielzoekers die gevlucht zijn uit hun land) is de zorgvuldige keuzen van de tolk een belangrijk aandachtspunt. Sommige cliënten willen enkel een vrouwelijke of mannelijke tolk. Het is ook belangrijk dat de tolk en de cliënt elkaar niet kennen.

Achterdocht en wantrouwen kunnen bespreekbaar gemaakt worden. Het is hierbij belangrijk te wijzen op het deontologisch kader en de vertrouwelijkheidsplicht van de (opgeleide) tolk.

Veel gestelde vragen (FAQ) en valkuilen

- Moeten cliënten niet eerst (voldoende) Nederlands leren/kennen vooraleer ze in begeleiding kunnen komen? Ideaaltypisch zou dit kloppen maar de situatie van de hulpvragers laat dit niet steeds toe:
 - ° Sommige cliënten kunnen pas openstaan om Nederlands te leren als ze eerst de nodige ondersteuning en/of begeleiding krijgen. Door hen eerst te 'begrijpen' kan dit hun motivatie voor het leren van het Nederlands ten goede komen. Cliënten raken regelmatig meer gemotiveerd om Nederlands te leren in de loop van de therapie, hoewel dit niet de doelstelling is van de begeleiding.

° Tevens kunnen sommige cliënten pas openstaan om een andere taal te leren wanneer het voorgaande hoofdstuk uit hun leven afgerond is (i.e. als de traumata verwerkt zijn) en/of wanneer er zekerheid is over hun verblijfsstatuut...

° Ook het al dan niet hebben van een stabiele verblijfplaats bepaalt de motivatie om plaatselijke taal te leren. Zo leren mensen bijvoorbeeld eerst Frans omdat ze in Luik verblijven en worden dan verplicht naar Kapellen te verhuizen. Het vraagt veel moed om nog eens opnieuw te beginnen, nu in het Nederlands, zonder enige garantie om uiteindelijk niet te worden teruggestuurd naar hun geboorteland.

- Kan er ook gewerkt worden in een contacttaal (Frans, Engels, Duits,...) ?
Werken in een contacttaal is enkel mogelijk als de hulpverlener en cliënt voldoende kennis hebben van deze taal.
- Kan er gewerkt worden met gelegenhedsbemiddelaars/-tolken?
Het betrekken van familieleden en zeker kinderen als tolk wordt afgeraden in hulpverlening en therapie.
- Kan er niet met non-verbaal gecommuniceerd worden?
Gebaren kunnen in andere talen/culturen een andere of zelfs tegengestelde betekenis hebben.
- Nemen tolken het gesprek dan niet over?
Bij het werken met een sociaal tolk houdt de therapeut het gesprek in handen en blijft zelf de regie voeren. De tolk kan echter (en moet zelfs) op eigen initiatief vragen stellen in geval van onduidelijkheid in de vertaling. Dit komt de kwaliteit van de communicatie ten goede en beperkt het risico op misverstanden tot een minimum.
De sociaal tolk vertaalt alles, zonder toevoegingen, wijzigingen of weglatingen, maar is geen vertaalcomputer. Hij of zij benadert de cliënt op een empathische manier, net zoals de therapeut dit doet. Het gaat om een *“warme neutraliteit”*. Een strikt afstandelijke houding komt onnatuurlijk over en leidt niet zelden tot drop-out. In psychotherapie is het onontbeerlijk dat de patiënt zich comfortabel voelt om vrijuit te spreken, en dat kan slechts mits een goed intermenselijk contact, ook met de tolk.
- Is werken met tolken niet hetzelfde als cultuursensitieve zorg?
Werken met tolken is noodzakelijk maar niet voldoende om cultuursensitief te werken. Een organisatie die cultuursensitief werkt, beschouwt het werken met tolken als een noodzakelijke competentie voor hulpverleners. Het maakt werken met anderstalige etnisch-culturele minderheden (ECM) mogelijk.
- Kan er ook bij groepswork met tolken gewerkt worden?
In groepen kan er met meerdere tolken gewerkt worden. Er kan gefluistertolkt worden voor één of meerdere cliënten en/of voor de therapeut. Fluistertolken is een gefluisterde variant van het simultaantolken die vaak in kleinere gezelschappen wordt toegepast.
- Wat is technisch nodig voor telefoontolken via Ba-bel vzw?

Een telefoon, waarbij ofwel de hoorn wordt doorgegeven tussen hulpverlener en cliënt of een telefoon met speaker. Dit laatste is uiteraard veel praktischer.

Wat impliceert het werken met tolken voor een CAW of CGG?

Een toegankelijk en kwalitatief aanbod

In het kader van toegankelijkheid en kwaliteitsvol aanbod is het belangrijk dat er binnen de verschillende deelwerkingen een aanbod is waarin cliënten met tolken begeleid kunnen worden.

Samenwerkingsakkoord

De organisatie sluit een samenwerkingsakkoord af met de tolkdienst. Hierin staan de praktische voorwaarden voor het aanvragen van de tolk en de financiële voorwaarden en afspraken.

Vorming

Organisaties kunnen het 'werken met tolken in de hulpverlening' voorzien in hun vormingsaanbod en/of VTO-beleid, dit als vorming voor onder meer elke nieuwe medewerker in de organisatie.

Praktisch en organisatorisch

De tolk en cliënt kunnen beter niet samen in de wachtzaal plaatsnemen.

Een consecutief getolkt gesprek duurt ongeveer 50% langer dan een gesprek zonder tolk.

Er wordt extra tijd voorzien voor een voor- en/of nagesprek met de tolk.

Toekomst

financiering

De financiering van het werken met tolken in de hulpverlening is regionaal verschillend, afhankelijk van de werking van de verschillende tolkdiensten.

Idealiter wordt dit op termijn eenvormiger.

De sociaal tolk- en vertaaldiensten formuleerden samen met het Kruispunt Migratie-Integratie een voorstel tot structurele financiering van tolk- en vertaalprestaties. De sector sociaal tolken en vertalen vraagt dat elke minister de sociaal tolk- en vertaaldiensten financiert voor de tolkprestaties gepresteerd voor de voorzieningen onder zijn/haar eigen bevoegdheid.

Het doel is dat de sociaal tolk- en vertaaldiensten de maatschappelijke voorzieningen op behoeftedekkende wijze kunnen voorzien van sociaal tolken. De tolk- en vertaaldiensten moeten daartoe een billijke vergoeding kunnen betalen aan - vaak zelfstandige - tolken.

Het financieringsmodel gaat uit van een tolkprijs van € 45 netto per uur en een verplaatsingsvergoeding. Als basis dienen de door de sociaal tolk- en vertaaldiensten geregistreerde tolkprestaties van 2010 die binnenkort worden aangevuld met die van 2011. Op basis van deze gegevens kan het jaarcontingent met groeipercentage berekend worden.

praktijk

Het werken met simultaan tolken i.p.v. consecutief tolken vindt ook reeds ingang in de hulpverlening.

Sociaal tolken kunnen in de toekomst ook via een beeldscherm aanwezig zijn.

Materialen en documentatie

Video/DVD

'Als je begrijpt wat ik wil zeggen. Spelregels voor het werken met een sociaal tolk'.
Aan te vragen bij de Centrale Ondersteuningscel via www.sociaaltolkenvertalen.be
of via mail info@sociaaltolkenvertalen.be

Boek

De Keyser R. (2006) Horen, zien en tolken. Werken als sociaal tolk in de sociale sector. Academia Press.

Te bestellen bij de auteur of bij Academia Press.

Taalaffiche

Een affiche om de taal van de cliënt /patiënt te achterhalen.

Bij de tolk- en vertaaldienst: tolkenvertaaldienst@welzijn.provant.be

Brochures

'Hoe en waarom. Aanbevelingen over werken met tolken voor hulp- en/of dienstverleners.'

'Hoe en waarom. Aanbevelingen voor cliënten in de hulp- en/of dienstverlening'.

'Hoe en waarom. Aanbevelingen voor sociaal tolken'.

Auteur: Raïssa De Keyser

Bestellen bij de plaatselijke tolk- en vertaaldienst of via tolkenvertaaldienst@welzijn.provant.be

Pedagogisch dossier sociaal tolken en vertalen

Om toekomstige hulp- en dienstverleners wegwijs te maken in de het sociaal tolken en vertalen

Via www.sociaaltolkenvertalen.be

Provinciaal Domein Welzijn

Thema Tolk- en vertaaldienst Provincie Antwerpen

5^{de} jaargang nr. 15, mei 2011

Vormingen

Je kan contact opnemen

- met de tolkdienst in jouw regio voor een vormingsaanbod voor CGG- of CAW-hulpverleners.
- met de netwerkcoördinator binnen jouw regio (zie contactgegevens op pagina 11).

Vormingen regio Antwerpen

- In de samenwerkingsovereenkomsten tussen de CAW en de Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst is een halve dag vorming op jaarbasis voorzien voor een aantal hulpverleners. Dit is de basisvorming rond het deontologisch kader en de praktijk van werken met tolken. Het CAW neemt hiervoor contact op met STA.
- De Provinciale Tolk- en Vertaaldienst organiseert een halve dag 'basisvorming' voor de verschillende sectoren waarvoor zij werken. Zij kunnen voor CAW en CGG een vorming op maat organiseren bij voldoende deelnemers.
- De Centrale OndersteuningsCel voor Sociaal Tolken en Vertalen (COC) kan betrokken worden voor het organiseren van een vorming.

Vormingen regio Gent

- CAW (Visserij en Artevelde)
 - Verplichte basisvorming 'werken met tolken' voor alle nieuwe medewerkers. Interactieve vorming waarbij praktijk en theorie rond het werken met tolken in de hulpverlening bespreekbaar wordt gemaakt en ingeoeffend.
 - Voortgezette vorming 'omgaan met weerstanden bij tolken'
Voor hulpverleners die al ervaring hebben in het werken met tolken. Zowel cliënt als hulpverlener kan vragen hebben bij hun inzet. Deze vorming biedt een antwoord op vragen en onzekerheden.
- Tolk- en Vertaalservice Gent
 - Biedt vormingen aan op vraag van CAW en/of CGG. Het aanbod kan zowel op dienstniveau (terplaatste in de organisatie) als in de gebouwen van TVGent (centraal aanbod met inschrijvingen).
 - De tolk- en vertaaldienst Gent voorziet een training voor alle aangesloten organisaties. TV Gent biedt ook trainingen op maat.

Vormingen regio Brussel

- Foyer biedt vormingen rond werken met tolken op aanvraag en op maat van de organisatie.
- De Centrale Ondersteuningscel (COC) van het Kruispunt Migratie-Integratie organiseert ook vormingen rond werken met tolken.

De rol van de netwerkcoördinator

De netwerkcoördinator ondersteunt CAW en CGG bij de uitbouw van Cultuursensitieve Zorg. Over het werken met tolken in de hulpverlening kan dit volgende taken inhouden:

- Contact onderhouden met CAW en CGG en de Tolk- en Vertaaldienst(en) in de regio;
- Overleg organiseren tussen hulpverleners, organisaties en Tolk- en Vertaaldienst(en) op geregelde basis;
- Bekend maken van het aanbod van tolken bij doorverwijzers en ECM;
- In kaart brengen van vragen en noden van de hulpverleners en dit signaleren aan de Tolk- en Vertaaldiensten;
- Mee ondersteunen en uitwerken van een 'basisvormingsaanbod' indien dit er nog niet is. Het structureel (mee-)uitbouwen van dit aanbod;
- Als verdieping een uitwisseling organiseren tussen therapeuten en tolken in functie van aandachtspunten in de praktijk;
- Structurele vragen signaleren aan het beleid.

Contactgegevens netwerkcoördinatoren Antwerpen, Brussel en Gent

Antwerps Netwerk Cultuursensitieve Zorg

Elke Thiers

Tel: 03/270 33 34

E-mail: psychosocialezorg@de8.be

Website: <http://www.csz-antwerpen.be/>

Brussels Netwerk Cultuursensitieve Zorg

Redouane Ben Driss

Stefaan Plysier

Tel: 02/478 90 90

E-mail: cultuursensitievezorg@cgg-brussel.be

Website: <http://www.cgg-brussel.be/hoe-werkt-het/accenten/cultuursensitieve-zorg-464.aspx>

Gents Netwerk Cultuursensitieve Zorg

Mieke Veranneman

Tel: 09/222 04 04

E-mail: m.veranneman@cggeclips.be

Website: <http://www.cggeclips.be/>

Welke diensten

Overzicht Sociaal tolk- en vertaaldiensten in Vlaanderen en Brussel

De tolk- en vertaaldiensten zorgen ervoor dat hulpverleners of ambtenaren en hun anderstalige cliënteel kunnen rekenen op goede professionele taalhelp. Op de websites van de tolk- en vertaaldiensten vind je ook een overzicht van de beschikbare talen.

Vlaanderen

De Centrale OndersteuningsCel Sociaal Tolken en Vertalen (COC)

Website: www.sociaaltolkenenvertalen.be

Vooruitgangstraat 323 bus 1

1030 Brussel

Tel: 02/207 97 36

De Centrale OndersteuningsCel Sociaal Tolken en Vertalen ondersteunt de Sociaal Tolken- en Vertaaldiensten en harmoniseert het kwaliteitstraject binnen het Sociaal Tolk- en Vertaallandschap in heel Vlaanderen.

Ba-bel, de Vlaamse tolkentelefoon vzw

Vooruitgangstraat 323/3

1030 Brussel

Tel: 02/208 06 11

Fax: 02/208 06 12

E-mail: info@vlaamsetolkentelefoon.be

Website: www.vlaamsetolkentelefoon.be

Dit is de telefonische tolkdienst die voor heel Vlaanderen werkt.

Opdrachten zijn in principe voor maximaal 30 minuten.

Het tolken gebeurt steeds anoniem.

Regio Brussel

Brussel Onthaal vzw - Sociaal Vertaalbureau

Cellebroersstraat 16

1000 Brussel

Tel: 02/511 27 15

Fax: 02/503 02 29

Aard van dienstverlening:

Tolken ter plaatse – geschreven vertaling – telefoontolken

Voor wie?

Nederlandstalige en tweetalige organisaties (gezondheid, asiel, welzijn, OCMW, justitie, onderwijs, jeugdzorg...) in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest; de opvangcentra voor asielzoekers Fedasil/ Rode Kruis/LOI; aanvullende werking op Vlaanderen voor telefoontolken en schriftelijk vertalen.

In welke regio?

- Tolken ter plaatse en geschreven vertaling: tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Telefoontolken en geschreven vertaling: aanvullend op Vlaanderen
- Federale opvangcentra voor asielzoekers in België

Foyer - Interculturele Bemiddelaars (ICB) in de Gezondheidszorg

Werking: Werkhuizenstraat 38, 1080 Brussel

Corr. Adres: Werkhuizenstraat 25, 1080 Brussel

Tel: 02/410 75 81

Website: www.foyer.be > Over Foyer > Bemiddeling > ICB

Regio Vlaams-Brabant

Provinciaal Aanbod Sociaal Tolken voor Anderstaligen in Vlaams-Brabant (PASTA)

Provincieplein 1

3010 Leuven

Tel: 016/26 77 70

Fax: 016/26 77 01

E-mail: pasta@vlaamsbrabant.be

Website: www.vlaamsbrabant.be/welzijn-gezondheid/minderheden/sociale-tolken/

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse

Voor wie?

Diensten, organisaties en voorzieningen van de openbare besturen uit de welzijnssector, werkzaam op het grondgebied van de provincie Vlaams-Brabant, in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en hun maatschappelijke en/of psychosociale hulpverlening. Zijn uitgesloten: gesprekken van commerciële aard, repressieve, politionele en justitiële interventies en politieke dienstverlening.

In welke regio?

Provincie Vlaams-Brabant

Regio Antwerpen (provincie + stad + Turnhout)

Tolk- en Vertaaldienst van de Provincie Antwerpen (TOPA)

Boomgaardstraat 22 bus 101

2600 Berchem

Tel: 03/240 61 77

Fax: 03/240 61 62

E-mail: tolkenvertaaldienst@welzijn.provant.be

Website: <http://www.provant.be/tolkendienst>

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse – geschreven vertalingen

Voor wie?

Openbare diensten, voorzieningen voor gezondheid, geestelijke gezondheidszorg, welzijn, jeugdzorg, tewerkstelling, sociale huisvesting, onderwijs, onthaal, integratie, inburgering en opvang, sociaal-culturele sector.

In welke regio?

Provincie Antwerpen

Stedelijke Tolk- en Vertaaldienst Antwerpen (STA)

Permeke

De Coninckplein 25, Blok C - tweede verdieping

2060 Antwerpen

Tel: 03/338 39 50

Openingsuren van maandag t.e.m. donderdag van 09.00 tot 15.00 uur

Op vrijdag en tijdens de schoolvakanties van 09.00 tot 12.00 uur

Aanvragen enkel online via de website

E-mail: sta@stad.antwerpen.be

Website: <http://www.antwerpen.be/tolkendienst>

Op de website vind je het overzicht van talen voor schriftelijk (beëdigd), schriftelijk en/of mondelinge vertaling.

Vertaling kan zowel voor uw organisatie als voor cliënten mits in het bezit van een verwijsbrief, afgeleverd door uw organisatie.

Tolkendienst Turnhout Dienst Welzijn cel Diversiteit

(antennewerking van Tolkendienst Provincie Antwerpen)

Bieke van Riel

Grote Markt 1

2300 Turnhout

Tel: 014/40 96 34

E-mail: tolkendienst@turnhout.be

Website: <http://www.turnhout.be/index.php?site=1&pageid=50302>

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse

Voor wie?

Voor Turnhoutse organisaties, diensten en instellingen.

In welke regio?

Stad Turnhout

Regio Oost-Vlaanderen

Tolk- en Vertaalservice Oost-Vlaanderen

Dienst Maatschappelijke Participatie - team insluiting en diversiteit, Tolk- en Vertaalservice
Provinciaal Administratief Centrum (PAC) Het Zuid

Woodrow Wilsonplein 2

9000 Gent

Tel: 09/267 71 44

E-mail: Greet.de.kesel@oost-vlaanderen.be

CAW en CGG van Oost-Vlaanderen met uitzondering van de stad Gent kunnen beroep doen op deze tolkdienst.

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse – geschreven vertaling

Voor wie?

Diensten van lokale openbare besturen, welzijnsvoorzieningen, ziekenhuizen, onderwijs, categoriale voorzieningen en minderheden, geestelijke gezondheidszorg, bijzondere jeugdzorg.

In welke regio?

Provincie Oost-Vlaanderen behalve regio Groot-Gent

Tolk- en Vertaalservice Gent (TV Gent)

Wolterslaan 16

9000 Gent

Algemeen tel: 09/235 29 63 (van 09u-12u en van 14u-16u)

Match tolken: 09/235 29 50 (van 9u-12u en dinsdag, donderdag van 14u-16u)

Match vertalingen: 09/235 29 60

E-mail: info@tvgent.be

Website: www.tvgent.be

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse – geschreven vertaling

Voor wie?

Algemene voorzieningen, organisaties en diensten uit de social profit uit Groot-Gent die een samenwerkingsovereenkomst hebben of aangaan met TVGent.

In welke regio?

Groot-Gent

Regio West-Vlaanderen

Sociaal Tolkendienst deSOM vzw West-Vlaanderen

Hoogstraat 98 bus 7

8800 Roeselare

Tel: 051/69 47 78

E-mail: tolkendienst@deSOM.be

Website: <http://www.desom.be/tolkendienst/>

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse

Voor wie?

Algemene dienst- en hulpverleningsinitiatieven in West-Vlaanderen.

In welke regio?

Provincie West-Vlaanderen

Regio Limburg

Sociale Tolkendienst Limburg

Universiteitslaan 3

3500 Hasselt

Tel: 011/ 30 57 52

Fax: 011/ 30 57 09

E-mail: tolkendienst@limburg.be

Website: www.limburg.be/tolkendienst

Aard van dienstverlening:

tolken ter plaatse

Voor wie?

Voorzieningen en organisaties die psychosociale hulp bieden aan anderstaligen op het grondgebied van provincie Limburg.

In welke regio?

Provincie Limburg

Overzicht samenwerking CAW en CGG met tolken(diensten) binnen de werkingsgebieden met een netwerkcoördinator

Regio Antwerpen

ORGANISATIES	SAMENWERKING MET	WAARVOOR	HOE
CGG ANDANTE	<ul style="list-style-type: none"> - Tolkendienst Provincie Antwerpen - Ba-bel 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor intake, begeleiding en therapie 	<ul style="list-style-type: none"> - Met tolk ter plaatse - Telefoontolken
CGG VAGGA	<ul style="list-style-type: none"> - Tolkendienst Provincie Antwerpen - Ba-bel 	<ul style="list-style-type: none"> - Voor intake, begeleiding en therapie 	<ul style="list-style-type: none"> - Met tolk ter plaatse - Telefoontolken
CAW DE MARE	<ul style="list-style-type: none"> - Stedelijke tolkdienst - Provinciale tolkdienst - Ba-bel 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende deelwerkingen - Voor de werking van het CLG 	<ul style="list-style-type: none"> - Met tolk ter plaatse - Met tolk ter plaatse of met meerdere tolken voor het groepsaanbod 'creatieve therapie'
CAW DE TERP	<ul style="list-style-type: none"> - Stedelijke tolkdienst - Provinciale tolkdienst - Ba-bel - Vrijwilligers 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende deelwerkingen - Voor de werking van de CLG's (consulentenbureau) en Gezinscoaches - Bij het PSC, de vluchtelingen-dienst 	<ul style="list-style-type: none"> - Met tolk ter plaatse - Met tolk ter plaatse - Telefoontolken - Vrijwilligers binnen de werking
CAW METROPOOL	<ul style="list-style-type: none"> - Stedelijke tolkdienst - Provinciale Tolkdienst - Ba-bel 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschillende deelwerkingen - Als geen tolken/talen beschikbaar zijn bij de Stedelijke Tolkdienst 	<ul style="list-style-type: none"> - Met tolk ter plaatse - Met tolk ter plaatse - Telefoontolken

Regio Oost-Vlaanderen

ORGANISATIES	SAMENWERKING MET	WAARVOOR	HOE
CGG ECLIPS	<ul style="list-style-type: none">- TVGent- Ba-bel- Provinciale tolkdienst Oost-Vlaanderen	<ul style="list-style-type: none">- Voor intake, begeleiding en therapie	<ul style="list-style-type: none">- Met tolk ter plaatse- Telefonisch tolken
CAW ARTEVELDE	<ul style="list-style-type: none">- TVGent- Ba-bel	<ul style="list-style-type: none">- Voor verschillende deelwerkingen	<ul style="list-style-type: none">- Met tolk ter plaatse- Telefonisch tolken
CAW VISSERIJ	<ul style="list-style-type: none">- TVGent- Ba-bel- Provinciale Tolkdienst Oost-Vlaanderen	<ul style="list-style-type: none">- Voor verschillende deelwerkingen- Voor de afdelingen buitendienst (buiten Gent)	<ul style="list-style-type: none">- Met tolk ter plaatse- Telefonisch tolken

Regio Brussel

ORGANISATIES	SAMENWERKING MET	WAARVOOR	HOE
CGG Brussel	<ul style="list-style-type: none">- Eigen equipe van ICB's (Intercultureel Bemiddelaars)- Foyer- Brussel Onthaal	<ul style="list-style-type: none">- Voor verschillende deelwerkingen	<ul style="list-style-type: none">- Met ICB's ter plaatse- Tolken ter plaatse
CAW Mozaiëk	<ul style="list-style-type: none">- Foyer- Brussel Onthaal- Babel	<ul style="list-style-type: none">- Voor verschillende deelwerkingen	<ul style="list-style-type: none">- Met ICB's ter plaatse- Met tolk ter plaatse- Telefonisch tolken
CAW Archipel	<ul style="list-style-type: none">- Foyer- Brussel Onthaal- Babel	<ul style="list-style-type: none">- Voor verschillende deelwerkingen	<ul style="list-style-type: none">- Met ICB's ter plaatse- Met tolk ter plaatse- Telefonisch tolken

www.csz-vlaanderen.be

(portalsite werking cultuursensitieve zorg CAW-CGG in Vlaanderen)

