

# Werkafspraken voor aanvragers

## atlas, sociaal tolken en vertalen

Dit document omvat alle belangrijke afspraken mbt sociale tolk – en vertaalopdrachten aangevraagd bij Atlas sociaal tolken en vertalen. We verwachten dat elke hulp – en dienstverlener die beroep doet op onze dienstverlening, op de hoogte is van deze werkafspraken.  
Door akkoord te gaan verbinden jij en je organisatie zich er toe deze afspraken te respecteren.

### Inhoud

|   |  |
|---|--|
| INLEIDING atlas, sociaal tolken en vertalen .....   | 1  |
| 1. AANBOD.....  | 2  |
| 2. ALGEMENE VOORWAARDEN.....  | 3  |
| Bereikbaarheid van Atlas, sociaal tolken en vertalen .....                                    | 3  |
| 3. TARIEVEN EN FACTURATIE .....   | 3  |
| TOLKEN TER PLAATSE .....  | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| INFORMATIEVE VERTALINGEN.....   | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| FACTURATIE.....   | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| 4. AANMELDING NIEUWE GEBRUIKER(SORGANISATIE).....   | 5  |
| 5. TALENAANBOD.....   | 6  |
| 6. DE TOLKAANVRAAG .....  | 7  |
| 7. DE VERTAALAANVRAAG .....   | 9  |
| Informatieve vertalingen.....   | 9  |
| Vertalingen van officiële documenten .....  | 10   |
| 8. KWALITEITSZORG .....   | 11   |
| 9. GPDR – privacy en verwerking & bescherming van jouw gegevens .....                         | 11   |
| 10. ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIENTE INZET VAN SOCIAAL TOLKEN.....      | 12   |
| Vertrouwelijkheid.....  | 12   |
| Neutraliteit .....  | 12   |
| Volledigheid.....   | 12   |
| Transparantie .....   | 13   |
| Professionele houding.....  | 13   |
| 11 . ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIËNTE INZET VAN SOCIAAL VERTALERS ..... | 13   |
| Discretie .....   | 13   |
| Neutraliteit .....  | 14   |
| Volledigheid.....   | 14   |
| Professionele houding.....  | 14   |

## INLEIDING

### Sociaal tolken en vertalen , taalinstrument in een breder taalbeleid.

---

- **Het aanbod sociaal tolken en vertalen is een** professioneel, kwaliteitsvol aanbod dat voorzieningen en diensten ondersteunt in hun communicatie met personen die het Nederlands niet of onvoldoende beheersen en draagt bij tot de toegankelijk maken van de dienstverlening.
- De dienstverlening sociaal tolken en vertalen wordt ingezet binnen een zeer ruim terrein waar **verschillende soorten gesprekken** worden gevoerd die telkens **een ander niveau van taalkennis** vereisen en waarbij de hulp- of dienstverlener de keuze heeft uit **verschillende instrumenten** en communicatiemiddelen.
- Voor bepaalde gesprekken kan een basiskennis **Nederlands** volstaan, met aandacht voor **Klare Taal** of het gebruik van pictogrammen. Andere gesprekken vereisen dan weer een hoger niveau van Nederlands.
- Communicatie in een **contacttaal** of werken met een **tolk** zijn ook mogelijk.
  - De hulp -en dienstverlener maakt zelf een **keuze in het gepaste communicatiemiddel**, waarbij hij zich bewust moet zijn van mogelijke effecten van de inzet van het ene of het andere instrument.
- Wetenschappelijk onderzoek toont aan dat de **manier waarop met taalbarrières wordt omgegaan** en de kwaliteit van de hiertoe aangewende instrumenten een belangrijke invloed heeft op de hulp- en dienstverlening en de **kwaliteit** ervan.
- Voor hulp- en dienstverleningsgesprekken waarbij **volledigheid, accuraatheid, neutraliteit en discretie belangrijk** zijn, is het **sociaal tolken en vertalen** het aangewezen, in bepaalde gevallen zelfs een noodzakelijk, instrument.
- Om **effectief en efficiënt** te zijn wordt het instrument echter best niet geïsoleerd ingezet, maar ingebed in een ruimer **taalbeleid**.
- **Atlas** biedt **advies en praktijkondersteuning op maat** in functie van structureel werken aan integratie met het oog op zelfstandige en evenredige participatie, toegankelijkheid van alle voorzieningen, actief burgerschap en sociale samenhang.

## 1. AANBOD

---

Atlas sociaal tolken & vertalen biedt aan:

- **Tolken ter plaatse** is aangewezen bij moeilijke of ingewikkelde gesprekken, therapie, gevoelige en delicate gesprekken, aankondiging van slecht nieuws, gebruik van documenten, langdurige gesprekken of groepsgesprekken.
- Een **aanbod sociaal vertalen**. Dit kan zowel de vertaling van informatieve als van officiële documenten inhouden.

Het **telefoontolken** is in de eerste plaats geschikt voor eerder korte, gestructureerde, informatieve, emotioneel minder geladen gesprekken. Ook voor dringende gesprekken en in crisissituaties heeft het telefoontolken zijn nut reeds bewezen.

Het aanbod telefoontolken wordt aangeboden door het Agentschap Integratie en Inburgering.

[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be) .

02 208 06 11

## 2. ALGEMENE VOORWAARDEN

---

- Atlas sociaal tolken en vertalen levert sociaal tolken en vertalen aan gebruikers(organisaties) in het kader van hun sociale en administratieve dienstverlening en/of psychosociale hulpverlening.
  - Het sociaal tolken en vertalen kan **niet** worden ingezet bij interventies met een commercieel, politiek of religieus oogmerk.
- Sociaal tolken en vertalen gebeurt van en naar het Nederlands.
- De gebruiker(sorganisatie) levert de nodige identificatiegegevens die in de centrale database van het Atlas STV worden opgenomen en door Atlas STV worden beheerd.
  - Deze gegevens kunnen door de organisatie worden geconsulteerd en waar nodig gecorrigeerd en aangevuld via het [webportaal](#)
- Bereikbaarheid van Atlas, sociaal tolken en vertalen
- Carnotstraat 110
- 2060 Antwerpen
- **03 338 54 44**
- [atlas.stv@stad.antwerpen.be](mailto:atlas.stv@stad.antwerpen.be)

|                      |                           |
|----------------------|---------------------------|
| Maandag tot vrijdag  | 8:30 u – 17:00u           |
| Collectieve sluiting | Tussen Kerst en Nieuwjaar |

Met werkdagen worden volgende dagen bedoeld: maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.

## 3. TARIEVEN EN FACTURATIE

---

De tarieven zijn opgenomen in **het retributiereglement (2015– 2019)**

De toewijzing van de categorie een je organisatie werd bepaald in het retributiereglement.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | Tolkopdrachten ter plaatse (vrijgesteld van btw. btw-Wetboek, art. 44, §2, 2°) | Informatieve vertalingen (vrijgesteld van btw. btw-Wetboek, art. 44, §2, 2°) |
| Categorie 1                                  | Vrijgesteld van retributie   | Vrijgesteld van retributie   |
| Categorie 2 (jaarlijks forfait van 250 euro) | 8 euro per uur plus verplaatsingskost  | 0,82 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties                          |

|             |  |   |
|-------------|--|---|
| Categorie 3 | 18,5 euro per uur plus verplaatsingskost | 0,82 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties |
| Categorie 4 | 55 euro per uur plus verplaatsingskost   | 0,82 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties |
| Categorie 5 | 60 euro per uur plus verplaatsingskost   | 1 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties    |
| Categorie 6 | 36 euro per uur plus verplaatsingskost   | 0,82 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties |
| Categorie 7 | 45 euro per uur plus verplaatsingskost   | 0,82 euro per regel van 60 tekens inclusief spaties |

- Verplaatsingskost:
  - auto: 0,3573 euro/km
  - fiets: 0,21 euro/km
  - De Lijn of ander openbaar vervoer: 4 euro voor een rit heen en terug voor verplaatsingen in de stad Antwerpen of de werkelijke verplaatsingskost voor verplaatsingen buiten de stad Antwerpen.
- De tarieven kunnen worden aangepast aan de geldende index
- Categorie 1: de Stad Antwerpen (met uitzondering van en de handhavingsambtenaar van Inburgering), OCMW, dochterbedrijven van stad Antwerpen, basis- en secundair en volwassenenonderwijs inclusief de Schoolbrug en de Centra voor Leerlingenbegeleiding.
- Categorie 2: organisaties die onder de noemer gezin en maatschappelijk welzijn vallen en die aanvrager werden voor 2012. Dit zijn de Centra voor Algemeen Welzijnswerk, Kind en Gezin, de jeugdzorg, de geestelijke gezondheidszorg, en organisaties die werken op het terrein van slachtofferhulp, mensenhandel, intra-familiaal geweld, verslavingszorg, vluchtelingenwerk, personen met een handicap, samenlevingsopbouw of diversiteit.
- Categorie 3: alle andere aanvragers binnen de sector van openbare en sociale dienstverlening.
- Categorie 4: Gezondheidszorg en Hoger onderwijs
- Categorie 5: VDAB, en de handhavingsambtenaar Inburgering
- Categorie 6: nieuwe aanvragers in 2012
- Categorie 7: nieuwe aanvragers vanaf 2013

## **Tolken ter plaatse**

Het minimumtarief per tolkopdracht is de kostprijs voor 1 uur voor tolken ter plaatse. De aangevraagde tijd is steeds volledig te betalen.

### **De prestatie wordt vergoed wanneer:**

- de opdracht werd uitgevoerd
- de opdracht werd niet uitgevoerd want de client was afwezig
- de opdracht werd niet uitgevoerd want de hulpverlener was afwezig
- de opdracht werd laattijdig geannuleerd (<24u voor de aanvang van de opdracht)

### **Tolkopdracht loopt langer uit dan gepland**

Per begonnen kwartier wordt een meerprijs van €9 aangerekend.

### **Annulaties**

Wanneer je laattijdig (<24u voor aanvang van de opdracht) een opdracht annuleert, zal de tolk voor de volledige aangevraagde tijd vergoed worden. Als de tolk reeds onderweg is dan worden ook reeds gedane verplaatsingskosten vergoed.

**Weekendregeling:** opdrachten gepland op maandag kunnen kosteloos geannuleerd worden tot 16u de vrijdag ervoor.

Het tijdstip van annulatie bepaalt of het om een laattijdige annulatie gaat.  
Afwijkingen van deze regeling zijn mogelijk tijdens sluitingsdagen van de dienst Atlas STV.  
In dit geval worden de tolk en opdrachtgever hier tijdig over geïnformeerd.

### Informatieve vertalingen

- De retributie voor de informatieve vertaling en voor revisie wordt berekend op basis van de **brontekst**.
- Het **minimumtarief** voor een informatieve vertaling en/of revisie **bedraagt 14 euro**.
- Voor ondersteuning bij lay-out, redactie, ondertiteling of andere taken bedraagt de kostprijs 45 euro/uur + verplaatsingskosten indien van toepassing.
- De aanvrager krijgt na zijn aanvraag altijd een **offerte** toegestuurd. Enkel nadat deze werd goedgekeurd kan de vertaling starten.
- De retributie voor proefdrukkeuzen is inbegrepen bij vertalingen naar talen met Latijns alfabet. Bij vertalingen naar talen met een ander dan het Latijns alfabet is vaak extra ondersteuning bij lay-out nodig. Hiervoor geldt het tarief van 45 euro/uur.
- Opdrachten die geannuleerd worden na goedkeuring van de offerte, worden volledig gefactureerd.
- Bij aanleveren van de vertaling na de afgesproken datum bij aanvang van de opdracht, dient de retributie enkel betaald te worden als de vertaling nog bruikbaar is.

### Facturatie

- **Tolkvergoedingen en verplaatsingskosten** worden berekend aan de hand van de **prestatiefiche** die bij afloop van de opdracht wordt ingevuld en door zowel hulpverlener als tolk wordt ondertekend.
- **Vertaalvergoedingen (incl. revisie)** worden berekend op de **definitieve aangeleverde** vertaalde teksten.
- Atlas kan voormelde vergoedingen aanpassen aan de evolutie van het indexcijfer of op een ander door het Agentschap bepaald tijdstip. .
- Atlas bezorgt de dienst na **elk kwartaal een factuur** met een overzicht van de tolk – en of vertaalprestaties en verplaatsingskosten per maand
- Opmerkingen over de factuur vanwege de opdrachtgever worden binnen zeven dagen na ontvangst ervan, overgemaakt aan [atlas.stvfacturatie@stad.antwerpen.be](mailto:atlas.stvfacturatie@stad.antwerpen.be)
- De factuur wordt betaald binnen 30 dagen..

## **4. AANMELDING NIEUWE GEBRUIKER(SORGANISATIE)**

---

- Nieuwe gebruikers: neem contact op met de dienst STV om toegang te krijgen tot **het webportaal**.
- Na activering van de account krijgt de gebruiker(sorganisatie) via het webportaal toegang tot de gegevens van zijn organisatie.

Via dit webportaal kunnen gegevens van de organisatie, deelwerkingen, contactpersonen e.d. worden geconsulteerd en indien nodig aangepast. Ook een overzicht van de tolk- en vertaalaanvragen kan worden geconsulteerd en statistieken met betrekking tot de tolkinterventies kunnen worden opgevraagd.



## 6. DE TOLKAANVRAAG

---

- Je maakt een **afpraak** met de cliënt (eventueel kunt u ook enkele alternatieve tijdstippen afspreken).
- Je logt in op het **webportaal** via [www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be)  
Nog geen login? Vraag een account aan via [atlas.stv@stad.antwerpen.be](mailto:atlas.stv@stad.antwerpen.be)
- Je vraagt maximaal 3 maanden en minimaal 2 werkdagen voor de aanvang van de afspraak een tolk aan.  
Als het vroeger dan de minimumtermijn kan, dan vergroot dit de kans om een beschikbare tolk te vinden.  
Als je de aanvraag door omstandigheden toch pas later kunt indienen, neem dan steeds telefonisch contact met ons op!
- Vul in het vrije opmerkingenveld **nuttige informatie** in over het onderwerp van het gesprek, aantal personen aanwezig, ...
- Je kan hier ook in uitzonderlijke gevallen of na afspraak met onze dienst een voorkeurtolk/voorkeur voor mannelijke of vrouwelijke tolk vermelden.  
We proberen hier rekening mee te houden, maar kan niet garanderen hierop in te kunnen gaan.
- **Een tolkopdracht duurt standaard 1 uur.** Langer aanvragen kan altijd.  
**TIP: hoe bereken je de nodige toltijd? Bepaal hoeveel tijd je nodig hebt om het gesprek in het Nederlands te voeren en tel hier de helft van de tijd bij.**
- Voor gesprekken die minder dan 45 minuten duren, verwijzen we u door naar de Vlaamse Tolkentelefoon van het [Agentschap Integratie en Inburgering](#).
- Ben je **niet werkzaam in Antwerpen**?  
Onze collega's van het [Agentschap Integratie en Inburgering](#) zijn verantwoordelijk voor het aanbod van sociaal tolken voor Vlaanderen.  
[InGent](#) organiseert het aanbod sociaal tolken en vertalen voor de stad Gent.
- Atlas STV zoekt naar een geschikte tolk **tot uiterlijk 1 werkdag voor aanvang** van de opdracht.
- Als je op een bepaalde datum wenst te weten of er een tolk beschikbaar is, dan kan je dit doorgeven via het opmerkingenveld van de aanvraag.
- Je ontvangt een bevestigingsmail met **een tolfiche** wanneer we een tolk gevonden hebben.  
Op de tolfiche staat wanneer en om hoe laat de opdracht gepland is.  
**LET OP:** dit is de enige officiële bevestiging dat er een tolk aanwezig kan zijn.
- Is er **geen tolk beschikbaar**? Dan ontvang je hierover een bericht. Je kan dan alternatieve tijdstippen doorgeven en dan gaat de medewerker van Atlas STV verder op zoek naar een geschikte tolk.
- Een tolkopdracht duurt **niet langer dan aangegeven tijd** op de tolfiche en kan in uitzonderlijke gevallen max. 15min uitlopen.
- Als alle partijen al aanwezig zijn voor het beginuur op de fiche vermeld, dan kan het gesprek vroeger starten, maar blijft de geplande toltijd hetzelfde.

- **Annulatie** van tolkopdrachten kan uitzonderlijk en **bij voorkeur meer dan 1 werkdag** voor aanvang van de opdracht. Annulatie van opdrachten kan je via het webportaal, telefonisch of per e-mail aan onze dienst doorgeven.
- **TIP: Herbevestig het gesprek 2 werkdagen op voorhand aan uw cliënt om te verzekeren dat deze aanwezig zal zijn. Je kan hiervoor ook beroep doen op de Vlaamse Tolkentelefoon.**
- Je **vult het precieze begin- en einduur** van de tolkopdracht in op de tolkfiche (standaard brengt de tolk deze mee) en bezorgt de door beide partijen ondertekende fiche aan de tolk op het einde van het gesprek. Als je ook een exemplaar wenst, kan je de tolkfiche afdrukken, invullen en laten ondertekenen door de tolk.
- Is de **tolk niet aanwezig** ? contacteer Atlas sociaal tolken en vertalen zo snel mogelijk. Onze dienst zal dan contact opnemen met de tolk en je laten weten of en wanneer de tolk aanwezig kan zijn. Wanneer de tolk meer dan 20 min. te laat is kan beslist worden de tolkopdracht te annuleren/verzetten.
- Is de hulpverlener en/of cliënt niet aanwezig? Breng onze dienst hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. 20 min. na de geplande begintijd van het gesprek kan beslist worden om de tolkopdracht te annuleren.
- **LET OP: Je kan enkel tolkopdrachten bij onze dienst aanvragen wanneer een medewerker jouw dienst bij het gesprek aanwezig is en deze medewerker ook de regie over het gesprek voert.**
- Zet de tolk tussen jou en de cliënt, dit is de bekende **triade-opstelling**.
- Ga niet te ver van de cliënt zitten en probeer **voortdurend oogcontact te houden met de cliënt**.
- Let er op dat de tolk zowel de jou als de cliënt kan aankijken.
- **Spreek tot de cliënt** en niet tot de tolk. De tolk maakt enkel de communicatie tussen de cliënt en de opdrachtgever mogelijk, maar voert het gesprek niet. De cliënt zal zeker tijdens een eerste gesprek de neiging hebben om zich tot de tolk te richten. Wijs de cliënt erop dat deze jou direct mag aanspreken.
- Geef de tolk aan het begin van elk gesprek de kans om **zijn introductie** te geven in beide talen.
- Neem tijdens het gesprek **zelf de leiding**.
- **Spreek in duidelijke taal** (vermijd dialect en vakjargon).
- **TIP: op de website [www.klaretalrendeert.be](http://www.klaretalrendeert.be) vind je heel wat tips over duidelijk communicatie**
- Verdeel je boodschappen in gedachtegangen die de tolk telkens kan tolken.

#### Specifieke tolksituaties

- **Huisbezoeken:**
  - Jij en tolk ontmoeten elkaar buiten en melden zich samen aan bij de cliënt.
- **Infosessies in groep**
  - Maak duidelijk waar de tolk zich kan aanmelden.
  - Zorg dat de tolk de spreker(s) goed kan zien.
  - Zorg ervoor dat duidelijk is voor de anderstaligen waar ze moeten plaatsnemen om de getolkte informatie in de juiste taal te horen.
  - Laat eventuele slides staan tot de tolk alles getolkt heeft.



- Ga pas verder met spreken nadat je een teken kreeg van alle aanwezige tolken dat zij alles getolkt hebben.
- Gesprekken tussen anderstalige cliënten worden niet getolkt.
- **Verschillende gesprekken in verschillende lokalen**
  - Plan de gesprekken voor dezelfde taal na elkaar.
  - Dien een tolkaanvraag in met de vermelding in de opmerkingen dat het gaat over een aanvraag voor x aantal gesprekken.
  - Vermeld in het aanvraagformulier waar de tolk zich best aanmeldt.
  - Idealiter begeleidt iemand de tolk(en) naar de verschillende gesprekken. Dit zorgt ervoor dat de tijd goed bewaakt wordt en dat de tolk meteen in het juiste lokaal terechtkomt.

## 7. DE VERTAALAAINVRAAG

---

### Informatieve vertalingen

- We vertalen standaard uit het Nederlands naar andere talen.
- De vertaling ondersteunt:
  - individuele communicatie & informatie tussen een dienst en cliënt in functie van de dienstverlening: brieven, verslagen, ...
  - Collectieve gerichte of niet-gerichte informatieve communicatie: flyer, folder, brochure, infogids, website,...
- In uitzonderlijke gevallen kunnen we een document van een vreemde taal naar het Nederlands vertalen, indien het over een sociaal vertaling gaat en onze dienst oordeelt dat de schriftelijke vertaling opportuun is en de meest efficiënte en effectieve manier van informatieoverdracht/-delen blijkt.

**LET OP:** bevat het document dan je wil laten vertalen **medische of psychische gegevens** van je cliënt, dan hebben we daarvoor **expliciete toestemming** nodig.

Je kan het toestemmingsjabloon terug vinden op het webportaal of opvragen bij de Atlas STV dienst.

- Je logt in op het **webportaal** via [www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be)
- Je vult het type document in en duidt aan naar welke talen het vertaald moet worden.
- Een medewerker van Atlas STV neemt contact met jou op.
- Je bezorgt ons de definitieve brontekst.
- **TIP: Lever duidelijke en goed geschreven bronteksten aan. Die zorgen voor een vlot leesbare vertaling.**  
Kijk op [www.klaretalrendeert.be](http://www.klaretalrendeert.be) voor taaltips.
- Onze medewerker zal je ook advies geven en concrete tips die de tekst **taaltoegankelijk** maken.
- Bronteksten worden bij voorkeur aangeleverd in **Word**.  
Ook aanleveren in andere courante extensies is mogelijk.  
Indien de tekst niet geopend kan worden dan kan er gevraagd worden om het bestand in een ander formaat aan te leveren.
- Op basis van de geleverde tekst, krijg je een **offerte** indien van toepassing (zie retributiereglement).

- Standaard wordt de vertaling ook **gereviseerd**.
- Na goedkeuring van de offerte door de aanvrager (indien van toepassing), gaan we op zoek naar de geschikte vertaler en spreken we met vertaler en aanvrager **een termijn af voor het aanleveren** van de vertaling.
- Tijdens het vertaalproces kunnen we je contacteren omdat de vertaler vragen heeft bij bepaalde termen/tekstdelen.
- We bezorgen de vertaling ten laatste op de afgesproken datum of indien niet mogelijk op een latere afgesproken datum.
- De vertaling wordt standaard in Word bezorgd en bij andere dan het Latijnse alfabet ook in pdf-formaat, om onleesbaarheid achteraf te vermijden.
- **LET OP:** Bij het verspreiden van een vertaling hou je rekening met de **taalwet**.  
[www.taalwetwijzer.be](http://www.taalwetwijzer.be)
- De vertaler vertaalt enkel. Hij zal trachten de lay-out van de brontekst zo goed mogelijk over te nemen in de vertaling, maar dit kan niet opgelegd worden.
- De mogelijkheid tot ondersteuning bij lay-out achteraf kan bekeken worden met onze dienst (voor tarieven, zie retributiereglement).

## Vertalingen van officiële documenten

Het gaat om **persoonlijke officiële documenten** van cliënten die vertaald worden van een vreemde taal naar het Nederlands.

Indien nodig, kan de handtekening van de vertaler ook **gelegaliseerd** worden.

De aanvragende dienst moet de vertaling nodig hebben om haar dienst- en/of hulpverlening te kunnen aanbieden.

- Je verwijst de cliënt door via de **digitale verwijsbrief** op [www.atlas-antwerpen.be](http://www.atlas-antwerpen.be) .
- De cliënt komt **naar het loket** op Atlas met de originele te vertalen documenten.
- We gaan op zoek naar de meest geschikte vertaler.
- Indien expliciet zo afgesproken, kan de aanvragende organisatie de documenten digitaal bezorgen en kan onze dienst de vertaling ook digitaal aan de aanvragende dienst bezorgen.

Kijk op [www.atlas-antwerpen.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen/officialen-vertalingen](http://www.atlas-antwerpen.be/nl/sociaal-tolken-en-vertalen/officialen-vertalingen) voor onze openingstijden.

- We vertalen enkel van **originele documenten** en in uitzonderlijke situaties van kopieën.
- We vertalen **altijd alle pagina's** die aan elkaar gehecht zijn.
- Wanneer de vertaling klaar is, verwittigen we de cliënt.
- **De cliënt** komt de vertaling en zijn officiële documenten ophalen aan het loket van Atlas sociaal tolken en vertalen en **betaalt de vertaling**.
- De vertaling heeft enkel waarde indien ze samen wordt voorgelegd met het origineel.
- Wij staan niet garant staan voor de echtheid van het originele document.

## 8. KWALITEITSZORG

---

- **Respecteer de deontologie**
- Neem zo snel mogelijk **contact** op met onze dienst wanneer:
  - de tolkopdracht kan **niet of te laat doorgaan** door afwezigheid van de cliënt/opdrachtgever.
  - de **tolk is niet aanwezig** op het afgesproken tijdstip.
  - je feedback wil geven over de tolk- of vertaalopdracht (positief en negatief).
- We organiseren op regelmatige basis sessies voor hulp – en dienstverleners over het werken met sociaal tolken en het inzetten van andere taal-ondersteunende instrumenten. Alle informatie vind je op onze [website](#)
- We verwachten dat elke medewerker die met tolken werkt, op de hoogte is van deze werkafspraken.
- **Stopzetting van de samenwerking:** Elke partij heeft het recht de samenwerkingstop te zetten. Wanneer uitzonderlijke omstandigheden elke verdere professionele samenwerking tussen de organisatie en Atlas definitief onmogelijk maken of wanneer de andere partij ernstig aan haar verplichtingen tekort komt, behoudt Atlas zich het recht de samenwerking voor onbepaalde tijd stop te zetten.

## 9. GPDR – privacy en verwerking & bescherming van jouw gegevens

---

De verantwoordelijke voor de verwerking, Atlas integratie & inburgering Antwerpen, Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen respecteert de Belgische wet van 30 juli 2018 met betrekking tot de bescherming van het privéleven in de verwerking van de persoonlijke gegevens. De door jou meegedeelde persoonsgegevens zullen gebruikt worden voor:

- klantenbeheer- en opvolging
- verwerking van de tolk – of vertaalaanvraag
- facturatie en administratieve opvolging van opdrachten.

Je beschikt over een wettelijk recht op inzage en eventuele correctie van jouw persoonsgegevens.

Je kan een schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag doen (met een kopie van jouw identiteitskaart) aan vzw Integratie & inburgering Antwerpen, Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen, [atlas@stad.antwerpen.be](mailto:atlas@stad.antwerpen.be) om gratis een schriftelijke mededeling te bekomen van uw persoonsgegevens.

Je kan ook vragen om de gegevens te corrigeren die onjuist, niet volledig of niet pertinent zouden zijn.

De persoonsgegevens worden doorgegeven aan onze freelancers in functie van de uitvoering van de opdracht. De sociaal tolk en vertaler respecteert daarbij ook de geldende regels op de privacy.

## 10. ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIENTE INZET VAN SOCIAAL TOLKEN

---

In de uitvoering van zijn/haar taak hanteert de tolk **een strikte deontologische code**. Om de opdracht efficiënt en correct te laten verlopen, moeten deze regels ook door de gebruiker(sorganisatie) en de cliënt gerespecteerd worden.

### Vertrouwelijkheid

- De gebruiker weet dat de tolk gebonden is aan **discretieplicht**, maar **geen zwijgrecht** heeft (als getuige voor een rechtbank, onderzoeksrechter, parlementaire onderzoekscommissie moet hij spreken).
- De gebruiker weet dat, naast discretieplicht, de tolk ook gebonden is aan beroepsgeheim, wanneer de dienst of de hulpverlener voor wie hij tolkt door het **beroepsgeheim** is gebonden.
- De gebruiker gaat discreet om met de gegevens van de tolk.  
De tolk is niet verplicht persoonlijke gegevens te delen (familienaam, herkomst,...).
- De gebruiker bespreekt de prestaties van de tolk niet met een andere tolk.

### Neutraliteit

- De tolk is een **neutrale (onpartijdige) en objectieve** partij.
- De **hulpverlener** heeft de **regie** van het gesprek.
- Hulpverlener en cliënt zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van hun boodschap.
- Een persoonlijke of andere band (andere dan die van tolk-anderstalige) kan de neutraliteit van de tolk hypothekeren. De tolk zal dit melden.
- Hulpverlener en cliënt beslissen in onderling overleg om het gesprek al dan niet te laten doorgaan.
- Hulpverlener en cliënt **spreken elkaar rechtstreeks** aan.
- **De tolk tolkt in de ik-vorm.**
- De tolk kan niet worden aangesproken voor het geven van andere informatie dan het tolken van de boodschap.  
Zij/hij kan niet worden gevraagd naar opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens, zelfs niet op non-verbale wijze.
- De tolk **vervult geen andere opdrachten**, dan het tolken van de boodschap.
- De tolk wordt bij voorkeur **niet alleen gelaten met één van de partijen** betrokken bij het gesprek.  
Een **aparte wachtruimte** wordt aangeraden om onderonsjes met één van de betrokken partijen voor of na het gesprek te vermijden.
- De tolk heeft **het recht een opdracht te staken** zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd (bvb. gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging, ...).  
Zij/hij meldt dit aan de partijen, zonder evenwel de plicht om in detail te treden, en brengt het Atlas op de hoogte.
- De gebruiker kan een **voorkeur** voor een bepaalde tolk uitspreken.  
Enkel in **therapeutische gesprekscontext** of indien er een gegronde reden voor is in het kader van de hulpverlening of de begeleiding zal de dienst STV overwegen om hierop in te gaan.

### Volledigheid

- De tolk heeft **de plicht alles** wat door de partijen wordt gezegd **volledig en getrouw te tolken**, zonder iets toe te voegen, iets weg te laten of iets te wijzigen.  
Zij/hij gebruikt hiervoor **hetzelfde register en dezelfde intonatie** als de spreker.  
De tolk tolkt ook beledigende of choquerende boodschappen, scheldwoorden, boodschappen die tot de tolk zelf zijn gericht, onwaarheden en fouten zoals zij/hij ze heeft gehoord.  
De tolk kan niet worden gevraagd boodschappen of bemerkingen die werden uitgesproken, niet te tolken.
- De tolk tolkt enkel voor die gesprekspartners die bij aanvang van de regels op de hoogte zijn gebracht.

Wanneer een nieuwe gesprekspartner zich aanmeldt, moet duidelijk gemaakt worden of deze al dan niet deel uitmaakt van het gesprek en van de regels op de hoogte worden gebracht.

- Bij groepstolken tolkt de tolk in principe enkel wat voor de publieke ruimte is bestemd, tenzij dit omwille van de aard het gesprek anders moet, bvb. praatgroep, bewonersvergadering, in dat geval worden ook de onderlinge gesprekken getolkt.

## Transparantie

- De tolk **meldt** wanneer wordt **afgeweken van de uitgesproken boodschap** om bvb. te reageren op een rechtstreekse vraag, om te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen:
- De ik-vorm wordt dan achterwege gelaten, de tolk verwijst naar zichzelf in de derde persoon als “de tolk”
- Wanneer ‘onderonsjes’ niet kunnen worden vermeden, krijgen alle partijen hierover feedback
- De tolk **meldt problemen met de taal, de taalvariant, dialecten, scheldwoorden, vaktermen**. Probeer vakjargon en afkortingen zo veel als mogelijk te vermijden en waar nodig voldoende uitleg en omschrijving te voorzien.

## Professionele houding

- De tolk **aanvaardt enkel opdrachten waarvoor zij/hij over de vereiste kwaliteiten** beschikt en kan opdrachten staken indien de kwaliteit niet kan worden gegarandeerd. Het is het noodzakelijk dat de gebruiker bij aanvraag **alle nodige informatie vermeldt** waardoor dit kan worden gegarandeerd: **gespreksonderwerp** (bvb. slecht-nieuwsgesprek), speciale omstandigheden, methodieken ...
- Ook het doorgeven **van tijdstip, locatie en contactpersoon**, het correct inschatten van de duurtijd van het gesprek hoort hierbij.
- Probeer de **omstandigheden voor het gesprek zo optimaal** mogelijk te houden: zorg indien mogelijk voor een rustige ruimte, de geschikte apparatuur (in geval van afstandstolken), ...
- De tolk zal bij begin van **é**lk gesprek, naar alle partijen toe, de regels formuleren aan de hand van een **formele introductie**:
  - o Ik ben tolk Nederlands – taal x
  - o Ik heb de plicht alles te tolken wat wordt gezegd
  - o Ik heb discretieplicht
  - o Ik ben onpartijdig
 Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken
- De tolk **vertaalt geen documenten**. Indien de gebruiker wenst dat de inhoud van een bepaald document wordt overgebracht, zal hij deze inhoud eerst zelf formuleren zodat de tolk deze kan tolken.
- De gebruiker beschermt **de fysieke integriteit** van de tolk (bvb. in geval van besmetting of agressie).
- **Kan een gesprek niet doorgaan of zal het laattijdig beginnen, dan wordt de tolk hier via Atlas onmiddellijk van op de hoogte gebracht.**
- Voor vragen of opmerkingen bij het tolkgesprek staan de medewerkers van Atlas steeds ter beschikking.

## 11 . ALGEMENE GEDRAGSREGELS VOOR EEN CORRECTE EN EFFICIËNTE INZET VAN SOCIAAL VERTALERS

---

### Discretie

De gebruiker weet dat:

- de vertaler steeds **discreet** omspringt met alle informatie die zij/hij tijdens het uitvoeren of in het kader van een vertaalopdracht verwerft,

- naast discretieplicht, de vertaler gebonden is aan **beroepsgeheim** wanneer de gebruiker of de hulpverlener voor wie hij vertaalt door het beroepsgeheim gebonden is,
- de vertaler in het geval van persoonsgebonden documenten de plicht heeft om deze op een eerlijke en rechtmatige manier te gebruiken, enkel en alleen in functie van zijn vertaling. Zij/hij gaat voorzichtig om met die gegevens en bewaart ze niet langer dan strikt noodzakelijk om de vertaling te kunnen maken,
- Bespreek vertaalprestaties van de vertaler niet met andere vertalers of tolken

## Neutraliteit

De gebruiker weet dat :

- de vertaler zich steeds volkomen **neutraal (onpartijdig) en objectief opstelt** tijdens het uitvoeren van een vertaalopdracht,
  - de vertaler geen persoonlijke opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens uit in zijn/haar vertaling en dat zij/hij **objectief en neutraal blijft, ongeacht de inhoud van de brontekst**,
  - de vertaler gevoelige termen of termen waar geen equivalent in de doeltaal voor bestaat omschrijft op een neutrale manier en dat zijn duiding zich beperkt tot het strikt noodzakelijke,
  - de vertaler **geen rechtstreeks contact** opneemt met de aanvrager van de vertaling of de eigenaar van het officiële document.
- Alle communicatie verloopt via het Atlas STV tenzij anders afgesproken.

## Volledigheid

De gebruiker weet dat :

- de vertaler de plicht heeft **alles volledig en getrouw om te zetten** zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen in de boodschap,
- de vertaler **onwaarheden of fouten vertaalt**, net zoals ze **in de brontekst staan** en dat hij hetzelfde register hanteert als in de brontekst,
- de vertaler via Atlas om verduidelijking kan en zal vragen wanneer iets onduidelijk of onleesbaar is.
- De gebruiker weet dat de vertaler elke eigen duiding op een transparante manier in zijn/haar vertaling vermeldt.

## Professionele houding

- Vermits de vertaler alleen opdrachten kan aanvaarden waarvoor zij/hij over de vereiste kwaliteiten beschikt, is het noodzakelijk dat de gebruiker bij aanvraag alle nodige informatie verschaft waardoor dit kan worden gegarandeerd: **doelpubliek, context en doel van de tekst, eventuele woordenlijsten, uitleg bij specifieke termen...**
- De gebruiker verspreidt informatieve vertalingen steeds met het originele brondocument en respecteert ook de **regels rond de taalwet**.