

SAMENWERKING

BRUSSEL ONTHAAL VZW

-

GERBUIKERSORGANISATIE





Inhoudsopgave

DEEL 1: SAMENWERKINGSOVEREENKOMST (ter informatie)	2
Samenwerkingsovereenkomst.....	3
1. Wat doet Brussel Onthaal vzw en voor wie	3
2. Wat is sociaal tolken? Wat is sociaal vertalen?.....	3
3. Werkwijze voor het aanvragen van een sociaal tolk of sociaal vertaling.....	4
3.1 Tolken ter plaatse:.....	4
3.2 Telefoontolken:.....	6
3.3 Schriftelijk vertalen:	6
4. Tarieven en facturatie	7
5. Richtlijnen voor de samenwerking	7
6. Klachtenprocedure en evaluatie	7
7. Duur van de samenwerkingsovereenkomst	8
DEEL 2: ORGANISATIEFICHE (ingevuld + ondertekend terug te sturen)	9



DEEL1: SAMENWERKINGSOVEREENKOMST (ter informatie)



Samenwerkingsovereenkomst

1. Wat doet Brussel Onthaal vzw en voor wie

Brussel Onthaal vzw wil de communicatie tussen hulpverleners van de non-profit sector (gezondheid, asiel, welzijn, OCMW, justitie, onderwijs, jeugdzorg) en anderstaligen gemakkelijker maken om zo de bestaande dienstverlening toegankelijk te maken voor anderstaligen.

Dat doen we in de eerste plaats door het inzetten van tolken ter plaatse, telefoontolken en vertalers. We streven ernaar een kwaliteitsvol, flexibel en behoeftedekkend aanbod op maat te garanderen.

We kunnen hiervoor beroep doen op ons aanbod van gecertificeerde sociaal tolken en ons aanvullend netwerk van vrijwillige tolken en vertalers. Een gunstig neveneffect hiervan is dat in dit proces o.a. nieuwkomers als vrijwillig vertaler/tolk instappen en zo een opstap maken naar participatie in de Belgische samenleving en het professionele leven.

Brussel Onthaal vzw werkt in eerste instantie voor de Nederlandstalige en tweetalige non-profit organisaties en overheidsdiensten in het tweetalig Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daarnaast werken we ook aanvullend voor de rest van Vlaanderen. Als je dienst niet in Brussel gevestigd is, dien dan steeds eerst een aanvraag in bij de instantie bevoegd voor jouw regio: <http://www.integratie-inburgering.be/wat-doen-we/sociaal-tolken-en-vertalen>.

Brussel Onthaal vzw werkt tweedelijns: we werken voor hulpverleners en organisaties, niet voor personen. Toch heeft Brussel Onthaal vzw ook aandacht voor anderstalige personen die geen begeleidende dienst hebben en een individuele vraag hebben.

2. Wat is sociaal tolken? Wat is sociaal vertalen?

Sociaal tolken/vertalen is het volledig omzetten van mondelinge/schriftelijke boodschappen van bron- naar doeltaal. Een sociaal tolk/vertaler hanteert enkele deontologische principes. De sociaal tolk:

- stelt zich in het begin van het gesprek voor aan de hulpverlener en de cliënt
- vertaalt alles zonder weglatingen, toevoegingen of wijzigingen
- is neutraal en onpartijdig
- is gebonden aan beroepsgeheim
- tolkt alles in de ik-vorm, het gesprek tussen hulpverlener en cliënt gebeurt dus rechtstreeks

De opdrachten situeren zich in een sociale context: de welzijns- en gezondheidssector, onderwijs, tewerkstelling en sociale huisvesting, opvang, onthaal en begeleiding van asielzoekers en openbare dienstverlening van de overheden in het kader van hun maatschappelijke opdrachten naar de inwoners toe.



Brussel Onthaal vzw biedt 3 verschillende types activiteiten aan:

1. Tolken ter plaatse

De sociaal tolk gaat naar de organisatie om te tolken voor de hulpverlener en de cliënt. Tolkgesprekken ter plaatse zijn aangeraden voor:

- Gevoelige en delicate onderwerpen, bijvoorbeeld therapie
- Complexe gesprekken die een grote concentratie of voorbereiding nodig hebben
- Situaties waarbij non-verbale communicatie belangrijk is
- Lange gesprekken en groepsgesprekken

2. Telefoontolken

De sociaal tolk tolkt per telefoon voor de hulpverlener en de cliënt. Tolkgesprekken ter plaatse zijn aangeraden voor:

- Gestructureerde tussenkomsten
- Crisis- of noodsituaties
- Korte zakelijke gesprekken, informatie-uitwisselingen
- Gesprekken waar geen documenten nodig zijn
- Gesprekken waarvoor de fysieke aanwezigheid van de tolk niet noodzakelijk of mogelijk is

3. Schriftelijk vertalen

De vertaler vertaalt zo correct mogelijk de tekst van brontaal naar doeltaal. Vertalingen zijn aangeraden voor:

- Meervoudig gebruik en groot bereik van informatieve documenten
- De vertaling van persoonlijke documenten (opgelet: wij leveren geen beëdigde vertalingen!)

3. Werkwijze voor het aanvragen van een sociaal tolk of sociaal vertaling

3.1 Tolken ter plaatse:

Een aanvraag indienen:

- Dien je tolkaanvraag in via onze website: <http://verplaatsing.sociaalvertaalbureau.be>.
- Om een sociaal tolk ter plaatse aan te vragen, heb je een **online account** nodig.
 - Onderaan dit document (deel 2) kan je de e-mailadressen van de medewerkers invullen die de aanvragen doen.
 - Wanneer wij het e-mailadres geregistreerd en geactiveerd hebben, kan je je aanmelden op het online portaal op onze website.
 - Je meldt je aan met het e-mailadres dat je opgaf en je kiest zelf een wachtwoord.
 - Je ontvangt een activerings-e-mail voor je account.



- Klik op de link in de activeringsmail die je ontvangt om de activatie te voltooien.
- Na activatie kan je onbeperkt sociaal tolken aanvragen via je account
- Wil je nog een nieuwe medewerker toevoegen?
 - Ga naar het online portaal
 - Kies rechts vanboven 'mijn account' >> 'beheer'
 - Klik op je organisatie
 - Kies rechts vanonder 'nieuwe contactpersoon toevoegen'
- Is er een probleem met je account? Stuur een mail naar info@brusselonthaal.be of bel naar **02/511 27 15**.
- Als je specifieke informatie hebt over een opdracht (bijvoorbeeld: moeilijke bereikbaarheid van de dienst, tolkopdracht voor een groepsgesprek, ...), geef deze informatie zeker door wanneer je de tolkaanvraag indient. Zo kunnen onze tolken zich het beste voorbereiden op hun opdracht.

Let op! Om een vlotte dienstverlening te garanderen, vragen wij om de tolkaanvragen **minstens twee dagen voor de tolkprestatie** in te dienen. In het uiterste geval behandelen wij tolkaanvragen tot 13:00 de dag voor de tolkprestatie. Wij kunnen dus niet garanderen dat tolkaanvragen die later binnenkomen, behandeld zullen worden.

Je kan onze matchers tolken ter plaatse bereiken via **02/512 02 80** of **0473/50 29 55** of via verplaatsing@brusselonthaal.be

Na de aanvraag:

- Je kan de status van de aanvraag volgen via het online portaal op onze website.
- Wij bevestigen je de tolkopdracht via mail, ten laatste om 13:00 voor de dag van de prestatie.
- In deze mail vind je de tolkfiche + een evaluatieformulier. Print de tolkfiche af

Na de tolkopdracht:

- Vul de tolkfiche **onmiddellijk na de prestatie** samen met de tolk volledig in (uur aankomst tolk, uur aanvang prestatie, uur einde prestatie) en onderteken ze allebei. Geef de fiche mee met de tolk, de tolk bezorgt dit document terug aan Brussel Onthaal.
- Als er geen tolkfiche is, gebruik je de blanco aanwezigheidsbon. Je kan deze aanwezigheidsbonnen printen van onze website.
- Vul bij voorkeur ook het evaluatieformulier in en stuur het terug naar het e-mailadres onderaan het formulier. Wij verwelkomen alle feedback: zowel positief als negatief.

Annulatie of wijzigingen?

- Breng ons zo snel mogelijk op de hoogte via mail. Op die manier hebben wij ook een bewijsje van de annulatie of wijziging. Geef ook altijd aanvraagnummer mee.
- Voor tolkopdrachten die na 16:00 geannuleerd worden voor de volgende dag of voor tolkopdrachten die ter plaatse geannuleerd worden (bvb door afwezigheid cliënt) rekenen we een forfait van 1 uur + vervoersonkosten indien de tolk al ter plaatse is/onderweg is aan

Tolk te laat of niet aanwezig?

- Als u niets van ons hoort, neem contact op met onze matchers via telefoon: **02/512 02 80** of **0473/50 29 55**
- Wij nemen contact op met de tolk en geven je zo snel mogelijk feedback. Je kan eventueel ook zelf contact nemen met de tolk (buiten onze kantooruren)



- Laat ons steeds iets weten als de tolk er niet was, zodat je dienst correct gefactureerd wordt.
- Als de tolk toch niet tijdig aanwezig kan zijn, kunnen wij gratis een telefoontolk (maximaal 20 minuten) ter compensatie aanbieden.

3.2 Telefoontolken:

Een aanvraag indienen:

- Bel tijdens onze kantooruren (tussen 9u-13u en 13u30-17u) naar het nummer **02/503.27.40**. Bel op het moment dat je de tolk nodig hebt, je kan geen telefoontolk reserveren
- Geef de volgende informatie door:
 - Organisatie + naam contactpersoon
 - Gevraagde talencombinatie
 - Het onderwerp van het gesprek
 - De verwachte tijdsduur
 - Gegevens cliënt: geslacht, nationaliteit en verblijfsstatuut
 - Het telefoonnummer waarop rechtstreeks kan terug gebeld worden
- Onze matcher gaat meteen op zoek naar een beschikbare tolk, belt jou terug op en geeft het nummer van de tolk
- Bel de tolk zelf op binnen de 15 minuten
- De opdracht mag niet langer dan 20 minuten duren! Voor ingewikkelde gesprekken vraag je best een tolk ter plaatse aan.
- Indien een opdracht tóch langer dan 20 minuten duurt (te vermijden) rekenen we een tweede prestatie aan.
- Heb je een tolk nodig buiten de kantooruren? Bel ons tijdens de kantooruren op, mits toestemming van de tolk kan er toch een afspraak gemaakt worden

Let op! Je mag het telefoonnummer van de tolk niet bewaren, noch aan derden geven! Voor elk nieuw gesprek dien je een nieuwe aanvraag in. Onderhandel niet zelf met de tolken!

3.3 Schriftelijk vertalen:

Een aanvraag indienen:

- Stuur een mail met het document dat moet vertaald worden naar vertalen@brusselonthaal.be (bij voorkeur in word)
- Geef volgende informatie:
 - Organisatie + naam contactpersoon
 - Gevraagde talencombinatie
 - Doel van de vertaling
 - Gegevens cliënt: naam, geslacht, nationaliteit en verblijfsstatuut
 - Facturatieadres
- 1 bladzijde telt 400 woorden.
- Je krijgt van ons een offerte. Bij akkoord starten we de vertaling op.
- De leveringstermijn is 2 weken voor 4 à 5 bladzijden. Bij een groot aantal bladzijden wordt de leveringstermijn onderling afgesproken.



Let op! Wij verzorgen geen beëdigde vertalingen van officiële documenten, wij kunnen deze vragen wel doorverwijzen.

4. Tarieven en facturatie

- Je organisatie gaat akkoord met de tarieven van Brussel Onthaal vzw. De tarieven zijn terug te vinden op onze website onder het tabblad gebruikers. Deze tarieven kunnen eenzijdig gewijzigd worden. Gelieve steeds onze website te raadplegen om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen.
- Voor tolkopdrachten (ter plaatse + per telefoon) gebeurt de afrekening maandelijks.
- Vertaalaanvraag worden per aanvraag gefactureerd.

5. Richtlijnen voor de samenwerking

- Brussel Onthaal vzw waarborgt maximaal de anonimiteit van de sociaal tolken en vertalers. Aanvragen worden daarom **uitsluitend via onze dienst** geregeld. Informatie over de identiteit of contactgegevens van de tolk/vertaler mag voor geen enkel ander doel dan de tolk- en vertaalopdracht die werd afgesproken gebruikt worden door de gebruiker of door derden (dus ook zeker niet voor commerciële doeleinden). Er moet op een veilige manier met deze gegevens worden omgesprongen, deze gegevens mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt en deze gegevens mogen enkel op een server in Europa gebruikt worden.
- Brussel Onthaal vzw zal uw gegevens opnemen in onze database. Deze gegevens kunnen worden verwijderd op uw vraag. Deze gegevens worden enkel gebruikt voor onze werking.
- De sociaal vertalers en tolken zijn gehouden aan de **deontologische code** voor het sociaal tolken en vertalen.
- De tolken van Brussel Onthaal vzw vervullen **geen enkele andere functie** dan die van tolk, zij zijn bijvoorbeeld **geen** intercultureel bemiddelaar.
- Brussel Onthaal vzw kan, als er geen Nederlandstalige tolk beschikbaar is, ook een Franssprekende of Engelssprekende tolk aanbieden, met akkoord van de gebruiker.
- Brussel Onthaal vzw behoudt zich het recht voor om een opdracht te weigeren.
- Wij verwachten dat de gebruiker de principes van de deontologische code (zie hierboven) kent en respecteert, zodat de sociaal tolk zijn opdracht optimaal kan uitvoeren. Je kan hierover steeds een vorming 'hoe werken met sociaal tolken' aanvragen.

6. Klachtenprocedure en evaluatie

We streven naar een kwaliteitsvol aanbod van sociaal tolken en vertalers, daarom hebben al tolken óf onze interne vorming 'deontologie van het sociaal tolken' gevolgd óf volgen ze de opleiding sociaal tolk/sociaal vertaler van het Agentschap Integratie en Inburgering. De schriftelijke vertalingen van onze vertalers worden regelmatig gereviseerd.

We vinden het belangrijk om feedback te krijgen over onze dienstverlening en over de prestaties van onze sociaal tolken en vertalers. Wij vragen dus om steeds het evaluatieformulier ingevuld terug te sturen (zowel bij een positieve als bij een negatieve evaluatie).



- **Heb je een klacht over een tolkprestatie ter plaatse?**
Je kan de tolk steeds feedback geven op het moment van de prestatie, op die manier is hij/zij zich ook bewust van het probleem. Vul daarna het evaluatieformulier in dat je samen met de tolkfiche hebt gekregen. Geef zo concreet mogelijke voorbeelden. Het kan zijn dat onze kwaliteitsmedewerker nog contact opneemt om te kijken wat er net gebeurd is, zodat we zo concreet mogelijk feedback kunnen geven aan onze tolken.
- **Heb je een klacht over een telefoontolkprestatie?**
Wij hebben geen standaard evaluatieformulieren, maar neem zeker contact op om je klacht te bespreken.
- **Heb je een klacht over een schriftelijke vertaling?**
Vul het evaluatieformulier op de website in uiterlijk 1 maand na aflevering van de vertaling. We bespreken de klacht met de vertaler en roepen eventueel een revisor in. In onderling akkoord wordt al of niet een nieuwe versie van de vertaling afgeleverd.

Onze tolken kunnen zich het beste voorbereiden als zij over de juiste terminologie beschikken. Heeft je dienst nuttige informatie zoals een folder met uitleg of een toegankelijke website, geef dit dan zeker door. We plaatsen deze informatie op onze website voor onze tolken, zodat dit voor hun steeds toegankelijk is.

7. Duur van de samenwerkingsovereenkomst

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde duur. Tussentijdse evaluaties kunnen vanuit beide partijen op elk moment voorgesteld worden.

Deze overeenkomst kan ten alle tijden opgezegd worden door de gebruiker of bij het niet respecteren van deze samenwerkingsovereenkomst, behoudt Brussel Onthaal vzw zich het recht voor om de samenwerking onmiddellijk te beëindigen.



DEEL 2: ORGANISATIEFICHE
(ingevuld + ondertekend terug te sturen)



Organisatiefiche (invullen in hoofdletters aub)

Naam organisatie:

Straat + nr:

Postcode + gemeente:

Facturatieadres (indien verschillend):

.....

Telefoonnummer:

Fax:

E-mail:

Website:

Contactpersoon	Functie/Dienst	Tel. / GSM	E-mail
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

Ondernemingsnummer/nummer vestigingseenheid: BE.....

Bevoegdheidsniveau (lokaal, Vlaams, Federaal) :

Doelgroep/sector/deelsector (ben je niet zeker tot welke doelgroep of sector je behoort? Kijk het even na op onze website) :

Naam deelwerking(en) (indien van toepassing):

1.

2.

3.

Hierbij verklaar ik de samenwerkingsovereenkomst gelezen te hebben en ermee akkoord te gaan.

Datum:

Naam organisatie

Brussel Onthaal vzw



+ handtekening

Marianne Scheppers, Coördinator.