



Vlaanderen
is divers

AB RÉFUGIÉS - SOCIAL: PROJECT TAALHULPEN WEST- VLAANDEREN

23 DECEMBER 2020



AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



Pascal Rillof,
Agentschap Integratie en Inburgering

Lies Van Poucke,
Agentschap Integratie en Inburgering

Thomas Schorreel,
Agentschap Integratie en Inburgering

Deel 2: 'Analysefase' door:

July De Wilde,
Universiteit Gent, Vakgroep Vertalen, Tolken & Communicatie
Onderzoeksgroep MULTIPLES

Henri Naeyaert,
Universiteit Gent, Vakgroep Vertalen, Tolken & Communicatie
Onderzoeksgroep MULTIPLES

Inhoud

Begrippenlijst	8
----------------	---

Dankwoord	10
-----------	----

DEEL 1: VAN OMGEVINGSANALYSE TOT OBSERVATIEFASE

1 Inleiding	12
1.1 Context en voorwerp van het project	12
1.2 Term taalhulpen	13
1.3 Context van het Project Taalhulpen	13
1.3.1 Herzien regulier opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken	14
1.3.2 Onderzoeksproject Taalhulpen I	15
1.4 Onderzoeksvraag Project Taalhulpen West-Vlaanderen	17
1.5 Projectpartners en structuur	18
1.6 Fasering	19
1.6.1 Voorbereidingsfase	19
1.6.2 Omgevingsanalyse	19
1.6.3 Test- en trainingsfase	20
1.6.4 Observatie- en analysefase	20
1.6.5 Analysefase	20
1.6.6 Rapportagefase	20
2 Voorbereidingsfase	21
2.1 Regiokeuze: Kortrijk	21
2.2 Verdere voorbereiding	22
3 Taalbeleid: communicatie met anderstaligen	23
3.1 Inleiding	23
3.2 Omgevingsanalyse	24
3.2.1 Inleiding	24
3.2.2 Resultaten	27
3.2.3 Conclusie en discussie	35
3.3 Vertaalapplicaties en -tools	37
3.3.1 Inleiding	37
3.3.2 Overzicht van een aantal tools en applicaties	37
3.3.3 Test: Vasco Vertaalcomputer	40
4 Test- en Trainingsfase	47
4.1 Inleiding	47
4.1.1 Enkele definities:	47
4.2 Infosessie	48

4.2.1	Inhoud	48
4.2.2	Evaluatie door deelnemers	49
4.3	Instaptoetsen	50
4.3.1	Eerste reeks instaptoetsen	51
4.3.2	Tweede reeks instaptoetsen	51
4.3.3	Methodologie en inhoud	51
4.3.4	Resultaten	53
4.4	Training voor taalhulpen	57
4.4.1	Inleiding	57
4.4.2	Methodologie en inhoud	59
4.4.3	Observaties en bevindingen	65
4.4.4	Evaluatie door de kandidaten	68
4.4.5	Conclusie	69
4.5	Terugkomsessies	70
5	Observatiefase	71
5.1	Inleiding	71
5.2	Vorbereiding observatiefase	72
5.2.1	Werving observatieplaatsen	72
5.2.2	Richtlijnen voor dienstverleners	72
5.2.3	Etnografisch vooronderzoek	73
5.3	Uitvoering observaties	74
5.4	Verwerking van de observatiegegevens	75
6	Samenvatting en conclusie deel 1	77
7	Referenties	79
DEEL 2: ANALYSEFASE		
Voorwoord		82
1	Inleiding: doelstelling van het onderzoeksproject en onderzoeksvragen	83
2	Dataset en geobserveerde contexten	85
3	Methodologie	88
3.1	Dataverzameling en transcripties	88
3.2	Data-analyse	88
4	Analyse	90
4.1	Holistische evaluatie	90
4.2	Gesprekscontext	91
4.3	Conversationale interactie	92
4.4	Notities nemen	94
4.5	Deontologie	96

4.5.1	Positionering	96
4.5.2	Verwijzen naar principes van de deontologische code	97
4.5.3	Niet-terugkoppelingen	100
4.5.4	Non-renditions	102
4.5.5	Rolinvulling	105
4.6	Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid	105
4.6.1	Weglatingen	108
4.6.2	Nuances	112
4.6.3	Toevoegingen	116
4.6.4	Foute weergave	118
4.6.5	Zero transfer	121
4.7	Taalbeheersing Nederlands	123
5	Conclusies en aanbevelingen	127
6	Referenties	131
DEEL 3: SAMENVATTENDE BESCHOUWINGEN		
1	Inleiding	136
2	Vergelijking resultaten test- en trainingsfase, observatiefase en analysefase	137
2.1	Inleiding	137
2.2	Deontologische introductie/ positionering	138
2.2.1	Bevindingen trainingsfase	139
2.2.2	Bevinden observatie- en analysefase	139
2.2.3	Conclusie deontologische introductie	139
2.3	Tolken in de ik-vorm of in de directe rede	139
2.3.1	Bevindingen trainingsfase	140
2.3.2	Bevinden observatie- en analysefase	140
2.3.3	Conclusie tolken in de ik-vorm	140
2.4	Getrouw en volledig tolken	140
2.4.1	Bevindingen trainingsfase	140
2.4.2	Bevindingen observatie- en analysefase	140
2.4.3	Conclusie getrouw en volledig tolken	142
2.5	Transparantie	142
2.5.1	Bevindingen trainingsfase	143
2.5.2	Bevinden observatie- en analysefase	143
2.5.3	Conclusie transparantie	143
2.6	Neutraliteit	143
2.6.1	Bevindingen trainingsfase	143
2.6.2	Bevindingen observatie- en analysefase	143
2.6.3	Conclusie neutraliteit	144

2.7	Deontologische conflicten	144
	2.7.1 Bevindingen trainingsfase	145
	2.7.2 Bevindingen observatie- en analysefase	145
	2.7.3 Conclusie reageren op deontologische conflicten	145
2.8	Taalbeheersing Nederlands	146
	2.8.1 Vaststellingen test- en trainingsfase	146
	2.8.2 Vaststellingen observatie- en analysefase	146
	2.8.3 Conclusie taalbeheersing Nederlands	146
2.9	Conclusie	146
3	Criteria inschakeling taalhulpen	148
3.1	Competentieprofiel van de taalhulp	148
	3.1.1 Taalkennis	148
	3.1.2 Deontologische kennis	149
	3.1.3 Transfervaardigheden	150
	3.1.4 Inzicht in de eigen capaciteiten en toepassen van herstelstrategieën	151
	3.1.5 Kennis van de werkvelden en gesprekken	151
3.2	Gesprekken en contexten	151
	3.2.1 Structuur van het gesprek	152
	3.2.2 Doel van het gesprek	152
	3.2.3 Onderwerp(en) van het gesprek	152
	3.2.4 Input van de gesprekspartners	152
	3.2.5 Terminologie	153
3.3	Dienstverleners	153
	3.3.1 Richtlijnen op het vlak van taalgebruik en organisatie van het gesprek	153
	3.3.2 Richtlijnen op het vlak van deontologie	154
4	Organisatie gelaagd aanbod	156
4.1	Taalhulpen in een bredere waaier aan brugfuncties	156
4.2	Werving van taalhulpen	156
4.3	Bijscholing en erkenning van taalhulpen	157
4.4	Een gelaagd aanbod van gecertificeerde sociaal tolken en taalhulpen voor een meer behoeftegedekkend ondersteuningsaanbod	157
4.5	Krijtlijnen van een gelaagd aanbod	157
4.6	Implementatie Projecten Taalhulpen I en II	158
5	Interregionale samenwerking	159
6	Conclusie en aanbevelingen	161
6.1	Deel 1: Van omgevingsanalyse tot observatiefase	161
	6.1.1 Vertaalapplicaties en -tools	162
	6.1.2 Test- en trainingsfase	162
	6.1.3 Observatiefase	164

6.2	Deel 2: Analysefase	165
6.3	Deel 3: Samenvattende beschouwingen	165
	6.3.1 Vergelijking resultaten test- en trainingsfase, observatiefase en analysefase	165
	6.3.2 Criteria inschakeling taalhulpen	166
	6.3.3 Organisatie gelaagd aanbod	167
	6.3.4 Interregionale samenwerking West-Vlaanderen, Wallonië en Noord-Frankrijk	167
7	Referenties	169
BIJLAGEN		
1	Bijlagen deel 1	171
1.1	Bijlage 1: Flyer werving taalhulpen	171
1.2	Bijlage 2: voorbeeldzinnen test vertaalcomputer	172
	1.2.1 Korte zinnen	172
	1.2.2 Kort gesprek: aanvraag bij de gemeente	172
	1.2.3 Lang gesprek: Oudercontact	173
1.3	Bijlage 3: Richtlijnen voor dienstverleners: werken met taalhulpen	177
	1.3.1 Gebruik eenvoudig nederlands en klare taal	177
	1.3.2 Organiseer en beperk de informatie	177
	1.3.3 Controleer of de cliënt je begrepen heeft en of jij de cliënt begrijpt.	178
	1.3.4 Bronnen	178
1.4	Bijlage 4: Verloop etnografisch interview observatieplaatsen	180
1.5	Bijlage 5: Beschrijvende lijst: tolkgesprekken voor taalhulpen	183
	Dienst Burgerzaken	183
	Groep Intro	183
	Lokaal Opvanginitiatief Zwevegem	183
	Okan Menen	184
	Open School 12	184
	Het Oranjehuis	184
	De Woonclub	184
1.6	Bijlage 6: Voorbeeld geanonimiseerde observatiefiche	185
1.7	Bijlage 7: Toestemmingsformulier observatiegesprekken	187
	1.7.1 Informatiebrief voor de deelnemers	187
	1.7.2 Toestemmingsverklaringsformulier (informed consent)	188
2	Bijlagen deel 2	189
2.1	Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel	189
2.2	Bijlage 2: Transcriptieprotocol	190
	2.2.1 Taal	190
	2.2.2 Gespreksorganisatorisch	190
	2.2.3 Prosodie en volume	190
	2.2.4 Transcriptieproblemen en transcriptie van anderstalige delen	191
	2.2.5 Transcriptieconventies met betrekking tot opvallende geluidsproductie of non-verbale handelingen	191
2.3	Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)	192
2.4	Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers	194

2.4.1 overlap	194
2.4.2 onderbrekingen	195
2.4.3 speech style	197

Begrippenlijst

Sociaal tolken: “Sociaal tolken is een instrument dat de mondelinge communicatie ondersteunt van de gebruikers met anderstalige cliënten door de mondelinge boodschap volledig en getrouw om te zetten uit een brontaal naar een doeltaal. Het sociaal tolken [...] worden gedaan door tolken en vertalers die opgenomen zijn in het Vlaams register voor sociaal tolken en sociaal vertalers.” (Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid, 2013, Afdeling 4, Artikel 41)

Deontologische Code voor Sociaal Tolken: “De deontologische code is een ethische code die een kader aanreikt waarbinnen sociaal tolken handelen en denken. De deontologie geeft een houvast: hoe kan een sociaal tolk het best optreden in verschillende situaties. De code is ook een bescherming van het beroep en de sociaal tolk zelf. Deze code kan aangehaald worden als een van de partijen (bijvoorbeeld dienstverlener, tolkendienst, cliënt) er inbreuk op wil plegen.” (Agentschap Integratie en Inburgering, 2017)

Taalhulpen: “De taalhulp is een communicatie-ondersteuner die op getrouwe, volledige en onpartijdige of neutrale wijze uitgesproken boodschappen overbrengt tussen een dienstverlener en een cliënt, waarbij die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daardoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script (uitgeschreven of ‘mentaal’ als vast actieverloop) of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken of vragen en vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan” (Agentschap Integratie en Inburgering, 2020).

Deze definitie was voorwerp van dit onderzoek en werd bevestigd doorheen dit onderzoeksproject.

Verder kunnen taalhulpen ook volgens een tweede hypothese ingeschakeld worden in “meertalige” opdrachten die geen tolkopdrachten zijn, maar die focussen op het vestigen en bewaren van “informele verbinding” met de anderstalige cliënt of gesprekspartner. Ook deze definitie was voorwerp van onderzoek, maar kon niet worden getest binnen dit project.

Niet-beëdigde tolken: Beëdigde tolken of gerechtstolken worden ingezet in een formeel juridische of politionele context. Niet-beëdigde tolken hebben dan gewoon niet het statuut van beëdiging door de rechtbank. Deze term wordt gebruikt in de officiële titel van deze studieopdracht, maar is dus niet correct in de setting van dit project. Daarom gebruiken wij de term ‘taalhulp’ om te verwijzen naar de kort opgeleide communicatie-ondersteuners.

Dienstverlenende organisatie: Voorzieningen, organisaties en openbare besturen die dienstverlening aanbieden voor hun cliënten. In het Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid (2013) spreekt men over gebruikers. Dit zijn voorzieningen, inzonderheid in de sectoren onderwijs, tewerkstelling, welzijn en cultuur, die worden erkend, gefinancierd of gesubsidieerd door de Vlaamse Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie of een lokaal bestuur. (Vlaams Integratiedecreet, hoofdstuk 1, artikel 2)

Anderstalige: Een persoon die het Nederlands (nog) niet machtig is. We gebruiken deze term daar waar in het projectvoorstel ‘migrant’ gebruikt werd. Een migrant is strikt genomen namelijk een persoon die uit eigen beweging zijn of haar land verlaat om bijvoorbeeld economische of familiale

redenen (<https://vrttaal.net/taaladvies-taalkwestie/vluchteling-migrant-asielzoeker>). De term migrant impliceert met andere woorden niet dat de persoon in kwestie de voertaal van het land waar hij verblijft (nog) niet machtig is. De term anderstalige dekt die lading wel.¹

Omgevingsanalyse: Het rapport waarin de resultaten zijn samengebracht van een enquête die uitgestuurd werd naar dienstverleners waarin we bevragen hoe zij communiceren met anderstalige cliënten en welke brugfuncties zij daartoe inzetten.

Brugfuncties: Communicatie-ondersteunende professionals, instrumenten, media, technologie en strategieën met het oog op het faciliteren van communicatie in dienstverlening. Brugfuncties overbruggen de communicatiekloof die ontstaat tussen dienstverleners en hun cliënten die verschillende talen spreken en elkaar daardoor niet of slechts gedeeltelijk verstaan (Rillof, Van Praet & De Wilde, 2014).

Test- en trainingsfase: De fase waarin kandidaten geïnformeerd worden over het project taalhulp en over sociaal tolken, getest worden op het niveau Nederlands en tolkaptitude, en opgeleid worden tot taalhulp.

Instaptoets: De instaptoets is een gestandaardiseerde test waarmee geëvalueerd wordt of de kandidaat-taalhulp het B2-niveau Nederlands heeft volgens het Europees Referentiekader (Raad van Europa, 2001). Deze toets wordt ook gebruikt in het reguliere opleidings- en certificeringstraject, waar ook andere talen getest kunnen worden. De test bestaat uit een taaltest en een aptitude- of leerbaarheidstest taalhulp en tolken.

Knelpunttalen: Talen waarvoor bij de tolkdiensten in Vlaanderen vaak tolken voor aangevraagd worden en/of waarbij het huidige aanbod aan sociaal tolken niet voldoende is om de vraag naar die tolken te dekken.

Training voor taalhulp: De training voor taalhulp is een korte training die in het totaal ongeveer 14 uur duurt. De training bestaat uit uitgebreide theorielessen. Tijdens deze lessen leren cursisten onder meer wat (sociaal) tolken is, wat de deontologie is, hoe je omgaat met conflicten en krijgen ze onder andere strategieën aangeleerd om volledig en accuraat te tolken. Deze theoriemodule wordt aangevuld met praktijksessies. Hierin zetten de cursisten de theorie om in de praktijk in de vorm van case-oefeningen en rollenspelen. Het doel van de training is om cursisten te vormen tot taalhulp volgens het profiel zodat zij kunnen tolken in bepaalde afgelijnde en eenvoudige gesprekken (zie definitie 'Taalhulp').

Terugkomsessie(s): Bijkomende halve dag(en) training voor taalhulp, die na de training voor taalhulp (zie vorig lemma: Training voor taalhulp) wordt/worden ingericht, om verder te oefenen door middel van rollenspelen. Terugkomsessies hebben het doel om bij te scholen, het geleerde verder te verdiepen (verinnerlijken) en via praktijkoefening verder te 'automatiseren'.

Observatiefase: Met observatiefase verwijzen we naar de periode in het onderzoeksproject waarin taalhulp ingeschakeld kunnen worden in reële en nagebootste dienstverleningscontexten in en rond Kortrijk. Deze gesprekken met de taalhulp als communicatie-ondersteuner worden opgenomen en vormen de basis van de risicoanalyse.

Analysefase: Deze fase duidt de periode in het onderzoeksproject aan waarin de projectmedewerkers samen met onderzoekers de geobserveerde gesprekken uit de observatiefase analyseren en verwerken in een risicoanalyse.

¹ Voor soortgelijke terminologie, zie ook: <https://www.unhcr.org/be/wp-content/uploads/sites/46/2018/01/UNHCR-Terminologie-NL.pdf>

Dankwoord

Zonder samenwerking zijn er geen projecten en zonder projecten zijn er geen projectresultaten die ons kunnen helpen om de communicatie in dienstverlening in onze – ook talig – diverse samenleving verder te ondersteunen.

En die samenwerking was er in dit Project Taalhulpen West-Vlaanderen met Provincie West-Vlaanderen en Stad Kortrijk, een onderzoeksproject dat kon verder bouwen op de resultaten van een eerder onderzoek naar taalhulpen met en in de steden Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen.

Die samenwerking was ook rijk en sterk. Een rots om op te bouwen.

Als projectteam taalhulpen van de dienst Certificering Sociaal Tolken van het Agentschap Integratie en Inburgering spreken we ten aanzien van allen die hebben bijgedragen tot de projectresultaten die in dit eindrapport voorliggen, onze warme dank uit. We denken daarbij aan:

- Provincie West-Vlaanderen die de onderzoeksopdracht uitschreef en co-financierde samen met het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling;
- De kandidaat-taalhulpen zelf die deelnamen aan het project;
- De dienstverleners van de organisaties die we mochten bevragen en die meewerkten aan de observatiefase van het project;
- De rollenspelers die in de observatiefase van het project met verve de rol van anderstalige cliënt speelden;
- De leden van de stuurgroep van het project: Caitlin Sabbe (Provincie West-Vlaanderen), Cathérine Dupont (Stad Kortrijk), Bjorn Vanhamme (Stad Kortrijk), Lissah De Fraeye (Gemeente Anzegem), Delphine Martin (Gemeente Lendeledede), Petra Demeyere (W13), Sofie Delaere (Gemeente Wevelgem), Nathalie Notredame (Welzijn Waregem), Els Degraeve (Welzijn Waregem), Emmily Desseyn (Gemeente Deerlijk), Miet Esprit (Gemeente Wevelgem), Stéphanie Rosseel (Stad Izegem), Lieselot Spillebeen (Regio West-Vlaanderen, Agentschap Integratie en Inburgering) en Myranda Emmerechts (dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen, Agentschap Integratie en Inburgering);
- De leden van de Klankbordgroep: Lotte Verschuere (CAW Zuid-West-Vlaanderen), Sofie Duvillier (Welzijn Harelbeke); Nathalie Notredame (Welzijn Waregem), Dominique Velghe (Provincie West-Vlaanderen), Ellen Deleu (Okan Kortrijk), Lisa Casier (Izegem) en Caitlin Sabbe (Provincie West-Vlaanderen);
- De leden van het overlegorgaan met de Franstalige partners uit Wallonië en Noord-Frankrijk, uit het overkoepelende Interreg-project AB Réfugiés Social: Caitlin Sabbe (Provincie West-Vlaanderen), Lucile Manzoni (La Vie Active, Hauts-de-France), Paul Badji (La Vie Active, Hauts-de-France) en Isam Benbellat (CRESAM, Namur).
- 'Onze' zeer betrokken externe docent Antoon Cox (KU Leuven) die het projectteam kwam versterken bij het geven van de trainingen.

Tot slot danken we ook de onderzoekers die de geobserveerde en gefilmde dienstverleningsgesprekken met kandidaat-taalhulpen analyseerden – July De Wilde en Henry Naeyaert, beiden verbonden aan Universiteit Gent, Vakgroep Vertalen, Tolken & Communicatie, Onderzoeksgroep MULTIPLES. Zij verrichtten ragfijn en noest werk waarvoor we onze hoed afnemen.

Brussel, 23 december 2020,

Het Projectteam Taalhulpen,

Lies Van Poucke, Thomas Schorreel en Pascal Rillof

DEEL 1: VAN OMGEVINGSANALYSE TOT OBSERVATIEFASE

Pascal Rillof,

Diensthoofd dienst Certificering Sociaal Tolken en projectleider Project Taalhulpen

Lies Van Poucke,

Projectmanager Project Taalhulpen

Thomas Schorreel,

Consulent integratie lokale besturen Regio West-Vlaanderen

1 Inleiding

1.1 Context en voorwerp van het project

Het Project Taalhulpen West-Vlaanderen kadert binnen het bredere Interreg-project AB Réfugiés - Social. Actoren uit West-Vlaanderen, Wallonië en Noord-Frankrijk ondernemen in dat project acties om de zorg en maatschappelijke begeleiding van migranten² te versterken. Het doel is te bouwen aan een verbeterde dienstverlening van voorzieningen, aanvullende begeleiding, en innovatieve en veralgemeenbare experimenten.

Verscheidene operationele werkpakketten komen tegemoet aan deze doelstellingen. Een eerste werkpakket heeft betrekking op de “Frans-Belgische begeleidingsnetwerken”. Die zullen proberen om hun dienstenaanbod te verbeteren door de professionele en vrijwillige stakeholders in de zorg en de maatschappelijke begeleiding verder te professionaliseren. Het Project Taalhulpen valt onder dit werkpakket³.

Bij de uitwerking van het Interreg-project werd vastgesteld dat de nood aan taalondersteuning prangend is in de dienstverlening van de maatschappelijke voorzieningen. Voor taalondersteuning of communicatieondersteuning staan in Vlaanderen gecertificeerde sociaal tolken ter beschikking. Het sociaal tolken gebeurt door tolken die opgenomen zijn in het Vlaams register voor sociaal tolken. Dat is het centrale gegevensbestand van gecertificeerde sociaal tolken, beheerd door het Agentschap Integratie en Inburgering. Het inzetten van andere tolken is alleen toegestaan als voor de tolkvraag geen tolk beschikbaar is in het Vlaams register voor sociaal tolken, zo stelt het integratie-decreet⁴.

Het aantal beschikbare sociaal tolken blijkt niet te voldoen aan de nood van deze voorzieningen. De vraag overschrijdt het aanbod zowel in de regio West-Vlaanderen als in beide grensregio's. Het ontbreekt aan sociaal tolken die de communicatie tussen dienstverleners en anderstaligen kunnen ondersteunen in de talen van deze anderstaligen en/of in een andere taal die zij eveneens soms machtig zijn – de zogenaamde contacttalen. Daardoor loopt die communicatie in dienstverlening met migranten vaak vast.

Dit gebrek aan communicatieondersteuning resulteerde in deze huidige studieopdracht. De oorspronkelijke titel van dit project luidde ‘Onderzoek naar de uitbreiding van het aantal niet-beëdigde tolken’. Wij noemen dit project voortaan het Project Taalhulpen II aangezien we voortbouwen op de vaststellingen en structuur van het voorgaande onderzoeksproject Taalhulpen I (zie 1.3.2). Door deze naam te gebruiken, willen we de continuïteit benadrukken. Bovendien is de term niet-beëdigde tolk enkel gebruikelijk in de gerechtelijke context (zie 1.2).

Het eindresultaat van dit project is een rapport van het onderzoek dat de mogelijkheden van een aanvullend aanbod van taalhulpen beschrijft - een aanbod van vrijwillige communicatie-ondersteuners die kort opgeleid zijn.

² In dit rapport gebruiken we de term ‘anderstaligen’ om te verwijzen naar alle personen die het Nederlands (nog) niet machtig zijn. Een migrant is strikt genomen volgens de definitie van VRT Taal namelijk een persoon die uit eigen beweging zijn of haar land verlaat om bijvoorbeeld economische of familiale redenen (<https://vrttaal.net/taaladvies-taalkwestie/vluchteling-migrant-asielzoeker>). De term migrant impliceert met andere woorden niet dat de persoon in kwestie de voertaal van het land waar hij verblijft niet machtig is. De term anderstalige dekt deze lading wel.

³ Een tweede werkpakket introduceert “mobiele en grensoverschrijdende begeleidingsvoorzieningen”, met twee multidisciplinaire teams aan Franse en Waalse zijde. Een derde werkpakket “grensoverschrijdende experimenten” bestaat erin in elk deelgebied – Noord-Frankrijk, Wallonië en West-Vlaanderen - een experiment te ontwikkelen dat, na evaluatie, naar de andere projectgebieden wordt overgedragen. Voor meer informatie, zie <https://www.interreg-fwvl.eu/nl/ab-refugies-social>

⁴ Afdeling 4, Artikel 41, <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>.

Vanuit een onderzoeksperspectief duiden we in dit rapport dat ‘taalhulp’ beantwoordt aan een inhoudelijk profiel. ‘Vrijwilliger’ is geen inhoudelijk profiel, wel een statuut waarin iemand een activiteit kan uitoefenen op een manier die beantwoordt aan de vrijwilligerswetgeving⁵.

Hoewel dit niet de optie is geweest bij de gunning van deze studieopdracht, mag theoretisch niet worden uitgesloten dat taalhulpen ook onder andere statuten zouden kunnen werken – als zelfstandige of als werknemer. Hiermee maken we een onderscheid tussen het profiel en het statuut van actoren, zonder oneer aan te doen aan de praktische aanname dat taalhulpen worden ingeschakeld als vrijwilliger.

1.2 Term taalhulpen

Heel wat termen worden in de sociale dienstverlening gebruikt voor communicatie-ondersteuners die geen gecertificeerde sociaal tolken zijn en die toch op een of andere manier de communicatie overbruggen door boodschappen tussen dienstverleners en hun cliënten over te proberen te brengen. Ze worden informele tolken, vrijwillige tolken, taalhulpen, of soms niet-beëdigde tolken genoemd.

‘Vrijwillige tolken’ is zoals hierboven vermeld geen bruikbare term, aangezien het enkel iets zegt over het statuut (namelijk vrijwilliger) waarin iemand werkt. Er zijn bovendien ook gecertificeerde sociaal tolken die ervoor kiezen om als vrijwilliger voor de diensten voor sociaal tolken en vertalen te werken.

De term ‘niet-beëdigde tolken’, zoals de officiële titel van deze studieopdracht luidt, is bovendien niet correct in de setting van dit project. Het gaat in dit project in essentie om een aanbod van communicatie-ondersteuners die kort opgeleid zijn en die hun taak niet als beroep uitoefenen maar wel al vrijwilliger. Beëdigde tolken of gerechtstolken worden enkel ingezet in een formeel juridische of politonele context. Niet-beëdigde tolken hebben dan gewoon niet het statuut van beëdiging door de rechtbank.

In het voorgaande onderzoeksproject Project Taalhulpen I was het gangbaar geworden om te spreken van taalhulpen. Aangezien ook het Vlaams regeerakkoord 2019-2024⁶ spreekt over sociaal tolken en taalhulpen, zullen we in dit project de term ‘taalhulpen’ hanteren wanneer we verwijzen naar kort opgeleide communicatie-ondersteuners in de dienstverlening die (nog) geen sociaal tolk zijn. Een sociaal tolk is dan per definitie gecertificeerd om dat beroep uit te oefenen. Een taalhulp is dat niet.

1.3 Context van het Project Taalhulpen

De problematiek van het tekort aan sociaal tolken stelt zich echter niet alleen in West-Vlaanderen en haar grensregio's. Hoewel het Agentschap Integratie en Inburgering (Verder: het Agentschap) een kwaliteitsvol aanbod heeft via het opleiden, testen en certificeren van sociaal tolken, blijft er namelijk een prangende behoefte aan ‘communicatie-ondersteuning’ bestaan in de Vlaamse en Brusselse openbare en sociale dienstverlening. Er is een gestegen nood aan tolken door:

⁵ Decreet betreffende het georganiseerde vrijwilligerswerk in het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&table_name=wet&cn=2009040347

⁶ Zie artikel 2.2.2 in <https://publicaties.vlaanderen.be/download-file/31741>

- de verhoogde asielinstroom, vooral in 2015;
- de complexe (on)voorspelbaarheid van de taalnoden;
- de uitdaging in het vinden van adequate kandidaat-tolken voor knelpunttalen – talen waarvoor er een tekort aan tolken is.

Verschillende lokale besturen en voorzieningen over heel Vlaanderen vragen *of* naar een snelle uitbreiding van het aantal gecertificeerde sociaal tolken, *of* naar een alternatief of aanvullend aanbod van tolken of taalhulpen *of* ze vragen om beide: een uitbreiding van het aantal gecertificeerde sociaal tolken én een aanvullend aanbod. Ze stellen die vraag aan het Agentschap of zetten zelf initiatieven met ‘vrijwillige tolken’ op.

Door die grote vraag naar taalondersteuning zette en zet het Agentschap in op:

- Een hertekening van het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken met focus op een kwalitatieve en grotere uitstroom van sociaal tolken;
- Het Project Taalhulpen I, waarin er samen met vier steden – Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen - een project werd opgestart dat liep vanaf januari 2018 tot januari 2020;
- Het huidige Project Taalhulpen West-Vlaanderen – wat we verder het Taalhulpen II noemen - in de periode van september 2019 tot december 2020. Dit project is een samenwerking tussen Provincie West-Vlaanderen, Stad Kortrijk en het Agentschap Integratie en Inburgering en situeert zich in het ruimere Interreg-project ‘AB Réfugiés-Social’. De provincie West-Vlaanderen is de gunnende overheid van het bijzonder bestek voor deze studieopdracht en neemt als opdrachtgever deel aan de stuurgroep van het project. Het Agentschap is projectuitvoerder en werkt hiervoor nauw samen met Stad Kortrijk.

Vooraleer we overgaan tot de onderzoeksvragen van het huidige Project Taalhulpen in West-Vlaanderen, lichten we in de hoofdstukken 1.3.1 en 1.3.2 toe welke stappen het Agentschap heeft ondernomen om in te gaan op de stijgende vraag naar taalondersteuning.

1.3.1 Herzien regulier opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken

Het Agentschap heeft in de eerste plaats het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken kwantitatief en kwalitatief geanalyseerd en op basis van de analyse herzien met het oog op een grotere uitstroom, zonder kwaliteitsverlies.

Die herziening werpt zijn vruchten af. In 2015 slaagde slechts 28 procent van de kandidaten die de certificeringsproef sociaal tolken aflegde. In 2016 was dat 32 procent. Ook vóór 2015 was dit slaagpercentage jaarlijks 28 à 30 procent. Na de herziening van het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken eind 2017, is het slaagpercentage gaan stijgen. Voor een overzicht van de slaagpercentages van 2015 tot en met 2020 verwijzen we naar de tabel hieronder.

▼ *Tabel 1: Evolutie slaagpercentages certificeringsproef sociaal tolken*

Jaar	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Slaagpercentage voor certificeringsproef sociaal tolken	28%	32%	42%	41%	51%	55%

De belangrijkste wijzigingen die in 2017, met gunstig effect voor het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, werden aangebracht zijn:

- De invoering van een instaptoets met een taalttest en een aptitude- of leerbaarheidstest tolken;
- De verplichting om de volledige basisopleiding (modules 1 en 2) te volgen;
- Het recht om te herkansen voor de certificeringsproef sociaal tolken hangt samen met de plicht tot een voorafgaand feedbackgesprek om te achterhalen waarom men niet slaagde, aan de hand van de video-opnames van de kandidaat tijdens het afleggen van de certificeringsproef;
- Een leeradvies op maat van de tekorten die de niet-geslaagde kandidaat moet wegwerken vooraleer hij kan herkansen.

1.3.2 Onderzoeksproject Taalhulpen I

Parallel aan dat nieuwe opleidings- en certificeringstraject zette het Agentschap samen met de steden Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen het proefproject Taalhulpen I op dat liep van januari 2018 tot december 2019. In dat project werd onder meer onderzocht:

- of een aanvullend aanbod van 'taalhulpen' onder bepaalde omstandigheden op een kwaliteitsvolle manier mogelijk is en of dit risico's inhoudt voor een degelijke dienstverlening;
- aan welk (competentie)profiel dergelijke taalhulpen dan wel moeten beantwoorden;
- welke korte opleiding – "Survival Kit Training" genoemd – nodig is om die competenties te realiseren.

Dat Project Taalhulpen I bestond uit meerdere fases: een wervingsfase, een test- en trainingsfase, een observatiefase en een analysefase. De geïnteresseerde kandidaat-taalhulpen volgden een infosessie, legden een niet-bindende instaptoets Nederlands af. Dit houdt in dat de deelname aan de test verplicht was om te bepalen of de kandidaat het B2-niveau had, maar dat de kandidaten niet moesten slagen om verder te kunnen in het traject. Vervolgens volgden de cursisten een Survival Kit Training van twee dagen. Ten slotte organiseerden we per stad drie terugkomdagen. De cursisten konden zelf kiezen of ze aan één of meerdere van deze oefenmomenten deelnamen.

Tijdens de training kregen de cursisten een basis van sociaal tolken mee. Die basis bestond uit de volgende bouwstenen:

- Tolken in het algemeen;
- Sociaal tolken;
- Het verloop van een sociaal tolkopdracht;
- De rollen van een sociaal tolk;
- De deontologie van een sociaal tolk;
- Omgaan met deontologische conflicten;
- Werkvelden van een sociaal tolk;
- Notitietechnieken.

Deze theorie oefenden ze in de vorm van rollenspelen. De trainingen werden steeds geobserveerd. Na de test- en trainingsfase konden de taalhulpen als onderdeel van hun leertraject worden ingeschakeld in reële gesprekken bij dienstverlenende organisaties.

De prestaties van de kandidaat-taalhulpen in dienstverleningsgesprekken werden geobserveerd en op video opgenomen door een observator. Alle gesprekken werden nadien op een nauwgezette manier getranscribeerd in het Nederlands en in de vreemde taal. De uitingen in de vreemde taal werden ook terugvertaald. Op die manier kregen we een scherp beeld van wat er precies gezegd werd, wat essentieel was voor de analyse van de tolkprestatie. Onderzoekers van de Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie van de Universiteit Gent analyseerden deze opnames en transcripties en maakten een risicoanalyse op basis van de volgende criteria die opgesteld werden door deze vakgroep en het Agentschap:

- 1 Conversationele interactie;
 - a Onderbrekingen;
 - b Overlap;
 - c Gebruik ik-persoon;
- 2 Het nemen van notities;
- 3 Deontologie;
 - a Deontologische introductie/positionering;
 - b Verwijzen naar deontologische principes;
- 4 Terugkoppeling/transparantie;
- 5 Rolinvulling/neutraliteit;
 - a Non-renditions (uitingen die van de tolk zelf afkomstig zijn en waarvoor geen aanleiding te vinden is in de oorspronkelijke beurt van de primaire spreker);
- 6 Accuraatheid en volledigheid;
 - a Toevoeging;
 - b Weglating;
 - c Verenging;
 - d Veralgemening;
 - e Nuance/verschuiving;
 - f Samenvatting;
 - g Zero transfer (het niet-tolken van een volledige beurt);
 - h Foute weergave;
- 7 Taalbeheersing Nederlands.

Uit de resultaten van de fijnmazige risicoanalyse van de onderzoekers van Universiteit Gent en de analyse van de geobserveerde Survival Kit Training door het projectteam blijkt dat het inzetten van taalhulpen in dezelfde soorten gesprekken en contexten als sociaal tolken belangrijke risico's inhoudt voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Waar een snelle blik op de communicatie in deze gesprekken de indruk wekt dat de gespreksdeelnemers elkaar begrijpen, toont de analyse van de getolkte boodschappen aan dat wat wordt teruggekoppeld lang niet altijd accuraat is. Dit contrast tussen wat een vlot gesprek lijkt en wat ontegensprekelijk fout is, creëert een valse vlotheid. Tolken in sociale dienstverleningscontexten vereist een aantal minimale competenties en vaardigheden. De meerderheid van de geobserveerde taalhulpen voldeden ook na training niet aan die minimale voorwaarden.

Voor meer informatie over de opzet, ontwikkeling, het verloop of de resultaten van het project verwijzen we naar het eindrapport van het Project Taalhulpen I⁷.

Ook Atlas, het stedelijk Agentschap voor Integratie en Inburgering in Antwerpen, werkte in 2017 een vaardigheidstraject uit voor niet-gecertificeerde tolken. De cursisten doorliepen in dit traject een infosessie, een taal- en basisvaardigheidstest (bestaande uit een woordenschattest, een vertaaltest en een reproductieoefening) en een algemene vaardigheidstraining van 26 uur rond tolkdeontologie, tolktechniek, werkvelden en terminologie en rollenspelen. Atlas concludeerde na afronding en uitgebreide evaluatie dat “het inzetten van deze niet-gecertificeerde tolken de kwaliteit van de dienstverlening onder druk zet. Er is niet enkel een groot risico op niet volledig en neutraal tolken. Het vraagt ook van de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen zelf een andere manier van werken en ondersteunen” (Atlas, 2017).

1.4 Onderzoeksvraag Project Taalhulpen West-Vlaanderen

Uit het Project Taalhulpen I vloeiden een reeks aanbevelingen voort. Uit die aanbevelingen komt een hypothese tevoorschijn die als basis dient voor een definitie en profiel van de taalhulp in het huidige onderzoeksproject Taalhulpen West-Vlaanderen of Taalhulpen II.

Een taalhulp kan niet gelijkgesteld worden aan een gecertificeerd sociaal tolk. Taalhulpen kunnen met andere woorden niet in dezelfde soorten gesprekken en dezelfde contexten worden ingeschakeld als gecertificeerde sociaal tolken. We zagen immers in Project Taalhulpen I dat dit belangrijke risico's met zich meebrengt voor de kwaliteit van de communicatie in dienstverlening.

De vraag rijst nu of en in welke soort gesprekken en contexten en met welke aanpassingen in de training, taalhulpen een kwalitatieve vertolking kunnen neerzetten.

De verder te onderzoeken hypothese luidt dat de taalhulp een communicatie-ondersteuner is die mondelinge boodschappen overbrengt tussen een dienstverlener en een cliënt, waarbij die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daardoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken (type kort huishoudelijk reglement) of vragen (type intake);
- vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan.

Het doel is met andere woorden taalhulpen in te schakelen in eerder eenvoudige, routineuze en afgeleide gesprekken waarin er weinig input verwacht wordt van de cliënt.

Tot dit alles moeten taalhulpen adequaat worden opgeleid via een korte training:

- met aandacht voor deontologische neutraliteit of onpartijdigheid;
- met aandacht voor een getrouwe en volledige overdracht van de boodschap;
- met kennis over en inzicht in specifieke dienstverleningscontexten.

⁷ <https://www.agii.be/rapport-project-aanvullend-aanbod-tolken>

De taalhulp beheerst bovendien het Nederlands van de dienstverlener en de andere taal van de cliënt minstens op B2-niveau.

Verder willen we onderzoeken of taalhulpen ingeschakeld kunnen worden in “meertalige” opdrachten die geen tolkopdrachten zijn, maar die focussen op het vestigen en bewaren van “informele verbinding” met de anderstalige cliënt of gesprekspartner. Typevoorbeelden van dergelijke gesprekken kunnen zijn: koffiemomenten met ouders op school, een informele verwelkoming door een gemeente. Het gaat hier om informele ontmoetingen, waarin het gebruik van de taal van de nieuwkomer een verwelkomend effect beoogt.

De kernvragen of objectieven die via dit onderzoeksproject een antwoord moeten krijgen, zijn:

- Hoe kan er gewerkt worden aan een uitbreiding van het aantal beschikbare taalhulpen in talen die de migranten spreken?
- Wat is het potentieel aan taalhulpen; hoe kunnen ze worden gerekruteerd?
- Wat wordt van deze taalhulpen verwacht? Wat moeten ze kunnen? In welke omstandigheden of contexten zullen ze ingezet worden? Aan welk (competentie)profiel moeten deze taalhulpen beantwoorden opdat ze kunnen bijdragen tot kwaliteitsvolle communicatie in dienstverlening?
- Welke opleiding of training moeten deze kandidaat-taalhulpen krijgen?
- Hoe kunnen deze taalhulpen erkend worden via een attestering en/of doorgroeien richting certificering (certificaat sociaal tolken)?
- Onder welke vorm en binnen welke randvoorwaarden kunnen deze taalhulpen, na training, ingeschakeld worden?
- Hoe leren dienstverleners efficiënt werken met die taalhulpen en, bij uitbreiding, met sociaal tolken?
- Hoe kunnen taalhulpen en, bij uitbreiding, sociaal tolken niet enkel in West-Vlaanderen maar ook grensoverschrijdend in de grensregio's ingezet worden?

1.5 Projectpartners en structuur

Het Project Taalhulpen II betreft een samenwerking tussen de provincie West-Vlaanderen, het Agentschap Integratie en Inburgering en de stad Kortrijk en kadert zoals hierboven vermeld binnen het ruimere AB Réfugiés - Social. De financiering gaat uit van Provincie West-Vlaanderen, het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling en het Agentschap. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam, bestaande uit medewerkers van de dienst Certificering Sociaal Tolken en een Consultant integratie lokale besturen van de regio West-Vlaanderen van het Agentschap, in nauwe samenwerking met de Coördinator integratieprojecten van de stad Kortrijk en de Projectcoördinator Task Force Vluchtelingen van de provincie West-Vlaanderen⁸.

Het project wordt omgeven met een stuurgroep die bestaat uit vertegenwoordigers van Provincie West-Vlaanderen, Stad Kortrijk en de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap. Er sloten ook enkele leden van de W13⁹ aan bij de stuurgroep.

⁸ Sinds 2020 werd de provinciale Task Force Vluchtelingen omgezet naar een structurele werking migratie. Daarnaast komen verschillende West-Vlaamse organisaties samen rond dit thema in een netwerk: Integratie Cluster West.

⁹ W13 is een OCMW-vereniging van de 14 OCMW's in Zuid-West-Vlaanderen en het CAW Zuid-West-Vlaanderen. W13 werd in 2015 opgericht met als doel het voeren van een gezamenlijke sociaal welzijns- en zorgbeleid voor de regio

Vertegenwoordigers van de maatschappelijke voorzieningen en dienstverlenende organisaties uit Kortrijk en de omliggende steden en gemeenten maken deel uit van een klankbordgroep. De klankbordgroep wordt ingericht om vanuit de werkvloer het project te voeden. De klankbordgroep biedt de mogelijkheid om een groter aantal actoren uit het werkveld te betrekken en zo dan naar projectresultaten toe te werken die sporen met de noden van het werkveld. De leden hiervan werken voor het CAW, Het Welzijnshuis van Waregem, Okan Kortrijk, Stad Izegem, de Provincie West-Vlaanderen (meer bepaald het Interreg-project AB Réfugiés- Social), de gemeente Anzegem, de gemeente Lendelede, het OCMW van Wevelgem, het Lokaal Opvang Initiatief van de gemeente Deerlijk en de gemeente Wevelgem.

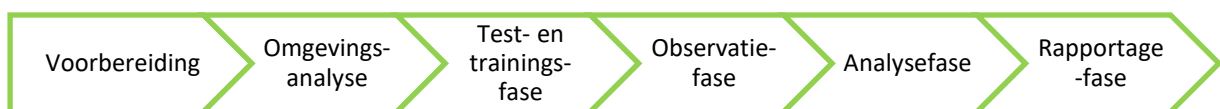
Daarnaast werd een apart afstemmingsorgaan opgezet met een vertegenwoordiging van enkele Franse en Waalse partners verbonden aan het project AB Réfugiés - Social. De leden die hiervan deel uitmaken zijn de Crésam uit Namen, dat is een organisatie die professionals in de geestelijke gezondheidszorg ondersteunt, en La Vie Active, een Noord-Franse organisatie die zich inzet voor een sociale en solidaire economie. De medewerkers ondersteunen cliënten op sociaal-medisch vlak en werken rond de sectoren werk, sociale dienstverlening, ouderen, mensen met een beperking en kinderen.

Ten slotte werd een samenwerking afgesloten met Universiteit Gent. Net zoals in het voorgaande Project Taalhulpen I, stonden onderzoekers van de vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie in voor de analyse van de onderzoeksdata uit de observatiefase.

1.6 Fasering

Het onderzoeksproject liep van september 2019 tot en met december 2020. Oorspronkelijk zou het aflopen in september 2020, maar door de coronacrisis werd beslist de duur te verlengen tot en met december 2020, binnen de contouren van het oorspronkelijk gegunde budget. Het project bestaat uit meerdere fases. Deze fasering werd overgenomen uit het Project Taalhulpen I.

▼ *Figuur 1: Projectfasering*



1.6.1 Voorbereidingsfase

Vanaf de tweede helft van 2019 vingen we aan met de voorbereidingen van het project. We bepaalden de projectregio en we organiseerden voorbereidende overlegmomenten met alle projectpartners. Er werd gewerkt aan een gezamenlijk projectplan met de werkwijze en communicatiestromen, de gezamenlijk te bereiken doelstellingen, rol- en taakverdeling, opzetten van stuurgroep en timing. Ook de test- en trainingsfase werd voorbereid: de werving en selectie van kandidaten. Het project ging, na deze voorbereidingen, officieel van start op 10 december 2019, het moment van de 'kick-off'. De voorbereidingsfase wordt verder toegelicht in hoofdstuk 2.

1.6.2 Omgevingsanalyse

In januari werd de Omgevingsanalyse gelanceerd. Met de Omgevingsanalyse wilden we zicht krijgen op hoe dienstverleners vandaag omgaan met meertaligheid. Concreet gingen we na hoe

communicatie-ondersteunende ‘brugfuncties’ in openbare en sociale dienstverlening worden ingezet om te communiceren met anderstaligen. De resultaten van deze omgevingsanalyse worden in hoofdstuk 3 verder toegelicht.

1.6.3 Test- en trainingsfase

Tussen januari en juni 2020 liep de test- en trainingsfase. Tijdens deze fase volgden de geïnteresseerde kandidaten een traject om taalhulp te worden. Dit traject bestond uit infosessies, instaptoetsen, een training en terugkomsessies. De verschillende onderdelen van de test- en trainingsfase bespreken we uitgebreid in hoofdstuk 4 van dit rapport.

1.6.4 Observatie- en analysefase

Tussen mei en augustus 2020 konden de taalhulpen die de training hadden gevolgd als onderdeel van hun leertraject, deelnemen aan oefengesprekken als taalhulp met dienstverleners uit het werkveld en anderstalige rollenspelers. Die gesprekken werden volledig gebaseerd op reële gesprekken. In hoofdstuk 5 wordt dit verder uitgewerkt.

1.6.5 Analysefase

Tussen juli en november 2020 werden alle opnames uit de observatieperiode geanalyseerd. Om de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van de analyse te versterken, werd een samenwerking opgestart met Universiteit Gent. Onderzoekers van de universiteit namen de analyse van de observatiemomenten voor hun rekening. De uitgebreide analyse is terug te vinden in deel 2 van dit rapport.

Bovendien werd in de maanden oktober en november 2020 vanuit het projectteam gewerkt aan een test met een vertaalcomputer. Het doel was om een vertaalcomputer uit te testen en de mogelijkheden van zo’n toestel te verkennen voor communicatieondersteuning binnen de dienstverlening. Deze test vond plaats tijdens de analysefase. De aanpak en resultaten van dit experiment, de plaats van dit vertaaltoestel en enkele andere interessante vertaaltools of -applicaties binnen het taalbeleid is te vinden in hoofdstuk 3 van deel 1.

1.6.6 Rapportagefase

In de laatste fase van het project, namelijk de rapportagefase die liep van september tot en met december 2020, werden alle onderzoeksgegevens samengebracht en verwerkt tot een eindrapport. De vergelijking tussen de vaststellingen uit de trainingsfase en de observatie- en analysefase worden toegelicht in Deel 3, waar ook de conclusies en aanbevelingen te vinden zijn.

2 Voorbereidingsfase

Het project werd aan de dienst Certificering sociaal tolken van het Agentschap toegekend in juni 2019. De concrete voorbereidingen van het onderzoeksproject rond taalhulpen West-Vlaanderen vingen aan in september 2019. Vooraleer de strategische uitwerking van het project van start kon gaan, moest een regio worden uitgekozen waarin het project zou doorgaan.

2.1 Regiokeuze: Kortrijk

Een essentiële knoop die doorgehakt moest worden was de projectregio. Er werd rekening gehouden met verschillende indicatoren die werden onderzocht in het rapport over de indicatorenstudie¹⁰ van het project:

- 1 Link met Wallonië en/of Noord-Frankrijk: Aangezien het gaat om een Interreg-project, was aangewezen dat de projectregio gekenmerkt is door fysieke nabijheid met Wallonië en/of Noord-Frankrijk of veel inwoners heeft die afkomstig zijn uit deze regio's;
- 2 Het aandeel inwoners van vreemde herkomst: dit bepaalt onder meer het aantal tolkprestaties, de talen, de knelpunttalen, het aantal potentiële taalhulpen;
- 3 Het aantal tolkprestaties en al dan niet ingevulde tolkaanvragen in de regio;
- 4 De regierol door het lokaal bestuur. Dit betreft zowel de regierol ten aanzien van een lokaal integratiebeleid, eventuele pioniersprojecten en de welwillendheid om samen te werken met randgemeenten of een bestaande samenwerking met andere steden of gemeenten.

Na onderzoek en overleg met verschillende potentiële regio's werd een samenwerking opgestart met stad Kortrijk. Rekening houdend met alle parameters en criteria kwam Kortrijk als meest geschikte stad uit de verf in de indicatorenstudie:

- 1 Regio Kortrijk, met uitbreiding van Menen, voldoet aan de criteria van fysieke nabijheid met Wallonië en/of Noord-Frankrijk;
- 2 18,5% van de Kortrijkzananen heeft een andere dan de Belgische herkomst. 7,6% van de bevolking had in 2018 meer bepaald een andere dan de Belgische nationaliteit. Eén op de vijf niet-Belgische inwoners heeft een Aziatische nationaliteit. Iets meer dan één op de tien niet-Belgische inwoners heeft een Maghrebijnse, andere Afrikaanse of een Oost-Europese nationaliteit van binnen de Europese Unie (EU). Er is een duidelijke stijging van inwoners met een Maghrebijnse, andere Afrikaanse, Aziatische en Oost-Europese (van buiten de EU) herkomst (Stad Kortrijk, 2018);
- 3 Kortrijk en de omliggende gemeenten doen geregeld een beroep op het aanbod aan sociaal tolken, dat blijkt uit de cijfers van de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen die opgevraagd werden bij de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap. In 2018 en de eerste helft werd 1.112 keer een sociaal tolk aangevraagd in Kortrijk. Ook in Menen (235), Harelbeke (216), Waregem (160) en Wevelgem (101) vroegen regelmatig een sociaal tolk aan. Voor 43% van deze opdrachten werd daadwerkelijk een tolk gevonden en ging de opdracht door;

¹⁰ Dit rapport is op vraag beschikbaar via info@sociaaltolkenenvertalen.be.

- 4 Kortrijk kon de regierol opnemen, ondersteund door het Agentschap. Kortrijk beschikt over een uitgebreid netwerk waarmee snel van start gegaan kon worden en kon ook logistieke ondersteuning bieden. Bovendien heeft Kortrijk een nauwe samenwerking op sociaal vlak door samenwerking in de W13, een vereniging van de 14 OCMW's in Zuid-West-Vlaanderen en het CAW Zuid-West-Vlaanderen. De W13 heeft als doel een gezamenlijke sociaal welzijns- en zorgbeleid te voeren voor de regio.

2.2 Verdere voorbereiding

Eenmaal de projectregio bekend was, konden we van start gaan met de praktische voorbereidingen van het project. Eind november 2019 organiseerde het projectteam de eerste stuurgroep. Vertegenwoordigers van Stad Kortrijk, de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen en de Provincie West-Vlaanderen en meer bepaald het project AB Réfugiés - Social kwamen samen om de planning te overlopen en eerste afspraken te bezegelen rond het project. Alle data en locaties van de activiteiten uit de trainingsfase werden vervolgens gepland.

Op 10 december 2020 organiseerden we de Kick-Off van het project. Vertegenwoordigers van lokale besturen en geïnteresseerde medewerkers van de projectregio en de provincie kregen uitgebreide toelichting over de plaats van het onderzoek binnen de projecten van AB Réfugiés - Social en het onderzoeksproject taalhulpen zelf. Nadien was er een netwerkmoment zodat iedereen elkaar kon leren kennen. Ook de Franse projectleider van het Interreg-project nam deel. Zij was verbonden aan de SGAR, het algemeen secretariaat voor regionale zaken in Noord-Frankrijk (Secrétariat général pour les affaires régionales - Hauts-de-France).

De volgende stap was de werving van meertalige kandidaat-taalhulpen. Zonder hen was het onderzoeksproject immers niet mogelijk. Zij werden uitgenodigd voor een infosessie. Het projectteam ontwierp een flyer die geïnteresseerden uitnodigde voor de infosessies. Deze is te vinden in bijlage 1: 'Flyer werving kandidaten'. De flyer specificeerde kort dat een goede kennis van het Nederlands en de vreemde taal noodzakelijk waren, welke talen er vooral gezocht werden en waarover de ongeveer drie uur durende infosessie zou gaan. Uiteraard werd ook de locatie en het tijdstip vermeld, bij wie men terecht kon voor meer informatie en hoe men moest inschrijven. De verantwoordelijke van de dienst Diversiteit van de stad Kortrijk en het projectteam bespraken hoe de werving zou worden aangepakt. De verspreiding van de oproep gebeurde via een combinatie van beschikbare lijsten van netwerken (organisaties, diensten en sleutelfiguren uit Kortrijk, Menen en de W13), een mailing, flyers, een advertentie in een stadsmagazine, de website en de sociale media van de stad.

3 Taalbeleid: communicatie met anderstaligen

3.1 Inleiding

Het Integratiedecreet (2013) definieert taalbeleid als volgt: “Het taalbeleid [...] omvat een consistent en structureel geheel van maatregelen op organisatieniveau, gericht op het wegwerken van taaldrempels voor anderstaligen enerzijds, en het creëren van maximale taalleerkansen Nederlands voor de anderstalige anderzijds.”¹¹

Heel wat dienstverleners komen in aanraking met anderstalige cliënten. Taaldrempels verlagen de kwaliteit van de communicatie omdat je elkaar niet voldoende begrijpt of omdat de nuance verdwijnt. Ze kunnen dan ook een toegankelijke dienstverlening verhinderen. Om een efficiënte en toegankelijke dienstverlening te garanderen, kan een taalbeleid heel wat oplossingen aanreiken. Een taalbeleid stelt een organisatie in staat om via structurele acties taaldrempels weg te werken, hulpmiddelen voor duidelijke taal te ontwikkelen en het personeel te ondersteunen. Daarnaast kan een taalbeleid ook oefenkansen Nederlands stimuleren.

Als hulpmiddel ontwikkelde het Agentschap de Communicatiewaaier¹²: een waaier aan taaloverbruggende instrumenten of brugfuncties. Je kan bijvoorbeeld sociaal tolken, pictogrammen of apps inschakelen tijdens het gesprek (Agentschap Integratie en Inburgering, 2020). De Communicatiewaaier is een vorming en een hulpmiddel of keuze-instrument die dienstverleners kan helpen kiezen voor de brugfunctie(s) die hen het best helpen wanneer zij moeten communiceren met anderstalige cliënten, afhankelijk van welk soort gesprek ze moeten voeren en van de mate waarin de cliënt al Nederlands spreekt.

We zoomen in dit onderzoeksproject in op een nieuwe brugfunctie die wordt toegevoegd aan de communicatiewaaier: de taalhulp die zich via zijn profiel onderscheidt van andere brugfuncties in die waaier. Dat profiel beschrijft de taalhulp als een kort opgeleide communicatie-ondersteuner die mondelinge boodschappen overbrengt tussen het Nederlands en een andere taal. De taalhulp wordt ingezet in specifieke en afgelijnde gesprekken en contexten waarbij die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daarvoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken of vragen en vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan.

De communicatiewaaier is dus een dynamisch gegeven. Nieuwe brugfuncties die worden ontgonnen, kunnen vervolgens worden geïntegreerd in de waaier.

Omdat we de plek van taalhulpen binnen een ruimer taalbeleid bekijken, besteden we ook aandacht aan hoe dienstverleners communiceren met anderstalige cliënten in het algemeen: Zetten ze vaak sociaal tolken in, gebruiken ze specifieke tools, praten ze vooral duidelijk en eenvoudig Nederlands? Om op deze vragen te antwoorden, voerden we een omgevingsanalyse uit: een bevraging naar het gebruik van brugfuncties in de projectregio. Deze bevraging wordt toegelicht in hoofdstuk 3.2 en, meer

¹¹ Afdeling 5, Artikel 43, <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>.

¹² Meer informatie en een overzicht van de hulpmiddelen is te vinden op <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaier>.

in detail, in een afzonderlijk rapport genaamd 'Resultaten Omgevingsanalyse: Een onderzoek naar de inzet van communicatie-ondersteunende brugfuncties in de Vlaamse dienst- en hulpverlening'.

Naast deze bevraging wilden we ook een andere brugfunctie verder in kaart brengen: vertaalapplicaties- en tools. We brengen in hoofdstuk 3.3 een aantal applicaties en tools in kaart en namen ook een bruikbaarheidstest van één vertaaltool op in ons onderzoek. Zo onderzochten we de mogelijkheden van een vertaalcomputer (De Vasco Translator Premium) in de dienstverlening.

3.2 Omgevingsanalyse

3.2.1 Inleiding

Als onderdeel van het project voerden we een omgevingsanalyse uit: een analyse naar de bredere context van brugfuncties. We stuurden deze enquête ook uit in het voorgaande Project Taalhulpen I. In het huidige project kozen we ervoor deze vragenlijst opnieuw uit te sturen om zo zicht te krijgen op hoe dienstverleners in de projectregio, namelijk Kortrijk en de gemeenten van de W13, communiceren met hun anderstalige cliënten.

Concreet bevroegen we welke brugfuncties dienstverleners hiertoe inzetten. Brugfuncties zijn communicatie-ondersteunende professionals, instrumenten, media en technologie, en strategieën.

De enquête die in de omgevingsanalyse wordt gebruikt, is schatplichtig aan eerdere versies van de enquête die aangeraakt, overwogen of effectief gebruikt werden in drie andere projecten:

- 1 Het onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen van Universiteit Gent (Roels et al., 2013): <https://biblio.UniversiteitGent.be/publication/4252810>
- 2 De Communicatiematrix K&G van het Kruispunt Migratie-Integratie/het Agentschap in samenwerking met Universiteit Gent en Kind en Gezin (2013-2014): http://agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/documenten/rapport_communicatiematrix_def_20150513.pdf;
- 3 Civil Society Fellowship. (Digitale) taal- en communicatiepraktijk in een superdiverse samenleving: de Brusselse case study (2016) van Sociaal Vertaalbureau Brussel Onthaal en Vrije Universiteit Brussel (2016): <http://www.sociaalvertaalbureau.be/csf/de-brusselse-casestudy/>;

De enquête werd bovendien verder uitgebouwd en verfijnd in het Project Taalhulpen I. Het rapport van die eerste bevraging werd in dat project uitgestuurd naar dienstverleners in Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen. De resultaten werden geanalyseerd en verwerkt in een rapport.¹³ Het is dan ook deze uitgewerkte versie van de bevraging die we binnen het Project Taalhulpen in West-Vlaanderen (Taalhulpen II) hebben uitgestuurd.

De omgevingsanalyse werd uitgestuurd in januari 2020. We verzamelden en analyseerden de ingevulde enquêtes via Survey Monkey.

In wat volgt, geven we een samenvatting van de resultaten. Voor een uitgebreid overzicht van alle vragen en resultaten van deze enquête verwijzen we naar het rapport: 'Project Taalhulpen II: Omgevingsanalyse'⁶. Bovendien werd ook een rapport gemaakt waarin alle resultaten van beide enquêtes in het Project Taalhulpen I en II samengebracht werden, met als titel 'Resultaten

¹³ Deze rapporten zijn op vraag beschikbaar via info@sociaaltolkenenvertalen.be.

Omgevingsanalyse: Een onderzoek naar de inzet van communicatie-ondersteunende brugfuncties in de Vlaamse dienst- en hulpverlening?¹⁴.

Respondenten

55 respondenten vulden de vragenlijst in het Project Taalhulpen II in. De meerderheid van de respondenten is actief als maatschappelijk werker. Hieronder is een overzicht te vinden van de functies en organisatie of dienst van de respondenten. Tussen haakjes vermelden we telkens het aantal respondenten.

- Maatschappelijk Werker (26);
 - > Huis van Welzijn/ OCWM/ Sociaal Huis/ Sociale Dienst (20);
 - > Lokaal opvanginitiatief (LOI) (3);
 - > Psychiatrisch ziekenhuis (1);
 - > Jeugdwerking/ jeugdhulpinitiatief (2);

- Directeur/ Verantwoordelijke/ Diensthoofd/ Teamverantwoordelijke (6);
 - > Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) (1);
 - > Dienst Burgerzaken stadhuis (3);
 - > Volwassenonderwijs (1);
 - > Kinderopvang (1);

- Coördinator (5);
 - > Volwassenonderwijs (1);
 - > Sociaal-cultureel volwassenenwerk (1);
 - > Interimkantoor (1);
 - > Jeugdhulpinitiatief (1);
 - > Zorg kleuteronderwijs (5);
 - > Interculturele bemiddeling ziekenhuis (1);

- Brugfiguur (2);
 - > Onderwijs (1);
 - > Kinderopvang (1);

- Trajectbegeleider (2);
 - > Volwassenonderwijs (1);
 - > Centrum Leren & Werken: deeltijds beroepssecundair onderwijs (1);

- Psycholoog/ Psycho-Pedagogisch Consulent (2);
 - > Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) (1);

¹⁴ Deze rapporten zijn op vraag beschikbaar via info@sociaaltolkenenvertalen.be

> Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) (1);

- Integratieambtenaar (1);
- Bibliotheekmedewerker (1);
- Leerkracht taal Centrum Leren & Werken (1);
- Projectmedewerker Welzijn (1);
- Deskundige Sociale Activering OCMW (1);
- Administratief medewerker stadhuis (1);
- Medewerker Educatie & Publiekswerking cultuurvereniging (1);
- Baliemedewerker Dienst Jeugd en Cultuur (1);
- Jobcoach begeleiding jongvolwassenen (1).

Bovendien bevroegen we in welke gemeente of stad de respondenten werkzaam zijn:

- Kortrijk (21);
- Harelbeke (12);
- Menen (3);
- Wevelgem (3);
- Avelgem: 3);
- Waregem (2);
- Wielsbeke (1);
- Roeselare (1);
- Deerlijk (1);
- Ingelmunster (1);
- Lendeledede (1);
- Kortemark (1);
- Kuurne (1);
- Ieper (1);
- Oostende (1);
- Provinciebreed (1).

Brugfuncties: Wat bedoelen we hiermee?

Brugfuncties overbruggen de communicatiekloof. Brugfuncties zijn communicatie-ondersteunende:

- *Professionals*: bijvoorbeeld sociaal tolken van de tolkendienst en intercultureel bemiddelaars. Met 'sociaal tolk van de tolkendienst' worden de gecertificeerde sociaal tolken bedoeld. Meer informatie over de definitie van Sociaal tolken is te vinden in het Integratiedecreet¹⁵.
- *Instrumenten*: bijvoorbeeld pictogrammen en vertaalde documenten;
- *Media en technologie*: bijvoorbeeld videobeelden, vertaalsoftware, internet, webcam- of video-tolken;

¹⁵ Artikel 41 van het Integratiedecreet 2013 – <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html>:

- *Strategieën* met oog op het faciliteren van communicatie in dienstverlening: bijvoorbeeld het gebruik van Klare Taal¹⁶ (eenvoudig en duidelijk Nederlands), zelf een vreemde taal of contacttaal spreken. Onder deze categorie van brugfuncties rekenen we ook de taalhulpen en gelegenheidstolken - dat zijn informele tolken uit het netwerk van de klant of de organisatie die als communicatie-ondersteuner optreden.

Vragen Omgevingsanalyse:

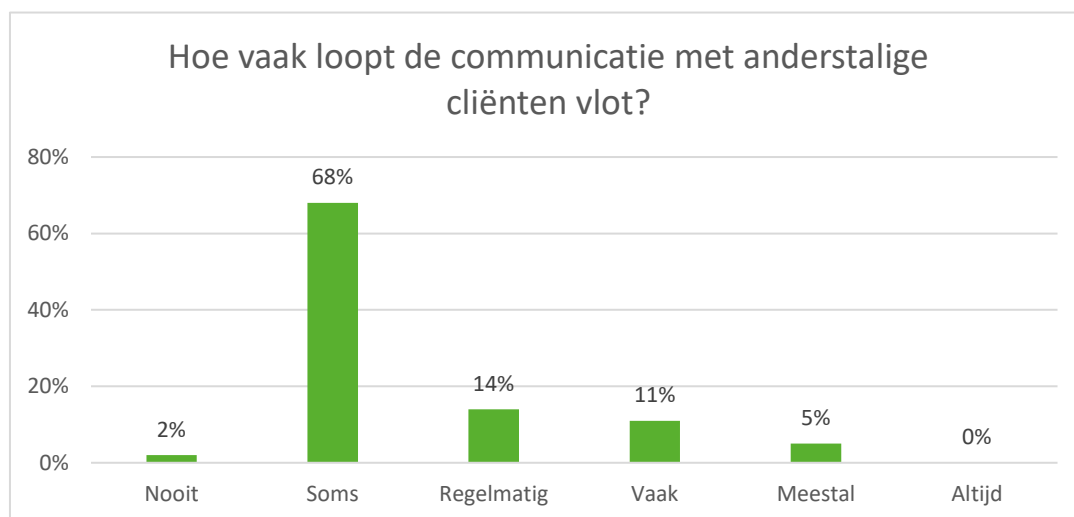
De vragen van deze omgevingsanalyse zijn onder te verdelen in drie categorieën:

- Vragen over hoe de respondenten zelf in de praktijk communiceren met hun anderstalige cliënten;
- Vragen over het gebruik van brugfuncties als de respondenten vrij zou kunnen kiezen en er bijgevolg geen obstakels zouden zijn betreffende het inschakelen van die brugfuncties;
- Vragen over het gebruik van brugfuncties in de organisaties waar de respondenten werken.

3.2.2 Resultaten

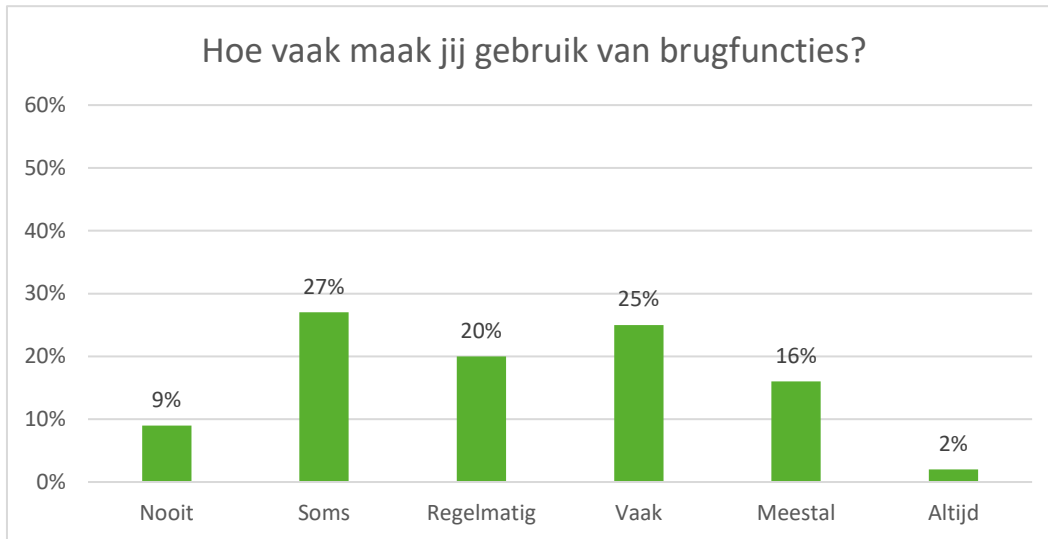
Algemene perceptie en gebruik van brugfuncties in de praktijk

In eerste instantie gingen we na in welke mate de respondenten vonden dat de communicatie met anderstalige cliënten vlot verliep. De meerderheid van de bevroagde dienstverleners, 71% van de respondenten, geeft aan dat de communicatie met anderstalige klanten in het Nederlands nooit of soms vlot gaat. 25% van de respondenten geeft daarentegen aan dat de communicatie met anderstalige klanten regelmatig of vaak vlot verloopt. Ten slotte geeft slechts 5% aan dat dit meestal of altijd het geval is.



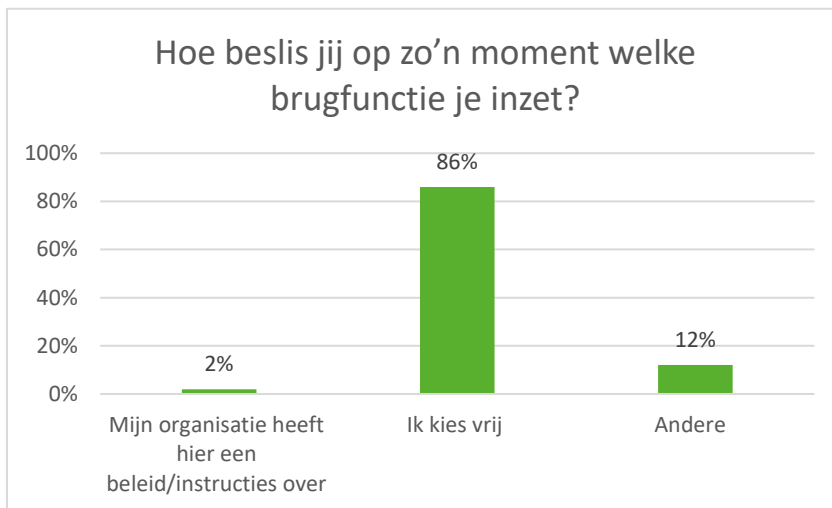
Daarnaast peilden we ook naar het gebruik van brugfuncties in het algemeen. 45% van de bevroagde dienstverleners wendt regelmatig of vaak brugfuncties aan en 18% zet ze meestal of altijd in. De diverse brugfuncties worden dus over het algemeen frequent gebruikt.

¹⁶ <http://klaretaalrendeert.be/> of <https://overheid.vlaanderen.be/communicatie/heerlijk-helder>



Hoewel bijna 2 op de 3 respondenten regelmatig tot altijd gebruik maken van brugfuncties om de communicatiekloof te overbruggen, vindt de meerderheid van de dienstverleners (71%) dat de communicatie nooit of soms vlot verloopt.

We wilden bovendien ook weten hoe dienstverleners beslissen welke brugfunctie ze inzetten. Uit de bevraging blijkt dat slechts 2% van de dienstverleners zich baseert op een beleid of op instructies vanuit de organisatie.



Dienstverleners kiezen dus voornamelijk zelf welke brugfuncties ze gebruiken. Hiervoor moeten ze een afweging maken die afhangt van meerdere factoren: hoe snel, makkelijk, goedkoop een brugfunctie is, speelt ongetwijfeld een doorslaggevende rol bij die keuze. Uit onze bevraging blijkt dat 69% van de respondenten obstakels ondervindt bij het inzetten van brugfuncties. 23 respondenten verklaarden bovendien welke specifieke obstakels zij opmerken.



Overzicht van de genoemde obstakels:

- "Je bent niet zeker of alle informatie correct en op een vertrouwelijke manier wordt getolkt bij niet-professionele tolken" (5);
- "Er is geen sociaal tolk beschikbaar" (5);
- "De tijd/procedure die nodig is om een sociaal tolk aan te vragen" (4);
- "De brugfunctie is niet onmiddellijk inzetbaar" (2);
- "Het taalniveau van de gelegenheidstolk is niet voldoende" (2);
- "De cliënt is analfabeet, waardoor google translate niet werkt" (1);
- "De kostprijs van sociaal tolken" (1);
- "Ik spreek de taal van de cliënt niet" (1);
- "Sommige informatie is abstract om uit te leggen. Er bestaat niet altijd een vertaling" (1);
- "Niet iedereen heeft evenveel abstract begrip, dit bepaalt ook de communicatiestrategie" (1).

Deze bemerkingen kunnen we koppelen aan de vaststellingen in de omgevingsanalyse in het voorgaande Project Taalhulpen I. Naast de effectieve vragenlijst organiseerden we ook interactieve focusgroepen om dieper in te gaan op de resultaten. Net als in deze bevraging kwam daar naar voren dat dienstverleners een verscheidenheid aan brugfuncties inzetten, naargelang de nood die zich voordoet. Factoren die bij de keuze meewegen zijn:

- De situatie die zich voordoet;
- De aard van het gesprek;
- De soort dienstverlening;
- Hoe snel er een oplossing nodig is om de taalkloof te dichten;
- De administratieve vereisten;
- Of een brugfunctie (snel) voorhanden is of geregeld kan worden of niet;
- Hoe duur een bepaalde brugfunctie is.

Overzicht gebruik van specifieke brugfuncties in de praktijk

Naast het gebruik van brugfuncties in het algemeen, peilden we ook naar hoe vaak de respondenten specifieke brugfuncties inschakelen in hun dienstverlening, nu, in de realiteit van vandaag.

(In neerdalende lijn gezien vanuit het hoogste gebruiksniveau = 'meestal – altijd'):

▼ Tabel 2: Overzicht gebruik brugfuncties

	Nooit - soms	Regelmatig - vaak	Meestal - altijd
Eenvoudig Nederlands	6,8%	29,5%	63,6%
Taal die de klant en ik beiden spreken	9,1%	56,8%	34,1%
Gebaren	40,9%	38,6%	20,5%
Sociaal tolken via de tolkdienst	65,1%	25,6%	9,3%
Andere instrumenten	83,3%	8,3%	8,3%
Beeldmateriaal (niet digitaal)	73,8%	19,0%	7,1%
Iemand uit het netwerk van de klant die optreedt als tolk	47,7%	45,5%	6,8%
Intercultureel bemiddelaars	87,5%	7,5%	5,0%
Digitaal beeldmateriaal	61,0%	34,2%	4,9%
Collega die de andere taal spreekt	81,8%	13,6%	4,6%
Iemand uit mijn netwerk of uit het netwerk van mijn organisatie die optreedt als tolk	86,4%	9,1%	4,6%
Andere strategieën	88,0%	8,0%	4,0%
Andere media en technologie	96,8%	0,0%	3,2%
Andere professionals	85,3%	11,8%	2,9%
Technologie	73,0%	24,3%	2,7%
Taal van de klant	76,7%	20,9%	2,3%
Schriftelijk vertaalde boodschappen/informatie	65,9%	31,8%	2,3%
Vrijwillige Tolken/Taalhulpen	70,5%	29,5%	0,0%
Video	85,0%	15,0%	0,0%
Meertalige terminologie- of woordenlijsten	88,6%	11,4%	0,0%

De top 3 van de meest gebruikte brugfuncties steekt duidelijk uit boven de andere: ‘eenvoudig Nederlands’, ‘taal die de cliënt en ik beiden spreken’ en ‘gebaren’ met respectievelijk 64%, 34% en 21% van de respondenten die deze meestal of altijd verkiezen. Deze brugfuncties hebben gemeenschappelijk dat ze makkelijk en snel in te zetten zijn. Er zijn geen (administratieve of financiële) obstakels aan verbonden zoals de kostprijs of de tijd en/of moeite die men moet incalculeren.

Deze resultaten kunnen we in verband brengen met de resultaten van het onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen van Universiteit Gent (Roels et al., 2013). De onderzoekers stelden vast dat zowel dienstverleners als anderstaligen een duidelijke voorkeur hebben voor rechtstreekse communicatie. Dienstverleners proberen eerst in het Nederlands te communiceren met anderstalige cliënten en wanneer ze ondervinden dat dit niet goed loopt, kiest men voor een contacttaal die dienstverlener en cliënt beiden beheersen. Zij zagen dus, net zoals in deze bevraging, een duidelijke voorkeur voor autonomie en zelfredzaamheid alvorens een derde partij in te schakelen om te communiceren. Dienstverleners hanteren dus een zekere ‘schaal van nabijheid’: Een dienstverlener verkiest eerder een brugfunctie die nabij of ter plaatste is. Als dat niet volstaat, dan zal men opteren voor een brugfunctie die minder nabij is en waarbij men externe expertise moet invoeren.

Ook in het onderzoek naar de communicatiepraktijk in Brussel (De Ryck et al., 2016) vinden we eenvoudig Nederlands, contacttaal, en gebaren terug in de top 5 van meest gebruikte brugfuncties. Een groot verschil in dit onderzoek is echter dat er veel vaker gebruik gemaakt wordt van sociaal tolken: die brugfunctie staat namelijk op de eerste plaats. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat 13 van de 20 respondenten in dit onderzoek werken in de (geestelijke) gezondheidszorg. Zij gaven aan dat ze voornamelijk sociaal tolken inzetten omwille van de mogelijkheid tot een persoonlijk, grondig en complex gesprek.

Als we inzoomen op het frequente gebruik van ‘eenvoudig Nederlands’ in de omgevingsanalyse, rijst de vraag of en hoe partijen afdtoetsen in hoeverre ze elkaar hebben begrepen. De brugfunctie ‘taal die de cliënt en ik beide spreken’ biedt op dat vlak meer ruimte om wederzijds begrip te kunnen toetsen. Deze twee brugfuncties worden door meer dan 90% van de respondenten regelmatig tot altijd gebruikt bij het communiceren met anderstaligen. Zo’n 60% van de respondenten geeft aan dat ze regelmatig tot altijd gebaren gebruiken.

Wat bovendien opvalt in deze lijst, is dat de respondenten eerder de voorkeur geven aan talige brugfuncties. Hiermee bedoelen we eenvoudig Nederlands, een gemeenschappelijke contacttaal of een taal die iemand anders spreekt en een handje helpt, bijvoorbeeld een collega, een gelegenheidstolk, een sociaal tolk van de tolkdienst of een vrijwillige tolk. Wat we ook vaststellen is dat gelegenheidstolken uit het netwerk van de cliënt of uit het eigen netwerk frequenter gebruikt worden dan sociaal tolken (als we de categorieën ‘regelmatig’, ‘vaak’, ‘meestal’ en ‘altijd’ samennemen).

We zien dat er relatief weinig gebruik gemaakt wordt van technologie: 27% van de respondenten geeft aan regelmatig tot altijd technologie te gebruiken. Bij de open vragen kwam naar boven dat deze respondenten vooral Google Translate of andere vertaaltechnologie gebruiken. We kunnen ons hier afvragen of dit relatief lage gebruik komt omdat dienstverleners minder vertrouwd zijn met deze brugfuncties of omdat er simpelweg weinig kwalitatieve technologie of tools beschikbaar zijn voor hen.

Het relatief lage gebruik van ‘intercultureel bemiddelaars’ (12,5% ‘regelmatig’ – ‘altijd’) is niet per se vreemd gezien het feit dat zij voornamelijk in ziekenhuizen worden ingezet.

De brugfunctie ‘Iemand uit het netwerk van de klant’, wat we ook gelegenheidstolken noemen, brengt mogelijk een aantal cruciale aandachtspunten en/of vragen met zich mee, onder andere op vlak van:

- Objectiviteit en neutraliteit van de gelegenheidstolk: stelt de persoon zich neutraal op als tolk?
- Tolktechnieken: is de persoon geschikt om als tolk op te treden?
- Volledigheid en getrouw zijn aan de boodschap: tolkt de gelegenheidstolk volledig en is hij getrouw aan de boodschap?

Het is met deze survey moeilijk in te inschatten wat de gebruikelijke combinaties zijn van allerlei brugfuncties: gebruiken de dienstverleners meestal één brugfunctie of meerdere brugfuncties tegelijk? Een hoofdbrugfunctie of niet?

Communicatie met anderstaligen als de respondenten vrij zouden kunnen kiezen, zonder obstakels of belemmeringen

Welke brugfunctie een dienstverlener inzet, hangt af van verschillende factoren. In onderstaande vraag wilden we echter polsen welke brugfuncties de respondenten zouden inzetten als ze vrij zouden kunnen kiezen en er geen obstakels zouden zijn. De respondenten konden bij deze vraag per brugfunctie ‘ja’ of ‘nee’ aanduiden om aan te geven welke brugfuncties ze in een ideale wereld zouden inschakelen.

▼ *Tabel 3: Overzicht gebruik brugfuncties die men zou inzetten als men vrij zou kunnen kiezen*

Keuze	Ja	Nee
Eenvoudig Nederlands	86,1%	14,0%
Sociaal Tolken van de tolkdienst	81,4%	18,6%
Taal die zowel de klant als ikzelf spreekt	79,1%	20,9%
Iemand uit het netwerk van de klant die optreedt als tolk	67,4%	32,6%
Vrijwillige Tolken/Taalhulpen	58,1%	41,9%
Beeldmateriaal	48,8%	51,2%
Taal van de klant	46,5%	53,5%
Intercultureel bemiddelaars	46,5%	53,5%
Collega die de andere taal spreekt	41,9%	58,1%
Media en technologie	41,9%	58,1%
Gebaren	34,9%	65,1%
Schriftelijk vertaalde boodschappen/informatie	32,6%	67,4%

Iemand uit mijn netwerk of uit het netwerk van mijn organisatie die optreedt als tolk	30,2%	69,8%
Video	30,2%	69,8%
Meertalige terminologie- of woordenlijsten	23,3%	76,7%
Andere (preciseer)	7,0%	93,0%

Als dienstverleners – de respondenten – vrij zouden kunnen kiezen welke brugfuncties ze inzetten, of – anders gezegd – als ze geen beperkingen, belemmeringen of obstakels zouden ervaren bij het inschakelen van brugfuncties, dan zien we dat ‘eenvoudig Nederlands’ ook hier op nummer één staat (86%). Het spreekt voor zich dat dienstverleners willen communiceren in hun eigen taal en graag wat extra moeite doen om zich verstaanbaar te maken. We kunnen hier bevestigen dat dienstverleners de voorkeur geven aan rechtstreeks communicatie.

In een dergelijke ideale situatie zou er veel meer gebruik gemaakt worden van sociaal tolken. Deze brugfunctie staat hier namelijk op de tweede plaats: 81% zou sociaal tolken inzetten als men vrij zou kunnen kiezen terwijl slechts 35% van de bevraagde dienstverleners aangeeft regelmatig tot altijd sociaal tolken in te zetten in de praktijk.

We kunnen dit in verband brengen met een aantal obstakels die de respondenten duiden in de enquête. Vijf respondenten gaven aan dat er vaak geen sociaal tolk beschikbaar is. We kunnen dit met andere woorden koppelen aan de vraag naar sociaal tolken die momenteel het aanbod overstijgt. Bovendien zagen vier respondenten de tijd of procedure die nodig is om een sociaal tolk aan te vragen als een obstakel voor deze brugfunctie. Zij verwijzen hierbij bijvoorbeeld naar de minimum aanvraagtijd van 2 werkdagen voor de aanvraag van een sociaal tolk bij de dienst voor Sociaal Tolken en Vertalen. Ook de kostprijs of het nieuwe financieringsmodel¹⁷ voor sociaal tolken of het vooralsnog gebrek daaraan is voor twee respondenten een obstakel. Ten slotte bemerken we dat het principe ‘onbekend maakt onbemind’ hier ook zou kunnen spelen. Het kan goed zijn dat heel wat dienstverleners nog niet werken met sociaal tolken omdat ze nog niet vertrouwd zijn met de werking of de aanvraagprocedures.

Op de derde plaats staat een gemeenschappelijke taal (79%). Dit is na ‘eenvoudig Nederlands’ de gemakkelijkste manier van communiceren voor mensen die andere talen dan het Nederlands spreken.

Verder zien we dat dienstverleners graag meer een beroep zouden doen op informele tolken uit het netwerk van de klant en vrijwillige tolken/taalhulpen. Deze brugfuncties staan hier op de vierde en vijfde plaats met respectievelijk 67 en 57%.

Ten slotte bemerken we dat het veel minder gewenst is om gebaren te gebruiken in een ideale situatie (35%). Dit is makkelijk te verstaan aangezien gebaren gebruiken als een zeer elementaire vorm

¹⁷ In het Vlaams regeerakkoord werd aangekondigd dat verschillende bevoegdheidsdomeinen in de financiering van het sociaal tolken voor inburgeraars zullen voorzien. Het Agentschap Integratie en Inburgering past niet langer bij. Zie p. 145 <http://docs.vlaamsparlement.be/docs/varia/regeerakkoord-2019-2024.pdf>

van communicatie beschouwd kan worden waarbij weinig mogelijkheden zijn tot abstractie, nuance en precisie. Je kan moeilijk bepaalde informatie overbrengen door louter gebaren te gebruiken¹⁸.

Communicatie met anderstaligen in de organisatie waar de respondenten werken

Ten slotte wilden we nagaan bij de dienstverleners welke brugfuncties hun collega's in de organisatie aanwenden. Hieronder is het overzicht te vinden van het gebruik van brugfuncties door anderen in de organisatie, volgens de respondenten (in neerdalende lijn bezien vanuit het hoogste gebruiksniveau = 'meestal – altijd'):

▼ Tabel 4: Overzicht gebruik brugfuncties door collega's

	Nooit - soms	Regelmatig - vaak	Meestal - altijd
Eenvoudig Nederlands	8%	38%	54%
Gebaren	49%	38%	14%
Tolken van de tolkdienst	49%	38%	13%
Taal die de cliënt en ik beiden spreken	19%	69%	11%
Technologie	82%	12%	6%
Iemand uit het netwerk van de klant	41%	54%	5%
Iemand uit mijn netwerk of uit het netwerk van mijn organisatie	70%	24%	5%
Collega die de andere taal spreekt	70%	24%	5%
Vrijwillige Tolken/Taalhulpen	69%	28%	3%
Intercultureel bemiddelaars	72%	25%	3%
Andere professionals	83%	14%	3%
Taal van de klant	70%	30%	0%
Beeldmateriaal (niet digitaal)	65%	35%	0%
Digitaal beeldmateriaal	72%	28%	0%
Schriftelijk vertaalde boodschappen/informatie	66%	34%	0%
Video	85%	15%	0%
Meertalige terminologie- of woordenlijsten	83%	17%	0%
Andere instrumenten	90%	10%	0%
Andere media en technologie	96%	4%	0%

¹⁸ We doelen hier voor alle duidelijkheid niet op de (Vlaamse of andere) gebarentaal voor doven en slechthorenden, die daadwerkelijk een taal is.

Andere strategieën	88%	12%	0%
---------------------------	-----	-----	----

Hier zien we een herbevestiging van de gebruikte brugfuncties die de respondenten zelf in de huidige realiteit van hun praktijk inzetten. We zien namelijk dezelfde vier brugfuncties bovenaan de lijst verschijnen. De conclusies die we hier kunnen trekken zijn dan ook gelijkaardig. Het gebruik van brugfuncties door verschillende collega's binnen eenzelfde organisatie en dienst zit op één lijn. We merken echter wel dat de respondenten denken dat hun collega's iets minder vaak een gemeenschappelijke taal die zowel zij als de cliënt spreken verkiezen dan zichzelf (11% tegenover 34%).

Of die collega's ook daadwerkelijk deze brugfuncties inschakelen, weten we op grond van deze bevraging niet, omdat de vraag was om aan te geven welke brugfuncties anderen in de organisatie gebruiken, voor zover de respondent dit weet.

3.2.3 Conclusie en discussie

De bevroegde dienstverleners in overheids- en sociale dienstverlenende contexten in Zuid-West-Vlaanderen geven duidelijk aan dat ze een diversiteit aan communicatie-ondersteunende brugfuncties gebruiken. Dit kiezen ze hoofdzakelijk zelf in functie van de specifieke dienstverlening, het soort gesprek, de nood die zich voordoet, de behoeften en mogelijkheden van de cliënten en het karakter van de situatie. Hoewel de individuele keuzevrijheid op zich een positieve zaak is, strekt het tot aanbeveling dat er in deze organisaties en voorzieningen, die regelmatig te maken hebben met anderstalige cliënten, omkadering verleend wordt hieromtrent.

De top vijf van meest gebruikte brugfuncties vandaag, in de huidige realiteit van de dienstverlening ziet er als volgt uit (als we de categorieën 'regelmatig', 'vaak', 'meestal' en 'altijd' samennemen):

- 1 Eenvoudig Nederlands;
- 2 Taal die de cliënt en ik beiden spreken;
- 3 Gebaren;
- 4 Iemand uit het netwerk van de klant die optreedt als tolk;
- 5 Iemand uit mijn netwerk of uit het netwerk van mijn organisatie die optreedt als tolk.

Deze top vijf roept de onder meer de volgende vragen op die in een toekomstig bestek verdere exploratie verdienen:

- Hoe waarborgt men de kwaliteit van de dienstverlening bij communicatie met een anderstalige cliënt bij gebruik van de brugfunctie 'Eenvoudig Nederlands'? Wordt er nagegaan of de cliënt het gecommuniceerde werkelijk begrijpt? Als dat effectief gebeurt, hoe pakt men dit dan aan? Hoe en wanneer oordeelt men of het taalniveau van de cliënt voldoende is om Nederlands te spreken in plaats van het overschakelen op een andere brugfunctie?
- Hoe waarborgt een dienstverlener de kwaliteit van de dienstverlening en van het gesprek bij communicatie met een anderstalige cliënt bij gebruik van de brugfunctie 'Taal die de cliënt en ik beiden spreken'? Hoe gaat men na of beide partijen de gemeenschappelijke taal voldoende machtig zijn om de kwaliteit van het gesprek en de dienstverlening te garanderen? Voorziet men een andere brugfunctie voor het geval de brugfunctie 'gemeenschappelijke taal' ontoereikend blijkt tijdens het gesprek?

- Hoe waarborgt de dienstverlener de kwaliteit van de dienstverlening en van het gesprek bij communicatie met een anderstalige bij gebruik van de brugfunctie 'Iemand uit het netwerk van de klant'. Gaat men na of zo'n gelegenheidstolk beide talen voldoende machtig is om de kwaliteit van het gesprek en de dienstverlening te kunnen garanderen? Gaat men na of de gelegenheidstolk tolktechnisch voldoende onderlegd is om de kwaliteit van het tolkgesprek en de dienstverlening te kunnen garanderen? Hoe gaat men bij inzet van deze brugfunctie om met zaken als neutraliteit, confidentialiteit, getrouw tolken van de boodschap, volledig tolken, en de deontologische aspecten van een gesprek waarbij een tolk wordt ingezet? Deze vragen zouden zich ook kunnen stellen bij de brugfunctie 'Collega die de andere taal spreekt', 'Vrijwillige tolken' of 'Iemand uit mijn netwerk of uit het netwerk van mijn organisatie'.

We merken in de resultaten dat de deelnemers een discrepantie ervaren tussen de brugfunctie die ze nu inzetten en de brugfunctie die ze zouden willen inzetten. De top vijf van brugfuncties indien de dienstverlener vrij – zonder belemmeringen of obstakels die men meent te ervaren - zou mogen kiezen ziet er als volgt uit:

- 1 Eenvoudig Nederlands;
- 2 Sociaal Tolken van de tolkdienst;
- 3 Taal die zowel de klant als ikzelf spreekt;
- 4 Iemand uit het netwerk van de klant die optreedt als tolk;
- 5 Vrijwillige Tolken/Taalhulpen.

Zo zou men dus liever meer gecertificeerde sociaal tolken willen inschakelen als er geen obstakels zouden zijn. Voorbeelden van obstakels die respondenten menen te ondervinden, zijn: administratieve vereisten om een tolk aan te vragen, het tijdsbestek dat daarmee gepaard gaat versus ad-hoc of korte termijn-noden, de beschikbaarheid van een sociaal tolk en/of de benodigde taal, en het kostenplaatje.

3.3 Vertaalapplicaties en -tools

3.3.1 Inleiding

Uit onze omgevingsanalyse blijkt dat zo'n 27% van de bevroegde dienstverleners regelmatig tot altijd technologie inzet om de communicatie met anderstalige cliënten te ondersteunen. 26% antwoordt in de open vragen meer bepaald Google Translate of gelijkaardige tools in te zetten. Ook in het voorgaande Project Taalhulpen I gaven heel wat dienstverleners (54%) aan zulke tools in te zetten.

Vertaalapplicaties kunnen, net als heel wat andere brugfuncties, heel wat voor- en nadelen bieden. In de praktijk zijn dienstverleners regelmatig genoodzaakt om een brugfunctie in te roepen waarvan ze weten dat het niet de meest optimale, efficiënte of kwalitatieve optie is. Maar het is de optie die voorhanden is: "beter iets dan niets". Bepaalde online applicaties hebben zo wel het voordeel dat je ze vaak makkelijk en snel kunt inzetten. De kwaliteit varieert echter sterk van applicatie tot applicatie, maar ook van taal tot taal.

In dit hoofdstuk willen we dieper ingaan op hoe sommige technologische vertaalapplicaties en -tools op bepaalde vlakken de communicatie ondersteunen. Concreet brengen we een aantal tools en apps in kaart en testen we meer bepaald één vertaaltoestel, de Vasco Translator Premium, in de praktijk.

3.3.2 Overzicht van een aantal tools en applicaties

In dit onderdeel brengen we een aantal vertaalapplicaties en -tools in beeld. We kijken hierbij naar de mogelijkheden van elke optie en waar hun sterkten en zwakten zitten. We willen beklemtonen dat dit slechts een greep is uit een zeer brede waaier aan vertaalapplicaties, -software of -tools. We brengen hierbij kort enkele applicaties en toestellen in kaart zonder dat we hierbij pogen een exhaustief beeld te scheppen.

Google Translate

Google Translate is een gratis service van Google die woorden, zinnen en webpagina's onmiddellijk kan vertalen in meer dan honderd talen. De tool is beschikbaar via het web of via de applicatie. Bij heel wat talen biedt Google Translate ook de mogelijkheid om woorden of zinnen in te spreken, deze automatisch te laten vertalen en deze te laten uitspreken in de doeltaal.

De sterkte van deze vertaalmachine is dat je haar zeer snel kan gebruiken, dat er heel wat talen beschikbaar zijn en dat je ook woorden en zinnen kan inspreken en laten uitspreken. Zoals hierboven vermeld, gaven heel wat dienstverleners uit onze omgevingsanalyses en de focusgroepen uit het voorgaande project Taalhulpen I aan dat ze al regelmatig een beroep doen op Google Translate. Ook uit twee masterscripties rond meertalige communicatie bij het terugkeerloket van Fedasil blijkt dat de medewerkers regelmatig deze vertaalmachine aanwenden bij moeilijke communicatie en bij de afwezigheid van een tolk (Demeulemeester, 2019) of als aanvullende brugfunctie om de communicatie verder te ondersteunen (Benramdane, 2019).

In de focusgroepen bij de omgevingsanalyse van het project Taalhulpen I duiden enkele dienstverleners dat ze met tools als Google Translate enkel feitelijke informatie kunnen overbrengen. Google Translate is handig om bijvoorbeeld afspraken (bijv. datum of locatie) aan te geven of een aantal kernwoorden door te geven, afhankelijk van de taal die men gebruikt, zo stelden zij. Maar deze tool is niet geschikt om er een uitgebreide conversatie mee te voeren of om er gevoelige onderwerpen mee aan te snijden. Deze bevindingen worden bevestigd in het onderzoek van El Hahaoui, Kerremans en Cox

(2020) naar strategieën in het overbruggen van de taalkloof tussen dienstverleners en verzoekers om internationale bescherming. Uit dat onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de vertaling met Google Translate vaak niet goed genoeg is. De bevraagde verpleegkundigen en sociaal deskundigen van het aanmeldcentrum en de opvangcentra van Fedasil stellen bijvoorbeeld dat Google Translate niet werkt voor het Arabisch. De verpleegkundigen geven bovendien aan dat er volgens hen voor het Arabisch zelfs geen enkele technologische tool werkt. Ook voor talen als Pasjtoe, Dari en Tigrinya is volgens bovengenoemd onderzoek vraag naar kwaliteitsvolle vertaalsoftware. Om tegemoet te komen aan deze tekortkomingen in de werking van Google Translate in deze talen, proberen de bevraagde dienstverleners te werken met korte woorden en korte zinnen, voorbeelden die aangehaald worden zijn ‘pijn?’, ‘familie en vrienden?’ enz.

Een probleem dat vaak wordt aangehaald met Google Translate, is de vertrouwelijkheid. Wanneer je iets typt of inspreekt in Google Translate (of andere diensten van Google), kan Google die tekst opslaan. In de servicevoorwaarden van Google (2019) staat namelijk dat in dat geval Google de “wereldwijde licentie heeft om de inhoud te gebruiken, te hosten, op te slaan, te reproduceren, aan te passen, afgeleide werken daarvan te maken, te communiceren, te publiceren, openbaar uit te voeren, openbaar weer te geven en te distribueren.”

Travis The Translator

Travis is een vertaalcomputer in zakformaat. Hij beschikt over een aanbod van meer dan 100 talen en werkt op basis van artificiële intelligentie. Je kan live gesprekken voeren met dit toestel. Je kan dit doen door de talen aan te duiden: bijvoorbeeld Nederlands en Russisch. Dan spreek je de boodschap in en Travis vertaalt de boodschap naar de andere taal en spreekt dit uit. Atlas, het stedelijke agentschap voor integratie en inburgering in Antwerpen, onderzocht deze vertaalcomputer en maakte een overzicht van de voor- en nadelen van dit toestel (Atlas, 2019). Als voordelen lijst Atlas de volgende factoren op:

- Het toestel filtert achtergrondgeluiden;
- Travis werkt met spraakherkenning: je spreekt een zin in en het toestel herkent de brontekst;
- Er is een groot aanbod aan talen beschikbaar;
- Het is een klein apparaat dat makkelijk mee te nemen is;
- De batterij gaat lang mee;
- Het is een apart toestel, geen app op de smartphone waardoor er geen telefoongesprek of andere meldingen tussen het gesprek kunnen komen;
- Het toestel waarborgt de privacy (tegenover spraakapps als Google Translate);
- Je kan het toestel ook offline gebruiken;
- Het toestel vertaalt ook langere zinnen.

Atlas onderscheidt ook de volgende nadelen:

- De ondersteuning vanuit Travis Company is beperkt;
- Het scherm is eerder klein;
- Je hebt Wifi of een SIM-kaart nodig;
- Het toestel is te verkrijgen vanaf 200 euro (groot verschil tegenover gratis apps zoals Google Translate);
- In sommige talen is er geen spraakfunctie. De cliënt moet kunnen lezen in dat geval.

FACT

FACT is een mobiele applicatie die ontwikkeld werd door Provincie West-Vlaanderen, EDUplus en verschillende partners binnen het Interreg-project 'AB-Réfugiés-Emploi'. FACT staat voor 'First Aid Communication Tool'. In tal van sectoren gaan steeds meer anderstaligen aan de slag. Bovendien worden ook vaak seizoenarbeiders ingezet. Efficiënt communiceren ondanks de taalkloof is echter van groot belang. De grootste drempel voor anderstaligen is vaak het jargon dat op de werkvloer gehanteerd wordt.

Om de communicatie op de werkvloer te verbeteren, werd FACT ontwikkeld. Deze app bestaat uit een digitaal beeldwoordenboek. De app biedt de mogelijkheid sectorspecifieke woordenschat te vertalen, geeft ook een afbeelding weer van het woord in kwestie en spreekt het woord uit.

FACT bevat acht talen: Nederlands, Frans, Engels, Roemeens, Pools, Arabisch, Dari en Pasjtje. Deze tool kan bovendien ook gebruikt worden door de anderstalige werkracht om extra te oefenen op de specifieke vaktaal van de werkplek. De app bevat momenteel ongeveer 940 woorden. Naast een pakket basiswoordenschat van 352 termen, met aandacht voor veiligheid en communicatie (o.a. over COVID-19), kan de gebruiker ook kiezen voor een specifiek pakket rond land- en tuinbouw (430 termen) en/of een basispakket metaal (157 termen). Er wordt verder gewerkt aan de app om het repertoire uit te breiden met specifieke woordenschat over de schoonmaak en verpakking.

De gebruiker kiest zelf zijn brontaal en de gewenste doeltaal of doeltalen. Hij kan scrollen door woordenlijsten (gereedschap, machinerie, onderdelen, veiligheid, ...) en er is een zoekfunctie. Verder kan de gebruiker favorieten instellen en zijn kennis testen. Per term wordt in de gekozen talen de vertaling, de uitspraak en een ondersteunend beeld weergegeven (Eduplus, 2020).

FACT is dus een handige applicatie om vaktermen op een uiterst duidelijke manier over te brengen in de andere taal. Het nadeel aan de app is dat hij voorlopig slechts in een beperkt aantal sectoren ingezet kan worden en dat er enkel woorden, dus geen zinnen of contexten, in staan. Het toestel is bovendien maar beschikbaar in 8 talen, waardoor een grote groep anderstaligen nog niet de mogelijkheid heeft om ermee te werken.

Verder lijkt het aangewezen om te onderzoeken of FACT kan uitgebreid worden met een variant voor gebruik in de dienstverlening van bijvoorbeeld lokale besturen, scholen en welzijnsorganisaties.

De Vasco Translator Premium

De Vasco Translator is een draagbare vertaalcomputer die kan vertalen van en naar bijna 50 talen. Hij vertoont in gebruik redelijk wat overeenkomsten met Travis the Translator. Het toestel is uitgerust met een spraakherkenningssysteem. Het volstaat om woorden of hele zinnen in te spreken in een taal. Die boodschap wordt herkend door het toestel en verschijnt meteen in die taal (de 'brontaal': wat ingesproken wordt) en in de doeltaal (de vertaling van de ingesproken boodschap in de andere taal) op het scherm. De vertaling wordt bovendien meteen voorgelezen door het apparaat. Daarnaast biedt het toestel ook de mogelijkheid om een getypte tekst te herkennen en te vertalen. In dat geval wordt de vertaling schriftelijk weergegeven en ook uitgesproken in de vreemde taal. Per taal zitten er meer dan 1.000.000 woorden in de databank. De Vasco gebruikt een Wifi- of GSM-netwerk door de ingebouwde Simkaart. Het toestel kost €260.

Er zijn 25 talen met tekstvertaling, spraakherkenning én uitspraak:

Nederlands, Chinees, Duits, Deens, Engels, Fins, Frans, Hindi, Hongaars, Indonesisch, Italiaans, Japans, Koreaans, Noors, Oekraïens, Pools, Portugees, Roemeens, Russisch, Slowaaks, Spaans, Thai, Tsjechisch, Turks, Zweeds.

Er zijn 21 talen met tekstvertaling en spraakherkenning, maar zonder uitspraak:

Arabisch, Baskisch, Bulgaars, Catalaans, Kroatisch, Galicisch, Georgisch, Gujarati, Hebreeuws, IJslands, Kannada, Litouws, Maleis, Malayalam, Marathi, Perzisch, Servisch, Sloveens, Swahili, Urdu.

Ten slotte zijn er nog 3 talen met tekstvertaling, maar zonder uitspraak of spraakherkenning:

Albanees, Ests, Lets.

In het volgende onderdeel testen we deze vertaalcomputer uit.

3.3.3 Test: Vasco Vertaalcomputer

Methodologie

Opzet

Om de Vasco Vertaalcomputer te testen, werkten we drie korte experimenten uit. We probeerden hierbij te benaderen hoe zo'n toestel vandaag in de dienstverlening met anderstalige cliënten ingezet zou kunnen worden. Deze drie experimenten zijn:

1. Het vertalen van korte zinnen

In de eerste plaats wilden we in een aantal talen vijf korte zinnen laten vertalen door de vertaalcomputer: vijf zinnen van het Nederlands naar de vreemde taal en vijf zinnen van de vreemde taal naar het Nederlands. Het gaat hier om zinnen met een informatief of begroetend doel die geregeld voorkomen. Bijv. "Goedemorgen, alles goed met u mevrouw?" of "U kan daar plaatsnemen in de wachtzaal".

2. Het vertalen van een kort, informatief gesprek

Daarnaast wilden we uittesten hoe een kort en informatief gesprek van zo'n 3 minuten tussen een Nederlandstalige dienstverlener en een anderstalige cliënt zou lopen met de Vasco Vertaalcomputer. De context die we hiervoor uitkozen, is een aanvraag bij de gemeente: de cliënt komt een aanvraag indienen voor een reisdocument. De medewerker vraagt korte informatie op en vervolledigt de aanvraag.

3. Het vertalen van een langere conversatie

Het derde en laatste experiment bestond uit een wat langer gesprek van zo'n 7 minuten. Ook de inhoud werd hier iets complexer. We kozen er namelijk voor een oudercontact na te spelen. Hierbij overloopt de leerkracht samen met de vader of moeder van het kind wat goed gaat op school en wat iets minder vlot verloopt.

Alle testzinnen en -rollenspelen zijn te vinden in bijlage 2: 'Test Vasco Vertaalcomputer'.

Deelnemers en talen

In totaal testten we dit toestel in vijf talen naast het Nederlands: Frans, Spaans, Engels, Russisch en Urdu. We voerden deze test uit met interne medewerkers van het Agentschap. Alle testpersonen beheersen de taal op een hoog niveau.

Criteria

We stelden een aantal criteria op waarmee we de effectiviteit van de prestaties van het vertaaltoestel zouden meten:

- 1 Wordt de boodschap in de brontaal, d.i. de boodschap in de oorspronkelijke taal die vertaald moet worden naar de andere taal, goed begrepen en genoteerd door het toestel?
 - a Herkent het toestel alle woorden?
 - b Herkent het toestel eigennamen? (Bijv. een voornaam of een plaatsnaam)
 - c Herkent het toestel de prosodische signalen (ritme, klemtoon en intonatie) bij het inspreken van een boodschap en zet het die in de geschreven versie correct om in leestekens (bijv. wordt de eindstijging bij een vraagzin omgezet in een vraagteken? Worden de korte pauzes bij een opsomming omgezet in komma's?)

- 2 Is de vertaling van de boodschap correct?
 - a Zijn de zinnen grammaticaal juist? (Bijv. is de woordvolgorde logisch, worden de juiste lidwoorden gebruikt...)
 - b Is de woordkeuze correct?
 - c Is de uitspraak duidelijk?
 - d Zijn het ritme, de klemtoon en de intonatie goed?

Praktische uitwerking

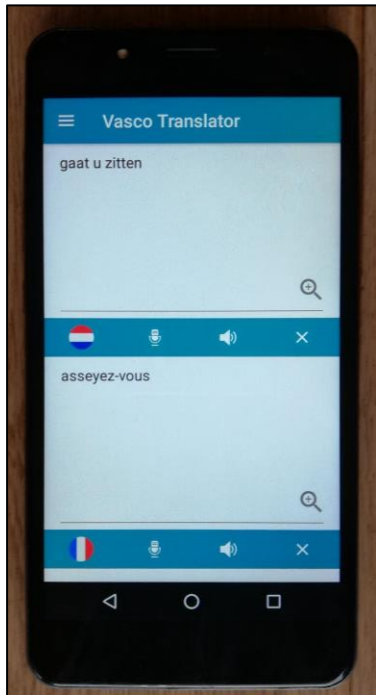
Het oorspronkelijke doel was deze test fysiek uit te voeren. De test in het Frans, Spaans en Engels konden fysiek doorgaan. De test in Urdu en Russisch stonden later in oktober gepland. Door de verstrengde coronamaatregelen kon deze test niet meer fysiek doorgaan. We probeerden hier een oplossing voor te vinden door een online test uit te werken.

Bij een fysieke test spreekt de ene persoon in het Nederlands een boodschap in. De boodschap wordt vertaald en voorgelezen door het toestel in de andere taal. Vervolgens spreekt de andere testpersoon tegen de vertaalcomputer in de vreemde taal. De vertaalcomputer ligt hierbij tussen de twee gesprekspartners. Je moet op een icoontje 'opnemen' klikken om de boodschap op te nemen. Het vertalen gaat automatisch. Daarnaast kan je ook de boodschap typen in plaats van hem in te spreken. Je kan ook de herkende boodschap op het scherm aanpassen. Als het toestel de ingesproken boodschap in de brontaal schriftelijk niet correct weergeeft, kun je zo ook de boodschap in de brontaal nog aanpassen - corrigeren.

Bij de online test probeerden we dezelfde methode te hanteren. De twee gesprekspartners videobelden via Microsoft Teams. Net zoals bij de fysieke test, spraken de gesprekspartners tegen elkaar. De vertaalcomputer lag naast de computer van de gesprekspartner die Nederlands sprak. Die gesprekspartner of testpersoon klikte telkens op het icoontje 'opnemen' wanneer hij zelf iets insprak of

wanneer de andere gesprekspartner (via de speakers van de computer) iets insprak. Zoals hierboven vermeld, registreert het toestel de boodschap in de brontaal (ingesproken en te vertalen taal). Om te controleren of de boodschap goed herkend en ook in de vreemde taal uitgeschreven werd (schriftelijk vertaald werd) door het toestel, filmde we telkens het scherm zoals te zien op de foto hieronder.

▼ *Figuur 2: Foto van de Vasco Vertaalcomputer*



Vooraf bij Urdu was dit aspect zeer belangrijk. De Vasco Vertaalcomputer herkent en vertaalt namelijk wel de boodschap van Nederlands naar Urdu en omgekeerd, maar biedt bij deze taal niet de mogelijkheid de vertaling voor te lezen. Er is dus enkel een schriftelijke vertaling beschikbaar. De testpersoon moest dus naar het scherm kijken om te de vertaling te raadplegen.

Resultaten

Herkenning van de boodschap in de brontaal

We stelden in de eerste plaats vast dat het zeer belangrijk is om luid en duidelijk te spreken. Hierbij is het van belang dat de spreker elk woord apart goed articuleert. Je kan dus geen woorden aan elkaar 'plakken' zoals vaak gebeurt in spreektaal. Bovendien is het nodig dat je een rustig spreektempo hanteert, zonder ook te snel te praten. Zodra je namelijk een kleine pauze laat, denkt het toestel dat de boodschap afgerond is en verschijnt de vertaling meteen.

Ook wanneer je aarzelt of iets verkeerd uitsprekt, heeft het toestel moeilijkheden. In dat geval moet je dus de boodschap opnieuw inspreken.

Over het algemeen herkent de vertaalcomputer de meeste uitgeteste boodschappen in de brontaal, al is het vaak nodig om iets opnieuw in te spreken omdat het toestel de boodschap gedeeltelijk of helemaal niet begrijpt.

In de fysieke test (Engels, Frans en Spaans) stelden we vast dat we bij ongeveer 1 op de 5 zinnen, de boodschap opnieuw moest worden gebracht omdat het toestel een of meerdere woorden fout

geregistreerd had. Bij de online test lag dit aantal iets hoger: zo'n 1 op de 3 zinnen moesten daar opnieuw ingesproken worden.

Enkele voorbeelden:

- "Kan ik bij u terecht voor meer informatie" werd herkend als "Kan ik bij Utrecht voor meer informatie";
- "Hij behaalt hoge punten" werd herkend als "Hij behaalt hoogtepunten";
- "Hij leest graag" werd herkend als "Hij leeft graag";
- "Hij zit soms (...)" werd herkend als "Jij bent stom";
- "Il aimait (...)" werd herkend als "Il aime" (verleden tijd wordt tegenwoordige tijd).

De contextkennis waarover menselijke tolken beschikken om bepaalde woorden goed te begrijpen, ontbreekt dus bij het toestel.

De herkenning van eigennamen of contextspecifieke woordenschat is wisselend. Sommige voornamen herkent het toestel zonder problemen, terwijl andere namen meer moeilijkheden geven. De naam 'Omar' wordt bijvoorbeeld systematisch als 'Oma's' herkend. Specifieke afkortingen of initiaalwoorden als CLB herkent het toestel dan weer wel meteen correct. Op basis van de test kunnen we echter niet zeggen tot hoever de herkenning van dergelijke vaste afkortingen reikt bij dit toestel.

Wat de vertaalcomputer echter systematisch niet goed registreert, is de intonatie. Als je een vraag stelt, komt er met andere woorden geen vraagteken te staan aan het einde van de zin. Bij sommige vraagzinnen kan het toestel de vraagzin herkennen door de specifieke woordvolgorde (inversie) (bijv. "gaat alles goed?") of de aanwezigheid van vraagwoorden (bijv. "Hoe gaat het?"). Maar in niet alle vraagzinnen is dit het geval. De constructie van vraagzinnen verloopt bovendien niet in elke taal op dezelfde wijze. Het Spaans toont goed wat hiermee precies bedoeld wordt. In het Spaans heb je meestal geen andere zinsstructuur in een vragende zin. De zin "Spreekt u Engels?" kan vertaald worden als "¿Habla Inglés?" De woordvolgorde is hier dus hetzelfde als wanneer je zou zeggen "U spreekt Engels": "Habla Inglés". Aangezien deze vraagzin niet herkend wordt door het toestel, zal ook de vertaling niet correct zijn.

Naast een vragende intonatie, herkent het toestel ook het einde van een zin niet goed. Wanneer je twee zinnen na elkaar inspreekt, ziet het toestel dit als één lange zin, waardoor ook de vertaling meestal niet accuraat is. Daarom is het nodig zin per zin in te spreken en te laten vertalen. Je moet met andere woorden na elke zin een pauze laten. Dit geldt niet alleen voor langere of complexere zinnen, maar ook voor zinnen als "Dag meneer, kan jij me misschien helpen? Ik wacht al een tijdje."

Ten slotte bemerken we dat het nodig is om standaardtaal te spreken. En verder heeft het toestel het moeilijk met het begrijpen van woorden die ontleend zijn aan een andere taal maar vaak gebruikt worden in een bepaalde taal. Zo worden er volgens onze testpersoon voor Urdu regelmatig Engelse woorden gebruikt in het Urdu. Een voorbeeld is naar verluidt de vertaling van het woord 'afspraak'. Urdu sprekers gebruiken hiervoor meestal het Engelse woord 'appointment'. Het toestel herkende die frequent voorkomende Engelse woorden in het Urdu niet.

Hoewel het toestel er dus meestal in slaagt om de boodschap goed te begrijpen, moeten er bij het gebruik (het inspreken) van de Vasco Vertaalcomputer een aantal hindernissen genomen worden. Zo moet er gelet worden op uitspraak, spreekritme en intonatie. Intonatie (bij vragen) wordt niet altijd gecapteerd door het toestel. Opeenvolgende zinnen kunnen niet in een natuurlijke flow uitgesproken worden maar moeten van elkaar gescheiden door een pauze worden uitgesproken. Het is belangrijk

om standaardtaal te spreken en het frequent gebruik van leenwoorden uit een andere taal kan boodschappen onbegrijpelijk maken voor de Vasco.

Bij gebruik van de Vasco Vertaalcomputer is een grote rol weggelegd voor de controle door de sprekers. Wanneer je iets inspreekt, is het in de eerste plaats nodig dat je de boodschap op het scherm controleert om na te gaan of de vertaalcomputer je goed begrepen heeft. Het spreekt voor zich dat wanneer de herkenning niet goed loopt, ook de vertaling te wensen overlaat.

Vertaling van de boodschap

Zodra de boodschap herkend is, vertaalt het toestel de boodschap en leest het die vertaling voor. Wat opvalt is dat de kwaliteit van de vertaling sterk afhangt van de taal. De vertalingen in het Frans of Engels waren merkbaar beter en begrijpelijker dan in het Urdu of Russisch. De vertaling van en naar het Spaans was iets beter dan die in Urdu en Russisch, maar minder goed dan die in het Frans of het Engels.

In het algemeen kunnen we stellen dat de boodschap zeer letterlijk vertaald wordt: dit geldt op zinsniveau (de zinsstructuren en woordvolgorde) en op woordelijk niveau (het woordgebruik). Bij veel zinnen resulteerde dit in een correcte vertaling. Vooral bij de korte zinnen met een tamelijk eenvoudige structuur zagen we dat de vertaling correct was in alle talen. Bijvoorbeeld zinnen als “U kan daar wachten in de wachtzaal.” of “Bedankt voor de hulp.” Het gaat hier dan ook om vrij ‘letterlijk’ vertaalbare boodschappen.

De letterlijke vertaling zorgt er soms voor dat de toehoorder wel begrijpt wat er bedoeld wordt, hoewel de boodschap niet erg natuurlijk klinkt. Een voorbeeld hiervan is de vertaling van “Hij komt nooit te laat”. Dit werd bijvoorbeeld in het Engels “He never **comes** too late”. De meeste Engelstaligen zouden eerder zeggen “He **is** never late”.

Wat op zinsniveau opvalt, is dat de vertaling sterk afhangt van de zinsstructuur. Het toestel is sterk gefocust op standaardzinnen met een logische structuur. In het Nederlands houdt dat in dat zinnen opgebouwd zijn volgens het basisstramien ‘onderwerp-werkwoord-object’. Voorbeelden zijn dan ‘Ik (=onderwerp) eet (werkwoord) een appel (object)’. Zinnen die afwijken van de basisstructuren, wat geregeld voorkomt in gesproken taal, worden minder goed vertaald door het toestel. Een voorbeeld van een afwijkende structuur is de zin “En traantjes, er zijn altijd veel traantjes te zien op zijn tekeningen”. “En traantjes” komt hier vooraf in de zin op een minder logische plaats te staan. Het toestel herkende zo de structuur niet goed, waardoor de vertaling in het Engels, Frans, Russisch, Spaans en Urdu hier niet correct was. Het resultaat was een opeenstapeling van woorden in plaats van een heldere zin. Ook iets complexere zinnen zorgen vaker voor moeilijkheden. Bijvoorbeeld wanneer het gaat over een afspraak met het CLB wordt er gezegd: “Dan kunnen jullie samen met Omar contact opnemen voor een verkennend gesprek”. Dit wordt in al deze talen “Dan kunnen jullie Omar contacteren (...)”. Een andere zin die in alle talen niet goed vertaald werd, was: “Hij is op één vak na de beste van de groep in al zijn lessen.” Dit werd in alle voormelde talen vertaald alsof hij de op één na beste is in alle vakken.

Bovendien stellen we vast dat hoe verder de zinstructuren in de vreemde taal van het Nederlands afstaan, hoe minder duidelijk de vertaling wordt. De testpersonen Urdu en Russisch gaven dit probleem vooral aan. De structuren uit het Nederlands worden vaak letterlijk overgenomen. Het resultaat is dat de zinnen regelmatig een verhaspelde opeenvolging van woorden worden, zonder structuur. De vertaling klinkt dan bijgevolg niet natuurlijk of idiomatisch. Dit zorgt voor veel verwarring bij de

toehoorder. Het was meestal mogelijk om de algemene boodschap te begrijpen, maar het kost moeite om die boodschap te ontcijferen.

Vaak doken er ook problemen op bij het verwijzen naar zelfstandige naamwoorden door middel van voornaamwoorden. We bedoelen hiermee het volgende: als we het hebben over een man, kunnen we in de daaropvolgende zinnen verwijzen door woorden als ‘hij staat daar’, ‘ik zie hem niet’, ‘zijn appel’. De voornaamwoorden ‘hij’, ‘hem’ en ‘zijn’ verwijzen dus naar de man.

Die manier van verwijzen in het Nederlands, correspondeert niet per se met hoe er in andere talen wordt verwezen. In het Spaans bijvoorbeeld worden persoonlijke voornaamwoorden meestal niet gebruikt als onderwerp in een zin. ‘Hij is hier’ en ‘Zij is hier’, worden dus niet op dezelfde wijze geuit in het Spaans, namelijk ‘Está aquí’ (letterlijk zou dit ‘is hier’ betekenen). In Spaans zitten de persoonlijke voornaamwoorden als onderwerpsvorm verwerkt in het werkwoord.

Deze eigenheid van de taal heeft de vertaalcomputer vaak op het verkeerde been gezet. In dagelijks taalgebruik weten de gesprekspartners (impliciet of expliciet) wat het onderwerp van een zin is en ook waar specifieke woorden naar verwijzen. Dat is zeker het geval bij sprekers van eenzelfde taal. De vertaalcomputer beschikt niet over die contextkennis. Hij vertaalt letterlijk en zin per zin. Als brugfunctie bij het overbruggen van de taalkloof tussen sprekers die een verschillende taal hanteren, is dat een belangrijke tekortkoming.

Zo zagen we in het Russisch vertalingen als “we sturen hem naar u thuis” in plaats van “we sturen het op” wanneer we spreken over een document. Ook in het Urdu kwamen we regelmatig gelijkaardige vertaalfouten tegen. Zo werd de zin “hij is heel stil en zegt niet veel” in het Urdu vertaald als “Het is stil en zegt niet veel”. Zulke fouten kunnen, zeker wanneer ze zich opstapelen, in een gesprek voor verwarring zorgen en de boodschap sterk vervormen.

Wat we ten slotte nog willen beschrijven op zinsniveau, zijn de foute vertalingen door een verkeerd herkende intonatie. Zoals we hierboven al beschreven, herkent het toestel niet steeds een vragende intonatie op het einde van de zin. Heel wat vragende zinnen werden zo vertaald als mededelende zinnen, waardoor de boodschap niet duidelijk was voor de toehoorder. Ook waar wij bij het uitschrijven van zinnen een komma plaatsen, is onduidelijk voor de vertaalcomputer. Een voorbeeld is het antwoord op de vraag “Heb je verder nog vragen?”. De cliënt in het rollenspel antwoordt: “Nee, alles is duidelijk”. In het Spaans gebruikt men hetzelfde woord voor ‘nee’ en ‘niet’, namelijk ‘no’. De vertaling werd zo in het Spaans: “Niet alles is duidelijk”, wat uiteraard het tegenovergestelde betekent.

Naast de vertaling op zinsniveau keken we ook naar de woordkeuze in de vertaling. In de meeste gevallen koos het toestel voor de juiste termen. Maar dit is echter niet altijd het geval. Op sommige momenten kiest het toestel onverklaarbaar voor een verkeerde vertaling. Enkele voorbeelden:

- “Tweelingzus” werd “tweelingbroer” in het Frans;
- “Dag meneer, kan jij me misschien helpen” werd in het Engels “Goodbye sir”;
- “Oké genoteerd” werd “goed gevierd” in het Russisch;
- “Dag mevrouw” werd “Etiquette dame” in het Urdu.

Hierbij valt op dat fouten in de woordkeuze het meeste voorkwamen in het Urdu, gevolgd door het Russisch.

Ten slotte hebben we ook geluisterd naar de uitspraak bij het voorlezen van de vertaling door het toestel. We stelden vast dat de uitspraak bijna altijd correct was. Enkel eigennamen (plaatsnamen, voornamen of familienamen) werden niet altijd goed uitgesproken.

Conclusie

Ter conclusie kunnen we stellen dat de Vasco Vertaalcomputer zeer letterlijk vertaalt. In sommige talen is de vertaling iets beter dan in andere. Complexere zinnen met een moeilijkere of minder vaak voorkomende structuur worden vaak fout vertaald. Makkelijke, korte zinnen werken over het algemeen beter, maar dat is geen garantie voor succes. Sommige korte en makkelijke frases worden ook fout vertaald. Het is met andere woorden moeilijk te voorspellen wanneer de vertaling goed zal zijn, wat het niet vanzelfsprekend maakt om te vertrouwen op het toestel voor een correcte vertaling.

In het algemeen kunnen we zeggen dat korte zinnen met een 'makkelijke' zinsstructuur zonder figuurlijk taalgebruik en waarbij geen contextelementen spelen (zoals een verwijzing naar een eerder onderwerp) tamelijk begrijpelijk kunnen overgebracht worden naar de andere taal. Hiermee bedoelen we dat de vertaling niet steeds idiomatisch is, maar dat de toehoorder mits enige inspanning de algemene boodschap kan begrijpen.

Hierbij komt dat de gesprekspartners goed moeten nakijken of de boodschap juist herkend werd. Dit zorgt ervoor dat het gesprek aanzienlijk vertraagd wordt. Het is met andere woorden niet efficiënt om volledige conversaties te voeren met het toestel. Zoals dienstverleners aangaven dat ze met Google Translate vooral feitelijke informatie kunnen overbrengen, kunnen we dezelfde aanbeveling geven voor deze vertaalcomputer. De Vasco Vertaalcomputer kan niet zoals de 'menselijke' tolk rekening houden met context of taalgevoel aan de dag leggen.

4 Test- en Trainingsfase

4.1 Inleiding

In de test- en trainingsfase van het project werden geïnteresseerde kandidaat-taalhulpen geïnformeerd over het project en hun rol daarin. Vervolgens legden zij een instaptoets af, waarna zij een korte training kregen bestaande uit een theoriemodule en een praktijkmodule. De test- en trainingsfase liep van januari 2020 tot en met juni 2020. Ten slotte konden de cursisten die dit wilden, deelnemen aan terugkomsessies om extra te oefenen. Kortom, elk van de kandidaat-taalhulpen doorliep een traject dat bestond uit:

- 1 een infosessie;
- 2 een instaptoets;
- 3 een tweedaagse training voor taalhulpen;
- 4 een terugkomsessie (facultatief).

▼ *Figuur 3: Fasering test- en trainingsfase*



4.1.1 Enkele definities:

Infosessie: een interactieve presentatie met ruimte voor vragen waarbij kandidaten geïnformeerd werden over het Project Taalhulpen, zowel over het onderzoeksluik als over het concretere test- en trainingstraject dat zij zouden doorlopen als kandidaat-taalhulp. Tijdens de infosessie kregen de kandidaten ook informatie over het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, het beroep van sociaal tolk en het statuut waarin sociaal tolken werken.

Instaptoets: een test waarbij de luister- en spreekvaardigheid Nederlands van de kandidaten werden getest. De test is 'gecontextualiseerd'. Dat betekent dat de testoefeningen zich afspelen in de dienstverlening waarin taalhulpen aan de slag zouden kunnen gaan. Wie het B2-niveau Nederlands behaalde en dus slaagde voor de instaptoets, kon deelnemen aan de training voor taalhulpen. Wie onder het B2-niveau scoorde, kon niet toegelaten worden.¹⁹

Training voor taalhulpen: korte opleiding waarin de kandidaten (cursisten) de tolkdeontologie aanleren en oefenen op tolktechnieken aan de hand van op de praktijk geïnspireerde rollenspelen.

Terugkomsessie: bijkomende halve dag opleiding om verder te oefenen op rollenspelen. Deelname aan een terugkomsessie na de training was niet verplicht, maar werd aangemoedigd.

In wat volgt, worden de verschillende stappen van de test- en trainingsfase in detail besproken. De inhoud, opzet, vaststellingen en resultaten van elke stap worden toegelicht.

¹⁹ Het gaat om het B2-niveau van het ERK – Europees Referentiekader voor Talen (http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/gemeenschappelijk_europees_referentiekader.pdf).

4.2 Infosessie

De infosessie was het startschot van de test- en trainingsfase van het project. De kandidaten kregen informatie over het Project Taalhulpen en hun rol daarin. Zij ontvingen bovendien informatie over het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken. De interactie werd verzekerd door enkele oefeningen over tolkdeontologie en de reproductie van mondelinge boodschappen, zodat de kandidaten ook konden beleven waar het om ging. Verder was er veel ruimte voor vragen en antwoorden. Na afloop van de infosessie werden de kandidaten uitgenodigd om deel te nemen aan een instaptoets.

De infosessies vonden plaats op 20 januari, 5 februari en 11 maart van 18u tot 21u in het stadhuis van Kortrijk. In totaal namen 44 personen deel. Dit aantal omvat enkel de deelnemers die de hele infosessie hebben bijgewoond en aan het einde de aanwezigheidslijst ondertekenden.

4.2.1 Inhoud

Eerste luik: informatie over het Project Taalhulpen II

De kandidaten kregen meer inzicht in het opzet, het doel en de uitwerking van het project. Er werd duidelijk gemaakt dat het om een onderzoeksproject ging, waarin de training voor taalhulpen één onderdeel was. Verder werd uitgelegd wat taalhulpen zijn en hoe de test- en trainingsfase zou verlopen. Bovendien leerden zij hoe zij konden doorstromen naar het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken.

Tweede luik: informatie over het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken

De cursisten kregen uitgebreid informatie over het certificaat sociaal tolken. We legden uit wat sociaal tolken is, namelijk het overbrengen van gesproken boodschappen van bron- naar doeltaal op volledige, getrouwe en neutrale wijze in een sociale of openbare dienstverleningscontext. Daarnaast gaven we mee wat sociaal tolken *niet* is, namelijk vertalen, conferentietolken of gerechtstolken.

We bespraken welke tolkvormen er binnen het sociaal tolken bestaan (ter plaatste tolken, tolken voor groepen, fluistertolken en afstandstolken) en in welke werkvelden een sociaal tolk aan de slag gaat (gezondheidszorg, geestelijke gezondheidszorg, onderwijs, tewerkstelling, openbare dienstverlening, gezin en maatschappelijk welzijn, sociale huisvesting, onthaal, integratie en inburgering en opvang van asielzoekers).

Vervolgens werden de cursisten ondergedompeld in wat een sociaal tolk moet kennen en kunnen. Dat gebeurde door de kandidaten door middel van concrete casussen te laten ervaren wat de deontologie of gedragscode van een sociaal tolk is. In duo's of groepjes konden kandidaten bespreken wat zij zelf als sociaal tolk zouden doen indien ze werden geconfronteerd met situaties die de neutraliteit of onpartijdigheid, de discretieplicht of de professionaliteit van de tolk ondermijnden. In groep bespraken we dan de verschillende benaderingen en kwamen we ervaringsgericht tot algemene conclusies. Ook reproductie – het getrouw of accuraat en volledig kunnen overbrengen van gesproken boodschappen – is een essentiële competentie van de sociaal tolk. Daarom werd ook hierop een introducerende oefening gemaakt.

Tot slot behandelde de infosessie de werkomstandigheden van de sociaal tolk. Zo leerden de cursisten hoe de samenwerking met de vier diensten voor sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel

verloopt en welke statuten er bestaan om te werken als gecertificeerd sociaal tolk: zelfstandig in hoofd- of bijberoep of als vrijwilliger.

Na de infosessie beslisten de kandidaten of ze verder wilden deelnemen aan het Project Taalhulpen of aan het reguliere opleidings- en certificeringstraject. Ze konden ook beide doen: eerst aan het project deelnemen en daarna doorstromen naar de reguliere basisopleiding om sociaal tolk te worden. Alle kandidaten werden uitgenodigd voor de eerstvolgende stap, de instaptoets, en besloten dan om wel of niet op de uitnodiging in te gaan.

4.2.2 Evaluatie door deelnemers

De kandidaten konden de infosessie beoordelen via een evaluatieformulier. Na de tweede infosessie werden geen evaluatieformulieren uitgedeeld. In het totaal beoordeelden 25 cursisten de infosessie aan de hand van elf vragen. De beoordeling van de eerste zeven meerkeuzevragen staan in onderstaande tabel:

▼ Tabel 5: Evaluatie infosessie

Vraag	Zeer goed	Goed	Zwak	Zeer zwak
Hoe vond je de locatie van de infodag?	13	9	3	0
Hoe vond je de kwaliteit van de inhoud?	15	10	0	0
Hoe vond je de doeltreffendheid van de werkvormen?	15	10	0	0
Hoe vond je de doeltreffendheid van de sprekers?	13	12	0	0
Werd de tijd efficiënt gebruikt?	16	8	1	0
Hoe vond je de relevantie van de informatie?	14	11	0	0
Hoe vond je de kwaliteit van het ondersteunende materiaal?	12	12	1	0

Daarnaast waren er 3 open vragen:

Wat waren de sterktes van de infodag?

8 deelnemers vonden vooral de duidelijkheid van de informatie een pluspunt. 3 deelnemers vonden de vriendelijke sprekers de sterkte van de lessen. Verder vond 1 persoon het goed dat men de kans kreeg vragen te stellen terwijl een andere deelnemer de organisatie en de kennis van het onderwerp van de sprekers de meest positieve aspecten waren.

Hoe kunnen we de infosessie volgens jou verbeteren?

2 deelnemers gaven verbeterpunten aan: 1 deelnemer stelde voor om meer uitleg te geven over de plichten en rechten als tolk. De andere persoon zou meer en beter reclame maken voor dit traject.

Voldeed de infodag aan je verwachtingen?

22 deelnemers antwoordden 'ja' op deze vraag, de andere 4 lieten deze vraag open.

4.3 Instaptoetsen

De instaptoets is het tweede onderdeel van het trainingstraject van taalhulpen. Om deel te nemen aan de training voor taalhulpen, moesten de deelnemers minstens over het B2-niveau Nederlands van het Europees Referentiekader beschikken. De kandidaat-taalhulpen moesten daartoe eerst een instaptoets Nederlands afleggen, waarin dit niveau getest werd. Er werd een uitzondering gemaakt voor moedertaalsprekers Nederlands. Kandidaten die hier middelbaar onderwijs hebben gevolgd, werden vrijgesteld worden van deze stap. In onderstaande tabel een overzicht van wat bedoeld wordt met het B2-niveau:

▼ *Tabel 6: Gemeenschappelijk Europees Referentiekader (CEFR): © Raad van Europa*

Luisteren	Ik kan een langer betoog en lezingen begrijpen en zelfs complexe redeneringen volgen, wanneer het onderwerp redelijk vertrouwd is. Ik kan de meeste actualiteitenprogramma's begrijpen en het grootste deel van bijvoorbeeld films in standaarddialect begrijpen.
Lezen	Ik kan artikelen en verslagen lezen die betrekking hebben op eigentijdse problemen, waarbij de schrijvers een bepaalde houding of standpunt innemen.
Productie	Ik kan duidelijke, gedetailleerde beschrijvingen presenteren over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op mijn interessegebied.
Interactie	Ik kan zodanig deelnemen aan een vloeiend en spontaan gesprek dat normale uitwisseling met moedertaalsprekers redelijk mogelijk is.
Schrijven	Ik kan een duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala van onderwerpen die betrekking hebben op mijn interesses.

De instaptoets is een gestandaardiseerde test die overeenkomt met die van het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, wat een vlotte doorstroom naar de basisopleiding om gecertificeerd sociaal tolk te worden, mogelijk maakt. We kozen ervoor om enkel het niveau Nederlands te testen. Ook de vreemde taal testen was namelijk om logistieke redenen niet mogelijk. In het reguliere opleidings- en certificeringstraject moet een kandidaat telkens de instaptoets afleggen in zijn zwakste taal. Zo kunnen 45 vreemde talen getest worden wanneer het Nederlands de moedertaal is van de kandidaat.

Wanneer een kandidaat slaagt voor de instaptoets kan hij:

- deelnemen aan de training voor taalhulpen;
- zich inschrijven voor het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken;
- deelnemen aan de training voor taalhulpen en zich nadien inschrijven voor het reguliere opleidings- en certificeringstraject voor sociaal tolken.

De kandidaten kregen de dag na de instaptoets een mail met hun resultaten en een toelichting daarbij. In die mail kregen ze een duidelijk overzicht van de onderdelen waarvoor ze al dan niet geslaagd

waren. Telkens werden meerdere concrete voorbeelden gegeven van fouten die ze maakten, met de correcte versie ernaast, en tips en links om hun Nederlands bij te spijkeren. Herkansen voor de instaptoets van het Project Taalhulpen kon niet, gezien de korte duur van het project. Deelnemers die willen instappen in het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, kunnen de instaptoets binnen dat kader wel opnieuw afleggen.

4.3.1 Eerste reeks instaptoetsen

De eerste reeks instaptoetsen vond plaats op 12 februari, 17 februari en 20 februari in de voor- en namiddag en avond in het stadhuis van Kortrijk. In totaal namen 19 mensen deel.

4.3.2 Tweede reeks instaptoetsen

Op 18 maart zouden normaal nog 11 kandidaat-taalhulpen de instaptoets afleggen, maar door de uitbraak van het coronavirus werd beslist deze reeks uit te stellen. Aangezien snel duidelijk werd dat we fysieke instaptoetsen niet meteen opnieuw zouden kunnen organiseren, ontwikkelden we een digitale manier van testen. Op die manier konden de laatste kandidaten deze test toch thuis afleggen. 9 kandidaten namen zo online deel aan de digitale instaptoets in de loop van de maand april.

4.3.3 Methodologie en inhoud

Een instaptoets bestaat uit twee onderdelen die meetellen voor het eindresultaat: een luisteroefening en een prentbeschrijving. De kandidaat moet op beide onderdelen slagen om het B2-niveau aan te tonen. Daarna volgt er een screening op tolkcompetenties (een aptitude-test) die niet meetelt voor het eindresultaat. Deze screening bestaat uit een schriftelijke stellingenlijst rond de deontologie van tolken en een reproductieoefening. Dit niet-bindende deel laat de kandidaten toe inzicht te verwerven in hoeveel ze al weten over sociaal tolken en hoeveel informatie ze kunnen onthouden en reproduceren. De screening geeft de kandidaten dus een nulmeting: waar staan ze vooraleer de training start en in welke mate hebben ze het in zich om tolk of taalhelp te worden. Wie bijvoorbeeld al meteen vlot een luisterfragment kan reproduceren, weet zo alvast dat hij boodschappen goed kan vatten en weergeven.

De kandidaten werden tijdens de infosessie uitgenodigd voor een instaptoets. Achteraf kregen zij nog een bevestigingsmail met datum, uur, locatie en herhaling van de bedoeling en het verloop van de test. Voor de instaptoets begon, verwelkomde de beoordelaar de kandidaat, legde hij uit hoe de test in zijn werk zou gaan en hoe er werd beoordeeld.

De digitale instaptoets vergde een andere aanpak. Na een testfase werd beslist om enkel te focussen op de kern van de instaptoets: het testen van het B2-niveau aan de hand van een luisteroefening en spreekoefening. Het niet-bindende deel van de instaptoets, bestaande uit de stellingenlijst en de reproductieoefening, werd achterwege gelaten. Dit was een pragmatische keuze: dankzij deze aanpak konden we namelijk snel omschakelen naar een digitale werking en konden we de efficiëntie van de instaptoets verhogen. In een eventueel toekomstige uitrol van de instaptoets wordt echter wel geadviseerd om het niet-bindende screenings- of aptitudeonderdeel weer te activeren. We namen de digitale instaptoets af via het online platform Zoom. De kandidaten werden op voorhand geïnformeerd over de nieuwe werkwijze, het verloop van de instaptoets en ze kregen gedetailleerde instructies over hoe ze toegang kregen tot Zoom. Op enkele kleine technische opstartproblemen na, verliepen de negen digitale instaptoetsen vlot.

De luisteroefening

Tijdens luisteroefening beluistert de kandidaat een geluidsfragment dat ongeveer drie minuten duurt. Hierdoor is de beoordelaar in staat om de luistervaardigheid en receptieve kennis van het Nederlands te beoordelen.

Bij de digitale instaptoetsen kregen de kandidaten dit fragment te horen via de optie 'scherm en audio delen' van Zoom. Nadien werden drie ja/nee-vragen en drie open vragen gesteld over het fragment. Bij de open vragen kreeg de kandidaat de opdracht om in eigen bewoordingen - maar wel op grond van wat hij in het luisterfragment had gehoord - te antwoorden op de vraag.

In totaal staat dit onderdeel op negen punten: drie punten voor de ja/nee-vragen en zes punten voor de open vragen. Bij deze laatste categorie kon de kandidaat namelijk drie punten krijgen wanneer de antwoorden inhoudelijk correct waren en drie punten wanneer hij of zij ook grammaticaal correcte zinnen formuleerde en de juiste woordenschat gebruikte. De kandidaat moest minstens zes op negen halen om te slagen op dit onderdeel.

De prentbeschrijving

Bij de prentbeschrijving ontvangt de kandidaat een blad met een reeks foto's die te maken hebben met de sociale sector. Bijvoorbeeld: een leerling die door medeleerlingen gepest wordt op school of een werknemer die zijn baan verliest en via de VDAB een opleiding volgt. De kandidaat krijgt de opdracht om in (maximaal) drie minuten en in eigen woorden een samenhangend, logisch verhaal vertellen rond deze foto's. Kandidaten moeten in dit testonderdeel complexe, Nederlandse volzinnen kunnen vormen in een samenhangend relaas, waarbij ze tegelijkertijd tonen dat ze begrijpen waarover de dienstverlening in de fotoreeks gaat. Vooraf kregen de deelnemers enkele links ter voorbereiding van dit onderdeel.

De tester beoordeelt de spreekvaardigheid van de kandidaat aan de hand van een uniform beoordelingsraster. De kandidaat wordt beoordeeld op:

- Uitspraak;
- Grammaticale correctheid;
- Woordenschat, woordgebruik en vakterminologie.

Hij moet voor de drie categorieën slagen om voldoende te behalen voor dit onderdeel.

De stellingenlijst over tolkdeontologie

Tijdens de eerste reeks fysieke instaptoetsen werd de kandidaat na de luisteroefening en de prentbeschrijving gescreend op tolkcompetentie. Zoals eerder vermeld, werd dit onderdeel niet meer afgenomen bij de digitale instaptoetsen. Dit onderdeel telt bovendien niet voor het eindresultaat.

Normaal gezien krijgt de kandidaat een stellingenlijst met tien stellingen rond de deontologie van sociaal tolken. Hierbij worden bijvoorbeeld situaties voorgelegd waarin een tolk op een bepaalde manier met een deontologisch conflict omgaat. De kandidaat moet dan inschatten aan de hand van een Likertschaal van 1 tot 5 (helemaal fout tot helemaal juist) in welke mate de tolk correct handelt.

De reproductieoefening

Ten slotte voert de kandidaat van de fysieke instaptoets een reproductieoefening uit. Hierbij leest de beoordelaar een Nederlandse tekst van 2:30 minuten voor. Doorgaans is dit een getuigenis:

iemand vertelt iets over zichzelf en wat hem en zijn omgeving overkomt. Daarna moet de kandidaat de tekst navertellen in het Nederlands. De reproductie mag in eigen bewoordingen gebeuren, maar moet wel een correcte weergave zijn van het voorgelezen origineel. De kandidaat mag notities nemen, maar hij mag de spreker niet onderbreken en mag geen vragen stellen. Hierna moet hij het relaas navertellen. Daarbij geeft de beoordelaar op een vast formulier aan hoeveel elementen van het verhaal de kandidaat wist na te vertellen (te reproduceren). Op het formulier staat de tekst die wordt voorgelezen uitgesplitst in segmenten (gedachte-eenheden), zodat de beoordelaar telkens kan aanvinken wat de kandidaat reproduceert.

4.3.4 Resultaten

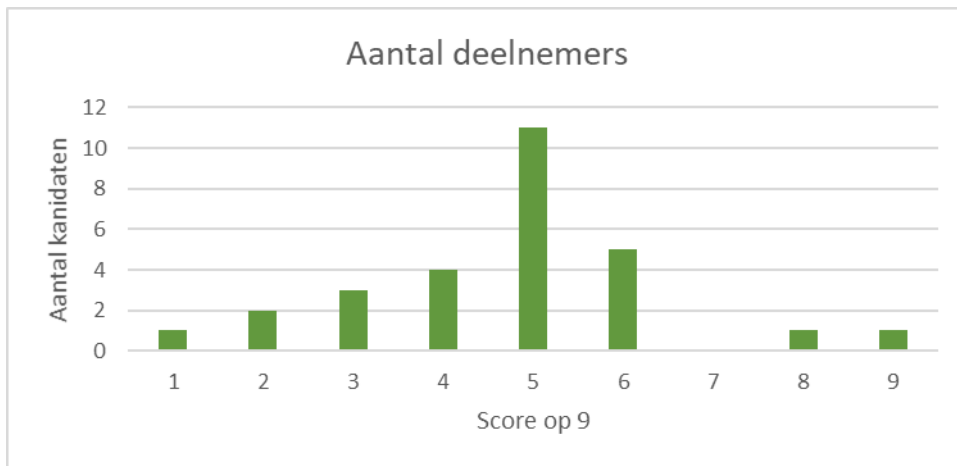
In totaal legden 28 kandidaten de instaptoets af. 4 personen (14%) slaagden voor de instaptoets, de andere 24 (86%) slaagden niet. De beoordeling werd op het moment zelf uitgevoerd door een medewerker van de dienst Certificering van het Agentschap. Deze beoordeling werd nadien onderworpen aan een extra controle van een andere medewerker van de dienst Certificering die deze testen afneemt bij het reguliere opleidings- en certificeringstraject. Ter vergelijking, in het Project Taalhulpen I legden 148 kandidaten de instaptoets af. 78 personen (53%) slaagden voor de instaptoets, 70 kandidaten (47%) slaagden niet.

We hebben helaas geen verklaring voor dit grote verschil in slaagcijfers tussen de instaptoetsen van Project Taalhulpen I en het huidige Project Taalhulpen II. Om die vergelijking te maken, zouden we moeten beschikken over uitgebreide gegevens over de persoonlijke achtergrond van de kandidaten in beide projecten, wat logistiek en privacygewijs niet haalbaar was. Vanuit de dienst Integratie van de stad Kortrijk werd wel een telefonische bevraging uitgevoerd bij de kandidaten die na de eerste reeks instaptoetsen niet geslaagd waren. Er werd hen gevraagd wat hun taalniveau Nederlands was. Slechts 46% van de respondenten (6 van de 13 respondenten) hadden naar eigen zeggen het B2-niveau en voldeden dus aan de criteria. De overige respondenten hadden het B1-niveau of lager. Eén kandidaat kende zijn taalniveau niet.

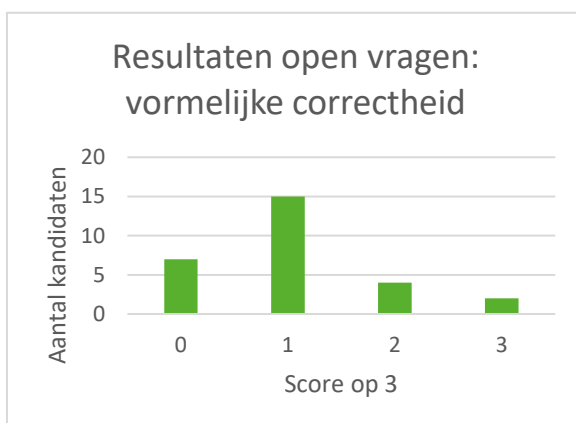
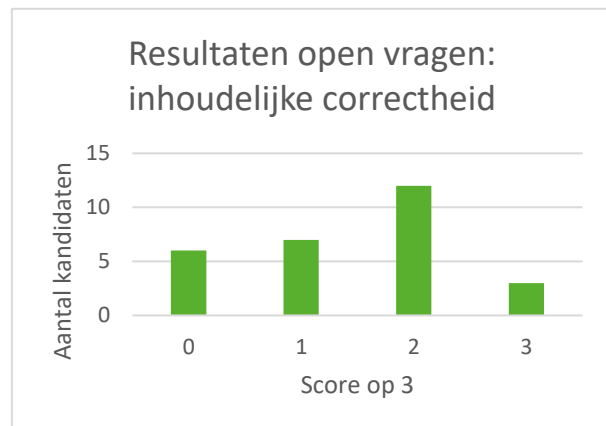
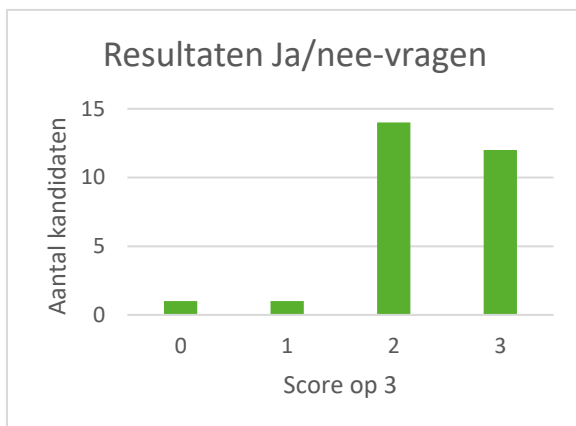
Wat betreft het resultaat van de instaptoets, kaartte het merendeel van de respondenten (6 van de 13) aan dat ze het resultaat hadden verwacht. 4 van de 13 kandidaten gaven eerder aan dat ze het tegenovergestelde resultaat hadden verwacht. De overige deelnemers hadden twijfels over de uitkomst van de instaptoets. Het merendeel van de respondenten gaven aan dat de luistertest moeilijk en lang was. Dit was voor hen het moeilijkste onderdeel van de instaptoets. Desondanks zeggen de respondenten dat de instaptoets over het algemeen niet ingewikkeld was.

Resultaten luisteroefening

7 kandidaten (25%) slaagden voor de luisteroefening: ze behaalden een zes op negen of meer. De andere 21 personen (75%) slaagden niet voor dit onderdeel en scoorden een vijf op negen of minder. In onderstaande grafiek worden de resultaten van de luistertoets afgebeeld. Op de horizontale as is de score op negen te vinden, op de verticale as is terug te vinden hoeveel kandidaten een bepaalde score behaalden.



Wanneer we deze resultaten uitsplitsen naar de drie subonderdelen, namelijk de ja/nee-vragen, de inhoudelijke correctheid van de open vragen en de vormelijke correctheid van de open vragen zien we de volgende resultaten:



Wat opvalt is dat vooral de vormelijke correctheid (grammaticaal correctheid, juist woordgebruik) van de antwoorden op de open vragen een heikel punt was. De grote meerderheid van de kandidaten (21 van de 28) behaalt slechts een 0 of 1 op 3. Slechts 2 kandidaten behalen 3 op 3. Vooral het hoge aantal grammaticale fouten was de oorzaak van dit lage cijfer. Veel kandidaten hadden moeite met de juiste woordvolgorde in een zin (bijvoorbeeld inversie). Daarnaast zagen we ook vaak dat werkwoorden fout of niet vervoegd werden en dat er heel vaak geen of foute lidwoorden gebruikt werden.

Enkele voorbeelden:

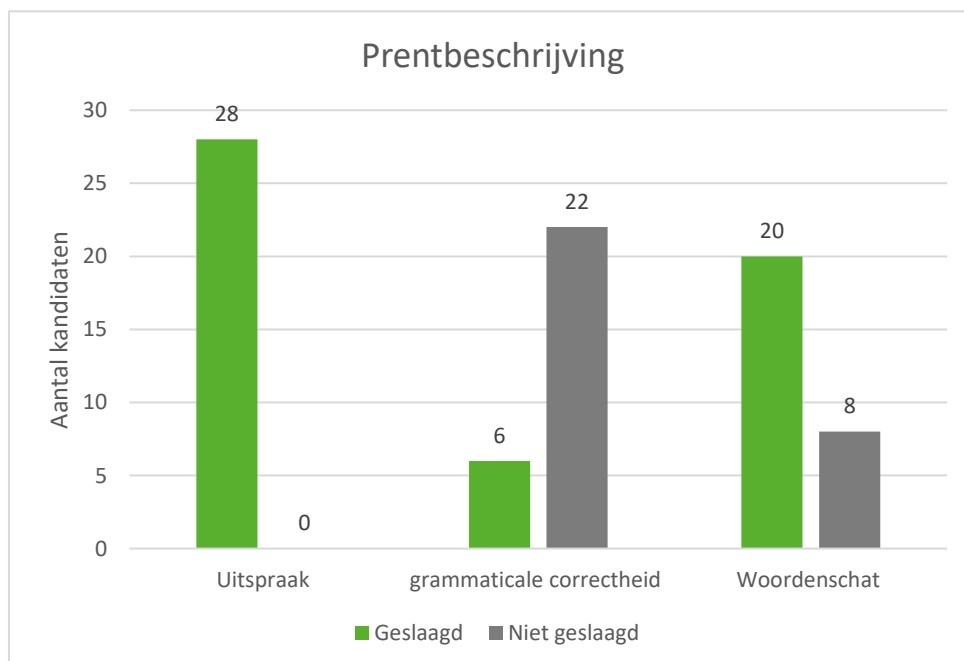
- “Zij weten niet welke soort ziekte hebben die patiënten”;
- “Ik heb gehoord Afrika is beter de Congo voor oplossing voor de probleem met de mensen.”
- “Omdat ze moeten lang in wachtlijst staan en zij moeten van die dokter naar andere dokter gaan”;
- “Leerkracht iets maken met toetsen van het jongen”.

In het Project Taalhulpen I slaagden 98 kandidaten (66%) voor de luistertoets. De andere 50 personen (34%) slaagden niet voor dit onderdeel. Zoals eerder vermeld is het ons niet duidelijk waaraan de discrepantie tussen deze resultaten in Taalhulpen I en Taalhulpen II te wijten is.

Resultaten prentbeschrijving

Van de 28 kandidaten waren 6 personen (21%) geslaagd voor de prentbeschrijving, 22 kandidaten (79%) slaagden niet voor dit onderdeel. Om te slagen voor de prentbeschrijving moest de kandidaat slagen voor de drie onderdelen of kerncompetenties van de prentbeschrijving: uitspraak, woordenschat en grammaticale correctheid.

In onderstaande grafiek zien we hoeveel kandidaten al dan niet slaagden voor de drie kerncompetenties.



Alle kandidaten waren geslaagd voor het onderdeel uitspraak. Voor woordenschat slaagde de meerderheid van de kandidaten. Om te slagen, moest de woordenschat van de kandidaten toereikend zijn om een duidelijke beschrijving te geven en viel het niet op als de kandidaat naar woorden moest zoeken.

We zien hier dat vooral de grammaticale correctheid van de zinnen een moeilijkheid vormde voor de kandidaten. De criteria die wij hanteren zijn de volgende:

- De kandidaat vertoont een vrij uitgebreide beheersing van de grammatica;
- De kandidaat maakt gebruik van complexe zinsvormen;

- Er zijn geen fouten die de begrijpelijkheid in de weg staan;
- De fouten die de kandidaat maakt, herhalen zich niet consequent;
- De meeste fouten die de kandidaat maakt, worden door de kandidaat zelf hersteld.

Hier opnieuw stelden we vast dat de meerderheid van de kandidaten consequent zinnen formuleerden met een foute woordvolgorde. Ook werkwoordsfouten en foute lidwoorden kwamen geregeld voor. Tijdens de instaptoets bleek dat dit soort fouten niet geïsoleerd voorkwamen, maar elkaar opvolgden. Deze *opeenstapeling* van incorrecte constructies zorgt ervoor dat de begrijpelijkheid van wat men zegt, ondermijnd wordt.

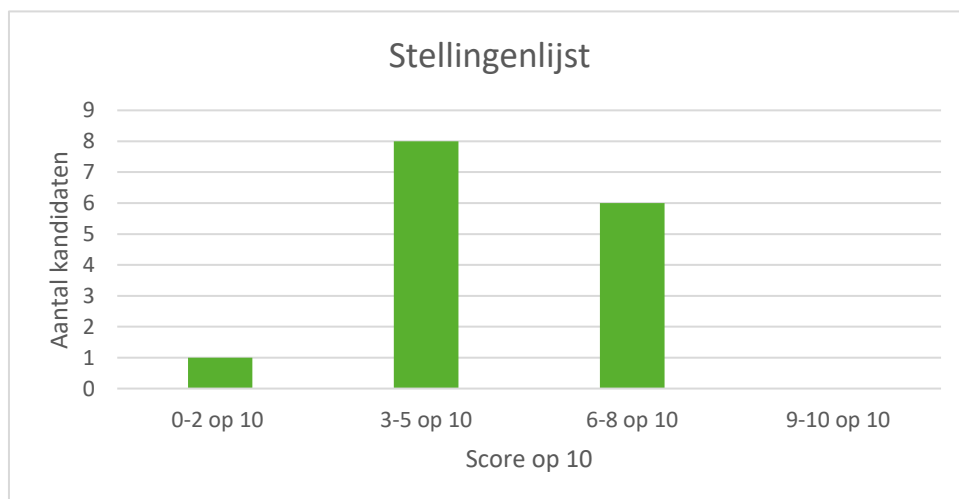
Enkele voorbeelden:

- “Zij komt met kleine kind misschien naar de crèche”;
- “De tandarts is verdoving gedaan om de tand aan te vullen”;
- “Deze is kantoor van VDAB, VDAB is helpen voor de mensen”.

Ter vergelijking: in het Project Taalhulpen I waren 82 personen van de 148 kandidaten (55%) geslaagd voor de prentbeschrijving. 66 kandidaten (45%) slaagden niet voor dit onderdeel.

Resultaten stellingenlijst

Na de luistertest en prentbeschrijving werden de tolkcompetenties tijdens de fysieke instaptoetsen getest aan de hand van een stellingenlijst. Dit onderdeel telde niet mee in de beoordeling. In onderstaande grafiek is de score op 10 terug te vinden van de kandidaten.



6 kandidaten haalden hier tussen de 6 en 8 op 10. De meerderheid van de kandidaten behaalde een score tussen de 3 en 5 op 10. 1 kandidaat haalde tussen 0 en 2. Niemand scoorde meer dan 8 op 10.

Resultaten reproductieoefening

Ten slotte voerden de kandidaat-taalhulpen een reproductieoefening uit waarbij ze verschillende elementen uit een voorgelezen tekst moesten navertellen. In onderstaande grafiek is een overzicht te vinden van hoeveel procent van de eenheden (gedachte-eenheden) de verschillende kandidaten konden navertellen.



Deze reproductieoefening bleek tamelijk moeilijk te zijn voor de meerderheid van de kandidaten. 9 kandidaten konden tussen de 20% en 40% reproduceren. Bij 6 kandidaten liep dit iets vlotter: zij haalden tussen de 40% en de 60%. 1 kandidaat deed het merkbaar beter en haalde een score van tussen 60% en 80%. Ten slotte hadden 3 kandidaten meer moeite met deze oefening. Zij konden tussen de 0% en de 20% navertellen.

4.4 Training voor taalhulpen

4.4.1 Inleiding

De training voor taalhulpen is de derde en laatste verplichte stap in de test- en trainingsfase. Alle deelnemers beschikten minimaal over het B2-niveau Nederlands. In onderstaand hoofdstuk verlenen we inzicht in waar en wanneer de training plaatsvond, wat we onderzochten, hoe we de training ontwikkelden en wie de deelnemers waren. Verder behandelen we onze bevindingen en de risico's die spelen.

Algemene beschouwingen

Tijdens de infosessies communiceerden we de data en locaties van de trainingen aan de kandidaten. Oorspronkelijk zouden de eerste twee dagen van de training op twee momenten doorgaan, namelijk op 24 en 25 februari en een maand later op 23 en 24 maart. Op 3 april zou dan de gezamenlijke laatste terugkomdag plaatsvinden. De eerste trainingsreeks moest echter geannuleerd worden door te weinig inschrijvingen.

Door de uitbraak van het coronavirus moest de tweede training van eind maart en begin april worden uitgesteld. Al snel werd duidelijk dat een fysieke training niet meteen zou kunnen doorgaan, waardoor we een digitale training uitwerkten aan de hand van twee modules:

- Een theoriemodule die via opnames aan de kandidaten werd bezorgd en die ze op eigen tempo konden doorlopen voor de start van de praktijkmodule;
- Een praktijkmodule die live via het online platform Zoom werd gegeven.

De verschillende video's van de theoriemodule werden tussen 20 en 24 april bezorgd aan de deelnemers. De live praktijksessies vonden plaats op 27 april, 4 mei en 8 mei in de namiddag.

Daarnaast planden we nog drie digitale terugkommomenten in de vorm van oefensessies. Tijdens deze oefensessies kon er verder geoefend worden in de vorm van rollenspelen.

Flexibiliteit was in deze training een belangrijk gegeven. We boden de kandidaten de mogelijkheid om de training deels op eigen tempo te doorlopen door de theoriemodule in de vorm van aparte video's aan te bieden. De live praktijksessies werden bovendien opgenomen met toestemming van de deelnemers. Als een kandidaat niet kon deelnemen aan één van de sessies, kon hij zo achteraf de praktijk-sessie alsnog meevolgen.

Na afloop van de training kregen alle deelnemers een attest van deelname. Dit attest bewijst dat de kandidaten het trainingstraject als taalhulp doorlopen hebben.

Centrale onderzoeksvraag

Bij de training stond de volgende onderzoeksvraag centraal: welk type korte opleiding is nodig en adequaat om kandidaten zo snel mogelijk op te leiden tot taalhulp? Hoe kan de 'Survival Kit Training', die we experimenteel ontwikkeld hadden in het voorgaande onderzoeksproject Project Taalhulpen I in Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen, worden aangepast om dat doel te bereiken?

Demografische gegevens cursisten

In totaal waren er 9 deelnemers met het B2-niveau Nederlands die konden deelnemen aan de training voor taalhulpen. Zij ontvingen de opnames van de theoriemodule. Niet alle 9 deelnemers konden echter deelnemen aan de praktijksessies. 3 deelnemers konden aan geen enkele sessie deelnemen door familiale verplichtingen en school- of werkgerelateerde verplichtingen.

Er namen uiteindelijk 6 personen deel aan de praktijkmodule: 2 mannen en 4 vrouwen. In onderstaand onderdeel geven we informatie over de talen die de deelnemers beheersen naast het Nederlands, hun professionele ervaring, scholing en ervaring als vrijwillige tolk.

Gesproken talen naast Nederlands:

- Maghrebijns Arabisch;
- Modern Standaard Arabisch;
- Syrisch Arabisch;
- Berbers;
- Frans;
- Punjabi;
- Urdu;
- Dari;
- Farsi.

Veel van deze talen zijn ook knelpunten: talen waarnaar er grote vraag is in de dienstverlening. Lokaal en regionaal samenwerken, zoals hier in regio Kortrijk, kan er dus voor zorgen dat het Agentschap geïnteresseerde kandidaten kan aantrekken die mogelijks doorstromen naar het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken.

Van twee deelnemers is Nederlands de moedertaal. Zij zijn tweetalig opgegroeid in Vlaanderen. De andere deelnemers leerden Nederlands als tweede taal op latere leeftijd.

Professionele ervaring

- Uitbater supermarkt;
- Buschauffeur;
- Student (2);
- Niet vernoemd (2).

Scholing

- Opleiding Kinderverzorging;
- Sales Management;
- Opleiding Elektrotechniek;
- Secundair onderwijs (Wetenschappen-Wiskunde);
- Sociaal Werk;
- Secundair onderwijs (niet gespecificeerd).

Ervaring als vrijwillig tolk

- Alle taalhulpen gaven aan al getolkt te hebben als vrijwilliger voor familie en vrienden.

4.4.2 Methodologie en inhoud

Ontwikkeling

De training in het huidige project – Taalhulpen II (West-Vlaanderen) - bouwt voort op de bevindingen en resultaten uit het Project Taalhulpen I. In dat project werd de term ‘Survival Kit Training’ gebruikt. We beslisten deze naam niet over te nemen. Het inzetten van taalhulpen na deze training bleek immers te risicovol. We kunnen met andere woorden bij de voorgaande training niet spreken van een werkzaam ‘overlevingspakket’ waarmee de taalhulpen een aanvaardbare tolkprestatie neerzetten in dezelfde gesprekken en contexten waar sociaal tolken worden ingezet. In het huidige project pasten we het profiel van de taalhulp en de gesprekken waarin taalhulpen zullen optreden aan, maar ook het curriculum van de experimentele Survival Kit Training werd herzien. De nieuwe naam die we hanteren is ‘training voor taalhulpen’ of, korter, ‘Training Taalhulp’.

Bij het opstellen van het curriculum stonden de volgende zaken centraal:

- 1 De bevindingen, conclusies en aanbevelingen uit Project Taalhulpen I;
- 2 Het onderzoekskader van Project Taalhulpen II West-Vlaanderen;
- 3 De volgende twee onderzoeksvragen vanuit Project Taalhulpen I:
 - a Is een aanvullend aanbod van taalhulpen onder bepaalde omstandigheden op een kwaliteitsvolle manier mogelijk en houdt dit risico’s in voor een degelijke dienstverlening?
 - b Welke korte opleiding is nodig om die competenties te realiseren?

De volgende zaken uit de bevindingen, conclusies en aanbevelingen in het eindrapport van het Project Taalhulpen I zijn expliciet meegenomen in de trainingen voor Project Taalhulpen II in West-Vlaanderen:

Taal

Taalhulpen onder B2-niveau laten tolken, bleek in het Project Taalhulpen I te risicovol te zijn. Daarom mochten in het huidige Project Taalhulpen II enkel kandidaten met minstens het B2-niveau Nederlands aan de training in het huidige project deelnemen. In voorgaand project merkten we namelijk op dat kandidaten die dit niveau (nog) niet hadden, een beduidend minder volledige en accurate tolkprestatie konden neerzetten.

Deontologie

Net als in het voorgaande onderzoeksproject, kreeg de deontologische code tijdens de training een centrale plek. Taalhulpen leerden zo wat de centrale deontologische principes zijn: een taalhelp is onpartijdig, transparant, heeft discretieplicht, moet alles tolken zonder toevoegingen, weglatingen of aanpassingen, tolkt in de ik-persoon en heeft een professionele houding.

- De deontologische introductie en positionering aan het begin van het gesprek verliepen in een merendeel van de geobserveerde tolkgesprekken in het Project Taalhulpen I nog niet zoals het hoort. De taalhelp doet deze introductie in beide talen om duidelijk te maken wat zijn rol is. In de training van het huidige project werd er meer aandacht besteed aan uit het hoofd leren, het eigen maken (formuleren in eigen bewoordingen in beide talen) en toepassen van de deontologische introductie. De cursisten ontvingen expliciete feedback en konden daar gericht aan werken tijdens de trainingdagen;
- Toepassing van de 'ik-vorm' (directe rede) vormde een van de grootste struikelblokken tijdens de Survival Kit Trainingen. Een taalhelp doet dit om de rechtstreekse communicatie tussen de partijen te bevorderen. Ook tijdens de geobserveerde tolkgesprekken was dit een aandachtspunt. In de nieuwe training werd hier een gerichte oefening aan besteed;
- Tijdens de training werden de cursisten net als in het vorige project ook specifiek getraind op assertiviteit tijdens de rollenspelen. Als er deontologische conflicten ontstaan, bijvoorbeeld wanneer iemand de tolk een rechtstreekse vraag stelt, kunnen de taalhulpen zo beter reageren en hun neutrale rol als taalhelp afbakenen;
- Er werd meer aandacht besteed aan correct en volledig tolken. In het voorgaande project was dit namelijk een van de grootste risicofactoren. Zo zetten we voornamelijk in op het vergroten van het bewustzijn om volledig en accuraat te tolken. Veel taalhulpen merkten niet dat ze veel zaken weglieten, toevoegden of aanpasten, durfden niet steeds om herhaling te vragen, of zagen niet altijd het belang in van alles, elk detail, te tolken. Daarom hebben we hier extra nadruk gelegd op het belang ervan en reikten we allerhande strategieën aan om vollediger en accurater te tolken.
- Tijdens het vorige project – Taalhulpen I - viel op dat de taalhulpen moeite hadden met hun rolinvulling. We zagen dat meerdere taalhulpen eerder de rol van tweede dienstverlener of cultureel duider opnamen en dus niet hun neutrale of onpartijdige rol aanhielden. Daarom werd in de huidige training uitgebreid stilgestaan bij die rolinvulling en het onderscheid tussen posities/rollen die men (onbedoeld) kan aannemen als taalhelp en die kunnen indruisen tegen het

deontologische basisprincipe van neutraliteit. Hierbij ging veel aandacht naar de gevaren van het niet respecteren hiervan. We gaven hier onder andere gevolg aan door een geanonimiseerd fragment uit een van de geobserveerde tolkgesprekken uit het vorige Project Taalhulpen I op te nemen als lesmateriaal. We bespraken wat er misliep.

Tolkvaardigheden

Tolkvaardigheden als regie, beurtwisselingen en herstelstrategieën wanneer de taalhelp iets niet meer weet of iets niet verstaat, kwamen ook aan bod in de training, gezien de bevindingen uit het voorgaande onderzoeksproject.

Digitalisering van de training

Oorspronkelijk werkten we een programma uit voor een driedaagse fysieke training: twee dagen met theoretische onderdelen afgewisseld met praktische oefeningen en rollenspelen en terugkomdag net voor de observatiefase. Tijdens deze terugkomdag konden de taalhulpen het lesmateriaal opfrissen en verder oefenen aan de hand van rollenspelen.

Zoals vermeld in de inleiding, kon de geplande fysieke training omwille van COVID-19 niet doorgaan en moesten we een digitaal alternatief ontwikkelen. We kozen ervoor de training op te splitsen in modules. Zo konden we de theoretische onderdelen groeperen. Deze theoriemodule konden de deelnemers dan op eigen tempo doorlopen. De onderdelen van de training die gericht waren op de praktische oefeningen, werden gegroepeerd in drie online *live* oefensessies via Zoom die drie uur duurden.

Programma theoriemodule

Op 22 april 2020 ontvingen de kandidaat-taalhulpen de theoriemodule. Deze module bestond uit 12 video's. Deze presentaties deelden we met de kandidaten via Dropbox. De theoriemodule werd gegeven door een van de docenten van de basisopleiding sociaal tolken.

In onderstaande tabel is het programma te vinden van de theoriemodule:

Presentatie	Wat?	Duur
1	Introductie van de training Wat is het verschil tussen taalhulpen en sociaal tolken? Wat leer je in deze training?	5 min
2	Tolkvormen & tolkcontexten	28 min
3	Introductie: wat is sociaal tolken & introductiefilmpje	38 min
4	De rollen van een sociaal tolk	23 min

5	<p>Wat is de deontologie van een sociaal tolk?</p> <p>Waarom de deontologie?</p> <p>Behandeling document deontologische code Agentschap Integratie en Inburgering</p>	12 min
6	De deontologische introductie van een sociaal tolk	13 min
7	<p>Introductie: deontologische conflicten</p> <p>Wat zijn deontologische conflicten?</p> <p>Bespreking cases + oplossingen</p>	40 min
8	Bespreking opname van een taalhulp uit het Project Taalhulpen I: bespreking wat loopt er hier mis volgens de deontologische code?	30 min
9	<p>Werkvelden Sociaal tolken en aandachtspunten vanuit tolkperspectief per werkveld</p> <p>Beknopte voorstelling van de werkvelden van een sociaal tolk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tewerkstelling - Gezondheidszorg - Geestelijke Gezondheidszorg - Onderwijs - Openbare dienstverlening - Gezin & maatschappelijk welzijn - Sociale huisvesting - Onthaal, integratie & inburgering - Opvang asielzoekers 	30 min
10	Belang van terminologie en voorbereiding	10 min
11	<p>Herstelstrategieën om lacunes op te vangen, onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vragen om een herhaling; - Verduidelijking (uitleg) vragen; - Een of meerdere synoniemen vragen; - Vragen om een parafraze vragen; - Terugkoppelen om te zien of je iets goed hebt verstaan. 	30 min
12	Afrondingsoefening rond deontologische principes	3 min

Programma praktijkmodule

Op 27 april, 4 mei en 7 mei gingen de praktijksessies door. De sessie startte telkens om 13u30 en eindigde omstreeks 16u15. Elke sessie bestond uit twee onderdelen van 1u15. Er werd telkens een

pauze van 15 min voorzien. De training werd gegeven door een docent tolkpraktijk. De projectmedewerkers woonden bovendien de sessies bij ter observatie en begeleiding bij de rollenspelen.

In onderstaande tabel is het programma te vinden van de praktijkmodule:

Trainingsdag 1: 27/04	Duur
13u30-13u40: Welkom en uitleggen bedoeling en praktische planning	10 min
13u40-14u: Voorstellingsrondje: wie is wie?	20 min
14u-14u15: Korte herhaling van basisprincipes deontologie	15 min
14u15-14u30: Vraag en antwoordsessie over geziene theorie	15 min
<i>14u30-14u45: Pauze</i>	<i>15 min</i>
14u45-15u15: Oefening: 4 casussen met deontologische conflicten	30 min
15u15- 16u: Voorbeeld rollenspel 'Omgaan met deontologische conflicten' + duiding	35 min
16u-16u20: Rollenspel 1 + feedback	20 min

Trainingsdag 2: 04/05	Duur
13u30-13u40: Verwelkoming en eventuele vragen overlopen	10 min
13u40-13u45: Zeer korte herhaling deontologische principes	5 min
13u45-14u15: Focus: eigen maken deontologische introductie	30 min
14u15-14u45: Duiding over gebruik ik-vorm + oefening over de ik-vorm	30 min
14u45-14u50: Opdeling groepen voor rollenspellen	5 min
<i>14u50-15u05: Pauze</i>	<i>15 min</i>
15u05-15u35: Rollenspel 2: NL – vreemde taal + zelfreflectie & feedback	30 min
14u35- 15u45: Rollenspel 3: NL – vreemde taal + zelfreflectie & feedback	30 min
15u45-16u15: Rollenspel 4: NL – vreemde taal + zelfreflectie & feedback	30 min

Trainingsdag 3: 08/05	Duur
13u30-13u45: Verwelkoming en eventuele vragen overlopen	15 min
13u45-14u15: Rollenspel 6 + zelfreflectie & feedback	30 min
14u15-14u45: Rollenspel 7 + zelfreflectie & feedback	30 min

<i>14u40-15u: Pauze</i>	<i>15 min</i>
15u-15u30: Rollenspel 8 + zelfreflectie & feedback	30 min
15u30-16u: Interactieve herhaling mogelijke scenario's deontologische conflicten (10")	15 min
16u20-16u45: Afronding training Algemene feedback en vragenrondje Informatie terugkomdag en observatiefase	30 min

4.4.3 Observaties en bevindingen

Tijdens de trainingen gebruikten we de definitie en de deontologische code van sociaal tolken als leidraad. Taalhulpen werken volgens het huidige onderzoeksproject met dezelfde deontologische principes als gecertificeerde sociaal tolken. Het grote verschil met gecertificeerde sociaal tolken is dat taalhulpen in dit onderzoeksproject zullen tolken in bepaalde voorgestructureerde, eenvoudige en weinig complexe gesprekken waar weinig input verwacht wordt van de cliënt.

De definitie van sociaal tolken gaat als volgt: Sociaal tolken is het getrouw volledig en neutraal omzetten van mondelinge boodschappen van een brontaal naar een doeltaal in een context van sociale of openbare dienstverlening.

Daarnaast wordt ook de deontologische code van sociaal tolken gehanteerd. Aan het begin van elk tolkgesprek formuleert de sociaal tolk de deontologische introductie. Hij communiceert daarbij de basisprincipes van die code:

- Ik ben tolk taal X-> Nederlands en Nederlands -> taal X (benoemen en aftoetsen tolktalen).
- Ik tolk in de 'ik-vorm' (tolken als mondstuk van de spreker in de eerste persoonsvorm).
- Ik zal alles tolken, zonder iets weg te laten, toe te voegen of aan te passen (principes van getrouw tolken en volledig tolken).
- Ik ben neutraal/onpartijdig (principe van neutraliteit).
- Ik behandel alles wat hier wordt gezegd confidentieel (discretieplicht).

We oefenden de theorie aan de hand van praktijkgerichte oefeningen en rollenspellen. Tijdens de rollenspellen werkten we met vaste vooraf geschreven scripts die gebaseerd zijn op de werkvelden van een sociaal tolk (bijv. een gesprek in een OKAN-school, een intake bij het OCMW...). Een deel van de rollenspellen werden ontwikkeld op basis van de etnografische interviews²⁰ met de observatieplaatsen uit de observatiefase (zie 5.2.3). Zo lieten we de taalhulpen voor de observatiefase al kennismaken met de gesprekken waarin ze ingeschakeld konden worden en maakten we het met andere woorden mogelijk om een gerichte training te geven. Kenmerkend aan alle rollenspellen was dat de scripts afgelijnd, voorgestructureerd en weinig complex waren, net zoals de hypothese van het profiel van de taalhelp in dit rapport voorschrijft. Elke rol - taalhelp, maar ook dienstverlener en cliënt - werd telkens gespeeld door een van de kandidaten. Dit zorgde ervoor dat de taalhelp kon oefenen op het tolken naar de vreemde taal, maar ook dat de andere kandidaten zich konden inleven in hoe het is om als anderstalige cliënt en als dienstverlener communicatie-ondersteuning nodig te hebben om te communiceren.

Op basis van bovenstaande definitie en deontologische code evalueerden we de praktijkmodule: wat liep vlot, waar hadden de deelnemers moeilijkheden mee, welke verbeteringen zagen we naar het einde van de oefenreeks toe en dergelijke zaken meer. We observeerden de oefeningen. De deontologische code en definitie van sociaal tolken waren hierbij het uitgangspunt. We letten met andere woorden op:

- De deontologische introductie: doet de kandidaat de introductie aan het begin van het gesprek, is die volledig in beide talen?

²⁰ Een etnografisch interview verwijst in dit project naar een diepte-interview in de vorm van een telefonisch gesprek waarbij de dienstverlening van de deelnemende observatieplaatsen in detail in kaart gebracht werd.

- Tolken in de ik-vorm: tolkt de taalhulp in de eerste persoon enkelvoud of, anders gezegd, in de directe rede?
- Getrouw en volledig tolken: tolkt de taalhulp volledig en accuraat zonder toevoegingen, weglatingen en aanpassingen?
- Transparantie: koppelt de taalhulp terug wanneer hij bijvoorbeeld afwijkt van wat de partijen zeggen om te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen?
- Neutraliteit: stelt de taalhulp zich onpartijdig of neutraal op? Houdt hij zo geen onderonsjes met één van de partijen en geeft hij geen eigen meningen?
- Omgaan met deontologische conflicten: wendt de taalhulp een conflict correct en beleefd af en verwijst hij terug naar de deontologie?

We konden de deelnemers observeren in het Nederlands en deels in de vreemde taal dankzij de scripts van de rollenspelen. Ook de vertolking naar het Arabisch kon geobserveerd worden, aangezien een van de projectmedewerkers Arabisch beheerst. Zo konden we uitgebreid feedback geven aan de deelnemers.

Deontologische introductie

Door de deontologische introductie wordt vanaf het begin van een gesprek aangegeven wat de rol is die taalhulpen spelen: door dit te doen, nemen zij een positie in als faciliterende en tegelijkertijd neutrale partij, waarbij ze verduidelijken dat zij geen partner zijn in het gesprek.

De introductie zelf werd tijdens de theoriemodule aangeleerd en de deelnemers werden aangemoedigd deze boodschap van buiten te leren in het Nederlands en in de vreemde taal. Bijna alle deelnemers hadden dit gedaan. We zagen dat de cursisten de deontologische introductie doorgaans vermeldden tijdens de oefenrollenspelen. De cursisten toonden daarmee aan dat ze de introductie actief in gebruik namen. Er werd af en toe eens gespiekt of één principe werd over het hoofd gezien, maar over het algemeen toonden de deelnemers, op één deelnemer na, dat ze deze introductie aangeleerd hadden.

Toch ontbrak bij twee van de deelnemers vlotheid bij het uitspreken van deze introductie, waaruit blijkt dat er meer oefening nodig was om zich de introductie werkelijk eigen te maken. Het is niet vreemd dat sommige cursisten, die voor het eerst in aanraking komen met de deontologie, die niet meteen vlekkeloos kennen.

Het vernoemen van de deontologische principes verliep met andere woorden in het algemeen goed, al kon het soms iets vlotter. Wat soms moeilijker bleek, was wanneer de taalhulp de gesprekspartners moest onderbreken wanneer die het gesprek meteen al wilden starten. Dit wordt gezien als een deontologisch conflict, en wordt daarom bij 'deontologische conflicten' besproken.

Tolken in de ik-vorm of in de directe rede

Voor de cursisten bleek het geen grote uitdaging te zijn om te tolken in de directe rede of alsof je het mondstuk bent van de persoon voor wie je tolkt, iets wat in het voorgaande project moeilijker lag. De taalhulpen pasten bijna meteen de ik-persoon zonder problemen toe. De taalhulpen bevestigden dat dit het makkelijker maakte om onpartijdig te blijven en ook om de boodschap zelf te

tolken: je neemt de boodschap gewoon zoals die is over, je hoeft de zin niet grammaticaal aan te passen door er bijvoorbeeld “meneer zegt” voor te plaatsen.

Met uitzondering van één taalhulp die af en toe indirecte rede toepaste, gebruikten alle taalhulpen de ik-persoon om te tolken.

Getrouw en volledig tolken

Dankzij de scripts, de rollenspelen die volledig in het Nederlands waren (waarin de dienstverlener én de cliënt dus Nederlands spraken) en de rollenspelen Nederlands-Arabisch (waarin de dienstverlener Nederlands praat en de cliënt Arabisch), konden we observeren of de taalhulpen de boodschap getrouw en volledig overbrachten. Zoals hierboven vermeld, was een van de projectmedewerkers een expert (linguïst) Arabisch. In het algemeen merkten we op dat taalhulpen moeite hadden om langere stukken te tolken. De gespreksbeurten van 1 à 2 zinnen konden de taalhulpen vaak probleemloos tolken, maar zodra de beurt iets langer werd, zagen we veel toevoegingen, weglatingen en aanpassingen. We leerden de taalhulpen strategieën aan om hiermee om te gaan: Vraag om herhaling, vraag de dienstverlener of cliënt om de boodschap op te delen in kleinere delen of vraag om een term uit te leggen wanneer je iets niet begrijpt. Op deze manier zagen we dat 5 van de 6 geobserveerde taalhulpen erin slaagden om een volledige en getrouwe vertolking neer te zetten. Bij 1 taalhulp was dit nog een werkpunt.

Tolken zonder toevoegingen, weglatingen en aanpassingen is met andere woorden een risicofactor wanneer de beurten van de gesprekspartner te lang worden en wanneer de taalhulp geen strategieën toepast om dit tot een goed einde te brengen. Wat wel opvalt, is dat de deelnemers het belang inzien van volledig en getrouw tolken. Ze vragen liever om herhaling of kortere beurten dan een deel van de boodschap te verliezen. Dit bewustzijn is een zeer belangrijke eigenschap van een taalhulp.

Transparantie

Transparantie was na afloop van de drie praktijksessies bij vier van de zes geobserveerde taalhulpen een werkpunt. We merkten dat de deelnemers vaak vergaten feedback te geven aan de andere gesprekspartner wanneer er een onderonsje plaatsvond. Er was echter wel verbetering naar het einde toe van de praktijkmodules bij conflicten die vaak terugkwamen. Wanneer een taalhulp bijvoorbeeld om herhaling of kortere gespreksbeurten vroeg, had hij meestal de reflex dit ook terug te koppelen aan de andere partij. Deze terugkoppeling werd meer vergeten bij deontologische conflicten die minder frequent voorkwamen, bijvoorbeeld wanneer de dienstverlener vroeg om een document te vertalen.

Neutraliteit

We zagen over het algemeen geen problemen bij het toepassen van de neutraliteit. Geen enkele taalhulp nam deel aan het gesprek zelf door bijvoorbeeld zijn eigen mening te uiten of informatie te verstrekken op eigen initiatief. Het principe van neutraliteit valt vaak samen met het principe van transparantie en het reageren op deontologische conflicten. Hoe taalhulpen reageren op situaties die hun neutraliteit in het gedrang brengen, bespreken we in de volgende paragraaf.

Deontologische conflicten

Een deontologisch conflict houdt in dat de gesprekspartner iets vraagt of doet dat niet strookt met de deontologie van de taalhulp. Bijvoorbeeld: de dienstverlener vraagt om een document van het blad te vertalen, de cliënt stelt een rechtstreekse vraag aan de taalhulp, één van de gesprekspartners

verlaat de kamer en laat de taalhelp met de andere partij achter. Deze handelingen moet de taalhelp afwenden. Hij moet dan uitleggen waarom die handeling niet kan volgens de deontologie én transparant terugkoppelen naar de andere partij om dit conflict uit te leggen.

Niet bij elke taalhelp vond een deontologisch conflict plaats. Waar een conflict ontstond, zagen we dat de taalhulpen vaak goed op de hoogte waren van wat wel en niet mag volgens de deontologie. Het assertief afwenden is echter nog een werkpunt. We zagen bijvoorbeeld dat men het conflict afwendde, maar niet uitlegde waarom het niet mag, of dat men vergat terug te koppelen. Er moet met andere woorden nog verder geoefend worden op het correct reageren op deontologische conflicten.

Zoals eerder besproken in dit onderdeel duikt er ook een conflict op wanneer de gesprekspartner aan het begin van het gesprek praat zonder tijd te laten voor de deontologische introductie. 4 taalhulpen ondervonden geen problemen om meteen assertief en beleefd te onderbreken om hun introductie te doen. Bij de andere 2 taalhulpen verliep dit iets stroever.

4.4.4 Evaluatie door de kandidaten

Om, net zoals bij de infosessie, de training te evalueren, werd na de training een online evaluatieformulier gestuurd naar de cursisten via Google Formulieren. 3 van de 6 deelnemers vulde deze evaluatie in.

Het eerste deel van de beoordeling bestond uit vragen over de theoriemodule en over de praktijkmodule waardoor de cursisten de training inhoudelijk konden evalueren.

▼ *Tabel 7: Evaluatie theoriemodule*

	Zeer goed	Goed	Eerder zwak	Zeer zwak
Hoe vond je de kwaliteit van de lessen?	2	1	0	0
Wat vond je van de docent?	3	0	0	0
Werd de lestijd volgens jou goed besteed?	0	3	0	0
Hoe relevant vind je de informatie die je hebt ontvangen om te tolken?	2	1	0	0
Hoe vond je de kwaliteit van de gebruikte of ontvangen presentaties?	0	3	0	0

▼ *Tabel 8: Evaluatie praktijkmodule*

	Zeer goed	Goed	Eerder zwak	Zeer zwak
Hoe vond je de kwaliteit van de lessen?	0	3	0	0
Wat vond je van de docent?	3	0	0	0
Werd de lestijd volgens jou goed besteed?	0	3	0	0
Hoe relevant vind je de informatie die je hebt ontvangen om te tolken?	2	1	0	0
Hoe vond je de kwaliteit van de gebruikte of ontvangen presentaties?	0	3	0	0

We bevroegen ook bij de deelnemers wat ze van de lengte vonden van de theorie- en praktijkmodule vonden. Alle deelnemers vonden de lengte van de theoriemodule juist gepast. 2 deelnemers vonden ook de praktijkmodule juist gepast. De andere deelnemer vond dit deel van de training te kort.

Ten slotte wilden we graag weten van de deelnemers welke deontologische principes die aangeleerd werden tijdens de training, zij makkelijk dan wel moeilijk vonden. In onderstaande tabel is de inschatting van de moeilijkheidsgraad door de cursisten te vinden.

▼ *Tabel 9: inschatting moeilijkheidsgraad deontologische principes*

	Zeer moeilijk	Eerder moeilijk	Eerder makkelijk	Zeer makkelijk
De neutrale en onpartijdige rol als tolk	0	3	0	0
Volledig tolken zonder toevoegingen, weglatingen of aanpassingen	0	2	1	0
De deontologische introductie	0	1	0	2
Tolken in de ik-persoon	0	1	2	0
Transparant tolken	0	3	0	0
Reageren op deontologische conflicten	0	2	1	0

4.4.5 Conclusie

De oorspronkelijke Survival Kit Training voor taalhulpen werd volledig omgevormd tot een online training met een theorie- en praktijkmodule. Ook een 'fysieke' versie van die nieuwe training blijft bestaan. De deelnemers kregen een uitgebreide theoretische basis mee die ze konden inoefenen tijdens de praktijkmodule. De training heet nu gewoon Training Taalhelp.

We stelden vast dat deze uitgebreide theoriemodule zijn vruchten afwierp. De meerderheid van de 6 deelnemers leken namelijk de theorie - en meer bepaald de deontologie - van de taalhelp al goed onder de knie te hebben tijdens de praktische oefeningen en rollenspelen. De taalhulpen kenden de rol en plicht van een taalhelp goed, stelden zich neutraal op, tolkten in de ik-vorm. Er moet echter nog verder geoefend worden om de deontologische code consequent toe te passen op een transparante manier. Volledig en getrouw tolken lukte, mits de taalhulpen korte gespreksbeurten tolkten. Zodra de cliënt of dienstverlener wat langer aan het woord bleef, werd het moeilijk om alles te tolken. De taalhulpen waren zich hiervan bewust en pasten strategieën toe om hieraan tegemoet te komen (bijv. herhaling vragen, vragen om minder lang aan een stuk te praten).

4.5 Terugkomsessies

Na de training wilden we de deelnemers de kans geven om nog extra te oefenen. Het doel was om extra rollenspelen te organiseren via Zoom. We planden zo drie extra oefenmiddagen in op maandag 18 mei, donderdag 4 juni en woensdag 17 juni. Omwille van de drukke agenda's van de taalhulpen door werk, opleiding of andere verplichtingen, kon niet iedereen deelnemen aan deze terugkomsessies. Tijdens de eerste oefensessie kon maar 1 kandidaat. Door gebrek aan taalpartner konden we niet oefenen. We beantwoordden enkele concrete vragen, maar konden geen rollenspel doen. Voor de tweede oefensessie was er 1 taalhelp aanwezig. Omdat de cursist in kwestie een taal sprak die ook één van de projectmedewerkers beheerste, konden we verder oefenen met rollenspelen. Dit verliep zeer vlot. Aangezien we geen vergelijkingsgrond hebben met andere kandidaten, nemen we geen gedetailleerd verslag op van de prestaties van de taalhelp tijdens deze terugkomsessies.

5 Observatiefase

5.1 Inleiding

Een essentieel luik van het project waren de observaties van de kandidaat-taalhulpen (voortaan: taalhulpen). Zo kon namelijk onderzocht worden of de deelnemers na het doorlopen van het trainingstraject daadwerkelijk kwaliteitsvoller werk leverden ten opzichte van het vorige Project Taalhulpen I. De taalhulpen die in het project aan de infosessie, instaptoets en training hadden deelgenomen, konden als onderdeel van hun leertraject vervolgens deelnemen aan deze oefentolkgesprekken.

De observatiefase had als tweeledig hoofddoel:

- 1 De taalhulpen begeleiden en verder vormen door middel van individuele feedback na de geobserveerde tolkopdracht.
- 2 Onderzoeken of taalhulpen ingeschakeld kunnen worden in de dienstverlening onder de voorwaarden of criteria die voortvloeiden uit de aanbevelingen van het voorgaande project – Taalhulpen I.

Deze aanbevelingen kregen concreet vorm in heel wat aanpassingen die we doorvoerden ten opzichte van het voorgaande project (Project Taalhulpen I). Het doel was om de kwaliteit van de prestaties van de taalhulpen aan te scherpen. Het B2-niveau Nederlands werd verplicht, de training werd omgevormd, de soorten gesprekken en contexten werden afgebakend en dienstverleners kregen specifieke richtlijnen om met taalhulpen te werken. In de trainingsfase zagen we een positieve trend in de kwaliteit van de prestaties van de taalhulpen. De observatiegesprekken waren bijzonder interessant om na te gaan of deze positieve tendens zich zou voortzetten.

De observatiefase bestond uit drie onderdelen:

- 1 De voorbereiding van de observaties;
- 2 De uitvoering van de observaties;
- 3 De verwerking van de observatiegegevens.

Tijdens de observaties gingen de taalhulpen in reële gesprekken op de werkvloer aan het werk, terwijl ze geobserveerd en op video gefilmd werden door een observator. Normaal gezien zou deze periode lopen van april tot en met juli 2020. Door de coronacrisis werden een aantal activiteiten van de trainingsfase uitgesteld, in de hoop om ze later alsnog te kunnen laten doorgaan. We beslisten daardoor om de timing van het gehele project wat op te schuiven. De observatiefase vond bijgevolg plaats in de periode juli tot en met augustus 2020. Het einde werd vastgelegd in augustus om genoeg tijd in te plannen voor de analysefase, die liep tot en met november 2020. Een gedegen analyse van de onderzoeksdata vergt namelijk tijd. Daarbij komt dat alle opnames getranscribeerd en vertaald moesten worden. Hiervoor moest met andere woorden genoeg marge genomen worden tussen de observatiegesprekken en de daaropvolgende analyse van die gesprekken.

Het bleek bij de deelnemende observatieplaatsen moeilijk om gesprekken met anderstalige cliënten en een taalhulp in te plannen. De coronacrisis maakte het moeilijker om fysieke gesprekken met een taalhulp op een veilige manier te laten doorgaan. Om hier een mouw aan te passen, organiseerden we oefengesprekken met dienstverleners uit de deelnemende observatieplaatsen en anderstalige rolspelers die optraden als cliënt en speelden we de dienstverleningsgesprekken zo reëel mogelijk na.

De observatiefase werd gevolgd door de analysefase, waarin onderzoekers van Universiteit Gent de observaties nauwgezet analyseerden. Hun bevindingen zijn verwerkt in deel 2 van dit rapport.

5.2 Voorbereiding observatiefase

De voorbereiding van de observatiefase bestond methodologisch uit de volgende bouwstenen:

- 1 Werving van observatieplaatsen;
- 2 Opstellen van richtlijnen voor dienstverleners;
- 3 Etnografisch vooronderzoek.

5.2.1 Werving observatieplaatsen

Om de taalhulpen te kunnen inschakelen in echte dienstverleningsgesprekken, gingen we op zoek naar dienstverlenende organisaties in en rond Kortrijk die in het project wilden meestappen en communicatie-ondersteuning konden gebruiken voor gesprekken met hun anderstalige cliënten. De werving gebeurde vooral via de leden van de stuurgroep en klankbordgroep van het project en via een uitgebreide mailing. We vroegen of zij gesprekken voerden die zij als eerder 'makkelijk' inschatten en die binnen een afgelijnde en voorspelbare context plaatsvonden. In totaal waren er zeven observatieplaatsen bereid om taalhulpen in te schakelen. Hieronder is een lijst te vinden van deze organisaties:

- Oranjehuis (Herstel Time-Out): begeleiding van jongeren;
- Dienst Burgerzaken gemeentehuis Zwevegem;
- OKAN Menen: onderwijs voor anderstalige kinderen;
- VCLB Weimeersen Waregem: leerlingenbegeleiding;
- LOI Zwevegem: Opvang van nieuwkomers in een tijdelijk woning/verblijfplaats;
- De Woonclub: begeleiding bij de zoektocht naar een woning;
- Groep Intro (Vlucht Vooruit): begeleiding van jongeren met migratie-achtergrond naar de arbeidsmarkt;
- Open School 12: volwassenonderwijs.

5.2.2 Richtlijnen voor dienstverleners

Tijdens het voorgaande Project Taalhulpen I werd duidelijk dat taalhulpen niet in dezelfde gesprekken en contexten kunnen tolken als de gecertificeerde sociaal tolken. Of een gesprek afgelijnd, gestructureerd en weinig complex is, hangt echter ook van de dienstverlener af die het gesprek voert. Daarom stelden we richtlijnen op om te communiceren met taalhulpen. Daarin legden we uit hoe de dienstverleners kunnen zorgen voor een veilige omgeving voor de taalhulp, waarin de moeilijkheidsgraad van het gesprek beperkt blijft. Er zijn drie centrale pijlers bij deze richtlijnen:

- 1 Gebruik eenvoudig Nederlands en klare taal;
- 2 Organiseer en beperk de informatie per gespreksbeurt;
- 3 Controleer of de cliënt je begrepen heeft en of jij de cliënt begrijpt.

Die richtlijnen werden telkens met de dienstverleners overlopen tijdens het etnografisch interview en werden meegestuurd naar de deelnemende observatieplaatsen. Bovendien ontvingen de dienstverleners van de oefenrollenspelen opnieuw deze richtlijnen voor de observaties zelf.

Voor meer details verwijzen we naar bijlage 3: 'Richtlijnen Voor Dienstverleners: Werken Met Taalhulpen'.

5.2.3 Etnografisch vooronderzoek

Ter voorbereiding van deze observatiefase nam de projectmanager contact op met alle geïnteresseerde observatieplaatsen. Er werd een etnografisch interview gehouden. Dit is een diepte-interview in de vorm van een telefonisch gesprek waarbij de dienstverlening in detail in kaart gebracht wordt. De projectmanager ging samen met de dienstverlener onder meer na hoe de dienstverlening in elkaar zit, welke gesprekken de dienstverleners voeren en welke onderwerpen aan bod komen tijdens de gesprekken.

We overliepen tijdens dit interview verschillende zaken aan de hand van een vragenlijst. Deze vragenlijst is te vinden in bijlage 4: 'Etnografisch Interview Observatieplaatsen'. De volgende onderdelen werden overlopen:

- Bedanking en uitleggen van de bedoeling van het gesprek;
- Kaderen wat taalhulpen kennen en kunnen en wat het project juist inhoudt;
- Vragen naar wat voor dienstverlening de organisatie in kwestie juist aanbiedt;
- Kaderen welke gesprekken we zoeken ter observatie;
- Nagaan aan de hand van verschillende criteria welke gesprekken in aanmerking komen voor taalhulpen;
- Praktische vragen rond timing, locatie, mogelijks aantal gesprekken;
- Verwijzen naar de richtlijnen voor dienstverleners.

Het belangrijkste doel van het interview was zicht krijgen op de gesprekken die in aanmerking kwamen voor de observatiefase. Zoals vermeld in de onderzoeksvraag (hoofdstuk 1.4) waren we namelijk op zoek naar gesprekken die afgelijnd, gestructureerd, routineus en weinig complex waren en waarbij vooral feitelijke informatie wordt overlopen of bevraagd.

Jammer genoeg waren er bij geen enkele observatieplaats gesprekken die gefocust waren op de informele verbinding of relatie met de anderstalige en waarbij niet zozeer de inhoud van de boodschappen van primair belang was. Daarom kon dit specifieke gesprekstype, dat we in de onderzoekshypothese ook toegewezen hadden aan de taalhulpen, niet verder onderzocht worden in het project.

Er werd, samen met de dienstverlener die geïnterviewd werd, aan de hand van enkele criteria onderzocht of de beoogde gesprekken voldoen aan de vastgestelde randvoorwaarden voor de afgeijnde gesprekken. De vragen die hierbij van belang waren, zijn:

- 1 Is er een vaste leidraad die de dienstverlener volgt, zoals een geschreven document? Voorbeelden kunnen zijn een vragenlijst, een reglement, een infobrochure.
- 2 Hoe structureert een dienstverlener een typisch gesprek? Hoe leidt de dienstverlener het gesprek in?
- 3 Wat is het gespreksdoel? Is het eerder de bedoeling om feitelijke informatie te bespreken of te bevragen?
- 4 Hoelang duurt het gesprek doorgaans?
- 5 Wie zijn de gesprekspartijen? Is er één cliënt en één dienstverlener of zijn er meer gesprekspartners?
- 6 Komen deze gesprekken vaak voor?

- 7 Welke thema's en/of fases maken typisch deel uit van een dienstverleningsgesprek? Hoe verloopt het gesprek fase per fase?
- 8 Welke onderwerpen komen aan bod?
- 9 Wat zijn de verwachte reacties per stap/genoemde handeling?
- 10 Hoeveel en welk type input verwacht de dienstverlener van de cliënt in typische gesprekken of bij specifieke fases?
- 11 Welke sleutelbegrippen en terminologie komen typisch voor bij bepaalde fases of thema's?
- 12 Wat zijn te verwachten aandachtspunten tijdens dit soort gesprek?
- 13 Komen er vaak emotioneel geladen onderwerpen aan bod?

Zo werden voornamelijk intakegesprekken, gesprekken waarin een reglement overlopen wordt, informatieve gesprekken over een bepaalde procedure, enzoverder in kaart gebracht. Een uitgebreide lijst van deze gesprekken is te vinden in bijlage 5: 'Beschrijvende lijst: tolkgesprekken voor taalhulpen'.

Op basis van al deze informatie stelden we bovendien een infofiche op voor de taalhulpen. Hierin staat alle informatie over de dienstverlening en de gesprekken die in aanmerking komen. Ook is telkens uitgelegd hoe zo'n gesprek verloopt, wat het doel is van het gesprek, wie de gesprekspartners zijn, welke moeilijkheden er kunnen opduiken, enz. De taalhulpen kregen de infofiche van de observatieplaats voor het tolkgesprek, zodat ze zich zo optimaal konden voorbereiden op het gesprek. Zoals vermeld eerder in dit rapport (hoofdstuk 4.4.3) werden ook oefenrollenspelen gemaakt die gebaseerd waren op deze gesprekken. Zo konden de taalhulpen gericht oefenen op deze contexten. Een voorbeeld van zo'n infofiche is te vinden in bijlage 6: 'Voorbeeld geanonimiseerde observatiefiche'.

5.3 Uitvoering observaties

Zoals vermeld in de inleiding liep de uitvoering van de observaties anders dan vooraf gepland. Van reële dienstverleningsgesprekken in het werkveld zijn we noodgedwongen overstapt naar een experimentele aanpak van de observatiemomenten onder methodologische begeleiding van de onderzoekers van Universiteit Gent. We organiseerden gesprekken die de reële dienstverlening nabootsten. Tegelijkertijd bood deze opzet het voordeel dat we de taalhulpen konden inzetten in gelijkaardige, strak routineuze, sterk voorgestructureerde en voorspelbare gesprekken over niet delicate onderwerpen, wat beantwoordt aan de hypothese van dit onderzoek. Door te werken met deze gelijkaardige dienstverleningscontexten konden we bovendien de gesprekken makkelijker met elkaar vergelijken.

We contacteerden de dienstverleners van de deelnemende observatieplaatsen met de vraag of zij rollenspeler wilden zijn tijdens een oefengesprek. Zij moesten dan een gesprek voeren zoals zij dat anders in hun werkelijke dienstverlening ook zouden doen. We contacteerden uiteraard ook de taalhulpen met uitgebreide informatie over deze aanpak en welke leervoordelen dit meebracht voor hen. Zo kregen ze de kans om te oefenen in een gesprek dat de realiteit benaderde en kregen ze gedetailleerde feedback na hun tolkprestatie. Ten slotte zochten we rollenspelers die de talen van de taalhulpen beheersten om de rol van cliënt te spelen.

Alle gesprekspartijen kregen een briefing over de bedoeling en het verloop van het gesprek. Zo informeerden we hen dat het gesprek op video opgenomen zou worden voor het onderzoeksluik. Daartoe moesten alle deelnemers een toestemmingsformulier (informed consent) ondertekenen om aan te

geven dat ze kennis hadden genomen van hoe het onderzoek zou verlopen en wat er met de onderzoeksgegevens zou gebeuren. Alle persoonsgegevens worden geanonimiseerd. Dit toestemmingsformulier is te vinden in bijlage 7: ‘Toestemmingsformulier observatiegesprekken.’

Uiteindelijk werden vier gesprekken ingepland met vier verschillende taalhulpen. Eén gesprek werd op de dag zelf geannuleerd omdat de taalhulp door medische redenen niet meer aanwezig kon zijn. De drie geobserveerde gesprekken gingen door in het stadhuis van Kortrijk in een ruime zaal waar het goed mogelijk was om een veilige afstand te houden. Alle gesprekken werden opgenomen op video om de analyse achteraf mogelijk te maken. In onderstaande tabel is een overzicht te vinden van de geobserveerde gesprekken:

▼ *Tabel 10: Overzicht geobserveerde gesprekken*

Gesprek	Datum	Taal	Context
1	07/07/2020	Farsi	Overlopen huishoudelijk reglement LOI Zwevegem
2	07/07/2020	Syrisch Arabisch	Intakegesprek De Woonclub
3	06/08/2020	Maghrebijns Arabisch	Intakegesprek De Woonclub

In het eerste oefengesprek speelden de rollenspelers een gesprek na waarin de dienstverlener het huishoudelijk reglement van de LOI-woning overliep voor de cliënt. Hierbij legde de dienstverlener uit wat wel en niet toegestaan is in de tijdelijke woning. Het was een gesprek waarin vooral de dienstverlener aan het woord was. In het tweede en derde gesprek overliep de dienstverlener samen met de cliënt een vragenlijst om samen een nieuwe woning te zoeken. Hierbij vroeg de dienstverlener naar feitelijke informatie over de woonwensen van de cliënt. Meer informatie over het verloop van de gesprekken is verwerkt in deel 2 van dit rapport.

5.4 Verwerking van de observatiegegevens

Na de observaties zelf moesten twee zaken gebeuren:

- 1 De onderzoeksgegevens ‘analyseklaar’ maken;
- 2 Feedback bezorgen aan de taalhulpen.

Vooraleer de onderzoekers van Universiteit Gent van start konden gaan met de analyse, moesten de opnames getranscribeerd en vertaald worden. Transcriberen houdt in dat de opnames volledig worden uitgeschreven. De stukken in de vreemde taal werden bovendien ook vertaald. Dit was nodig om een scherp beeld te krijgen van wat gezegd werd. De transcriptie in het Nederlands gebeurde door de projectmanager. Voor de transcriptie in de vreemde taal en de terugvertaling van deze uitingen naar het Nederlands werkten we samen met vertalers die dit werk ook vorig jaar in het Project Taalhulpen I verrichtten. Alle vertalers en transcribeerders gebruikten hetzelfde transcriptieprotocol, opgesteld door de onderzoekers van Universiteit Gent. Dat is een document waarin een aantal conventies met betrekking tot taal, gespreksorganisatie, prosodie, volume en specifieke instructies

voor de niet-Nederlandstalige delen beschreven staan. De opnames en transcripties werden in de loop van de maand augustus 2020 bezorgd aan Universiteit Gent.

Ten slotte kreeg elke taalhulp individuele feedback op de tolkprestatie. We toetsten de prestatie aan de deontologische principes van sociaal tolken en we vergeleken hierbij wat werd gezegd in bron- en doeltaal. Zo leerden de taalhulpen wat goed ging en waar ze eventueel nog verder op konden oefenen.

6 Samenvatting en conclusie deel 1

In het Project Taalhulpen II West-Vlaanderen onderzochten we of we naast gecertificeerde sociaal tolken ook taalhulpen kunnen inschakelen in bepaalde gesprekken en contexten. We bouwen hierop verder op de vaststellingen en aanbevelingen uit het Project Taalhulpen I.

We voerden de volgende aanpassingen door in de test- en trainingsfase ten opzichte van het voorgaande project:

- Elke taalhulp heeft minstens het B2-niveau in het Nederlands. Alle kandidaten moesten met andere woorden slagen voor de instaptoets;
- De training van het huidige project duurde iets langer. Het grote verschil is dat er efficiënter met de tijd kon worden omgesprongen door de online modules. Er werd een theoriemodule opge maakt die de deelnemers op eigen tempo konden doorlopen. Het totale aandeel van de theorie nam toe in vergelijking met het vorige project. Daarna kwamen de praktijksessies waarin de deelnemers aan de hand van rollenspelen en cases konden oefenen op de theorie. Tijdens drie extra facultatieve oefenmiddagen konden de deelnemers verder oefenen;
- Tijdens de training werd er meer gehamerd op aspecten die tijdens het voorgaande project minder vlot liepen:
 - We stonden uitgebreid stil bij de neutrale of onpartijdige rolinvulling en het onderscheid tussen posities/rollen die een taalhulp (onbedoeld) kan aannemen en die kunnen indruisen tegen het deontologische basisprincipe van neutraliteit of onpartijdigheid;
 - We namen meer tijd om de deontologische introductie eigen te maken en in te oefenen;
 - We hamerden op het belang van volledig en accuraat tolken. We leerden strategieën aan, zodat de cursisten de volledige boodschap konden tolken.
- Tijdens de praktijksessies gebruikten we scripts gebaseerd op echte dienstverlening. Kenmerkend aan de scripts was dat de gesprekken afgebakend, voorgestructureerd en weinig complex waren en dat er weinig input was van de cliënt. Voorbeelden: intakegesprek waarbij een vragenlijst werd overlopen, een huishoudelijk reglement.

Tijdens de praktijksessies observeerden we steeds hoe de rollenspelen verliepen. We stelden vast dat de meeste taalhulpen de aangeleerde theorie al goed onder de knie hadden. De rollenspelen liepen tamelijk vlot: de meeste taalhulpen kenden de deontologische introductie uit het hoofd en pasten ze toe, tolkten in de ik-persoon en stelden zich neutraal of onpartijdig op. Reageren op deontologische conflicten en transparant terugkoppelen verliep nog met nog wisselend succes en vergt nog extra oefening. Maar vooral bij het getrouw en volledig tolken zagen we een grote verbetering tegenover het voorgaande project, Taalhulpen I. Dit heeft te maken met de beduidend kortere gespreksbeurten die de taalhulpen in Project Taalhulpen II moeten omzetten van de ene in de andere taal. Wat ook meespeelde, waren de strategieën die de taalhulpen aanleerden om de boodschap te onthouden en om te zetten naar de andere taal.

Ter conclusie: doorheen de test- en trainingsfase zagen we een patroon op basis waarvan dat de taalhulpen hun rol technisch beter lijken te vervullen dan in het Project Taalhulpen I. Dit patroon vormt een combinatie van een aantal wijzigingen in de opzet van de training (meer focus op theorie, flexibele online oefensessies, gerichte oefeningen in specifieke contexten, strategieën om volledig en accuraat

te tolken), het profiel van de taalhulpen (minimum B2-niveau), het type gesprekken en de werkwijze van de dienstverlener. In de observatiefase hebben we zo realistisch mogelijk gesprekken nagespeeld om de taalhulpen te observeren na hun trainingstraject. In de analyse van die gesprekken die beschreven wordt in het volgende hoofdstuk zullen we nagaan of de voorlopige vaststellingen effectief bevestigd worden en of taalhulpen dus een kwalitatieve vertolking kunnen neerzetten in afgebakende en voorgestructureerde gesprekscontexten.

7 Referenties

Agentschap Integratie Inburgering (2017). Deontologische Code van de Sociaal Tolk. Geraadpleegd van https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

Agentschap Integratie Inburgering (2019). Resultaten Omgevingsanalyse: Communicatie met anderstaligen.

Agentschap Integratie Inburgering (2019). Resultaten Omgevingsanalyse: focusgroepen.

Agentschap Integratie Inburgering (2020). Resultaten Omgevingsanalyse: Een onderzoek naar de inzet van communicatie-ondersteunende brugfuncties in de Vlaamse dienst- en hulpverlening.

Atlas (2017). Vaardigheidstraject Atlas tolken. Antwerpen: Atlas

Atlas. (2019). Digitale tools in een anderstalige context. Antwerpen: Atlas

Agentschap Integratie en Inburgering (2020) Communicatiewaaijer: tools in dienstverlening aan anderstaligen. Geraadpleegd van <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaijer>

Agentschap Integratie en Inburgering (2020). Eindrapport Project Aanvullend Aanbod Tolken. Geraadpleegd van https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304_.pdf

Benramdane, S. (2019). Linguistically Diverse Communication During Voluntary Return Counseling Sessions at the Fedasil Return Desk. Masterscriptie KU Leuven

Demeulemeester, D. (2019). Meertalige communicatie bij het terugkeerloket van Fedasil. Masterscriptie KU Leuven

De Ryck, I. (2016). Taal- en communicatiepraktijk in de hulpverlening: de Brusselse case study. Brussel: Sociaal Vertaalbureau Brussel Onthaal & Vrije Universiteit Brussel. Geraadpleegd van <http://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2017/05/Rapport-taal-en-communicatie-in-de-hulpverlening-De-Brusselse-Case-study.docx>

Eduplus (2020). (Ver)Taal app FACT. Geraadpleegd van <https://www.eduplus.be/nl/diversiteit/1231/vertaal-app-fact>

El Hahaoui, K., Kerremans, K. en Cox, A. (2020). Strategieën in het overbruggen van de taalkloof tussen dienstverleners en verzoekers om internationale bescherming. Een beschrijvende, exploratieve studie in het aanmeldcentrum en twee opvangcentra. Studie in opdracht van Fedasil. Geraadpleegd van https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2020/04/Onderzoeksverslag_VTOC.pdf

Nederlandse Taalunie, & Raad Van Europa. (2008). Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen: Leren, Onderwijzen, Beoordelen. Geraadpleegd op 2019, van http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/gemeenschappelijk_europees_referentiekader.pdf

Raad van Europa (2001). Common European Framework of Reference for Languages

Rillof, P., Van Praet, E. & De Wilde, J. (2014). Communicatiematrix voor Kind & Gezin. Te vinden op: https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/documenten/documenten/rapport_communicatiematrix_def_20150513.pdf

Roels, B., Seghers, M. & De Bisschop, B., Slembrouck, S., Van Avermaet, P. & Van Herreweghe, M. (2013). Onderzoek naar de inzet en effecten van sociaal tolken en vertalen. Gent: Vakgroep Taalkunde en Steunpunt Diversiteit en Leren, Universiteit Gent. Geraadpleegd van https://www.esf-agentschap.be/sites/default/files/attachments/articles/eindrapport_onderzoek_naar_de_inzet_en_effecten_van_sociaal_tolken_en_vertalen.pdf

Vlaamse Gemeenschap (2013). Decreet betreffende het Vlaamse integratie-en inburgeringsbeleid. Geraadpleegd van <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

Vlaamse Regering. (2019). Regeerakkoord van de Vlaamse Regering 2019-2024. Geraadpleegd van <https://www.vlaanderen.be/publicaties/regeerakkoord-van-de-vlaamse-regering-2019-2024>

DEEL 2: ANALYSEFASE

July De Wilde

Henri Naeyaert

Onderzoeksrapport Universiteit Gent, Vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie: Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening. Uitgevoerd in opdracht van het Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Voorwoord

Dit rapport behelst het onderzoek dat door leden van de onderzoeksgroep MULTIPLES, Universiteit Gent, tussen augustus en november 2020 werd gevoerd naar de inzet van taalhulpen tijdens getolkte gesprekken in diverse sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van en in nauwe samenwerking met de dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen van het Agentschap Integratie en Inburgering, die instond voor het verzamelen en aanleveren van de data. Het hier uitgevoerde onderzoek kadert in een vervolgonderzoek van *Taalhulpen I*, een onderzoek dat liep van januari 2018 tot eind december 2019 en dat de haalbaarheid en wenselijkheid onderzocht om ook taalhulpen of aspirant-tolken in te zetten in de dienstverlening, op zo'n manier dat dat nooit de kwaliteit van de dienstverlening ondermijnt (De Wilde en van Hest 2020). De piste om, indien haalbaar en kwaliteitsvol, ook taalhulpen in te zetten was gegroeid uit de vaststelling dat het aantal beschikbare gecertificeerde sociaal tolken lang niet altijd volstaat om aan de gestegen vraag naar communicatieondersteuning in de openbare dienstverlening te voldoen (zie het onderzoeksrapport van Rillof, Fernando & Van Poucke 2020). Uit dat eerdere onderzoek bleek dat het inzetten van taalhulpen niet zonder risico's is: ontoereikende taalkennis, onvolledig tolken, ongepaste rolinvulling met gevolgen voor de neutraliteit, onderontwikkeld deontologisch bewustzijn zijn enkele van de voornaamste vastgestelde tekortkomingen. Tegelijkertijd bood het eerdere onderzoek pistes om de haalbaarheid van het inzetten van taalhulpen *in bepaalde contexten en onder bepaalde voorwaarden* verder te onderzoeken.

Iedere onderzoeker droomt ervan dat onderzoeksvaststellingen bijdragen tot verdere uitbouw en optimalisering van de praktijk. Wij waren dan ook verheugd dat enkele aanbevelingen uit het eerdere rapport relatief snel werden geïmplementeerd in de trainingsmodule die in het eerste jaardeel van 2020 voor de deelnemende taalhulpen van het *Project Taalhulpen West-Vlaanderen* werd georganiseerd en van wie we de praktijk hier, in dit onderzoek, analyseren. Net doordat er een directe link is tussen beide onderzoeksopdrachten zullen we, waar relevant en nuttig, terugkoppelen en/of verwijzen naar elementen uit het vorige onderzoeksrapport (De Wilde en van Hest 2020).

We danken het Agentschap Integratie en Inburgering, en in het bijzonder onze twee aanspreekpunten Lies Van Poucke en Pascal Rillof, voor het vertrouwen, de constructieve dialoog en de transparante werkwijze gedurende het onderzoeksproces. We danken ook de deelnemers zelf: de dienstverleners, taalhulpen en simulatiecliënten die bereid waren om ons te laten meekijken naar hun praktijk. Het vergt moed, en vooral, het toont hun vertrouwen in gedetailleerde observatie en reflectie als motor van professionalisering.

July De Wilde en Henri Naeyaert

Verbonden aan de onderzoeksgroep MULTIPLES van de Universiteit Gent, november 2020

1 Inleiding: doelstelling van het onderzoeksproject en onderzoeksvragen

Dit onderzoek rapporteert over een kwalitatieve analyse van drie getolkte gesprekken in twee sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Het doel van dit onderzoek is om een analyse te maken van de kwaliteit van de communicatie tijdens gesprekken die door taalhulpen worden getolkt. Dat gebeurt op basis van een kwalitatieve analyse van dienstverleningsgesprekken tussen dienstverleners en cliënten (zie Dataset en geobserveerde contexten), die getolkt worden door taalhulpen.

Taalhulpen (in andere contexten ook wel hulp- of aspirant-tolken genoemd) zijn communicatie-ondersteuners die het certificaat sociaal tolken (nog) niet hebben gehaald en (nog) niet zijn opgenomen in het Vlaams Register voor Sociaal tolken, het centraal gegevensbestand van gecertificeerde sociaal tolken, beheerd door het Agentschap Integratie en Inburgering.

Het onderzoek kadert in het ruimere Project Taalhulpen II in West-Vlaanderen van het Agentschap integratie en Inburgering, dat als vervolgproject fungeert van het Project Taalhulpen I (kalenderjaren 2018-2019). Op basis van de conclusies en de aanbevelingen uit het eerdere project, heeft het Agentschap Integratie en Inburgering haar opleiding voor taalhulpen in het Project Taalhulpen II in het voorjaar 2020 gedeeltelijk aangepast. De drie gesprekken waarover we in dit onderzoek rapporteren, worden getolkt door taalhulpen die deze vernieuwde opleiding genoten. Doorgevoerde wijzigingen in de opleiding van het Agentschap Integratie en Inburgering hebben betrekking op de instapcondities voor taalhulpen: zo moesten alle deelnemende taalhulpen minimum een B2-niveau in het Nederlands kunnen voorleggen, wat werd gemeten via een instaptoets die door het Agentschap Integratie en Inburgering werd opgesteld en afgenomen. Naast een strengere taalscreening van de kandidaten werd ook de duur en de inhoud van de opleiding aangepast en werd explicieter ingegaan op aspecten die in het rapport De Wilde & van Hest (2020) als problematisch werden aangestipt. Zo werd de rol van de tolk als neutrale deelnemer aan het gesprek sterk benadrukt in de opleiding. Ook het aanleren van de deontologische introductie nam een belangrijke plaats in. De taalhulpen oefenden daarnaast actief op het aanleren van strategieën die toelaten het principe van volledigheid en accuraatheid bij het tolken zo goed mogelijk te (kunnen) respecteren en hanteren. Daarmee bedoelen we bijvoorbeeld aan een gesprekspartner vragen om herhaling of verzoeken om de informatie in kortere beurten mee te delen. Op notitietechniek werd, wegens tijdsgebrek, niet getraind tijdens de opleiding. Wel werd aan de cursisten het nut ervan voor specifieke doeleinden of in specifieke delen van het gesprek sterk benadrukt, zoals bijvoorbeeld bij het noteren van eigennamen, data of telefoonnummers.

De getolkte gesprekken vinden plaats in twee verschillende sectoren van de Vlaamse dienstverlening. Net zoals in het vorige onderzoek (De Wilde & van Hest, 2020), worden de opgenomen gesprekken micro-analytisch ontleed om zo de kwaliteit van de getolkte communicatie tussen dienstverlener en cliënt te beoordelen. We hanteren hierbij een mixed-method approach waarbij een prioritair kwalitatieve benadering wordt gecombineerd met een kwantitatieve verwerking van de geobserveerde fenomenen. Bij de evaluatie nemen we verschillende factoren in overweging die een invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de geleverde tolkprestatie. Deze factoren houden verband met:

- 1 de context van het gesprek: Waar wordt getolkt? Hoeveel gesprekspartners zijn er? Welke rol hebben zij? Wat is het doel van het gesprek?
- 2 de inhoud van het gesprek: complexiteit, gevoeligheid van de besproken onderwerpen, hoeveelheid informatie, type informatie;
- 3 de structuur van het gesprek: gespreksverloop en -opbouw (bijv. opvolging van meerdere gespreksonderwerpen), conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers (bijv. onderbrekingen, overlappingsen), lengte van de beurten;

- 4 de tolktechniek en -vaardigheid: ondersteunende technieken van het gesprekstolken (geheugen, reproductie), aantekeningen en notities nemen;
- 5 de deontologie van de taalhulp / tolk: bewaken van neutraliteit, transparantie (bijv. terugkoppelen aan de andere partij na een niet te vermijden onderonsje), professionele houding (bijv. toelichten deontologische principes bij aanvang van het gesprek);
- 6 de taal: beheersing van het Nederlands of de vreemde taal. Dit kan betrekking hebben op alle gespreksdeelnemers: taalhulp, dienstverlener én anderstalige gesprekspartner.

Bedoeling van de detailanalyse van deze factoren is om empirisch gefundeerde antwoorden te bieden op de volgende onderzoeksvragen:

- Zijn er risico's voor de kwaliteit van het dienstverleningsgesprek bij het inschakelen van taalhulpen? Zo ja, welke?
- Zijn deze risico's te linken aan een of meerdere bovenvermelde factoren (1-6): context van het gesprek, inhoud van het gesprek, structuur van het gesprek, tolktechniek en -vaardigheid, tolkdeontologie, taalbeheersing van de gespreksdeelnemers?
- Hebben de wijzigingen in de training voor taalhulpen een invloed op de prestaties van de taalhulpen, vergeleken met de prestaties in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020)?

Tot slot, enkele praktische noten: in dit rapport verwijzen we naar elk van de gesprekken en taalhulpen aan de hand van een letter gecombineerd met een nummer, waarbij G staat voor 'gesprek' en T voor 'taalhulp' (zie bijlage 1 voor een geanonimiseerde overzichtstabel). Om de tekst zo leesbaar mogelijk te houden, specificeren we de sociale identiteit van de deelnemers niet altijd en hanteren we de neutrale benamingen *dienstverlener* en *cliënt* als overkoepelende termen.

2 Dataset en geobserveerde contexten

De onderhavige analyse gebeurde op basis van drie gesprekken. Deze gesprekken vonden plaats in twee West-Vlaamse voorzieningen die deelnamen aan het Project Taalhulpen II. De drie gesprekken, die dateren van juli en augustus 2020, werden ingepland, geobserveerd en (op beeld en audio) opgenomen door medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering. Ook de transcripties van de Nederlandstalige delen van het gesprek werden door medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering uitgevoerd. Met het oog op vergelijking gebruikten we daarbij exact dezelfde transcriptiesoftware en -conventies als die uit het eerdere onderzoek/rapport.

De totale duur van de opnames bedraagt 1 uur 57 minuten en 9 seconden, met een gemiddelde duur per gesprek van 38 minuten en 55 seconden. Het kortste gesprek duurt 33 minuten en 51 seconden, terwijl het langste gesprek 46 minuten en 30 seconden duurt. Bij twee van de drie gesprekken gaat het om een tolk ter plekke. Een derde gesprek vond online plaats, deels als gevolg van de strengere COVID-19 voorzorgsmaatregelen die op dat moment van kracht waren. De opnames van de gesprekken met een tolk ter plekke gebeurden met een camera op statief nadat alle gespreksdeelnemers toelichting over het project hadden gekregen en een geïnformeerde toestemming hadden ondertekend. Voor het online gesprek werd, opnieuw na het verlenen van geïnformeerde toestemming, een opname gemaakt van het videogesprek.

In tegenstelling tot het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020), waar de dataverzameling in een natuurlijke omgeving gebeurde, werden de gesprekken die we in dit rapport analyseren volgens een quasi-experimentele opzet verzameld (Liu, 2011). Bij experimenteel onderzoek grijpen we opzettelijk in in de geobserveerde situatie of natuurlijke gang van zaken om een bepaald kenmerk voor onderzoek te isoleren en, waar mogelijk, andere factoren die niet relevant zijn voor het onderzoek te elimineren. In (gespreks)tolkonderzoek is het, vooral door eigenheden aan de onderzoekspopulatie (beperkt in aantal en heterogeen qua samenstelling), onmogelijk om alle factoren strikt te controleren en zo elke verandering die wordt waargenomen, ondubbelzinnig toe te schrijven aan een bepaalde onafhankelijke factor. Vandaar dat we in tolkonderzoek, ook hier, veeleer een quasi-experimentele benadering hanteren (Liu, 2011).

Onze beslissing om een quasi-experimentele aanpak te hanteren werd ingegeven door zowel praktische als wetenschappelijke overwegingen. Praktisch: bij een voorzichtige heropstart van de dienstverlening na een volledige lockdown van meerdere weken in het kader van de COVID-19 pandemie, was een observatie of opname ter plekke niet altijd makkelijk in te passen in de (herziene) werking van de dienstverlening. Wetenschappelijk: een quasi-experimentele opzet bood het voordeel om enkele aanbevelingen uit het onderzoek De Wilde en van Hest (2020) te implementeren via wijzigingen in het onderzoeksdesign en het observeren van mogelijke effecten van die wijzigingen op de kwaliteit van de getolkte interacties. We raadden in De Wilde en van Hest (2020) aan om taal hulpen te laten professionaliseren in veilige, niet té uitdagende leeromgevingen, zoals bijv. routineuze, sterk voorgestructureerde en enigszins voorspelbare gesprekken over niet delicate onderwerpen. We concretiseerden deze aanbeveling in het huidige onderzoek door te werken met een vooraf vastgelegd gespreksonderwerp en duidelijke instructies aan de dienstverleners in verband met het inhoudelijke verloop van de gesprekken. De quasi-experimentele opzet liet ook toe om sterk gelijkaardige gespreksituaties te creëren en daardoor de vergelijking tussen de verschillende gesprekken te vergemakkelijken, iets wat in De Wilde en van Hest (2020) door de grote heterogeniteit in het aangeleverde corpus niet eenvoudig bleek.

Samengevat, in dit onderzoek grepen we in op het niveau van observatiesetting, gesprek en deelnemer:

- 1 Observatiesetting: de gesprekken vonden plaats in een speciaal daarvoor ingerichte ruimte en niet in de natuurlijke omgeving waar de dienstverlening plaatsvindt onder normale omstandigheden (bijv. een kantoor van een dagopvang, een leslokaal in een school, enz.)
- 2 Deelnemers: de cliënt is geen authentieke dienstverzoeker maar speelt een rol. Belangrijke verschillen met een authentieke cliënt zijn dat hij de rol vervult op basis van voorafgaande toelichtingen of instructies én dat hij ook zelf kennis heeft van het Nederlands. De deelnemende dienstverlener voert een gesprek zoals hij dat gewoonlijk zou doen en ook de taalhulp handelt zoals hij dat in een authentiek gesprek zou doen. Zowel dienstverlener als taalhulp zijn op de hoogte van hun deelname aan het onderzoek en van het feit dat de cliënt een rol speelt.
- 3 Complexiteit gesprek: dienstverleners kregen via een open script instructies in verband met de gesprekscomplexiteit en de duur van de beurten. Aan de dienstverlener werd gevraagd om een voorgestructureerd, weinig complex gesprek te voeren waarbij van de cliënt slechts een beperkte input wordt verwacht, zoals bijv. bij een intakegesprek of het overlopen van een huishoudelijk reglement. De beslissing om te focussen op dat soort gesprekken bouwt verder op de aanbeveling van De Wilde & van Hest (2020) die aangaven dat weinig ervaren taalhulpen best niet ingezet worden bij complexe gesprekken, delicate onderwerpen of een multiparty-opstelling (d.w.z. met meer dan drie gespreksdeelnemers). Om zich voor te bereiden op het gesprek consulteerden de taalhulpen in dit onderzoek een infofiche met een beknopte toelichting over het verloop van wat een 'typisch' gesprek is in die context en van mogelijke uitdagingen die kunnen worden verwacht binnen dat type dienstverlening. Daarnaast werd aan de dienstverlener ook gevraagd om de beurtlengte te beperken. De dienstverlener en (fictieve) cliënt kregen tot slot ook expliciete instructies over het invoegen van een of meer deontologische uitdagingen om na te gaan hoe de taalhulp hierop reageert: dat ging dan bijvoorbeeld om het invoegen van een persoonlijke aanspreking van de tolk, of de tolk alleen laten met de cliënt.

De drie geobserveerde gesprekken uit dit onderzoek vinden plaats in de sector van huisvesting. In twee gevallen (G1 en G2) gaat het om gesprekken bij 'De Woonclub', een West-Vlaamse organisatie die mensen helpt te zoeken naar een betaalbare huurwoning. In het derde gesprek worden de huisregels van de LOI-woningen in een West-Vlaamse middelgrote gemeente overlopen. In elke opname is een andere taalhulp aan het werk: in twee van de drie gesprekken wordt naast het Nederlands Arabisch gesproken (G1 en G2), in het derde gesprek is dat Farsi (G3).

De twee gesprekken met een taalhulp ter plekke (G1 en G3) vinden plaats op dezelfde locatie en zijn klassiek triadisch²¹: één dienstverlener, één anderstalige cliënt en één taalhulp. De gesprekspartners nemen telkens ook plaats in de triadische opstelling die verwacht wordt tijdens een tolk-gemedieerd gesprek. Dat gebeurt echter niet op initiatief van de gesprekspartners, maar op initiatief van de observator van het Agentschap Integratie en Inburgering, die met het oog op de opname en technische opstelling de plekken toeweest. Tijdens het videogesprek (G2) zijn er ook drie deelnemers aan

²¹ Een triade in een tolk-gemedieerd gesprek houdt in dat de gesprekspartners tegenover elkaar zitten en dat de tolk – of taalhulp – tussen de gesprekspartners plaatsneemt.

het gesprek, maar van een klassiek triadische opstelling en infrastructuur is in die context uiteraard geen sprake²².

De eerste twee gesprekken, in de context van 'De Woonclub', worden telkens geleid door dezelfde dienstverlener, al zijn de (fictieve) cliënten die een woning zoeken wel in beide gesprekken anders. Het gaat in beide gevallen om een kennismakingsgesprek (intake) waarin de persoonlijke gegevens van de cliënt en zijn of haar wensen of noden met betrekking tot wonen worden opgevraagd. In het gesprek wordt ook uitleg gegeven over de werking van de organisatie en het verloop van de toekomstige ontmoetingen. In het derde gesprek gaat de dienstverlener, een medewerker van het OCMW, in gesprek met een cliënt die de rol van een verzoeker om internationale bescherming opneemt. Opnieuw worden kort de persoonlijke gegevens van de cliënt opgevraagd, waarna de dienstverlener het huishoudelijke reglement van de LOI- woningen overloopt voor de nieuwe bewoner.

Zoals eerder vermeld, wordt bij geen enkel van de drie gesprekken veel input van de cliënt verwacht. In de eerste twee vraag-antwoordgesprekken gaat de dienstverlener – na een initiële fase waarin zij persoonlijke informatie opvraagt bij de cliënt – over tot het geven van algemene informatie over de werking van 'De Woonclub'. Ondanks een identieke gespreksopbouw in G1 en G2 – na een initiële toelichting over de doelen van de dienstverlening volgen vraag/antwoord sequenties om het dossier te vervolledigen waarna de dienstverlener de verdere stappen toelicht – merken we wel dat de cliënt uit G2 meer vragen stelt en beurten opeist (zie ook Gesprekscontext).

Tijdens het derde gesprek wordt nog minder input van de cliënt verwacht: het huishoudelijke reglement wordt overlopen waardoor het gesprek vooral in één enkele richting verloopt: info uit het Nederlands wordt naar de andere taal getolkt voor een cliënt die zich grotendeels receptief opstelt.

²² Op het scherm tijdens de opname is ook een vierde venster te zien, dat van de observator van het Agentschap Integratie en Inburgering die de opname regelt. Enkel de drie gesprekspartners hebben de camera ingeschakeld; de observator neemt niet deel aan het gesprek.

3 Methodologie

3.1 Dataverzameling en transcripties

We vermeldden reeds eerder dat de dataverzameling gebeurde door medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering, in overleg met de onderzoekers. Net zoals in het vorige onderzoek gebeurde de kwantitatieve en kwalitatieve analyse van het corpus in twee cycli en werd dat proces technisch ondersteund door de software ELAN²³. Eerst werden alle gesprekken geïmporteerd in het programma ELAN en daarna werd de transcriptie uitgevoerd. De Nederlandstalige delen van het gesprek werden getranscribeerd door medewerkers van het Agentschap Integratie en Inburgering, de anderstalige delen werden door sociaal vertalers²⁴ eerst getranscribeerd en op een afzonderlijke transcriptieregel terugvertaald naar het Nederlands voor verdere analyse (Baker, 2018). Bij het transcriberen werd een eenvoudig transcriptieprotocol gevolgd, waarin een beperkt aantal conventies met betrekking tot taal, gespreksorganisatie, prosodie, volume en specifieke instructies voor de niet Nederlandstalige delen werd gevolgd (zie bijlage 2 voor het transcriptieprotocol).

3.2 Data-analyse

Op verzoek van de opdrachtgever (het Agentschap Integratie en Inburgering) werd in dit onderzoek gewerkt volgens de analytische stappen zoals die in De Wilde & van Hest (2020) werden uitgevoerd. Concreet: na vervollediging van de transcriptie werden in een eerste verwerkingscyclus (augustus 2020) alle gesprekken geanalyseerd op basis van een richtinggevend annotatieschema dat bestaat uit negen hoofdcategorieën, in de ELAN-software *tiers* genaamd:

- 1 Actieverloop: het thematische verloop van een gesprek met vermelding van zowel gespreksfasen (bijv. openen gesprek, begroeting, afronden gesprek) als thema's (huidige woonst, reden van vertrek, regels in verband met bezoek, enz.). Doel is om relatief schematisch en chronologisch de overall-organisatie van een gesprek in kaart te brengen;
- 2 Notities: het nemen van notities en de duur ervan;
- 3 Deontologie: toelichting van of verwijzing naar een of meerdere principes uit de deontologische code;
- 4 Overlap: deelnemers spreken tegelijkertijd (op het einde van een beurt of binnenin een beurt);
- 5 Onderbrekingen: het niet respecteren van de beurt van de gesprekspartner;
- 6 Speech style: het sprekersgedrag van de primaire gesprekspartners en het sprekersperspectief gebruikt door de taalhulp (al dan niet gebruik van de ik-vorm)
- 7 Tolktransfer: inhoudelijke analyse van de getolkte informatie
- 8 Taalbeheersing Nederlands van de taalhulp
- 9 Potentiële uitdagingen die een obstakel vormen voor de taalhulp of een trigger vormen voor een verschuiving tussen originele en getolkte beurt.

Op elk van die tiers werden subcategorieën ingevoegd, wat manueel of, waar mogelijk, via een *controlled vocabulary* (CV) gebeurde. Het annoteren op een tier via CV betekent dat je niet handmatig de info invult, maar verplicht kiest uit een beperkte set van mogelijke annotatiewaarden. Annoteren

²³ ELAN is een computersoftware die de handmatige annotatie en transcriptie van audio- of video-opnames faciliteert. De software werd ontwikkeld door het Max Planck Instituut voor Psycholinguïstiek, een Nederlands instituut voor wetenschappelijk onderzoek op het gebied van taal. ELAN kan gratis worden gedownload via het Max Planck Instituut, dat online ook uitgebreide ondersteuning bij de tool aanbiedt: <https://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/download/>

²⁴ De transcriptie van de anderstalige delen en de terugvertaling naar het Nederlands gebeurde via het Agentschap Integratie en Inburgering, dat instond voor de praktische organisatie en verloning hiervan.

via CVs beperkt de kans op manuele fouten (bijv. tikfouten) die problemen in een latere fase van dataverwerking kunnen veroorzaken (zie bijlage 3 voor een schematisch overzicht van de annotatiewaarden).

Net zoals bij het vorige onderzoek, gebeurde het annoteren per analytisch aandachtspunt of tier, d.w.z. dat de annotator meerdere malen het gesprek volledig afspeelde en in verschillende fasen ‘tier per tier’ analyseerde. De annotator startte telkens met de tier actieverloop, dan notitietechniek, deontologie en Nederlands om daarna pas interactiefenomenen (overlap en onderbrekingen) en spreekstijl te coderen. De transfer van de boodschap en potentiële uitdagingen werden pas in de laatste fase geannoteerd omdat men door de vorige annotatieronden al erg vertrouwd is met de inhoud en fasen van de gesprekken.

Gelet op de beperkte omvang van dit corpus werden alle gesprekken geannoteerd door één enkele projectmedewerker (junior niveau). Deze annotator was vertrouwd met de praktijk van en het onderzoek naar getolkte gesprekken, maar niet betrokken bij De Wilde en van Hest (2020). Vóór de start van het annoteren nam hij het annoteerschema en het vorige onderzoeksrapport grondig door. Op basis van die voorbereiding werd een eerste gesprek geannoteerd dat nadien zorgvuldig werd nagekeken door de projectcoördinator. De opmerkingen op die initiële annotatie leidden tot aanpassingen en op basis van die aangepaste inzichten werden dan de overige twee gesprekken ook geannoteerd. Interpretatieve dubbelzinnigheid en twijfels werden altijd aan de projectuitvoerder voorgelegd. Beslissingen over die dubbelzinnigheid en twijfels werden telkens op basis van consensus bereikt.

Na de eerste analytische cyclus werden alle gesprekken gerangschikt op basis van de kwaliteit van de tolkprestatie. Daarbij werd rekening gehouden met verschillende criteria gaande van de tolkstandigheden en ingeschatte moeilijkheid van het gesprek (bijv. thema, online versus ter plekke, het onderbreken van de tolk door andere gesprekspartners) tot een inschatting van de professionele houding (vnl. respect van deontologie, adequate rolinvulling) en de transfer van de boodschap (bijv. foute weergaven, zero transfer, misverstanden en herstelwerk). We pasten hierbij onderzoekerstratificatie toe (Denzin, 1978²⁵): de beoordeling gebeurde eerst afzonderlijk door de twee betrokken onderzoekers, daarna vond er overleg plaats en werd een consensus bereikt over een definitieve rangschikking. Parallel met deze tweede analyse- en reflectiefase gebeurde ter aanvulling van de kwalitatieve aanpak een kwantitatieve appreciatie van de tolkprestatie. Ter ondersteuning hiervoor gebruikten we twee ondersteunende tools: (1) de in ELAN ingebouwde annotatiestatistieken en (2) het rekenprogramma Excel voor het berekenen van die kwantitatieve gegevens die niet rechtstreeks uit ELAN te exporteren zijn of voor het verwerken van kwantitatieve gegevens voor meerdere of alle gesprekken samen, een functionaliteit die door ELAN slechts beperkt wordt aangeboden. In de rapportering die volgt nemen we, waar relevant, overzichtstabellen met cijfermateriaal op in het rapport; andere voegen we enkel in de bijlagen toe.

²⁵ Denzin (1978) onderscheidt vier typen triangulatie: bij datatriangulatie worden verschillende databronnen geconfronteerd, bij onderzoekertriangulatie zet men meerdere onderzoekers in, bij theorietriangulatie worden de data vanuit meerdere theoretische invalshoeken beschouwd en methodologische triangulatie slaat op het gebruik van meerdere methoden om één onderzoeksvraag te beantwoorden.

4 Analyse

4.1 Holistische evaluatie

Zoals eerder beschreven (zie Methodologie) werd tijdens de tweede reflectiefase een continuüm opgesteld waarbij de kwaliteit van de globale tolkprestatie werd ingeschaald van goed naar minder goed. Deze holistische evaluatie van de gesprekken gebeurde op basis van een globale appreciatie van de **tolkprestatie**, met als doorslaggevende criteria verschuivingen en fouten bij de reproductie van originele beurtten, vlotheid van de transfer en deontologisch bewustzijn. Bij deze rangschikking hielden we ook rekening met bemoeilijkende **omstandigheden** van de tolkprestatie, met name de tolkmodus (in situ versus videotolken). Andere bemoeilijkende omstandigheden, zoals bijvoorbeeld het aantal deelnemers of de moeilijkheidsgraad van het thema, speelden in de evaluatie geen rol: door het quasi-experimentele opzet van dit onderzoek gebeurden de drie geobserveerde gesprekken immers in een klassieke triadische opstelling en waren ook gespreksthemata en gesprekscomplexiteit erg gelijklopend. Op basis van deze criteria rangschikken we de getolkte gesprekken als volgt, waarbij 1 staat voor meer garantie op een kwalitatieve tolkprestatie en 3 voor minder garantie hierop.

Rangschikking	Gesprek	Globale beoordeling van de tolkprestaties
1	G2	voldoende
2	G3	
3	G1	

Elk van de drie geanalyseerde tolkprestaties biedt zonder enige twijfel voldoende garanties op een kwaliteitsvolle dienstverlening. De kwaliteit van de vertolkingen is erg gelijkaardig: de drie taalhulpen zetten prestaties neer die qua kwaliteit eerder nauw bij elkaar aansluiten. Dat maakt het opstellen van een continuüm niet evident: nauwkeurige overwegingen werden gemaakt met betrekking tot het zwaarder doorwegen van bepaalde criteria boven andere, die als minder prioritair werden geklasseerd. In G2, bijvoorbeeld, vallen vaak relatief tot zeer lange stiltes, die de vlotheid en het natuurlijke verloop van het gesprek vaak erg tegenwerken. Het gesprek werd echter wel op de hoogste plaats qua kwaliteitsgarantie gezet, vanuit de overweging dat de tolkmodus (afstandstolken via video) uitdagender is voor startende tolken en daarom dit als criterium een zwaarder gewicht kreeg dan de vlotheid van het gesprek. Een bijkomende overweging die we hierbij maakten, maar niet empirisch kunnen hardmaken omdat we geen bijkomende bevraging deden (zoals bijv. een interview), is dat de lange stiltes ook veroorzaakt kunnen worden door technische problemen of vertragingen (zie Gesprekscontext voor de uitdagingen van afstandstolken via video).

Een tweede criterium dat ertoe bijdraagt dat G2 als meest kwalitatief werd gerangschikt, is dat de deontologische interventies van de taalhulp volledig en accuraat waren. Op dat vlak presteerden beide andere taalhulpen net iets minder goed. G1 werd onderaan de rangschikking geplaatst. Het gesprek was gesimuleerd en de complexiteiten ervan herleid tot een strikt minimum (zie Dataset en geobserveerde contexten) en toch had de taalhulp het soms moeilijk om accuraat en adequaat op te treden. Op basis van de non-verbale en paralinguïstische communicatie leiden we af dat zenuwen en onzekerheid hierin een belangrijke rol speelden en deze taalhulp daardoor een iets minder

kwaliteitsvolle prestatie neerzette. Die zenuwen en onzekerheid worden mogelijk ook versterkt door de aanwezigheid van een camera en een observator achter de camera: T1 kijkt herhaaldelijk recht naar de camera, in het bijzonder wanneer ze naar haar woorden moet zoeken, of wanneer ze aan een gesprekspartner vraagt om te herformuleren omdat ze iets niet heeft begrepen.

In de gedetailleerde analyse die volgt, zoomen we in op afzonderlijke factoren die dit continuüm bepalen. We behandelen eerst de tolkomstandigheden en staan kort stil bij de gesprekscontext (4.2). Daarna zoomen we in op drie elementen van de conversationele interactie (4.3). We bespreken ook kort notities als onderdeel van tolktechniek (4.4) alvorens in te haken op vijf factoren die verband houden met deontologie (4.5). De analyse van de getolkte boodschappen en het daarbij gehanteerde taalgebruik in het Nederlands komt als laatste aan bod (respectievelijk 4.6 & 4.7). Om de leesbaarheid te bevorderen, geven we bij de opsomming van geïsoleerde fragmenten enkel de Nederlandse terugvertaling mee als het gaat om een beurt in het Arabisch of in Farsi. Bij langere, gecontextualiseerde voorbeelden geven we zowel de originele beurten als terugvertaling.

4.2 Gesprekscontext

Door de quasi-experimentele opzet van de drie onderzochte gesprekken en de achterliggende motivering ervan (zie Dataset en geobserveerde gesprekken) zijn de gesprekken die we hier analyseren eerder **weinig complex en uitdagend**²⁶. De tolkopdrachten gebeuren weliswaar in institutionele omgevingen met ongelijke machtsverhoudingen (de dienstverlener beschikt over meer info dan de cliënt, de dienstverlener leidt het gesprek) maar zonder dat de gesprekspartners sterk uiteenlopende of tegenstrijdige verwachtingen hebben. Ook qua gevoeligheid van de besproken thema's zijn deze gesprekken eerder weinig uitdagend: het gaat grotendeels om feitelijke informatie met betrekking tot woonnoden en verwachtingen (G1 en G2), of om de toelichting van een huishoudelijk reglement over wonen in een lokaal opleidingsinitiatief voor asielzoekers.

Zoals we eerder al aangaven ligt bij alle gesprekken de gespreksleiding overduidelijk bij de dienstverlener en wordt van de cliënt slechts een beperkte input verwacht. Dat blijkt ook uit het relatieve gespreksaandeel van de cliënten: gemiddeld komen zij aan het woord gedurende 9,3% van het gesprek (zie Tabel 1), wat weinig is. G1 en G2 vormen een mix van **informerende-** en **vraaggesprekken** waarbij de dienstverlener de organisatie en werking toelicht en daarnaast een beperkt aantal vragen stelt aan de cliënt om met die input een dossier op te stellen. G3 daarentegen is uitsluitend **informerend** van aard: men overloopt het huishoudelijke reglement voor een tijdelijke woning voor asielzoekers in een lopende asielprocedure. De dienstverlener overloopt wat verwacht wordt van het gezin en welke sancties volgen als de regels niet worden nageleefd. Van de cliënt wordt in dit soort gesprekken weinig input verwacht, al is er uiteraard ruimte voor vragen en wordt daar ook actief naar gevraagd. Zo reageert de (fictieve) cliënt in G3 meerdere keren op de toelichtingen van de dienstverlener: hij vraagt meer uitleg over de mogelijkheid tot een meerdaagse afwezigheid, het ontvangen van bezoek in de LOI-woning, een opbergplaats voor een fiets, enz.

²⁶ We gaan hier niet meer in op factoren die de tolkprestatie en dus indirect ook de kwaliteit van het gesprek kunnen beïnvloeden (bijv. complexiteit of gevoeligheid van een gesprek, hoeveelheid en type uitgewisselde informatie, doelgroep en aantal gesprekspartners, machtsverhoudingen en institutionele rollen van de gespreksdeelnemers), maar verwijzen daarvoor naar het vorige rapport.

▼ *Tabel 1: Gespreksaandeel van de cliënt*

Gesprek	Aandeel van de niet Nederlandstalige cliënt/en uitgedrukt ten opzichte van totale duur
G1	8,53%
G2	13,9%
G3	5,69%
Gemiddeld	9,39%

De gespreksthema's van deze tolkopdrachten zijn dus relatief eenvoudig, de complexiteit erg beperkt. Een belangrijke opmerking daarbij is dat het afstandstolken via video in G2 wel een bijkomende uitdaging inhoudt. De gespecialiseerde literatuur over afstandstolken rapporteert bijvoorbeeld snellere vermoeidheidssyndromen (Braun, 2013) alsook hogere stress en onzekerheid bij tolken omdat zij de non-verbale communicatie van de andere partijen minder goed kunnen vatten op afstand en daardoor grotere inspanningen moeten leveren om informatie te verwerken (Moser-Mercer, 2005). Videotolken gaat trouwens ook vaker gepaard met technische tekortkomingen die een invloed kunnen hebben op het gespreksmanagement (Amato, Spinolo & González Rodriguez, 2018). Kwalitatieve analyses van tolkprestaties tonen ook moeilijkheden qua lexicale activering en een tendens tot oververtalen wanneer zich begripsproblemen voordoen, of ook het gebruik van toevoegingen om de "aanwezigheid" te verhogen (Braun 2016)²⁷.

4.3 Conversationele interactie

We nemen in de rapportering ook twee factoren op die verband houden met de conversationele interactie tussen gespreksdeelnemers: onderbrekingen en overlap. In navolging van Schegloff (2007) beschouwen we onderbrekingen als interventies van een gesprekspartner die ertoe leiden dat een andere gesprekspartner, die voordien aan het woord was, de eigen beurt moet onderbreken ten voordele van de onderbrekende gesprekspartner. Onderbrekingen kunnen allerhande redenen hebben en zijn soms gerechtvaardigd, maar soms ook niet. In institutionele settings geven onderbrekingen vaak aanwijzingen over de verschillen in machtsverhoudingen tussen gespreksdeelnemers: zo kan een onderzoeker tijdens een verhoor een verdachte onderbreken om bijkomende vragen te stellen, maar is het minder, of zelfs helemaal niet institutioneel geoorloofd dat de verdachte de onderzoeker onderbreekt.

In de hier geobserveerde gesprekken **onderbreken** de gesprekspartners elkaar gemiddeld 8,3 keer per gesprek, wat weinig is. Van de drie gespreksdeelnemers onderbreekt de taalhulp het meest frequent (17 keer over alle gesprekken heen) de andere gesprekspartners. De dienstverlener onderbreekt sporadisch de taalhulp (6 keer), maar niet een keer de gesprekspartner, wat niet onverwacht is aangezien de cliënt slechts een zeer beperkte input heeft in dit gesprek. Er is met andere woorden minder kans om hem te onderbreken. De cliënt zelf, tot slot, onderbreekt over alle gesprekken heen slechts 2 keer de andere: 1 keer de dienstverlener en 1 keer de taalhulp. Tabel 2 toont het aantal onderbrekingen per gesprek. Voor een detailweergave per gesprek van welke gesprekspartner wie onderbreekt en hoe vaak dit gebeurt, verwijzen we naar bijlage 4.

²⁷ Net die bijkomende uitdaging in G2 was een doorslaggevend criterium bij de globale evaluatie van dit gesprek en de rangschikking die we opstelden (zie Holistische evaluatie).

▼ *Tabel 2: Aantal onderbrekingen absoluut*

Gesprek	Aantal onderbrekingen absoluut uitgedrukt (geen onderscheid volgens deelnemers)
G1	12
G2	10
G3	3
Gemiddeld	8,3

Onderbrekingen vanwege de taalhulpen gebeuren altijd om interactioneel werk te vervullen (Wadensjö, 1998), zoals het vragen om een pauze om te kunnen tolken (6 keer), of om een herhaling. Opvallend is dat alle taalhulpen, ook T2 die via video werkt, gespreksmanagement uitvoeren via non-verbale communicatie: een half opgestoken hand, een blik of een veranderende houding van het bovenlichaam zijn soms voldoende om aan de gesprekspartner duidelijk te maken dat de beurt te lang wordt of een woord niet werd begrepen.

Naast onderbrekingen observeren we ook **overlaps** (Schegloff, 2007). *Reactive tokens* of kleine woordjes zoals “aha”, “jaja”, “hmm” die door een gesprekspartner worden geuit tijdens de beurt van een andere, werden niet geannoteerd. Dit soort kleine, en vaak monosyllabische, tekens hebben een gespreksondersteunende en interpersoonlijke functie: de spreker drukt daarmee bijvoorbeeld begrip, luisterbereidheid of betrokkenheid uit. *Turn final overlap* (Schegloff, 2007) werd wel geannoteerd: een gesprekspartner leidt af - op basis van intonatie, inhoud of grammaticale eigenschappen van de uiting - dat een ander bijna aan het einde van de beurt is en begint reeds te praten of tolken. Er ontstaat daarop een korte overlap die niet problematisch is, er wordt nog heel even simultaan gepraat (= overlap), waarna de persoon die de beurt overneemt het gesprek verderzet. In plaats van op het einde van de beurt, kan een gelijkaardige overlap ook binnen een beurt voorkomen. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de tolk start met tolken maar merkt dat een primaire spreker de beurt toch nog niet wil afgeven. Na kort simultaan te hebben getolkt (= overlap), stopt de tolk met praten en de primaire gesprekspartner gaat door (= hij heeft zijn beurt dus niet willen afgeven). Dat kan ook andersom gebeuren: de tolk is reeds aan het tolken maar een primaire spreker voegt nog snel iets toe, de tolk onderbreekt zijn beurt niet en tolkt verder met inbegrip van het element dat door de primaire spreker nadien nog werd toegevoegd. Tabel 3 toont het aantal overlaps per gesprek. Voor een overzicht van welke gesprekspartner wie en hoe vaak overlapt per gesprek, verwijzen we naar bijlage 4.

▼ *Tabel 3: Aantal overlaps absoluut en relatief uitgedrukt*

Gesprek	Aantal overlaps absoluut uitgedrukt	Aantal overlaps relatief uitgedrukt per 5 minuten
G1	41	6,06
G2	31	3,33
G3	30	4,07
Gemiddeld	34	4,48

In geen van de gesprekken ligt het aantal overlaps hoog. Elk van deze taalhulpen voert een eerder klassieke vorm van gesprekstolken uit, wat binnen deze context gebruikelijk is. Daarmee bedoelen we dat er bijvoorbeeld nooit wordt overgegaan op simultaan (fluister)tolken en de taalhulpen nagenoeg altijd netjes wachten tot een gesprekspartner de beurt heeft afgewerkt. Bovendien, door het type gesprek blijft de (verwachte en reële) input van de anderstalige gesprekspartners relatief beperkt (zie Gesprekscontext). Een andere verklarende factor voor de weinig frequente overlap is dat er geen enkele multiparty-opstelling voorkomt in dit corpus, wat de kans op een strakker gespreksverloop en dus ook het uitblijven van overlap vergroot. Tot slot, dat G2 het gesprek is waar gemiddeld het laagst aantal overlaps voorkomt (3,3 per vijf minuten gesprek), verwondert geenszins: in een videogesprek is het technisch net iets moeilijker om een overlap te realiseren.

Ook de manier waarop de gespreksdeelnemers zich communicatief tot elkaar verhouden, werd geobserveerd: spreken de primaire gesprekspartners elkaar rechtstreeks of onrechtstreeks aan? En als ze elkaar niet rechtstreeks aanspreken, voegen ze daar dan ook een *verbum dicendi* aan toe in de trend van 'vraag eens aan mevrouw hoe lang het contract loopt' (reported speech). Specifiek voor de taalhulp: gebruikt hij of zij systematisch de ik-vorm zoals de richtlijnen voorschrijven?

In de onderzochte gesprekken houden de taalhulpen zich nagenoeg altijd aan de ik-vorm: T1 en T3 doen dat elk eenmaal niet. Dat T1 zichzelf onmiddellijk corrigeert en de zin herhaalt in de ik-vorm toont trouwens hoe alert ze is. De beurten waarbij de eerste en derde persoon gemengd voorkomen, of waarbij een reported speech wordt gebruikt, zijn op 1 keer na altijd gerechtvaardigd. Typisch gebeurt dat na een terugkoppeling voor de andere gesprekspartner, wanneer bijvoorbeeld na een verzoek tot verduidelijking eerst transparant hierover wordt teruggekoppeld en nadien pas de informatie wordt getolkt.

De dienstverlener in G1 spreekt toch nog relatief vaak *over* de cliënt (derde persoon) in plaats van zich te richten *tot* de cliënt (31 keer indirect t.g.o. 65 keer direct in G1). Opvallend: in G2, waarbij we dezelfde dienstverlener observeren, gebeurt dat nagenoeg niet: slechts 3 keer gebruikt zij een indirecte aanspreking wanneer ze zich tot de cliënt richt. Of dit verband houdt met de tolkmodus (afstandstolken via video in G2 ten opzichte van ter plekke tolken in G1) of aan andere factoren kan worden toegeschreven (bijv. een snelle aanpassing na een opmerking of tip hierover) kan hier niet worden bevestigd. In ieder geval geldt: T1 bleef, op 1 keer na, systematisch tolken in de ik-vorm, ook wanneer de dienstverlener de cliënt niet rechtstreeks aansprak, wat bijna 1 op de 2 keer gebeurde. Op zich is dat een knappe prestatie voor een starter.

4.4 Notities nemen

Er bestaat in de literatuur geen consensus over welke de meest adequate strategieën voor notities zijn, hoeveel men moet noteren, welke symbolen daarbij best gebruikt worden en of dit idealiter gebeurt in de bron- dan wel de doeltaal. Ondanks het gebrek aan consensus, bestaan er enkele conclusies op basis van empirisch onderzoek. Dam (2007) bijvoorbeeld concludeert dat de kwaliteit van het consecutief tolkwerk gebaat is bij het maken van veel notities, het gebruik van afkortingen en het gebruik van veel doeltaalelementen.

Of notities nemen een invloed heeft op de kwaliteit van het tolken, kan uit de geobserveerde gesprekken niet eenduidig worden afgeleid, al valt wel op dat de taalhulp die het laagst gerangschikt werd, op één keer na niets noteert terwijl de andere twee dat wel relatief vaak doen (zie Tabel 4). Belangrijk is mee te geven dat tijdens de training van het Agentschap Integratie en Inburgering in

2020 geen expliciete aandacht ging naar notitietechnieken. In tegenstelling tot de vorming uit 2019, koos men er in 2020 voor om notitietechniek niet te doceren. De achterliggende motivatie was tweërlei:

- 1 Notitietechniek is een vaardigheid die over een langere periode moet worden ingeoeffend, wat minder strookt met het kortere formaat van de training voor taalhulpen;
- 2 De tijd die vrijkomt door notitietechniek niet te doceren, biedt kansen voor het verdiepend aanbieden van andere kennis, technieken en vaardigheden. Met die belangrijke info moeten we rekening houden bij de bespreking van wie wanneer noteert: we mogen er niet van uitgaan dat alle geobserveerde taalhulpen minimale competenties inzake notitievaardigheden hebben kunnen verwerven.

▼ *Tabel 4: Aantal keer dat notities worden genomen tijdens het gesprek*

	Gesprek	Notities: aantal
1	G1	1
2	G2 ²⁸	60
3	G3	62

Alle taalhulpen die in dit corpus geobserveerd worden, hebben tijdens het getolkte gesprek een notitieboekje bij. Tijdens de vernieuwde training is notitietechniek niet aangeleerd, maar de taalhulpen werd wel gezegd dat het noteren van punctuele inhoudselementen zoals bijvoorbeeld namen, telefoonnummers, cijfers en bedragen wel interessant kan zijn. Dat verklaart mogelijk waarom alle taalhulpen een notitieboekje bij hebben. Maar, zoals ook uit de tabel duidelijk blijkt: slechts twee van de drie taalhulpen gebruikt het notitieschriftje ook regelmatig.

De eerste taalhulp neemt slechts eenmaal tijdens het gesprek een notitie, namelijk als de cliënt haar gsm-nummer vermeldt. De overige twee taalhulpen (G2 en G3) nemen ongeveer evenveel notities. Zoomen we hierop in, dan merken we dat het bij G2 zeven keer en bij G3 vier keer gaat om het noteren van persoonlijke gegevens van de cliënt (de naam, een telefoonnummer, een woonplaats of een land van herkomst). Naast dat soort notities, die tijdens de training aangemoedigd werden, nemen beide taalhulpen ook heel wat notities wanneer het niet gaat om dergelijke gegevens. Zij lijken dus eerder te neigen naar een vorm van systematische notitienamen. Bij de derde taalhulp ligt het aantal notities (58) dat niet gericht lijkt te zijn op het noteren van de persoonlijke gegevens lichtjes hoger dan bij de tweede taalhulp (53). Het gespreksaandeel van de cliënt in het tweede gesprek ligt hoger dan in het derde gesprek, en ook het aantal notities terwijl de cliënt spreekt ligt hoger in het tweede gesprek (16) vergeleken met het derde gesprek (4). De derde taalhulp neemt bij bijna elke beurt van de dienstverlener notities, terwijl T2 enkel notities neemt bij langere beurten van de dienstverlener.

²⁸ Een methodologische opmerking bij de annotaties van notities: G2 verloopt, zoals al meerdere keren vermeld is, online. Dat betekent dat die taalhulp niet volledig in beeld komt en we dus onmogelijk met honderd procent zekerheid kunnen afleiden dat de taalhulp aan het noteren is. De inschatting dat de taalhulp effectief noteert, gebeurde op basis van een nauwkeurige analyse van het stiltepatroon en pauzeergedrag, de positie van het gelaat en het bovenlichaam (voorover gebogen versus rechtop), en de blikrichting (recht naar het scherm versus naar beneden) van de taalhulp (zie bijv. G2, 00:29:37).

4.5 Deontologie

In dit onderdeel bespreken we vijf factoren die verband houden met de deontologie zoals die wordt omschreven in de richtlijnen van het Agentschap Integratie en Inburgering. Die vijf factoren omvatten (1) de positionering, (2) het verwijzen naar principes van de deontologische code tijdens het tolken, (3) het (niet) terugkoppelen van onderonsjes, (4) tolkgeïnitieerde uitingen (*non-renditions*) en (5) de rolinvulling van de taalhelp.

4.5.1 Positionering

Bij aanvang van een getolkt gesprek wordt de tolk geacht de gespreksdeelnemers op de hoogte te brengen van zijn rol en verantwoordelijkheid. Naar die handeling wordt verwezen met de term ‘positionering’. In de deontologische richtlijnen is vastgelegd welke elementen de positionering moet bevatten:

“De tolk (...) introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolk aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit:

- 1 Ik ben de tolk Nederlands – Taal X.
- 2 Ik heb de plicht alles te tolken wat hier wordt gezegd.
- 3 Ik heb discretieplicht.
- 4 Ik ben onpartijdig.
- 5 Ik tolk in de ik-vorm dus jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.”²⁹ (Voor tolken in de ik-vorm en rechtstreeks aanspreken door de gesprekspartners, zie Conversationale interactie).

In dit onderzoek beschouwen we vermelding van ‘geheimhoudingsplicht’ in plaats van ‘discretieplicht’ en ‘ik ben neutraal’ in plaats van ‘ik ben onpartijdig’ eveneens als conform de regels voor positionering.

We vermeldden eerder al dat tijdens de vernieuwde training voor taalhulpen extra gehamerd werd op het belang van een correcte en volledige positionering. Tijdens de training werd meer tijd genomen om die introductie eigen te maken en in te oefenen. In het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) werd dit immers aangestipt als een aandachtspunt. Uit de resultaten van het huidige onderzoek blijkt dat die extra inspanning haar vruchten heeft afgeworpen. Alle taalhulpen die de vernieuwde training genoten, positioneren zich aan het begin van het gesprek en doen dat telkens volledig. Nochtans moet de taalhelp de ruimte die nodig is hiervoor opeisen: in elk van de drie gesprekken begint de dienstverlener onmiddellijk met het gesprek, maar onderbreekt de taalhulpen om de positionering te kunnen uitvoeren. Niet alle taalhulpen doen dat even snel: T1 en T2 onderbreken de dienstverlener pas nadat deze laatste tien seconden gesproken heeft, T3 komt al tussen na een kleine seconde. Wat betreft de volgorde gebeurt de positionering bij alle drie op dezelfde manier: eerst positioneren ze zich voor de Nederlandstalige dienstverlener en vervolgens pas voor de anderstalige cliënt in de andere taal. Dat alle geobserveerde taalhulpen zich volledig positioneren, betekent niet dat ze dat allemaal even vlot doen. Een eerste, klein verschil bevindt zich tussen de verschillende talen: de totale duur, haperingen en korte stiltes tonen dat de drie tolken zich iets vlotter positioneren in de vreemde taal. Ten tweede verschilt de vlotheid van de positionering ook tussen de verschillende tolken onderling. T1 en T2 hebben respectievelijk 1 minuut, 11 seconden en 1

²⁹ Agentschap Integratie & Inburgering (2017) Deontologische code van de sociaal tolk. Geraadpleegd van: https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf

minuut, 24 seconden nodig om zich te positioneren in beide talen, terwijl T3 daarvoor minder dan de helft tijd voor nodig heeft: zij slaagt erin om zich volledig te positioneren in 32 seconden.

Tabel 5 geeft weer in welke gesprekken er een positionering is, of die al dan niet volledig is en hoe lang de volledige positionering duurt.

▼ *Tabel 5: Positionering bij aanvang van het getolkte gesprek*

Gesprek	Positionering in het Nederlands volledig + duur	Positionering in de vreemde taal volledig + duur
G1	36,5 s	35 s
G2	42,9 s	41,4 s
G3	18,9 s	13,3 s

4.5.2 Verwijzen naar principes van de deontologische code

In het vervolg van de gesprekken stellen de cliënten en dienstverleners nu en dan handelingen die niet stroken met de deontologische code. Daaronder vallen bijvoorbeeld onrechtstreekse aansprekingen, waarbij in de indirecte rede gesproken wordt, of wanneer de dienstverlener de tolk alleen wil laten met de cliënt. In dit semi-experimentele onderzoek waren de dienstverleners en de (simulatie)cliënten voor aanvang van de gesprekken op de hoogte van het opzet van het onderzoek en werkten zij met een open script. In dat script stonden aanwijzingen voor de dienstverlener die enkele deontologische uitdagingen voor de tolk moest inbouwen in het handelen tijdens deze oefening. Zo werd aan de dienstverleners gevraagd om in het rollenspel aan te geven dat ze even de ruimte zouden verlaten om een document te halen in een andere ruimte. Op die manier wilden de organisatoren de reactie van de taalhulpen hierop observeren. Ook in G2, met een videotolk in plaats van een tolk ter plekke, gebeurde dit. Ook aan de (simulatie) cliënt werd gevraagd om indien mogelijk ook de taalhulp voor een deontologische uitdaging te plaatsen, door de taalhulp bijvoorbeeld rechtstreeks aan te spreken en een persoonlijke vraag te stellen.

Idealiter reageert een taalhulp op een deontologische uitdaging met een verwijzing naar de deontologische code. Ook op die verwijzingen naar de deontologische code werd tijdens de vernieuwde training voor taalhulpen extra geoefend. Een andere reden waarvoor een taalhulp naar de deontologische code kan verwijzen, is als ze zelf om extra informatie gevraagd hebben aan een van de gesprekspartners. In die gevallen koppelt de taalhulp idealiter terug naar de andere gesprekspartner om hierover te rapporteren. In tabel 6 staat een overzicht van het aantal keer dat de taalhulpen verwijzen naar de deontologische code: dat gebeurde gemiddeld acht keer per gesprek.

▼ *Tabel 6: Aantal verwijzingen naar principes uit de deontologische code relatief en absoluut uitgedrukt*

--	--	--	--

Gesprek	Aantal verwijzingen naar de deontologische code absoluut uitgedrukt	Duur van het gesprek	Aantal verwijzingen naar de deontologische code per 5 minuten
G1	7	00:33:51	1,03
G2	14	00:46:30	1,51
G3	4	00:36:48	0,54
Gemiddeld	8,33	00:38:55	1,03

Tabel 6 toont een groot verschil tussen de tolken onderling. De twee taalhulpen die een gesprek ter plaatse tolken (T1 en T3) verwijzen relatief weinig naar de deontologische code, terwijl de tolk die een videogesprek tolkt (T2) minstens dubbel zo veel naar die code verwijst (14 keer).

T1 verwijst in totaal zeven keer naar de deontologische code. In drie van de zeven gevallen gaat het om een vermelding aan de cliënt dat de taalhulp aan de dienstverlener extra uitleg heeft gevraagd bij een woord dat niet duidelijk was (G1, o.a. 00:14:20). T1 doet dit systematisch wanneer extra uitleg gevraagd wordt bij een woord, maar niet wanneer ze om herhaling vraagt. De andere verwijzingen zijn bijvoorbeeld wanneer de taalhulp aangeeft dat de dienstverlener haar niet alleen mag laten met de cliënt (G1, 00:10:19) of wanneer ze de dienstverlener vraagt om de beurten korter te maken (G1, 00:08:42).

Van alle taalhulpen verwijst T2 het vaakst naar elementen uit de deontologische code. Dat gaat in vijf gevallen om terugkoppelingen voor de andere partij: de taalhulp expliciteert dat hij om herhaling of verduidelijking vroeg aan de andere gesprekspartner (G2, bijv. 00:06:04). Wanneer de cliënt de taalhulp rechtstreeks aanspreekt en hem bij het gesprek wil betrekken, onderbreekt de taalhulp de cliënt onmiddellijk om te verwijzen naar zijn neutrale rol. Andere deontologische interventies van deze taalhulp gaan over de opbouw van de beurten: hij vraagt of de dienstverlener in kortere zinnen kan praten (G2, 00:23:50) of vermeldt dat hij niet alleen mag blijven met de cliënt (G2, 00:11:40). Daarnaast verbetert hij zichzelf ook een keer expliciet wanneer hij merkt dat hij niet in de ik-vorm tolkt (G2, 00:03:18).

Een reden waarom het aantal deontologische interventies van de taalhulp in G2 een stuk hoger ligt, is dat hij systematisch bij elke vraag om herhaling of verduidelijking terugkoppelt naar de andere partij, iets wat niet gebeurt bij T1 en T3. Daarenboven herhaalt hij ook zo goed als elke deontologische verwijzing in beide talen. Het onderbreekt enigszins de flow van het gesprek en het maakt het gesprek veel langer, al is dit de meest correcte vorm van handelen. Ter illustratie vermelden we een fragment waarin T2 aan de cliënt duidelijk maakt dat hij geen persoonlijke vragen beantwoordt. Dit gespreksdeel neemt in totaal net geen vijftig seconden in beslag. De pauzes, aarzelingen zoals *eah* en herformuleringen in beurten 2 en 3 doen vermoeden dat de taalhulp zich vooralsnog oncomfortabel voelt wanneer hij zijn gesprekspartners hierop moet wijzen of dat de onderbreking cognitief lastig was.

[Fragment 1]

1 C وعليكم السلام، أوه بغيت نسوّلك واحد السؤال، ياك انت [المترجم : عفواا] مغربي؟

En vrede zij met u, euh ik wilde je een vraag stellen, jij bent toch [Marokkaans ?
00:02:22.975 - 00:02:26.810

2 T → C عفوا عفوا! سمحي ليا، ال أوه ال أوه المهنة ديالي و: القانون المهنة ما كيسمحش للأسف باش تتكلمي معايا مباشرة. أوه، أنا كنتقترح أنك غادي تهدري مع أ أ السيدة، وغادي ت أوه وانا غادي نترجم ليكم. إذا كانت شي حاجة ما فهمتيهاش ولأ؟ راه كنترجم ليكم مباشرة. ولكن باش تتكلمي معايا، ما كنتسمحش ليا ش المهنة ديالي.

[Sorry] sorry! Excuseer mij, het euh mijn beroep e:n de beroepscode laat spijtig niet toe dat jij mij direct aanspreekt. Euh, ik stel voor dat jij met eh eh mevrouw praat, en jullie zullen euh ik zal voor jullie tolken. Als er iets is dat jij niet begrijpt of zo ? Ik tolk wel direct voor jullie. Maar om tegen mij te spreken, mijn beroep laat mij dat niet toe.

00:02:26.380 - 00:02:51.430

3 T → DV euh de de cliënte heeft de tolk eventjes onderbroken om te vragen euh of ik dat ik marokkaan ben en euh nog andere dingen, euh dus ma ik heb uitgelegd dat dat euh ik heb haar onderbroken en uitgelegd dat dat volgens de deontologie niet kan.

00:02:51.896 - 00:03:10.435

T3, die slechts vier keer verwijst naar haar deontologische code, doet dat twee keer om te melden dat zij niets van het blad mag vertalen (G3, 00:36:07 / 00:36:23) en om aan de cliënt terug te koppelen door te melden dat zij om herhaling had gevraagd aan de dienstverlener (G3, o.a. 00:02:04). Een laatste verwijzing naar de deontologische code heeft als doel de cliënt erop te wijzen dat zij als neutrale taalhelp niet deelneemt aan het gesprek en niet ingaat op de persoonlijke vragen (herkomst) die de cliënt aan haar stelt.

Een belangrijke reden waarom taalhulpen op de deontologische code zouden wijzen, is als de dienstverlener of de cliënt niet direct tegen de andere gesprekspartner praten, maar indirect over die persoon. Zowel T1 als T2 wijzen een van de gesprekspartners er tijdens het gesprek op dat ze rechtstreeks tegen de andere persoon mogen praten, T3 doet dit helemaal niet. Daarbij moet vermeld worden dat in G2 en G3 slechts acht keer indirect over een andere gesprekspartner gesproken wordt, in G1 is dat 31 keer het geval (zie ook Conversationele interactie). Het valt wel op dat beide taalhulpen die hier wel op wijzen, wachten tot zeer laat in het gesprek voordat ze dit doen. Beiden doen het pas als ze al zo'n 27 minuten aan het gesprek bezig zijn. In G2 is er tot dan toe al zes keer sprake geweest van een indirecte aanspreking door de cliënt of door de dienstverlener, in G1 maar liefst 29 keer. Daarnaast kan ook nog vermeld worden dat T1 de dienstverlener hierop aanspreekt en niet terugkoppelt naar de cliënt, terwijl T2 de cliënt hierop aanspreekt en daarna wél terugkoppelt naar de dienstverlener.

Samengevat: alle taalhulpen reageren adequaat op de zogenaamde "grote" deontologische uitdagingen die hun neutrale rol in het gedrang brengen: wanneer ze door de cliënt rechtstreeks worden aangesproken met een persoonlijke vraag (T2, T3), of wanneer de dienstverlener de (virtuele) ruimte wil verlaten en daardoor de taalhulpen alleen achterblijven met de cliënt (T1, T2). In die gevallen reageren ze correct, al blijft er wat leermarge in de snelheid en kordaatheid waarmee die neutrale rol wordt afgebakend. Bekijken we de deontologische interventies die tot doel hebben om de transparantie te garanderen – bijvoorbeeld berichten in de andere taal over een vraag tot herhaling of verduidelijking –, dan merken we dat dit meestal wel maar nog niet altijd systematisch gebeurt. Ook andere kleinere interventies, die tot doel hebben dat de taalhulpen makkelijker accuraatheid en neutraliteit kunnen garanderen – zoals gesprekspartners verzoeken om in kortere beurten te spreken of gesprekspartners aansporen om elkaar altijd rechtstreeks aan te spreken – werden vastgesteld. Ook hier geldt: deze interventies getuigen van een reeds voldoende ontwikkeld deontologisch bewustzijn, al dienen de taalhulpen nog verder te oefenen op systemische en kordate toepassing.

4.5.3 Niet-terugkoppelingen

Onder 'niet-terugkoppelingen' verstaan we dat de tolk in gesprek gaat met een van beide gesprekspartners (waarnaar we verwijzen met 'onderonsje') en daarover niet bericht bij de andere gesprekspartner die de onderlinge interactie niet heeft kunnen verstaan. Tabel 7 geeft weer hoe vaak dergelijke niet-terugkoppelingen gebeuren: gemiddeld werd er 5,67 keer per gesprek niet teruggekoppeld.

▼ *Tabel 7: Aantal niet-terugkoppelingen absoluut en relatief uitgedrukt*

Gesprek	Aantal niet-terugkoppelingen absoluut uitgedrukt	Duur van het gesprek	Aantal niet-terugkoppelingen relatief uitgedrukt per 5 minuten
G1	10	00:33:51	1,48
G2	2	00:46:30	0,22
G3	5	00:36:48	0,68
Gemiddeld	5,67	00:38:55	0,79

Een eerste vaststelling is dat T1 en T3, de taalhulpen die minder naar de deontologische code verwezen (cf. supra), ook minder terugkoppelen dan de taalhulp T2 die tijdens de vertolkingen meer naar de deontologische code verwees. Dat geeft aan dat na de training niet iedere taalhulp even vlot de deontologische code implementeert in een concrete oefening. De taalhulpen die het tweede en derde gesprek tolken koppelen relatief gezien minder dan gemiddeld niet terug, bij T1 ligt dat aantal relatief gezien hoger.

In G1 zijn er heel wat momenten waarop de taalhulp niet terugkoppelt, maar in het merendeel van die gevallen (acht van de tien) gaat het niet om uiterst problematische niet-terugkoppelingen. Daaronder vallen bijvoorbeeld de vragen om herhaling, waarna de taalhulp niet aan de anderstalige gesprekspartner vermeldt dat ze net om herhaling gevraagd heeft (G1, o.a. 00:02:16). Een ander voorbeeld van een niet-problematische niet-terugkoppeling is wanneer de tolk vraagt aan de dienstverlener om in korte gespreksbeurten op te splitsen (G1, 00:08:42), een verzoek waarover niets wordt teruggekoppeld naar de cliënt.

In het eerste gesprek zijn er slechts twee gevallen van problematische niet-terugkoppelingen, waarbij de taalhulp de rol overneemt van de cliënt (G1, o.a. 00:19:17), al gaat het telkens om zeer korte interventies na een dubbelzinnige vraag van de dienstverlener. De dienstverlener vermeldt kort "ja?" en gebruikt daarbij een stijgende intonatie, wat door de taalhulp vermoedelijk wordt geïnterpreteerd als een vraag of het gesprek mag worden verder gezet, en niet als een vraag naar bevestiging bij de cliënte. De camera opstelling laat overigens niet toe om op basis van de blikrichting van de dienstverlener af te leiden tot wie zij zich eigenlijk richt.

T2 koppelt tweemaal niet terug, de eerste keer geeft hij expliciet het woord aan de dienstverlener, zonder aan de cliënt aan te geven dat hij dat net gedaan had, in dat geval is de niet-terugkoppeling

eerder niet problematisch. In onderstaand fragment uit G2 bespreekt men het type woning dat de cliënt zou willen. De taalhelp heeft een (volledige) vertolking afgeleverd van wat de cliënt gezegd heeft en de dienstverlener trekt daar een conclusie uit. In de plaats van die conclusie te vertolken voor de cliënt, bevestigt hij zelf wat de dienstverlener zegt (regel 3).

[Fragment 2]

1 T → DV euh ik denk als als (als we zo ne) een appartement hebben met tuin buiten hé als we even euh dan zal het klein zijn en als we willen echt zitten voor een euh gezellig een koffietje te drinken euh dan is het veel te klein.
00:36:32.055 - 00:36:48.271

2 DV oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie
00:36:49.040 - 00:36:53.586

3 T → DV [ik heb liever ik heb] liever een huis.
00:36:52.728 - 00:36:54.678

In gesprek 3 is het grootste deel (nl. vier van de vijf gevallen) van de niet-terugkoppelingen problematisch. Het enige niet-problematische geval houdt verband met het fragment dat in het vorige hoofdstuk is aangehaald: de taalhelp wijst de dienstverlener namelijk op de deontologische code na een onderonsje, maar koppelt dat niet terug naar de cliënt.

In de andere gevallen van niet-terugkoppeling neemt de taalhelp de rol van de dienstverlener over en antwoordt ze op vragen van de cliënt of stelt ze zelf (kleine) vragen bij. Strikt genomen overtreedt de taalhelp daarbij de deontologische code, al kan men in een aantal gevallen evengoed opwerpen dat het gespreksverloop erdoor vlotter verloopt. Dat komt duidelijk naar voren in onderstaand fragment: de dienstverlener heeft net vermeld dat ze een vertaling van een document zou afgeven aan de cliënt. Wanneer de cliënt hier nog een vraag over heeft, beantwoordt de taalhelp die zelf.

[Fragment 3]

1 T → C امم باید همچی چیزو امضاء بکنید، امم و به من گفتن که میتونید این لیستو برای من امم ترجمه کنید و ولی بخاطر قوانین کاری، نمیتونم
یه چیزی رو از روی ورق، امم ترجمه بکنم، برای همین خانم یه چیز امم ترجمه شده (x) به ورق به شما میدن، امم برای لیست، برای
(x) اینکه هنوز چیزی امضاء
Euh (NL: je moet nog) euh u moet alles ondertekenen, en ze heeft tegen mij gezegd of ik deze lijst voor haar kon
euh vertalen en maar vanwege de werkreglementen, mag ik niets van papier, euh vertalen, daarom mevrouw is
iets euh vertaald (X) ze geeft het op papier aan u, euh voor de lijst, omdat nog niet getekend (X)
00:36:21.460 - 00:36:40.070

2 C یه ترجمه فارسیه؟ امم
Is het een vertaling in het Perzisch? Euh
00:36:39.650 - 00:36:41.190

3 T → C بله
Ja
00:36:40.630 - 00:36:41.780

4 C اکی
OK
00:36:42.320 - 00:36:43.022

5 D oke. dankjewel.
00:36:43.106 - 00:36:44.560

Heel wat niet terugkoppelingen hangen nauw samen met non-renditions, waarbij de tolk uit eigen initiatief een uiting produceert. Die non-renditions worden in het volgende hoofdstuk besproken.

4.5.4 Non-renditions

In dit onderdeel bespreken we het aantal en het soort non-renditions in het corpus. Non-renditions is de term waarmee in de gespecialiseerde literatuur wordt verwezen naar uitingen die van de tolk zelf afkomstig zijn en waarvoor geen aanleiding te vinden is in de oorspronkelijke beurt van de primaire spreker (Wadensjö, 1998). Naar analogie met het vorige onderzoek, onderscheiden we bij de analytische fase zes soorten non-renditions. Nochtans werden slechts drie van de zes analytische categorieën geïdentificeerd in het huidige corpus: non-rendition advies (ADV), non-renditions instructies (INS) en non-rendition deiktisch³⁰ kwamen in de hier geanalyseerde gesprekken niet voor. Hieronder volgt een bespreking van de drie andere analytische categorieën.

Non-rendition antwoord (ANTW): De taalhelp antwoordt zelf op een vraag namens de cliënt of de dienstverlener in plaats van de vraag te tolken.

(G2, 00:36:00) (DV) oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie	euh ik denk als als (als we zo ne) een appartement hebben met tuin buiten hé als we even euh dan zal het klein zijn en als we willen echt zitten voor een euh gezellig een koffietje te drinken euh dan is het veel te klein. <u>[Ik heb liever ik heb] liever een huis.</u>
(G3, 00:36:40) (C) Is het een vertaling in het Perzisch? Euh	<u>Ja</u>
(G1, 00:30:55) (C) heeft zij gezegd na twee weken?	<u>een week of twee weken</u>

³⁰ Bij non-rendition advies en non-renditions instructies voegt de taalhelp informatie toe in verband met hoe de cliënt zich het best kan (*advies*) of moet (*instructies*) gedragen. Bij non-rendition deiktisch verduidelijkt de taalhelp iets wat niet in de originele beurt werd vermeld (waar zelfs niet naar werd verwezen) maar wordt geëxpliciteerd vanuit de persoons-, tijds-, ruimtelijke aspecten die eigen zijn aan het gesprek. (cf. De Wilde & van Hest, 2020 voor meerdere voorbeelden).

Non-rendition extra informatie (EXTRA): De taalhelp verstrekt informatie aan een van de deelnemers of stelt hen vragen die niet in de originele uitingen van gesprekspartners vervat zitten.³¹ De non-rendition extra informatie werd ook gecodeerd op plaatsen in het gesprek waar de taalhelp om herhaling of verduidelijking vraagt.

<p>(G1, 00:25:33)</p> <p>(DV) en de deelgemeenten dat telt dan niet?</p> <p>(DV) deelgemeenten euh bissegem, euh heule, of dat dat ook oke is</p>	<p><u>wat bedoelt u met deelgemeenten?</u></p>
<p>(G2, 00:31:17)</p> <p>(C) Ja ja ik wil euh ik wil euh de tuin zodat ik ervoor zorg en bloemen erin doe en dergelijke, die dingen [om die dingen] hou ik van de tuin.</p> <p>(C) Euh daarom wil ik de tuin om ervoor te zorgen en dat ding daarin doen ik maak die mooi.</p>	<p><u>Euh kan jij de zin herhalen mevrouw ik heb niet goed gehoord, de laatste.</u></p>

Non-rendition non-verbale communicatie (NVC): De taalhelp geeft via gesproken taal iets weer dat door een primaire gesprekspartner enkel via non-verbale communicatie werd gecommuniceerd.

<p>(G1, 00:20:46)</p> <p>(C) (x) //schudt nee//</p>	<p>trappen in het huis heb je er een probleem mee?</p> <p><u>neen</u></p>
---	--

Na deze korte toelichting met illustraties tonen we in tabel 8 per gesprek hoeveel en welke non-renditions er werden geannoteerd.

³¹ Het verschil met de categorie 'toevoeging', die we bespreken in het onderdeel 'Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid', zit in het soort informatie en de hoeveelheid informatie die wordt toegevoegd. Bij een non-rendition extra gaat het, in tegenstelling tot bij een toevoeging, niet om het toevoegen van één of meerdere woorden, informatie-eenheden, of kleine zinsdelen. Bij een non-rendition extra gaat het om de toevoeging van compleet nieuwe informatie of om het stellen van een vraag die niet werd gesteld door een van de primaire sprekers.

▼ Tabel 8: Aantal non-renditions absoluut en relatief uitgedrukt

Gesprek	Aantal non-renditions absoluut uitgedrukt							Duur van het gesprek	Aantal non-renditions per 5 minuten
	ADV	ANTW	DEI	EXTRA	INS	NVC	Totaal		
G1	0	3	0	9	0	2	14	00:33:51	2,07
G2	0	1	0	6	0	0	7	00:46:30	0,75
G3	0	2	0	4	0	0	6	00:36:48	0,82
Gemiddeld	0	2	0	6,33	0	0,67	9	00:38:55	1,21

Non-renditions extra en, zij het in mindere mate, non-renditions antwoord komen in deze gesprekken het vaakst voor. In een aantal van de gevallen waarin de taalhelp zelf antwoordt op een vraag, komt de taalhelp later zelf tot het besef dat hij deontologisch niet correct gehandeld heeft en wordt er ook nog teruggekoppeld naar de andere gesprekspartner. Aan het einde van gesprek 1 wordt er bijvoorbeeld een nieuwe afspraak gemaakt. Net voor het begin van fragment 4 hieronder heeft de dienstverlener aangegeven dat ze over een of twee weken een nieuwe afspraak zou willen maken en ze vraagt aan de cliënt wanneer zij zou kunnen. In het fragment lukt de cliënt de non-rendition zelfs lichtjes uit, door niet direct tegen de dienstverlener te praten, maar een indirecte rede te gebruiken. Op die manier krijgt de taalhelp het gevoel dat de cliënt tegen haar bezig is. Ze koppelt uiteindelijk wel terug naar de dienstverlener wat er in het korte onderonsje gezegd werd.

[Fragment 4]

- 1 T → C euh maa ba"rif idhaa fina na"mel euh neshoef idhaa fiki teji euhm marra jaaya ennik teji lmarra jaayya?
euh ik weet niet of we kunnen maken. euh we kijken of je kan komen euhm volgende keer, dat je komt volgende keer?
00:30:48.063 - 00:30:54.504
- 2 C hiya qaalat ba"d osboe"eyn?
Heeft zij gezegd na twee weken?
00:30:54.640 - 00:30:56.886
- 3 T → C osboe" aw os"sboe"ayn.
een week of twee weken
00:30:57.060 - 00:30:58.537
- 4 C donc osboe" walla os"sboe"ayn. "amm tkoen milaffha jaahiz tetassel biyya
dus een week of twee weken, haar bestand zal klaar zijn, ze mag mij contacteren.
00:30:58.280 - 00:31:03.030
- 5 T → DV euh zegt zij dat het euh voor na één week is of twee weken ik zei ja tis na ja één week of twee weken dus euh
euh ik zal euh dus het kan na twee weken zijn of euh nadat het dossier klaar is.
00:31:04.224 - 00:31:24.133

4.5.5 Rolinvulling

Bij de analyse van dit corpus werd uitgegaan van een rol van de tolk die aansluit bij het ideaalbeeld zoals dat zit vervat in de deontologische code van het Agentschap Integratie en Inburgering, die als leidraad geldt voor de opleiding, en voor de verwachtingen bij certificering en jobuitoefening. Net zoals in het vorige onderzoek hanteerden we bij onze analyse dat ideaalbeeld van een neutrale rol-uitoefening als benchmark om de rol van de taalhelp te classificeren.³² Op basis daarvan concluderen we dat de drie deelnemende taalhulpen een rol vervullen die heel sterk aanleunt bij het ideaalbeeld van de tolk als neutraal intermediair. Zoals ook al indirect uit de vorige paragrafen kon worden afgeleid, slagen de taalhulpen er nu en dan niet in die neutraliteit volledig te bewaren, maar blijven die gevallen eerder uitzonderlijk en kunnen we ze herleiden tot relatief onschuldige instanties. We concluderen voorzichtig dat de expliciete aandacht voor het belang en de techniek van een neutrale rolinvulling van de taalhelp tijdens de training 2020 haar vruchten heeft afgeworpen.

4.6 Getolkte boodschap: accuraatheid en volledigheid

De kwaliteit van de getolkte boodschap wordt in dit onderzoek empirisch onderzocht via een vergelijking van de Nederlandstalige en anderstalige beurten na terugvertaling. We gebruiken daarbij categorieën die aanleunen bij foutenanalyses zoals die bij het beoordelen van een tolkprestatie worden gebruikt, in het bijzonder met betrekking tot de criteria van accuraatheid en volledigheid.

Bij de analyse hanteren we volgende categorieën:

Toevoeging (TV). Het toevoegen van informatie-eenheden. Bijvoorbeeld bij een opsomming van twee elementen in de originele beurt worden er in de getolkte beurt drie elementen opgesomd.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:30:30) (DV) oke. euh als we op zoek gaan naar een woning. trappen in de woning is dat een probleem voor jou of voor jouw mama?	Als wij een een huis voor jou zoeken of een woning is het euh is het zo heb jij enige problemen met trappen jij en jouw moeder <u>kan jij de trap oplopen</u> ?

Weglating (WL). Het weglaten van informatie-eenheden.

(G1, 00:21:57)	euh mijn dochter gaat naar de school en het ligt in het centrum van [naam stad] dus zij moet euh
----------------	--

³² Het wetenschappelijke debat hierover is veel genuanceerder. De vooronderstellingen van de zogenaamde “onzichtbare” tolk worden kritisch in vraag gesteld. Immers, volgt men de premisse van de tolk als “onzichtbare” actor, dan impliceert dat ook (i) dat iedere uiting slechts een enkele betekenis kan hebben, (ii) dat er geen enkele interactie tussen tolk en primaire spreker bestaat, (iii) dat er geen enkele interactie tussen de primaire sprekers onderling is, behalve die interactie die tot stand komt door middel van de tolk, (iv) dat tolken gebeurt in een sociaal vacuüm en los van de sociale en culturele factoren die de tolk zelf in het gesprek binnenbrengt (Angelelli, 2004). In de gespecialiseerde literatuur legt men de nadruk op de continue spanning tussen de rol die de tolk krijgt aangemeten via deontologische codes enerzijds en de manier waarop de rol zich tijdens de praktijk van de tolkopdracht ontvouwt anderzijds. De ideologie zoals die in het werkveld en vanuit organisaties wordt nagestreefd schrijft een “onzichtbare” tolk voor zonder veel oog voor de context, en de verschillen die door die context worden opgelegd of vereist. Het dilemma dat dit voor sommige tolken meebrengt, wordt weleens omschreven als het dilemma van de zichtbare tolk die het mandaat krijgt om onzichtbaar te zijn, ofwel de paradox van de tolk (Metzger, 1999; Angelelli, 2004).

(C) <u>zonder twijfel</u> want mijn dochter gaat naar een school in het midden van de stad [naam stad] dus met de bus ofwel met de fiets is nodig.	met de bus gaan ofwel zij heeft een euh fiets nodig.
--	--

Verenging (VERE). De informatie wordt minder breed weergegeven.

(G3, 00:32:16) (DV) euh bij vertrek neemt u uw bagage volledig mee, u laat niets achter.	uhu wanneer u weg wilt gaan, neemt u dan alles mee, <u>de koffer</u> , niets achterlaten in het kamp
---	--

Veralgemening (VERA). De informatie wordt breder weergegeven.

(G3, 00:29:49) (DV) uhu, euh nu euh bij dringende medische hulp mag u zeker en vast naar de dokter gaan euh wij komen ook tussen euh in de kosten	Euh als er een <u>emergency, noodgeval</u> is, kunt u zelf naar de dokter gaan, en euh wij zullen u financieel daarvoor euh ondersteunen
--	--

Nuance/verschuiving (NUA). Verschuivingen in de overgebrachte informatie, in het bijzonder wat betreft modaliteit, (vertel/sprekers)perspectief en tijd.

(G2, 00:19:22) (DV) hm. oke. snap ik inderdaad dat de huurprijs dan misschien wel iets hoger ligt euh als jullie dat inkomen hebben en de kosten komen er nog een keer bij. euh dan is da inderdaad een beetje aan de hoge kant éh. euh [ik ga	Ja, ja ik begrijp nu dat de prijs <u>werkelijk euh veel te duur</u> voor jullie is! Als wij gaan //kucht// euh nog water en elektriciteit dat wil zeggen de uitgaven, het <u>werkelijk erg duur</u> .
(G3, 00:12:30) (DV) oke, euh woning is ook eigenlijk uitgerust met de nodige apparatuur dus je hebt een slaapkamer met ja bed en kasten euh living ook keuken is ook volledig uitgerust maar we zullen het daar eigenlijk straks nog meer over hebben.	De kamer beschikt over alle benodigdheden voor euh in huis euh kasten en bedden, euh en tot euh de keuken heeft ook alle benodigdheden daar <u>zal ik</u> het later over hebben

Samenvatting (SMV). Een langere opeenvolging van info-elementen wordt samenvattend overgebracht naar de anderstalige gesprekspartner

(G3, 00:06:40)	
(DV) oke. nu euh uw verblijf in onze loi-woning is eigenlijk een tijdelijk verblijf, euh eenmaal dat u uitgeprocedeerd is (alle) eenmaal dat u euh uw interview achter de rug heeft en dat u al reeds een erkenning heeft gekregen (...)	Euh u bent in het kamp dit is tijdelijk, euh nadat uw proces eind... euh eindigt uw proces afgerond wordt (...)

ZERO transfer (ZERO). Het niet tolken van een volledige beurt.

(G2, 00:36:49)	
(DV) oke. dus ik mag daaruit begrijpen mevrouw dat een appartement gewoon [geen optie	[Wordt niet getolkt voor C]

Foute weergave (FWG). De overgebrachte informatie is lexicaal, terminologisch of semantisch helemaal niet correct.

(G3, 00:24:04)	
(C) Op het terras mag wel worden gerookt?	is het mogelijk om een terras te,

Belangrijke opmerking: analytisch brengen we niet alle hier opgesomde categorieën automatisch in verband met negatieve beoordelingen: niet elke toevoeging (86), weglating (243), verenging (12), veralgemening (48) of samenvatting (1) is de facto negatief. Wel integendeel, verschillende tolktransfers kunnen net ook een positieve invloed hebben op het gespreksverloop: een abstract concept toelichten door een voorbeeld te vermelden in de mondelinge vertaling, een niet essentiële herhaling wegwerken, enz. Bij de cijfers in overzichtstabel 9 maken we hierin geen onderscheid, in de kwalitatieve rapportering nadien tonen we verschuivingen zonder en met negatieve gevolgen voor de mondelinge vertaling. Let wel: voor de categorie **foute weergave** (56) gelden de zonet geformuleerde opmerkingen dan weer niet: deze categorie groepeerd immers altijd wat we vanuit een normatieve beoordeling labelen als *onaanvaardbare fouten*.

▼ **Tabel 9: Aantal annoteringen tolktransfer per categorie**

Gesprek	Aantal annotaties tolktransfer								Totaal / gesprek	Duur van het gesprek	Totaal / gesprek / 5 min
	FWG	TV	WL	ZERO	VERE	VERA	NUA	SMV			

G1	19	8	73	20	1	9	47	0	198	00:33:51	29,25
G2	15	40	88	24	3	9	85	0	286	00:46:30	30,75
G3	22	38	82	8	8	30	75	1	268	00:36:48	36,41
TOTAAL	56	86	243	52	12	48	207	1	752		
Gemiddeld	18,67	28,67	81	17,33	4	16	69	0,33	250,67	00:38:55	32,21

In de volgende delen gaan we eerst dieper in op twee meest voorkomende categorieën: weglatingen (4.6.1) en nuances (4.6.2). Daarna gaan we dieper in op de toevoegingen (4.6.3). Over alle gesprekken heen komen 56 foute weergaven voor, dat is heel wat minder dan de twee frequentste categorieën. Toch staan we relatief lang stil bij deze ontoelaatbare fouten (4.6.4); ze zijn immers prioritair bij het inschatten van de risico's verbonden aan het inzetten van taalhulpen. In het laatste deel van dit hoofdstuk behandelen we de beurten die niet getolkt worden (zero transfer, 4.6.5). Drie categorieën (verenging, veralgemening en samenvattingen) behandelen we niet afzonderlijk, enerzijds omdat die minder frequent voorkomen (verenging, samenvatting) en anderzijds omdat vele tekstfragmenten die we in andere delen behandelen ook instanties van deze drie categorieën insluiten (verenging, veralgemening, samenvattingen).

4.6.1 Weglatingen

Het totaal aantal weglatingen in dit onderzoek bedraagt 243. De drie geobserveerde taalhulpen laten in min of meer gelijke mate elementen weg: bij elk van hen schommelt het aantal weglatingen namelijk rond de tachtig.

Sommige weglatingen zijn weinig problematisch en, in sommige gevallen, zelfs illustraties van *good practice*, wanneer bijvoorbeeld de dienstverlener delen van de boodschap meerdere keren herhaalt, zonder dat daar een reden voor is in de onmiddellijke gesprekscontext. Dat type weglatingen komt vooral in G2 en G3 voor. Vooral in G3 valt op dat de dienstverlener zichzelf vaak herhaalt, wat door de taalhelp uit de vertolking wordt gefilterd. We illustreren dit met een aantal voorbeelden. De weggelaten elementen staan telkens onderlijnd in de originele beurt.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:41:39) (DV) nu er is ook nog een tweede optie ma da moet je dan bespreken met jouw eigenaar <u>dus de eigenaar waar je nu woont</u> (...)	Er is euh euh een andere keus, dat jij, euh, maar jij moet euh deze keus je moet die euh met de huiseigenaar bespreken (...)
(G2, 00:44:27) (DV) da's moeilijk te zeggen euh soms gaat da bij sommige mensen heel rap hé da we binnen de maand iets vinden bij andere mensen duurt da zes maanden. <u>ik kan daar geen pasklaar antwoord op bieden.</u>	Euh ik kan je niet antwoorden specifiek op deze vraag, ik bedoel het ligt eraan, sommige mensen kunnen wij antwoorden als wij iets vinden, in een maand bijvoorbeeld, en andere mensen kan het duren tot tien maanden of zo.

<p>(G3, 00:27:41)</p> <p>(DV, <u>u mag in principe zelf een haardroger eigenlijk brengen</u> want momenteel denk ik niet dat er een haardroger da we geen haardroger hebben dus u mag gerust een haardroger (meenemen).</p>	<p>er is geen föhn, maar u kunt zelf een föhn brengen</p>
<p>(G3, 00:05:29)</p> <p>(DV) (...) zeker omdat meneer ook wel kinderen heeft, dus de kinderen moeten ook naar school gaan, dus: in het weekend is het geen probleem <u>maar wij verwachten ook wel dat de kinderen alle dagen naar school gaan</u> dus weekend kan maar in de week is het wat moeilijk.</p>	<p>maar een ander probleem is dat u ki... kinderen heeft en kinderen moeten naar school, in het weekend zijn er vrije dagen en dan kan het, maar gedurende de week is het een beetje lastiger</p>
<p>(G3, 00:01:01)</p> <p>oke. dus welkom in het lokaal opvanginitiatief dus eigenlijk het loi van het ocmw van [eigenaam stad], euh: dus wij hebben eigenlijk een huishoudreglement, omvat een aantal regels. we gaan ze allemaal overlopen: bedoeling is dat u zich ook aan de regels houdt, achteraf zal ik ook vragen om het te tekenen <u>en ook om de regels ook na te leven.</u></p>	<p>welkom in het lokale kamp in [eigenaam stad], we hebben een aantal regels en die regels met u spo bespre daarover met u moet deze regels opvolgen en daarna van deze euh zegt zij dat u moet ondertekenen</p>

Daarnaast komen ook andere types weglatingen voor die we als niet problematisch categoriseren. In het corpus zijn bijvoorbeeld een aantal voorbeelden te vinden van kleine delen van een opsomming of van kleine bevestigingen ('oké, dat is goed') die worden weggelaten. Grotere weglatingen zijn ook niet per se problematisch, zo bijvoorbeeld enkele zinnen die de dienstverlener of de cliënt gebruiken om structuur aan te brengen in hun gesprek. Als de taalhulpen die weglaten, mist de andere primaire gesprekspartner geen essentiële inhoudsdelen van de boodschap, al kan het weglaten van structurelementen er wel toe leiden dat de kracht van de boodschap afneemt. We illustreren dat in het fragment hieronder (G1): de dienstverlener geeft uitleg over de manier van werken en de procedure, en stelt bij wijze van inleiding daartoe eerst een retorische vraag, die in de getolkte beurt niet wordt overgebracht.

[Fragment 5]

- 1 DV ja euh: **dus wa houdt dat in dat dossiertje opmaken**, dat is dat ik vandaag aan mevrouw enkele vragen ga stellen, en als da volledig ingevuld is dan zet ik da morgen in onze computer in ons systeem.
00:01:51.797 - 00:02:03.242
- 2 T → C euh hatehki hanihki lyoem, rah heum nes'ala shwiyyat as'ilah euhm w rah nektobhom hna wiyyaak euh w bokrah. euh je gaat vertellen, we gaan vandaag vertellen, we gaan euhm een paar vragen stellen en we gaan samen euh deze noteren euh en morgen
00:02:04.548 - 00:02:14.719

3 T → DV ja kun je het nog een keer her[halen?
00:02:15.725 - 00:02:17.291

Zeer opvallend is dat er in de gesprekken in het Arabisch (G1 en G2) vaak aansprekingen worden weggelaten, wat telkens gebeurt bij vertolkingen van de beurten van de dienstverlener naar de Arabisch sprekende cliënt. De gehanteerde stijl is in deze gesprekken duidelijk persoonlijk: de dienstverlener lijkt via directe aansprekingen bij de cliënt aansluiting en betrokkenheid te zoeken. En net dat effect gaat verloren als de taalhulp die aansprekingen niet overbrengt in het Arabisch. T1 laat zonder uitzondering elke directe aanspreking weg, in G2 wordt een klein aantal aansprekingen wel nog vertolkt voor de cliënt. Een mogelijke verklaring voor dit verschil schuilt in het nemen (of niet) van notities, en de mate waarin dit gebeurt. Zoals we eerder al bespraken: de taalhulp in G1 neemt nauwelijks notities, terwijl T2 dat wel doet. Mogelijk kan dit verklaren waarom aansprekingen door T2 toch nog af en toe worden getolkt en dat bij T1 nooit gebeurt. Voor G3 kunnen we hierover niets meegeven aangezien de dienstverlener in G3 geen directe aansprekingen gebruikt.

Weglatingen kunnen ook gevolgen hebben voor het gesprek, zowel kleine als grote gevolgen. In gesprekken G1 en G2 wordt aan het einde van het gesprek een vervolgspraak ingepland. De dienstverlener doet daarbij een concreet voorstel, maar in beide gevallen wordt cruciale informatie weggelaten: waar de dienstverlener een datum én dagdeel vermeldt in het Nederlands (regel 1), komt deze info nooit terecht bij de cliënt. Hier, doordat de observaties gebeurden in een experimentele setting en de cliënt ook Nederlands begrijpt, ontstaat er geen misverstand: het antwoord van de cliënt in regel 5 toont duidelijk dat dat zo in het Nederlands werd begrepen. Echter, in een authentieke situatie met een cliënt die geen Nederlands begrijpt, zou deze weglating zeer waarschijnlijk geleid hebben tot een nieuwe onderhandeling en daarmee de duur van het dienstverleningsgesprek onnodig langer maken.

[Fragment 6]

1 DV euh ik zie bijvoorbeeld volgende week **vrijdag in de voormiddag** heb ik nog plaats, lukt dat dan voor jou met jouw werk of lukt dat niet?
00:31:36.975 - 00:31:44.790

2 T → DV euh wanneer?
00:31:44.622 - 00:31:45.396

3 DV volgende week vrijdag zeventien juli
00:31:45.208 - 00:31:47.297

4 T → C euh ma ba"rif idhaa ll osboe" jaay 17/ 7, 17 hade shahr hatkoeni faadya?
euh ik weet of je volgende week zeventien juli, zeventiende deze maand zal vrij zijn?
00:31:47.535 - 00:31:57.626

5 C ana b"otla yomkin ajiha fi ssabaah
ik ben in verlof, ik kan komen bij haar 's morgens.
00:31:57.990 - 00:32:00.253

6 T → DV euh ik ben in vakantie dus ik kan 's morgens komen
00:32:01.243 - 00:32:04.637

Weglatingen kunnen er ook voor zorgen dat de dienstverlener een andere indruk krijgt van de cliënt, en op die manier gevolgen heeft voor de interpersoonlijke dimensie. Als de taalhulp bijvoorbeeld delen weglaat waarin de cliënt zichzelf heel sterk profileert of sterke eisen stelt, kan dat een invloed hebben op het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft. Omgekeerd kan het ook zo zijn dat de taalhulp zaken weglaat die de dienstverlener gezegd heeft, waardoor de cliënt niet meekrijgt hoe belangrijk een bepaalde stap in een procedure is. In het volgende fragment (G1) is dat het geval. De dienstverlener heeft net gezegd aan de cliënt dat medewerkers van de Woonclub een huisbezoek kunnen faciliteren, maar nooit zelf meegaan naar het huisbezoek, en dat de cliënt om die reden best zelf iemand meeneemt die het Nederlands beheerst. Dat dit belangrijke info is, blijkt uit het feit dat de dienstverlener tot twee keer toe het belang ervan onderstreept (regel 1). De taalhulp daarentegen herhaalt dit belang niet en onderstreept daarmee veel minder het belang dan de dienstverlener.

[Fragment 7]

1 DV dus het is belangrijk mevrouw als er bijvoorbeeld een bezoek wordt gemaakt da jij euh misschien iemand meeneemt die toch wel de nederlandse taal machtig is en die jou kan ondersteunen daarin want **dat is wel belangrijk**.
00:29:04.404 - 00:29:15.576

2 T → C idhaa laqi laqina beyt w"melti maw" id euh min l ahsan taakhdhi hadaa yeqdir euh yehki holandi hnek neshaan euh ysaa" dik w ykoen da" m ilek bi llogha
als we een huis vind, vinden en je een afspraak maakt euh, het is beter dat je iemand met jou meeneemt die euh daar het Nederlands kan spreken zodat euh hij jou kan helpen em je ondersteun met de taal.
00:29:16.077 - 00:29:28.532

De meest problematische weglatingen zijn degene waarbij de taalhulp nalaat een stap in een procedure of een bepaalde voorwaarde te tolken. In elk van de drie geobserveerde gesprekken komt dat soort problematische weglatingen voor, al blijven ze globaal wel beperkt. In G3 bijvoorbeeld wordt, zoals eerder al vermeld is, het huishoudelijke reglement van een LOI-woning overlopen. Het naleven van dat reglement is erg belangrijk. Doet men dat niet dan volgen duidelijke sancties: "uw naam [wordt] verwijderd, uw inschrijving gecancelled en uw financiële ondersteuning euh en uw pension stopgezet", zo meldt de dienstverlener. Met andere woorden: als de taalhulp niet duidelijk alle geboden en verboden vermeldt, dan kan dat ernstige gevolgen hebben voor de cliënt. In fragment 8 dat we hieronder aanhalen heeft de cliënt net gevraagd of het mogelijk is om een trouwfeest bij te wonen dat vijf dagen duurt. De cliënt stelt die vraag omdat de dienstverlener eerder heeft vermeld dat het reglement stipuleert dat een bewoner van een LOI-woning niet langer dan drie opeenvolgende dagen afwezig mag zijn. De dienstverleners antwoord is verre van duidelijk (regel 1), alsof ze het verbod niet expliciet en duidelijk kan of durft te formuleren, maar tenslotte onderbouwt ze haar antwoord met twee argumenten: (1) op zich is drie dagen afwezigheid al een tegemoetkoming want "men moet alle dagen eigenlijk aanwezig zijn". (2) Bovendien, aangezien de man schoolgaande kinderen heeft, is een afwezigheid van langer dan een weekend de facto uitgesloten. In de vertolking voor de cliënt (regel 2) valt door een weglating een deel van die argumentatieve opbouw weg.

[fragment 8]

1 D oke euh: normaal gezien is het zo dat men eigenlijk niet meer dan drie dagen lang eigenlijk euh euh **men moet eigenlijk alle dagen eigenlijk aanwezig zijn hun woning**, euh het gebeurt wel dat er euh euh personen wel trouwfeesten hebben of andere familiegelegenheden wij bekijken het ook wel individueel maar vijf dagen is natuurlijk

ook wel veel. zeker omdat meneer ook wel kinderen heeft, dus de kinderen moeten ook naar school gaan, dus euh: in het weekend is het geen probleem maar wij verwachten ook wel dat de kinderen alle dagen naar school gaan dus euh euh weekend kan maar in de week is het wat moeilijk.

00:05:29.854 - 00:06:09.129

2 T → C اممم خب نرمالشی اینست که شما باید بیشتر... نمیتونین بیشتر از سه روز اممم غایب باشید، ولی اتفاق میافته که بعضی از خانمها اممم بعضی از ... آدمها، اممم حالا یہ عروسی دارن یا اممم جشنهای خانوادگی دارن، که این بطور شخصی باید باهشون گفتگو بشه، اممم ولی مشکل دیگه ای هم هست اینه که شما فه... بچه دارید و بچه باید برن مدرسه، توی آخر هفته که روزها تعطیله، میشه، ولی توی هفته یکم مشکلتره

Oke. euh goed normaalgesproken is het zo dat u meer... u kunt niet meer dan drie dagen afwezig zijn, maar het gebeurt wel eens dat sommige vrouwen euh sommige... mensen, euh een bruiloft hebben of euh familiefeesten, die dan individueel met hen besproken moeten worden, maar een ander probleem is dat u ki... kinderen heeft en kinderen moeten naar school, in het weekend zijn er vrije dagen en dan kan het, maar gedurende de week is het een beetje lastiger

00:06:09.575 - 00:06:37.055

4.6.2 Nuances

Onder nuances verstaan we getolkte eenheden waarin de informatie wel werd overgebracht, maar waar er een verschuiving heeft plaatsgevonden op het vlak van modaliteit, perspectief, tijd. Verschuivingen in modaliteit slaan op dwingendheid, imperatief en toon. Verschuivingen in perspectief hebben betrekking op het vertelstandpunt ('ik vind' wordt bijvoorbeeld 'wij vinden')³³ of houden een omgekeerd perspectief in ('veel' wordt 'niet weinig'). Bij een verschuiving van tijd wordt bijvoorbeeld een verleden tijd een heden tijd waardoor het meer als een atemporele dan een eenmalige betekenis wordt geïnterpreteerd.

De nuances in het corpus zijn veelal **onschuldig**, in die zin dat ze de informatieoverdracht niet in het gedrang brengen. We geven een lijst van representatieve voorbeelden, maar gaan hier verder niet op in.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:05:31) (DV) euh mevrouw mag kiezen. of mevrouw je mag kiezen. <u>tis voor mij om 't even.</u>	Euh je kan kiezen welk je wilt [Client: ok] <u>dat is geen probleem.</u>
(G1, 00:23:10) (C) een appartement of een huis, maar als het een appartement is aan het gelijkvloer zodat ik een tuin kan hebben, dit zal beter dan een huis, <u>zodat zij speelt.</u>	euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in de eerste verdieping in de eerste (verbodend) verdieping <u>zodat mijn dochter kan in de tuin spelen.</u>
(G2, 00:37:46) (DV) dus. hm ik ga nu nog een keer alles <u>overlopen</u> van informatie	Euh dus zal ik euh zal ik weer euh <u>kijken</u> naar alle informatie die hier is
(G1, 00:20:24)	

³³ Verschuivingen zoals 'ik vind' > 'zij vindt' vallen uiteraard niet onder deze categorie, aangezien zij te maken hebben met de *speech style*, die we bespreken in het deel Conversationale interactie.

<p>(DV) oké? [TH:oke] nu ik ga nu enkele vraagjes stellen aan mevrouw over die nieuwe woning die we <u>gaan helpen zoeken</u>.</p>	<p>ik ga nu je een paar vragen stellen over het nieuwe huis dat we ernaar <u>gaan zoeken</u>.</p>
<p>(G3, 00:25:48)</p> <p>(DV) oke. dus euh u 't is alsof dat het uw eigen huis is dus voor dat u vertrekt gaat u euh ja. dooft u de lichten euh euhm <u>waterverbruik hé met mate</u>. euh als u euh de woning verlaat is het de bedoeling dat u euh de verwarming uitzet</p>	<p>uhu, dat houdt in dat dat het is alsof het uw huis is, dat wil zeggen dat u als u naar buiten gaat euh dat u de lichten uit doet, euh dat u <u>precies genoeg water</u> gebruikt, en dat u euh als euh u uit uw kamer gaat die euh verwarming uit doet</p>
<p>(G2, 00:26:25)</p> <p>(DV) oke. dus euh nog een keer euh voor de duidelijkheid dan mevrouw dus wij gaan <u>helpen zoeken</u>, (...)</p>	<p>Goed, om jou duidelijk te maken, wij zullen proberen jou te <u>helpen dat jij een een woning vindt</u>, (...)</p>
<p>(G3, 00:15:05)</p> <p>(DV) euh: <u>da moet je eigenlijk zelf betalen</u> da's eigenlijk de bedoeling da je 't zelf betaalt met u met met het geld da je krijgt. dus eigenlijk wekelijks krijg je zakgeld, en 't is de bedoeling dat je daar zowel ee eten mee koopt als ook eigenlijk euh ja euh hygiënische producten hé zoals shampoo enzoverder</p>	<p>Euh eigenlijk dus euh <u>wordt dat aan u niet terugbetaald</u>, euh want iedere week wordt er een bedrag aan u betaald voor eten en lichaamsverzorging, daar moet u het van kopen</p>
<p>(G3, 00:32:16)</p> <p>(DV) euh <u>bij vertrek</u> neemt u uw bagage volledig mee, u laat niets achter.</p>	<p>uhu <u>wanneer u weg wilt gaan</u>, neemt u dan alles mee, de koffer, niets achterlaten in het kamp</p>
<p>(G2, 00:15:51)</p> <p>(DV) ja. oke. wel inderdaad die informatie heb ik nodig mevrouw ma <u>ik ga da stukje per stukje doen</u> zodanig da da in mijn dossiertje allemaal klopt. hé (...)</p>	<p>Goed, deze informatie heb ik nodig, maar <u>wij zullen wij zullen die ordenen</u>, stukje voor stukje vullen we die in. (...)</p>
<p>(G1, 00:29:04)</p> <p>(DV) dus <u>het is belangrijk</u> mevrouw als er bijvoorbeeld een bezoek wordt gemaakt da jij euh misschien iemand meeneemt die toch wel de nederlandse taal machtig is en die jou kan ondersteunen daarin want dat is wel belangrijk.</p>	<p>als we een huis vind, vinden en je een afspraak maakt euh, <u>het is beter</u> dat je iemand met jou meeneemt die euh daar het Nederlands kan spreken zodat euh hij jou kan helpen em je ondersteun met de taal.</p>
<p>(G3, 00:05:29)</p> <p>(DV) oke euh: normaal gezien is het zo dat men eigenlijk niet meer dan drie dagen lang eigenlijk</p>	

euh euh <u>men</u> moet eigenlijk alle dagen eigenlijk aanwezig zijn hun woning, (...)	oke. euh goed normaalgesproken is het zo dat u meer... <u>u</u> kunt niet meer dan drie dagen afwezig zijn, (...)
--	---

Wat wel interessant is om van naderbij te bekijken, is een nuance die ervoor zorgt dat een uiting **beleefder of minder bedreigend** wordt. Vooral in G2 komt een aantal ingrepen voor van de tolk die dat effect in de hand werken. In onderstaande fragment, bijvoorbeeld, verzoekt de cliënt op eerder expliciete manier iets aan de dienstverlener (“stuur maar naar mij”). Dat verzoek zou een bedreiging kunnen vormen voor de *face* van de dienstverlener, en kan op die manier het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft beïnvloeden. De taalhelp verandert het verzoek en formuleert het wat beleefder (“u mag het naar mij sturen”). Over de vraag of deze vorm van beleefder tolken een positieve dan wel negatieve ingreep is, nemen de onderzoekers geen expliciet standpunt in. Uit onderzoek blijkt in elk geval dat professionele tolken dit soort ingrepen toepassen om een vlotte communicatie te garanderen en de *face* van de gesprekspartners te beschermen (Jacobsen, 2008; Pöllabauer, 2007).

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:13:01) (C) Stuur maar direct naar mij.	euh u mag het euh aan mij rechtstreeks doorsturen.

De nuances hierboven zijn niet problematisch voor de informatieoverdracht. Wanneer de nuance er echter toe leidt dat de betekenis van een vraag of mededeling verandert, wordt de grens tussen een nuance en een foute weergave dunner. In de voorbeelden hieronder kunnen we niet uitsluiten dat de gesprekspartner een ander antwoord zou hebben gegeven of een andere reactie zou hebben gehad als de verschuiving niet had plaatsgevonden. Anderzijds leek de annotatie ‘foute weergave’, die we in een volgende sectie (4.6.4) uitgebreid bespreken, ons voor deze gevallen niet correct.

Verplichtend karakter

Voor een cliënt is het belangrijk om te weten of iets verplicht is of eerder facultatief. Zeker in G3, het gesprek waarin het huishoudelijke reglement overlopen wordt, is dat van zeer groot belang. In de vertolking van dat gesprek verschuift die nuance nochtans af en toe, wat we hieronder met twee voorbeelden illustreren. In het eerste voorbeeld zorgt de vertolking van de taalhelp ervoor dat de cliënt de indruk krijgt dat er sprake is van een grotere verplichting dan de dienstverlener doet uitschijnen, wat ook het type verschuiving is dat in G3 het meest voorkomt. In het tweede voorbeeld laat de taalhelp een verbod wat minder bindend klinken dan oorspronkelijk de bedoeling was.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G3, 00:10:02)	

	(DV) en wat betreft de woning euh <u>verwachten we</u> eigenlijk dat men euh rekening houdt eigenlijk met euh veiligheid van de woning maar ook eigenlijk zorg draagt dus onderhoud is van groot belang.	Euh die kamer waarin u bent euh <u>u moet</u> instaan voor de veiligheid ervan en dat u hem goe... goed onderhoudt
2	(G3, 00:23:42) (DV) euh <u>tis ook verboden</u> te roken in in in de woning.	Euh <u>u mag niet</u> roken in de kamer

Zekerheid

Ook in onderstaande voorbeelden is er sprake van een verschuiving in modaliteit. Wat in de oorspronkelijke uiting voorzichtig werd geformuleerd, wordt in de vertolking weergegeven als een zekerheid. Dat creëert valse verwachtingen aan de kant van de cliënt. In het voorbeeld hieronder (G2) spreekt de dienstverlener bijvoorbeeld met twee woorden over het vinden van een nieuw huis. In plaats van met zekerheid te praten over het nieuwe huis, spreekt ze over de zoektocht ernaar. De taalhelp wijzigt dat echter en spreekt over “het huis dat nu gaat komen”, waardoor de cliënt de indruk kan krijgen dat de dienstverlener al een huis op het oog heeft en er concrete, en snel, stappen zouden kunnen volgen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:33:55) (DV) euh je betaalt nu achthonderd euro. heb je enig idee <u>als we gaan zoeken naar een nieuwe woning</u> hoeveel dat je maximum zou willen betalen voor de huur (...)	Euh nu betaal jij achthonderd euro voor de huur, heb jij enig idee hoeveel jij kan betalen voor <u>het huis dat nu zal komen?</u> (...)

Tijdsaanduidingen

Ook tijdsaanduidingen en deadlines bevatten belangrijke informatie voor de anderstalige cliënten. In dit corpus blijft dit soort nuanceverschuivingen al bij al beperkt. De verschuiving in het voorbeeld hieronder (G3) zou tot verwarring kunnen leiden. De dienstverlener geeft aan dat schade “onmiddellijk” gemeld moet worden, maar de taalhelp zegt in zijn vertolking dat dat “snel” dient te gebeuren. “Onmiddellijk” is niet voor interpretatie vatbaar, maar “snel” kan door de cliënt mogelijk wel anders worden geïnterpreteerd.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G3, 00:20:58)	

(DV) oke. euh welk probleem zich ook eigenlijk voordoen in de woning euh zouden wij graag hebben dat het <u>onmiddellijk</u> wordt gemeld. (...)	uhu elk probleem wat er ontstaat in de kamer moet <u>snel</u> bij ons worden gemeld (...)
--	---

Te sterk of te zwak

Taalhulpen kunnen ook op een andere manier de dienstverlener of de cliënt fout informeren. In G2 zijn er bijvoorbeeld heel wat gevallen te vinden waar de taalhulp de woorden van zowel de cliënt als van de dienstverlener versterkt. In het voorbeeld dat hieronder is opgenomen, gaat het bijvoorbeeld over de kamers in de woning van de cliënt. De taalhulp zorgt ervoor dat het klinkt alsof de kamers nog kleiner zijn dan ze eigenlijk zijn (“erg klein” wordt “heel heel heel klein”). Naar dat voorbeeld komen er in dat gesprek nog heel wat gevallen voor, in beide richtingen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G2, 00:17:08) (C) Euh ik heb nu twee slaapkamers, maar ze zijn <u>erg klein</u> , voor deze prijs die ik betaal.	ja ik heb momenteel twee slaapkamers maar ze zijn <u>heel heel heel klein</u> , ten opzichte van de prijs die ik momenteel betaal.

4.6.3 Toevoegingen

Het aantal toevoegingen in gesprek 1 ligt beduidend lager dan het aantal in de andere twee gesprekken, maar tussen die laatste twee gesprekken lopen de aantallen niet zo ver uiteen. Ook hier geldt echter dat vertolkingen met minder toevoegingen niet per se beter zijn dan vertolkingen met meer toevoegingen.

Tal van toevoegingen in dit corpus zijn niet problematisch. Over het algemeen gaat het bij die gevallen om het expliciteren van wat er in de originele beurt impliciet gelaten werd of om verduidelijkingen.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:07:34) (DV) oke, ik wee nie mevrouw heb jij bij het ocmw een assistent die jou begeleidt of niemand specifiek?	euh ik weet niet, maar als je hebt, of je euh een <u>sociale</u> assistente hebt van het OCM het OCMW of iemand die je helpt?
(G3, 00:22:36) (DV) oke, euh dan gaan we het nu hebben over badkamer en toilet, euh dus tis de bedoeling dat u eigenlijk ook de badkamer en toilet eigenlijk proper achterlaat.	uhu euh nu wil ik over de badkamer en het toilet praten, euh en u moet de badkamer en het toilet ook, <u>op dezelfde manier</u> schoon hou houden

(G2, 00:20:45)	
(DV) ja. en is da voltijds? een voltijdse tewerkstelling?	Euh is het zo, is het zo dat jij werkt dat wil zeggen euh zoals we zeggen volledige uren? <u>Of alleen de helft van de uren?</u>

Tussen de weglatingen (cf. supra) en de toevoegingen die hieronder besproken worden, zijn een aantal parallellen te trekken. In het deelhoofdstuk van de weglatingen zijn herhalingen vermeld, maar ook onder meer weglatingen van elementen die de primaire gesprekspartner gebruikt om structuur aan te brengen. In het corpus staat echter ook een aantal voorbeelden waarbij de taalhulp dergelijke zaken toevoegt in de vertolking. In sommige gevallen zijn herhalingen niet problematisch. Dat verandert wanneer door een herhaling van de taalhulp het lijkt alsof de dienstverlener extra nadruk legt. Hieronder staan daar enkele voorbeelden van. Het eerste voorbeeld is een toevoeging waardoor het lijkt dat de dienstverlener extra nadruk legt op wat er gezegd wordt, het tweede voorbeeld is een niet-problematische herhaling en bij het derde voorbeeld voegt de taalhulp een gespreksstructurend element toe.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G3, 00:32:29) (DV) indien u toch iets achterlaat dan is 't ook eigenlijk op eigen verantwoordelijkheid, euh: dus we raden aan om alles ook mee te nemen.	Als u iets achterlaat, dan is dat uw eigen verantwoordelijkheid, euh <u>en wij zijn geenszins aansprakelijk</u>
2	(G2, 00:20:25) (C) Euh ik begon, ik begon eerst dit werk te doen als euh interim, en na enige tijd hebben ze mij het contract gegeven.	ja ik ben euh ik ben begonnen euh met interimwerk en dan na verloop van be bepaalde periode heb ik dan vast werk. [DV: ja oke.] <u>hebben ze mij een contract aangeboden.</u>
3	(G2, 00:08:18) (DV) en mevrouw euh 'k wee nie hoe ben jij eigenlijk bij de woonclub terecht gekomen, (...)	Mevrouw <u>ik wil je vragen</u> , euh welke dienst heeft jou naar ons verwezen, euh naar de woonclub. (...)

Naast de bovenvermelde niet-problematische toevoegingen, komen er in het corpus een aantal minder onschuldige toevoegingen voor. Die toevoegingen leiden ertoe dat de cliënt een andere indruk krijgt over de dienstverlener of wat er verder nog gebeurt (1). Problematische toevoegingen kunnen er eveneens toe leiden dat het gespreksonderwerp in een onbedoelde richting kan evolueren als de cliënt ingaat op de opening die door de toevoeging in het gesprek wordt gecreëerd (zie bijv. 1 en 2). In sommige gevallen voegt de taalhulp ook een element toe dat bedreigend kan zijn voor de cliënt's *face*, zoals in de laatste twee voorbeelden (3 en 4). In het derde voorbeeld wil de dienstverlener, met het oog op de zoektocht naar een geschikte woning, de gezinssituatie van de cliënt in kaart brengen. De taalhulp voegt aan de oorspronkelijke, eerder neutrale, vraag "of ben jij op zoek voor jou alleen" explicietere informatie toe ("of heb je geen kinderen"), wat door sommige personen als

een ongepaste, beledigende of kwetsende vraag kan worden geïnterpreteerd. Een gelijkaardige toevoeging zien we in het vierde voorbeeld, waar de taalhulps toevoeging over trappen kunnen oplopen mogelijk als beledigend kan worden geïnterpreteerd door een gevoelige cliënt.

Nr.	Originele beurt	Getolkte beurt
1	(G2, 00:44:58) (DV) oke. wel wa dat we wel misschien nu nog als euh als laatste kunnen doen mevrouw (...)	Dus het laatste wat ik nu kan doen <u>als je wilt?</u> (...)
2	(G1, 00:20:46) oke ja. als er een tuin bij is kun jij die onderhouden mevrouw?	als er een tuin in het huis kan je hem onderhouden <u>en gebruiken?</u>
3	(G1, 00:11:17) (DV) mevrouw ben jij alleen met kinderen of heb jij een partner en kinderen of ben jij op zoek voor jou alleen,	euh heb je kinderen, of heb je een partner <u>of heb je geen kinderen</u> en wil je een huis zoeken voor jou alleen?
4	(G2, 00:30:29) (DV) oke. euh als we op zoek gaan naar een woning. trappen in de woning is dat een probleem voor jou of voor jouw mama?	Als: wij een een huis voor jou zoeken of een woning is het euh is het zo heb jij enige problemen met trappen jij en jouw moeder <u>kan jij de trap oplopen ?</u>

4.6.4 Foute weergave

Als we kijken naar de absolute aantallen van foute weergaves, zien we dat T2 het best scoort. Het verschil met de twee andere taalhulpen blijft echter beperkt. We herhalen nog even dat **foute weergaven** altijd problematisch zijn, in die zin dat de overgebrachte informatie fout is, wat belangrijke gevolgen kan hebben voor de hoeveelheid en aard van de informatie, voor de wederzijdse verwachtingen, maar evengoed voor de duur van het gesprek daar waar lang herstelwerk nodig is. We geven in onderstaande lijst eerst enkele transferfouten zonder context weer.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:05:23) (DV) zou zou je dat ook willen geven aan mij? <u>Moest het zijn dat ik iets zie</u> kan ik het jou ook altijd mailen.	kan je euh het mij geven, <u>als ik je niet kan bereiken (met telefoon)</u> dan kan ik je via email contacteren.
(G1, 00:24:28) (DV) <u>dat lijkt mij inderdaad het beste.</u>	euh <u>ik kijk ook euh wat best is</u>

<p>(G2, 00:09:04)</p> <p>(DV) oke. en is da een vaste begeleider da je hebt mevrouw? of <u>is da eenmalig</u> da je daar bent langsgeweest,</p>	<p>Euh heb jij een vaste assistent in die dienst? Of <u>was deze de eerste keer</u> dat je naar die dienst bent gegaan? Van het ocmw</p>
<p>(G2, 00:09:43)</p> <p>(C) Euh, ik zei euh dat euh dat was de eerste keer dat ik naar haar ging en ik bedoel <u>het is niet altijd die vrouw die ik daar aantref.</u></p>	<p>(...) euh het is euh <u>ik ga altijd bij die euh bij de medewerkster</u> het is euh een medewerkster waar ik altijd ga, het is de eerste of de tweede keer dat ik ga.</p>
<p>(G3, 00:21:56)</p> <p>(DV) oke, euh 't is de bedoeling <u>hé na nadat u de maaltijd eigenlijk zelf voorbereidt</u> en dat alles eigenlijk wordt opgeruimd en euh proper gehouden na ieder gebruik eigenlijk.</p>	<p>Euh <u>u dient zelf uw eten klaar te maken</u> en er wordt verwacht dat u daarna alles schoonmaakt en... zoals voor... dat het is zoals voorheen</p>
<p>(G3, 00:33:19)</p> <p>(DV) oke, euh en <u>de ouders zijn natuurlijk ook verantwoordelijk</u> voor de schade die hun kinderen zelf aanbrengen.</p>	<p>uhu en naar ons voor schade die uw kinderen toebrengen <u>zijn zij verantwoordelijk</u> (X)</p>

In de volgende paragraaf vermelden we een foute weergaves met context. Op die manier kunnen we wat dieper ingaan op eventuele verklarende factoren. Het fragment toont dat de foute weergave nauw samenhangt met de taalbeheersing van de taalhulpen, zeker in combinatie met de kennis van specifieke woordenschat die nodig is in een bepaald gesprek. Dit soort fouten komt niet in dezelfde mate bij alle taalhulpen voor: bij T2 observeren we ze nooit, bij T3 in twee gevallen, en bij T1 komen die foute weergaven vaakst voor. Bij T3 gaat het om woordenschat die essentieel is in dit gesprek, namelijk de term 'LOI-woningen'. Een LOI-woning wordt in de vertolking weergegeven als 'kamp', wat de lading van de oorspronkelijke term niet dekt en daarom in dit onderzoek werd geclassificeerd als foute weergave. Bij T1, ten slotte, komen heel wat foute weergaves voor die getriggerd worden door een nog onvoldoende verworven terminologie. In dat gesprek wordt 'dossier' telkens in het Arabisch vertolkt als 'vragenlijst'. Daarenboven verandert de taalhulp een dossier dat geregistreerd wordt in een "antwoord dat klaar zal zijn" (G1, 00:02:38), waardoor we kunnen afleiden dat het wel degelijk het Nederlandse woord 'dossier' is dat haar moeilijkheden oplevert. In het fragment dat hieronder staat, peilt de dienstverlener naar de woonwensen van de cliënt en of een appartement ook een optie is. De cliënt geeft aan dat ze graag een tuin wil, dus dat ze openstaat voor een appartement op voorwaarde dat dat op de benedenverdieping ligt. De taalhulp verandert dit echter in 'eerste verdieping'. De dienstverlener antwoordt op haar beurt met de vraag of een terras ook goed zou zijn. Dat antwoord zou kunnen aangeven dat de foute weergave al onmiddellijk gevolgen heeft, namelijk dat de dienstverlener naar een appartement op de eerste verdieping op zoek gaat.

[Fragment 9]

- 1 T → C idhaa euh idaha handawwar lek "ala biyt euh ma"lish tkoen shaqqah walla laazim tkoen biyt?
als euh we een huis voor jou zoeken, euh mag het een appartement zijn of het moet een huis zijn?
00:23:02.683 - 00:23:10.360
- 2 C ya shaqqah aw bayth laakin idhaa kaanet shaqqah fi taabiq as-soefli hatta tkoen "andi hadiqa yemkin ahsan min biyt hatta til"ab.
Een appartement of een huis, naar als het een appartement is aan het gelijkvloer zodat ik een tuin kan hebben, dit zal beter dan een huis, zodat zij [cliënts' dochter] speelt.
00:23:10.795 - 00:23:18.051
- 3 T → DV euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in **de eerste verdieping in de eerste (verbodend) verdieping** [...].
00:23:18.547 - 00:23:33.108
- 4 DV ja. en als er een terras aanwezig is mevrouw is dat ook goed voo jou?
00:23:33.200 - 00:23:37.538

De annotatoren beschouwden de verkeerde vertolking van cijfers ook als foute weergaven, vanuit de redenering dat zelfs minimale verschuivingen in de vertolking van cijfers soms verstrekkende gevolgen kan hebben. In dit corpus blijven die verstrekkende gevolgen door foute weergaven van cijfers wel in nagenoeg alle gevallen uit. We illustreren enkele voorbeelden daarvan hieronder, waarbij we opmerken dat vooral het laatste voorbeeld gevolgen kan hebben voor de verdere dienstverlening. De dienstverlener vraagt de cliënt hoeveel ze zou willen betalen voor een nieuw huis of appartement, waarop de cliënt antwoordt: "maximaal 600 (euro)", wat door de taalhulp wordt getolkt als "minimaal 600 (euro)". Een alerte dienstverlener zal deze vergissing ongetwijfeld snel identificeren, en doet dat op basis van voorgaande gesprekssequenties en de dienstverleningscontext: het doel van de Woonclub is net om mensen met beperkte financiële middelen te ondersteunen naar een geschikte woning, waarbij het meegeven van een minimale richtprijs contra-intuïtief is. Maar bij onoplettendheid of vermoeidheid kan dit soort fouten wel leiden tot foute informatie in het dossier met gevolgen voor de verdere dienstverlening wanneer naar potentiële woningen wordt gezocht op basis van een richthuurprijs die ver boven het budget ligt van de cliënt.

Originele beurt	Getolkte beurt
(G1, 00:15:53) (C) ongeveer honderdtachtig euro	euh bijna euh honderd en tachtig euro
(G2, 00:07:13) (C) H:m, nu, wil ik die plaats verlaten zeg maar, ik huur een huis voor mij en voor mijn mama, maar ik vind het een beetje duur ik betaal <u>zo'n achthonderd euro euh per maand.</u> (...)	euh het is zo euh dus ik huur nu een woning euh met mijn mama, ik betaal euh <u>achthonderd euro</u> (...)
(G3, 00:16:59) (DV) in 't reglement staat er eigenlijk tot tien uur 's avonds. [TH: uhu] maar euh uit ervaring	uhu euh eigenlijk staat er in de regels dat u dat mag tot tien uur 's avonds, maar wij zeggen uit

spreken we best dat men eigenlijk <u>tot een uur of zeven uur (...)</u>	ervaring dat het normaalgesproken <u>tot uiterlijk zeven uur 's avonds (...)</u>
(G1, 00:24:46)	
maximum zeshonderd	euh minimaal euh zeshonderd euro

Daarnaast kan een foute weergave er ook voor zorgen dat de cliënt foute informatie heeft over een bepaalde stap in de procedure of werking. Dergelijke foute weergaven hebben niet per se onmiddellijke gevolgen tijdens het gesprek zelf, maar kunnen op termijn wel problemen opleveren omdat ze verwarring creëren over verdere stappen in het proces dat dienstverlener en verzoeker samen zullen doorlopen. Alle voorbeelden van dat soort foute weergaven in dit corpus zijn gelijkaardig: het gebeurt telkens wanneer de dienstverlener de manier van werken en afspraken toelicht. In G2 vermeldt de dienstverlener dat zij de verhuurder van een woning zal opbellen wanneer ze een geschikte woning identificeert. De taalhelp geeft dat echter fout weer en zegt dat ze de cliënt zal contacteren (regel 3). De cliënt krijgt daardoor een verkeerde indruk van de taakverdeling: impliciet krijgt zij immers de boodschap dat zij de verhuurder moet of kan contacteren en dat de rol van de dienstverlener erin bestaat om het contact te faciliteren. Informatie die wordt gegeven in een later deel van het gesprek kan trouwens die indruk versterken: daar zal de dienstverlener melden dat er geen medewerkers van 'De Woonclub' mee kunnen op huisbezoek.

[Fragment 10]

1 T → DV euh u gaat mij terugbellen of contact met mij opnemen?
00:27:48.381 - 00:27:51.912

2 DV ja, wel het is als volgt, bij ons is het de bedoeling dat je af en toe terugkeert. euh waarom? omda wij terwijl dus nu da dossiertje ga ik afwerken we gaan dan een datum afspreken da je kan terugkeren en dan als je terugkeert kan ik tonen kijk dit en dat en dat heb ik gevonden, en dan kunnen we kijken wat jou interesseert en **telefoneren om eventueel een afspraak te maken**. dus het is wel de bedoeling da je af en toe terugkeert bij ons.
00:27:52.594 - 00:28:18.600

3 T → C طبيب. أوه مزيان. إذا أوه واحنا كنخدمو بهاد الطريقة، خاصك مرة مرة ترجعي لعندنا، الآن غادي نساو بليك ال أوه الدوسي دبالك يعني الملف دبالك و غادي نتفقو على واحد الموعد غادي ترجعي عندنا، وديك الساعة الا لقينا لك شي حاجة احنا غادي نتاصلو بيك ف ال بالهاتف. يعني المقصود أنك تبقىاي ترجعي، مرة مرة.
Goed. Euh prima. Dus euh wij werken op deze wijze, je moet van tijd tot tijd terug bij ons zijn, nu zullen wij jou het euh jouw dossier aanmaken dat wil zeggen jouw dossier en wij zullen een afspraak maken waar jij bij ons terugkomt, en dan als wij iets vinden **zullen wij jou contacteren in via de telefoon**. Dat wil zeggen de bedoeling is dat jij terug blijft komen, van tijd tot tijd.
00:28:21.602 - 00:28:45.877

4.6.5 Zero transfer

Het aantal zero transfers, met andere woorden het niet tolken van een beurt, is in dit corpus relatief beperkt, gemiddeld zijn er per gesprek zeventien. T3 laat het minst volledige beurten weg, meer bepaald net meer dan een keer per vijf minuten. De andere twee taalhulpen laten tussen de 2,5 en 3 beurten weg per vijf minuten. Nogmaals: zoals geldt bij de andere tolktransfers betekent een groot

aantal zero transfers niet noodzakelijk dat een vertolking slecht is (de enige uitzondering hierop zijn uiteraard de foute weergaven).

Zo bijvoorbeeld: in elk gesprek komt aan het begin van het gesprek een zero transfer voor die volledig gerechtvaardigd is: de taalhelp onderbreekt immers de dienstverlener om zijn of haar positionering te doen. Deze zero transfers zijn allesbehalve problematisch, aangezien de taalhelp in een daaropvolgende beurt vraagt aan de dienstverlener om te hernemen en de informatie vervolgens overbrengt naar de gesprekspartner. Ook andere verwijzingen naar deontologische principes kunnen een gerechtvaardigde zero transfer als gevolg hebben. Dat gebeurt bijvoorbeeld als de taalhelp aangeeft dat de cliënt de dienstverlener rechtstreeks mag aanspreken (G2, 00:27:02). Wat ook werd geïdentificeerd, vooral in G2 en één keer in G3, zijn zero transfers van beurten waarbij de dienstverlener of cliënt iets zegt wat eerder aan de taalhelp gericht is dan aan de andere gesprekspartner. Ook die zero transfers zijn eerder niet problematisch, al geldt uiteraard dat de taalhelp in een ideale situatie best alles weergeeft aan de primaire gesprekspartners. Zero transfers komen ook voor wanneer de cliënt niet wacht op de vertolking om een antwoord te geven op een vraag van de dienstverlener (G1, 00:03:25).

Even gerechtvaardigd zijn de zero transfers van beurten waarbij de taalhelp aan een primaire gesprekspartner om verduidelijking of herhaling vraagt. Na de verduidelijking of herhaling hervat de primaire gesprekspartner de beurt en wordt de informatie uit beide beurten nadien overgebracht naar de andere gesprekspartner. Dat soort zero transfers komt uitsluitend voor in G1 en G2. We illustreren dat met een voorbeeld:

[Fragment 11]

1 Dv ja? [TH: ja] en dan euh stel dus da wij da aanvragen voor mevrouw en dat wordt goedgekeurd dat is niet zeker dat het goedgekeurd wordt.
00:19:16.742 - 00:19:24.620

2 T → DV wablief?
00:19:24.349 - 00:19:25.087

3 DV dus als wij het aanvragen [TH: ja] wij moeten dat opsturen [TH: ja], ma der is tis niet zeker da da goedgekeurd gaat worden. he,
00:19:25.123 - 00:19:32.916

4 T → C idhaa sajjalnaaki wa b"atna lom b"atna lom euh b"atna lom euhm maannoe shi akid annoe rah ywaafqoe "alayh als wij jou inschrijven en naar hen verzenden, euh naar hen verzenden euhm is het niet zeker dat ze erover akkoord zullen gaan
00:19:32.607 - 00:19:40.646

In alle gesprekken worden, heel af en toe, beurten met kleine, korte bevestigingen zoals 'oké' niet vertolkt. Idealiter brengt de taalhelp deze bevestigingen over, maar aangezien het vaak gaat om transparante woorden, die de gesprekspartner in de andere taal mogelijk ook zonder vertolking kan begrijpen, is dit soort zero transfers niet problematisch.

Slechts een klein deel van de zero transfers in de drie gesprekken kan niet verklaard worden door de onmiddellijke gesprekscontext of deontologische verwijzingen, en is bijgevolg problematisch. Het valt eerst en vooral op dat die problematische zero transfers telkens aan het einde van het gesprek voorkomen, wat kan wijzen op vermoeidheid of een afgenomen concentratie bij de taalhulpen. In

G3 gebeurt dat helemaal op het einde van het gesprek: cliënt en dienstverlener bedanken elkaar, maar geen van die bedankingen wordt vertolkt. In G2 beginnen de problematische zero transfers na ongeveer twee derde van het gesprek de kop op te steken. Daar moet wel bij vermeld worden dat dat gesprek langer duurde dan de andere twee. Een van de voorbeelden van een zero transfer bij de tweede taalhulp is reeds aangehaald in het deelhoofdstuk over niet-terugkoppelingen (fragment 2), aangezien de taalhulp de rol van de cliënt overneemt en antwoordt op de vraag van de dienstverlener. Een andere niet gerechtvaardigde zero transfer in G2 illustreren we hieronder. De cliënt bedankt de dienstverlener voor een dienst, maar de taalhulp laat die bedanking vallen. Inhoudelijk of semantisch wijzigt daarmee niets, maar interpersoonlijk wel: had de taalhulp dat wel getolkt, dan was het beeld dat de dienstverlener van de cliënt heeft, mogelijk anders.

[Fragment 12]

- 1 DV Ja oke. Ik ga da zo aanduiden
00:33:34.170
- 2 T → C مزيان، غادي نقيد هاد الشي بهاد الطريقة.
Goed, ik zal dit op deze wijze noteren.
00:33:38.275 - 00:33:40.935
- 3 C واه شكراً.
Ja bedankt.
00:33:41.500 - 00:33:42.310
- 4 DV dan heb ik nog enkele laatste vraagjes euh voor jou mevrouw.
00:33:44.304 - 00:33:47.751

4.7 Taalbeheersing Nederlands

Bij taalbeheersing maken we een onderscheid tussen receptieve en productieve taalbeheersing. Bij receptieve taalbeheersing gaat het om het vermogen de informatie en ideeën uit de originele beurten correct te reconstrueren. Deze taalbeheersing kan dus niet direct, maar enkel indirect worden geobserveerd via de analyse van verschuivingen tussen originele en getolkte beurten (cf. supra). Bij productieve taalbeheersing gaat het om het vermogen om de informatie uit de originele beurten helder onder woorden te brengen, wat in dit onderzoek uitsluitend werd geobserveerd voor de beurten in het Nederlands. Dat de taalbeheersing Nederlands van de taalhulpen de kwaliteit van het getolkte gesprek kan beïnvloeden, behoeft weinig argumentatie. Een goede tolkprestatie omvat uiteraard veel meer dan het beheersen van (minstens) twee talen, maar, andersom geldt wel dat een goede taalbeheersing een basisvereiste is om een kwaliteitsvolle tolkprestatie neer te zetten. De taalvaardigheid heeft immers een directe invloed op de mate waarin de tolk wederzijds begrip kan faciliteren bij de gesprekspartners. Naast faciliteren van wederzijds begrip speelt taalbeheersing ook een rol voor het behoud van *face*: tolken worden door de gesprekspartners mogelijk als minder betrouwbaar beschouwd wanneer zij te veel taalfouten maken, te vaak zoeken naar woorden, te

vaak om verduidelijking moeten vragen of zichzelf te frequent corrigeren. Naast grammaticale correctheid en vlotheid is tot slot uitspraak een belangrijke trigger voor ver- of wantrouwen.³⁴

We gaan er bij de analyse van uit dat de dienstverleners met wie de taalhulpen samenwerken geen buitensporig hoge eisen stellen met betrekking tot de productieve taalbeheersing Nederlands van de tolken/taalhulpen. Enerzijds omdat zij vertrouwd zijn met het werken met sociaal tolken, en anderzijds omdat zij werken in settings waar talige diversiteit in sterke mate aanwezig is.³⁵ Concreet betekent dit dat de annotatie en beoordeling niet streng puristisch werd uitgevoerd maar foutieve of storende elementen telkens eerst werden afgetoetst aan het belang ervan voor de onmiddellijke communicatieve doelen.

Zoals we eerder al vermeldden, hadden alle taalhulpen die aan de vernieuwde opleiding deelnamen, minstens een B2-niveau Nederlands. Dat impliceert dat hun taalgebruik niet echt problematisch zou mogen zijn. Daarnaast moeten we vermelden dat het gespreksaandeel van de cliënten in de drie geobserveerde gesprekken eerder beperkt was, waardoor het aantal beurten dat kan worden beoordeeld op productieve taalbeheersing Nederlands ook zeer beperkt is. Met andere woorden, de kans dat een taalhulp fouten maakt, zal eerder beperkt zijn aangezien het aantal te vertolken beurten naar het Nederlands beperkt is.

In dit onderzoek werden enkele tekortkomingen vastgesteld op volgende aspecten van productieve taalvaardigheid³⁶:

- 1 **Storende grammaticale fouten (GRAM):** weglaten of verkeerd realiseren van persoonlijke voornaamwoorden, verkeerde verwijzingen naar voornaamwoorden, inversiefouten (onderwerp en werkwoord), verkeerde woordvolgorde op zinsniveau, werkwoordmorfologie, verkeerd gebruik of weglaten lidwoorden, fout voorzetselgebruik, enz.
- 2 **Lexicon (LEX):** verkeerde woordkeuze, ontoereikende woordenschat, foutief gebruikte collocaties en idiomen, enz.
- 3 **Terminologie:** ontoereikende beheersing of onaangepaste terminologie volgens de specifieke tolksetting waarin de taalhulp optreedt.
- 4 **Zoeken naar woorden / stopwoorden / aarzelingen:** de taalhulp lijkt lang te moeten zoeken naar bepaalde woorden, aarzelt veel.
- 5 **Connectoren:** fout of niet gebruik van voegwoorden

Eerst en vooral valt in de geobserveerde gesprekken op dat de taalhulpen slechts in zeer beperkte mate taalfouten maken. De annotatie die over het hele corpus het vaakst voorkomt, is die van zoeken naar woorden / stopwoorden / aarzelingen. Dat impliceert dat de tolkprestatie een stuk minder vlot is en, mogelijk, bij gespreksdeelnemers wantrouwen opwekt (cf. supra). Over dit laatste doen we echter geen uitspraken in dit onderzoek, aangezien de dienstverleners niet werden bevraagd. De

³⁴ Hoe Nederlandstalige dienstverleners staan ten aanzien van tolken die op basis van grammaticale en fonetische kenmerken duidelijk identificeerbaar zijn als “niet-moedertaalspreker Nederlands” werd, voor zover wij weten, nog niet onderzocht.

³⁵ De twee deelnemende dienstverleners gebruiken veel tussentaal en hanteren niet altijd correct taalgebruik. In dit rapport gaan we hier niet op in maar het sterkt wel de indruk dat wat als aanvaardbaar taalgebruik wordt beschouwd in deze institutionele omgeving afwijkt van vigerende taalnormen zoals die door taaladviserende instanties opgelegd worden (bijv. Taalunie, Genootschap Onze Taal), een trend die ook wordt beschreven in de wetenschappelijke literatuur (o.a. Ghyselen, 2016; Grondelaers, van Hout & van Gent, 2016). Overigens is er recent een versoepeling merkbaar in het discours over taalvariatie. Zo adviseert een externe commissie van de Taalunie om taalvariatie (dus o.a. tussentaal) niet langer te bekritisieren maar in plaats daarvan te aanvaarden als een natuurlijk taalfenomeen. De commissie pleit voor een “minder normatieve en meer dynamische en inclusieve benadering van taal en taalvariatie” (Adviescommissie Taalvariatie, 2019, p. 24).

³⁶ Hier treedt er een opvallend verschil op met het vorige rapport (De Wilde & van Hest, 2020): de taalhulpen in dat onderzoek beheersten het Nederlands niet allemaal even goed als de taalhulpen in dit corpus. Om die reden komen in dit onderzoek niet alle categorieën uit De Wilde & van Hest voor: (i) storende uitspraak en (ii) interferentie uit andere talen kwamen in dit corpus niet één keer voor.

andere categorie van problemen met de taalbeheersing die we bij elke taalhulp zien terugkomen, zijn lexicale fouten. Onnauwkeurigheden in verband met terminologie komen enkel voor in gesprekken 1 en 3, terwijl fouten wat betreft connectoren en grammatica dan weer enkel in G1 werden geïdentificeerd. Zoals we eerder al vermeld hebben: alle taalhulpen hebben minstens een B2-niveau in het Nederlands, aangezien dat een voorwaarde was voor deelname aan de training. Dat tekent zich duidelijk af in de resultaten, het aantal taalfouten of taalproblemen ligt relatief laag.

Bekijken we die resultaten op het niveau van de individuele taalhulp (rechterzijde van tabel 10) dan valt op dat T1 beduidend meer taalfouten Nederlands maakt dan de overige twee. T3 maakt het minst aantal taalfouten: slechts vier keer. We voegen er wel aan toe dat G3 het gesprek is waar de cliënt het minst aan bod komt: T3 moet dus sowieso minder tolken in de richting van het Nederlands (zie ook Gesprekscontext en aandeel van elke cliënt).

▼ *Tabel 10: Aantal annotaties taalbeheersing per type fout*

Type fout	Aantal annotaties taalbeheersing / volledig corpus	Taalhulp	Totaal aantal fouten	Annotaties TB / 5 minuten
Grammatica	9	T1	24	3,55
Zoek	14	T2	6	0,65
Lex	8	T3	4	0,54
Connectoren	1			
Term	2			

We noteren tot slot nog enkele tekstuele voorbeelden waarbij in de linkermarge het type fout wordt geëxpliciteerd. Een belangrijke opmerking hierbij: de redeneringen achter het toekennen van een bepaalde categorie (in het bijzonder de categorie grammatica) worden hier gedetailleerd meegegeven voor een hogere transparantie. Dat betekent dat in onderstaande lijst meerdere deelelementen van eenzelfde categorie worden vermeld (bijv. GRAM / inversie). Bij het annoteren zelf werden meerdere deelelementen bij eenzelfde beurt slechts een keer geannoteerd.

1	Gram / verkeerd werkwoordpatroon (G1, 00:17:51)	nee ik heb euh nooit gehoord over [= ik heb hier nog nooit iets over gehoord]
2	Gram / inversie Gram / voornaamwoord (G1, 00:21:05)	ik heb een tuin nodig voor mijn euh voor mijn dochter zodat zij kan daar spelen, dus ik zal zeker onderhouden en zorgen voor dat voor het
3	Gram / inversie Lexicon / verwarring eerste – of benedenverdieping	euh het euh het kan alle twee maar allebei maar euh als het appartement is ik wil het in de eerste verdieping in de eerste (verbodend) verdieping

	(G1, 00:23:18)	
4	Gram / werkwoordsvervoeging (G1, 00:27:34)	je juu kunnen gewoon rechstreeks spr[eken]
5	Lexicon / beperkt (G3, 0:23:14)	uhu euh er is een zaal euh waarin een tv staat, (...)
6	Terminologie (G1, 00:01:36)	(...) Dit is de eerste keer euh dat we u hier ontvangen. Zo zal ik de kwesties van uw vragenlijst bewerken
7	Zoek Lexicon / fout woordgebruik (G1, 00:00:10)	euh hallo. ik moet eerst mijn euh ja door mijn euh deontologie moet ik eerst mijn euh introducen introduceren in het nederlands ook euh in het arabisch euh ik euh ik ben tolk nederlands arabisch euh ik euh ik ben neutraal ik geef euh geen meningen, euh ik euh ik euh spreek in de ik-vorm dus euh jullie mogen rechstreeks spreken, euh alles wat (wordt) gezegd euh blijft tussen ons, en euh ik zal alles vertalen euh ja alles vertellen, geen euh zonder euh wijzigingen of euh toelatingen
8	Zoek (G1, 00:04:19)	vijfen euh negent vijvennegentig
9	Zoek (G2, 00:15:10)	(...) euh ik werk euh ik werk euh ik werk en ik heb een inkomen van ongeveer duizend vijfhonderd euro per maand. (...)
10	Zoek (G2, 00:17:39)	euh ja ik zeg ongeveer ja vier vier jaar en half.

5 Conclusies en aanbevelingen

Op basis van drie gesprekken tussen dienstverleners en cliënten werd een analyse gemaakt van de kwaliteit van gesprekken waarbij drie verschillende taalhulpen worden ingezet. De onderzoeksfocus was nagaan of de inzet van taalhulpen voor taalondersteuning tijdens dienstverleningsgesprekken risico's inhoudt voor de kwaliteit van de communicatie en/of geleverde diensten. We voerden daarvoor een fijnmazige analyse uit van de getolkte gesprekken, waarbij een prioritair kwalitatieve benadering werd aangevuld met beschrijvend kwantitatief materiaal.

Dit onderzoek bouwt verder op een eerder onderzoek (De Wilde en van Hest, 2020), net zoals de training waar de geobserveerde taalhulpen aan deelnamen ook verder bouwt op de conclusies en aanbevelingen uit het onderzoeksproject *Taalhulpen I* (Rillof, Fernando en Van Poucke, 2020). Belangrijke risicofactoren die toen werden aangestipt situeerden zich op meerdere niveaus tegelijkertijd, die we samenvatten onder vier clusters: (1) taalbeheersing, (2) tolkvaardigheid, (3) deontologisch bewustzijn en (4) omgevingsfactoren. Via een betere screening van de kennis Nederlands van de kandidaten én een herziene training met nieuwe accenten tijdens het voorjaar 2020 heeft men getracht een aantal van die risicofactoren te beperken.

Om de vergelijking tussen beide onderzoeken te garanderen, gingen we bij de analyse van de hier onderzochte dataset op exact dezelfde manier te werk. Wel week de dataverzameling enigszins af: in tegenstelling tot het vorige onderzoek gebeurden de observaties/opnames deze keer niet in een volledig natuurlijke omgeving, maar werd via een quasi-experimentele opzet ingegrepen in (1) de observatiesetting (gelijkaardige contexten), (2) de deelnemers (geen multiparty-opstelling, cliënten die een rol spelen) en (3) de graad van complexiteit van het gesprek (lage complexiteit). In het deelhoofdstuk Dataset en geobserveerde contexten benadrukten we de wetenschappelijke motivering van deze beslissing: observaties uitvoeren van gelijkaardige, strak routineuze, sterk voorgestructuurde en enigszins voorspelbare gesprekken over niet delicate onderwerpen en in gelijkaardige dienstverleningscontexten verhoogt de interne vergelijkingsbasis én laat tegelijkertijd toe om de hypothese te toetsen dat taalhulpen (initieel) best worden ingezet in weinig uitdagende omgevings, wil men de risico's voor de dienstverlening beperkt houden.

Doordat de geobserveerde taalhulpen in zeer gelijkaardige contexten handelen, de complexiteit eerder beperkt bleef en alle gesprekken een vergelijkbare structuuropbouw kennen, zoomden we bij de evaluatie van hun tolkprestatie minder in op contextspecifieke en thematische bijzonderheden, maar veeleer op tolktechniek, deontologie en taalbeheersing. We probeerden op die manier een antwoord te formuleren op de vraag of het inzetten van deze taalhulpen, in *deze specifieke gesprekscontexten*, risico's inhoudt voor de kwaliteit van de dienstverlening. Het antwoord op die vraag is neen. De drie taalhulpen zetten een tolkprestatie neer die zeker wel aan de minimale kwaliteitseisen voldoet: globaal genomen is de getolkte informatie voldoende volledig en accuraat en worden de deontologische principes voldoende nageleefd.

Vergelijken we de huidige onderzoeksbevindingen met die van het vorige rapport (De Wilde en van Hest, 2020), dan valt vooral op hoe verschillend de interne samenstelling en prestaties van beide groepen taalhulpen zijn: daar waar de kwaliteit van de tolkprestatie uit de vorige poule taalhulpen enorme verschillen toonde, zetten de drie taalhulpen die we in dit onderzoek beschreven prestaties neer die globaal eerder gelijklopend zijn. Is dit een gevolg van de strengere screening van de kandidaten taalhulpen en de wijzigingen die werden doorgevoerd in de vernieuwde training die deze

taalhulpen genoten? Op basis van de resultaten uit dit onderzoek zijn er zeker indicaties die in die richting wijzen.

Ten eerste is de **rolinvulling** van de taalhulpen erg stabiel, en sluit die nauw aan bij de verwachtingen met betrekking tot neutraliteit en transparantie die in de deontologische code voor sociaal tolken zitten ingebouwd. Dat komt in dit onderzoek in de eerste plaats tot uiting in het aantal non-renditions, dat bij deze taalhulpen gemiddeld een stuk lager ligt dan de taalhulpen die in de vorige ronde werden geobserveerd. Waar in De Wilde en van Hest (2020) nog gemiddeld 32,3 non-renditions per gesprek voorkwamen³⁷, ligt dat aantal in dit corpus op slechts 9. Niet een keer werden ongeoorloofde, langere ‘onderonsjes’ of ‘side-talk-activity’ tussen de taalhulp en een gesprekspartner vastgesteld. Bij sommige taalhulpen in De Wilde & Van Hest (2020) was dat wel het geval: taalhulpen gaven op eigen initiatief advies of instructies aan de cliënt, antwoordden zelf op vragen die tot een cliënt of dienstverlener waren gericht of startten zelf langere deelgesprekken op. In het huidige corpus gaat het in de meeste gevallen om non-renditions die interactioneel volledig te rechtvaardigen zijn onder de vorm van vragen om herhaling, vragen om in kortere beurten te praten of vragen om verduidelijking. Dat die elementen tijdens de training van het voorjaar 2020 werden benadrukt, lijkt vruchten te hebben afgeworpen: een volledige en correcte vertolking kunnen bewerkstelligen moet altijd primeren op de angst om als taalhulp ‘gezichtsverlies’ te lijden en vanuit dat oogpunt getuigt een verzoek tot herhaling of het afdwingen van kortere gespreksbeurten net *wel* van professioneel handelen. De taalhulpen die we in dit onderzoek aan het werk zagen, lijken dat bewustzijn in de praktijk goed te hebben geïmplementeerd.

Ook het lagere aandeel van zero transfers, of het niet vertalen van een volledige beurt, in dit onderzoek wijst in de richting van een stabiele rolinvulling vanwege de taalhulpen. In het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) kwamen zero transfers eerder vaak voor (gemiddeld ongeveer 48 keer per gesprek) én lagen die ook zeer ongelijk verspreid: in één gesprek werden maar liefst 170 zero transfers geïdentificeerd, terwijl dat in een ander gesprek tot slechts 5 beperkt bleef. In het huidige corpus ligt het gemiddelde aantal, met ongeveer 17, een stuk lager. Het aantal beurten dat volledig onvertaald blijft, is met andere woorden beduidend lager. Bovendien is het merendeel van de zero transfers gerechtvaardigd vanuit een tussenkomst die als doel heeft om een deontologisch principe te (laten) respecteren.

Naast stabielere rolinvulling merken we ook dat de **taalbeheersing Nederlands** bij de drie taalhulpen uit dit onderzoek zeker voldoende was om de tolkopdracht goed uit te voeren. Ook wat dat betreft zijn verschillen vast te stellen tussen deze drie taalhulpen en de taalhulpen die deelnamen aan het vorige project: globaal doen deze drie taalhulpen het als groep veel beter. Bekijken we de individuele prestaties in detail, dan merken we dat zowel T2 als T3 minder fouten maken dan de best scorende taalhulp uit het vorige project. T1 doet het iets minder goed in vergelijking met de twee andere deelnemers, en heeft op het gebied van productieve vaardigheden Nederlands en vlotheid nog een langer leerparcours af te leggen, maar blijft desondanks wel bij de betere groep behoren als we de prestaties vergelijken met de taalhulpen uit de vorige poule. Een betere screening van de kandidaten onder de vorm van eisen rond een minimumniveau B2 voor Nederlands lijkt in die zin vruchten af te werpen, al blijft een belangrijke kanttekening hierbij dat het aantal beurten dat naar het Nederlands werd getolkt, en dus door de onderzoekers daadwerkelijk kon worden geëvalueerd, al bij al beperkt bleef omdat de cliënt's aandeel in deze gesprekken eerder laag was. Hoe taalhulpen presteren in een gesprek waar de cliënt meer aan het woord komt en de taalhulp bijgevolg *meer* en *snel* in beide

³⁷ De aantallen geven zowel ongerechtvaardigde als gerechtvaardigde non-renditions weer (deze laatste dienen veelal om interactioneel werk te vervullen).

richtingen moet werken (naar en uit de andere taal), kan op basis van dit onderzoek niet worden ingeschat.

Ook de cijfers die de analyse van de **tolktransfer** ondersteunen, wijzen op verschillen tussen beide groepen taalhulpen. Analyseren we de weglatingen, dan stellen we vast dat hier in totaal 243 weglatingen voorkomen, met een gemiddelde van 81 per gesprek en zonder al te grote verschillen tussen de drie gesprekken onderling. In vergelijking met het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) bestaat er wat betreft het gemiddeld aantal weglatingen per gesprek geen groot verschil. Uiteraard: in dat eerdere onderzoek waren er uitschieters met 130 of meer weglatingen, maar tegelijkertijd ook taalhulpen die minder dan 50 informatie-eenheden weglieten tijdens de vertolking. Opnieuw geldt dus dat de geobserveerde taalhulpen in het huidige onderzoek een stuk consistentere presteren, aangezien hier het aantal weglatingen voor elke taalhulp rond de 80 schommelt. En vergelijken we de relatieve cijfergegevens, d.w.z. uitgedrukt per vijf minuten gesprek, dan zien we dat de drie taalhulpen die de vernieuwde opleiding genoten gemiddeld minder weglaten dan de taalhulpen die geobserveerd werden in De Wilde & van Hest (2020). Dat verschil kan een gevolg zijn van wijzigingen in de herziene training: er werd inderdaad extra nadruk gelegd op het belang van volledige en accurate vertolking.

Toevoegingen in dit corpus komen per gesprek gemiddeld bijna 29 keer voor, een aandeel dat heel wat lager ligt dan in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020), waar de taalhulpen gemiddeld ongeveer 55 elementen toevoegden per gesprek. Opgelet: vertolkingen met minder toevoegingen zijn niet per se beter dan vertolkingen met meer toevoegingen. Een aantal toevoegingen, zo zagen we eerder, kan immers ook cultureel of contextueel volledig gerechtvaardigd zijn. Tegelijkertijd doet het grote verschil tussen beide groepen vermoeden dat de hier geobserveerde taalhulpen een grote inspanning leverden om zo accuraat mogelijk te tolken. Bekijken we de drie taalhulpen uit het huidige corpus op individuele basis, dan merken we dat het aantal toevoegingen in gesprek 1 lager ligt dan het aantal in de andere twee gesprekken, en dat tussen die laatste twee gesprekken de aantallen niet zo ver uiteenlopen. Opnieuw geldt dus: uitschieters zoals in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) komen in dit corpus niet voor. Twee taalhulpen uit dat vorige onderzoek voegen per vijf minuten ongeveer 15 elementen toe in hun vertolking. In het hier geanalyseerde corpus ligt dat aantal maximaal op zo'n vijf elementen per vijf minuten.

Tot slot, wat betreft de foute weergaves merken we op dat T2 de minst uitdrukkelijke fouten begaat. Het verschil met de twee andere taalhulpen blijft echter relatief beperkt. Ook met de taalhulpen die in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) geobserveerd werden, bestaat er geen groot verschil. In dat onderzoek begingen de taalhulpen gemiddeld ongeveer 14 fouten per gesprek, terwijl er dat in dit onderzoek gemiddeld bijna 19 zijn. Als we die gegevens relatief, per vijf minuten, bekijken, dan is het verschil zeker verwaarloosbaar: in het onderzoek van De Wilde & van Hest (2020) waren er over alle gesprekken heen gemiddeld 2,15 foute weergaven per vijf minuten, in dit onderzoek zijn dat er 2,47. Komen we los van de cijfers en beschouwen we de kwalitatieve rapportering, dan merken we dat geen van de hier geïdentificeerde tolkfouten verstrekkende gevolgen met zich meebrengt. Ging het in De Wilde en van Hest (2020) soms om tolkfouten die leidden tot totaal verkeerde informatie met grote gevolgen – verkeerde info over inschrijvingsmodaliteiten voor een zomerkamp, verkeerde info voor een ouder over de sluitingsdag van het kinderopvangverblijf, verkeerde doorverwijzing naar een dienst voor ondersteuning bij een zoektocht naar werk, het tegenovergestelde standpunt weergeven over het gebruik van een veiligheidsriem in gespecialiseerde kinderopvang, enz. –, dan gaat het hier veelal over fouten inzake praktische organisatie en opvolging die na kort herstelwerk kunnen worden rechtgezet.

Uit deze conclusies en op basis van de verschillen tussen de prestaties van deze groep taalhulpen met de vorige groep leiden we af dat de aangepaste training en een strengere taalscreening lonende investeringen zijn. Toch willen we benadrukken dat dit soort gevolgtrekking voorzichtig dient te gebeuren omdat de groep taalhulpen die we hier observeerden nog beperkt is. Dat de 3 taalhulpen als groep minder grote interne verschillen tonen, is naar alle waarschijnlijk een weerspiegeling van de voordelen van een goede screening en aangepaste training, maar er valt niet volledig uit te sluiten dat dit te wijten is aan een toevalligheid. Net daarom raden we aan om gelijkaardige observaties of evaluaties uit te voeren bij **grotere groepen taalhulpen** en waar de selectie-effecten minder spelen. Deelname aan deze observatiemomenten en oefensessies gebeurde op vrijwillige basis, wat mogelijk weegt op de representativiteit van de steekproef van de deelnemers.

Naast grotere groepen raden we ook sterk aan om extra observatie te voorzien in andere sectoren van de dienstverlening. Het hier gehanteerde quasi-experimentele opzet bood als extra mogelijkheid om de hypothese te testen dat taalhulpen best vooral worden ingezet in dienstverleningscontexten met een beperkte complexiteit. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat in die contexten de kwaliteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft. De factoren die de complexiteit van de gesprekken sterk beperkten, hielden verband met zowel inhoud als vorm. Inhoudelijk: de thema's zijn eerder eenvoudig en komen typisch voor in een verkennende of beginfase van een traject zoals een intake. Daarnaast: de gesprekken omvatten voornamelijk feitelijke info, zoals gezinssituatie, oorsprong, toelichting over een eenvoudige procedure, beschrijving van de huidige woonsituatie, vermelding van leefregels in een nieuwe woonst. Doordat het gespreksdoel hoofdzakelijk informeel was, gebeurde het gros van de mondelinge vertaling in één enkele richting, namelijk van de dienstverlener naar de anderstalige cliënt, d.w.z. uit het Nederlands naar de andere taal, in dit geval Arabisch of Farsi. Ook dat droeg bij tot een lagere complexiteit, in die zin dat de cognitieve belasting voor de taalhulp kleiner is wanneer hij vooral in één enkele richting werkt. En wat betreft de vorm: als beurten beperkt blijven in duur en gespreksdoelen en -fases vastliggen, dan kan makkelijker worden vastgehouden aan een strakke, gestructureerde opbouw van het gesprek. Dat de deelnemende taalhulpen vooraf een korte beschrijving kregen van hoe een typisch intakegesprek bij de Woonclub verloopt, of dat zij vooraf achterhaalden wat in een gesprek over het huishoudelijke reglement voor een LOI-woning gewoonlijk aan bod komt, bood de taalhulpen ongetwijfeld houvast en kwam hun prestatie ten goede. Aanbevolen wordt daarom om verder te blijven inzetten op dit soort laagdrempelige en veilige (leer- of oefen)omgevingen voor taalhulpen. Gelijkaardige observaties gebeuren nu best ook in andere sectoren van de openbare dienstverlening en onder gelijkaardige omstandigheden wat betreft gesprekscomplexiteit, tolkrichting en kans op voorbereiding.

6 Referenties

- Adviescommissie Taalvariatie (2019). *Visie op taalvariatie en taalvariatiebeleid*. Geraadpleegd van <http://taalunieversum.org/sites/tuv/files/downloads/Visietekst taalvariatie - februari 2019.pdf>
- Amato, A., Spinolo, N & González Rodríguez, M. J. (2018). *The SHIFT Handbook of Remote Interpreting*. AMSActa, the Institutional Research Repository of the University of Bologna. <http://amsacta.unibo.it/5955>
- Angelelli, C. (2004). *Revisiting the interpreter's role: A study of conference, court, and medical interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Angermeyer, P. S. (2009). Translation style and participant roles in court interpreting. *Journal of Sociolinguistics*, 13(1), 3–28.
- Apfelbaum, B. (2004). *Gesprächsdynamik in Dolmetsch-Interaktionen: Eine empirische Untersuchung von Situationen internationaler Fachkommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Arbeitssprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch*. Radolfzell am Bodensee: Verlag für Gesprächsforschung.
- Baker, M. (2018). *In other words: a coursebook on translation*. (3rd ed.). London/New York: Routledge.
- Böser, U., & La Rooy, D. (2018). Interpreter-mediated investigative interviews with minors: Setting the ground rules. *Translation and Interpreting Studies*, 13(2), 208–229. <https://doi.org/10.1075/tis.00012.bos>
- Bot, H. (2005). Dialogue interpreting as a specific case of reported speech. *Interpreting*, 7(2), 237–261.
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. *Interpreting*, 15(2), 200–228.
- Braun, S. (2015). Remote interpreting. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Eds.) *Routledge Handbook of Interpreting* (pp. 352–367). New York: Routledge.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge/New York: Cambridge University Press.
- Dam, H. V. (2007). What makes interpreters' notes efficient? Features of (non-)efficiency in interpreters' notes for consecutive. In Y. Gambier, M. Shlesinger, & R. Stolze (Red.), *Benjamins Translation Library* (Vol. 72, pp. 183–198). <https://doi.org/10.1075/btl.72.19dam>
- Davidson, B. (2000). The interpreter as institutional gatekeeper: The social-linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 379–405.

- Denzin, N. K. (1978). *Sociological methods: A sourcebook* (2d ed). New York: McGraw-Hill.
- De Wilde, J., & van Hest, E. (2020). Taalhulpen inschakelen in de publieke dienstverlening. Onderzoeksrapport in opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering. <https://biblio.ugent.be/publication/8647408/file/8647420.pdf>
- Flores, G., Abreu, M., Barone, C. P., Bachur, R., & Lin, H. (2012). Errors of Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences: A Comparison of Professional Versus Ad Hoc Versus No Interpreters. *Annals of Emergency Medicine*, 60(5), 545–553. <https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2012.01.025>
- Gavioli, L. (2015). On the distribution of responsibilities in treating critical issues in interpreter-mediated medical consultations: The case of “le spieghi(amo)”. *Journal of Pragmatics*, 76, 169–180. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.12.001>
- Ghyselen, A.-S. (2016). *Verticale structuur en dynamiek van het gesproken Nederlands in Vlaanderen: Een empirische studie in Ieper, Gent en Antwerpen* (Proefschrift). Universiteit Gent, Gent.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays in Face-to-face Behavior*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Grondelaers, S., van Hout, R., & van Gent, P. (2016). Destandardization is not destandardization: Revisiting standardness criteria in order to revisit standard language typologies in the Low Countries. *Taal & Tongval*, 68(2), 119–149. <https://doi.org/10.5117>
- Hokkanen, S. (2017). Experiencing the interpreter’s role: Emotions of involvement and detachment in simultaneous church interpreting. *Translation Spaces*, 6(1), 62–78. <https://doi.org/10.1075/ts.6.1.04hok>
- Inghilleri, M. (2012). *Interpreting justice: Ethics, politics and language*. New York: Routledge.
- Jacobsen, B. (2008). Interactional pragmatics and court interpreting. *Interpreting*, 10(1), 128–158. <https://doi.org/10.1075/intp.10.1.08jac>
- Kaufert, J. M., & Putsch, R. W. (1997). Communication Through Interpreters in Healthcare: Ethical Dilemmas Arising From Differences in Class, Culture, Language, and Power. *Journal of Clinical Ethics*, 8(1), 71–87.
- Krystallidou, D. (2016). Investigating the interpreter’s role(s): The A.R.T. framework. *Interpreting*, 18(2), 172–197. <https://doi.org/10.1075/intp.18.2.02kry>

- Liu, M (2011). Methodology in interpreting studies: A methodological review of evidence-based research'. In Nicodemus N & L. Swabey. *Advances in Interpreting Research* (pp. 85-119). Amsterdam: John Benjamins.
- Mason, I., & Ren, W. (2012). Power in face-to-face interpreting events. *Translation and Interpreting Studies*, 7(2), 234–253. <https://doi.org/10.1075/tis.7.2.08mas>
- Mason, I., & Stewart, M. (2001). Interactional Pragmatics, Face and the Dialogue Interpreter. In *Triadic exchanges: Studies in dialogue interpreting* (pp. 51–70). Manchester, UK ; Northampton, MA: St. Jerome Pub.
- Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. Bussum: Coutinho.
- Metzger, M. (1999). *Sign language interpreting: Deconstructing the myth of neutrality*. Washington, D.C: Gallaudet University Press.
- Moser-Mercer, Barbara (2005): Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task, *Meta*, 50 (2), 727-738.
- Nápoles, A. M., Santoyo-Olsson, J., Karliner, L. S., Gregorich, S. E., & Pérez-Stable, E. J. (2015). Inaccurate Language Interpretation and Its Clinical Significance in the Medical Encounters of Spanish-speaking Latinos: *Medical Care*, 53(11), 940–947. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000422>
- Pöllabauer, S. (2007). Interpreting in asylum hearings: Issues of saving face. In C. Wadensjö, B. Englund Dimitrova, & A.-L. Nilsson (Red.), *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community: Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004* (pp. 39–52). Amsterdam ; Philadelphia: John Benjamins.
- Rillof, P., Fernando, N. & Van Poucke, L. (2020). Project aanvullend tolken. Eindrapport. Brussel: Agentschap Inburgering en Integratie. https://www.agii.be/sites/default/files/eindrapport_project_aanvullend_aanbod_sociaal_tolken_20200304_.pdf
- Rudvin, M., & Tomassini, E. (2011). *Interpreting in the community and workplace: A practical teaching guide*. New York: Palgrave Macmillan.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Toury, G. (1995). *Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Van De Mieroop, D., & Mazeland, H. (2009). Modificaties van vraag-antwoordsequenties in getolkte arts-patiëntgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 31(2), 124–141.

Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.

DEEL 3: SAMENVATTENDE BESCHOUWINGEN

1 Inleiding

Kan de kwaliteit van openbare en sociale dienstverlening bij inzet van taalhulpen als communicatie-ondersteuners worden gegarandeerd? En wat zijn daartoe de randvoorwaarden? In dit laatste onderdeel beantwoorden we de onderzoeksvragen en vatten we alle resultaten samen. We trekken ook conclusies over de centrale onderzoekshypothese van het project. Dit doen we door in hoofdstuk 2 de bevindingen van de test- en trainingsfase te vergelijken met de bevindingen uit de observatie- en analysefase.

Vervolgens geven we in hoofdstuk 3 een overzicht van de criteria waaraan voldaan moet worden vooraleer taalhulpen ingeschakeld kunnen worden. We beschrijven er het vereiste profiel van de taalhulp, de criteria waaraan de gesprekken en gesprekscontexten moeten voldoen en de manier waarop dienstverleners best met taalhulpen werken.

In hoofdstuk 4 schetsen we hoe een gelaagd aanbod van communicatie-ondersteuning, waar taalhulpen een plek in krijgen, georganiseerd kan worden.

In hoofdstuk 5 over interregionale samenwerking beschrijven we hoe de kennis en expertise over taalhulpen over de (taal)grenzen heen gedeeld kan worden.

Ten slotte trekken we in hoofdstuk 6 de conclusies en formuleren we de aanbevelingen van dit onderzoeksproject.

2 Vergelijking resultaten test- en trainingsfase, observatiefase en analysefase

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beantwoorden we de centrale onderzoekshypothese van dit project. Namelijk, of taalhulpen een kwalitatieve vorm van communicatie-ondersteuning zijn in de dienstverlening mits ze gerichte training krijgen, het B2-niveau hebben in het Nederlands en ingezet worden in eerder eenvoudige, routineuze en afgelynde gesprekken waarbij de boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daardoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken of vragen;
- vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan.

Dit doen we door de bevindingen uit de test- en trainingsfase (deel 1 van dit rapport) te vergelijken met de analyse van de tolkprestaties van de taalhulpen tijdens de observatiefase (deel 2 van dit rapport).

Tijdens de test- en trainingsfase organiseerden we onder meer instaptoetsen Nederlands en de training voor taalhulpen. Een belangrijk onderdeel van de training waren de rollenspelen waarin de deelnemers gesprekken met een taalhulp naspeelden. Deze rollenspelen werden nauwgezet geobserveerd door twee projectmedewerkers. Op basis van de definitie en de deontologische code van sociaal tolken evalueerden we vervolgens prestaties van de taalhulpen.

De analyse van de tolkprestaties van de taalhulpen tijdens de observatiefase werd uitgevoerd door onderzoekers van Universiteit Gent. Drie taalhulpen hebben na het afronden van de training deelgenomen aan observatiegesprekken. Die gesprekken werden georganiseerd in een quasi-experimentele opzet. Reële dienstverleningsgesprekken werden met andere woorden nagespeeld. We werkten hiervoor met echte dienstverleners uit het werkveld die de opdracht kregen het gesprek te voeren zoals ze dat anders zouden doen, en anderstalige rollenspelers. Deze gesprekken werden getranscribeerd en de anderstalige delen werden vertaald naar het Nederlands. Zo konden de onderzoekers in detail alles wat gezegd werd, analyseren.

Zowel de projectmedewerkers als de onderzoekers van Universiteit Gent analyseerden de tolkprestaties aan de hand van een aantal criteria. Hoewel Universiteit Gent soms andere terminologie gebruikt, verwijzen we naar dezelfde maatstaven. We letten in deze algemene evaluatie van de tolkprestaties meer bepaald op:

- **De deontologische introductie:** we onderzoeken hierbij of de taalhulp de introductie doet aan het begin van het gesprek en of is die volledig in beide talen. In de analyse van Universiteit Gent wordt hiernaar verwezen met de term 'positionering';
- **Tolken in de ik-vorm:** we evalueren of de taalhulp in de eerste persoon enkelvoud tolkt of, anders gezegd, in de directe rede. Dit werd bij de analyse van Universiteit Gent behandeld onder de titel 'Conversationale Interactie';

- **Getrouw en volledig tolken:** de centrale vraag is hier of de taalhulp volledig en accuraat tolkt zonder toevoegingen, weglatingen en aanpassingen;
- **Transparantie:** we onderzoeken of de taalhulp, wanneer hij in gesprek gaat met een van de gesprekspartners, daarover bericht aan de andere gesprekspartner. Dit moet gebeuren wanneer de taalhulp bijvoorbeeld afwijkt van wat de partijen zeggen om te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen. De onderzoekers van de Universiteit Gent hebben het in hun analyse over ‘niet-terugkoppelingen’;
- **Neutraliteit:** neutraliteit houdt in dat de taalhulp zich onpartijdig of neutraal opstelt. Hij houdt geen onderonsjes met één van de partijen en geeft geen eigen meningen. Hij geeft ook geen informatie op eigen initiatief. Universiteit Gent spreekt over ‘rolinvulling’ om te verwijzen naar de neutrale rol van de taalhulp en heeft bovendien een apart evaluatiecriterium gehanteerd, namelijk de non-renditions. Dat zijn uitingen op eigen initiatief van de taalhulp. Hierbij werd geëvalueerd of de taalhulpen zelf antwoordden op vragen of zelf extra informatie verschaften in de plaats van de gesprekspartner;
- **Omgaan met deontologische conflicten:** bij dit criterium gaan we na of de taalhulpen deontologische conflicten herkennen en of ze hierop gepast reageren door dit af te wenden en te verwijzen naar de deontologie. In het onderzoeksrapport in deel 2 werd hiernaar verwezen onder de titel ‘Verwijzen naar principes van de deontologische code’;
- **Taalbeheersing Nederlands:** ten slotte nemen we ook de taalbeheersing Nederlands mee in rekening. Tijdens de training hebben we hier de taalbeheersing niet specifiek geëvalueerd. Het B2-niveau werd getest in een daartoe apart georganiseerde instaptoets Nederlands.

We staan in onderstaande onderdelen stil bij de belangrijkste resultaten per criterium, brengen de resultaten in verband met de resultaten van het voorgaande onderzoeksproject (Project Taalhulpen I) en lichten tot slot toe of er sprake is van een risicofactor of niet. Als laatste trekken we conclusies op basis van al de bevindingen

2.2 Deontologische introductie/ positionering

Bij aanvang van een getolkt gesprek wordt een taalhulp net zoals een gecertificeerd sociaal tolk geacht de gespreksdeelnemers op de hoogte te brengen van zijn rol en verantwoordelijkheid. Door de deontologische introductie te doen, maakt de taalhulp de dienstverlener en de anderstalige cliënt duidelijk wat zijn rol is, hoe hij te werk gaat en wat ze wel of niet van hem mogen verwachten en vragen.

In de deontologische code van het Agentschap Integratie en Inburgering (2017) is vastgelegd welke elementen de positionering moet bevatten:

“De tolk (...) introduceert zich bij aanvang van het gesprek als tolk aan de partijen en legt kort de belangrijkste deontologische principes uit:

- 1 Ik ben de tolk Nederlands – Taal X;
- 2 Ik heb de plicht alles te tolken wat hier wordt gezegd, zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen;
- 3 Ik heb discretieplicht;

- 4 Ik ben onpartijdig;
- 5 Ik tolk in de ik-vorm, dus jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken”.

2.2.1 Bevindingen trainingsfase

Tijdens de trainingsfase zagen we dat alle cursisten de deontologische introductie deden aan het begin van de oefenrollenspelen. Er werd af en toe eens gespiekt of een principe werd al eens over het hoofd gezien, maar in het algemeen toonden de deelnemers, op één deelnemer na, dat ze deze introductie aangeleerd hadden. Toch ontbrak bij twee van de deelnemers vlotheid bij het uitspreken van deze introductie, waaruit blijkt dat er meer oefening nodig is om je de introductie werkelijk eigen te maken. Het vernoemen van de deontologische principes verliep met andere woorden in het algemeen goed, al kon het soms iets vlotter.

2.2.2 Bevinden observatie- en analysefase

De drie geobserveerde taalhulpen deden de deontologische introductie aan het begin van het gesprek en deden dat telkens volledig. Dit verliep niet bij elke taalhulp echter even vlot. De totale duur, haperingen en pauzes tonen dat de drie taalhulpen zich iets vlotter positioneren in de vreemde taal. Verder verschilt de vlotheid van de positionering ook tussen de verschillende taalhulpen onderling. Een taalhulp is merkwaardig vlot, terwijl de twee anderen iets meer aarzelen bij het uitspreken van deze introductie.

2.2.3 Conclusie deontologische introductie

Uit de resultaten van het huidige onderzoek blijkt dat de extra aandacht naar de deontologische introductie in de training haar vruchten heeft afgeworpen. We zagen grote verbeteringen in vergelijking met het voorgaande project: de taalhulpen die toen geobserveerd waren, vergaten zich vaak te introduceren of deden de introductie niet volledig. In dit project zagen we dat alle taalhulpen zich introduceerden in het begin van het gesprek, hoewel het soms aan vlotheid ontbrak.

Op basis van deze vaststellingen besluiten we dat de *deontologische introductie geen risicofactor* inhoudt bij het inschakelen van taalhulpen, al bemerken we dat het belangrijk is dat de dienstverlener de tijd geeft aan de taalhulp om zich voor te stellen.

2.3 Tolken in de ik-vorm of in de directe rede

Tolken in de eerste persoon, alsof je het mondstuk bent van de persoon voor wie je tolkt, wordt ook wel tolken in de ik-vorm genoemd. Daarbij spreek je 'alsof jij die persoon bent'. Een voorbeeld: de anderstalige persoon zegt “mijn naam is Layla”. De taalhulp tolkt in de andere taal: “mijn naam is Layla”, ook al is hij een man.

Niet tolken in de ik-vorm wordt beschouwd als een deontologische overtreding omdat het meerdere deontologische principes onder druk zet, bijvoorbeeld: de gesprekspartijen gaan zich wanneer de taalhulp de derde persoonsvorm gebruikt steeds meer richten tot de taalhulp in plaats van tot elkaar. Ze gaan onbewust over elkaar praten in de derde persoonsvorm en niet meer *met elkaar* praten. Hierdoor wordt de taalhulp de spil van het gesprek en komt zijn neutraliteit onder druk te staan. Als laatste veroorzaakt dit vaak een sneeuwbaaleffect en ontstaan er andere deontologisch ongewenste situaties zoals onderlinge gesprekken met de taalhulp.

2.3.1 Bevindingen trainingsfase

Voor de cursisten in de trainingsfase bleek het geen grote uitdaging te zijn om te tolken in de directe rede. De taalhulpen pasten bijna meteen de ik-persoon toe, zonder problemen. De taalhulpen bevestigden dat dit het makkelijker maakte om onpartijdig te blijven en ook om de boodschap zelf te tolken: je neemt de boodschap gewoon zoals die is over, je hoeft de zin niet grammaticaal aan te passen door er bijvoorbeeld “meneer zegt” voor te plaatsen. Met uitzondering van één taalhulp die af en toe indirecte rede toepaste, gebruikten alle taalhulpen de ik-persoon om te tolken.

2.3.2 Bevinden observatie- en analysefase

Ook in de gesprekken die door de Universiteit Gent geanalyseerd werden, zagen we dat de taalhulpen zich nagenoeg altijd aan de ik-vorm hielden. Op enkele momenten gebruikten twee taalhulpen wel de derde persoon bij het terugkoppelen aan de andere gesprekspartner wanneer ze bijvoorbeeld om extra informatie vroegen.

2.3.3 Conclusie tolken in de ik-vorm

De *toepassing van de ik-vorm* hadden de geobserveerde taalhulpen tamelijk goed onder de knie, wat niet het geval was in het voorgaande project. In dit project – Taalhulpen II - is dit aspect dus *geen risicofactor*.

2.4 Getrouw en volledig tolken

Getrouw en volledig tolken houdt in dat de taalhulp de boodschap correct en accuraat overbrengt in de andere taal, zonder dat hij daarbij zaken toevoegt, weglaat of aanpast.

2.4.1 Bevindingen trainingsfase

In het algemeen merkten we dat taalhulpen korte gespreksbeurten vaak probleemloos tolken zonder toevoegingen, weglatingen of aanpassingen. We spreken hier over gespreksbeurten van één à twee zinnen. Ze hadden echter meer moeite zodra de beurt iets langer werd. Dan zagen we veel meer toevoegingen, weglatingen en aanpassingen. De taalhulpen leerden echter strategieën aan om hiermee om te gaan: bijv. herhaling vragen, de dienstverlener of cliënt vragen om de boodschap op te delen in kleinere delen, vragen om een bepaalde term uit te leggen. Zo zagen we dat naar het einde van de training toe vijf van de zes geobserveerde taalhulpen erin slaagden om een volledige en getrouwe vertolking neer te zetten. Bij één taalhulp was dit nog een werkpunt.

In de training werd sterk gehamerd op het belang van getrouw en volledig tolken. Het viel tijdens de rollenspelen op dat de deelnemers dit bewustzijn aan de dag legden. Ze vroegen liever om herhaling of om kortere gespreksbeurten dan een deel van de boodschap te verliezen.

2.4.2 Bevindingen observatie- en analysefase

Dankzij de transcripties en vertalingen konden de onderzoekers van de Universiteit Gent een zeer gedetailleerde analyse maken van de volledigheid en accuraatheid van de vertolking. Wat in de eerste plaats opviel tijdens de observaties was dat de taalhulpen regelmatig strategieën toepasten om een volledige en correcte vertolking te kunnen neerzetten: ze durfden om herhaling of kortere gespreksbeurten te vragen en namen geregeld notities. De taalhulpen zagen dus duidelijk het belang in van een volledige en accurate vertolking en ondernamen actie om dit zo goed mogelijk te garanderen.

In onderstaand onderdeel bespreken we de grootste categorieën van wijzigingen tegenover de boodschap in de brontaal: foute weergaves, toevoegingen, weglatingen, zero transfer (= het niet tolken van de boodschap), en nuanceverschillen.

▼ *Tabel 1: annotaties volledigheid en accuraatheid*

Gesprek	Aantal annotaties tolktransfer					Duur van het gesprek
	Foute weergave	Toevoeging	Weglating	Zero Transfer	Nuance	
G1	19	8	73	20	47	00:33:51
G2	15	40	88	24	85	00:46:30
G3	22	38	82	8	75	00:36:48
TOTAAL	56	86	243	52	207	
Gemiddeld	18,67	28,67	81	17,33	69	00:38:55

Niet elke toevoeging, weglating, verenging, zero transfer of nuanceverschil is de facto negatief. Sommige wijzigingen kunnen zelfs een positieve invloed hebben op het gespreksverloop: bijv. een abstract concept toelichten door een voorbeeld te vermelden in de mondelinge vertaling of een niet essentiële herhaling wegwerken. Voor de categorie foute weergave gelden de zonet geformuleerde opmerkingen dan weer niet: deze categorie groepeerde immers altijd wat we vanuit normatieve beoordelingen labelen als onaanvaardbare fouten.

Als we de foute weergaves analyseren, zien we dat de geobserveerde taalhulpen gemiddeld 2,5 fouten maken per vijf minuten. In het voorgaande project waren er over alle gesprekken heen gemiddeld 2,2 foute weergaven per vijf minuten. Als we loskomen van de cijfers en kijken naar de aard van de fouten moeten we hier een belangrijke kanttekening maken. De geïdentificeerde tolkfouten brachten in dit project – Taalhulpen II - immers geen verstrekkende gevolgen met zich mee tijdens de gesprekken. Het gaat hier veelal over fouten inzake praktische organisatie en opvolging die na kort herstelwerk kunnen worden rechtgezet. Dit was niet geval in het Project Taalhulpen I. Daar ging het vaak om tolkfouten die leidden tot totaal verkeerde informatie, met grote gevolgen.

Hoewel de gemaakte fouten in het algemeen geen verregaande gevolgen hadden, blijven het fouten. Het zijn momenten waarop de dienstverlener of cliënt niet de juiste informatie krijgt. Verhoogde waakzaamheid dringt zich dus op.

Een tweede subcriterium zijn de toevoegingen. Het leeuwendeel van de toevoegingen in de vertolking waren niet problematisch van aard: ze waren vaak cultureel of contextueel gerechtvaardigd. We zien hier grote verschillen met het voorgaande project. In absolute cijfers zien we bovendien een grote vooruitgang tegenover het Project Taalhulpen I. In dit project identificeerden we per gesprek gemiddeld bijna 3,5 toevoegingen per vijf minuten, in het voorgaande project lag het gemiddeld aantal toevoegde elementen dubbel zo hoog: 7,6 toevoegingen per vijf minuten.

Ten derde werden de weglatingen onderzocht. Globaal genomen blijft het aantal weglatingen beperkt. Hoewel de meeste geobserveerde weglatingen geen gevolgen hadden voor de rest van de conversatie, waren enkele weglatingen iets minder onschuldig. De meest problematische weglatingen zijn degene waarbij de taalhelp nalaat een stap in een procedure of een bepaalde voorwaarde te tolken. Toch spreken we nog steeds over een positieve evolutie tegenover het voorgaande project: per vijf minuten werden toen gemiddeld 13,4 weglatingen vastgesteld, terwijl we hier 10,5 weglatingen vaststellen.

Ten vierde bespreken we de nuanceverschillen in de vertolking. Deze bleken hier veelal onschuldig te zijn, in die zin dat ze de informatieoverdracht niet in het gedrang brengen.

Ten slotte nemen we ook het aantal zero transfers, met andere woorden het niet tolken van een beurt, mee in deze vergelijking. Deze geobserveerde zero transfers zijn in bijna alle gevallen niet-problematisch: de taalhelp onderbreekt de dienstverlener om zijn of haar positionering te doen of herstelt door herhaling te vragen. Deze zero transfers zijn allesbehalve problematisch, aangezien de taalhelp in een daaropvolgende beurt vraagt aan de dienstverlener om te hernemen en de informatie vervolgens overbrengt naar de gesprekspartner.

2.4.3 Conclusie getrouw en volledig tolken

In het algemeen kunnen we stellen dat hoewel we een aantal toevoegingen, weglatingen en andere wijzigingen vaststelden, we toch kunnen spreken van *tamelijk accurate en volledige tolkprestaties* bij de taalhulpen uit het Project Taalhulpen II. Vooral de toevoegingen, weglatingen, zero transfers en nuanceverschillen die te vinden waren in de tolkprestaties waren lang niet altijd problematisch en stonden het algemene begrip niet in de weg. De vernieuwde opleiding, de strengere taalscreening en de selectieve inzet van taalhulpen in bepaalde gesprekken en contexten waarbij de taalhelp strategieën toepast om zo volledig en accuraat mogelijk te tolken (bijv. door korte gespreksbeurten af te dwingen) hebben dus waarschijnlijk een positieve invloed gehad op het getrouw en volledig tolken, ook al blijft enige voorzichtigheid geboden.

De taalhulpen pasten ook consequent strategieën toe om een volledige en correcte vertolking te kunnen neerzetten: ze durfden om herhaling of kortere gespreksbeurten te vragen. De taalhulpen leken zich met andere woorden bewust te zijn van het belang van volledig en accuraat tolken en hebben de strategieën daartoe goed geïmplementeerd in de praktijk.

Wat de *foute weergaves* betreft (d.w.z. wanneer de boodschap fout werd getolkt), zagen we nog steeds een tamelijk hoog aantal fouten. Hoewel we niet kunnen spreken over fouten die verregaande gevolgen hadden tijdens het gesprek, zijn deze foute weergaves altijd problematisch en ontoelaatbaar: de overgebrachte informatie is fout, wat een invloed kan hebben op de hoeveelheid en aard van de informatie, voor de wederzijdse verwachtingen, maar evengoed voor de duur van het gesprek daar waar grondig herstelwerk nodig is.

Enige voorzichtigheid blijft met andere woorden geboden. *Van alle criteria is het getrouw en volledig tolken ongetwijfeld de grootste risicofactor*, hoewel we nog steeds kunnen spreken over een *berekend risico*. Dienstverleners die een taalhelp inschakelen moeten in het achterhoofd houden dat de taalhulpen geen perfecte tolkprestatie neerzetten. Zoals bleek uit de risicoanalyse van Universiteit Gent biedt elk van de drie geanalyseerde tolkprestaties zonder enige twijfel voldoende garanties op een kwaliteitsvolle dienstverlening. Ook bij de beoordeling van de volledigheid en accuraatheid tijdens de oefenrollenspelen oordeelden we dat de kwaliteit voldoende was. Dit wil echter niet zeggen dat de dienstverlener en de cliënten ten volle kunnen vertrouwen op een volledig juiste en accurate vertolking. *We raden hierbij de dienstverlener aan zich hiervan bewust te zijn en belangrijke informatie die gevraagd of gegeven wordt, extra te checken of te herhalen.*

Bovendien valt het aan te bevelen dat taalhulpen zich *bijgescholen* met het oog op een grotere volledigheid en accuraatheid bij de overdracht van boodschappen tussen talen.

2.5 Transparantie

Onder transparantie verstaan we dat de taalhelp, wanneer die in gesprek gaat met een van de gesprekspartners (waarnaar we verwijzen met 'onderonsje'), terugkoppelt aan de gesprekspartner die de onderlinge interactie niet heeft kunnen verstaan. Het kan gaan om situaties waarbij de taalhelp om

herhaling vraagt, bijvoorbeeld. Hij moet aan de andere gesprekspartner in dat geval namelijk uitleggen dat hij dit deed.

2.5.1 Bevindingen trainingsfase

Transparantie was na afloop van de training bij de meeste geobserveerde taalhulpen een werkpunt. We merkten dat de deelnemers vaak vergaten feedback te geven aan de andere gesprekspartner wanneer er een onderonsje plaatsvond. Er was echter wel verbetering naar het einde toe van de praktijkmodules bij conflicten die vaak terugkwamen. Wanneer een taalhulp bijvoorbeeld om herhaling of kortere gespreksbeurten vroeg, had die meestal de reflex dit ook terug te koppelen aan de andere partij. Deze terugkoppeling werd meer vergeten bij deontologische conflicten die minder frequent voorkwamen, bijvoorbeeld wanneer de dienstverlener vroeg om een document te vertalen.

2.5.2 Bevinden observatie- en analysefase

Ook in de gesprekken tijdens de observatiefase waren er heel wat momenten waarop de taalhulpen niet terugkoppelden, ook bij de interventies die vaker voorkwamen zoals wanneer de taalhulpen om herhaling vroegen of vroegen om in korte gespreksbeurten te praten. Hoewel in het merendeel van die gevallen niet gaat om uiterst problematische niet-terugkoppelingen, blijft het een inbreuk op het principe van transparantie.

2.5.3 Conclusie transparantie

We concluderen dat het *terugkoppelen* na een onderonsje nog *een werkpunt* blijft voor de taalhulpen. De geobserveerde taalhulpen vergeten niet systematisch feedback te geven aan de andere gesprekspartner, waardoor we afleiden dat ze wel degelijk weten wat dit deontologisch principe inhoudt. Desalniettemin besluiten we dat het consequent transparant terugkoppelen na elk onderonsje *meer oefening* vergt. *Bijtscholing* of vervolmaking klinkt hierbij dan weer, niet toevallig, als devies.

2.6 Neutraliteit

De rol van de taalhulp in openbare en sociale dienstverlening is een neutrale, faciliterende rol, beperkt tot het overbrengen van de boodschap: de taalbrug zijn tussen de gesprekspartners. De taalhulp neemt niet zelf op inhoudelijk gebied deel aan het gesprek. De taalhulp verbindt zich om zichzelf neutraal/onpartijdig, professioneel en discreet op te stellen bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden.

2.6.1 Bevindingen trainingsfase

We zagen tijdens de training voor taalhulpen over het algemeen geen problemen bij het toepassen van het principe van de neutraliteit. Geen enkele taalhulp nam deel aan het gesprek zelf door bijvoorbeeld zijn eigen mening te uiten of informatie te verstrekken op eigen initiatief. We vermelden hierbij dat de training volledig online verliep. De afstand die ontstaat door de online werking kan ervoor zorgen dat de taalhulp zich automatisch onpartijdiger opstelt.

2.6.2 Bevindingen observatie- en analysefase

De drie deelnemende taalhulpen vervulden ook tijdens de observatiegesprekken een rol die heel sterk aanleunt bij het ideaalbeeld van de taalhulp als neutraal intermediair. De taalhulpen slaagden er nu

en dan niet in die neutraliteit volledig te bewaren, maar die gevallen blijven eerder uitzonderlijk en kunnen we herleiden tot relatief onschuldige instanties.

In de analyse van Universiteit Gent werden als onderdeel van het principe van neutraliteit de uitingen op eigen initiatief van de taalhulp in detail onderzocht (=non-renditions). Deze uitingen liggen bij geobserveerde taalhulpen gemiddeld een stuk lager dan bij de taalhulpen die in het vorige project werden geobserveerd: 1,2 uitingen op eigen initiatief per vijf minuten tegenover 5,4 per vijf minuten in het vorige project.

Er werd geen enkel ongeoorloofd 'onderonsje' tussen de taalhulp en een gesprekspartner vastgesteld. Dit gebeurde wel in het Project Taalhulpen I: taalhulpen gaven toen op eigen initiatief advies of instructies aan de cliënt, antwoordden zelf op vragen die tot een cliënt of dienstverlener waren gericht of startten zelf deelgesprekken op. In het huidige corpus komt dat type non-renditions slechts erg uitzonderlijk voor; in de meeste gevallen gaat het om vragen om herhaling, vragen om in kortere beurten te praten of vragen om verduidelijking.

Ook het lagere aandeel van zero transfers, of het niet vertalen van een volledige beurt, wijst in de richting van een stabiele rolinvulling. In het vorige onderzoeksproject kwamen zero transfers eerder vaak voor (gemiddeld 8,4 keer per vijf minuten). In het huidige project ligt het gemiddelde aantal, met ongeveer 2,2 keer per vijf minuten, een stuk lager. Het aantal beurten dat volledig onvertaald blijft, is met andere woorden beduidend lager. Bovendien is het merendeel van de zero transfers gerechtvaardigd vanuit een tussenkomst die als doel heeft om een deontologisch principe te (laten) respecteren.

2.6.3 Conclusie neutraliteit

De taalhulpen die we observeerden tijdens de training en de observatiemomenten stelden zich *zeer neutraal of onpartijdig* op. Ze beperkten zich steeds tot het overbrengen van de boodschap en namen niet zelf op inhoudelijk gebied deel aan het gesprek. We zien op dat vlak grote verschillen met de geobserveerde taalhulpen in het voorgaande project (Taalhulpen I). Toen kwam het namelijk vaker voor dat de taalhulpen zich eerder opstelden als tweede dienstverlener of pleitbezorger van de anderstalige cliënt.

We concluderen *voorzichtig* dat de expliciete aandacht voor het *belang en de techniek van een neutrale rolinvulling van de taalhulp tijdens de vernieuwde training haar vruchten heeft afgeworpen*.

2.7 Deontologische conflicten

Deontologische conflicten zijn situaties die een inbreuk kunnen vormen op de basisprincipes van de deontologie: de neutraliteit, het volledig en getrouw tolken, de transparantie of de discretieplicht. Voorbeelden van inbreuken zijn: de dienstverlener verlaat de kamer en laat de taalhulp en cliënt achter; de cliënt stelt persoonlijke vragen aan de taalhulp; de personen voor wie de taalhulp tolkt, spreken herhaaldelijk in derde persoonsvorm over en niet met elkaar.

Deze handelingen moet de taalhulp afwenden. Idealiter reageert een taalhulp op een deontologische uitdaging met een verwijzing naar de deontologische code. Hij moet met andere woorden uitleggen waarom die handeling niet kan volgens de deontologie én transparant terugkoppelen naar de andere partij om dit conflict uit te leggen.

2.7.1 Bevindingen trainingsfase

Waar tijdens de training een conflict ontstond, zagen we dat de taalhulpen vaak goed op de hoogte waren van wat wel en niet mag volgens de deontologie. Herkennen van deontologische conflicten verliep dus meestal zonder problemen. Het assertief afwenden was echter nog een werkpunt. We zagen bijvoorbeeld dat men het conflict afwendde, maar niet uitlegde waarom iets niet mag, of dat men vergat terug te koppelen (zie 2.6). Ook in het begin van het gesprek meteen assertief en beleefd te onderbreken om de deontologische introductie te doen, bleek niet eenvoudig.

Het *correct en assertief reageren op deontologische conflicten* vormde na de training dus nog een *werkpunt* voor de taalhulpen. We zien echter wel dat de taalhulpen de conflicten goed herkennen en dus een goede kennis hebben van de deontologie.

2.7.2 Bevindingen observatie- en analysefase

De geobserveerde taalhulpen reageerden tijdens de observatiefase adequaat op de zogenaamde “grote” deontologische uitdagingen die hun neutrale rol in het gedrang brengen: wanneer ze door de cliënt rechtstreeks worden aangesproken met een persoonlijke vraag, of wanneer de dienstverlener de ruimte wil verlaten en de taalhulpen daardoor alleen achterblijven met de cliënt. In die gevallen reageren ze correct, al blijft er wat leermarge in de snelheid en kordaatheid waarmee die neutrale rol wordt afgebakend.

Een conflict dat we vaker vaststelden is dat de dienstverleners in de observatiegesprekken regelmatig *over* de cliënt spraken tegen de taalhulp in plaats van zich rechtstreeks te richten *tot* de cliënt. We bedoelen hiermee dat de dienstverlener zegt: “weet meneer wat hij vervolgens moet doen?” in plaats van “weet u wat u moet doen, meneer?”. Deze manier van praten zorgt ervoor dat ze dienstverleners zich eerder tot de taalhulp gaan richten als gesprekspartner, wat de neutraliteit van de taalhulp onder druk zet. Ook op dit conflict moet de taalhulp wijzen door te zeggen dat de gesprekspartners elkaar rechtstreeks het woord mogen richten.

In de analyse van de observatiegesprekken viel op dat de taalhulpen dit conflict niet meteen opmerkten. Twee taalhulpen wezen er wel op, maar deden dit pas wanneer de dienstverlener en/of cliënt al gedurende enkele gespreksbeurten in de derde persoon over de andere gesprekspartner aan het spreken was. De derde taalhulp wees hier niet op. De taalhulpen zelf bleven wel steeds in de ik-vorm tolken.

2.7.3 Conclusie reageren op deontologische conflicten

We concluderen dat *het herkennen van en reageren op deontologische conflicten relatief goed* liep. De taalhulpen hebben duidelijk een goed inzicht in wat wel of niet strookt met de deontologische code. Zowel in de rollenspelen als in de observatiegesprekken kwamen conflicten voor onder de vorm van rechtstreekse vragen van de cliënt gericht aan de taalhulp, een dienstverlener die de kamer verliet en dus de taalhulp achterliet met de cliënt, de dienstverlener die vroeg om een document van het blad te vertalen en de gesprekspartners die elkaar niet rechtstreeks aanspraken.

In de meeste gevallen herkenden de taalhulpen het conflict en verwezen ze naar de deontologische code. Soms werd een conflict echter niet opgemerkt (zoals wanneer de gesprekspartners elkaar niet rechtstreekse aanspreken) of reageerden de taalhulpen wat aarzelend. We stippen het aspect ‘*reageren op deontologische conflicten*’ dus niet aan als een risicofactor, maar wijzen op voorzichtigheid. Ook hier kan een dienstverlener een grote rol spelen. Hij neemt een deel van de moeilijkheid weg door zich

zelf aan de deontologische code te houden door bijv. de cliënt rechtstreeks aan te spreken, geen zaken te vragen die de taalhulp niet mag doen volgens de deontologie (bijv. een document vertalen).

2.8 Taalbeheersing Nederlands

Ontoereikende taalbeheersing vormt een groot risico voor de kwaliteit van de tolkprestatie omdat dit de accuraatheid en volledigheid van de tolkprestatie negatief beïnvloedt. Daarom kozen we, in tegenstelling tot het voorgaande Project Taalhulpen I, om het B2-niveau in het Nederlands in te voeren als voorwaarde tot het volgen van de training.

2.8.1 Vaststellingen test- en trainingsfase

Tijdens de training hebben we de taalbeheersing Nederlands van de taalhulpen niet apart geëvalueerd. Daar diende namelijk de instaptoets voor. Alle taalhulpen hadden minstens het B2-niveau in het Nederlands. Dit wil zeggen dat ze een coherent relaas konden brengen, genoeg woordenschat beheersten en geen consequente of systematische fouten tegen de grammatica begingen.

2.8.2 Vaststellingen observatie- en analysefase

De taalbeheersing in het Nederlands kreeg in de analyse van Universiteit Gent wel een aparte plek. Het aantal taalfouten of taalproblemen lag relatief laag. Wat vaker voorkwam, zijn aarzelingen, stopwoorden en momenten waarop de taalhulp moest zoeken naar woorden.

Verder zagen we in beperkte mate ook lexicale fouten (bijv. verkeerde woordkeuze of ontoereikende woordenschat) onnauwkeurigheden in verband met terminologie in de specifieke context en enkele fouten tegen de grammatica. De overgrote meerderheid van de vastgestelde taalproblemen verstoorde echter de communicatie niet.

Op enkele momenten zorgden lexicale problemen voor een foute weergave in de vertolking, bijvoorbeeld wanneer 'opvanginitiatief' in het Nederlands' als 'kamp' werd vertaald in de vreemde taal. Of de taalhulp deze fout maakt omdat hij het woord niet kende, of zelf dacht dat dit hetzelfde wil zeggen, is niet helemaal duidelijk. Deze fouten herinneren er ons echter wel aan dat taalbeheersing en het principe van volledigheid en accuraatheid onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

2.8.3 Conclusie taalbeheersing Nederlands

Over het algemeen werden veel *minder taalfouten vastgesteld* dan bij de observatiegesprekken met taalhulpen in het Project Taalhulpen I. De vereiste van het B2-niveau in het Nederlands gold bij het Project Taalhulpen I niet, wat het verschil in taalproblemen verklaart.

Hoewel we nog steeds enkele taalproblemen en -fouten vaststelden in de tolkprestaties van de taalhulpen, kunnen we stellen dat taalhulpen met het B2-niveau Nederlands de gesproken boodschappen zelf voldoende verstaan, analyseren en in de andere taal kunnen reproduceren. *Taalbeheersing Nederlands kunnen we, op voorwaarde dat de taalhulpen het B2-niveau hebben, dus niet als risicofactor identificeren binnen dit project.*

2.9 Conclusie

Op basis van de vaststellingen tijdens trainingen en observatiegesprekken besluiten we dat de geobserveerde taalhulpen een prestatie neerzetten die aan de minimale kwaliteitseisen van een getolkt

gesprek voldeden: de *getolkte informatie was voldoende volledig en accuraat en de deontologische principes werden voldoende nageleefd*. We zagen bij alle criteria dat de geobserveerde taalhulpen consequent betere scoorden dan de taalhulpen in het voorgaande project. We durven dus voorzichtig te besluiten dat de doorgevoerde aanpassingen in het Project Taalhulpen II ten opzichte van het Project Taalhulpen I op het vlak van het profiel van de taalhulp, de training, en de gesprekken en contexten waarin een taalhulp ingezet kan worden, een positieve impact hebben gehad op de kwaliteit van de prestaties van de taalhulpen.

Meer in detail besluiten we dat de *deontologische introductie, het tolken in de ik-vorm, de neutraliteit, het herkennen van deontologische conflicten en de taalbeheersing Nederlands geen risicofactoren* vormden. We zagen weinig inbreuken of problematische fouten die de communicatie verstoorden of het gesprek negatief beïnvloedden.

Het principe van de transparantie en reageren op deontologische conflicten vereist verhoogde waakzaamheid. Taalhulpen weten wat wel en niet mag volgens de deontologische code, verwijzen hiernaar en koppelen meestal terug naar de andere gesprekspartner, wat getuigt van een reeds voldoende ontwikkeld deontologisch bewustzijn. Toch worden deze interventies sporadisch vergeten. Een opmerkelijke dienstverlener kan hier soelaas bieden door op de hoogte te zijn van de deontologische code en zo deontologische conflicten te vermijden. Zo kan hij de cliënt rechtstreeks aanspreken, geen handelingen vragen die de taalhulp niet mag uitvoeren (bijv. een document vertalen van het blad) of bijvoorbeeld zelf de cliënt op de hoogte stellen als er dan toch onderonsje ontstaat en de taalhulp niet terugkoppelt.

Ten slotte vereist ook *het principe van het getrouw en volledig tolken verhoogde waakzaamheid*. Hoewel de vastgestelde toevoegingen, weglatingen en andere wijzigingen veel beperkter waren en minder verregaande gevolgen hadden voor het gesprek dan in het voorgaande project, wijzen we hier op het belang van voorzichtigheid. Taalhulpen hebben niet hetzelfde niveau als gecertificeerde sociaal tolken. De kwaliteit van de communicatie werd in de geobserveerde gesprekken steeds gewaarborgd, al doen sporadisch tolkfouten op. *Dienstverleners die een taalhulp inschakelen, moeten in het achterhoofd houden dat de taalhulpen geen perfecte tolkprestatie neerzetten. We raden de dienstverlener dan ook aan zich hiervan bewust te zijn en belangrijke informatie die gevraagd of gegeven wordt extra te checken of te herhalen*.

3 Criteria inschakeling taalhulpen

In dit hoofdstuk lichten we toe aan welke criteria voldaan moet worden om taalhulpen in te schakelen in de dienstverlening. In het algemeen zijn er drie grote factoren die ervoor kunnen zorgen dat taalhulpen ingezet kunnen worden: het profiel van de taalhelp zelf, de manier waarop dienstverleners met taalhulpen werken en ten slotte de soorten of types van gesprekken en contexten waarin een beroep gedaan kan worden op taalhulpen.

3.1 Competentieprofiel van de taalhelp

Een van de doelen van dit eindrapport is te onderzoeken over welke competenties, kennis en vaardigheden een taalhelp moet beschikken om te kunnen tolken in sociale dienstverleningscontexten. We onderscheiden vijf centrale factoren:

- 1 Taalkennis;
- 2 Deontologische kennis;
- 3 Tolkvaardigheden;
- 4 Inzicht in de eigen capaciteiten en toepassing van herstelstrategieën;
- 5 Kennis van de werkvelden en gesprekken.

In het huidige project – Taalhulpen II - kozen we ervoor de observatiefase te organiseren waarbij de taalhulpen hun taak uitvoerden in nagebootste dienstverleningsgesprekken. Achteraf kregen ze uitgebreide feedback. We evalueerden uitgebreid de prestatie van de taalhulpen. Bij een uitrol van het vast of structureel aanbod van trainingen voor taalhulpen bevelen we een screening aan na het trainingstraject om te bepalen of een taalhelp ingeschakeld kan worden.

Atlas, het stedelijk Agentschap Integratie en Inburgering in Antwerpen, organiseerde in 2017 een trainingstraject voor niet-gecertificeerde tolken die nadien ingezet zouden worden in lessen Maatschappelijke Oriëntatie. Na het trainingstraject formuleerden ze een oordeel/advies per deelnemer over de mogelijkheid deze mensen in te schakelen voor tolkopdrachten. Dit oordeel/advies was gebaseerd op onder meer de evaluatie van de prestaties in de les door de medewerker van de dienst voor sociaal tolken en vertalen, zelfevaluaties, evaluatie van de docent en de resultaten van de taaltest. Een dergelijk systeem kan bij een structureel aanbod van taalhulpen ingevoerd worden om individueel per taalhelp te bekijken of zij ingezet kunnen worden en of zij voldoen aan het opgestelde competentieprofiel.

3.1.1 Taalkennis

Een eerste belangrijke kennisvereiste is de taal. Een taalhelp moet beide talen in een dienstverleningsgesprek, het Nederlands en de vreemde taal, op een goed niveau beheersen. Het Project Taalhulpen I leerde ons zo dat het B2-taalniveau volgens het Europees Referentiekader vereist is om boodschappen correct te kunnen overbrengen tussen talen. De kwaliteit van de dienstverlening, of minstens de communicatie die deze dienstverlening ondersteunt, kan immers pas worden gewaarborgd wanneer de taalhelp de gesproken boodschappen zelf goed kan verstaan, ze kan analyseren en ze terug in beide talen kan reproduceren. Werken met taalhulpen die de taal (nog) niet op B2-niveau beheersen, kan aanleiding geven tot verregaande miscommunicatie. Een taalhelp (z)onder B2 staat qua luistervaardigheid, begrip en spreekvaardigheid nog niet ver genoeg om er zich bewust van te zijn dat hij een deel van een boodschap of de hele boodschap niet of niet volledig heeft

begrepen. Of hij kan de taal nog niet voldoende goed én vlot of snel hanteren (secondewerk bij het tolken) om dit te ondervangen door correctie - en parafrastrategieën toe te passen. Bovendien zorgt de mentale veeleisendheid en stress die eigen zijn aan het tolken ervoor dat de fragiliteit van receptieve en productieve taalbeheersing versterkt wordt. Met andere woorden, tolken is een stresserende en cognitief belastende activiteit die ervoor zorgt dat je bijvoorbeeld meer fouten maakt dan wanneer je een gewone conversatie voert.

In het huidige Project Taalhulpen II lieten we enkel kandidaten toe tot de training die minstens het B2-niveau Nederlands hadden. We testten dit aan de hand van een instaptoets. De vreemde taal testen kon gezien de logistieke complexiteit daarvan niet verwezenlijkt worden binnen dit project.

3.1.2 Deontologische kennis

Een tweede vereiste is kennis van de deontologische code en de vaardigheid om die toe te passen tijdens een tolkgesprek. Tijdens de trainingsfase van de taalhulpen werden de principes van de deontologische code van de sociaal tolk als richtlijn gebruikt. De reden hiervoor was het gebrek aan een kader waarbinnen taalhulpen werken. Bovendien was het uitgangspunt ook dat alle communicatie-ondersteuners, tolken én taalhulpen, een aantal basisprincipes moeten respecteren om de minimale kwaliteit van de communicatie te garanderen wanneer ze gesproken boodschappen overbrengen van de ene in de andere taal, tussen de dienstverlener en de cliënt, in de sociale dienstverlening. De basisprincipes die in de deontologische code van sociaal tolken (Agentschap Integratie en Inburgering, 2017)³⁸ worden bij deze als volgt getransponeerd naar **de deontologie van de taalhulp**:

- 1 **De boodschap getrouw en volledig overbrengen:** “De taalhulp heeft de plicht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw over te brengen zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen”;
- 2 **De neutraliteit of onpartijdigheid:** “De taalhulp stelt zich steeds volkomen neutraal (onpartijdig) op, zowel vóór, tijdens als na de opdracht.” Daarbij is het ook belangrijk dat de taalhulp in de ik-persoon praat om de rechtstreekse communicatie te bevorderen;
- 3 **De discretieplicht:** “De taalhulp springt steeds discreet om met alle informatie die hij tijdens het gesprek of in het kader van zijn opdracht verwerft”;
- 4 **De transparantie:** “De taalhulp heeft de plicht de partijen inzicht te verlenen in alles wat hij doet of zegt. Zo zal de taalhulp het altijd melden wanneer hij afwijkt van wat de partijen zeggen om te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen”;
- 5 **De professionele houding:** “De taalhulp gedraagt zich altijd professioneel en behandelt de partijen met respect. De taalhulp brengt de partijen op de hoogte van zijn rol als taalhulp en is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de prestatie”.

Alle bovengenoemde bouwstenen zijn hier van belang. Een taalhulp die alles perfect overbrengt naar de andere gesprekspartner, maar de inhoud achteraf niet discreet behandelt en dus wel

³⁸ De volledige deontologische code is te vinden op https://www.agii.be/sites/default/files/bestanden/deontologische_code_sociaal_tolken.pdf.

doorvertelt, ondermijnt ook de kwaliteit van de dienstverlening. Het is niet alleen belangrijk dat de taalhulp deze principes kent, maar ook dat hij ze correct toepast. Een taalhulp moet zo correct reageren wanneer een gesprekspartner bijvoorbeeld een rechtstreekse vraag stelt aan de taalhulp in plaats van aan de dienstverlener. Dit is een deontologisch conflict: Er ontstaat namelijk een ondersje. Hij mag in dat geval niet ingaan op de vraag en moet uitleggen dat dit niet strookt met het deontologisch principe van de neutraliteit of onpartijdigheid. Nadien moet hij transparant terugkoppelen naar de andere partij en uitleggen wat er gebeurd is.

Om zich deze theorie eigen te maken, maar ook in de praktijk te leren toepassen, hebben taalhulpen tijdens de training een gevarieerde mix nodig van basiskennis, toegepaste kennis, vragen- en antwoordsessies en rollenspelen met didactische ondersteuning. Consistente toepassing van de deontologie verwerf je enkel door middel van veel oefening met realistische scenario's en met veilige omkadering. We organiseerden naast een theoriemodule met een uitgebreid theoretisch kader ook praktijksessies met veel ruimte voor feedback en reflectie na de prestaties. Er werd ook gewerkt met zo authentiek mogelijk oefenmateriaal zoals een geanonimiseerde video van een gesprek met een taalhulp. Werken met dergelijke video's is door de perspectiefwissel die dit uitlokt een zeer effectieve strategie om reflectie te stimuleren en de kloof tussen theorie en praktijk te dichten. Daarnaast oefenden we aan de hand van contextspecifieke rollenspelen die gebaseerd waren op echte dienstverleningsgesprekken.

3.1.3 **Transfervaardigheden**

Met transfervaardigheden verwijzen we naar de competenties die een taalhulp nodig heeft om boodschappen te kunnen overzetten in de andere taal. Die competenties zijn nauw verbonden met taalkennis en deontologische kennis. Een goed ontwikkeld kortetermijngeheugen is bij de transfervaardigheden nodig. Om een boodschap te kunnen tolken, moet je die niet enkel verstaan, begrijpen en de boodschap juist kunnen over- of omzetten, je moet de boodschap ook kunnen onthouden. Aangezien het trainingstraject voor taalhulpen te kort is om een goede en uitgewerkte notitietechniek - die het geheugen ondersteunt - aan te leren zoals bij gecertificeerde sociaal tolken, is het dus nodig dat het werkgeheugen van een taalhulp voldoende ontwikkeld is. Zoals beschreven in het onderzoek, werken taalhulpen in gesprekken waarin beperkte informatie per beurt wordt verschaft: de dienstverlener of cliënt praat dus best niet langer dan één of twee zinnen per gespreksbeurt. Hoewel deze gespreksbeurten relatief kort zijn, blijft het nodig om een goed geheugen te hebben om ervoor te zorgen dat elk element uit de boodschap overgebracht wordt. Langere boodschappen (beurten) omzetten van taal tot taal kan via bijscholing tot de mogelijkheden van taalhulpen gaan behoren, bijvoorbeeld door hen specifieke notitietechnieken aan te leren die het geheugen ondersteunen.

Daarnaast heb je als taalhulp ook coördinatievaardigheden nodig. Dit hangt nauw samen met de toepassing van de deontologische code. Als taalhulp sta je in voor de bewaking van de deontologische principes. Zo moet je onder meer de beurt opeisen wanneer de informatiestroom te lang wordt, je moet ervoor zorgen dat gesprekspartners je niet onderbreken, na onderbrekingen moet je de ontbrekende informatie alsnog overbrengen. Een taalhulp moet dus assertief genoeg zijn om deze coördinerende rol op te nemen tijdens het gesprek.

Deze vaardigheden kwamen tijdens training voor taalhulpen uitgebreid aan bod.

3.1.4 Inzicht in de eigen capaciteiten en toepassen van herstelstrategieën

Een zeer belangrijk aspect is het inzicht in de eigen kennis en vaardigheden. Een taalhulp heeft best een goed zicht op hoeveel informatie per gespreksbeurt hij aankan. Hij moet ook bij zichzelf monitoren wanneer hij de boodschap niet of niet volledig heeft begrepen.

Zelf weten wanneer je tegen de limieten van je geheugen aanbotst of wanneer je een deel niet hebt begrepen, stelt je namelijk in staat herstelstrategieën toe te passen om de lacunes te verhelpen. Tijdens de trainingen hebben we hierop sterk ingezet. We benadrukten het belang van volledig en accuraat tolken en leerden tal van nuttige tips om hiermee om te gaan: vraag om herhaling, vraag de dienstverlener of cliënt om de boodschap op te delen in kleinere delen of vraag om een term uit te leggen wanneer je iets niet begrijpt.

Een taalhulp kan namelijk niet in dezelfde gesprekken en contexten ingeschakeld worden als gecertificeerde sociaal tolken. De gesprekken met taalhulpen moeten minder complex zijn en de gespreksbeurten moeten korter zijn. De taalhulp moet mee over deze basisvereisten van een 'eenvoudig' gesprek waken en ervoor zorgen dat hij een kwalitatieve vertolking kan neerzetten.

3.1.5 Kennis van de werkvelden en gesprekken

Ten slotte is het nodig dat een taalhulp voldoende thuis is in het werkveld van de dienstverlening waarin hij zal worden ingezet, om te kunnen situeren wat er in zo een gesprek gebeurt en waarom, alsook om specifiekere begrippen uit die dienstverlening te kunnen vatten en overbrengen in de andere taal. We hebben tijdens de training een korte introductie gegeven van alle werkvelden en oefenden met rollenspelen die gebaseerd waren op echte dienstverleningsgesprekken. In deze rollenspelen kwam regelmatig contextspecifieke terminologie aan bod zodat de taalhulpen hiermee leerden omgaan. Deze kennis moet echter verder aangescherpt worden na de training. Het is namelijk praktisch niet haalbaar om in het bestek van een korte training uitgebreid stil te staan bij alle mogelijke dienstverleningscontexten en -gesprekken en de specifieke terminologie. Ook hier is bijscholing aangewezen.

3.2 Gesprekken en contexten

Taalhulpen kunnen ingezet worden bij routineuze, eenvoudige, sterk voorgestructureerde en voorspelbare gesprekken over niet-delicate onderwerpen. We denken daarbij onder meer aan gesprekken waarbij de dienstverlener een geschreven document (bijv. een reglement, een protocol, een vragenlijst) hanteert als gids voor de eigen organisatie van het gesprek. Ook voornamelijk eenrichtingsgesprekken die gericht zijn op het verlenen van algemene praktische informatie en waarbij weinig tot geen input wordt verwacht van de cliënt vormen veilige werkomgevingen vanwege het voorspelbare karakter en eenvoudige gespreksstructuur.

In het project hanteerden we een aantal criteria om na te gaan of gesprekken bij organisaties aan deze criteria voldeden:

- 1 Een eenvoudige gespreksstructuur;
- 2 Een informatief gespreksdoel;
- 3 Eenvoudige en niet-delicate gespreksonderwerpen;
- 4 Beperkte input van de cliënt;

5 Weinig specifieke en technische terminologie.

Deze criteria worden in onderstaande onderdelen verder uitgewerkt.

In bijlage 5 van deel 1: 'Beschrijvende lijst gesprekken voor taalhulpen' is een overzicht van gesprekken te vinden die binnen het project voldeden aan deze criteria.

3.2.1 Structuur van het gesprek

Een eerste voorwaarde is dat het gesprek een vaste structuur moet hebben. Dit wil zeggen dat een bepaald dienstverleningsgesprek telkens op dezelfde of erg soortgelijke manier verloopt en dat het steeds volgens een min of meer vaste volgorde verloopt (actieverloop), ongeacht met welke cliënt de dienstverlener het gesprek voert. Een vaste leidraad die de dienstverlener volgt, kenmerkt het gesprek. We denken hierbij aan gesprekken die verlopen op basis van documenten zoals een vragenlijst, een reglement, een stappenplan voor een aanvraag bij de gemeente, een inschrijvingsfiche of een infobrochure.

Deze vaste structuur zorgt ervoor dat de taalhulp niet voor verrassingen komt te staan en zich optimaal kan voorbereiden op het gesprek. Documenten die als leidraad van dit gesprek dienen, kunnen zo ook aan de taalhulp ter beschikking gesteld worden.

3.2.2 Doel van het gesprek

Het gespreksdoel is de tweede voorwaarde. Om de complexiteit van het gesprek te beperken mikken we op gesprekken met een informatief gespreksdoel. Enerzijds kan het gaan om de dienstverlener die informatie verstrekt aan de cliënt. We denken dan aan algemeen praktische informatie zoals uitleg over een procedure, een school- of huishoudelijk reglement, een overzicht van de diensten die de organisatie kan bieden. Anderzijds kan het ook zijn dat de dienstverlener juist praktische informatie van de cliënt inwint. In dit geval kan het gaan om gesprekken waarbij de dienstverlener een vragenlijst overloopt om een begeleiding op te starten of bijvoorbeeld een aanvraagprocedure waarbij de dienstverlener informatie nodig heeft om een aanvraag te vervolledigen.

3.2.3 Onderwerp(en) van het gesprek

Een derde criterium is het onderwerp van het gesprek. Het is belangrijk dat de gespreksthema's die behandeld worden tijdens het gesprek niet complex, technisch, delicaat of emotioneel geladen zijn. Het onderwerp hangt uiteraard nauw samen met het gespreksdoel. Zoals hierboven vermeld, doelen we voornamelijk op informatieve gesprekken.

3.2.4 Input van de gesprekspartners

Een eenvoudig gesprek kenmerkt zich ook door de input van de gesprekspartners. We bedoelen hiermee vooral eenrichtingsgesprekken van de dienstverlener naar de cliënt. Het is dus de dienstverlener die het gesprek leidt en het verloop bepaalt. Hij is vooral aan het woord om informatie te verstrekken of op te vragen. In het algemeen spreken we dus van gesprekken waarbij er weinig input wordt verwacht van de cliënt.

3.2.5 Terminologie

Ten slotte is ook de terminologie een aandachtspunt. Hoe meer contextspecifieke woordenschat of technische termen, hoe moeilijker het wordt voor een taalhulp, die in zijn beperkte trainingstijd geen uitgebreide bagage aan woordenschat meekreeg zoals dat wel het geval is voor gecertificeerde sociaal tolken.

3.3 Dienstverleners

Taalhulpen kunnen niet in dezelfde gesprekken en contexten werken als gecertificeerde sociaal tolken. Of een gesprek afgelijnd, gestructureerd en weinig complex is, zoals hierboven beschreven wordt, hangt echter ook af van de dienstverlener af die het gesprek voert. Daarom is het belangrijk enkele richtlijnen mee te geven rond taalgebruik en organisatie van het gesprek. Ook op deontologisch vlak kan de dienstverlener een rol spelen. Rol vervaging van de taalhulp als gevolg van inadequaat deontologisch handelen (bijv. niet neutraal handelen, onderonsjes voeren) is een gedeelde verantwoordelijkheid. Ook dienstverleners hebben nood aan sensibilisering over het deontologisch handelen van de tolk en de taalhulp.

Die nood aan sensibilisering of begeleiding werd in het project verzekerd door specifieke richtlijnen rond taal en organisatie van het gesprek op te stellen. Bovendien werd de dienstverlener door middel van een telefonisch gesprek uitgebreid gebriefd over het kennen en kunnen van taalhulpen en hun deontologisch kader. In een verdere uitrol van het communicatiemiddel Taalhulpen bevelen we aan deze richtlijnen en briefing in te bedden in een bredere vorming over hoe dienstverleners kunnen omgaan met meertaligheid.

Bovendien kunnen ook de vragen die deel uitmaken van het eerder vermelde etnografisch interview met de dienstverleners in het onderzoek, verwerkt worden in de begeleiding van dienstverleners in de realiteit van het werkveld. In het onderzoeksproject Taalhulpen II ging de methodiek van het etnografisch interview vooraf aan de oefengesprekken met taalhulpen in dienstverlening (de observatiefase). Via het etnografisch interview werden de dienstverlening en de daarmee verbonden gesprekstypes van de betrokken (dienstverlenende) organisaties in kaart gebracht om dan te pinpointen welke van die gesprekken in aanmerking kwamen om ondersteund te worden door taalhulpen. Die methodiek of een afgeleide daarvan kan ook worden toegepast buiten het onderzoek, in de realiteit. Zo kan de methodiek zorgen voor vraagverheldering en kunnen we zo bij concrete dienstverlenende organisaties aflijnen voor welke gesprekken de ondersteuning door taalhulpen geschikt is.

3.3.1 Richtlijnen op het vlak van taalgebruik en organisatie van het gesprek

Naast de inschatting van de (deontologische) kennis van de taalhulp, kan de dienstverlener ook zelf bij het communiceren zorgen voor een veilige omgeving voor de taalhulp, waarin de moeilijkheidsgraad van het gesprek beperkt blijft. Er zijn drie centrale pijlers op het vlak van taalgebruik en organisatie van het gesprek:

- 1 Eenvoudig Nederlands en klare taal;
- 2 Beperkte en gestructureerde gespreksbeurten;
- 3 Begrip controleren.

Deze richtlijnen werden tijdens de observatiefase meegegeven aan de dienstverleners. De uitgebreide richtlijnen met voorbeelden zijn te vinden in bijlage 3 van deel 1: 'Richtlijnen voor dienstverleners'.

Eenvoudig Nederlands en klare taal

In de eerste plaats is het belangrijk dat de dienstverlener duidelijk en voldoende langzaam spreekt, maar spontaan blijft. Moeilijke woorden worden best uitgelegd. De dienstverlener gebruikt best algemeen gekende woorden die transparant zijn. Als de boodschap over specifieke onderwerpen gaat, legt hij zulke woorden eerst uit.

Ook korte en actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden kunnen een grote hulp zijn. Daarnaast is het belangrijk niet te veel formele taal, afkortingen of dialect te gebruiken. Zo zorgt de dienstverlener ervoor dat een taalhulp hem zeker kan begrijpen.

Ten slotte kan de dienstverlener informatie die van wezenlijk belang is voor de cliënt herhalen of eventueel herformuleren. Ter ondersteuning kan er waar mogelijk ook gewerkt worden met foto's, gebaren of pictogrammen. Een cliënt die bijvoorbeeld informatie krijgt over een lessenrooster kan er baat bij hebben dit rooster ook te zien (Agentschap Integratie en Inburgering, z.d.).³⁹

Beperkte en gestructureerde gespreksbeurten

De dienstverlener moet ervoor zorgen dat het gesprek gestructureerd verloopt. Zo kan hij aan het begin van het gesprek de verschillende gespreksonderwerpen overlopen. Een nieuw gespreksonderwerp of het einde van een onderwerp kan best aangegeven worden door de dienstverlener.

De dienstverlener praat ook best niet te lang aan een stuk. We denken hierbij aan één boodschap van zo'n één à twee zinnen per gespreksbeurt – in alle geval moet het gaan om *korte* gedachte-eenheden of gesproken paragrafen. De dienstverlener laat met andere woorden het best regelmatig de tijd aan de taalhulp om te kunnen tolken, zodat hij alle elementen uit de boodschap kan onthouden en overbrengen. Daarnaast beperkt de dienstverlener zich best tot de essentie van de boodschap. Overbodige informatie die niet noodzakelijk is voor de cliënt, laat hij best achterwege.

Begrip controleren

Een laatste centrale richtlijn aan dienstverleners is het controleren of de cliënt de boodschap goed begrepen heeft. Wanneer de dienstverlener vermoedt dat de vertolking niet volledig was, kan hij best vragen aan de cliënt of die alle informatie heeft begrepen of dit concreet na te gaan door te vragen aan de cliënt in eigen woorden bepaalde zaken uit te leggen. Verder wordt best aan het einde van het gesprek de belangrijkste informatie herhaald. We denken hierbij bijvoorbeeld aan stappen die de cliënt moet ondernemen om een bepaalde procedure te vervolledigen of de details met betrekking tot een eventuele vervolgspraak.

Naast deze richtlijnen voor dienstverleners die werken taalhulpen, bevelen we ook de vormingen rond het gebruik van klare taal of duidelijk Nederlands aan die vandaag al bestaan.

3.3.2 Richtlijnen op het vlak van deontologie

Ook wat betreft de deontologie kan een dienstverlener hulp bieden. Weten wat de taalhulp mag en wat niet, zorgt ervoor dat er minder deontologische conflicten ontstaan, wat de taak van de taalhulp vergemakkelijkt. Correct en assertief reageren op deontologische conflicten, transparant uitleg geven

³⁹ Voor meer tips rond communiceren in het Nederlands met anderstaligen, zie poster op <https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

aan de andere gesprekspartner en blijven verder tolken wat tijdens, voor of na het conflict gezegd werd, blijkt namelijk regelmatig een uitdaging voor taalhulpen. Atlas, het stedelijke agentschap voor integratie en inburgering in Antwerpen, stelde in het kader van een vorming enkele tips op voor leerkrachten Maatschappelijke Oriëntatie die werken met tolken (Atlas, 2017). We hebben bij deze tips de mosterd gehaald voor onderstaande richtlijnen voor dienstverleners op deontologisch vlak:

- 1 Geef de taalhulp aan het begin van elk gesprek de kans om zijn introductie te geven in de 2 talen;
- 2 Geef geen persoonlijke informatie over de taalhulp aan cliënten;
- 3 Laat de taalhulp nooit alleen achter met de cliënt. Laat hem ook niet samen met de cliënten in de gang of in het lokaal wachten, maar bijvoorbeeld in de wachtruimte;
- 4 Spreek tegen de cliënt en niet tegen de taalhulp. De cliënt zal vaak de neiging hebben om zich tot de taalhulp te richten. Wijs hem erop dat ze jou direct mogen aanspreken;
- 5 Laat de taalhulp niet deelnemen aan het gesprek;
- 6 Zeg niets dat niet getolkt moet of mag worden;
- 7 Laat de taalhulp geen andere taken uitvoeren buiten tolken (koffie brengen, cliënt ergens naartoe begeleiden, schriftelijk vertalen...)

Naast deze richtlijnen voor dienstverleners die werken met taalhulpen bevelen we ook de vormingen rond het werken met sociaal tolken aan die vandaag al bestaan en bevelen we tevens aan dat deze specifieke richtlijnen voor het werken met taalhulpen in deze of soortgelijke vormingen worden geïntegreerd.

4 Organisatie gelaagd aanbod

4.1 Taalhulpen in een bredere waaier aan brugfuncties

We denken voortaan vanuit een overkoepelend taalbeleid waarin communicatie-ondersteunende tools, brugfuncties genaamd, in de communicatie in dienstverlening met anderstalige cliënten worden ingezet en waarbij er tegelijk ruimte blijft bestaan voor oefenkansen Nederlands.

We verwezen al eerder naar bijvoorbeeld de communicatiewaaier. Dit keuze-ondersteunend instrument helpt dienstverleners te bepalen welke brugfunctie zij in welke communicatie kunnen inschakelen met het oog op een zo gunstig mogelijke impact daarvan op die communicatie. De communicatiewaaier is overigens niet alleen een keuze-instrument. Hij is ook een vorming aan dienstverleners die diverse brugfuncties beschrijft en toelicht hoe ze best gebruikt worden. De communicatiewaaier wordt ook telkens uitgebreid met nieuwe brugfuncties die worden ‘ontgonnen’.

‘Taalhulpen’ zal nu ook deel gaan uitmaken van die waaier. Niet één brugfunctie, maar een waaier van brugfuncties zal een steeds grotere rol gaan spelen bij het ondersteunen van de communicatie in dienstverlening. Binnen dat ruimere taalbeleid en meer bepaald binnen die communicatiewaaier zal naast het aanbod aan gecertificeerde sociaal tolken, een aanbod aan taalhulpen worden aangeboden, met een eigen specifiek profiel en een eigen test- en trainingstraject, waarover eerder in dit eindrapport al veel is geschreven.

4.2 Werving van taalhulpen

Het Project Taalhulpen I resulteerde al in een herbruikbare format om, in samenwerking tussen het Agentschap en lokale besturen, kandidaat-sociaal tolken en kandidaat-taalhulpen te werven die in of in de relatieve nabijheid van de betrokken steden of regio wonen. Dat verhoogt de kans op de beschikbaarheid van tolken én taalhulpen ‘in de eigen regio’ – nabij dus.⁴⁰

Bij het werven van kandidaten werd in het Project Taalhulpen I gebruik gemaakt van de plaatselijke netwerken van de betrokken lokale besturen, die zelf instonden voor de werving van de kandidaten. Dit bood een belangrijke meerwaarde. We pasten diezelfde wervingsaanpak daarom toe in het Project Taalhulpen II West-Vlaanderen in een samenwerking tussen Stad Kortrijk en de regionale afdeling West-Vlaanderen van het Agentschap. Andermaal konden er potentiële kandidaten worden geworven uit de regio, overwegend met kennis van knelpunttalen waarvoor sociaal tolken en taalhulpen nodig zijn in de dienstverlening.

Deze lokale werving zorgde er op bepaalde momenten in Project Taalhulpen I voor dat tot 70% van de kandidaten knelpunttalen spraken. Op andere wervingsmomenten was dit maar 10% of 30%. Lokale werving helpt in de zoektocht naar kandidaten voor knelpunttalen, maar is niet volmaakt. Sommige talen zijn nu eenmaal erg schaars beschikbaar omwille van demografische redenen en, concreteromdat hun sprekers recente immigranten zijn waarvan er slechts een minderheid al goed Nederlands beheerst.

Niet alle gemeenten hebben een gepaste schaal om een voldoende aantal kandidaten te werven voor infosessies, instaptoetsen en trainingen. Centrumsteden en hun omgeving zijn qua bewonersaantal en talendiversiteit interessante wervingsplaatsen voor kandidaat-sociaal tolken en kandidaat-taalhulpen.

⁴⁰ Die nabijheid van tolken en taalhulpen kan op haar beurt een eigen problematiek genereren waarbij tolken of taalhulpen té nabij wonen (en dus deel uitmaken van lokale netwerken) om zich nog neutraal of onpartijdig te kunnen opstellen. Ook wanneer er tolken of taalhulpen ‘nabij’ zijn, wat een stuk praktisch gemak met zich meebrengt, kan het aangewezen zijn om in bepaalde gevallen tolken of taalhulpen te kiezen die niet ‘nabij’ zijn/wonen.

Kleinere steden en gemeenten zijn dat niet, tenzij ze zich clusteren tot een soortgelijke schaal als de centrumsteden, of met de centrumstad die het dichtst in de buurt is.

4.3 Bijscholing en erkenning van taalhulpen

Er werd al herhaaldelijk geopperd in de loop van het rapport dat de kort opgeleide taalhulpen inzetbaar zijn in zeer afgelijnde gesprekscontexten. Het wordt bovendien sterk aanbevolen dat hun prestaties in de praktijk verder gemonitord worden en dat de taalhulpen zich bijscholen.

Bijscholing van taalhulpen kan georganiseerd worden onder de vorm van terugkommomenten – halve trainingdagen waarin kennis en vaardigheden verder geoefend, verdiept of verbreed worden.

Verder is het aan te bevelen dat taalhulpen – net als sociaal tolken overigens – kunnen deelnemen aan interviews en coachingmomenten waarin ze onder begeleiding en/of met peers kunnen uitwisselen en reflecteren over hun werkervaringen, moeilijkheden kunnen bespreken en bovendien ondersteund worden in de omgang met de spanningen en eventuele traumatische ervaringen (coping) waarmee ze in de uitoefening van hun opdracht geconfronteerd worden.

Bijscholing wordt ook mogelijk gemaakt doordat taalhulpen kunnen doorstromen naar het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken. Zij kunnen dus, mits het volgen van bijkomende opleiding en door nadien te slagen voor de certificeringsproef, gecertificeerd sociaal tolk worden.

Kandidaten zullen na de Training Taalhulp erkend worden via een *Attest Taalhulp*. Zij kunnen bovendien, zoals gezegd, *doorstromen naar het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken* en zo het *Certificaat Sociaal Tolken* ook behalen.

4.4 Een gelaagd aanbod van gecertificeerde sociaal tolken en taalhulpen voor een meer behoeftedekkend ondersteuningsaanbod

Zo ontstaat er een gelaagd aanbod aan taalhulpen dat zich toevoegt aan het bestaande aanbod sociaal tolken. Dat is op zichzelf een versterking van het aanbod. Want: als taalhulpen in afgelijnde dienstverleningsgesprekken kunnen worden ingezet, dan neemt de ruimte toe waarin sociaal tolken in andere gesprekken worden ingezet. Daarmee neemt het communicatie-ondersteuningsaanbod globaal toe.

Aangezien er lokaal/regionaal geworven wordt, neemt de kans ook toe dat meer taalhulpen zich in de nabije omgeving van de gebruikers – de dienstverlenende organisaties en lokale besturen – bevinden. Wanneer taalhulpen doorstromen tot sociaal tolken, geldt dit laatste ook voor sociaal tolken. Dit alles heeft dan mogelijk een daling van de verplaatsingskosten tot gevolg. Hierbij wordt van de veronderstelling uitgegaan dat de kost van de training en het aanbod taalhulpen niet wordt verhaald op de budgetten voor sociaal tolken. Dat zou immers leiden tot een kleinere dekking van de globale vraag naar ondersteuning van de communicatie in dienstverlening.⁴¹

4.5 Krijtlijnen van een gelaagd aanbod

We omschrijven de volgende krijtlijnen waarlangs een eventueel toekomstig aanbod van taalhulpen kan georganiseerd worden:

⁴¹ In het bestek van dit onderzoeksproject is het de assumptie geweest dat taalhulpen per definitie werken in een vrijwilligersstatuut. Vrijwilligers blijven niet altijd ter beschikking. Er kan een groot verloop zijn. Bovendien zijn vrijwilligersvergoedingen onderwerpen aan een jaarmaximum. Deze beide realiteiten hebben een verzwakkende invloed in het streven naar een behoeftedekkend(er) aanbod aan communicatie-ondersteuning.

- 1 **Aanbod binnen een overkoepelend taalbeleid:** De wijze waarop brugfuncties worden ingeschakeld moet gekaderd worden in een overkoepelend taalbeleid in de geest van Afdeling 5, Artikel 43 van het Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013: ‘Het taalbeleid [...] omvat een consistent en structureel geheel van maatregelen op organisatieniveau, gericht op het wegwerken van taaldrempels voor anderstaligen enerzijds, en het creëren van maximale taalleerkansen Nederlands voor de anderstalige anderzijds’⁴²;
- 2 **Afstemming van het aanbod gecertificeerde sociaal tolken op het aanbod taalhulpen:** De inschakeling van gecertificeerde sociaal tolken en taalhulpen moet afgestemd gebeuren. Zo niet ontstaat er versnippering in het gebruik van beide brugfuncties en neemt de ondersteuning van de dienstverlener af in de plaats van toe;
- 3 **Afstemming op de vraag van lokale besturen:** De training en het aanbod (‘matching’) van taalhulpen moet geënt zijn op de reële gediversifieerde vraag naar taalondersteuning die bij lokale besturen en dienstverlenende organisaties bestaat.

4.6 Implementatie Projecten Taalhulpen I en II

We komen in de fase dat we het aanbod taalhulpen als Agentschap als volwaardig product kunnen lanceren in een implementatieproject dat zal lopen van 1 januari tot 31 december 2021. In dit implementatieproject zijn de volgende onderdelen ingeschreven:

- 1 Organisatie van algemene infosessies voor initiatiefnemers (bijv. lokale besturen) over wat het communicatiemiddel ‘Taalhulpen’ inhoudt;
- 2 Inbedden van taalhulpen in een breder taalbeleid (door onder meer de opname in de Communicatiewaaijer en de uitwerking van een beslismodel rond taalhulpen);
- 3 Werving van kandidaat-taalhulpen in samenwerking met lokale besturen via onder meer promotiemateriaal;
- 4 Organisatie van trainingstrajecten voor taalhulpen bestaande uit een infosessie, instaptoets, training en terugkomenten zoals in het huidige onderzoeksproject;
- 5 Verdere ondersteuning en begeleiding van taalhulpen door middel van intervisiemomenten of coachingsessies;
- 6 Ondersteuning van lokale besturen in onder meer de matching van het aanbod aan taalhulpen met de vraag (koppelen van vraag en aanbod) en het afbakenen van haalbare gesprekken en contexten.

We bevelen vanuit het onderzoeksproject aan om in een vervolgtraject verder uit te werken hoe een dergelijk gedeeld kader van afspraken en richtlijnen en een organisatievorm die daaruit voortvloeit kan worden opgezet. Het implementatieproject waarvan hierboven sprake is, gaat in voege in januari 2021.

⁴² Zie <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

5 Interregionale samenwerking

Zoals beschreven in de inleiding van dit rapport maakt het Project Taalhulpen II deel uit van het bredere Interreg-project AB Réfugiés - Social. Actoren uit West-Vlaanderen, Wallonië en Noord-Frankrijk ondernemen in dat project acties om de zorg en maatschappelijke begeleiding van migranten te versterken. Het doel is te bouwen aan een verbeterde dienstverlening van voorzieningen, aanvullende begeleiding, en innovatieve en veralgemeenbare experimenten.

Het Project Taalhulpen II resulteert in heel wat expertise rond het profiel en de inschakeling van taalhulpen. We sluiten dit project af met een vaste format van een trainingstraject voor deze kort opgeleide communicatie-ondersteuners en een overzicht van voorwaarden of criteria waaraan op meerdere vlakken voldaan moet worden om taalhulpen in te schakelen.

Om een grensoverschrijdende realisatie van een inzet van taalhulpen in West-Vlaanderen, Wallonië en Noord-Frankrijk mogelijk te maken, is het in eerste instantie noodzakelijk om in de drie regio's de volgende zaken met elkaar te delen:

- 1 Het concept, profiel of de definitie van wat taalhulpen zijn (zie hoofdstuk 3.1 op p. 49);
- 2 Een werking rond het werven van kandidaat-taalhulpen (zie hoofdstuk 4.1.2 op p. 157);
- 3 De selectie, initiële training en bijscholing van die taalhulpen volgens een bepaalde format, met het oog op het realiseren van specifieke leerdoelen (zie hoofdstuk 4 van deel 1, p. 46);
- 4 Een systeem van inschakeling van die taalhulpen in de dienstverlening van de drie regio's, waarbij vraag en aanbod aan elkaar worden gekoppeld ('matching').

De verschillende fases in de uitvoering van het project zijn in detail beschreven in de verschillende tussentijdse rapporten van dit Project Taalhulpen II. Die hele opbouw via tussentijdse rapportage, die telkens door het projectteam gepresenteerd werd aan en besproken werd met de West-Vlaamse coördinator en de Waalse en Noord-Franse partners van dit (deel)project (van Interreg AB Réfugiés – Social), ter gelegenheid van een daartoe opgezet afstemmingsorgaan, krijgt zijn beslag in dit eindrapport.

De tussentijdse rapporten werden en dit eindrapport wordt integraal in het Frans vertaald en overhandigd aan de partners. Zo zijn alle bouwstenen om de resultaten van het project in de verschillende grensregio's te realiseren ter beschikking om regionaal/lokaal te worden uitgerold in de praktijk.

Verder werd de mogelijkheid overwogen om taalhulpen grensoverschrijdend in zowel West-Vlaamse, Waalse als Noord-Franse dienstverlening in te schakelen. De opgeleide West-Vlaamse taalhulpen inschakelen over de taalgrens bleek binnen het Project Taalhulpen geen haalbare kaart. Zo'n grensoverschrijdende inzet veronderstelt namelijk van de taalhulpen gedegen receptieve en productieve taalbeheersing hebben in het Frans, naast het Nederlands, en in de vreemde taal. Deze talenkennis onderzoeken bleek binnen het Project Taalhulpen niet mogelijk te zijn, niet alleen omdat de taalhulpen aangaven het Frans helemaal niet of niet op een voldoende hoog niveau te beheersen, maar ook omdat een tweede instaptoets voor Frans (naast Nederlands) logistiek onhaalbaar bleek en moeilijk in te plannen was bij taalhulpen die al ruime tijd moesten vrijmaken voor de rest van het trainingstraject. Een andere mogelijkheid om taalhulpen over de taalgrens in te zetten, houdt in dat ook de dienstverlener in kwestie voldoende Nederlands dan wel Frans moet beheersen om te werken met de Vlaamse dan wel Franstalige taalhulpen, wat opnieuw extra toetsingsmechanismen voor de taal vereist om kwalitatieve communicatieondersteuning te garanderen.

De inschakeling van taalhulpen 'over de grenzen heen' vergt van kandidaat-taalhulpen een talenkennis en kennis van werkvelden van de openbare en sociale dienstverlening en haar specifiek idioom in de

verschillende regio's die binnen het bestek van dit project, de begrensde mogelijkheden van een korte training en de contouren van vrijwilligerswerk 'een brug te ver' zijn.

Ter conclusie, dankzij de overdracht van expertise via de overlegmomenten ter gelegenheid van vernoemd interregionaal afstemmingsorgaan en de vertalingen in het Frans van de tussentijdse rapportage en dit eindrapport, worden – grensoverschrijdend – de bouwstenen aangereikt aan alle betrokken partners om de eventuele werving, selectie en training van taalhulpen te realiseren in de praktijk.

Die bouwstenen moeten desgevallend dan een geïntegreerde plaats krijgen in de eigenheid van de dienstverlening in elk van die regio's. Openbare en sociale dienstverlening is enerzijds vergelijkbaar in de betrokken regio's, maar kent ook verschillen in de structuur en werking van diverse maatschappelijke voorzieningen. Elke inbedding – ook die van taalhulpen – zal rekening moeten houden met die regionale idiosyncrasieën.

Niettemin is het nu via het Project Taalhulpen mogelijk geworden om op een heel praktisch niveau en relatief snel tot het werven, selecteren en (kort) trainen van taalhulpen in elk van de regio's over te gaan. De 'machinerie' (het traject taalhulpen) bestaat, de 'machinisten' (trainers en trainingsinstatie(s)) zijn er en de knowhow om de 'machinerie' idiosyncratisch in te bedden in elk van de regio's is ter beschikking.

Het Agentschap houdt zich verder beschikbaar voor afstemming met de projectpartners rond de verdere implementatie van de resultaten van het project en dus van het traject taalhulpen (meer bepaald: de Trainingen Taalhulp) in de betrokken regio's.

Elke vorm van implementatie van de projectresultaten in Wallonië en Noord-Frankrijk zal in samenwerking moeten gebeuren met de respectievelijke organisaties en diensten die drager zijn van diezelfde expertise en opdracht in elk van de regio's.

6 Conclusie en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen van het Project Taalhulpen II terug te vinden. Onze algemene conclusie luidt dat de geobserveerde taalhulpen doorheen het project een prestatie neerzetten die aan de minimale kwaliteitsvereisten van een getolkt gesprek voldoen. Deze prestatie is het resultaat van:

- een strengere taalscreening dankzij de instaptoets Nederlands (B2);
- een training met genoeg ruimte voor theorie en praktijk en waarbij:
 - de focus sterk ligt op de deontologische principes, het belang van de deontologische code en de gevaren van het niet-toepassen ervan;
 - taalhulpen kunnen oefenen in zo reëel mogelijke settingen, aan de hand van rollenspelen gebaseerd op de gesprekken waar taalhulpen ingezet worden;
 - strategieën werden aangeleerd om zo volledig en accuraat mogelijk te tolken.
- een selectieve inzet van taalhulpen in eenvoudige gesprekken over weinig complexe en gevoelige onderwerpen die afgebakend en voorgestructureerd zijn en waarbij weinig input van de cliënt wordt verwacht;
- specifieke richtlijnen voor dienstverleners.

We roepen echter op tot voorzichtigheid bij het interpreteren van deze resultaten. De groep taalhulpen die we observeerden, bleef relatief beperkt. Gelijkaardige observaties en evaluaties uitvoeren bij grotere groepen taalhulpen strekt dus tot de aanbeveling.

We formuleren in wat volgt meer in detail de conclusies en aanbevelingen per onderdeel van dit onderzoeksrapport.

6.1 Deel 1: Van omgevingsanalyse tot observatiefase

In het Project Taalhulpen II dat we uitvoerden in Kortrijk en de omliggende gemeenten onderzochten we of we naast gecertificeerde sociaal tolken ook taalhulpen kunnen inschakelen in bepaalde gesprekken en contexten. We bouwden hiervoor verder op de vaststellingen en aanbevelingen uit het Project Taalhulpen I.

Omgevingsanalyse

Voor we startten met de werving van kandidaten voor de test- en trainingsfase, schetsten we de plaats van het project binnen een ruimere waaier aan brugfuncties. Zo gingen we in de omgevingsanalyse na hoe dienstverleners communiceren met hun anderstalige cliënten. Sociale dienstverleners in Zuid-West-Vlaanderen geven duidelijk aan dat ze een diversiteit aan communicatie-ondersteunende brugfuncties gebruiken. Welke communicatie-ondersteuning ze inzetten, kiezen ze hoofdzakelijk zelf in functie van de specifieke dienstverlening, het soort gesprek, de nood die zich voordoet, de behoeften en mogelijkheden van de cliënten en het karakter van de situatie. We ont houden dat de dienstverleners voornamelijk eenvoudig Nederlands of een gemeenschappelijke contacttaal hanteren om de communicatie te vergemakkelijken. Ook gelegenheidstolken uit het netwerk van de cliënt of organisatie vinden we terug in de top vijf van meest gebruikte brugfuncties. We stelden vervolgens ook vast dat er in de grote meerderheid van de organisaties waar de respondenten werken, geen beleid is rond communicatieondersteuning. Ten slotte stelden we vast dat dienstverleners in een ideale wereld zonder obstakels meer een beroep zouden doen op gecertificeerde sociaal tolken van de tolkdienst.

Op basis van de Omgevingsanalyse formuleren we deze aanbevelingen voor de werking van het Agentschap Integratie en Inburgering:

- » Promoot sensibilisering rond de diversiteit aan beschikbare communicatie-ondersteunende brugfuncties, de voor- en nadelen van elk, wanneer ze wel/niet geschikt zijn om in te zetten; en hoe er optimaal mee om te gaan;
- » Promoot de beschikbare vorming 'Communicatiewaaier' verder die dienstverleners toerust om optimaal te communiceren met anderstaligen;
- » Organiseer korte trainingen, waarbij dienstverleners met taalhulpen en sociaal tolken in aanraking worden gebracht om verdere bekendheid rond hoe te werken met taalhulpen en tolken te stimuleren;
- » Bundel de toetsings- en correctiemechanismen verder die dienstverleners inzetten in hun communicatie met anderstaligen, omkader ze met tips en tools, en publiceer deze informatie als ondersteuningsinstrument voor dienstverleners bij communicatie met anderstalige cliënten;
- » Versterk het aanbod van gecertificeerde sociaal tolken verder.

Voor organisaties en voorzieningen die regelmatig te maken hebben met anderstalige cliënten opperen we de volgende aanbeveling:

- » Verleen omkadering rond de keuze van brugfuncties om de communicatie te ondersteunen in de vorm van een concreet taalbeleid. Hoewel de individuele keuzevrijheid om brugfuncties in te zetten op zich een positieve zaak is, kunnen dienstverleners baat hebben bij een overzichtelijk beleid vanuit de organisatie.

6.1.1 Vertaalapplicaties en -tools

Als onderdeel van een ruimere waaier aan brugfuncties, brachten we ook enkele vertaaltools en -applicaties in kaart die gebruikt (kunnen) worden in de dienstverlening. We testten één tool in detail uit: de Vasco Translator. We stelden vast dat deze vertaalcomputer heel wat mogelijkheden biedt en een ruim arsenaal aan talen ter beschikking heeft, maar niet steeds kwalitatieve vertalingen aflevert. Het toestel vertaalt zeer letterlijk, wat niet steeds idiomatisch of begrijpelijk is, en maakt soms onverklaarbare begrips- en vertaalfouten. De Vasco Vertaalcomputer kan niet zoals de 'menselijke' tolk rekening houden met context of taalgevoel. Hij kan wel dienen om korte woorden te vertalen in noodsituaties wanneer er geen andere brugfuncties ter beschikking zijn.

Voor dienstverleners die werken met vertaalapplicaties of -tools formuleren we de volgende aanbevelingen:

- » Houd er rekening mee dat vertaalapplicaties en -tools vaak geen accurate vertaling neerzetten;
- » Gebruik deze apps en tools en bij voorkeur enkel in noodsituaties waarbij geen andere brugfuncties zoals gecertificeerde sociaal tolken voorhanden zijn;
- » Gebruik deze apps en tools enkel om zeer beknopte en feitelijke informatie over te brengen.

6.1.2 Test- en trainingsfase

Voor we aanvingen met de test- en trainingsfase, was het belangrijk kandidaat-taalhulpen te werven. Deze rekrutering gebeurde door de Stad Kortrijk in samenwerking met het Agentschap. Deze

lokale werving door het lokaal bestuur zelf heeft twee grote voordelen: de kandidaten die aangesproken werden, woonden in de relatieve nabijheid van de stad. Dat verhoogt de kans op de beschikbaarheid van taalhulpen in de eigen regio. Bovendien kon Stad Kortrijk putten uit het eigen uitgebreide lokale netwerk. Dit biedt een belangrijke meerwaarde, aangezien het Agentschap niet altijd en overal over die of diezelfde lokale netwerken beschikt.

Vervolgens gingen we over tot het effectieve traject om taalhulp te worden, bestaande uit:

- 1 een infosessie;
- 2 een instaptoets Nederlands;
- 3 een training voor taalhulpen;
- 4 een terugkomsessie (facultatief).

Na het trainingstraject kregen de taalhulpen een attest van deelname dat bewijst dat de taalhulpen het traject doorliepen. Bovendien kregen ze alle nodige informatie om zich eventueel in te schrijven voor de basisopleiding voor sociaal tolken. De infosessie en instaptoets die we hanteerden, zijn namelijk dezelfde als in het reguliere certificeringstraject, wat een vlotte doorstroom garandeert van het Project Taalhulpen II naar het certificeringstraject om sociaal tolk te worden.

In het voorgaande onderzoeksproject Taalhulpen I stelden we vast dat de tolkprestatie van de geobserveerde taalhulpen niet voldeed aan de minimale kwaliteitscriteria. Daarom voerden we volgende aanpassingen door in de test- en traingingsfase:

- Elke taalhulp heeft minstens het B2-niveau in het Nederlands. Alle kandidaten moesten met andere woorden slagen voor de instaptoets;
- De training van het huidige project duurde iets langer dan de training in het vorige project. Het grote verschil is dat er efficiënter met de tijd kon worden omgesprongen door middel van de online modules. Er werd een theoriemodule opgemaakt die de deelnemers op eigen tempo konden doorlopen. Het totale aandeel van de theorie nam toe in vergelijking met het vorige project. Daarna kwamen de praktijksessies waarin de deelnemers aan de hand van rollenspelen en cases konden oefenen op de theorie. Tijdens extra facultatieve oefenmiddagen konden ze verder oefenen;
- Tijdens de training werd er meer gehamerd op aspecten die tijdens het voorgaande project minder vlot liepen:
 - We stonden uitgebreid stil bij de neutrale of onpartijdige rolinvulling en het onderscheid tussen posities/rollen die een taalhulp (onbedoeld) kan aannemen en die kunnen indruisen tegen het deontologische basisprincipe van neutraliteit of onpartijdigheid;
 - We namen meer tijd om de deontologische introductie in te oefenen en eigen te maken;
 - We hamerden op het belang van volledig en accuraat tolken. We leerden strategieën aan, zodat de cursisten de volledige boodschap konden tolken.
- Tijdens de praktijksessies gebruikten we scripts gebaseerd op echte dienstverlening. Kenmerkend aan de scripts was dat de gesprekken afgebakend, voorgestructureerd en weinig complex waren en dat er weinig input was van de cliënt. Voorbeelden: intakegesprek waarbij een vragenlijst werd overlopen, een huishoudelijk reglement.

Doorheen de test- en trainingsfase zagen we een patroon op basis waarvan de taalhulpen hun rol technisch beter lijken te vervullen dan in het Project Taalhulpen I. Dit patroon vormt een combinatie van een aantal wijzigingen in de opzet van de training (meer focus op theorie, flexibele online oefensessies, gerichte oefeningen in specifieke contexten, strategieën om volledig en accuraat te tolken), het profiel van de taalhulpen (minimum B2-niveau), het type gesprekken en de werkwijze van de dienstverlener.

Op basis van deze conclusie formuleren we de volgende aanbevelingen:

- » Rekruteer taalhulpen in nauwe samenwerking met lokale besturen die beschikken uit interessante en uitgebreide netwerken. Zet in op verschillende kanalen om met de werving een zo groot mogelijk publiek te bereiken (mailing, flyers, sociale media, stadmagazine, contacten bij dienstverlenende organisaties die regelmatig met gelegenheidstolken werken...);
- » Focus bij de werving op potentiële kandidaat-taalhulpen die de knelpunttalen spreken;
- » Leid taalhulpen op door te werken met een vast traject van een infosessie, een bindende instaptoets, een training en terugkomsessies;
- » Blijf werken met een bindende instaptoets waarbij het B2-niveau in het Nederlands aangetoond moet worden;
- » Blijf gebruik maken van dezelfde instaptoetsen als in het regulier traject tot certificering als sociaal tolk. Dit maakt een vlotte 'directe' overstap naar de basisopleiding voor sociaal tolken mogelijk;
- » Onderzoek verder of instaptoetsen voor de vreemde talen logistiek en financieel haalbaar kunnen worden voor de korte training aan taalhulpen, waardoor ook de vreemde taal aan het begin van het leertraject voor taalhulpen kan worden getest;
- » Organiseer een training bestaande uit een theoriemodule van minstens 3 uur en een praktijkmodule van minstens drie namiddagen. Op deze manier hebben taalhulpen tijd en ruimte om op zich op eigen tempo de theorie eigen te maken en hebben ze voldoende praktische oefening genoten;
- » Laat de taalhulpen oefenen in zo reëel mogelijke situaties. Rollenspelen gebaseerd op de gesprekken waar taalhulpen ingezet worden strekken tot de aanbeveling;
- » Sensibiliseer de taalhulpen tijdens de training goed over het belang van de deontologische code en de mogelijke gevaren van het niet-toepassen ervan;
- » Organiseer verdere oefenmomenten in de vorm van terugkomsessies. Er kan tijdens deze momenten verdere intervisie voorzien worden zodat de taalhulpen hun ervaringen kunnen delen en eventuele moeilijkheden kunnen bespreken (indien de taalhulpen in de tussentijd reeds ingeschakeld werden in gesprekken).

6.1.3 Observatiefase

In de observatiefase hebben we dienstverleningsgesprekken zo realistisch mogelijk nagespeeld om de taalhulpen te observeren na hun trainingstraject. De conclusie van de observatiegesprekken zijn de vinden onder de Deel 2. Om deze fase voor te bereiden, gingen we op zoek naar observatieplaatsen, stelden we richtlijnen op voor dienstverleners, en brachten we de dienstverlening en haalbare gesprekken bij een observatieplaats in kaart via het etnografisch interview. We besluiten bij deze fase dat de interviews een zeer handige, maar vooral essentiële stap zijn in het afbakenen van haalbare

gesprekken en contexten waarin taalhulpen ingeschakeld kunnen worden. Er moet met meerdere criteria rekening gehouden worden en de dienstverleners moeten voldoende informatie meekrijgen over het profiel, kennis en vaardigheden van de taalhulp zodat er gezamenlijk een inschatting kan gemaakt worden over de haalbaarheid van een gesprek.

Deze conclusie resulteert in de volgende aanbevelingen:

- » Breng goed in kaart in welke gesprekken en contexten taalhulpen ingezet kunnen worden (zie verder bij 6.3.2) door middel van interviews met dienstverleners;
- » Informeer dienstverleners goed over het profiel, de kennis en vaardigheden van taalhulpen.

6.2 Deel 2: Analysefase

Onderzoekers van de Universiteit Gent voerden een fijnmazige analyse uit van de drie geobserveerde gesprekken waarbij een taalhulp de communicatie tussen dienstverleners en cliënten verzekerde. Op basis van verschillende criteria besloten de onderzoekers dat de drie taalhulpen een tolkprestatie neerzetten die aan de minimale kwaliteitseisen voldoet: de getolkte informatie was volledig en accuraat genoeg en ook de deontologische principes werden in de meeste gevallen nageleefd.

Op basis van de analyse formuleerden de onderzoekers van Universiteit Gent de volgende aanbevelingen:

- » Blijf inzetten op laagdrempelige en veilige leer- of oefenomgevingen voor taalhulpen;
- » Blijf gelijkaardige observaties en evaluaties uitvoeren bij grotere groepen taalhulpen om na te gaan of de positieve tendens tegenover het vorige Project Taalhulpen I zich voorzet;
- » Voer gelijkaardige observaties best ook uit in andere sectoren van de openbare dienstverlening en onder gelijkaardige omstandigheden wat betreft gesprekscomplexiteit, tolkrichting en kans op voorbereiding.

6.3 Deel 3: Samenvattende beschouwingen

6.3.1 Vergelijking resultaten test- en trainingsfase, observatiefase en analysefase

Na analyse van de training voor de taalhulpen en de observatiegesprekken besluiten we dat de geobserveerde taalhulpen voldoende volledig en accuraat tolken en de deontologische principes voldoende naleefden, waardoor we bij deze pool taalhulpen kunnen spreken van een kwalitatieve vorm van communicatieondersteuning. We zagen bij alle criteria dat de geobserveerde taalhulpen consequent betere scoorden dan de taalhulpen in het voorgaande project.

We zagen vooral dat taalhulpen de deontologische introductie, het tolken in de ik-vorm, de neutraliteit en het herkennen van deontologische conflicten goed onder de knie hadden. Het principe van de transparantie en reageren op deontologische conflicten vereist meer oefening om deze principes telkens vlot en consequent toe te passen, al spreken we hier niet van een risicofactor. Ten slotte concluderen we dat de taalhulpen ook veel vollediger en accurater tolken dan de taalhulpen in het vorige onderzoeksproject, al roepen we op tot voorzichtigheid aangezien we alsnog meerdere foute weergaves vaststelden in de tolkprestaties.

De aanbevelingen van dit onderdeel kregen een plaats onder het deel 'criteria inschakeling taalhulpen' en worden dan ook dan ook in onderstaand onderdeel besproken.

6.3.2 Criteria inschakeling taalhulpen

Er zijn drie grote factoren die ervoor kunnen zorgen dat taalhulpen ingezet kunnen worden: het profiel van de taalhulp, de soorten of types gesprekken en contexten waarin een beroep gedaan kan worden op taalhulpen en ten slotte de manier waarop dienstverleners met taalhulpen werken (details over deze criteria zijn te vinden onder hoofdstuk 3 van dit deel).

Voor het profiel van de taalhulp onderscheiden we de volgende vereisten:

- 1 Taalkennis op B2-niveau;
- 2 Deontologische kennis;
- 3 Tolkvaardigheden;
- 4 Inzicht in de eigen capaciteiten en toepassing van herstelstrategieën;
- 5 Kennis van de werkvelden en gesprekken.

Ten tweede leggen we criteria vast om na te gaan of gesprekken bij organisaties haalbaar zijn voor de inzet van taalhulpen:

- 1 Een eenvoudige gespreksstructuur;
- 2 Een informatief gespreksdoel;
- 3 Eenvoudig en niet-delicate gespreksonderwerpen;
- 4 Beperkte input van de cliënt;
- 5 Weinig specifieke en technische terminologie.

Ten slotte definiëren we richtlijnen voor dienstverleners indien zij een beroep doen op taalhulpen:

- 1 Richtlijnen op het vlak van taalgebruik en organisatie van het gesprek;
 - a Gebruik eenvoudig Nederlands en klare taal;
 - b Beperk en structureer de gespreksbeurten;
 - c Controleer of jij en/of de cliënt alles goed begrepen hebben.
- 2 Richtlijnen op het vlak van deontologie;
 - a Geef de taalhulp aan het begin van elk gesprek de kans om zijn tolkintroductie te geven in de 2 talen.
 - b Geef geen persoonlijke informatie over de taalhulp aan cliënten;
 - c Laat de taalhulp nooit alleen achter met de cliënt;
 - d Spreek tegen de cliënt en niet tegen de taalhulp;
 - e Laat de taalhulp niet deelnemen aan het gesprek;
 - f Zeg niets dat niet getolkt moet of mag worden;
 - g Laat de taalhulp geen andere taken uitvoeren buiten tolken.

Op basis van deze inschakelingscriteria formuleren we de volgende aanbevelingen:

- » Screen de taalhulpen op hun taalniveau en werk met een minimaal niveau van B2 in het Nederlands;

- » Blijf inzetten op training voor taalhulpen waarin deontologische kennis, tolkvaardigheden, inzicht in de eigen capaciteiten, toepassing van herstelstrategieën en kennis van de werkvelden en gesprekken een centrale plaats krijgen (zie aanbevelingen trainingsfase);
- » Blijf inzetten op monitoring en verdere begeleiding en bijscholing van de taalhulpen. Dit kan door extra terugkomsessies en intervisiemomenten;
- » Benadruk bij taalhulpen dat ze zich verder kunnen bijscholen en professionaliseren via een doorstroom naar de basisopleiding voor sociaal tolken in het reguliere opleidings- en certificeringstraject van het Agentschap;
- » Onderzoek per organisatie die een beroep wil doen op taalhulpen welke gesprekken haalbaar zijn en voldoen aan de vooropgestelde criteria. Dit kan door middel van etnografische interviews;
- » Organiseer vormingen of uitgebreide briefings voor dienstverleners die met taalhulpen werken zodat zij op de hoogte zijn van hoe ze zo'n gesprek best voeren en welke deontologische principes ze moeten volgen;
- » Zet verder in op vormingen rond het gebruik van klare taal of duidelijk Nederlands voor dienstverleners;
- » Wijs organisaties die taalhulpen inzetten op de kennis en vaardigheden van taalhulpen, maar ook op de mogelijke risico's met betrekking tot volledigheid en accuraatheid van de vertolking.

6.3.3 **Organisatie gelaagd aanbod**

Met ingang van januari 2021 start een implementatieproject van de resultaten van het Project Taalhulpen II. Daarin zal 'taalhulpen' vorm krijgen als een nieuw vast aanbod. 'Taalhulpen' zal daarbij geïntegreerd worden in de communicatiewaaijer – dus: in een ruimer taalbeleid of 'gelaagd aanbod van brugfuncties'. In dit implementatieproject van het Agentschap worden de volgende onderdelen gerealiseerd. Naast die inbedding van 'Taalhulpen' in een breder taalbeleid, staat in datzelfde implementatieproject het volgende op stapel:

- Organisatie van algemene infosessies voor initiatiefnemers (bijv. lokale besturen) over wat het communicatiemiddel 'Taalhulpen' inhoudt;
- Werving van kandidaat-taalhulpen in samenwerking met lokale besturen via onder meer promotiemateriaal;
- Organisatie van trainingstrajecten voor taalhulpen bestaande uit een infosessie, instaptoets, training en terugkommomenten zoals in het huidige onderzoeksproject;
- Verdere ondersteuning en begeleiding van taalhulpen door middel van intervisiemomenten of coachingsessies;
- Ondersteuning van lokale besturen in onder meer de matching van het aanbod aan taalhulpen met de vraag (koppelen van vraag en aanbod) en het afbakenen van haalbare gesprekken en contexten.

6.3.4 **Interregionale samenwerking West-Vlaanderen, Wallonië en Noord-Frankrijk**

Het Project Taalhulpen II heeft een profiel, wervingsaanpak, selectie- en trainingstraject en concept voor het koppelen van vraag en aanbod ('matching') m.b.t. taalhulpen opgeleverd die via afstemming (interregionaal afstemmingsorgaan) en de vertaling van gedetailleerde rapporten onder alle betrokken

interregio-partners werden uitgewisseld. Bovendien bestaat de mogelijkheid om de beproefde Training Taalhelp over de grens praktisch aan te bieden.

De taalhulpen zelf inschakelen over de grens is, tenzij de taalhulpen voldoende Frans en Nederlands spreken of de dienstverleners voldoende Frans en Nederlands spreken, niet haalbaar gebleken.

Op het vlak van de interregionale samenwerking formuleren we de volgende aanbevelingen:

- » Onderzoek verder of het trainingstraject over de (taal)grens ingevoerd kan worden;
- » Blijf inzetten op kennisuitwisseling met de interregionale partners.

7 Referenties

Atlas. (2017). Tips & Tricks Werken met tolken voor MO-leerkrachten. Antwerpen: Atlas

Atlas (2017). Vaardigheidstraject Atlas tolken. Antwerpen: Atlas

Agentschap Integratie Inburgering (z.d). Tips om te communiceren in het Nederlands met anderstaligen. Geraadpleegd van <https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

Agentschap Integratie Inburgering (2017). Deontologische Code van de Sociaal Tolk. Geraadpleegd van <https://www.agii.be/de-deontologische-code-voor-sociaal-tolken>

Agentschap Integratie en Inburgering (2020) Communicatiewaaier: tools in dienstverlening aan anderstaligen. Geraadpleegd van <https://integratie-inburgering.be/communicatiewaaier>.

Agentschap Integratie en Inburgering (2020). Project Taalhulpen I. Geraadpleegd van <https://www.agii.be/rapport-project-aanvullend-aanbod-tolken>

Van Praet, E. & De Wilde, J.& Rillof, P. (2014). Communicatiematrix voor Kind & Gezin. Te vinden op: <https://www.agii.be/eindrapport-communicatiematrix-kind-en-gezin>

Vlaamse Gemeenschap (2013). Decreet betreffende het Vlaamse integratie-en inburgeringsbeleid. Geraadpleegd van <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html#H1061543>

BIJLAGEN

1 Bijlagen deel 1

1.1 Bijlage 1: Flier werving taalhulpen

Gezocht: taalhulpen!

Taalhulpen zijn vrijwilligers die nieuwkomers helpen communiceren met sociaal assistenten, leerkrachten, dokters en andere dienstverleners. Het Agentschap Integratie en Inburgering doet samen met stad Kortrijk en de provincie West-Vlaanderen een onderzoek naar werken met taalhulpen.

Wie zoeken we?

- Je hebt interesse om taalhulp te worden in de sociale sector.
- Je hebt niveau B2 in Nederlands.
- Je wil een opleiding van 4 dagen volgen.
- Je hebt als moedertaal een andere taal dan het Nederlands. We zijn vooral op zoek naar kandidaten die deze talen spreken, maar iedereen is welkom:

-  Arabisch
-  Dari
-  Pasjtoe
-  Tigrinya
-  Somali



11 maart van 18 tot 21 uur

> Stadhuis Kortrijk, dakcafé via ingang Papestraat (4de verdieping)

Tijdens de infosessie ontdek je wat de training tot taalhulp inhoudt. We geven informatie over het onderzoek met taalhulpen en over hoe je verdere opleiding kan volgen om sociaal tolk te worden. Daarna kan je beslissen of dit iets voor jou is!

Inschrijven is gratis.

E-mail: thomas.schorreel@integratie-inburgering.be

T 0483 34 70 93

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING



1.2 Bijlage 2: voorbeeldzinnen test vertaalcomputer

1.2.1 Korte zinnen

Taal X -> Nederlands

- Waar kan ik me aanmelden?
- Dag mevrouw, kan ik bij u terecht voor informatie over mijn aanvraag?
- Ik heb een afspraak met meneer Jansens om half 11.
- Bedankt voor de hulp
- Dag meneer kan jij me misschien helpen? Ik wacht al een tijdje.

Nederlands -> Taal X

- Spreekt u misschien Engels of Frans?
- U kan daar wachten in de wachtzaal.
- Hoe kan ik u helpen mevrouw?
- Alles goed met u meneer?

1.2.2 Kort gesprek: aanvraag bij de gemeente

Dienstverlener: Goeiemorgen meneer ga maar zitten.
Clïënt: bedankt.
Dienstverlener: zeg eens, waarmee kan ik je helpen?
Clïënt: wel ik kom een aanvraag indienen voor een reisdocument.
Dienstverlener: oké, zou ik uw naam mogen
Clïënt: ja dat is X Y

Dienstverlener: oké genoteerd. Dan heb ik van jou je verblijfstitel en een pasfoto nodig om de aanvraag te vervolledigen. Heb je dit bij?

.....

Cliënt: ja dat heb ik bij. Alsjeblieft

.....

Dienstverlener: oké bedankt. Ik ga dit eerst registreren

.....

Dienstverlener: ja dat is in orde.

.....

Cliënt: en wat nu? Moet ik het document komen ophalen?

.....

Dienstverlener: We sturen dat op naar jou thuis. Dit kan zo'n twee tot drie weken duren.

.....

Cliënt: oké bedankt

.....

Dienstverlener: heb je verder nog vragen?

.....

Cliënt: nee alles is duidelijk. Bedankt

.....

Dienstverleners: oké perfect. Prettige dag verder

.....

Cliënt: voor u ook. Dag.

.....

1.2.3 Lang gesprek: Oudercontact

Leerkracht: Goedenavond, ik ben de juf van Omar. U bent de moeder/vader?

.....

Cliënt: ja dat klopt.

.....
.....

Dienstverlener: Oke we zullen het vandaag hebben over hoe het gaat met Omar in de klas. Spreekt Omar thuis over hoe hij het op school vindt?

.....
.....

Clïënt: Soms, hij is heel stil en zegt niet veel.

.....
.....

Dienstverlener: Ah, thuis ook niet?

.....
.....

Clïënt: Nee, sinds we hier zijn praat hij veel minder dan daarvoor, in Spanje/Rusland/Pakistan.

.....
.....

Dienstverlener: Hier op school is hij ook heel stil. Hij doet het heel goed in al de lessen, ook in de lessen Nederlandse taal, maar hij spreekt enkel als hem iets wordt gevraagd.

.....
.....

Clïënt: oké

.....
.....

Dienstverlener: Tijdens de pauzes leest hij liever in een boek of tekent hij alleen op de gang. Hij speelt zelden met andere kinderen. Hoe is dat thuis?

.....
.....

Clïënt: Thuis is hij ook heel stil. Hij praat vaker met zijn tweelingzusje, samen hebben ze veel plezier. Maar buiten dat contact is hij ook stil sinds we hier zijn aangekomen.

.....
.....

Dienstverlener: Weten jullie hoe dat komt? We zitten met de handen in het haar.

.....
.....

Clïënt: Dat weten we niet zeker. Hij zit soms stil in een hoek en tekent dan allerlei trieste taferelen. En traantjes, er zijn altijd veel traantjes te zien op zijn tekeningen.

.....
.....

Dienstverlener: Dat hebben we hier op school nog niet gezien. Zou het een idee zijn om hem met een psycholoog van het CLB te laten spreken? Ken je dat, het CLB?

.....
.....

Clïënt: Ja, ze helpen daar kinderen en hun ouders. Ja, ik heb erover gehoord.

.....
.....

Dienstverlener: Als je wilt kan ik je de contactgegevens van het Centrum voor Leerlingenbegeleiding meegeven. Dan kunnen jouw ouders samen met Omar contact opnemen voor een verkennend gesprek.

.....
.....

Clïënt: Ok, dat lijkt me een goed idee. Bedankt.

.....
.....

Dienstverlener: Zoals eerder gezegd, doet Omar het uitstekend in de lessen, alle lessen. Hij is op één vak na de beste van de groep in al zijn lessen.

.....
.....

Clïënt: Dat is fantastisch!

.....
.....

Dienstverlener: Ja, hij doet het werkelijk goed. Hij werkt goed mee, al is het in stilte. Hij maakt zijn huiswerk en heeft een correcte leerhouding. Hij komt ook nooit te laat.

.....
.....

Dienstverlener: Voor Nederlands, Frans en Engels heeft hij hoge punten, dat kan u hier zien. Rekenen en Maatschappelijke Oriëntatie zijn ruim voldoende.

.....
.....

Clïënt: Dat is fijn om te horen.

.....
.....

Dienstverlener: Schrijven, Muziek en Lichamelijke Oriëntatie zijn ruim voldoende. Er is eigenlijk niets op of aan te merken over Omar's punten: we staan versteld over hoe snel hij zijn draai gevonden heeft hier op school. Het enige... is die stilte. Daar zijn we nog op zoek naar waardoor dat komt.

.....
.....

Clïent: In [LAND] ging hij graag naar school. Vorig jaar, op zijn vorige school, werd hij hevig gepest, we denken dat hij daar een trauma aan overgehouden heeft.

.....
.....

Dienstverlener: Ik stel voor dat jullie zo snel als mogelijk contact opnemen met het CLB voor een verkennend gesprek.

.....
.....

Clïent: Ok.

.....
.....

Dienstverlener: we zullen hier op school via de zorgjuf ook een gesprek aangaan met Omar om te horen hoe hij zich op school, thuis en in België voelt. Is dit oké voor u?

.....
.....

Clïent: Ok!

.....
.....

Dienstverlener: Heb jij nog vragen voor ons, over Omar of andere schoolzaken?

.....
.....

Clïent: Nee, alles is duidelijk. Bedankt!

.....
.....

Dienstverlener: Ok, dan zijn we klaar. Bedankt om te komen!

.....
.....

Clïent: Graag gedaan!

.....
.....

1.3 Bijlage 3: Richtlijnen voor dienstverleners: werken met taalhulpen

Taalhulpen zijn kort opgeleide communicatieondersteuners die kunnen helpen om te communiceren met anderstalige cliënten. Taalhulpen zijn geen gecertificeerde tolken. Om optimaal met taalhulpen te kunnen werken en om ervoor te zorgen dat je boodschap zo optimaal mogelijk wordt getolkt, hebben we de volgende tips opgesteld.

1.3.1 Gebruik eenvoudig nederlands en klare taal

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- Leg moeilijke woorden uit en gebruik alledaagse woorden.
Gebruik algemeen gekende woorden die transparant zijn. Als je boodschap over complexe zaken gaat, kan je die niet altijd in eenvoudige bewoordingen uitdrukken. Je hebt dan moeilijke woorden nodig, omdat er bijvoorbeeld geen eenvoudig synoniem bestaat of omdat de woorden helemaal nieuw zijn. Definieer of leg zulke woorden uit als je ze de eerste keer gebruikt.
 - ✓ *“Voor je verhuist naar de sociale woning, moet een specialist een plaatsbeschrijving opmaken. Bij een plaatsbeschrijving gaan we na in welke staat de woning zich bevindt. We kijken dan bijvoorbeeld of er schade is.”*
- Wees voorzichtig met formele taal, afkortingen en dialect.
- Gebruik korte actieve zinnen met eenvoudige en transparante woorden.
 - ✗ *“Door de late start van het project en de strakke deadlines werden de resultaten van de tussentijdse tests niet met die van het proefproject vergeleken”.*
 - ✓ *“We hebben de resultaten van de tussentijdse tests niet kunnen vergelijken met die van het proefproject. Dat komt door de late start van het project en de strakke deadlines.”*
- Herhaal en herformuleer.
- Ondersteun je uitleg eventueel met foto's, gebaren, pictogrammen...

1.3.2 Organiseer en beperk de informatie

- Probeer aan het begin van het gesprek de verschillende gespreksonderwerpen te overlopen. Kondig een nieuw gespreksonderwerp duidelijk aan en geef aan wanneer je een onderwerp afrondt.
 - ✓ *Bijvoorbeeld: In dit intakegesprek gaan we eerst je persoonlijke gegevens nakijken. Daarna overlopen we de algemene informatie over het inburgeringstraject. Ten slotte bekijken we het inburgeringscontract.*
- Beperk je tot de essentie en laat overbodige informatie achterwege.
 - ✗ *“Oké we gaan eens kijken hoe we je best inschrijven, ik ga dit even checken. Het is nog eventjes aan het laden. Momentje, oké. Kan je mij je emailadres geven.”*
 - ✓ *“We gaan je inschrijven. Wat is je emailadres?”*
- Breng één boodschap over per beurt over en stop regelmatig zodat de taalhulp kan tolken.

- ✘ *“Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken. Je mag geld verdienen maar (er) zijn er twee moeilijkheden. Jullie zitten bij het OCMW en als jij geld verdient kunnen sommige OCMW’s zeggen dat ze je minder geld geven, want jij verdient geld. Daardoor krijgt jou w mama minder geld. Sommige OCMW’s zeggen prima, jij mag als student werken en geld verdienen en jij krijgt nog steeds geld. Nu zijn we dat met meneer Van De Velde aan het onderzoeken. Als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.”*
- ✓ *“Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en geld verdienen maar er zijn er twee problemen” (laat de taalhelp tolken).*
- ✓ *“Het eerste probleem: jullie zitten bij het OCMW en als jij geld verdient kunnen sommige OCMW’s zeggen dat ze je minder geld geven” (laat de taalhelp tolken).*
- ✓ *“Sommige OCMW’s zeggen prima, jij mag als student werken en geld verdienen en jij krijgt nog steeds geld” (laat de taalhelp tolken).*
- ✓ *“Nu zijn we dat met meneer Van De Velde aan het onderzoeken” (laat de taalhelp tolken).*
- ✓ *“Het tweede probleem: als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig” (laat de taalhelp tolken).*

1.3.3 Controleer of de cliënt je begrepen heeft en of jij de cliënt begrijpt.

- Ga na en test af en toe of je boodschappen duidelijk zijn overgekomen bij de cliënt.
 - ✘ *“Hebt u het begrepen?”*
 - ✓ *“Wanneer moet je morgen beginnen?” (laat de taalhelp tolken).*
 - ✓ *“Waar vind je je badge?” (laat de taalhelp tolken).*
 - ✓ *“Hoe vraag je je verlof aan?” (laat de taalhelp tolken).*
- Vraag om herhaling wanneer je vermoedt dat de vertolking niet accuraat was.
- Als er zich een onderonsje afspeelt tussen de cliënt en de tolk, ga na wat er gezegd werd.

1.3.4 Bronnen

<https://www.integratie-inburgering.be/10tips>

https://www.taaltelefoon.be/sites/default/files/In_duidelijk_Nederlands_139.pdf

https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/communicatiewaaijer_20200214.pdf

http://www.klaretalrendeert.be/op_het_werk/spreken2

http://www.klaretalrendeert.be/op_het_werk/hulpmiddelen

http://www.antwerpen.be/docs/Stad/Bedrijven/Sociale_zaken/SZ_Emanc/brochure_communicatie_voor_iedereen.pdf

<https://www.kortom.be/download.ashx?id=6642>

<https://www.klasse.be/1431/zo-communiceer-je-met-anderstalige-ouders-op-het-oudercontact/>

1.4 Bijlage 4: Verloop etnografisch interview observatieplaatsen

1 Bedanking en uitleggen bedoeling gesprek

- a Doel: inzicht krijgen in dienstverlening en gesprekken van je organisatie
- b Informatie over wat taalhulpen kennen en kunnen
- c Informatie over de gesprekken die we zoeken, gebaseerd op de aanbevelingen van voorgaand onderzoek
- d Kijken welke gesprekken haalbaar zijn voor de taalhulpen
- e Praktische afstemming
- f Resultaat: zicht welke gesprekken haalbaar zijn + infofiche van deze gesprekken zodat de taalhulpen zich optimaal kunnen voorbereiden.

2 Kaderen wat taalhulpen kennen en kunnen

- a Ze hebben een korte training achter de rug waarin ze leren wat sociaal tolken inhoudt en wat hun deontologie is.
- b Ze hebben het B2-niveau
- c Ze hebben geleerd dat ze neutraal zijn en niet deelnemen aan het gesprek en dus ook hun eigen mening niet mogen geven. Ze mogen ook geen onderonsjes hebben met de cliënt of de dienstverlener
- d Ze tolken alles zonder toevoegingen en weglatingen.
- e Ze tolken in de ik-persoon
- f Ze hebben discretieplicht

3 Vragen over soorten dienstverlening

- a Wat voor soort dienstverlening biedt uw organisatie aan?
- b Kan u me meer vertellen over elk?

4 Kaderen welke gesprekken we zoeken

- a Taalhulpen zijn geen gecertificeerde tolken. Daarom vragen we taalhulpen enkel in te schakelen in bepaalde gesprekken: sterk afgelijnde gesprekken. We hebben namelijk een onderzoek gevoerd vorig jaar waarin we ook taalhulpen hebben opgeleid en geobserveerd. We zagen daar dat het vaak misliep wanneer de gesprekken te complex werden of waarin de hoeveelheid informatie te lang was. Daarom is het de bedoeling in dit project te testen of taalhulpen het er beter vanaf brengen in afgelijnde en voorgestructureerde gesprekken met een voorspelbaar karakter en een eenvoudige gespreksstructuur.

5 Zijn er volgens jou 'eenvoudige/routineuze' gesprekken die in aanmerking kunnen komen? Welke gesprekken zijn bij jullie grotendeels voorgestructureerd? (Gesprekstype per type overlopen)

- a Wat maakt zo'n gesprek volgens jou makkelijk?
- b Is er een vaste leidraad die u volgt bv. Een geschreven document? Hoe structureert een dienstverlener een typisch gesprek? Hoe leidt de dienstverlener het gesprek in?
- c Wat is het gespreksdoel?
- d Wie zijn de gesprekspartijen?

- e Zijn er vaste dienstverleners die deze gesprekken doen?
 - f Hoe vaak komen deze gesprekken voor?
 - g Welke thema's of fases maken typisch deel uit van een dienstverleningsgesprek? Hoe verloopt het gesprek fase per fase?
 - h Welke onderwerpen komen aan bod?
 - i Wat zijn de verwachte reacties per stap/ genoemde handeling?
 - j Hoeveel en welk type input verwacht de dienstverlener van de cliënt in typische gesprekken of bij specifieke fases?
 - k Welke sleutelbegrippen en terminologie komen typisch voor bij bepaalde fases of thema's?
 - l Wat zijn te verwachten aandachtspunten tijdens dit soort gesprek?
 - m Is er specifieke terminologie die de taalhulp zeker moet kennen?
 - n Ben je bereid de taalhulp in te zetten in deze praktijken, door vooraf documenten beschikbaar te stellen, of gesprekken te laten observeren, zodat hij met een concreet beeld aan de tolkopdracht start.
- 6 Eventueel nog extra kaders voor de duidelijkheid welke specifieke gesprekken we zoeken:
- a Overlopen geschreven document (bijv. een reglement, een protocol, een vragenlijst) waarbij de dienstverlener informatie overloopt.
 - b Eenrichting gesprekken die gericht zijn op het verlenen van algemene praktische informatie (bijv. sociaal, medisch, juridisch) met weinig input van de cliënt. Intakegesprek bijvoorbeeld
- 7 Algemeen: soorten gesprekken
- a Wat voor verschillende soorten gesprekken komen voor in uw dienstverlening? Als er bij de voorgaande categorie meerdere vormen van dienstverlening zijn gesteld, wordt deze vraag per soort dienstverlening gesteld.
 - b Gebruikt u formele of eerder informele taal?
- 8 Andere
- a Wat is volgens u nog belangrijk dat wij weten over uw werking?
 - b Wat wilt u dat een hulptolk op voorhand weet, voor een observatiemoment? Hoe kunnen we afspreken dat de hulptolk deze info ontvangt?
- 9 Algemeen
- a Adres
 - b Een campus?
- 10 Richtlijnen voor dienstverleners
- a Verwijzen naar document met richtlijnen voor dienstverleners
 - ▶ Eenvoudige en klare taal
 - ▶ Beperkte informatie per beurt. Boodschap per boodschap.
 - ▶ Nagaan of je elkaar begrepen hebt

- b Vraag om deze informatie te delen met collega's. Elke dienstverlener moet dit voor het gesprek hebben doorgenomen
- c Voor elk gesprek nog contact opnemen met elke dienstverlener
- d Verwijzen naar samenwerkingsovereenkomst
- e Matching overlopen
 - ▶ Minstens vier dagen op voorhand
 - ▶ Lies contacteren
 - ▶ Taal, onderwerp, soort gesprek, gesprekspartners, uur, locatie, eventuele voorbereiding voor de taalhulp
 - ▶ ICF en vertaalde info voor de cliënt
 - ▶ Observator met camera aanwezig

11 Bedanking en afsluiten

1.5 Bijlage 5: Beschrijvende lijst: tolkgesprekken voor taalhulpen

In onderstaand overzicht zijn de gesprekken te vinden waarin taalhulpen ingeschakeld kunnen worden bij de deelnemende observatieplaatsen. Deze gesprekken werden gedistilleerd na een uitgebreid etnografisch interview waarin aan de hand van meerdere criteria bekeken werd of deze gesprekken haalbaar zijn voor de taalhulpen.

Kenmerkend aan deze gesprekken is dat de die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een sterk voorgestructureerd verloop kent en daardoor voorspelbaar is;
- grotendeels vooraf vastliggen in een script of een tekst;
- in essentie feitelijke informatie verstrekken of vragen;
- vooral van de dienstverlener in de richting van de cliënt gaan.

Dienst Burgerzaken

- **Aanvraag verblijfsvergunning voor arbeidsmigranten:** Elke persoon zonder Belgische nationaliteit die in België wil komen werken, moet een verblijfsvergunning als arbeidsmigrant hebben. De arbeidsmigrant moet zich binnen de drie maanden na aankomst in België aanmelden bij de gemeente. Deze aangifte gebeurt bij de Dienst Burgerzaken van de gemeente. De arbeidsmigrant maakt hiervoor een afspraak met de dienstverlener. De dienstverlener legt dan in een informatief gesprek uit hoe de procedure in elkaar zit, welke stappen de persoon in kwestie moet doorlopen en welke documenten hij in orde moet brengen voor de aanvraag.
- **Intakegesprek gezinshereniging:** Dankzij gezinshereniging kunnen mensen die een verblijfstitel kregen in België onder bepaalde voorwaarden herenigd worden met hun minderjarige kind(eren) en/of partner in het buitenland. De cliënt maakt een afspraak bij de dienst Burgerzaken om een aanvraag te doen. Tijdens het eerste gesprek bekijkt de dienstverlener de situatie van de aanvrager door korte vragen te stellen. Op basis van de informatie over de achtergrond kan de dienstverlener inschatten over welke soort gezinshereniging het gaat en hierover meer informatie geven aan de cliënt.

Groep Intro

- **Intakegesprek met oog op de begeleiding van de jongere:** Tijdens het intakegesprek wordt gekeken naar wat de achtergrond van de jongere is: de persoonsgegevens, verblijfsduur in België, opleidingsachtergrond, jobwensen enz. Hiervoor hanteert de dienstverlener een specifiek intakeformulier.

Lokaal Opvanginitiatief Zwevegem

- **Huishoudelijk reglement van het LOI overlopen:** De dienstverlener overloopt in dit informatief gesprek wat de regels zijn van het LOI en wat verwacht wordt van het gezin. De dienstverlener gebruikt hiervoor het huishoudelijk reglement als leidraad. Als de regels niet gevolgd worden, volgen er sancties. Bijvoorbeeld: Het gezin mag de woning niet meer dan drie dagen verlaten, anders raakt het gezin de plaats kwijt.
- **Informatief gesprek over de procedure tot erkenning:** De gezinnen worden door de dienstverlener van het LOI geïnformeerd over de procedure tot erkenning: wat zijn de stappen van de asielpprocedure, wat kan je verwachten van het gesprek met het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS), wat gebeurt er tijdens een gesprek en wat gebeurt er daarna.

- **Zoektocht naar woning:** Eenmaal de asielzoeker erkenning krijgt, moeten hij op zoek gaan naar een eigen woning. Hij mag nog maximaal vier maanden in het LOI verblijven. De dienstverlener legt in dit informatief gesprek uit hoe het gezin de zoektocht kan starten en waarop men best let.

Okan Menen

- **Intakegesprek:** Tijdens het intakegesprek schrijven de ouders hun kind in. Dit gesprek verloopt meestal volgens hetzelfde stramien. De dienstverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen om algemene informatie over het kind en de ouders in te winnen. Daarnaast geeft de dienstverlener ook informatie aan de ouders over de school. Hiervoor hanteert de dienstverlener een specifiek formulier. Deze documenten staan ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.
- **Gesprek om het schoolreglement te overlopen:** tijdens dit gesprek zitten de ouders en de dienstverlener samen en overlopen ze de afspraken en regels op school. Dit gebeurt wanneer het voor de ouders niet duidelijk is wat de regels en afspraken zijn op school. Hier wordt geen vaste volgorde gebruikt. Er is wel een geschreven document met alle afspraken en regels die taalhulpen ontvangen ter voorbereiding.
- **Gesprek met de ouders rond te procedure van te laat komen:** Wanneer het kind vijf keer te laat kwam op school, moet de school de ouders uitnodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek zitten de ouders en de dienstverlener samen en overlopen ze de sancties van te laat komen. De dienstverlener polst ook waarom het kind te laat komt. De dienstverlener en de ouders overlopen vervolgens wat ze hieraan kunnen doen. De dienstverlener baseert zich hiervoor op vaste proceduredocumenten die de taalhulpen ontvangen ter voorbereiding.

Open School 12

- **Intakegesprek:** Nieuwkomers worden via het Agentschap Integratie en Inburgering doorgestuurd om taallessen Nederlands te volgen bij Open School 12. Deze mensen kunnen op vaste momenten langskomen voor een korte test waarin de lees- en schrijfvaardigheden worden getest. Daarna kunnen deze kandidaten zich inschrijven voor de cursus die bij hen aansluit. De medewerker overloopt dan het lesvoorstel en bekijkt of dit praktisch haalbaar is voor de cursist.
- **Overlopen schoolreglement:** Bij de start van de lessen wordt het schoolreglement overlopen. Dit gesprek verloopt volgens hetzelfde stramien. Het schoolreglement zelf is de basis van dit informatief gesprek.

Het Oranjehuis

- **Intakegesprek:** Bij het intakegesprek wordt overlopen wat de regels en de afspraken zijn bij de begeleiding van de jongere en wat van de jongere verwacht wordt. De begeleider legt ook uit hoe zijn traject eruit zal zien.

De Woonclub

- **Intakegesprek:** Tijdens het intakegesprek gaat de dienstverlener na naar wat voor woning de cliënt op zoek is. De dienstverlener vraagt hierbij algemene informatie op van de cliënt, bijvoorbeeld identiteitsgegevens, gezinssamenstelling, reden van de verhuizing... De intakegesprekken verlopen altijd volgens hetzelfde stramien. De dienstverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen. Deze informatie komt in een bezoekersfiche terecht. Deze blanco bezoekersfiche staat ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.

1.6 Bijlage 6: Voorbeeld geanonimiseerde observatiefiche

Infofiche observatieplaats: de Woonclub (W13)	
Algemene gegevens	
Adres	
Contactpersonen	[deze gegevens zijn geanonimiseerd]
Telefoonnummer	
E-mail	
Dienstverlening	
Algemeen	<p>De Woonclub helpt mensen zoeken naar een woning. In totaal zijn er elf medewerkers in de regio die mensen ondersteunen en advies geven bij het zoeken van een woning. Concreet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Helpt men bij de online zoektocht naar een woning; • Helpt men bij het maken van afspraken om een woning te bezichtigen; • Helpt men bij het invullen van kandidaturen voor een woning; • Regelt men de aanvraag voor een huurwaarborg; • Leidt men toe naar de sociale huisvestingsdienst en helpt men bij de inschrijving; •
Gesprekken voor taalhulp: intakegesprek	
Algemeen	<p>Tijdens het intakegesprek gaat de dienstverlener na naar wat voor woning de cliënt op zoek is. De dienstverlener vraagt hierbij algemene informatie op van de cliënt, bijvoorbeeld identiteitsgegevens, gezinssamenstelling, reden van verhuis...</p> <p>De intakegesprekken verlopen altijd volgens hetzelfde stramien. De dienstverlener stelt hierbij elke keer dezelfde vragen. Deze informatie komt in een bezoekersfiche terecht. Deze blanco bezoekersfiche staat ter beschikking van de taalhulp ter voorbereiding.</p>
Gespreksdoel	<p>Het doel is om een duidelijk beeld te krijgen van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De woonproblematiek van de cliënt; • waar de cliënt naar op zoek is; • wat hij/zij precies nodig heeft (vb. hoeveel slaapkamers, welke regio, welke prijs ...).
Gesprekspartijen	<p>Telkens één dienstverlener</p> <p>Meestal zijn het 1-op 1-gesprekken.</p>
Gespreksverloop	<p>Het gesprek kent steeds de volgende fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opvragen identiteitskaart 2. Huidige woonplaats 3. Doorverwijzende dienst: welke dienst verwees de cliënt door naar de Woonclub. 4. Naam van de maatschappelijk werker 5. Huidige woonsituatie van de cliënt 6. Reden van verhuis 7. Gezinssamenstelling 8. Huurprijs van de huidige woning (als het om een huurwoning gaat) 9. Netto gezinsinkomen: Op basis hiervan schat de dienstverlener in of een sociale huurwoning aan te raden is of niet. Indien de cliënt nog niet is ingeschreven bekijkt de dienstverlener hoe de cliënt dit kan doen. 10. De woonwens van de cliënt: bijvoorbeeld hoeveel slaapkamers wil hij/zij.
Input cliënt	Meestal redelijk korte antwoorden op de vragen
Duur van het gesprek	Ongeveer 30 minuten

Moeilijkheden	Over het algemeen komen er weinig delicate momenten aan bod. Een uitzondering is wanneer de dienstverlener vraagt naar het inkomen van de cliënt. Dit ligt soms gevoelig bij de cliënt.
Terminologie	Over het algemeen: geen verwachte complexe woordenschat. Eventueel wat moeilijkere woorden die aan bod kunnen komen: <ul style="list-style-type: none"> • Budgetbeheer Collectieve schuldenregeling
Hoe voorbereiden?	Lees goed deze infofiche Bekijk de bezoekersfiche (=de vragenlijst) en kijk naar de terminologie: ken je dit in de andere taal?

1.7 Bijlage 7: Toestemmingsformulier observatiegesprekken

1.7.1 Informatiebrief voor de deelnemers

Titel onderzoek: Observatie van door hulptolken gemedieerde tolkgesprekken in sociale dienstverlening – Project Taalhulpen West-Vlaanderen

Onderzoeksmedewerkers:

Dienst Certificering Sociaal Tolken en Vertalen, Agentschap Integratie & Inburgering:

- ✦ Lies van Poucke, lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be
- ✦ Thomas Schorreel, Thomas.schorreel@integratie-inburgering.be
- ✦ Pascal Rilof, pascal.rilof@integratie-inburgering.be

Vakgroep Tolken, Vertalen en Communicatie, Universiteit Gent:

- ✦ July De Wilde, july.dewilde@ugent.be
-

Beste deelnemer,

U bent gevraagd om deel te nemen aan een onderzoek over het gebruik van niet-gecertificeerde taalhulpen in de sociale dienstverlening. Dit onderzoek maakt deel uit van het Project Taalhulpen, een samenwerking tussen het Agentschap Integratie-Inburgering, de provincie West-Vlaanderen en Stad Kortrijk.

In dit onderzoek willen we nagaan hoe taalhulpen, die niet gecertificeerd zijn als sociaal tolk, functioneren tijdens tolkgesprekken in de sociale dienstverlening. We onderzoeken drie zaken:

- Is het mogelijk om in de toekomst, naast gecertificeerde sociaal tolken, een aanbod van niet-gecertificeerde taalhulpen voor tolkgesprekken aan te bieden?
- Kunnen niet-gecertificeerde taalhulpen op een veilige en kwaliteitsvolle manier worden ingezet als tolk?
- Als 'ja', wat zijn dan de randvoorwaarden om dit mogelijk te maken?

Tijdens experimentele tolkgesprekken waarbij reële dienstverleningsgesprekken met een anderstalige client worden nagebootst, worden taalhulpen als onderdeel van hun trainingstraject geobserveerd. Doordat de taalhulpen geobserveerd worden, kunnen ze ook verder worden begeleid en bijleren. We onderzoeken ook of taalhulpen op een veilige en kwaliteitsvolle manier aan het werk kunnen gaan in sociale dienstverleningscontexten. Zo werken we in dit project tegelijkertijd aan onderzoek, vorming en begeleiding van de taalhulpen.

Alle onderzoeksdata worden op een **vertrouwelijke** manier verwerkt. Ze worden opgeslagen op een beveiligde digitale locatie die enkel voor de onderzoeksmedewerkers toegankelijk is. De onderzoeksdata worden **anoniem** verwerkt. Alleen de onderzoekers zullen de persoonsgegevens van de deelnemers kennen. Verder blijven die persoonsgegevens **geheim**.

Voor meer informatie kan je terecht bij Lies Van Poucke (lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be)

Met vriendelijke groeten,

Het onderzoeksteam

1.7.2 Toestemmingsverklaringsformulier (informed consent)

Titel onderzoek: Observatie van door hulptolken gemedieerde tolkgesprekken in sociale dienstverlening – Project Taalhulpen West-Vlaanderen.

In te vullen door de deelnemer

Ik ondergetekende (voornaam en naam), verklaar hierbij dat:

- ik weet waarover het onderzoek gaat, wat het doel ervan is en wat concreet van mij verwacht wordt;
- ik vrijwillig meedoe aan dit onderzoek;
- ik toestemming geef aan de onderzoekers om tijdens dit gesprek video- en audio-opnames te maken;
- ik op de hoogte ben dat de resultaten van video- en audio-opnames op een anonieme wijze zullen worden verwerkt en bewaard;
- ik toestemming geef aan de onderzoekers om de resultaten van het onderzoek op vertrouwelijke wijze te bewaren en anoniem te rapporteren aan derden;
- ik begrijp dat de video- en audio-opname tijdens het onderzoek enkel voor analyse gebruikt zullen worden. De gegevens worden bewaard in een beschermde omgeving die enkel voor de betrokken onderzoekers toegankelijk is;
- ik op de hoogte ben dat ik altijd bijkomende informatie kan verkrijgen over dit onderzoek bij het onderzoeksteam.

Naam deelnemer:.....

Datum:.....

Handtekening deelnemer:.....

2 Bijlagen deel 2

2.1 Bijlage 1: Geanonimiseerde overzichtstabel

Code gesprek	Code taalhulp	Observatie-context	Taal	Gespreksdoel	Gespreksduur
G1	T1	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:33:51
G2	T2	Huisvesting	Arabisch	Intake	00:46:30
G3	T3	Asiel: individueel opvanginitiatief	Farsi	Overlopen huisreglement	00:36:48

2.2 Bijlage 2: Transcriptieprotocol

Aangepaste versie, gebaseerd op ten Have, P. (2007) *Doing conversation analysis, a practical guide*. London: Sage.

2.2.1 Taal

Er wordt woordelijk neergeschreven wat is gezegd:

- Er wordt niets veranderd aan wat gezegd is, ook niet wanneer de spreker foutieve zinsconstructies of grammaticale fouten maakt.
- Voor de transcriptie wordt uitgegaan van het Standaardnederlands, maar ook vormen en woorden die niet tot het Standaardnederlands behoren worden getranscribeerd. De volgende regels worden daarbij gerespecteerd:
 - o (Morfo)syntactische alternanties verschijnen zoals ze zijn (*ge, jij, boekske, ...*)
 - o Gereduceerde vormen worden gereduceerd uitgeschreven (*'k, 't, da's, ie, ...*)
 - o Klanken die de sprekers zelf laten wegvallen, worden ook niet geschreven: *da, ma* i.p.v. *dat, maar, enz.*
- Getallen worden steeds voluit geschreven, zoals ze worden uitgesproken.
- Voor aarzelingen gebruiken we euh, voor bevestigingen aha, uhu of hm.

2.2.2 Gespreksorganisatorisch

(2.5)	approximatieve duur van de pauzes
[spreker1 [spreker2	Twee gespreksdeelnemers beginnen tegelijkertijd een beurt
sp[reker1 [spreker2	Een tweede spreker begint tijdens de beurt van de huidige spreker, en wel precies op het punt waar het haakje staat.
spr[eke]r1 [ja:]	Het tweede, sluitende vierkante haakje] geeft het punt aan waarop de uiting van de tweede spreker overlapt. M.a.w.: spreker 2 zegt "ja" en dat overlapt met het precieze moment waarop spreker 1 de woorddelen "eke" uitspreekt.
Belangrijke opmerking: korte feedback / continueerders (ja, aha, uhu) die niet inhoudelijk relevant zijn, worden via vierkante haakjes [] in de beurt van de andere gesprekspartner genoteerd	

2.2.3 Prosodie en volume

De traditionele leestekens van de schrijftaal (punt, komma, vraag- en uitroepingstekens) worden niet als conventionele leestekens gebruikt.

.	punt wijst op een dalend intonatieverloop aan het eind van het betreffende uitspraken. M.a.w. dit hoeft dus niet overeen te komen met het einde van hoe we een traditionele en grammaticaal correcte zin conventioneel zouden noteren in schriftelijke taal.
,	komma wijst op licht stijgend intonatieverloop
?	vraagteken wijst op een sterk stijgende intonatie aan het einde van het betreffende uitspraken (soms komt dit overeen met een vraag, maar dat hoeft niet noodzakelijk - het gaat om de intonatie van de spreker).
!	uitroepeteken: de spreker gebruikt een uitroepachtige prosodie bij een bepaalde uitspraak (deel van de zin, woord, enz.)
ACcent	de in hoofdletters geschreven tekst (woorden, woord, woorddeel, enz.) wordt beklemtoond, men legt er duidelijk een klemtoon op bij het uitspreken.
re::kken	de betreffende (mede-)klinker is opvallend langer dan 'normaal' is voor deze spreker. Noteer dit enkel als het zeer opvallend is en duidelijk anders dan voor andere delen van de uitspraak.

2.2.4 Transcriptieproblemen en transcriptie van anderstalige delen

(X)	onbegrijpelijk, niet te verstaan
(iets)	benaderende gok, tussen haakjes vermelde tekst is vermoedelijk een correcte weergave

2.2.5 Transcriptieconventies met betrekking tot opvallende geluidsproductie of non-verbale handelingen

//knikt instemmend, schudt daarbij met het hoofd// //richt zicht tot een andere spreker die niet in de ruimte aanwezig is// //wijst naar DV// //overloopt vragenlijst// //telefoon rinkelt//	weergeven van opvallende visuele extra informatie of contextuele informatie die bepaalde uitspraken in de interactie verduidelijken
((lacht hard))	karakterisering van een non-verbale activiteit, of andere opvallende verschijnselen ((hoest, kucht, ironisch))

2.3 Bijlage 3: Schematisch overzicht annotaties (tiers en annotatiewaarden via controlled vocabulary)

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De tiers of deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

- 1 TIER actieverloop
- 2 TIER notities
- 3 TIER deontologie (controlled vocabulary)
 1. deontologische principes (5) volledig vermeld
 2. deontologische principes (5) onvolledig vermeld
 3. Verwijzing principe deontologische code via gesproken taal
 4. Verwijzing principe deontologische code via NVC
 5. Niet terugkoppelen
- 4 TIER overlap (controlled vocabulary)
 1. overlap G/DV
 2. overlap T/DV
 3. overlap T/G
 4. Overlap G/DV/T
- 5 TIER onderbrekingen (controlled vocabulary)
 1. **DV onderbreekt G**
 2. DV onderbreekt T
 3. G onderbreekt DV
 4. G onderbreekt T
 5. T onderbreekt G - verzoek pauze
 6. T onderbreekt G - verzoek herhalen
 7. **T onderbreekt G - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
 8. T onderbreekt G - enkel via NVC
 9. T onderbreekt DV - verzoek pauze
 10. **T onderbreekt DV - verzoek herhalen**
 11. **T onderbreekt DV - verzoek verduidelijking / bijkomende info**
 12. T onderbreekt DV - enkel via NVC
- 6 TIER speech style (controlled vocabulary)
 1. direct DV
 2. direct T
 3. direct G

4. indirect DV
 5. indirect T
 6. indirect G
 7. reported DV
 8. reported T
 - 9. reported G**
 10. mixed T
- 7 TIER tolktransfer (controlled vocabulary)**
1. Toevoeging
 2. Weglating
 3. Verenging
 4. Veralgemening
 5. Nuance/verschuiving
 6. Samenvatting
 7. Zero
 8. Foute weergave
 - 9. Non-rendition advies**
 - 10. Non-rendition instructies**
 11. Non-rendition antwoord
 12. Non-rendition extra informatie
 13. Non-rendition non verbale informatie
 - 14. Non-rendition deiktisch**
- 8 Taalbeheersing Nederlands tolk (controlled vocabulary)**
1. zoeken naar woorden / stopwoordjes; aarzelingen
 2. Grammatica - ontoelaatbare fouten
 3. beperkt gebruik van connecteren
 - 4. storende uitspraak / belemmert begrip**
 - 5. interferentie andere talen**
 6. lexicale elementen
 7. terminologie: ontoereikend en onaangepast naargelang tolksetting
 - 8. Autocorrectie**
- 9 TIER potentiële uitdaging**

2.4 Bijlage 4: Overlap, onderbrekingen en speech style van de gespreksdeelnemers

2.4.1 Overlap

Toelichting CODES	
G/DV	Overlap gesprekspartner (cliënt) en dienstverlener overlappen
T/DV	Overlap taalhulp en dienstverlener
T/G	Overlap taalhulp en gesprekspartner (cliënt)
G/DV/T	Overlap gesprekspartner (cliënt), dienst en taalhulp

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
G/DV	0	G/DV	0	G/DV	2
T/DV	29	T/DV	23	T/DV	15
T/G	11	T/G	8	T/G	12
G/DV/T	1	G/DV/T	0	G/DV/T	1
Totaal	41	Totaal	31	Totaal	30

2.4.2 Onderbrekingen

Opmerking: op vraag van de opdrachtgever en om onderlinge vergelijkingen te faciliteren werd in dit onderzoek exact hetzelfde analytisch schema gehanteerd als in De Wilde en van Hest (2020). De deelcategorieën die hieronder staan aangeduid in het vet werden niet geobserveerd in de dataset van dit onderzoek.

Toelichting CODES	
DV / G	Dienstverlener onderbreekt gesprekspartner (cliënt)
DV / T	Dienstverlener onderbreekt taalhulp
G / DV	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt dienstverlener
G / T	Gesprekspartner (cliënt) onderbreekt taalhulp
T / DV herhalen	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot herhalen
T / DV pauze	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot pauze
T / DV verduid + info	Taalhulp onderbreekt dienstverlener / Reden: verzoek tot verduidelijking of verchafften van bijkomende info
T / DV via NVC	Taalhulp onderbreekt dienstverlener via non verbale communicatie
T / G herhalen	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot herhalen
T / G pauze	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot pauze
T / G verduid + info	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) / Reden: verzoek tot verduidelijking of verschaffen van bijkomende info
T / G via NVC	Taalhulp onderbreekt gesprekspartner (cliënt) via non verbale communicatie

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DV / T	6	DV / T	0	DV / T	0
G / DV	0	G / DV	0	G / DV	1
G / T	0	G / T	1	G / T	0
T / DV pauze	1	T / DV pauze	2	T / DV pauze	1

T / DV via NVC	4	T / DV via NVC	3	T / DV via NVC	1
T / G herhalen	0	T / G herhalen	1	T / G herhalen	0
T / G pauze	0	T / G pauze	2	T / G pauze	0
T / G via NVC	1	T / G via NVC	1	T / G via NVC	0
Totaal	12	Totaal	10	Totaal	3

2.4.3 Speech style

Toelichting CODES	
DIR	<p>Directe aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar rechtstreeks aan en gebruiken daarbij de directe rede (= de default situatie in een tolk-gemedieerd gesprek).</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
IND	<p>Indirecte aansprekingen: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan en gebruiken de indirecte aanspreking (gebruik van 3e persoon).</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
REP DV	<p>Reported: de gesprekspartners spreken elkaar niet rechtstreeks aan (zoals gebeurt bij cat. IND) én gebruiken daarnaast een zgn. <i>verbum declarandi / verbum dicendi</i>.</p> <p>De bijkomende code (DV/G/T) slaat op de spreker (respectievelijk dienstverlener/gesprekspartner (cliënt)/taalhulp).</p>
MIX T	Mengvorm van directe en indirecte rede door de taalhulp.

G1		G2		G3	
Type	Aantal	Type	Aantal	Type	Aantal
DIR DV	65	DIR DV	59	DIR DV	66
DIR G	21	DIR G	37	DIR G	11
DIR T	106	DIR T	90	DIR T	78
IND DV	31	IND DV	3	IND DV	4
IND G	4	IND G	5	IND G	3
IND T	1	IND T	0	IND T	1
MIX T	1	MIX T	5	MIX T	2
REP DV	0	REP DV	0	REP DV	1
REP G	0	REP G	0	REP G	0
REP T	4	REP T	4	REP T	3
Totaal	233	Totaal	203	Totaal	169



Vlaanderen
is divers

COLOFON

Lies Van Poucke

Projectmanager Project Taalhulpen

04 84 60 03 79

lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be

**AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING**