

WERKAFSPRAKEN VOOR GEBRUIKERSORGANISATIES  
TOLK- EN VERTAALDIENST PROVINCIE ANTWERPEN

***Inleiding***

Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen biedt twee vormen van dienstverlening aan:

- sociaal tolken
- sociaal vertalen van informatieve documenten (m.a.w. niet-beëdigde vertalingen).

Onder *sociaal tolken en vertalen* wordt begrepen: het op een neutrale en volledige manier mondeling respectievelijk schriftelijk omzetten van een bron- naar een doeltaal, en dit in een sociale context.

Onze doelgroep zijn actoren uit de reguliere sociale en openbare dienst- en hulpverlening die gevestigd zijn in de provincie Antwerpen, met uitzondering van de Stad Antwerpen.

Wie gebruikt maakt van de dienstverlening van het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen engageert zich tot het naleven van deze werkafspraken.

***Bereikbaarheid Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen***

Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen is bereikbaar elke werkdag van 9u00 tot 12u00 en van 14u00 tot 17u00 op

**0490/44 45 60.**

We zijn ook steeds bereikbaar per mail: [STVantwerpen@integratie-inburgering.be](mailto:STVantwerpen@integratie-inburgering.be)

Of per fax: 015 28 18 59

Of per post: Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen  
Brusselsepoortstraat 8  
2800 Mechelen

***Deontologie***

Vóór aanvang van de eerste tolkaanvraag en/of vertaalaanvraag ondertekenen de gebruikersorganisaties de daarvoor van toepassing zijnde deontologische code.

- Alle dienst- en hulpverleners die sociaal tolken inschakelen houden zich aan de deontologische code voor gebruikers van sociale tolkhulp.
- Alle dienst- en hulpverleners die het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen inschakelen voor het afleveren van vertalingen,

houden zich aan de deontologische code voor gebruikersorganisaties van sociale vertaalhulp.

De gebruikersorganisaties engageren zich ertoe huidige en nieuwe dienst- en hulpverleners die gebruik maken van sociaal tolken en/of vertalers in te lichten over de deontologische codes voor de gebruikersorganisaties (zie hiervoor de *deontologische code voor gebruikersorganisaties van sociale tolkhulp* en de *deontologische code voor gebruikersorganisaties van sociale vertaalhulp*).

De tolken en vertalers waarop het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen een beroep doet, werken op freelance basis in opdracht van het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen. Deze tolken en vertalers onderschrijven op hun beurt respectievelijk de deontologische code voor sociaal tolken of vertalers (zie hiervoor de *deontologische code voor tolken* en de *deontologische code voor vertalers*).

### **Praktische aspecten tolkopdrachten**

#### *Aanvragen voor tolkopdrachten*

1. De gebruikersorganisaties vullen online een tolkaanvraag in via deze link: <http://srv2008coc.vmc.be/sociaaltolkenwww.provant.be/tolkaanvragen> en geven zo de nodige gegevens door: gewenste taal, datum en uur, adres, onderwerp van het gesprek, vermoedelijke duur ...;
2. De gebruikersorganisaties krijgen een ontvangstbevestiging met vermelding van het dossiernummer; De gebruikersorganisaties en het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen vermelden dit dossiernummer in alle communicatie over de bijhorende tolkaanvraag. De ontvangstbevestiging volgt uiterlijk twee werkdagen na de indiening van de tolkaanvraag;
3. Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen gaat de beschikbaarheid van de tolken na;
4. Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen contacteert een geschikte tolk voor deze opdracht en geeft hem/haar de gegevens door die nodig zijn voor deze tolkopdracht;
5. Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen mailt een prestatiefiche ter bevestiging van de gemaakte afspraken aan de gebruiker en aan de tolk;
6. Indien het gesprek niet kan doorgaan, verwittigen de gebruikersorganisaties het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen zo snel mogelijk vóór het geplande gesprek. (zie ook *Annuleringen*);
7. Indien de tolken door overmacht niet aanwezig kunnen zijn op de tolkopdracht, verwittigen deze zowel de gebruikersorganisaties als het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen.

De minimum aanvraagtermijn voor een geldige tolkaanvraag bedraagt 2 werkdagen. Bij hoogdringendheid, proberen we, in de mate van het mogelijke, een antwoord te bieden op aanvragen die ons minder dan 2 werkdagen op voorhand bereiken. Deze service kunnen wij echter niet per definitie garanderen. De maximum aanvraagtermijn bedraagt 2 kalendermaanden.

De gebruikersorganisaties engageren zich ertoe om in de mate van het mogelijke met de tolken een voor- en nabespreking te houden over de geleverde prestaties. De voorbespreking dient om de tolken wegwijs te maken in de gespreksmethodiek, de

bedoeling van het gesprek en de verwachtingen van de hulp- of dienstverlener; de nabespreking om eventuele knelpunten te duiden.

Na afloop van de dienstverlening van de tolken, verbinden de gebruikersorganisaties zich ertoe een prestatiefiche in te vullen, te ondertekenen en te laten medeondertekenen door de tolken.

De eventuele afwezigheid van de cliënt of van een derde betrokkene bij het gesprek dient te worden vermeld op de prestatiefiche.

De gebruikersorganisaties geven een kopie van de prestatiefiche mee aan de tolken en faxen of verzenden het originele exemplaar mét de originele handtekeningen zo vlug mogelijk aan de het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen.

### *Facturatie*

Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen rekent aan de gebruikersorganisaties 1/3 van het honorarium van de tolk (€ 40 per uur en 1/3 van de verplaatsingskosten aan (€ 0,3456 per km; vervoerskosten met het openbaar vervoer aan het op dat moment van toepassing zijnde tarief voor openbaar vervoer. Alleen de effectief gemaakte vervoerskosten worden aangerekend.)

Indien de opdracht doorgaat, is de minimum aangerekende tolkprestatie één uur, ook al duurt de prestatie feitelijk minder dan een uur. Na het verstrijken van een uur, wordt steeds naar boven afgerond per kwartier.

De gepresteerde tijd wordt berekend vanaf het voorziene startuur van de tolkprestatie (m.a.w. de wachttijd van de tolk wordt aan hetzelfde tarief aangerekend), tenzij de tolken later dan het voorziene startuur zouden aangekomen zijn. (cfr. infra).

Gebruikersorganisaties mogen de betaalde kosten niet doorrekenen aan de klanten.

### *Annuleringen*

Gebruikersorganisaties kunnen een tolkopdracht tot ten laatste twee werkdagen (48 uur) voor de aanvang ervan annuleren. Dit zijn *tijdige annuleringen*. In dit geval worden geen kosten aangerekend.

Onder *laattijdige annulering* wordt verstaan: een annulering *minder dan twee werkdagen* (48 uur) voor het voorziene aanvangsuur van de tolkopdracht. Het niet komen opdagen van de klant of de dienst- of hulpverlener wordt ook beschouwd als annulering. Bij laattijdige annuleringen wordt de volledige gereserveerde prestatieduur gefactureerd.

Enkel reeds gemaakte verplaatsingskosten en daaruit voortvloeiende nog te maken verplaatsingskosten worden aangerekend.

Wanneer de cliënten of de hulpverleners niet tijdig aanwezig zijn, zullen de tolken maximum een half uur wachten.

Wanneer de tolken meer dan een kwartier te laat komen, kunnen de gebruikersorganisaties beslissen om de opdracht te annuleren. In dit geval worden geen honoraria en verplaatsingskosten aangerekend. Indien de gebruikersorganisaties alsnog beslissen om het gesprek te laten doorgaan, wordt alleen de gepresteerde tijd aangerekend, ook al bedraagt de totaal gepresteerde tijd minder dan 1 uur.

### *Kwaliteitszorg*

De tolkprestaties worden uitsluitend geleverd door gecertificeerde tolken. Bij het toekennen van opdrachten wordt steeds voorrang gegeven aan sociaal tolken die reeds een voor de desbetreffende tolkopdracht relevante specialisatiemodule volgden.

Sociaal tolken aangevraagd via het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen, zullen niet vervangen worden door gelegenheidstolken die de cliënt eventueel begeleiden.

## ***Praktische aspecten vertaalopdrachten***

### *Aanvragen van vertaalopdrachten*

1. De gebruikersorganisaties leveren de vertaalopdrachten elektronisch aan via [STVantwerpen@integratie-inburgering.be](mailto:STVantwerpen@integratie-inburgering.be) en dit bij voorkeur in word-formaat. Indien gewenst, kunnen deze ook schriftelijk worden aangevraagd via het postadres.
2. Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen stuurt de gebruikersorganisaties een prijsofferte op en bespreekt indien nodig de deadline.
3. Nadat de gebruikersorganisaties zich akkoord verklaard hebben met de prijsofferte, verstuurt het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen de vertaalopdracht naar de vertaler.
4. Op de afgesproken deadline bezorgt het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen de vertaling(en) per mail of per post indien gewenst.

De bronteksten die aangeleverd worden, dienen de definitieve versies te betreffen. Het is niet meer mogelijk om na het zich akkoord verklaren met de prijsofferte, nieuwe versies aan te leveren. Nieuwe versies worden beschouwd als nieuwe vertaalaanvragen.

### *Facturatie vertaalopdrachten*

Vertaalopdrachten worden door het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen aangerekend aan de gebruikersorganisaties aan € 1,00 per regel (waarbij 1 regel gelijk staat aan 60 aanslagen, incl. de spaties), de vertaalprestaties zijn vrijgesteld van BTW. De prijs wordt berekend op basis van de aangeleverde tekst. Het minimumforfait voor een bestelde vertaling bedraagt 17,50 € (i.e. 1050 aanslagen of 17,5 regels).

Gebruikersorganisaties mogen de facturen voor vertalingen niet doorrekenen aan de klant.

### *Annuleringen vertaalopdrachten en laattijdige aanlevering vanwege de vertalers of het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen*

Vertalingen kunnen niet geannuleerd worden vanaf het moment dat de gebruikersorganisaties zich per brief, per fax of per mail akkoord verklaard hebben met de offerte.

Wanneer door de verantwoordelijkheid van de vertalers of het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen een vertaling te laat aangeleverd wordt maar de vertaling nog bruikbaar is, betalen de gebruikersorganisaties 75 procent van bovenvermelde regelprijs.

Wanneer door de verantwoordelijkheid van de vertalers of het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen een vertaling te laat aangeleverd wordt en de vertaling is niet meer bruikbaar, dan betalen de gebruikersorganisaties bovenvermelde regelprijs niet. In dit geval houdt het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen zich het recht voor om de te laat aangeleverde vertaling niet op te sturen naar de gebruikersorganisaties.

### *Kwaliteitszorg*

De vertaalprestaties worden uitsluitend door gecertificeerde vertalers geleverd. Bij de matching wordt voorkeur gegeven aan vertalers die de doeltaal als moedertaal hebben.

### ***Beschikbaarheid tolken en vertalers***

Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen kan geen garantie bieden dat voor elke aanvraag een geschikte tolk of vertaler kan worden gevonden. De tolken en vertalers hebben het recht om de opdracht te weigeren indien ze zich niet competent achten voor de desbetreffende taak.

### ***Klachtenbehandeling***

Klachten worden geformuleerd tegenover de kwaliteitsmedewerker van het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen. Elke klacht zal met de nodige discretie en zorg behandeld worden. Indien de tolk of vertaler een ernstige inbreuk heeft gepleegd op de deontologische code, kan hij/zij van de lijst geschrapt worden en wordt een andere tolk of vertaler gezocht.

### ***Aansprakelijkheid***

Het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit van het geleverde tolk- en vertaalwerk, en evenmin indien de tolk of vertaler het vertrouwelijk karakter van gesprekken of gegevens zou schenden.

### ***Schrapping als gebruikersorganisatie***

Wanneer gebruikersorganisaties dit reglement of de deontologische code niet respecteren, kan het Agentschap Integratie en Inburgering Sociaal Tolken en Vertalen Antwerpen beslissen deze tijdelijk of definitief van het gebruik van de dienstverlening uit te sluiten.

Deze werkafspraken zijn van kracht vanaf 1 december 2015.