

# Deontologisch kader bij het gebruik van sociaal tolken en vertalers

## 1 Algemene gedragsregels voor een correcte en efficiënte inzet van sociaal tolken en vertalers

De Dienstverleners STV, de Voorzieningen en hun medewerkers behandelen eenieder met respect, ongeacht nationaliteit, geslacht, taal, etniciteit, cultuur, leeftijd, politieke overtuiging, seksuele oriëntatie... en verwachten dit ook van de externe partners waarmee wordt samengewerkt.

In de uitvoering van zijn taak hanteren tolk en vertaler een strikte deontologische code. Om de opdracht efficiënt en correct te laten verlopen, moeten deze regels ook door de Voorziening en de anderstalige cliënt gerespecteerd worden.

## 2 Vertrouwelijkheid

- De Tolk/Vertaler springt steeds discreet om met alle informatie die hij tijdens het tolkgesprek of vertaalopdracht of in het kader van deze opdracht verwerft. Hij/zij is in elk geval, ongeacht waar wordt getolkt en voor welke partijen, gebonden door discretieplicht. Hij/zij respecteert de plicht om discreet met alle informatie om te springen.
- De Tolk/Vertaler heeft evenwel geen zwijgrecht: wanneer hij/zij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie moet getuigen, móet hij/zij spreken.
- Naast discretieplicht is de Tolk/Vertaler ook gehouden aan beroepsgeheim, wanneer de Voorziening waarvoor de tolk- of vertaalopdracht wordt uitgevoerd, door het beroepsgeheim is gebonden. De Tolk/Vertaler kan niet vervolgd worden wegens schending van het beroepsgeheim, wanneer hij/zij voor een rechtbank, onderzoeksrechter of parlementaire onderzoekscommissie getuigt. Hij/zij behoudt in dit geval echter wel het zwijgrecht: de Tolk/Vertaler is dus wel verplicht om te verschijnen, maar niet om vertrouwelijke informatie te delen.
- De Tolk/Vertaler maakt een belangenafweging tussen het beroepsgeheim en de plicht om hulp te bieden wanneer een persoon in groot gevaar verkeert. Hij/zij kan overleggen met de Dienstverlener STV, de Voorziening of met een deskundige. Enkel wanneer de Tolk/Vertaler geen andere uitweg ziet om de persoon te beschermen, mag hij/zij het aan de procureur des Konings melden.
- De Tolk/Vertaler geeft geen informatie vrij over het privéleven en de identiteit van de anderstalige cliënt, bij communicatie met de Dienstverleners. Hij/zij maakt enkel informatie bekend (over het verloop van een opdracht) die de Dienstverleners nodig hebben om hun controle- en coördinatietaken uit te voeren.
- De Voorziening gaat discreet om met de gegevens van de Tolk/Vertaler. Telefoonnummer of email-adres worden niet bewaard en niet aan derden doorgegeven. De Tolk/Vertaler is niet verplicht om persoonlijke gegevens (familienaam, herkomst...) te delen.
- De Voorziening bespreekt de prestaties van de Tolk/Vertaler niet met andere Tolken/Vertalers.

## 3 Neutraliteit

- De Tolk/Vertaler maakt geen misbruik van zijn positie en vraagt of aanvaardt geen giften of tegenprestaties van de partijen.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
 Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk is een neutrale (onpartijdige) en objectieve partij, voor, tijdens en na de opdracht. De Voorziening heeft de regie van het gesprek in handen. Voorziening en anderstalige cliënt zijn zelf verantwoordelijk voor de inhoud van hun boodschap.
- De Tolk/Vertaler brengt de partijen onmiddellijk op de hoogte van elke professionele (met uitzondering van de band sociaal tolk-anderstalige) of persoonlijke band tussen de tolk en (een van) de partijen. De Voorziening en de anderstalige cliënt kunnen in onderling overleg en in overleg met de Dienstverlener beslissen de uitvoering van de opdracht al dan niet toe te vertrouwen aan een andere Tolk/Vertaler.
- De Tolk blijft tijdens een eventueel voorgesprek met de Voorziening neutraal door enkel te spreken over de feitelijke context, tolktechnische afspraken en te verwachten extreem gedrag.
- De Voorziening moet alert zijn voor eventuele cultuurverschillen. De Tolk is geen cultuurexpert en kan niet automatisch helpen bij het duiden van cultuurverschillen die een goede communicatie in de weg staan. Zelfs als anderstalige cliënt en Tolk tot dezelfde cultuur behoren, kan hun subcultuur verschillend zijn. De anderstalige cliënt is de enige betrouwbare bron van informatie over zichzelf en zijn subcultuur.
- Voorziening en anderstalige cliënt spreken elkaar rechtstreeks aan. De Tolk tolkt in de ik-vorm.
- De Voorziening maakt het mogelijk dat de Tolk zich in een triade t.o.v. Voorziening en anderstalige cliënt kan en opstellen, zodat hij/zij zich neutraal kan positioneren en zodanig dat hij/zij goed zichtbaar en hoorbaar is voor zowel de anderstalige cliënt en de Voorziening en zo nodig oogcontact kan maken met beiden.
- Bij groepstolken neemt de Tolk afstand van de groep, wanneer er binnen de taalgroep(en) onderling wordt overlegd.
- De Tolk/Vertaler verstrekt geen andere informatie dan het tolken of het vertalen van de boodschap of het aangeven elementen die een kwalitatief vervullen van de opdracht bemoeilijken of onmogelijk maken. Er kan niet worden gevraagd naar opinies, voorkeuren, interpretaties of gevoelens, zelfs niet op non-verbale wijze. Hij/zij kan dit evenmin op eigen initiatief doen.
- De Tolk vervult geen andere opdrachten (bijvoorbeeld het invullen van papieren), dan het tolken van de boodschap. Hij/zij neemt zelf ook niet deel aan het gesprek.
- De Tolk wordt bij voorkeur niet alleen gelaten met één van de partijen, betrokken bij het gesprek. Een aparte wachtruimte wordt aangeraden om onderonsjes met één van de betrokken partijen voor het gesprek te vermijden. De Tolk neemt na de opdracht meteen ook afscheid van de partijen.
- De Tolk/Vertaler heeft het recht een opdracht te staken zodra zijn neutraliteit niet kan worden gegarandeerd (bijvoorbeeld bij een gewetensconflict, belangenvermenging, bedreiging...). Hij meldt dit aan de partijen, zonder evenwel de plicht om in detail te treden, en brengt de Dienstverleners op de hoogte.

#### 4 Volledigheid

- De Tolk heeft de plicht alles wat door de partijen wordt gezegd volledig en getrouw te tolken, zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen. Hij/zij gebruikt hiervoor hetzelfde register en dezelfde intonatie als de spreker, tolkt ook beledigende of choquerende boodschappen, scheldwoorden, boodschappen die tot de Tolk zelf zijn gericht en onwaarheden en fouten zoals hij ze heeft gehoord. De Tolk kan niet worden gevraagd boodschappen of uitgesproken bemerkingsen, niet te tolken. Hij/zij kan uiteraard wel om verduidelijking of herhaling vragen, wanneer iets onduidelijk is.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk tolkt enkel voor die gesprekspartners die bij aanvang van de opdracht van de regels op de hoogte zijn gebracht. Wanneer een nieuwe gesprekspartner zich aanmeldt, moet deze, indien hij/zij deel uitmaakt van het gesprek, van de regels op de hoogte worden gebracht. Tot na de herneming van deze regels mogen er geen boodschappen van deze nieuwe gesprekspartner getolkt worden.
- Bij groepstolken tolkt de tolk in principe enkel wat voor de publieke ruimte is bestemd, tenzij dit omwille van de aard van het gesprek anders moet, bijvoorbeeld bij een praatgroep of een bewonersvergadering. In dat geval worden ook de onderlinge gesprekken getolkt.

## 5 Transparantie

- Voorziening en anderstalige cliënt moeten steeds inzicht behouden in wat de Tolk doet of zegt. De Tolk meldt wanneer wordt afgeweken van de uitgesproken boodschap om bijvoorbeeld te reageren op een rechtstreekse vraag, te verwijzen naar de deontologie of om verduidelijking te vragen
  - ▶ De ik-vorm wordt in dat geval achterwege gelaten en de tolk verwijst naar zichzelf in de derde persoon als “de tolk”.
  - ▶ Wanneer ‘onderonsjes’ niet kunnen worden vermeden, geeft de Tolk alle partijen hierover feedback.
- De Tolk meldt problemen met dialecten, scheldwoorden en vaktermen. Het verdient in dit verband aanbeveling om vakjargon en afkortingen zoveel mogelijk te vermijden en, waar nodig, voldoende uitleg en omschrijving te voorzien. Hij/zij meldt het ook onmiddellijk aan de partijen, wanneer de anderstalige een andere taal(variant) spreekt dan waarvoor de Tolk werd aangevraagd. Hij/zij brengt hiervan de dienstverleners op de hoogte. De Tolk licht uiteraard ook de partijen in, wanneer hij/zij een opdracht moet staken of onderbreken.

## 6 Professionele houding

- Vermits de Tolk/vertaler enkel opdrachten kan aanvaarden waarvoor hij/zij over de vereiste kwaliteiten beschikt en opdrachten kan staken, indien de kwaliteit niet kan worden gegarandeerd, is het noodzakelijk dat de Voorziening bij aanvraag alle nodige informatie verschaft waardoor dit kan worden gegarandeerd: de taal van de cliënt, het gespreksonderwerp (bijvoorbeeld een slecht nieuwsgesprek), speciale omstandigheden, methodieken... Ook het doorgeven van tijdstip, locatie, contactpersoon en een correcte inschatting van de duurtijd van het gesprek horen hierbij.
- Indien de Tolk de kwaliteit van de prestatie niet kan garanderen, bijvoorbeeld bij lastige of complexe situaties of het niet beheersen van vakterminologie of de techniek simultaan tolken, staakt hij/zij de opdracht en meldt dit onmiddellijk aan de partijen en de Dienstverleners.
- In bepaalde gevallen is het aangewezen met de Tolk een voorgesprek te houden. Ook een nagesprek kan in bepaalde gevallen zinvol of zelfs noodzakelijk zijn. Bespreek dit vooraf met de Dienstverleners.
- Probeer de omstandigheden voor het gesprek zo optimaal mogelijk te houden: zorg indien mogelijk voor een rustige ruimte, de geschikte apparatuur (in geval van afstandstolken)...
- De Tolk zal zich bij het begin van élk gesprek (ook wanneer de Tolk herhaaldelijk bij dezelfde voorziening of anderstalige tolkt), naar alle partijen toe, introduceren als tolk en kort de belangrijkste deontologische principes toelichten:
  - ▶ Ik ben tolk Nederlands – taal x.
  - ▶ Ik heb de plicht alles te tolken wat wordt gezegd.
  - ▶ Ik heb discretieplicht.
  - ▶ Ik ben onpartijdig.
  - ▶ Jullie kunnen elkaar rechtstreeks aanspreken.

DEONTOLOGISCHE KADER BIJ HET GEBRUIK VAN SOCIAAL TOLKEN EN VERTALERS  
Bijlage bij de Kaderovereenkomst voor het gebruik van sociaal tolken en vertalers

- De Tolk vertaalt geen documenten. Indien de voorziening wenst dat de inhoud van een bepaald document wordt overgebracht, zal hij deze inhoud eerst zelf formuleren, zodat de Tolk deze kan tolken. Het document kan worden vertaald door een Vertaler.
- De Tolk erkent en verbetert fouten in de vertolking zo snel mogelijk.
- De Tolk/Vertaler zal zijn/haar persoonlijke gegevens, met uitzondering van eventueel voornaam, niet delen met de partijen.
- De Tolk/Vertaler respecteert de werkafspraken met de Dienstverleners en uit geen kritiek op deze dienstverleners of andere tolken in aanwezigheid van de partijen.
- De Tolk/Vertaler verbindt zich ertoe zijn kennis en deskundigheid continu te onderhouden.
- De Tolk/Vertaler licht de Dienstverlener in, wanneer een van de partijen het hem onmogelijk maakt om de deontologische code te respecteren.
- De Voorziening beschermt de fysieke integriteit van de tolk, bijvoorbeeld in geval van besmetting of agressie.
- Afspraken worden steeds gemaakt, gewijzigd of geannuleerd via de Dienstverlener.