

# Tips: communiceren via een meertalige vriend of kennis van de klant.

Wanneer een vriend, kennis of familielid van de klant helpt om het gesprek te tolken, spreken we van een informele tolk. Deze persoon is niet officieel opgeleid om te tolken. Als medewerker moet je daarom waken over de privacy van je klant en de kwaliteit van het getolkte gesprek.

## Voor je begint

Waardeer de hulp van de informele tolk.

Maak duidelijke afspraken. Benoem de rollen. Vraag om alles te tolken wat jij en de klant zeggen.

Controleer of het niveau Nederlands van de informele tolk voldoende is om het gesprek te tolken.

Loopt het gesprek niet vlot? Geef beleefd instructies aan de informele tolk. Sluit het gesprek af en maak een nieuwe afspraak met een officiële tolk.

## Tijdens het gesprek

Gebruik heldere taal.

Bouw je gesprek stap voor stap op.

Pauzeer zodat de informele tolk één boodschap per keer moet vertalen.

Zorg ervoor dat de informeel tolk alle informatie doorgeeft.

Richt je steeds tot de klant. Zorg ervoor dat je klant antwoord geeft en niet de informele tolk.

Wil de informele tolk iets toevoegen of geeft deze persoon duiding?

Dat is ok. Vraag nadien om ook deze uitleg te vertalen voor de klant.

Durf vragen wat de informele tolk in de andere taal verteld heeft.

Durf expliciet te vragen: vertaal je dat even aub?

## Na het gesprek

Controleer of de klant alles begrepen heeft.

Stel controlevragen en zorg dat de klant zelf antwoordt.

Bedank de informele tolk voor de hulp.

