



Vlaanderen
is divers



Richtlijnen en tips voor wie werkt met **crisistolken**

Cristolken

Om de communicatie tussen hulp- en dienstverleners en Oekraïense vluchtelingen vlotter te laten verlopen, heeft het Agentschap vrijwillige cristolken opgeleid.

Cristolken zijn geen gecertificeerde tolken. Ze zijn kort opgeleid en bieden niet dezelfde kwaliteit als de gecertificeerde sociaal tolken.



Richtlijnen en tips

Gebruik de volgende tips om ervoor te zorgen dat de crisistolk je boodschap zo optimaal mogelijk tolkt.

GEbruik EENVOUDIG NEDERLANDS EN KLARE TAAL

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan.
- Leg moeilijke woorden uit en gebruik alledaagse woorden. Als je boodschap over complexe zaken gaat, kan je het niet altijd eenvoudig verwoorden. Je hebt dan moeilijke woorden nodig, omdat er bijvoorbeeld geen eenvoudig synoniem bestaat of omdat de woorden helemaal nieuw zijn. Leg deze woorden uit als je ze voor het eerst 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.”



Meer info:

- [10 tips voor duidelijke taal](#)
- [In duidelijk Nederlands spreken en schrijven voor iedereen](#)
- [Tips om te spreken in duidelijke taal met laagtaalvaardige collega's](#)

ORGANISEER EN BEPERK DE INFORMATIE

- Probeer aan het begin van het gesprek de verschillende gespreksonderwerpen te overlopen. Kondig een nieuw gespreksonderwerp duidelijk aan. Geef aan wanneer je een onderwerp afrondt.

✓ In dit intakegesprek gaan we eerst je persoonlijke gegevens nakijken. Daarna overlopen we de algemene informatie over het inburgeringstraject. *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)* Ten slotte bekijken we het inburgeringscontract.

- Breng de boodschappen één voor één aan. Stop regelmatig zodat de crisistolk kan tolken.

✗ “Je hebt mij gevraagd of je mag werken. Je mag in België werken en je mag dus geld verdienen maar er zijn er twee moeilijkheden. Jullie zitten bij het OCMW. Als jij geld verdient, kunnen sommige OCMW's zeggen dat je ouders minder geld krijgen. Sommige OCMW's zeggen dat je wel als student mag werken en nog steeds geld kan krijgen van het OCMW. We zijn dit nog verder aan het bekijken. In elk geval, 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.”
(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)

- ✓ “Het eerste probleem: jullie zitten bij het OCMW. Als jij geld verdient, kunnen sommige OCMW’s zeggen dat je ouders minder geld krijgen.” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*
- ✓ “Sommige OCMW’s zeggen dat je wel als student mag werken en nog steeds geld kan krijgen van het OCMW.” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*
- ✓ “We zijn dit nog verder aan het bekijken.” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*
- ✓ “Het tweede probleem: als jij mag gaan werken, dan heb jij een bankrekeningnummer nodig.” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*

- Beperk je tot de essentie. Geef geen overbodige informatie.

✗ “Ok, we gaan eens kijken hoe we je best inschrijven, ik ga dit even checken. Het is nog eventjes aan het laden. Momentje, ok. Kan je mij je e-mailadres geven?”

✓ “We gaan je inschrijven. Wat is je e-mailadres?”

- Herhaal en herformuleer belangrijke informatie.



CONTROLEER OF JE ELKAAR BEGRIJPT

- Test af en toe of je boodschappen duidelijk zijn voor je gesprekspartner.

✗ “Hebt u het begrepen?”

✓ “Wanneer moet je morgen beginnen?”

(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)

✓ “Waar vind je je badge?” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*

✓ “Hoe vraag je je verlof aan?” *(Pauzeer en laat de crisistolk tolken.)*

- Vraag om te herhalen wanneer je vermoedt dat de vertaling niet accuraat was.
- Vraag om verduidelijking wanneer je vermoedt dat er zich een onderonsje afspeelt tussen de anderstalige en de crisistolk.



HOU REKENING MET DE DEONTOLOGIE VAN DE CRISISTOLK

De crisistolk volgt de deontologische code van het sociaal tolken. Zorg ervoor dat de crisistolk kan werken in een veilige en niet-complexe omgeving door rekening te houden met wat de crisistolk (niet) mag en kan doen.

- De crisistolk stelt zich altijd voor om zijn rol toe te lichten. Geef de crisistolk daarom aan het begin van elk gesprek de kans om zijn introductie te geven in de twee talen.
- De crisistolk is neutraal en praat in de ik-vorm. Dit bevordert de rechtstreekse communicatie tussen de dienstverlener en de anderstalige. Spreek daarom rechtstreeks tegen de anderstalige en niet tegen de crisistolk.

✘ “Heeft meneer de documenten bij zich?”

✔ “Heb jij de documenten bij je, meneer?”

- Zorg ervoor dat de crisistolk zijn neutraliteit kan bewaren. Laat de crisistolk daarom nooit alleen achter met de anderstalige.
- De crisistolk neemt zelf geen deel aan het gesprek. Hij is geen cultureel duider en mag zelf geen extra duiding geven, naast wat de gesprekspartners zeggen.
- De crisistolk is verplicht alles te tolken zonder toevoegingen, weglatingen of aanpassingen. Zeg daarom niets dat niet getolkt moet of mag worden.
- Laat de crisistolk geen andere taken uitvoeren. Documenten vertalen of iemand begeleiden naar een bepaalde plek behoren niet tot het takenpakket van de crisistolk.



AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

www.integratie-inburgering.be