

30 MAART 2020

AANVULLEND AANBOD TOLKEN 2018-2019

SAMENVATTING EINDRAPPORT ONDERZOEKSPROJECT

Vooraf

Het Project Aanvullend Aanbod Tolken (Taalhulpen) of voluit 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken' werd via het Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de toekenning van een subsidie aan het Agentschap Integratie en Inburgering toegekend. Het liep van 2018 tot 1 februari 2020, de opleveringsdatum van het eindrapport.

Het eindrapport is het resultaat van een samenwerking van het Agentschap Integratie en Inburgering met de cursisten die deelnamen en de lokale besturen, klankbordgroepen en observatieplaatsen van en in Genk, Geeraardsbergen, Leuven en Mechelen.

Leeswijzer:

- Voor een samenvatting (7 pagina's) van het *Eindrapport Project Aanvullend Aanbod Tolken*, lees dit document.
- Voor een snelle blik op de acties en resultaten van dit onderzoeksproject: ga naar pagina 7, punt 8 ('Tot slot').
- Voor een uitgebreide lezing van het volledige onderzoeksproject: ga naar het *Eindrapport Project Aanvullend Aanbod Tolken*.

1 Waarover gaat het?

Voor communicatieondersteuning staan in Vlaanderen gecertificeerde sociaal tolken ter beschikking. Het blijkt dat het aantal beschikbare gecertificeerde sociaal tolken niet volstaat om aan de gestegen vraag naar communicatieondersteuning in de dienstverlening van maatschappelijke voorzieningen en openbare diensten te voldoen. Om het tekort aan te pakken, zet het Agentschap in op:

- een hertekening van het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken;
- het Project Aanvullend Aanbod Taalhulpen.

2 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.

Die herziening werpt zijn vruchten af. In 2015 slaagde nog slechts 28 procent van de kandidaten die de certificeringsproef sociaal tolken aflegde. Na de herziening van het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken eind 2017, is het slaagpercentage gaan stijgen over 42% tot 51% in december 2019.

3 Project ‘Aanvullend Aanbod’

In tweede instantie wil het Agentschap op de vraag van lokale besturen om het tekort aan tolken aan te pakken ingaan, door te onderzoeken of een aan de gecertificeerde sociaal tolken aanvullend aanbod van taalhulpen mogelijk, oorbaar en wenselijk is, zonder de kwaliteit van dienstverlening te ondermijnen.

De doelstellingen daarbij zijn:

- Via dit project onderzoeken we of en vervolgens in welke mate het mogelijk is om via een aanvullende pool van taalhulpen de communicatie in dienstverlening effectief en kwaliteitsvol te ondersteunen en onder welke voorwaarden dat dan moet gebeuren.
- Wij ontwikkelen een korte opleiding (*Survival Kit Training*) met het oog op een aanvullend aanbod van taalhulpen.
- Het doel is om, op voorwaarde dat het onderzoek uitwijst dat dit realiseerbaar, wenselijk en te adviseren is, een effectief gezamenlijk aanbod van gecertificeerde sociaal tolken en taalhulpen als beleidsadvies te formuleren.

4 Taalhulp

Voor de taalhulpen stellen we in het slot van dit eindrapport een voorlopige definitie voor op basis van de resultaten van het Project Aanvullend Aanbod Tolken. Voorlopig, want het onderzoek wordt tot september 2020 verdergezet in een nieuw onderzoeksproject in opdracht van de Provincie West-Vlaanderen. Dat project maakt deel uit van een ruimer Europees Interregproject ‘AB Réfugiés – Social’ en kreeg de naam ‘Studieopdracht: Onderzoek naar de uitbreiding van het aantal niet-beëdigde tolken’. Dat nieuwe West-Vlaamse onderzoeksproject werkt verder op een aantal resultaten van het huidige project.

5 Activiteiten en fasering



5.1 Voorbereidingsfase

In de tweede helft van 2017 werden voorbereidende overlegmomenten met interne en externe partners gehouden. Er werd gewerkt aan een gezamenlijk projectplan.

5.2 Omgevingsanalyse

In de periode van mei tot november 2018 werd de Omgevingsanalyse gelanceerd. Met de Omgevingsanalyse werd nagegaan hoe ‘brugfuncties’¹ in openbare en sociale dienstverlening worden ingezet om te communiceren met anderstaligen.

¹ Brugfuncties: communicatie-ondersteunende personen/professionals, instrumenten, media en technologie, en strategieën.

5.3 Test- en trainingsfase

Tussen december 2017 en juni 2019 liep de test- en trainingsfase. Tijdens deze fase volgden de geïnteresseerde kandidaten een traject om taalhulp te worden.

5.4 Observatie- en analysefase

Tussen mei en juli van 2019 konden de taalhulpen die een *Survival Kit Training* hadden gevolgd, als onderdeel van hun leertraject deelnemen aan in de praktijk geobserveerde tolkgesprekken.

5.5 Analysefase

Tussen juli en november 2019 werden alle opnames uit de observatieperiode geanalyseerd door onderzoekers van Universiteit Gent.

Vervolgens werd het eindrapport opgesteld in de **Rapportagefase**.

6 Vergelijkende analyse van de resultaten uit de test en trainingsfase, observatie- en analysefase

Kan de kwaliteit van openbare en sociale dienstverlening bij inzet van taalhulpen als communicatieondersteuner worden gegarandeerd? Als 'ja', wat zijn daartoe de **randvoorwaarden**? Als 'niet', welke risico's zijn er verbonden aan de inzet van kort-getrainde, niet-gecertificeerde taalhulpen?

De onderzoeksresultaten uit de trainingsfase worden bevestigd in de resultaten van de fijnmazigere analyse van de observatie- en analysefase waarin werd samengewerkt met een gespecialiseerd researchteam van UGent. Op basis van deze '**rode draad**' in de resultaten kunnen we de volgende conclusies trekken en aanbevelingen formuleren.

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 De taalhulp

Houdt het inzetten van taalhulpen risico's in voor de kwaliteit van de dienstverlening? Ja.

Waar een snelle blik op de communicatie in deze gesprekken de indruk wekt dat de gespreksdeelnemers elkaar begrijpen, toont de analyse van de tolktransfer 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**.

Om te tolken in sociale dienstverleningscontexten moet een tolk minimaal over een aantal competenties en vaardigheden beschikken. De meerderheid van de geobserveerde taalhulpen voldoen niet aan die minimale voorwaarden.

Competentieprofiel: Een taalhelp is geen tolk – hij heeft een specifieke taak

Uit het onderzoeksproject komt de volgende **hypothese** tevoorschijn als basis voor een definitie en profiel van de taalhelp. De taalhelp is dan een communicatieondersteuner die uitgesproken boodschappen overbrengt tussen een dienstverlener en een cliënt, waarbij die boodschappen:

- uitgesproken worden in dienstverlening die een **sterk voorgestructureerd verloop** kent en daardoor voorstelbaar 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.

Tot dit alles moeten taalhulpen adequaat worden opgeleid via een **korte training** (waarvan de duur nader te bepalen is, maar die langer is dan de combinatie *Survival Kit Training* en *Terugkomdag* samen – langer dan vijf dagen dus):

- 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.

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

Deze hypothese wordt aanbevolen voor verder onderzoek.

Het is uiterst belangrijk dat er, indien men kiest om structureel te werken met een aanvullend aanbod van taalhulpen, vooraf duidelijke profielen en richtlijnen voor de taalhelp zelf en voor de gebruikers worden ontwikkeld. Dit zodat een taalhelp en de dienstverlener die een taalhelp als brugfunctie inzet precies weet:

- wat wel en niet verwacht kan en mag worden van een taalhelp (ontwikkeling duidelijk afgebakend(e) rol en profiel);
- wat wel en niet geoorloofd is in de rol van taalhelp (grenzen rol en profiel taalhelp);
- hoe een taalhelp te werk gaat en hoe als dienstverlener met een taalhelp als brugfunctie te werken (werkafspraken bij inzet van een taalhelp).

7.2 Werving

Het Project Aanvullend Aanbod Tolken resulteerde in een herbruikbare format om in samenwerking tussen het Agentschap en lokale besturen kandidaat-sociaal tolken en mogelijke kandidaat-taalhulpen en ook sociaal tolken te werven die in of in de relatieve nabijheid van de betrokken steden wonen.

7.3 Gebruik van brugfuncties

- 1 Ontgin via onderzoek de werkzaamheid van reeds gebruikte en nog onbekende brugfuncties in de praktijk van de dienstverlening, in samenwerking met lokale besturen en dienstverlenende voorzieningen.
- 2 Promoot sensibilisering rond de diversiteit aan beschikbare communicatie-ondersteunende brugfuncties, de voor- en nadelen van elk en hoe er optimaal mee om te gaan.
- 3 Promoot de beschikbare vorming 'Communicatiewaaier' die dienstverleners toerusten om
- 4 optimaal te communiceren met anderstaligen.
- 5 Organiseer korte trainingen, waarbij dienstverleners met taalhulpen en tolken in aanraking worden gebracht, om verdere bekendheid rond hoe te werken met taalhulpen en tolken te stimuleren.

- 6 Ontwikkel een keuze-instrument dat dienstverleners bijstaat in het proces voorafgaand aan de inzet van een brugfunctie.
- 7 Bundel de toetsings- en correctiemechanismen die dienstverleners inzetten in hun communicatie met anderstaligen, omkader ze met tips en tools.

Dienstverleners ervaren verder een discrepantie tussen de brugfunctie die ze nu inzetten en de brugfuncties die ze zouden willen inzetten. Zo zou men liever meer gecertificeerde sociaal tolken willen inschakelen als men er geen obstakels bij zou ervaren.

7.4 Instaptoetsen

- 1 Maak gebruik van dezelfde instaptoetsen als in het regulier traject tot certificering als sociaal tolk. Dit maakt overstap naar de Basisopleiding Sociaal Tolken mogelijk.
- 2 Onderzoek of instaptoetsen voor de vreemde talen (waarbij dan zowel het Nederlands als de vreemde taal worden getest) logistiek en financieel haalbaar kunnen worden voor de korte training aan taalhulpen, waardoor ook de vreemde taal aan het begin van hun leertraject kan worden getest.
- 3 Wat het screeningsgedeelte (of het testonderdeel 'aptitude' of leerbaarheid tolken betreft): werk deze aptitudetest verder uit om te testen wie het best thuishoort in welk vervolgtraject (sociaal tolk, taalhulp en mogelijk een categorie 'komt (nog) niet in aanmerking').
- 4 Voer een diepteanalyse uit op de foutenpatronen die in de taalproductie van het Nederlands zijn vastgesteld, met het oog op de ontwikkeling van gerichte remediëringsoefeningen.

7.5 Training en analyse van prestaties in reële dienstverlening

- 1 **Langere training** met ruimte voor praktijkoefening? Verder onderzoek moet uitwijzen wat een uitgebreidere, langere Survival Kit Training aan meerwaarde biedt. Of: valt een langer traject eerder samen met de reguliere Basisopleiding Sociaal Tolken – een uitgebreidere en langere opleiding die al bestaat?
- 2 Er is **screening** nodig. Gelet op de grote verschillen tussen de kandidaten onderling is een goede screening of aptitudetest van de kandidaten een must.
- 3 **Vorming voor dienstverleners.** Het is zaak om een sensibilisering of begeleiding en een gesprekswijzer in een vervolgtraject op het Project Aanvullend Aanbod Tolken uit te werken samen met lokale besturen en dienstverlenende organisaties.
- 4 **Gedifferentieerde leertrajecten.** Gelet op de grote verschillen tussen de kandidaten onderling, wordt in de professionalisering best ingezet op gedifferentieerde leertrajecten. Voor een aantal taalhulpen situeren de uitdagingen zich op meerdere niveaus tegelijkertijd. Anderen hebben nood aan intensieve training op de elementen. Of en hoe dergelijke gedifferentieerde trajecten realiseerbaar zijn, verdient verder onderzoek.
- 5 **Selectief en progressief inzetten van kandidaten** in authentieke of zo authentiek mogelijk nagespeelde dienstverlening. Competentieontwikkeling wordt best efficiënt gekoppeld aan instellings specifieke leertrajecten. Een taalhulp kan dan selectief ingezet worden in veilige leeromgevingen. Dit laat toe praktijkervaring op te bouwen en oefenkansen te vergroten. Dit moet echter ernstig worden afgewogen aan de schade die de inzet van een nog lerende kandidaat kan berokkenen in echte dienstverlening.
- 6 Het belang van **post hoc reflectie.** Uit internationaal onderzoek blijkt dat het werken met video door de perspectiefwissel die dit uitlokt een zeer effectieve strategie is om reflectie te stimuleren en de kloof tussen theorie en praktijk te dichten. Dit gebeurt best met opnames van de eigen tolkprestatie maar kan ook gebeuren door het handelen van anderen goed te observeren en daarover te reflecteren.
- 7 **Uitbreiding educatief materiaal.** Bij de vorming van taalhulpen raden wij aan om het traditionele educatieve materiaal uit te breiden.

- 8 Bied **intervisie** aan, enerzijds voor taalhulpen die actief zijn en voor gecertificeerde sociaal tolken anderzijds. Beide groepen kunnen tijdens zulke intervisies *copingvaardigheden* aanleren; moeilijke ervaringen delen en via peer feedback reflecteren over hun aanpak.
- 9 Taalhulpen met **minimaal B2-niveau Nederlands**. Inzet van cursisten die het B2-niveau tijdens de instaptoets nog niet behalen wordt sterk afgeraden, omwille van de fragiliteit van receptieve en productieve taalbeheersing in de stressvolle context die tolken eigen is.
- 10 **Kwaliteitsvolle inzet**. Inzet van een individuele taalhulp kan pas wanneer de taalhulp kan aantonen dat hij in staat is om zijn taak kwalitatief te vervullen. Een taalhulp dient pas ingezet te worden indien hij tijdens de trainingsdagen aan een minimum gewenst functioneringsniveau kan voldoen in de veilige leeromgeving.
- 11 **Organisatie Aanbod**: basisprincipes:
- Taalbeleid is het overkoepelende principe. De wijze waarop brugfuncties worden ingeschakeld moet gekaderd worden in een overkoepelend taalbeleid.
 - De *Communicatiewaaijer* van het Agentschap is een praktisch instrument ter uitvoering van taalbeleid, waarin de brugfuncties (zullen) vervat zitten die de wegwerking van taaldrempels moeten bewerkstelligen. De brugfunctie ‘taalhulpen’ moet, zo zij effectief verder wordt uitgerold, een geëigende plaats krijgen in de *Communicatiewaaijer*.
 - De *inschakeling van gecertificeerde sociaal tolken en taalhulpen moet afgestemd gebeuren*. Zo niet ontstaat er versnippering.
 - Er mag *geen concurrentie* ontstaan tussen het aanbod sociaal tolken en het aanbod taalhulpen. Dat zou contraproductief zijn.
 - De vereiste om een *gedeeld kader van bindende afspraken en richtlijnen* te hanteren tussen de betrokken partijen. Het kader bevat minstens:
 - ▶ richtlijnen over de afstemming van het aanbod taalhulpen op het aanbod van andere brugfuncties;
 - ▶ richtlijnen over dienstverleningscontexten en/of soorten gesprekken waarin taalhulpen wel en niet worden ingezet;
 - ▶ kwaliteitscriteria;
 - ▶ richtlijnen over de afstemming tussen taalvraag en taalaanbod (knelpunttalenbeleid);
 - ▶ richtlijnen over het statuut en de vergoedingen van taalhulpen (en sociaal tolken, waarvoor de vaste uurtarieven al vastgelegd zijn).
 - Dat gedeelde kader met afspraken en richtlijnen moet voorafgaan aan de concretisering van de organisatie of inrichting van het aanbod.
 - *De betrokken partijen* bij dit gedeelde kader kunnen zijn: een *loket opleiding en attestering* van taalhulpen, een *loket aanbod* van taalhulpen en *de lokale besturen* (en dienstverlenende voorzieningen). ‘Loket’ wordt hier in overdrachtelijke zin – als concept – gebruikt.

We bevelen vanuit het onderzoeksproject aan om in een vervolgotraject verder uit te werken hoe een dergelijk *gedeeld kader van afspraken en richtlijnen en een organisatievorm* die daaruit voortvloeit, kan worden opgezet.

8 Tot slot: de acties en resultaten in een notendop

- 1 Een **omgevingsanalyse** die ons een beeld geeft van de brugfuncties die vandaag in de dienstverlening worden ingeschakeld, de obstakels daarbij en welke brugfuncties de dienstverleners het meest adequaat vinden en het liefst meer zouden inschakelen als die obstakels er niet (meer) waren. De Omgevingsanalyse geeft ons ook een duidelijk beeld welke ondersteuning dienstverleners vragen bij de keuze van welke brugfuncties zij best inschakelen.
- 2 (Her)bruikbare maar **vooral verder uit te breiden en te verfijnen formats voor een infosessie, instaptoets en training**. De *Survival Kit Training* en *Terugkomdagen* bevatten de bouwstenen die nodig zijn voor introductie in het sociaal tolken, maar volstaan niet (inhoudelijk en qua duur) om performante taalhulpen dan wel tolken af te leveren. Er moet worden onderzocht of en hoe die performantie kan worden verhoogd en of en hoe de *Survival Kit Training* kan geïntegreerd worden in de reguliere Basisopleiding Sociaal Tolken.
- 3 **De risicoanalyse** van het reële optreden van kandidaat-taalhulpen in reële dienstverleningscontexten die heeft blootgelegd wat de grotendeels ondermijnende impact op (communicatie) in dienstverlening is. We beschreven aan welke voorwaarden er moet voldaan worden om gesproken boodschappen accuraat over te dragen van de ene in de andere taal, tussen de dienstverlener en de cliënt.
- 4 Een **hypothese voor een specifiek profiel voor taalhulpen** dat verder moet worden onderzocht. In die hypothese is ook globaal beschreven in **welke dienstverleningscontexten en met welke opdracht** de taalhulp kan worden ingeschakeld.
- 5 De **krijtlijnen voor de organisatie** van een afgestemd aanbod taalhulpen indien dit aanbod effectief verder wordt uitgerold.



COLOFON

Contact: Lies Van Poucke

lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be