



Videotolken in het Fedasil-opvangnetwerk

PROJECTRAPPORT

Marie Gijssels
Judy De Wilde
Katrijn Maryns

Januari 2023

Met de steun van

fedasil
FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR
DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS


UNIVERSITEIT
GENT

Inhoudstafel

Overzicht afkortingen	4
Inleiding	5
Deel 1: Diepte-interviews	10
1.1 Opzet en methodologie	10
1.2 Deelnemers	11
1.2.1 Fedasil-opvangnetwerk	11
1.2.2 STVD's	13
1.3 Resultaten interviews Fedasil-opvangnetwerk	14
1.3.1 Inzet tolken	14
1.3.2 Inzet videotolken	15
1.4 Resultaten interviews STVD's	16
1.4.1 Tolkaanbod en voorwaarden	16
1.4.2 Technische aspecten videotolken	16
1.4.3 Gebruikerservaring van STDV's met videotolken in Fedasil-omgeving	17
1.5 Tussentijdse bevindingen	18
Deel 2: Implementatie en evaluatie pilootproject	20
2.1 Methodologie	20
2.1.1 Deelnemers	20
2.1.2 Voorbereiding	21
2.1.3 Procedure geïnformeerde toestemming	22
2.2 Faciliteren van individueel ingeplande videogetolkte gesprekken	22
2.3 Resultaten interviews met sociaal assistenten en videotolken	24
2.3.1 Sociaal assistenten	24
2.3.2 Videotolken	25
2.4 Faciliteren van videotolken via permanentie: verkennend onderzoek	26
2.5. Tussentijdse bevindingen	27
Deel 3: Permanenties	29
3.1 Methodologie	29
3.2 Organisatie en uitrol permanentiedienst	31
3.3 Gebruik permanentiedienst en evaluatie	37
3.4 Tussentijdse bevindingen	38
Deel 4: Analyse van videogetolkte gesprekken	40
4.1 Methodologie	40
4.1.1 Opzet	40

4.1.2 Dataverzameling, selectie en transcriptie.....	40
4.1.3 Data-analyse	43
4.2 Analyse.....	44
4.2.1 Mediumspecificiteit	45
4.2.2 Aandachtspunten.....	54
4.3 Tussentijdse bevindingen.....	59
Deel 5: Evaluatie en disseminatie van de bevindingen	61
5.1 Evaluatie en opleiding: intervisie met Fedasil medewerkers.....	61
5.2 Disseminatie: brochure, flyer en instructievideo's voor het werken met een videotolk.....	64
5.2.1 Disseminatie: brochure en flyer.....	65
5.2.2 Disseminatie: instructievideo's voor het werken met een videotolk	65
Eindconclusies en aanbevelingen	67
Referenties.....	70
Bijlagen	71

Overzicht afkortingen

AgII	Agentschap Integratie en Inburgering (aanbieder van sociaal tolken en vertalen)
AMC	Fedasil Aanmeldcentrum Klein Kasteeltje
B	bewoner van een opvangcentrum
BO	Brussel Onthaal (aanbieder van sociaal tolken en vertalen)
CRB	croix-Rouge de Belgique
DV	dienstverlener
DVZ	Dienst Vreemdelingenzaken
LOI	Lokaal Opvanginitiatief
NBMV	niet-begeleide minderjarige vluchteling
NVC	non-verbale communicatie
OOC I COO	Orientatie- en observatiecentrum I Centre d'Observation et d'Orientation
PJ2021	projectjaar 1 (2021)
PJ2022	projectjaar 2 (2022)
PM	projectmedewerker
SA	sociaal assistent
SeTIS BXL	Service de Traduction et d'Interprétation en milieu Social Bruxellois (aanbieder van sociaal tolken en vertalen)
SeTIS wallon	Service de Traduction et d'Interprétation en milieu Social Wallon (aanbieder van sociaal tolken en vertalen)
STVD	sociaal tolk- en vertaaldiensten
T	tolk
V	verzoeker om internationale bescherming

Inleiding¹

Dat heldere communicatie onmisbaar is, heeft de COVID-19-pandemie nog duidelijker gemaakt. Wanneer de communicatie bovendien in een vreemde taal moet gebeuren, wordt de uitdaging alleen maar groter. Dit is heel voelbaar in de opvang van verzoekers om internationale bescherming, waar meertaligheid veeleer regel is dan uitzondering. Dienstverleners en verzoekers zijn vaak creatief in het zoeken naar meertalige oplossingen om elkaar beter te begrijpen, maar de vraag is of er voldoende rekening wordt gehouden met de specifieke communicatienoden van verzoekers. Zeker wanneer inhoudelijk complexe of gevoelige informatie moet worden overgebracht, is professionele taalondersteuning onmisbaar. Deze noodzakelijke ondersteuning is echter niet in gelijke en voldoende mate beschikbaar in alle talen. Voor sommige talen, ook wel ‘knelpunttalen’ genoemd, is er een onevenwicht tussen vraag en aanbod van opgeleide tolken (Abl-Mikasa & Eingrieber 2018, Maryns, Angermeyer & Van Herreweghe 2021). Het zijn net deze talen – waaronder Pasjtoe, Farsi, Dari, bepaalde varianten van het Arabisch, Somalisch en Tigrinya – waar er veel vraag naar is in het opvangnetwerk. Door een tekort aan opgeleide tolken in deze talen zijn dienstverleners soms genoodzaakt een beroep te doen op andere vormen van taalondersteuning – waaronder het gebruik van een contacttaal (bv. Engels of Frans), een meertalige applicatie (bv. fedasilinfo.be) of vertaalsoftware (bv. *GoogleTranslate* of *DeepL*). Deze vormen van taalondersteuning zijn echter niet altijd voldoende afgestemd op de complexiteit en soms heel specifieke communicatieve doeleinden van gesprekken met verzoekers.

Om in te spelen op deze kloof tussen vraag en aanbod, zijn er verschillende initiatieven ontstaan waarbij sprekers van knelpunttalen een verkort opleidingstraject tot tolk wordt aangeboden. Zowel overheidsinstanties (bv. Agentschap Integratie en Inburgering) als maatschappelijke organisaties (bv. Vluchtelingenwerk Vlaanderen) hebben een specifiek traject voor tolken in de knelpunttalen uitgewerkt (cf. Project aanvullend aanbod tolken en taalhulpen;² Project ‘be talky’³). Parallel aan deze opleidingsinitiatieven, blijft het een grote uitdaging om het beperkte aantal opgeleide tolken voor knelpunttalen zo efficiënt mogelijk in te zetten. In deze uitdaging kan afstandstolken een belangrijke rol spelen. De piste van tolken op afstand, en dan meer bepaald videotolken, wil dit project exploreren en faciliteren in het Fedasil-opvangnetwerk om zo mee een antwoord te bieden op het tekort aan opgeleide tolken voor knelpunttalen.

De COVID-19-pandemie heeft in zowat alle sectoren een onaangekondigde digitale wending teweeggebracht. Ook voor tolken betekende deze plotse ommezwaai dat alles vanop afstand moest gebeuren,

¹ We willen onze dank betuigen aan alle Fedasil-medewerkers, tolken en medewerkers van de STVD’s die zich hebben geëngageerd om mee te werken aan dit project. We zijn ook alle Fedasil-bewoners heel dankbaar om ons de toestemming te geven hun gesprekken te observeren en op te nemen voor analyse. Daarnaast bedanken we onze projectopvolger bij Fedasil, Nicolas Van Puyenbroeck, voor zijn kennis en betrokkenheid, zijn kritische blik maar vooral ook voor zijn ondersteuning bij het uitvoeren van dit project.

² <https://www.integratie-inburgering.be/nl/taalhulpen-als-aanvulling-op-het-aanbod-sociaal-tolken>

³ <https://vluchtelingenwerk.be/be-talky-et-become-tolky>

hetzij telefonisch, hetzij via een online videoplatform. De wetenschappelijke literatuur heeft echter al gewezen op heel wat tolkgerelateerde en technische uitdagingen die met het afstandstolken gepaard gaan (Moser-Mercer 2005, Braun 2017, Ellis 2004). Zo zou het videotolken gekende tolkgerelateerde problemen kunnen uitvergrooten, zoals het accuraat overbrengen van complexe boodschappen of problemen met het vertolken van lichaamstaal en emoties (Ellis 2004, Federman 2006). Een aantal studies wijst ook op de emotionele uitdagingen die voortvloeien uit de psychologische afstand die met videotolken gepaard gaat (Ellis 2004). Meer recente studies hebben echter gewezen op een aantal positieve aspecten van videotolken. Zo zou de fysieke afstand tussen gesprekspartners door heel wat tolken net als positief ervaren worden (Albl-Mikasa & Eingriber 2018): tolken op afstand is bevorderlijk voor het concentratievermogen (Koller & Pöchhacker 2018), vermindert stress en kan zelfs leiden tot betere prestaties (Seeber et al 2019). Bovendien reduceert het werken met videotolken onnodige verplaatsingskosten en tijd (Braun 2018), en zorgt het er ook voor dat tolken veel flexibeler kunnen worden ingezet (Braun, 2015). Omdat tolken zich niet meer hoeven te verplaatsen, kunnen getolkte gesprekken op veel kortere termijn worden ingepland (Braun 2015). Wat echter een constante blijft in studies die zowel voor als na de pandemie zijn verschenen, zijn de technische uitdagingen (bv. slecht beeld, geluid, een onstabiele internetverbinding) die de tolkprestatie kunnen beïnvloeden en ertoe kunnen leiden dat gesprekspartners elkaar minder goed begrijpen (Braun 2018, Hale et al. 2022).

Het inzetten van videotolken is geen zwart-wit verhaal. In de context van de opvangstructuur, waar meertaligheid quasi elke vorm van communicatie kleurt, liggen de voordelen van afstandstolken voor de hand: de tolkdiensten worden toegankelijker in termen van ruimte, tijd en mogelijke taalcombinaties. Een bijkomend maar niet onbelangrijk voordeel is van financiële aard: geld dat wordt uitgespaard op verplaatsingskosten kan elders worden ingezet in functie van de dienstverlening door Fedasil. Anderzijds gaat deze vorm van mediëring, net zoals elke andere vorm van taalondersteuning, echter ook gepaard met een aantal uitdagingen die van inhoudelijke, organisatorische, interpersoonlijke of technische aard kunnen zijn. Er is nood aan een structurele analyse van mogelijke uitdagingen van het werken met videotolken in het opvangnetwerk. Na identificatie van die uitdagingen kunnen er dan methodes worden ontwikkeld die beter zijn afgestemd op de noden, mogelijkheden en verwachtingen van dienstverleners en verzoekers. Om in te spelen op deze nood, heeft het huidige actie-onderzoeksproject zich tot doel gesteld om, op basis van een grondige contextanalyse, een pilootproject 'videotolken in het opvangnetwerk' uit te rollen in een selectie van Fedasil-opvangcentra. Het project heeft zich hierbij specifiek gericht op het videotolken omdat dit de *face-to-face*-interactie het sterkst benadert. De uitvoering van het project werd gespreid over twee projectjaren: projectjaar 1 (PJ2021) en projectjaar 2 (PJ2022).

Bij de **projectactiviteiten in PJ2021** stonden de volgende twee doelstellingen centraal:

Doelstelling 1: contextanalyse met het oog op een grondig inzicht in de bestaande werking met videotolken in het Fedasil-opvangnetwerk, de obstakels en gepercipieerde noden van de betrokken actoren. Hiervoor werden de volgende onderzoeksmethodes gebruikt:

- *Deskresearch:* literatuurstudie, documentenanalyse en analyse van *best practices* en gelijkaardige initiatieven in Belgische en/of internationale contexten (zoals *Intercult* voor medische dienstverlening).
- Semi-gestructureerde interviews: bevraging van Fedasil-medewerkers en medewerkers van de sociaal tolk- en vertaaldiensten.

Doelstelling 2: implementatie en evaluatie van het ‘pilotproject videotolken’, in partnerschap met de Belgische sociaal tolk- en vertaaldiensten (STVD’s), met name *SeTIS Wallon*, *SeTIS Bxl* en het *Agentschap Integratie & Inburgering*. Bij deze doelstelling stond de volgende methode centraal:

- Observatie en kwalitatieve analyse op basis van schermopnames van videogetolkte gesprekken tussen Fedasil-medewerkers en -bewoners.

In dit project hebben we samengewerkt met vier sociaal tolk- en vertaaldiensten die actief betrokken werden bij de implementatie en evaluatie van het pilotproject videotolken, namelijk:

- **Agentschap Integratie & Inburgering** (AgII), en meer bepaald de *Dienst Sociaal Tolken en Vertalen* (Dienst STV) zet sinds de start van de COVID-19-crisis noodgedwongen actief in op videotolken (via *Google Meet for Business*) en wil die ervaring graag verderzetten in het aanbod van videotolken in de opvangcentra.⁴
- **Brussel Onthaal** is de Brusselse Nederlandstalige sociaal tolk- en vertaaldienstpartner en een bevoorrechte partner van Fedasil via projecten die liepen in de periode 2018-2020.⁵
- **SeTIS Bxl** (*Service de Traduction et d’Interprétariat en milieu social Bruxellois*) is een STVD die de communicatie wil bevorderen tussen Franstalige openbare dienstverleners en hun anderstalige cliënten in Brussel. SeTIS Bxl biedt zowel tolken ter plaatse als telefoontolken aan. Sinds 2014 zet SeTIS Bxl gericht in op videotolken (via Google Hangouts en Skype).

⁴ In Vlaanderen zijn naast AgII en BO ook nog Atlas en IN-Gent actief, respectievelijk voor zone Antwerpen en Gent. We beslisten om in dit project niet met Atlas en IN-Gent samen te werken, gelet op het exploratieve karakter van dit pilotproject. We spraken af met de AgII dat er via het maandelijks overlegplatform met alle STVD’s in Vlaanderen (nl. AgII, Atlas, In-Gent, Brussel Onthaal) informatie-uitwisseling zou zijn zodat er op die manier op middellange termijn intensieve samenwerkingen mogelijk zouden zijn voor de inzet van videotolken in het bredere opvangnetwerk.

⁵ <https://www.sociaalvertaalbureau.be/fedasil/>

- **SeTIS Wallon** (*Service de Traduction et d'Interprétariat en milieu social Wallon*) is een STVD die de communicatie wil bevorderen tussen Franstalige openbare dienstverleners en hun anderstalige cliënten in Wallonië. SeTIS Wallon heeft een permanentiedienst tolken en biedt zowel tolken ter plaatse, telefoontolken als videotolken aan.

De **projectactiviteiten in PJ2022** bouwden verder op de inzichten die PJ2021 hadden opgeleverd met betrekking tot de randvoorwaarden en succesfactoren voor kwaliteitsvolle taalondersteuning via videotolken (d.i. tolktechnisch, psychosociaal, organisatorisch). In onze analyse van de concrete uitdagingen voor Fedasil-medewerkers om met videotolken te werken, kwamen vooral de volgende twee drempels aan het licht: het doorbreken van routines enerzijds en de planningsmoeilijkheden die Fedasil-medewerkers ondervinden bij het inschakelen van een videotolk anderzijds. Deze twee aandachtspunten kwamen dan ook centraal te staan in de projectdoelstellingen van PJ2022:

Doelstelling 1: aanmoedigen van Fedasil-medewerkers om met een videotolk te werken. Om meer videogetolkte gesprekken te faciliteren en te optimaliseren, werd er extra ingezet op de aanwezigheid van een projectmedewerker op het terrein, wat in PJ2021 veel moeilijker was door de COVID-19-restricties in de centra. Daarnaast werd er een laagdrempelig pakket aan '*tips & tricks*' opgesteld (in de vorm van een flyer en een brochure), als positieve pitch om meer medewerkers binnen de betrokken centra te overtuigen om met een videotolk te werken.

Doelstelling 2: uitrol van een permanentiesysteem voor knelpunttalen. Om in te spelen op de gesignaleerde planningsmoeilijkheden, faciliteerden we in PJ2022 een systeem van permanenties om de incompatibiliteit tussen vraag (d.i. opvangnetwerk) en aanbod (d.i. STVD's) te helpen te overbruggen, met extra aandacht voor de knelpunttalen.

In dit onderzoeksrapport rapporteren we over de projectactiviteiten in PJ2021 en PJ2022. Het rapport is opgebouwd uit vijf delen. Ten eerste rapporteert **deel 1** over de diepte-interviews die we hebben afgenomen bij Fedasil-medewerkers en verantwoordelijken van de STVD's. Deze interviews hadden tot doel om een beter inzicht te krijgen in de samenwerking tussen de Fedasil-opvangcentra en de STVD's met betrekking tot het inzetten van videotolken. Op basis van de verworven inzichten uit de diepte-interviews hebben we een pilootproject uitgerold met als doel om het videotolken te promoten en te faciliteren in het opvangnetwerk. **Deel 2** rapporteert over dit pilootproject met aandacht voor (a) de facilitering van individueel ingeplande videogetolkte gesprekken, (b) de ondersteuning die hierbij werd geboden, (c) de ervaringen van de betrokken actoren op basis van korte feedbackgesprekken en (d) de observatie en registratie (schermopname) van deze gesprekken voor analyse (uitgewerkt in deel 4). Het pilootproject videotolken dat we uitvoerden in PJ2021

bracht verschillende drempels aan het licht, waaronder de beperkte motivatie van Fedasil-medewerkers om een videotolk in te schakelen, het acute tekort aan taalondersteuning voor knelpunttalen en terugkomende problemen met de inplanningstermijn voor videotolken. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, werd er een systeem van permanenties uitgerold in PJ2022. **Deel 3** rapporteert vervolgens over de organisatie van verschillende permanenties voor Pasjtoe, één van de meest gevraagde knelpunttalen in het opvangnetwerk. Waar er in de eerste drie delen voornamelijk wordt gefocust op de organisationele en attitudinele factoren die een invloed hebben op het videotolken, vertrekt **deel 4** vanuit de observaties van videogetolkte gesprekken. De analyse van deze gesprekken heeft tot doel een antwoord te bieden op de volgende vragen: (a) in welke mate is het haalbaar om videotolken in te zetten in de Fedasil-omgeving; (b) welke aandachtspunten moeten we daarbij in overweging nemen? **Deel 5** rapporteert ten slotte over de manier waarop de bevindingen uit de interviews, observaties en analyses werden aangewend bij (a) de organisatie van intervisiesessies met Fedasil-medewerkers en (b) de samenstelling van digitale en geschreven outputmaterialen waarin een aantal *good practices* op een rij worden gezet.

Deel 1: Diepte-interviews

1.1 Opzet en methodologie

Om de bestaande noden en drempels met betrekking tot het werken met videotolken in kaart te brengen, hebben we medewerkers van Fedasil en van de sociaal tolk- en vertaaldiensten (STVD) geïnterviewd. Deze interviews bieden een inkijk in (a) de voorwaarden en criteria die de STVD's hanteren om een videotolk in te zetten, (b) de manier waarop Fedasil-medewerkers gebruik maken van een videotolk en (c) de manier waarop de samenwerking tussen de opvangcentra en de STVD's doorgaans verloopt. De STVD's bepalen het aanbod en de voorwaarden van videotolken, waaronder de duur van het gesprek, de tijd tussen de reservatie en het gesprek, de gebruikte videoconferentie-tool en de eventuele verplichting tot voorafgaande opleiding of deelname aan een informatiesessie. Omdat deze voorwaarden een grote invloed hebben op de gebruiksvriendelijkheid van videotolken, hebben we tijdens de interviews met Fedasil-medewerkers gepeild naar hun gebruikservaringen met videotolken.

De bevragingen gebeurden via semigestructureerde interviews. We werkten met een interviewleidraad met een aantal vooraf vastgelegde thema's. Voor de gesprekken met Fedasil-medewerkers bevat de leidraad vragen over de volgende thema's:

- [Inzet tolken] Voor welke talencombinaties zijn tolken noodzakelijk? Voor welke talen is het moeilijk om een tolk te vinden? Hoe lossen jullie communicatieproblemen op als er geen tolk beschikbaar is? Met welke tolkpartners werken jullie samen? Welke tolkmodus (via telefoon, video, ter plekke) gebruiken jullie het vaakst?
- [Inzet videotolken] Hebben jullie al ervaring met videotolken? Wat zijn volgens jullie de voor- en nadelen van het werken met videotolken? Waarom heeft jullie centrum ervoor gekozen om in te zetten op videotolken en deel te nemen aan het project videotolken? Welke diensten binnen jullie centrum zullen het meeste baat hebben bij deelname aan dit project? Wat zijn de verwachtingen van de medewerkers in jullie centrum bij het project?

De interviewleidraad voor de gesprekken met de STVD bevat vragen over volgende thema's:

- [Tolkaanbod en voorwaarden] Hoe lang op voorhand moet een tolk worden aangevraagd? Wie kan een beroep doen op jullie tolken? Wat zijn de annuleringsvoorwaarden? Uit welke talen bestaat het taalaanbod?
- [Technische aspecten videotolken] Met welk videoplatform werken jullie? Zijn er technische voorwaarden waaraan de gebruikers en de tolken moeten voldoen? Wat zijn de meest voorkomende technische problemen?
- [Gebruikerservaring videotolken] Hoe verloopt het videotolken doorgaans? Wat zijn de voor- en nadelen van videotolken? Welke moeilijkheden brengt videotolken met zich mee? Hoe staan de tolken zelf t.o.v. videotolken?

Gezien de COVID-19-beperkingen vonden alle interviews tussen februari en mei 2021 plaats via Microsoft Teams. De interviews werden opgenomen na geïnformeerde toestemming van alle deelnemers.

1.2 Deelnemers

1.2.1 Fedasil-opvangnetwerk

In het eerste projectjaar (PJ2021) werden er zeven centra geselecteerd op basis van drie criteria:

- (1) Motivatie van de medewerkers om deel te nemen. Vrijwillige deelname stond centraal, vooral omdat werken met videotolken een nieuwe manier van werken inhoudt, en mogelijk dus ook gevolgen kon hebben voor werklast en het noodzakelijke wijzigen van professionele routines;
- (2) Voldoende spreiding over regio's Noord en Zuid van het opvangnetwerk;
- (3) Variatie in type opvangstructuur: Aanmeldcentrum (AMC), Observatie- en Oriëntatiecentrum (OOC), een regulier collectief opvangcentrum, individuele opvang via een lokaal opvanginitiatief. Op deze manier hebben we geprobeerd om een zo breed mogelijk beeld te schetsen van de bestaande noden en drempels voor het werken met videotolken in het Belgische opvangnetwerk.

Hieronder worden de centra opgesomd die zich engageerden in PJ2021:

Regio Noord⁶:

- **Aanmeldcentrum Klein Kasteeltje**: uniek aanmeldpunt voor bewoners om internationale bescherming in België.
- **Lievegem**: lokaal opvanginitiatief (LOI)
- **Poelkapelle**: collectief opvangcentrum
- **Steenokkerzeel**: OOC voor niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV)

Regio Zuid:

- **Jodoigne**: collectief opvangcentrum
- **Moeskroen**: collectief opvangcentrum
- **Neder-Over-Heembeek**: OOC voor niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV)

Verspreid over deze zeven centra werden twaalf medewerkers geïnterviewd. Tabel 1 geeft een overzicht van de bevraagde opvangcentra, het aantal deelnemers en hun functie (gebaseerd op de beschrijving door de geïnterviewden zelf).

Opvangcentrum	Deelnemers	Functies deelnemers
AMC Klein Kasteeltje	4	• Adjunct-directeur Informatie, communicatie en activiteiten • Communicatie en externe contacten • Adjunct-directeur Operationele Diensten • Sociaal assistent
OOC Neder-Over-Heembeek	1	• Psycholoog
LOI Lievegem	1	• Sociaal assistent
Poelkapelle	1	• Stafmedewerker (lid van de directie) en diensthoofd sociale dienst, bewonerscoördinatie, buurtwerking en animatie.
OOC Steenokkerzeel	1	• Centrumdirecteur
Jodoigne	2	• Sociaal assistent NBMV

⁶ Fedasil verwijst naar Regio Noord en Zuid om opvangcentra in respectievelijk Vlaanderen en Wallonië te duiden. De meeste tweetalige centra in Brussel zelf worden ondergebracht in regio Zuid (bv. Neder over Heembeek). Een uitzondering is het aanmeldcentrum *Klein Kasteeltje*, dat bij regio Noord wordt gerekend.

		• Sociaal assistent NBMV
Moeskroen	2	• Centrumdirecteur • Hoofd sociaal assistenten

Tabel 1: overzicht functies en centra geïnterviewde Fedasil-medewerkers

1.2.2 STVD's

Het opvangnetwerk werkt voor taalondersteuning niet uitsluitend maar wel prioritair samen met de STVD's. Daarom werden ook de werking, ervaringen, verwachtingen en gepercipieerde moeilijkheden inzake samenwerking voor videotolken in kaart gebracht. We gingen in gesprek met medewerkers van onderstaande STVD's:

Regio Brussel:

- Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil
- SeTIS Bruxelles

Regio Vlaanderen:

- Agentschap Integratie en Inburgering (AgII)

Regio Wallonië:

- SeTIS wallon

Tabel 2 schetst een overzicht van de acht geïnterviewde deelnemers en hun functie.

STVD	Deelnemers	Functies deelnemers
Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil	3	• Coördinator • Ondersteuner Sociaal Tolken en Vertalen • Matcher tolken
SeTIS Bruxelles	3	• Directeur • Verantwoordelijke externe relaties en kwaliteit • Planningsbeheer
AgII	1	• Medewerker Kwaliteit Dienst Sociaal Tolken en Vertalen
SeTIS wallon	1	• Directeur

Tabel 2: overzicht functies en diensten geïnterviewde STVD-medewerkers

1.3 Resultaten interviews Fedasil-opvangnetwerk

1.3.1 Inzet tolken

Uit de interviews bleek dat het soort centrum (d.i. AMC, OOC, regulier collectief opvangcentrum of LOI) vaak bepaalt of en hoe snel medewerkers een tolk inschakelen. De **OOC-medewerkers** gaven aan dat wanneer ze geen contacttaal (bv. Engels) kunnen gebruiken om met de NBMV te communiceren, ze een tolk ter plaatse proberen in te schakelen. Als er geen tolk ter plaatse kan komen, proberen ze in tweede instantie een videotolk te reserveren. Alleen wanneer deze opties niet mogelijk blijken, zoeken ze een andere manier om met de anderstalige te communiceren, bijvoorbeeld door een meertalige collega in te schakelen als gelegenheidstolk. De OOC-medewerkers gaven specifiek aan de inzet van gelegenheidstolken tot een minimum te beperken om rollenverwarring te vermijden: het kan verwarrend zijn voor de NBMV wanneer Fedasil-medewerkers wisselen tussen de rol van sociaal assistent enerzijds en de rol van taalhulp of tolk anderzijds.

Het omgekeerde patroon stelden we vast in de andere centra (d.i. **reguliere opvangcentra, LOI**). De informatie uit de interviews toonde aan dat de meeste medewerkers geneigd zijn om zich eerst te behelpen met allerlei hulpmiddelen zoals Google Translate en pictogrammen, of zich beroepen op een gelegenheidstolk. Het is pas wanneer ze de boodschap niet overgebracht krijgen op deze manier, dat ze een beroep doen op een professionele tolk.

In het **AMC** konden we geen patronen vaststellen, maar schakelen de medewerkers het communicatiemiddel in dat hun persoonlijke voorkeur krijgt. Sommige medewerkers schakelen meteen een telefoontolk in of maken gebruik van vaste tolken die in het centrum aanwezig zijn. Anderen verkiezen om te werken met Google Translate, een intercultureel bemiddelaar of een gelegenheidstolk. In het AMC maken ze pas gebruik van een videotolk wanneer er geen tolk ter plaatse of telefoontolk beschikbaar is, en de medewerkers erop staan om met een tolk te werken.

Elk centrum rapporteerde dezelfde uitdagingen om op korte termijn tolken in te schakelen voor de zogenaamde 'knelpunttalen', waaronder Arabisch, Dari, Pasjtoe, Somalisch en Tigrinya. Ook voor Albanees, Spaans, Farsi en Russisch gaven sommige medewerkers aan dat het moeilijk is om geschikte taalbijstand te vinden. Daarnaast meldden de medewerkers dat wanneer ze hulp willen inschakelen van een professionele tolk, ze zich doorgaans houden aan het territorialiteitsprincipe bij het inschakelen van een tolkdienst. Dit territorialiteitsprincipe houdt in dat opvangcentra die zich bevinden op Vlaams grondgebied zich richten tot AgII (of Atlas in Antwerpen en IN-Gent in Gent), opvangcentra op Waals grondgebied zich richten tot SeTIS wallon en opvangcentra in Brussel zich richten tot SeTIS Bruxelles of Brussel Onthaal/Bruxelles Accueil.

1.3.2 Inzet videotolken

Uit de interviews bleek dat Fedasil-medewerkers, ook al vermeldden zij drempels, toch ook meerdere redenen vermeldden om de ingeschatte drempels het hoofd te willen bieden. Wanneer we polsten naar deze drempels kwam er naar voren dat ze zich vooral zorgen maakten over de terughoudendheid van de medewerkers, die uiteindelijk weinig of geen ervaring hadden met videotolken. Een ander aspect was dat de medewerkers vreesden dat het, net zoals voor tolken ter plaatse, onmogelijk zou zijn om videotolken last-minute in te schakelen, terwijl een grotere flexibiliteit net als één van de belangrijkste meerwaarden van het videotolken werd beschouwd. Andere medewerkers hadden dan weer hun bedenkingen bij de inzetbaarheid van een videotolk bij gesprekken die langer duren dan twee uur.

Deze twijfels werden ook duidelijk naar voren gebracht door de medewerkers van de sociale diensten van de OOC, die, in tegenstelling tot de andere deelnemende centra, al geregeld de hulp inschakelden van een videotolk. De medewerkers die al ervaring hadden met het werken met videotolken wezen op de volgende nadelen:

- Aangezien de reservatietermijn voor een videotolk even lang is als voor een tolk ter plaatse, waarom dan geen tolk ter plaatse laten komen?
- Een heel aantal centra voldoen niet aan de nodige logistieke/technische voorwaarden om een videogetolkt gesprek te organiseren: zo hebben niet alle medewerkers een eigen laptop en hebben niet alle beschikbare laptops of vaste computers een (goed werkende) camera;
- Technische onderbrekingen veroorzaken stress bij de bewoners;
- Er is geen garantie op privacy en geheimhouding (bv. zijn er nog andere mensen in de ruimte van de videotolk aanwezig?);
- De interactie is te vermoeiend bij gesprekken die langer duren dan twee uur.

Hoewel er behoorlijk wat nadelen genoemd werden, wilden de geïnterviewde medewerkers de inzet van videotolken onder collega's toch aanmoedigen. Hierbij schatten ze volgende voordelen in:

- Een videotolk is veel beter dan een telefoontolk omdat de tolk tenminste zichtbaar is;
- Het is gemakkelijker om tolken te vinden die een zeldzame taal spreken, zoals Tigrinya of Pasjtoe;
- Door de vaak afgelegen locatie van bepaalde opvangcentra is een videotolk interessant (geen verplaatsing).

Rekening houdend met de voordelen van videotolken in vergelijking met telefoontolken of tolken ter plaatse, hoopten de geïnterviewde medewerkers dat een videotolk sneller zou worden ingeschakeld. Dit zagen ze als een manier om de werklast van de medewerkers te beperken aangezien een gesprek voeren zonder tolk meer tijd en inspanningen vergt. Naast het eigen werkcomfort werd er ook vanuit het standpunt van de bewoners

geformuleerd: een aantal geïnterviewde medewerkers wil de bewoners de taalbijstand bieden waar ze recht op hebben.

1.4 Resultaten interviews STVD's

1.4.1 Tolkaanbod en voorwaarden

Tijdens de interviews met de STVD's kwam er uitvoerig aan bod wat de voorwaarden zijn om een professionele tolk in te schakelen:

- Gebruikersovereenkomst: met uitzondering van Brussel Onthaal (BO), kan een medewerker van een opvangcentrum enkel een beroep doen op een STVD (d.i. AgII, SeTIS wallon en SeTIS BXL) wanneer het centrum in kwestie voorafgaand een overeenkomst heeft gesloten met de STVD. Bij Brussel Onthaal (BO) is deze overeenkomst niet nodig en kan ook een particulier een tolk reserveren.
- Aanvraagtermijn: alle STVD's (behalve SeTIS BXL) geven aan dat een tolkafpraak minimaal twee dagen op voorhand gemaakt moet worden.
- Reservatie: AgII en BO werken met een online bookingstool om tolkaanvragen te verwerken. SeTIS wallon en SeTIS BXL daarentegen kunnen alleen reservaties verwerken via telefoon en e-mail.
- Tarieven: de vier geïnterviewde tolkdiensten hanteren verschillende tarieven en koppelen hier andere voorwaarden aan. AgII en BO rekenen dezelfde tarieven aan voor videotolken (€48/u). Een belangrijk verschil tussen deze tolkdiensten is dat BO ook niet-gecertificeerde tolken inzet, waarmee ze verwijzen naar tolken die enkel de eerste module van het begeleidings- en opleidingstraject van AgII hebben doorlopen (46 uur). Het prijsverschil tussen gecertificeerde (€48/u) en niet-gecertificeerde tolken (€20/u) wordt door BO toegepast op tolken ter plaatse en videotolken, maar niet op telefoontolken. SeTIS BXL en SeTIS wallon zijn op hun beurt goedkoper dan hun Vlaamse tegenhangers. Voor een videotolk betaal je anno 2021 bij SeTIS BXL €36/u en bij SeTIS wallon €14/u. Beide aanbieders hebben een intern opleidingsaanbod.
- Instructies: hulpverleners die voor het eerst een tolk bij AgII willen reserveren moeten een webinar volgen. Bij BO wordt het sterk aanbevolen om naar hun instructiefilmpje te kijken, maar het is niet verplicht. SeTIS wallon en SeTIS BXL organiseren geen webinar of hebben geen instructiefilmpje voorhanden, maar kunnen op aanvraag wel ondersteuning bieden.

1.4.2 Technische aspecten videotolken

Uit de interviews met STVD-medewerkers blijkt dat een centrummedewerker of tolk met verschillende technische aspecten rekening moet houden om een videogetolkt gesprek in goede banen te leiden.

In de eerste plaats geven de STVD's aan dat centrummedewerkers en tolken vertrouwd moeten zijn met het videoplatform waarmee gewerkt wordt. Er is onder de tolkaanbieders veel variatie. AgII is de enige STVD die uitsluitend met Google Meet werkt. Bij de andere tolkdiensten moet de aanvrager een link aan de tolk bezorgen en kiest die bijgevolg zelf via welk platform het gesprek zal verlopen. Bij BO gaat de voorkeur doorgaans wel uit naar Google Meet of Whereby. Google Meet wordt door AgII en BO als gebruiksvriendelijker beschouwd omdat de aanvrager geen nieuwe link moet aanmaken en omdat het programma niet op de computer zelf geïnstalleerd moet worden. SeTIS wallon is de enige STVD die ook videotolken via WhatsApp toelaat.

Daarnaast is het belangrijk dat de aanvrager en de videotolk allebei over een stabiele internetverbinding beschikken. Aangezien het gebrek hieraan vaak voor onderbrekingen zorgt, treffen sommige STVD's enkele voorzorgsmaatregelen. Zo wordt een eerste gesprek van een nieuwe gebruiker bij AgII en BO steeds voorafgegaan door een testgesprek om de kwaliteit van de verbinding te evalueren. Ook tolken die een eerste video-opdracht aannemen, moeten een testgesprek bijwonen. SeTIS BXL en SeTIS wallon nemen geen gelijkaardige maatregelen, maar stellen hun ICT-medewerkers wel ter beschikking van alle gebruikers.

Tot slot moedigen de STVD's hun gebruikers en tolken aan om een laptop of een computer met video te gebruiken in de plaats van een smartphone. SeTIS wallon voorziet hun videotolken van een tablet om te vermijden dat ze hun smartphone moeten gebruiken. Bij de andere STVD's worden videotolken niet uitgerust met specifiek materiaal, maar wordt er wel verwacht dat ze een laptop of een tablet gebruiken.

1.4.3 Gebruikerservaring van STDV's met videotolken in Fedasil-omgeving

Wanneer we de STVD's vragen wat, volgens hen, de drempels zijn voor de opvangcentra om met een videotolk te werken, geven ze gelijkaardige antwoorden:

- geen motivatie om te leren werken met een nieuwe digitale tool;
- weerstand tegen verandering;
- snelle turnover van medewerkers, waardoor kennis verloren gaat (bv. hoe en waar boek ik een tolk?);
- gebrek aan benodigd materiaal;
- te weinig bijstand voor dienstverleners;
- uitdagende werkcontext.

Ondanks de vermelde drempels willen de STVD's de inzet van videotolken verder promoten omdat volgens hen de voordelen opwegen ten opzichte van de nadelen en omdat niet alle hindernissen onoverkomelijk zijn. Zo geeft SeTIS wallon aan dat ze het aantal aanvragen voor tolken ter plaatse drastisch willen terugdringen en hun tolken voornamelijk willen inzetten via videoconferentie. Ze doelen op een 50/50-

regeling waarbij 50% van de gesprekken ter plaatse plaatsvindt en de andere helft via videoconferentie. De voordelen van videotolken zijn volgens hen onmiskenbaar:

- In Wallonië moeten de tolken soms lange afstanden overbruggen om ter plaatse te komen. Tolken die voordien maar twee tolkopdrachten per dag konden uitvoeren, kunnen dit aantal via videoconferentie optrekken tot acht gesprekken per dag.
- Voorheen werden tolkafspraken soms geannuleerd nadat de tolk al ter plaatse was waardoor de gereserveerde tijd onherroepelijk verloren ging. Anders dan bij tolken ter plekke kunnen laattijdige annulaties bij videotolken wel nog ingevuld worden door *last-minute* reservaties van andere gebruikers.

Bovendien heeft SeTIS wallon besloten dat tolken alleen nog maar ter plaatse komen indien ze minstens drie opeenvolgende gesprekken in dezelfde taal kunnen voeren. Hiermee willen ze garanderen dat de verplaatsingstijd in verhouding staat tot de effectieve tolktijd.

In tegenstelling tot SeTIS wallon, waar er anno 2021 sterk wordt ingezet op het stimuleren van werken met videotolken, zetten de andere STVD's minder in op videotolken. Deze STVD's benadrukken echter wel de overwegend positieve feedback die ze ontvangen van Fedasil-medewerkers zodra ze een eerste gesprek met een videotolk achter de rug hebben, wat erop wijst dat vooral het eerste gesprek een drempel vormt. Bij SeTIS BXL en BO is deze feedback een belangrijke drijfveer om het aanbod van videotolken verder uit te rollen en te promoten. De meeste STVD's geven aan dat de terughoudendheid die medewerkers vaak hadden ten opzichte van videotolken voornamelijk te maken had met een gebrek aan ervaring. Zo blijkt dat zodra centrummedewerkers weten hoe ze met een videotolk moeten werken, ze meer geneigd zijn om zelf actiever een beroep te doen op videotolken.

Tot slot benadrukt AgII dat de drie tolkmodi vooral complementair moeten zijn, maar dat hun tolken vaak een voorkeur hebben voor videoconferentie omdat ze zo meer opdrachten kunnen aannemen per dag.

1.5 Tussentijdse bevindingen

Uit de zeven interviews met de deelnemende centra en de vier interviews met de STVD's komen enkele belangrijke bevindingen naar voren:

- Medewerkers van een regulier collectief opvangcentrum of een LOI blijken de inzet van tolken doorgaans tot een minimum te beperken en zich te behelpen met andere communicatiemiddelen zoals Google Translate of handgebaren. De belangrijkste reden die hiervoor wordt aangehaald is dat medewerkers vaak niet op de hoogte zijn van een samenwerkingsovereenkomst met een STVD en bijgevolg niet weten hoe en waar ze een tolk kunnen reserveren. Ook de uiteenlopende voorwaarden

die de STVD's stellen met betrekking tot, onder meer, het videoplatform, de reservatietermijn en een verplicht testgesprek kunnen een drempel zijn. Uit de interviews met Fedasil-medewerkers wordt er duidelijk dat er nood is aan transparante communicatie over afspraken met betrekking tot het werken met een tolk binnen de centra zelf. Veel medewerkers weten namelijk niet of hun centrum een samenwerkingsovereenkomst heeft met een bepaalde STVD of kennen het klantnummer niet dat nodig is om een tolk te reserveren. Centrummedewerkers die hier wel van op de hoogte zijn, weten op hun beurt vaak niet hoe ze een tolk reserveren en of er een bepaald budget voorzien wordt binnen hun centrum. Duidelijke afspraken hieromtrent zou de samenwerking met tolken voor veel medewerkers vergemakkelijken. Verder zou meer harmonie tussen de verschillende STVD's wenselijk zijn voor gebruikers: dezelfde regeling wat betreft tarieven, reservatieprocedure, videoplatform, aanvraagtermijn en gebruikersovereenkomst zou de drempel om met een tolk te werken verlagen.

- Het is moeilijk om taalbijstand te vinden voor bepaalde knelpunttalen (bv. Tigrinya, Pasjtoe, Somali). Medewerkers hopen dat videotolken de toegang tot deze talen vergemakkelijkt omdat videotolken meer opdrachten kunnen aannemen dan tolken ter plaatse. De medewerkers die al ervaring hebben met videotolken melden verschillende nadelen en drempels. Als deze drempels overwonnen worden, is de feedback na een eerste videogetolkt gesprek overwegend positief. Daarom proberen STVD's de inzet van videotolken, al dan niet actief, te promoten.
- De terughoudendheid die centrummedewerkers vaak hebben ten aanzien van videotolken is één van de belangrijkste redenen waarom er nog niet actief gebruik wordt gemaakt van deze tolkmodus. Dit probleem kan volgens de geïnterviewde medewerkers grotendeels verholpen worden als er meer ondersteuning vanuit de STVD's zelf zou komen. Sommige STVD's organiseerden al initiatieven om gebruikers voor te bereiden op hun eerste gesprek met een videotolk en om de inzet ervan te promoten, maar andere STVD's ondernemen geen concrete acties om ondersteuning te bieden. Volgens de STVD's zijn er ook bepaalde eigenschappen van de opvangsector (bv. de grote personeelsturnover, gebrek aan noodzakelijk materiaal) die het gebruik van videotolken bemoeilijken.

Deel 2: Implementatie en evaluatie pilootproject

2.1 Methodologie

Op basis van diepte-interviews met Fedasil-centra en vier STVD's brachten we de bestaande noden en drempels rond videotolken in kaart (cf. deel 1). Met de verzamelde informatie gingen we aan de slag om videotolken actief te promoten en in te schakelen in het Fedasil-opvangnetwerk. Het doel van het pilootproject was om centrummedewerkers aan te moedigen om met een videotolk te werken en hen hierbij voldoende ondersteuning te bieden. Op die manier vervulde het pilootproject zowel een stimulerende als een drempelverlagende functie.

2.1.1 Deelnemers

We selecteerden vijf Fedasil-opvangcentra om deel te nemen aan het pilootproject op basis van de antwoorden op de drie volgende vragen:

- (1) Hoe acuut is de nood aan taalbijstand in het centrum?
- (2) Kan het centrum de technische en logistieke voorwaarden om met een videotolk te werken vervullen?
- (3) Hoeveel ervaring hebben de medewerkers al met videotolken?

Daarnaast streefden we naar een verspreiding van de centra over regio's Noord en Zuid en variatie in type opvangstructuur (d.i. OOC, regulier collectief opvangcentrum of individuele opvang via een lokaal opvanginitiatief). We kozen ervoor om het aantal deelnemende centra te beperken tot vijf om op die manier voldoende en kwalitatieve ondersteuning te kunnen bieden.⁷

Volgende centra werden geselecteerd:

Regio Noord:

- **Lievegem**: individueel opvangcentrum – lokaal opvanginitiatief (LOI)
- **Poelkapelle**: collectief opvangcentrum
- **Steenokkerzeel**: observatie- en oriëntatiecentrum (OOC) voor niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV's) in België

⁷ Concreet werden Neder-over-Heembeek en het Aanmeldcentrum niet betrokken bij het pilootproject, hoewel ze wel werden bevraagd in de initiële fase. In NOH bleek te weinig interesse. Wat betreft het AMC: na de diepte-interviews lieten medewerkers weten dat ze niet verder zouden inzetten op videotolken omdat de reservatietermijn niet tegemoetkomt aan de acute taalnoden in het centrum. In het AMC zijn er voor een aantal talen ook permanent tolken aanwezig die meteen ingeschakeld kunnen worden.

Regio Zuid:

- **Jodoigne:** collectief opvangcentrum
- **Moeskroen:** collectief opvangcentrum

2.1.2 Voorbereiding

Om de uitrol van het project vlot te laten verlopen, werd het pilootproject ter plaatse of via videoconferentie nogmaals toegelicht aan de medewerkers van de deelnemende centra. Daarna zochten we uit of de centra voldeden aan de technische randvoorwaarden om met een videotolk te werken. Zo verifieerden we of de medewerkers van de centra beschikten over (1) een laptop of vaste computer met camera, (2) een stabiele internetverbinding en (3) een aparte of rustige ruimte om videogetolkte gesprekken te organiseren. Daarnaast gingen we na of de centra al een samenwerkingsovereenkomst hadden afgesloten met een STVD. Wanneer de centra niet voldeden aan de randvoorwaarden of nog geen samenwerkingsovereenkomst hadden, werd dit eerst in orde gebracht. Ook vroegen we na voor welke talen de vraag naar taalondersteuning het grootst was en in welke mate de bijstand van de projectmedewerker (PM) gewenst was. Zo konden we onze aanpak afstemmen op de individuele noden van elk centrum.

De intentie was om, indien er voldoende tijd was na de gesprekken, ook de ervaring van de deelnemers te bevragen via een kort online interview. Om de gespreksdeelnemers gericht te kunnen bevragen, stelden we drie aparte interviewleidraden op, namelijk voor de Fedasil-medewerker, de bewoner en de tolk.

De interviewleidraad voor de bevragingen van de Fedasil-medewerkers bevat vragen over onderstaande thema's:

- [Verloop gesprek:] Hoe verliep het gesprek voor jou? Ondervond je technische problemen?
- [Ervaring videotolken en gebruiksintenties:] Heeft de camera een invloed op het gesprek? Vind je een videotolk gebruiksvriendelijk? Zijn er voor- en nadelen aan een videotolk ten opzichte van een tolk ter plaatse of via telefoon? Zal je in de toekomst nog een videotolk inschakelen? Voor welke gesprekken zou je een videotolk inschakelen?
- [Dienstverlening STVD:] Gaf de STVD voldoende informatie mee om een gesprek met een videotolk te voeren? Verliep het reservatieproces vlot? Verleende de STVD technische ondersteuning bij technische problemen?

De interviewleidraad voor de bevragingen van de **tolken** bevat vragen over onderstaande thema's:

- [Verloop gesprek:] Hoe verliep het gesprek voor jou? Zijn er zaken die voor moeilijkheden zorgden?
- [Opstelling:] Waren alle deelnemers zichtbaar voor jou? Was jij zichtbaar voor alle deelnemers? Was er oogcontact tussen de SA en de V? In welke mate wordt je werk beïnvloed wanneer je (niet) alle deelnemers kan zien?

- [Videotolken:] Zijn er voor- en nadelen aan een videotolk ten opzichte van een tolk ter plaatse of via telefoon? Is videotolken vermoeiender dan telefoontolken of tolken ter plaatse? Komt het voor dat technische problemen een invloed hadden op het gesprek?

De interviewleidraad voor de bevestigingen van de **bewoners** bevat vragen over onderstaande thema's:

- [Verloop gesprek:] Hoe verliep het gesprek voor jou? Heb je het gevoel dat je alles kon zeggen wat je wilde zeggen?
- [Ervaring videotolk:] Vind je een videotolk gebruiksvriendelijk? Wat zijn volgens jou de voor- en nadelen van een videotolk? Kon je de tolk goed horen? Kon je de tolk goed zien? Als je al met een telefoontolk of tolk ter plaatse hebt gewerkt, welk van beide tolkmodi verkies je?

2.1.3 Procedure geïnformeerde toestemming

Voor de registratie van de gefaciliteerde gesprekken besloten we om schermopnames te maken met de open-source screencapturesoftware OBS Studio. Enkele voordelen van een schermopname zijn dat (1) de camera niet invasief of te zichtbaar is in de ruimte, (2) er geen extra apparatuur nodig is en (3) de PM kan kiezen welke audio er wordt opgenomen (d.i. desktop- of micro-audio). Het nadeel van een schermopname is dat het perspectief van waaruit er wordt opgenomen vaststaat en dat de beeld- en geluidskwaliteit afhankelijk zijn van de kwaliteit van de internetverbinding. Al geldt hier evenzeer het tegenargument: een schermopname sluit meer aan bij de realiteit dan een opname van een videogetolkt gesprek via een externe camera. Deze methodologische opmerking geven we mee omdat het verklaart waarom de PM tijdens de analyse enkel kan oordelen over wat de gespreksdeelnemers ook te zien kregen en niet over zaken die niet in beeld kwamen.

De verantwoordelijken van de centra ondertekenden vooraf een document voor geïnformeerde toestemming waarin ze hun akkoord gaven voor de registratie van de gesprekken. Daarnaast vroeg de PM mondelinge toestemming aan alle deelnemers. Hierbij werd het project toegelicht en werden de deelnemers geïnformeerd over de opslag en de verwerking van de opname.

2.2 Faciliteren van individueel ingeplande videogetolkte gesprekken

Tijdens een eerste fase in de uitrol van het pilootproject bood de PM ondersteuning bij het reservatieproces dat voorafgaat aan een gesprek met een tolk. Zo waren er centra die nog geen samenwerkingsovereenkomst hadden afgesloten met een STVD of waar medewerkers geen toegang hadden tot het online bookingsplatform of tot de klantgegevens om telefonisch een afspraak te maken. De PM bezorgde alle deelnemers instructies om een videotolk te reserveren bij de verschillende STVD's en faciliteerde het contact tussen de STVD's en de medewerkers door beide partijen rechtstreeks met elkaar in contact te brengen.

Vervolgens motiveerde de PM de medewerkers via e-mail om een gesprek in te plannen met een videotolk bij een STVD. Wanneer de medewerkers een reservatie maakten, brachten ze de PM op de hoogte zodat het gesprek ter plaatse gefaciliteerd en geregistreerd kon worden. Wanneer er onvoldoende tijd was om zich naar het centrum te verplaatsen, faciliteerde de PM het gesprek vanop afstand. De ondersteuning van de PM richtte zich in de eerste plaats op volgende aspecten: de aanpassing van de opstelling zodat alle deelnemers goed in beeld zouden komen, het oplossen van technische belemmeringen, waaronder problemen met de configuratie van headsets, en de verschillende videoplatformen.

Van juli tot en met oktober 2021 werden elf gesprekken gefaciliteerd en geregistreerd in vier verschillende centra.

	Centrum	Talen	Duur	Onderwerp	STVD
1.	Fedasil Jodoigne	Frans - Pasjtoe	00:28:00	Wijzigingen n.a.v. meerderjarigheid B	BO
2.	Fedasil Moeskroen	Frans - Russisch	00:26:35	Dublinprocedure	SeTIS wallon
3.	Fedasil Jodoigne	Frans - Dari	00:18:24	Kennismakingsgesprek	BO
4.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:22:41	B kreeg negatieve beslissing CGVS	SeTIS wallon
5.	LOI Lievegem	Nederlands - Pasjtoe	00:24:15	Praktisch gesprek i.v.m. mutualiteit, adreswijziging, Attest van Immatriculatie (A-kaart)	AgII
6.	OOC Steenokkerzeel	Nederlands - Pasjtoe	01:11:50	Toelichting asielprocedure	AgII
7.	OOC Steenokkerzeel	Nederlands - Pasjtoe	00:34:24	Toelichting asielprocedure	AgII
8.	Fedasil Moeskroen	Frans - Spaans	00:24:09	B kreeg negatieve beslissing CGVS	BO
9.	Fedasil Moeskroen	Frans - Russisch	00:30:40	B was niet aanwezig bij afspraak dokter; nieuwe datum gesprek CGVS voor moeder B	Setis Wallon
10.	LOI Lievegem	Nederlands - Pasjtoe	00:27:52	Huiszoektocht; positieve beslissing CGVS	AgII
11.	OOC Steenokkerzeel	Nederlands - Pasjtoe	00:41:45	Toelichting asielprocedure	AgII

Tabel 3: individueel ingeplande videogetolkte gesprekken in PJ2021

De feedback van de medewerkers die hadden deelgenomen aan het pilootproject bracht een overkoepelend probleem aan het licht. Zo bleken alle medewerkers te kampen met planningsmoeilijkheden, omdat een tolk vaak langer dan de vooropgestelde termijn van twee dagen op voorhand gereserveerd moest worden.

Daarnaast waren de reservaties ook niet flexibel: wanneer een bewoner niet kwam opdagen of te laat kwam, ging de gereserveerde tijd onvermijdelijk verloren en moest de SA een nieuwe afspraak maken. Door de vele planningsmoeilijkheden bleek de interesse in een permanentie erg groot. Zeker voor de zeldzamere talen (zoals Tigrinya, Dari en Pasjtoe) waarvoor het nog moeilijker is om een tolk te reserveren, gaven de medewerkers aan dat een permanentie een goede oplossing zou bieden omdat de reservatietermijn aanzienlijk korter is.

2.3 Resultaten interviews met sociaal assistenten en videotolken

Wanneer er voldoende tijd beschikbaar was na de gesprekken, nam de PM korte interviews af om de ervaringen van de deelnemers in kaart te brengen. Initieel werden de interviews met bewoners en medewerkers (of sociaal assistenten) gepland in de opvangcentra zelf, net na de videogetolkte gesprekken. De tolk zou dan via de videolink worden bevroegd. Door de COVID-19-beperkingen kon de PM echter vaak niet fysiek aanwezig zijn in de centra en moesten de interviews online worden afgenomen. Deze aanpassing in bevragsstrategie heeft vooral een invloed gehad op de geplande bevragingen onder bewoners: zij bleken veel minder geneigd om na het videogetolkte gesprek nog uitgebreid vragen van de PM via video te beantwoorden. Dat verklaart waarom er nauwelijks bevragingen met bewoners plaatsvonden en we niet rapporteren over hun ervaringen. In de periode van juli tot en met oktober 2021 bevroegen we tien Fedasil-medewerkers, telkens aansluitend op een videogetolkt gesprek met een bewoner. In diezelfde periode bevroegen we ook tien videotolken na hun prestatie.

2.3.1 Sociaal assistenten

De algemene feedback van de Fedasil-medewerkers die, al dan niet voor het eerst, een gesprek hadden gevoerd met behulp van een videotolk was overwegend positief. Medewerkers die alleen nog maar met een telefoontolk hadden gewerkt, ervoeren het als zeer positief dat ze de tolk konden zien in de plaats van die alleen maar te horen. Ondanks de positieve reacties over het verloop van de videogetolkte gesprekken zelf, bleven de medewerkers wijzen op moeilijkheden en onzekerheden met betrekking tot de planning en enkele technische aspecten van het werken met een videotolk:

- [Onvoldoende ondersteuning en aanbod STVD:] Met uitzondering van de medewerkers die een videotolk reserveerden via AgII, meldden de medewerkers dat ze geen of weinig ondersteuning kregen van de STVD's voor hun eerste gesprek met een videotolk. Verder bleken er weinig tolken beschikbaar te zijn voor de benodigde talen waardoor de afspraken meestal langer dan twee dagen op voorhand

gemaakt moesten worden. Zoals eerder vermeld, strookt deze termijn vaak niet met de acute noden van het centrum.

- [Techniciteit:] Verschillende medewerkers gaven aan dat werken met een videotolk voor een bijkomende stressfactor zorgt omdat ze extra tijd nodig hebben om het gesprek op te starten. Medewerkers maken zich doorgaans zorgen over hoe ze toegang kunnen krijgen tot het videogesprek en over mogelijke internetproblemen die voor onderbrekingen zorgen. Daarnaast lijken nogal wat medewerkers er moeite mee te hebben om alle gespreksdeelnemers volledig in beeld te krijgen.
- [Gebrek rechtstreeks contact met bewoner:] Vooral het OOC tilde zwaar aan het gebrek aan oogcontact tijdens een videogetolkt gesprek. Zo gaven de geïnterviewde medewerkers van het OOC aan dat het moeilijker was in een videogetolkt gesprek om een vertrouwensband met de bewoner te creëren.

Ondanks de gerapporteerde moeilijkheden, gaven verschillende medewerkers aan dat ze in de toekomst graag opnieuw met een videotolk zouden werken. In de interviews kwam er meermaals aan bod dat de drempel om met een videotolk te werken na elk gesprek wat kleiner werd. Zo verliepen het inlogproces en de positionering elke keer wat vlotter tot deze stappen in het werken met een videotolk uiteindelijk niet meer als drempels werden beschouwd. Ook de reservatieprocedure via de online bookingstool (in het geval van BO en AgII) of via telefonisch contact bleek na verloop van tijd gemakkelijker te verlopen. Verder waren er verschillende medewerkers die het gebrek aan oogcontact niet specifiek toeschreven aan het videotolken, maar eerder aan de werking met tolken *an sich*. Deze medewerkers zijn met andere woorden geneigd om zich tot de tolk te richten in de plaats van tot de bewoner, ook bij tolken ter plaatse. Verder toonden de interviews aan dat de meerderheid van de medewerkers toch een tolk ter plaatse zou verkiezen boven een videotolk voor wat zij omschrijven als *emotionele* of *complexe* gesprekken. De fysieke aanwezigheid van een tolk zou, naar hun aanvoelen, een geruststellende invloed hebben op de bewoner.

2.3.2 Videotolken

Uit de bevragingen van de tien tolken blijkt dat de meesten een grote voorstander zijn van videotolken. Om te beginnen, vinden ze dat videotolken minder inspanning vergt dan telefoontolken. Via videoconferentie hoeven ze namelijk niet voortdurend om mondelinge bevestiging te vragen om zeker te zijn dat alles begrepen wordt aangezien ze dat kunnen afleiden uit de lichaamstaal van de gespreksdeelnemers. Daarnaast zien de tolken het wegvallen van de verplaatsing als een groot voordeel zodat ze meer opdrachten per dag kunnen uitvoeren. In tegenstelling tot de geïnterviewde sociaal assistenten, oordelen sommige tolken dat videotolken de tolkmodus bij uitstek is voor persoonlijke en emotionele gesprekken. De fysieke afwezigheid van de tolk zou er volgens hen voor zorgen dat bewoners net meer ontspannen zijn en de inhoud van het gesprek minder

laten sturen door emoties zoals schaamte en angst. Verder ervaren sommige videotolken het doorgaans ook niet als een probleem dat er veel oogcontact met hen wordt gemaakt en vinden ze niet dat ze de sociaal assistenten of bewoners erop moeten wijzen dat ze rechtstreeks oogcontact dienen te maken met elkaar.

Net zoals voor centrummedewerkers blijft de techniciteit een terugkerend struikelblok voor videotolken. Verschillende tolken signaleren onderbrekingen in het geluid wanneer de internetverbinding van de gespreksdeelnemers niet stabiel is. Hierdoor moeten ze vaak om herhaling vragen. Daarnaast ontvangen videotolken de link vaak niet (op tijd) of krijgen ze geen toegang tot het gesprek. Hierdoor lopen sommige gesprekken veel vertraging op en moet de sociaal assistent een nieuwe afspraak maken om het gesprek verder te kunnen zetten. Verschillende tolken vinden dan ook dat het beter zou zijn om een testoproep te plannen met elke nieuwe gebruiker.

2.4 Faciliteren van videotolken via permanentie: verkennend onderzoek

In december van PJ2021 werd er besloten om een systeem van permanenties voor videotolken uit te testen in het Fedasil-opvangcentrum in Moeskroen. Deze keuze werd gemotiveerd door verschillende factoren:

- Fedasil Moeskroen was heel gedreven om in te zetten op videotolken en had een apart lokaal ingericht voor videogetolkte gesprekken, voorzien van een vaste laptop met hoofdtelefoons. Wat de frequente werking met videotolken echter belemmerde, was dat de planningstermijn die door de STVD's voorzien werd om een tolk te boeken vaak niet tegemoetkwam aan de korte termijn waarop een tolk nodig was.
- SetIS wallon bleek op relatief korte termijn erg bereid om mee te werken aan dit initiatief door een tolk Pasjtoe-Frans ter beschikking te stellen voor een aantal permanenties.

Zo werden er in samenwerking met SetIS wallon twee permanentiemomenten georganiseerd voor Fedasil Moeskroen om tegemoet te komen aan de vele planningsmoeilijkheden. In december 2021 werd er een tolk Pasjtoe - Frans gereserveerd voor twee opeenvolgende donderdagen, telkens van 14u tot 17u. Elke reservatie werd opgedeeld in tijdblokken van 30 minuten waardoor er in het totaal twaalf tijdblokken beschikbaar waren. Uiteindelijk werden er elf van de twaalf blokken gereserveerd.

	Centrum	Talen	Duur	Onderwerp	STVD
12.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:24:20	B heeft al lang geen contact meer gehad met zijn familie in thuisland en gaat door een moeilijke periode	Setis Wallon
13.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:33:55	B bespreekt bekommernissen en ongemakken over centrum	Setis Wallon

14.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:26:41	Kennismaking met SA	Setis Wallon
15.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:15:10	Twijfel leeftijd B	Setis Wallon
16.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:12:08	Opvolgingsgesprek	Setis Wallon
17.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:20:44	B heeft nieuwe SA aangeduid gekregen	Setis Wallon
18.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:05:26	B wil niet terugkeren naar eerste land van aankomst (Dublin-procedure)	Setis Wallon
19.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:55	Dublinprocedure van B loopt af	Setis Wallon
20.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:20:40	B nam zelf contact op met advocaat nadat eerder gesprek werd geannuleerd	Setis Wallon
21.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:29:58	Kennismaking met SA	Setis Wallon
22.	Fedasil Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:14:27	Twijfel over leeftijd B	Setis Wallon

Tabel 4: Overzicht permanenties (Moeskroen) in PJ2021

2.5. Tussentijdse bevindingen

De uitrol van het pilootproject en de interviews met de Fedasil-medewerkers en de tolken hebben tot enkele belangrijke bevindingen geleid:

- Tijdens de voorbereiding van het project bleek dat de meeste medewerkers niet wisten of hun centrum een samenwerkingsovereenkomst had afgesloten met een STVD. Medewerkers die wel wisten bij welke STVD ze terecht konden, kenden vaak het klantnummer of de inloggegevens niet waardoor ze geen tolk konden reserveren. Heldere en consequente communicatie over het tolkbeleid in de Fedasil-centra intern kan er mogelijk toe leiden dat medewerkers de weg naar een STVD en dus een tolk vinden.
- Alle medewerkers van de vijf deelnemende centra ondervonden planningsmoeilijkheden. Wanneer medewerkers de minimale reservatietermijn van twee dagen hanteren, is er vaak geen tolk meer beschikbaar door het stijgende aantal tolkaanvragen bij de STVD's. Voor de knelpunttalen bleek het nog moeilijker om een beschikbare tolk te vinden. Verschillende medewerkers gaven aan dat een tolkpermanentie de incompatibiliteit tussen de vraag (d.i. het opvangnetwerk) enerzijds en het aanbod (d.i. STVD) anderzijds deels zou kunnen overbruggen.
- De techniciteit van videotolken zorgt vaak voor problemen bij zowel de gebruikers als de tolken zelf. Het meest voorkomende probleem is een instabiele internetverbinding, wat nochtans doorgaans

gedetecteerd kan worden voor het gesprek van start gaat. Een testgesprek voor nieuwe gebruikers zou zulke problemen vroegtijdig aan het licht brengen.

- Videotolken vinden het doorgaans niet storend dat ze vaak worden aangekeken door de sociaal assistent of de bewoner wanneer ze aan het werk zijn en vinden niet dat ze de gespreksdeelnemers erop moeten wijzen om dat niet te doen. Sociaal assistenten daarentegen vinden dat een videotolk wel een negatieve invloed heeft op het oogcontact tussen henzelf en de bewoner en zouden, volgens de tolk, de bewoner hier bijgevolg zelf attent op moeten maken.
- Hoewel de gespreksdeelnemers niet werden bevraagd bij de permanenties, is uit het aantal ingeplande gesprekken gebleken dat er uitvoerig gebruik werd gemaakt van het aanbod (nl. de permanenties waren quasi volledig volgeboekt). Dit wijst erop dat het systeem met permanenties beter is afgestemd op de taalondersteuningsnoden in de centra. Zo is het belangrijkste voordeel van een permanentie dat centrummedewerkers weten dat er wekelijks een tolk voor een bepaalde taal beschikbaar is op vaste momenten. Daardoor kunnen ze ook *last-minute* taalbijstand inschakelen, wat de toegang tot een tolk vergemakkelijkt. Naast de flexibiliteit bleek ook de administratieve kant een voordeel: de centra moesten niet over een samenwerkingsovereenkomst beschikken met de STVD die de permanentie uitvoerde, wat voor de individueel ingeplande gesprekken wel een vereiste was. Via de permanentie konden de centra die anders nooit samenwerkten met bijvoorbeeld SeTIS wallon omwille van onder meer het territorialiteitsprincipe, nu wel gebruik maken van de permanentie die georganiseerd werd in samenwerking met die specifieke STVD. Op basis van deze positieve ervaring op het einde van PJ2021 is het systeem van permanenties verder uitgerold in PJ2022, gekoppeld aan een uitvoerige evaluatie van de werking met permanenties door de verschillende participanten.

Deel 3: Permanenties

3.1 Methodologie

Het pilootproject videotolken dat we uitvoerden in PJ2021 bracht verschillende drempels aan het licht. In de vijf deelnemende centra bleek het moeilijk (a) om medewerkers te motiveren, (b) de acute taalnood van medewerkers af te stemmen op de aanvraagprocedure van de STVD en (c) om de technische randvoorwaarden van videotolken te vervullen. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, besloten we om in december 2021 (einde van PJ2021) een systeem van permanenties voor videotolken uit te testen in het opvangcentrum Fedasil Moeskroen (zie deel 2). Deze aanpak bleek duidelijk beter afgestemd op de noden en verwachtingen van het centrum: zo kon er worden ingespeeld op de planningsmoeilijkheden die de medewerkers meermaals hadden gerapporteerd en maakte de permanentie het mogelijk om tolken voor knelpunttalen gericht in te zetten, wat de incompatibiliteit tussen vraag (d.i. het opvangnetwerk) en aanbod (d.i. de STVD) kon overbruggen. Op basis van deze positieve ervaring is het systeem van permanenties voor videotolken verder uitgerold in PJ2022, met een specifieke focus op de knelpunttalen. Naast de permanenties konden de deelnemende centra ook blijvend gebruik maken van individueel ingeboekte videotolken, zoals in PJ2021.

De verlenging van het project in PJ2022 gaf daarnaast ook de kans om extra centra te betrekken bij het project en meer medewerkers aan te moedigen om met een videotolk te werken. Op die manier konden er meer bewoners bediend worden in hun eigen taal.

3.1.1 Deelnemende centra: Fedasil

Bij de start van PJ2022 contacteerden we opnieuw de vijf Fedasil-centra (d.i. Jodoigne, Lievegem, Moeskroen, Poelkapelle en Steenokkerzeel) die deelnamen in PJ2021. Omdat we in PJ2022 met een systeem van permanenties werkten, konden we extra centra laten deelnemen aan het project. Deelnemers konden namelijk rechtstreeks een videotolk boeken op de voorziene permanentiemomenten zonder tussenkomst of begeleiding van de projectmedewerker (PM) waardoor de reservaties vlotter verliepen, in tegenstelling tot de individuele reservatie. Daarom contacteerden we ook de Fedasil-centra die bij de start van PJ2021 hun interesse hadden laten blijken, maar toen niet geselecteerd werden om deel te nemen. Alle centra die we hebben gecontacteerd, werden op de hoogte gebracht van de resultaten in PJ2021, de doelstellingen in PJ2022 en de uitrol van het permanentiesysteem.

Onderstaande centra werden gecontacteerd met een vraag tot deelname aan de permanenties in PJ2022 (de nieuwe centra in het onderzoek PJ2022 zijn vet gemarkeerd):

Regio Noord:

- **Broechem**: collectief opvangcentrum

- Lievegem: individueel opvangcentrum – lokaal opvanginitiatief (LOI)
- Poelkapelle: collectief opvangcentrum
- Steenokkerzeel: observatie- en oriëntatiecentrum (OOC) voor niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV) in België
- **Zaventem**: collectief opvangcentrum (vanaf augustus 2022 gevestigd in Machelen)

Regio Zuid:

- **Bovigny**: collectief opvangcentrum
- Jodoigne: collectief opvangcentrum
- **Luik**: collectief opvangcentrum
- Moeskroen: collectief opvangcentrum

In de loop van februari en maart brachten we een bezoek aan de centra van **Bovigny**, Jodoigne, Moeskroen, Steenokkerzeel en **Zaventem**. In de **nieuwe** centra lichtten we het project en het permanentiesysteem uitgebreid toe. In de centra die al ervaring hadden met het werken met een videotolk, maakten we afspraken rond de opstelling en pasten die aan waar nodig. Daarnaast kregen de medewerkers informatie over de werking met tolken in het algemeen en met videotolken in het bijzonder. Tijdens de bezoeken aan Jodoigne, Moeskroen en Steenokkerzeel kwam de projectmedewerker ter plaatse om kennis te maken met enkele medewerkers en om de permanenties te promoten. In Moeskroen verleende de projectmedewerker ook bijstand tijdens een permanentiemoment. Zo werd de opstelling geoptimaliseerd en de configuratie met de headsets toegelicht en toegepast. De centra van **Broechem**, Lievegem en Poelkapelle konden geen tijd vrijmaken voor een fysiek bezoek door de hoge werkdruk en verkregen alle informatie tijdens een online overlegmoment.

3.1.2 Deelnemende centra: Croix-Rouge de Belgique

Op vraag van enkele medewerkers bij Croix-Rouge de Belgique (CRB) besloten we, na overleg met de Fedasil-projectopvolger, het project ook open te stellen voor Fedasil's partnerorganisatie Croix-Rouge de Belgique (CRB). Onderstaande collectieve centra werden geselecteerd op basis van (a) de motivatie van de medewerkers om deel te nemen aan de permanenties, (b) het vervullen van logistieke en technische voorwaarden om met een videotolk te werken en (c) eventuele ervaring met tolken:

- Centre d'accueil CRB **Sainte-ode**
- Centre d'accueil CRB '**Chantecler**' Oignies
- Centre d'accueil CRB **Yvoir 'Bocq'**

De projectmedewerker bracht een bezoek aan de centra van Sainte-Ode en Oignies om kennis te maken met enkele medewerkers en om het project toe te lichten. Daarnaast werd de aanbevolen opstelling om met een videotolk te werken uitgelegd en kregen de medewerkers informatie over de werking met tolken in het algemeen en met videotolken in het bijzonder. De medewerkers van CRB Yvoir 'Bocq' konden geen tijd vrijmaken om de projectmedewerker ter plaatse te ontvangen, maar kregen alle informatie tijdens een online overlegmoment.

3.2 Organisatie en uitrol permanentiedienst

We besloten om drie permanentiemomenten van telkens 3 uur te faciliteren, opgedeeld in zes tijdblokken van 30 minuten. De Fedasil- en CRB-medewerkers kregen toegang tot een gedeeld Excel-document per permanentie waarin ze één of meerdere tijdblokken konden reserveren en de vereiste taal konden aanduiden. Bij de opstart van de permanenties kozen we ervoor om het aantal tijdblokken per centrum niet te beperken. We wilden namelijk afwachten hoe actief de medewerkers gebruik zouden maken van het permanentieaanbod. De permanenties vonden plaats via Microsoft Teams omdat de meeste Fedasil- en CRB-centra ook intern werken met dit videoplatform. Daarnaast heeft Teams een functionaliteit die toelaat een terugkerende meeting te plannen. Hierdoor verschenen de permanenties wekelijks in de Teams-agenda van de Fedasil- en CRB-medewerkers en konden ze in enkele muisklikken toegang krijgen tot het gesprek via Teams wanneer ze een tijdblok gereserveerd hadden. De projectmedewerker beheerde de wachtruimte tijdens de permanenties en gaf medewerkers toegang tot het gesprek op de afgesproken momenten.

Concreet hebben we tijdens de eerste helft van PJ2022 drie types permanentie gefaciliteerd in samenwerking met drie verschillende STVD's:

(1) Permanentie Frans – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met SeTIS wallon.

Deze permanentie vond plaats op donderdagen van 14u tot 17u van 3 februari 2022 tot en met 21 april 2022. In totaal organiseerden we veertien permanentiemomenten (= 84 tijdblokken).

(2) Permanentie Frans – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met SeTIS BXL.

In februari vond deze permanentie op dinsdagen plaats tussen 13u30 en 16u30 en in maart en april op woensdagen, een wijziging die werd doorgevoerd op vraag van de deelnemende centra. Deze permanentie ging van start op 1 februari 2022 en liep tot 27 april 2022. Er vonden twaalf permanenties plaats (= 72 tijdblokken).

(3) Permanentie Nederlands – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met Brussel Onthaal.

De eerste permanentie liep van 18 februari 2022 tot en met 18 maart 2022. In totaal organiseerden we vijf permanentiemomenten voor de Nederlandstalige centra (= 30 tijdblokken). Door een gebrek aan deelnames werd deze permanentie vroegtijdig stopgezet (zie verder).

In individuele bevestigingen met de centra vroegen we naar de taalnoden en de momenten waarop de centrummedewerkers doorgaans gesprekken met bewoners voeren. Uit deze bevestigingen bleek dat de taalnood in elk centrum het grootst was voor Pasjtoe en Tigrinya. Om tegemoet te komen aan deze taalnoden, besloten we om drie permanenties in te richten voor Pasjtoe. Omdat de STVD die de permanentiemomenten bemanden weinig tolken Tigrinya ter beschikking hadden, konden we geen permanentiemoment inrichten voor deze taal. Omdat veel moedertaalsprekers van het Pasjtoe ook Farsi of Dari spreken, konden we het taalaanbod van de permanenties uitbreiden. Aangezien de Fedasil- en CRB-medewerkers ook de vereiste vreemde taal (d.i. Pasjtoe, Farsi of Dari) moesten opgeven tijdens het reservatieproces, kon de tolkdienst de geschikte tolk – d.w.z. die naast Pasjtoe hetzij ook Dari, hetzij ook Farsi beheerst – inschakelen om de permanentie te bemannen. Ook de momenten waarop de permanenties plaatsvonden werden afgestemd op de voorkeuren van de centra. Er konden zeven Franstalige en vijf Nederlandstalige centra deelnemen aan de permanentie. Daarom besloten we om één permanentie te faciliteren voor de Nederlandstalige centra en twee voor de Franstalige centra.

Initieel wilden we de Nederlandstalige permanentie organiseren in samenwerking met het AgII, maar zij lieten weten geen structurele permanentie in samenwerking met Fedasil te ondersteunen. BO bleek hiertoe wel bereid. Een voorwaarde was wel dat enkel gecertificeerde tolken werden ingeschakeld voor de permanentie. De gesprekken met bewoners betreffen immers vaak complexe of gevoelige onderwerpen waarvoor het inschakelen van een opgeleide/gecertificeerde tolk aangewezen is. In de loop van maart 2022 werd de permanentie die op dinsdagen plaatsvond in samenwerking met SeTIS BXL verplaatst naar woensdagen op vraag van de centra aangezien veel NBMV's op dinsdagnamiddagen niet aanwezig waren in de centra. In mei en juni 2022 organiseerden we een nieuwe permanentie op vraag van enkele Franstalige centra. Zo werden er van 19/05/2022 t.e.m. 29/06/2022 wekelijks twee of drie tijdblokken voorzien van 30 minuten voor Pasjtoe/Dari/Farsi. Door de beperkte beschikbaarheden van de videotolken van SeTIS BXL en SeTIS wallon vond de permanentie meestal plaats op een ander moment en soms ook op een andere dag. Concreet organiseerden we nog drie permanentiemomenten (= zeven tijdblokken) in samenwerking met SeTIS BXL en vier in samenwerking met SeTIS wallon (= twaalf tijdblokken). Onderstaande tabel biedt een overzicht van alle gesprekken die plaatsvonden binnen de permanenties:

	Centrum	Taal	Duur	STVD	Onderwerp
1.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:50	SeTIS wallon	Attest van immatriculatie (oranje kaart) laat op zich wachten – B is niet naar inschrijvingsmoment les NL geweest
2.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:08:35	SeTIS wallon	Afspraak inschrijving school – aanhoudende hoofdpijn
3.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:10:24	SeTIS wallon	B laat op zich wachten – niet naar inschrijvingsmoment les NL geweest – mogelijk gesprek met psycholoog
4.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:07:36	SeTIS wallon	Probleem B slaapt overdag en is 's nachts altijd wakker – mogelijkheid gesprek psycholoog – mogelijkheid deelname bokslessen
5.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:07:36	SeTIS wallon	B is afspraak Dienst Vreemdelingenzaken niet nagekomen – vraag of B in het centrum kan blijven
6.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:09:43	SeTIS wallon	Afspraak advocaat – <i>carte orange</i> – CV – tewerkstelling
7.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:12	SeTIS wallon	Problemen inzake het opsturen van documenten door vader van B
8.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:05:48	SeTIS wallon	Bespreking Dublinprocedure – overgang minderjarig/ meerderjarig – <i>carte orange</i>
9.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:07:58	SeTIS wallon	Probleem met medebewoners – nieuwe B – conflict
10.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:19:24	SeTIS wallon	Ondertekening documenten – voorstelling SA – korte toelichting <i>carte orange</i> – vraag B om te wisselen van kamer
11.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:09:29	SeTIS wallon	Probleem met <i>carte orange</i>
12.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:23:30	SeTIS wallon	Overschakeling naar een ander centrum – toelichting rol SA – annex 26
13.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	01:40:46	SeTIS wallon	Afspraak gemist met de Dienst Vreemdelingenzaken- rechten worden ontzegt in centrum
14.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:58	SeTIS wallon	Toelichting werking centrum – school
15.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:50	SeTIS wallon	Afspraak gemist met de Dienst Vreemdelingenzaken – rechten worden ontzegt in centrum
16.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:46:24	SeTIS BXL	Emotioneel gesprek – gefrustreerde B – zit al 6 jaar in de procedure – B zit niet goed in zijn vel
17.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:20:49	SeTIS BXL	Dublinprocedure loopt bijna ten einde – B wil niet terugkeren naar Duitsland
18.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:31:24	SeTIS wallon	Informatie over mogelijkheden betaald werk – rekening aanvragen – bespreking probleem dat B zich niet aan de afspraken houdt – voorstel om 2 weken in een ander centrum door te brengen

19.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:21:11	SeTIS wallon	(Materiële) hulp vanuit het centrum wordt gelimiteerd – B is in feite geen verzoeker meer – moet logement zoeken
20.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:05:09	SeTIS wallon	Informatie over bankkaart in gebruik nemen – lessen NL/FR
21.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:06:30	SeTIS wallon	B ontvangt bedreigingen en vreest voor de veiligheid van zijn ouders die nog in Afghanistan zijn – informatie over advocaat
22.	Steenokkerzeel	Nederlands - Pasjtoe	00:10:53	BO	Intakegesprek – vragen over achtergrond – voorkeuren B overlopen
23.	Bovigyny	Frans - Pasjtoe	00:37:10	SeTIS BXL	B wil in beroep gaan tegen zijn afgewezen asielaanvraag – twijfel over leeftijd – info over aanvragen bankkaart – medisch probleem besproken (tandpijn na aanvaring met politie)
24.	Bovigyny	Frans - Pasjtoe	00:37:45	SeTIS wallon	B wil ingaan tegen negatieve beslissing asielaanvraag (kost € 200) – leeftijdstest wijst meerderjarigheid aan, B gaat niet akkoord
25.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:17:07	SeTIS wallon	Broer B is overleden, maar B wil gebruik maken van tracingdienst om zeker te zijn
26.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:04:13	SeTIS wallon	Meeting plannen met advocaat
27.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:08:25	SeTIS wallon	Gesprek om na te gaan hoe het met B gaat – Frans lukt maar matig – moet meer inspanningen leveren van SA
28.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:20:29	SeTIS wallon	B moet nieuwe verblijfplaats zoeken – 3 mogelijkheden worden overlopen
29.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:18:27	SeTIS wallon	Oriënterend gesprek – B vertelt dat zijn moeder erg ziek is en dat hij geld wil opsturen naar land van oorsprong
30.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:46:34	SeTIS BXL	Moeilijk gesprek – tolk geeft meermaals aan dat hij niet kan volgen
31.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:22:38	SeTIS wallon	Autonomieverslag overlopen + verifiëren wat al goed gaat en wat minder – kamer veranderen
32.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:19:12	SeTIS wallon	B heeft spullen gestolen en moet zich hiervoor verantwoorden
33.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:08:17	SeTIS wallon	Kamerwissel naar volwassenenvleugel
34.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:28:58	SeTIS wallon	Vorbereiding gesprek Dienst Vreemdelingenzaken – algemene vragen over welzijn en autonomie
35.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:09:24	SeTIS wallon	Kamerwissel – school
36.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:38:54	SeTIS wallon	B eist eigen telefoon om met thuisland te communiceren, zegt dat hem dat beloofd werd, DV wijst op eerder gemaakte afspraken. Andere uitdagingen komen

					naar boven (bv. B zegt depressief en angstig te zijn, ook al toont hij dat nauwelijks, angst en slaapproblemen beletten hem naar school te gaan, en goed Frans te leren).
37.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:37:24	SeTIS BXL	B is meerderjarig verklaard – bespreken opties school – bespreken verlaten centrum overdag
38.	Yvoir Bocq	Frans - Pasjtoe	00:23:33	SeTIS BXL	Directrice centrum spreekt 16 jongeren aan die zich misdragen op school – klachten van de directeur – sommige jongens nemen het op voor elkaar en zeggen dat het niet fair is dat ze met 16 op het matje geroepen worden, terwijl er maar enkelen zijn die het te bont hebben gemaakt
39.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:52:30	SeTIS BXL	Vorbereiding gesprek Dienst Vreemdelingenaken – algemene vragen (bv. hoe heten je ouders, hoe ben je hier geraakt, waarom ben je gevlucht) – gesprek over hoe B zich voelt (bv. hoe gaat het leven in het centrum – waarom gaat hij niet vaak naar school)
40.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:54:19	SeTIS wallon	Vorbereiding gesprek Dienst Vreemdelingenaken – vragen over gebruik bankkaart – B voelt zich onveilig in het centrum en wil naar een ander centrum overgebracht worden
41.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:23:30	SeTIS BXL	Bespreking problemen op school – motivatie school is zoek – vorbereiding gesprek Dienst Vreemdelingenaken (documentatie is zoek)
42.	CR Yvoir	Frans - Pasjtoe	00:26:38	SeTIS BXL	Spullen van B zijn gestolen (telefoon) – alle bewijzen van zijn tocht staan op zijn telefoon
43.	CR Yvoir	Frans - Pasjtoe	00:27:08	SeTIS BXL	B is nog niet met school gestart – last van hoofdpijn – zelfverminking – slaapt niet – wil medicatie
44.	CR Yvoir	Frans - Pasjtoe	00:38:54	SeTIS BXL	Verkennd gesprek – emotioneel gesprek – familie in Kabeel – voelt zich niet goed in centrum
45.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:24:26	SeTIS wallon	Verkennd gesprek – uitleg voogd – toelichting procedure
46.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:28:15	SeTIS wallon	Bespreking medische problemen (allergie) – misverstand over advocaat rechtzetten
47.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:08:05	SeTIS wallon	Dublinbeslissing ontvangen – moet terug naar Duitsland
48.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:10:08	SeTIS wallon	Info over Dublinprocedure

49.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:10:34	SeTIS wallon	Bespreking terugkeer naar eerste land van aankomst (Dublin)
50.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:12:05	SeTIS BXL	Vraag B naar toewijzing voogd en leeftijdtest – gaat niet meer consequent naar school
51.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:38:34	SeTIS BXL	Nieuwe voogd gevonden voor B – hij respecteert de regels vaak niet
52.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:16:45	SeTIS wallon	B legt uit dat zijn vader onder druk wordt gezet in thuisland – afspraak psycholoog – bankkaart regelen – voorbereiding interview Dienst Vreemdelingenzaken
53.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:21:47	SeTIS wallon	Eerste gesprek met voogd – wil graag werken en naar het centrum in Brussel gaan waar zijn vriend zit
54.	Moeskroen	Frans - Pasjtoe	00:12:54	SeTIS wallon	Toelichting bij aanvraag bankkaart – toelichting bij gesprek Dienst Vreemdelingenzaken – uitleg abonnement De Lijn
55.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:42:31	SeTIS BXL	B gedraagt zich niet gepast in het centrum en in omgang met anderen – gaat niet naar school – moeilijk gesprek
56.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:36:55	SeTIS wallon	B wil werken om zijn familie te kunnen onderhouden – vraag om beter Frans te leren
57.	Sainte-Ode	Frans - Pasjtoe	00:23:24	SeTIS wallon	Toelichting rol voogd en SA – toelichting procedure – vraag om van centrum te veranderen
58.	Gent	Nederlands - Levantijns - Arabisch	00:38:44	EUAA	B heeft problemen met nachtlawaai in het centrum
59.	Bovigny	Frans - Pasjtoe	00:34:36	SeTIS BXL	Het gaat niet zo goed met de B; hij heeft veel hoofdpijn; hij heeft verschillende documenten niet ontvangen van zijn advocaat
60.	Broechem	Engels - Farsi (Perzisch)	00:40:50	EUAA	Negatieve beslissing – stappen bespreken
61.	Broechem	Engels - Tigrinya	00:23:00	EUAA	Toelichting Dublinprocedure – toelichting bezoek aan IBZ; B moet naar medische dienst om verduidelijking TBC
62.	Broechem	Engels - Tigrinya	00:15:05	EUAA	Toelichting bij erkenningsprocedure kind – boete openbaar vervoer

Tabel 5: overzicht permanenties PJ2021 – PJ2022

Om de continuïteit van het project te proberen te waarborgen, kregen de deelnemende centra een e-mail na de laatste permanentie waarin de mogelijkheden om een videotolk te boeken opgesomd stonden: via de

reguliere tolkaanbieders, via het aanbod tolken van het EUAA-project⁸ en via het Nationale Project waarover we hier rapporteren.

Naast de organisatie van de permanenties zorgde de projectmedewerker ook voor extra ondersteuning. Medewerkers die niet hadden deelgenomen aan de presentatie ter plekke of online, of niet helemaal op de hoogte waren van het aanbod, kregen een extra toelichting als ze wilden deelnemen aan de permanentie. De set-up en de belangrijkste aandachtspunten werden nogmaals toegelicht en ze kregen uitleg over de aandachtspunten van het werken met een videotolk. Aan het begin van de gesprekken binnen de permanentie werd de set-up nogmaals toegelicht en aangepast waar nodig. Wanneer het gesprek stroef bleek te verlopen of wanneer de SA moeilijkheden ondervond, overliep de projectmedewerker de mogelijke oorzaken hiervan na het gesprek.

3.3 Gebruik permanentiedienst en evaluatie

Niet elke permanentie werd even intensief benut. De volgende tabellen bieden een overzicht van het aantal gereserveerde tijdblokken per permanentie en per centrum:

Permanentie Frans – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met SeTIS wallon (= 84 tijdblokken)

Centrum	Aantal gereserveerde blokken ('30)
Fedasil Moeskroen	43
Fedasil Bovigny	14
CRB Yvoir	5
CRB Sainte-Ode	1
Fedasil Jodoigne	0
CRB Oignies	0

Permanentie Frans – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met SeTIS BXL (= 72 tijdblokken)

Centrum	Aantal gereserveerde blokken ('30)
Fedasil Bovigny	10
Fedasil Moeskroen	6
CRB Yvoir	5
CRB Sainte-Ode	0
Fedasil Jodoigne	0
CRB Oignies	0

⁸ Sinds april 2022 zijn er tolken van het Europees Agentschap voor Asiel (EUAA) aan de slag bij Fedasil. De tolken werken vanuit verschillende centra, van en naar het Engels. Via videoconferentie kunnen medewerkers van Fedasil op elk moment een beroep op hen doen. Twee gesprekken door EUAA-tolken werden ook opgenomen in het corpus voor analyse (cf. deel 4).

Permanentie Nederlands – Pasjtoe/Dari/Farsi in samenwerking met Brussel Onthaal (= 30 tijdblokken)

Centrum	Aantal gereserveerde blokken ('30)
Fedasil Broechem	2
OOC Steenokkerzeel	7
Fedasil Zaventem	0
Fedasil Poelkapelle	0
LOI Lievegem	0

Uit het overzicht blijkt dat de centra vanaf het begin actief gebruik maakten van de permanentie in samenwerking met SeTIS wallon. De permanentie in samenwerking met SeTIS BXL daarentegen werd pas vaker gebruikt nadat het permanentiemoment vanaf maart op woensdagen plaatsvond in de plaats van op dinsdagen zoals in februari. Zoals eerder vermeld, werd de permanentie voor de Nederlandstalige centra vroegtijdig stopgezet door een gebrek aan reservaties vanuit de Nederlandstalige centra.

3.4 Tussentijdse bevindingen

Bij de uitrol van de permanenties voorspelden we drie mogelijk drempels: (1) onvoldoende gebruik van de permanentiedienst, (2) infrastructurele belemmeringen en (3) druk op het opvangnetwerk waardoor er minder ruimte is voor het uitproberen of opbouwen van andere routines. Deze drempels bleken nog steeds te bestaan in enkele centra, ondanks de vele aanmoedigingen en hulpmiddelen die aangereikt werden. Hierdoor zijn er centra die weinig of geen gebruik hebben gemaakt van de permanenties ondanks initiële interesse. De voorziene drempels komen terug in onderstaande verklaringen die de centrummedewerkers gedurende de looptijd van de permanenties gaven:

- Door het grote personeelsverloop in het opvangnetwerk waren de medewerkers die bereid waren om het project te ondersteunen en te promoten bij hun collega's soms niet meer actief in de centra en was er niemand om deze coördinerende rol over te nemen. In dit project stelden we inderdaad vast dat er aanzienlijk meer gebruik gemaakt werd van de permanenties in centra waar één van de medewerkers deze coördinerende rol op zich nam.
- Voor sommige centra bleken de geselecteerde dagen en uren van de permanentiemomenten uiteindelijk toch niet optimaal.
- Vanaf april werden de permanenties grotendeels overgenomen door het aanbod van de EUAA-tolken waardoor het permanentieaanbod uit dit project eerder of quasi uitsluitend ter aanvulling werd gebruikt.

- Terughoudendheid blijft een terugkerende factor. Zo lieten sommige centra weten dat het toch nog moeilijk was om hun medewerkers te motiveren om met videotolken te werken via de permanentie omdat velen enkel vertrouwd zijn met telefoontolken.
- Centrummedewerkers hebben vaak een tolk nodig op een zeer precies moment en kunnen niet altijd flexibel omspringen met hun beschikbare tijd. Als het benodigde tijdblok al werd ingenomen, konden ze geen gebruik maken van het permanentiemoment.

Ondanks de vermelde moeilijkheden, kunnen we op basis van het aantal gereserveerde tijdblokken vaststellen dat een permanentie voor videotolken drempelverlagend werkt. Er werden namelijk ook medewerkers bereikt die voordien nog nooit met een videotolk hadden gewerkt, omwille van twijfel en onzekerheden. Na meerdere toelichtingen over het gebruik van een videotolk en na de facilitering van de gesprekken, gaven veel medewerkers aan de intentie te hebben om ook zelf actief een videotolk in te schakelen. Daarnaast is gebleken dat medewerkers vaker een videotolk zullen inschakelen wanneer ze weten dat er één beschikbaar is op een vast moment. Een ander voordeel van een permanentie is dat *last-minute* vrijgekomen tijdblokken meteen ingenomen kunnen worden door een collega of ander centrum, in tegenstelling tot reservaties op afspraak. Zelf een afspraak maken, blijkt voor velen toch nog een drempel te zijn die ertoe leidt dat er beslist wordt om zonder tolk te werken. Verder blijft het voor veel medewerkers niet eenvoudig om te weten bij welke tolkaanbieder ze het best een videotolk reserveren en welke stappen ze hiervoor moeten zetten. Een duidelijk en overkoepelend aanbod van permanenties zou, volgens onze observaties en bevragingen, voor veel medewerkers praktische drempels verlagen.

Deel 4: Analyse van videogetolkte gesprekken

In de vorige twee delen stonden de organisationele en attitudinele factoren die een invloed hebben op het videotolken centraal. Het huidige deel vertrekt vanuit de observaties van videogetolkte gesprekken. De analyse van deze gesprekken heeft tot doel een antwoord te bieden op de volgende vragen: (a) in welke mate is het haalbaar om videotolken in te zetten in de Fedasil-omgeving; (b) welke aandachtspunten moeten we daarbij in overweging nemen?

4.1 Methodologie

4.1.1 Opzet

In de vorige delen van dit rapport stonden organisationele en attitudinele factoren centraal. In dit deel vertrekken we vanuit observaties van videogetolkte gesprekken. Op basis van onze analyse van deze gesprekken onderzoeken we (a) in welke mate het haalbaar is om videotolken in te zetten in de Fedasilomgeving en (b) welke aandachtspunten daarbij in overweging moeten worden genomen.

4.1.2 Dataverzameling, selectie en transcriptie

In PJ2021 en PJ2022 maakten we 85 schermopnames van videogetolkte gesprekken, na geïnformeerde toestemming (schriftelijk of mondeling) van alle gespreksdeelnemers. Voor deze opnames gebruikten we de open-source software voor schermopname *OBS Studio*. De kwalitatieve data-analyse waarover we in dit deel rapporteren is gebaseerd op een selectie van tien gesprekken. Deze selectie gebeurde op basis van drie criteria:

- (1) Variatie in de gespreksdeelnemers, en in het bijzonder de tolken, om op die manier uit te sluiten dat geobserveerde patronen persoonsbepalend zijn
- (2) Voldoende variëteit in het type gesprek en de inhoud om zo een weerspiegeling te hebben van de realiteit in de opvangcentra
- (3) Voldoende variëteit in de centra waar de opnames gebeurden.

De onderstaande tabel biedt een overzicht van de geanalyseerde gesprekken:

Gesprek	Centrum	Taal	Duur	Onderwerp	STVD
1.	Moeskroen Verzoeker 2	Frans - Pasjtoe	00:08:35	Afspraak inschrijving school – aanhoudende hoofdpijn	SeTIS wallon
2.	Moeskroen Verzoeker 9	Frans - Pasjtoe	00:07:58	Probleem met medebewoners – nieuwe onrustige inwoner – conflict	SeTIS wallon
3.	Moeskroen Verzoeker 16	Frans - Pasjtoe	00:46:24	Emotioneel gesprek – gefrustreerde verzoeker – wacht al 6 jaar –	SeTIS B

				verzoeker zit niet goed in zijn vel	
4.	Bovigny Verzoeker 23	Frans - Pasjtoe	00:37:10	B wil in beroep gaan tegen zijn afgewezen asielaanvraag – twijfel over leeftijd – info over aanvragen bankkaart – medisch probleem besproken (tandpijn na aanvaring met politie)	SeTIS BXL
5.	Moeskroen Verzoeker 31	Frans - Pasjtoe	00:22:38	Autonomieverslag overlopen + verifiëren wat al goed gaat en wat minder – kamer veranderen	SeTIS wallon
6.	Moeskroen Verzoeker 32	Frans - Pasjtoe	00:19:12	B overgeplaatst uit Jodoigne – dossier wordt overgenomen – toelichting procedure	SeTIS wallon
7.	Yvoir Bocq Verzoeker 38	Frans - Pasjtoe	00:23:33	Directie centrum spreekt 16 jongeren aan die zich hebben misdragen op school – klachten van de directeur	SeTIS BXL
8.	CR Yvoir Verzoeker 42	Frans - Pasjtoe	00:26:38	B heeft spullen gestolen en moet zich hiervoor verantwoorden	SeTIS BXL
9.	Gent Verzoeker 58	Nederlands - Levantijns Arabisch	00:38:44	B heeft slaapproblemen in het centrum (geluidsoverlast van medebewoners) en wil overgeplaatst worden naar een ander centrum	EUAA
10.	Broechem Verzoeker 61	Engels - Tigrinya	00:23:00	Toelichting Dublinprocedure; toelichting bezoek aan IBZ; B moet naar medische dienst om verduidelijking TBC	EUAA

Tabel 6: overzicht geanalyseerde gesprekken

De geanalyseerde gesprekken werden volledig getranscribeerd. De Engels-, Frans- of Nederlandstalige beurten werden getranscribeerd door de PM zelf. Voor de sprekersbeurten in een vreemde taal die de PM niet beheerste, werd een externe transcriptie- en vertaaldienst ingeschakeld. Bij het transcriberen werd, zowel door de PM als de externe transcriptie- en vertaaldienst, eenzelfde eenvoudig transcriptieprotocol gevolgd met een beperkt aantal conventies met betrekking tot taalspecifieke elementen, gespreksorganisatie, prosodie en volume. Ter ondersteuning van het analyseproces werd de software *ELAN* (Versie 6.3, 2022)

gebruikt, omdat dit de systematische analyse van multimodale data faciliteert: de manier waarop annotaties worden toegevoegd aan audio- en/of videobestanden op verschillende niveaus of lagen, laat toe om de data snel te categoriseren en nadien op te roepen.

4.1.3 Data-analyse

Om de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden – namelijk in welke mate is het haalbaar om videotolken in te zetten in de Fedasilomgeving? – gebruikten we een richtinggevend annotatieschema dat bestaat uit vijf hoofdcategorieën met meerdere subcategorieën, *tiers* genaamd in de ELAN-software:

- (1) Contextuele factoren: eigen aan Fedasil of de bredere context (asiel/opvang)
- (2) Communicatief gedrag van de primaire gespreksdeelnemers (dienstverlener of bewoner)
- (3) Interactioneel handelen en gespreksmanagement van T/tolk
- (4) Tolktransfer, inclusief taal- en tolkvaardigheid T
- (5) Mediumspecificiteit

Met **contextuele factoren** doelen we op (te) specifieke (verbale en non-verbale) elementen of zaken uit de context van de primaire gesprekspartners die het werk van de tolk bemoeilijken of faciliteren. Zo kunnen gangbaar jargon in een Fedasilcontext (bv. ‘*orange card*’, Dublin), een eigennaam van personen of instellingen (bv. CIBES), een korte verwijzing naar centrumspecifieke procedures (bv. “*encoder les tickets*”) het gesprek bemoeilijken wanneer ze voor het eerst voorkomen zonder verdere toelichting. Naast sectorspecifieke verwijzingen kunnen ook contextarme verwijzingen problematisch zijn (bv. verwijzingen naar personen of zaken zonder duidelijk referent of antecedent *hij, zij, ze, dat, het*).

Onder de categorie **communicatief gedrag van de primaire deelnemers** begrijpen we vormen van communicatief handelen, vanwege hetzij DV, hetzij B, die het gesprek positief of negatief beïnvloeden. Voorbeelden van communicatief gedrag met een positieve invloed zijn het opsplitsen van beurten in haalbare onderdelen, het opsplitsen van instructies, het niet-accumuleren van verschillende vragen binnen eenzelfde gespreksbeurt. Daartegenover staat communicatief gedrag met een negatieve invloed op het gespreksverloop, zoals te veel vragen tegelijk stellen, onafgewerkte en onsamenhangende zinnen gebruiken of terugkomen op al afgewerkte gespreksonderwerpen.

Met **interactioneel handelen en gespreksmanagement** van T brengen we het gesprekshandelend vermogen van T in kaart en zijn/haar professioneel handelen, zoals vragen om verduidelijkingen bij twijfel of onduidelijkheden, de beurt opeisen of toewijzen waar nodig, transparant handelen voor alle gesprekspartners (bv. via terugkoppelingen). We codeerden gesprekshandelend gedrag dat zowel een positief als negatief effect heeft op de gespreksinteractie.

Daar waar de vorige categorie het interactioneel handelen van T in kaart brengt, hanteren we **tolktransfer** om de inhoudelijke analyse van de getolkte informatie te coderen. Wel een belangrijke opmerking hierbij is dat aangezien de evaluatie van de tolkprestatie niet prioritair is in dit onderzoek, we de tolktransfer

op een zeer algemeen niveau coderen. Dat betekent dat we geenszins een detailanalyse of inventaris maken van tolkfouten, weglatingen, toevoegingen of nuanceverschuivingen. We coderen enkel die gespreksdelen waar de specifieke inhoudelijke invulling van een getolkte beurt een zeer bepalend effect – hetzij negatief, hetzij positief – heeft op het verdere gespreksverloop.

Tot slot, onder de noemer **mediumspecifiteit** codeerden we alle gespreksdelen waar, rekening houdend met de specifieke context van het **videotolken**, het communicatief gedrag een faciliterend dan wel belemmerend effect heeft op het gesprek. Communicatief gedrag wordt breed opgevat en kan zowel verbaal, non-verbaal (bv. duidelijke handgebaren) als paralinguïstisch (bv. intonatie) van aard zijn.

4.2 Analyse

We delen de analyse op in twee delen, een eerste dat verband houdt met specifieke eigenschappen van het videotolken, en een tweede deel waar we meer algemene aandachtspunten benadrukken, los van de tolkmodus. In het eerste deel, **mediumspecifieke kenmerken**, bespreken we alle communicatief gedrag of situatiegebonden factoren (bv. geluid- en beeldkwaliteit) die, rekening houdend met de specifieke context van het videotolken, een faciliterend of belemmerend effect hebben op het gesprek. In het tweede deel, **aandachtspunten**, beschrijven we enkele gesprekspraktijken of kenmerken die, *stricto sensu*, niet noodzakelijk verband houden met videotolken, maar wel bepalend zijn voor de samenwerking met tolken in de **specifieke context van het opvangnetwerk**.

In de analyse gebruiken we drie afkortingen om naar de gespreksdeelnemers te verwijzen: (1) T voor tolk, (2) B voor centrumbewoner en (3) DV voor dienstverlener. Anders dan in delen 1-3 verwijzen we hier naar de medewerkers van het opvangcentrum met DV voor dienstverlening en niet met SA ('sociaal assistent'), omdat in de geobserveerde gesprekken heel uiteenlopende functies vertegenwoordigd worden (bv. zowel directieleden als sociaal assistenten) en dat onderscheid tussen functies van ondergeschikt belang is in de analyse. Daarnaast gebruiken we de term primaire participanten om naar DV en B samen te verwijzen, in tegenstelling tot de tolk, die niet deelneemt als een primaire gesprekspartner.

Tot slot nog een belangrijke methodologische opmerking: wanneer we onder aandachtspunten (4.2.2) praktijken beschrijven aan de hand van de (naar het Frans of Engels) terugvertaalde beurten van B of T moeten we er rekening mee houden dat er discrepantie kan bestaan tussen de transcriptie van de vreemde taal en de vertaling in een taal die wij begrijpen (in het Frans of Engels). We analyseren met andere woorden vanuit de *veronderstelling* dat de terugvertaling correct is, maar hebben zelf geen toegang tot de oorspronkelijke, anderstalige beurten. Dat we zelf geen toegang hebben tot de anderstalige beurten, verklaart ook waarom er in deze analyse niet wordt ingegaan op de detailverschuivingen tussen wat DV of B heeft gezegd enerzijds en wat T mondeling heeft vertaald anderzijds.

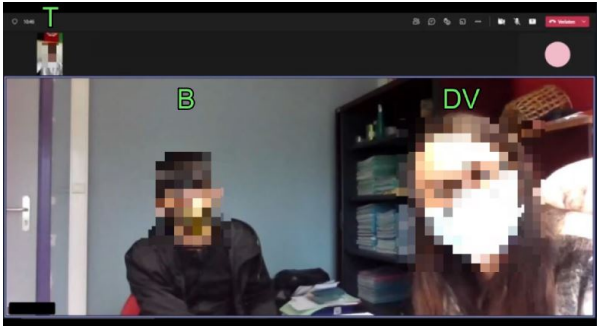
4.2.1 Mediumspecificiteit

Uit de analyse distilleren we drie aspecten die het gesprek op een positieve of negatieve manier beïnvloeden en specifieke aandacht vragen in de context van videotolken:

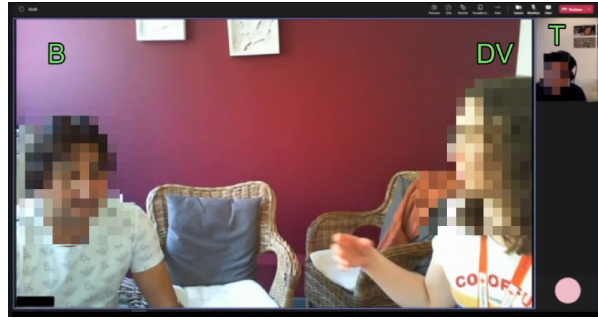
- (1) De fysieke positionering van de gespreksdeelnemer;
- (2) De non-verbale communicatie;
- (3) De technische en logistieke randvoorwaarden.

4.2.1.1 Positionering van de gespreksdeelnemers

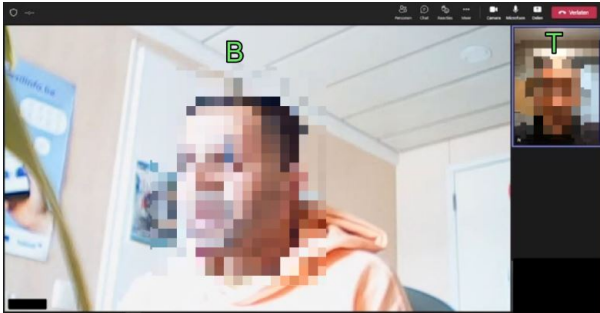
Uit de analyse blijkt dat de positionering van de primaire gesprekspartners zowel een faciliterend als belemmerend effect kan hebben op de rechtstreekse interactie tussen beiden. Om toe te lichten hoe belangrijk de invloed van fysieke positionering bij een videogetolkt gesprek is, vergelijken we de interactie tussen de gesprekspartners in gesprekken 4, 8 en 10. In gesprek 4 (afb. 1) bevinden DV en B zich bijna op één lijn en zit B achter DV, vanuit het standpunt van de tolk. Uit afbeelding 1 blijkt duidelijk dat DV veel dichterbij het scherm zit dan B en zich bijna uitsluitend tot T op het scherm richt. Wanneer DV zich wil richten tot B moet ze haar hoofd en bovenlichaam draaien, wat een onnatuurlijke beweging is. Het resultaat van deze fysieke opstelling is dat er amper interactie is tussen DV en B: beide gesprekspartners communiceren voornamelijk *met* de tolk *over* elkaar in de plaats van *met* elkaar *via* de tolk. Dat staat in schril contrast met gesprek 8 (afb. 2), waar DV en B naast elkaar zitten, maar met de bovenlichamen naar elkaar toe gericht. DV en B kijken naar elkaar wanneer ze spreken en richten zich ook tot elkaar wanneer de tolk aan het woord is. In gesprek 10 (afb. 3) is DV niet zichtbaar (ook niet voor T), maar toont de blikrichting van B wel dat ze over elkaar zitten. Ook in dit gesprek is er veel rechtstreekse interactie tussen DV en B en maakt B veel oogcontact met DV.



Afbeelding 1: positionering (gesprek 4)



Afbeelding 2: positionering (gesprek 8)



Afbeelding 3: positionering (gesprek 9)

Dat er een link is tussen fysieke positionering en de graad van interactie tussen gespreksdeelnemers, wordt ook duidelijk in het taalgebruik in de respectievelijke gesprekken, in het bijzonder de voornaamwoorden die DV gebruikt om *tegen* dan wel *over* B te spreken. In gesprek 4, met een totale duur van 37 minuten, verwijst DV 98 keer naar B aan de hand van de Franse voornaamwoorden in de derde persoon, namelijk *il*, *lui*, *son*, *sa* en *ses*. Met andere woorden: DV spreekt vooral *over* B met de tolk, maar spreekt niet *tot* B via de tolk. In het volledige gesprek gebruikt ze niet één keer de voornaamwoorden die overeenkomen met de 2^e persoon (nl. *tu*, *te/t'*, *ton*, *ta* en *tes*), wat nochtans betrokkenheid tussen primaire gesprekspartners sterk kan stimuleren.

Deze vaststellingen staan haaks op wat we observeren in gesprek 8 (met een duur van 26 minuten) waar de primaire gesprekspartners met hun bovenlichaam naar elkaar gericht zitten: in dit gesprek verwijst DV 9 keer naar de B met de 3^e-persoonsvoornaamwoorden *il*, *lui*, *son*, *sa* en *ses* en 30 keer met de 2^e-persoonsvoornaamwoorden *tu*, *te (t')*, *ton*, *ta* en *tes*. Ook in gesprek 10 zien we een gelijkaardige tendens: DV gebruikt de Engelse 2^e-persoonsvoornaamwoorden *you*, *your* 95 keer om zich zo rechtstreeks te richten tot B en gebruikt geen enkele keer *he*, *his*.

Deze bevindingen duiden op mogelijke verbanden tussen fysieke opstelling van de primaire gesprekspartners en betrokkenheid: een opstelling waarbij de primaire gesprekspartners over elkaar zitten of met hun bovenlichamen naar elkaar toe stimuleert en faciliteert directe communicatie en rechtstreekse aansprekingen, waarmee men een grotere betrokkenheid kan uiten. De beweringen van verschillende centrummedewerkers (zie supra delen 2 en 3) dat videotolken, in vergelijking met tolken ter plaatse, zou

leiden tot minder rechtstreekse interactie tussen DV en B wordt niet bevestigd tijdens de observaties: gesprekken 8 en 10 tonen net heel veel betrokkenheid tussen beide. Wel belangrijk daarbij is dat de primaire gesprekspartners zich tegenover elkaar zo opstellen dat de interactie wordt gestimuleerd, en dat ze vermijden dat het scherm van de laptop of computer de plaats van een primaire gesprekspartner inneemt.

4.1.1.2 Non-verbale communicatie

Naast een fysieke opstelling die rechtstreekse interactie stimuleert, blijkt ook de non-verbale communicatie (NVC) essentieel, in het bijzonder de zichtbaarheid van non-verbale handelingen van de primaire participanten ten opzichte van de tolk en omgekeerd. We illustreren het belang van non-verbale communicatie met voorbeelden uit gesprekken 2, 3 en 10.

Gesprek 2 toont dat het niet problematisch hoeft te zijn dat DV naar fysieke objecten wijst die niet zichtbaar zijn voor T op voorwaarde dat er voldoende verbale ondersteuning wordt geboden door beiden, zoals hier het geval is. In beurt 1 wijst DV heel duidelijk naar het document dat ze vermeldt. Daardoor weet T over welk document ze het heeft en beschikt hij over voldoende context om de boodschap te tolken.

[fragment 1]

(1) DV: Ça va? Ici ils ont bien noté sur le papier qu'à midi dix il a un bus jusque (eigenaam stad 1) et qu'après il doit prendre un train de (eigenaam stad 1) à (eigenaam stad 2).
#00:02:28-1#

(2) T: ((اهم آ)) مکرون د بیا ته، او مکرون دی دلته سه بس بجی دولس باندی دقیقه/مینیته لس چی لیکلی باندی دی ((اهم آ))
#00:02:38-6#
It is written on this that, a bus moves to (proper noun city 1) at TWELVE :TEN. And then leaves from (proper noun city 1) to (proper noun city 2) by train.

Gesprek 3 omvat meerdere voorbeelden waar DV en T heel expliciet gebruik maken van non-verbale communicatie (NVC) en hoe dat het verdere gespreksverloop faciliteert. In dit gesprek is B aan het woord: hij verblijft al 7 jaar in België en heeft in verschillende opvangcentra gewoond. Hij heeft nog geen Attest van Immatriculatie (de zogenaamde *Oranje kaart*) omdat zijn dossier onontvankelijk werd verklaard bij DVZ. Hierdoor heeft B al die tijd niet kunnen werken en ziet hij de toekomst negatief in. DV1 en DV2 lichten toe dat er vergissingen of fouten zijn geweest in de communicatie tussen het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en Staatlozen enerzijds en Dienst Vreemdelingenzaken anderzijds, en dat zij er nu alles aan willen doen om het dossier van B opnieuw te lanceren en ontvankelijk te maken. Het gesprek tussen B en beide DV's is complex. DV1 en DV2 willen verschillende zaken meedelen in verband met het dossier van B en zijn gedrag in het centrum. B daarentegen wil ook zelf veel bijdragen en spreekt telkens lang aan één stuk door of geeft T niet de kans om de boodschap van DV over te brengen. In dit soort situaties kan NVC een

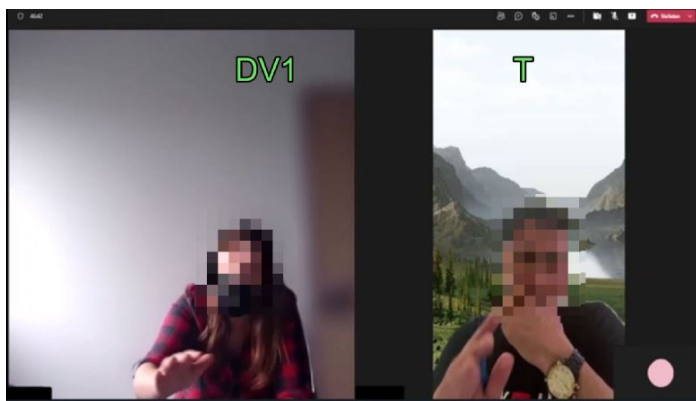
ondersteunend middel zijn. We bespreken verschillende afbeeldingen uit gesprek 3 waarin DV en/of T duidelijk gebruik maken van NVC om de kwaliteit en de structuur van het gesprek te bewaken.

Vooraf T maakt nuttig gebruik van NVC om zijn beurt op te eisen of te behouden in dit gesprek. B en DV spreken namelijk lang aan één stuk door en willen veel informatie in één keer meegeven. T steekt zijn hand in dit gesprek tot 10 maal in de lucht om de beurt te nemen of terug te koppelen. In de plaats van de deelnemers meteen verbaal te onderbreken, maakt hij eerst via non-verbaal gedrag duidelijk dat hij het woord wil nemen. Ook wanneer T aan de beurt is, gebruikt hij duidelijke handgebaren om aan te geven dat hij nog niet klaar is en zich niet wil laten onderbreken door hetzij B, hetzij DV. Afbeelding 4 toont hoe T met zijn hand zijn beurt probeert op te eisen.



Afbeelding 4: T eist beurt op (gesprek 3)

Afbeelding 5 toont hoe DV1 T bijstaat wanneer hij zijn beurt probeert te behouden. Ze steken eerst allebei hun hand op om B erop te wijzen dat hij moet wachten tot T de beurt volledig heeft afgewerkt. T weet door de visuele handeling van DV dat ook zij bij B erop aandringt om de beurt van T te respecteren.



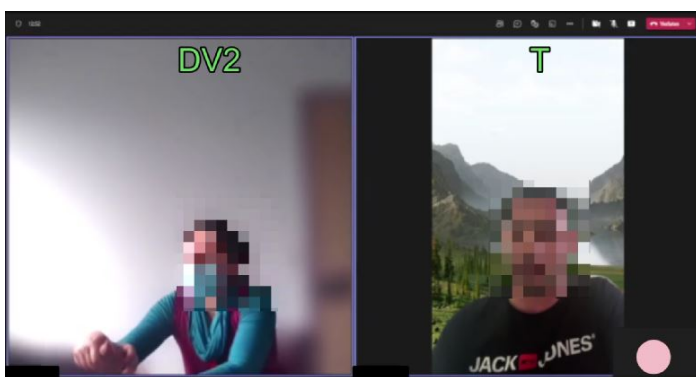
Afbeelding 5: NVC DV1 en T (gesprek 3)

T gebruikt daarnaast ook duidelijke handgebaren om zijn verbale boodschap te ondersteunen. Wanneer B niet begrijpt dat hij om 10u op zijn afspraak moet zijn, beeldt T het uur nogmaals uit met zijn twee handen ter visuele ondersteuning.



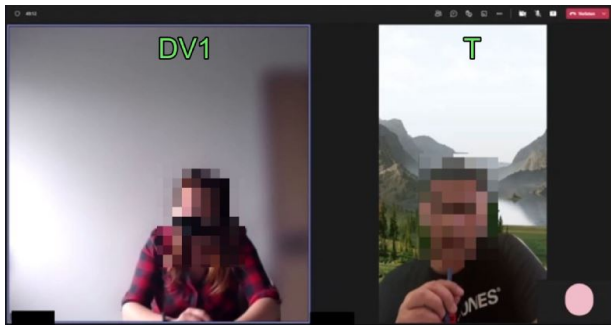
Afbeelding 6: tolk benadrukt uur via NVC (gesprek 3)

We kunnen niet met zekerheid vaststellen dat B onzichtbaar is voor T omdat T niet noodzakelijk dezelfde weergave heeft van het gesprek op zijn scherm. Toch kunnen we op basis van de afbeeldingen aantonen dat hoewel B misschien niet zichtbaar is, T er baat bij heeft dat één van de twee primaire gesprekspartners zichtbaar is. In de veronderstelling dat B ook onzichtbaar is voor T, helpt het non-verbale gedrag van DV om zich een idee te vormen over de gevoeligheid van het gesprek. Afbeelding 7 toont hoe DV2 de handen van B heel opzichtig vastneemt en naar zich trekt wanneer B zich hoorbaar geëmotioneerd uitlaat over de uitzichtloosheid van zijn situatie. Haar handen blijven daarna een tijdje op de handen van B rusten. Ook DV1 neemt zijn handen eenmaal vast en legt haar rechterhand enkele keren troostend op zijn schouder. Ongeacht de zichtbaarheid van B, kan T via het non-verbale gedrag van DV afleiden wanneer B emotioneel reageert. Los van de meerwaarde van NVC, verduidelijken deze voorbeelden dat het niet noodzakelijk problematisch is dat niet alle primaire participanten in beeld komen. Ook de zichtbaarheid van één enkele primaire gesprekspartner biedt bijkomende informatie die een telefoontolk soms enkel tentatief kan invullen.

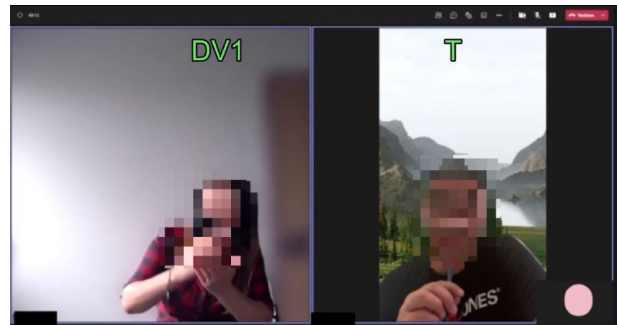


Afbeelding 7: DV2 neemt handen B vast

Verder haalt ook DV1 er voordeel uit dat ze zichtbaar is voor T. In afbeeldingen 8 en 9 slaagt DV er niet in om B te onderbreken en beeldt ze non-verbaal uit dat ze dringend moet vertrekken. Nadat B stopt met praten, licht T verbaal toe dat het gesprek is afgelopen.



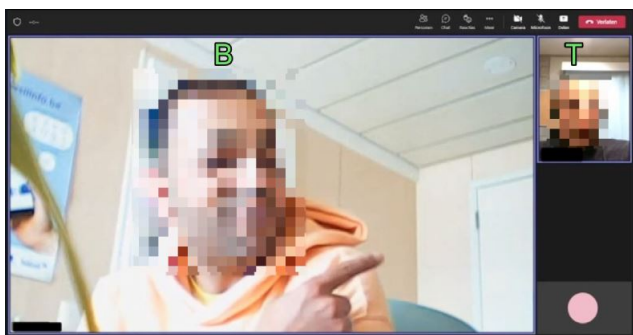
Afbeelding 8: DV1 wijst met rechtermiddelvinger naar horloge (gesprek 3)



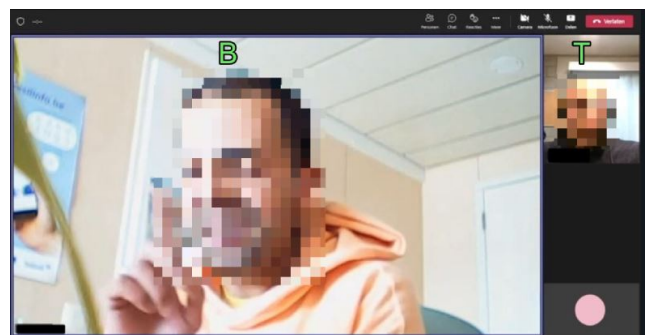
Afbeelding 9: DV1 toont dat ze moet vertrekken (gesprek 3) en ze het gesprek wenst af te ronden

Een ander voorbeeld van ondersteunend gebruik van NVC vinden we terug in gesprek 3. Naar het einde toe van het gesprek ziet DV dat T het moeilijk krijgt om B te begrijpen aangezien hij meermaals hard fronst en stopt met noteren. T bevestigt daarna verbaal aan DV dat B's betoog zeer onsamenhangend was en hij daarom problemen ondervindt om dit te tolken. Dit voorbeeld toont dat gelaatsuitdrukkingen veelzeggend kunnen zijn, zelfs nog vóór verbale informatie wordt toegevoegd.

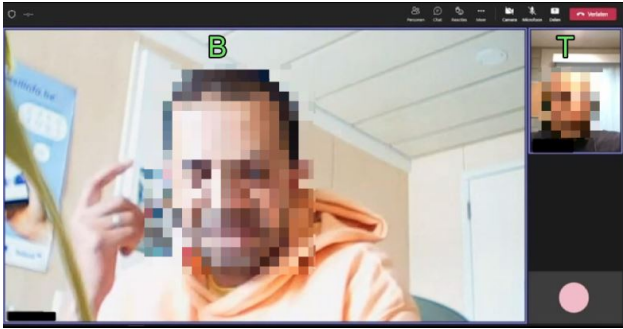
Nog een voorbeeld van de manier waarop NVC faciliterend kan werken, vinden we terug in gesprek 10. Hier ondersteunt B zijn verbale bevestiging met duidelijke handgebaren (afb. 10-13) om aan te duiden dat hij geen problemen ondervindt van het lawaai op de gang door enerzijds naar de gang te wijzen en anderzijds nee te schudden met zijn vinger. Daarna wijst hij naar zijn oor en DV om duidelijk te maken dat ze goed hoorbaar is. DV en T krijgen naast een verbale ook een visuele bevestiging dat B de vraag goed heeft begrepen.



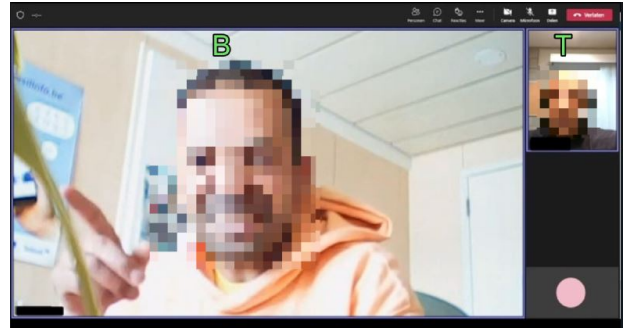
Afbeelding 10: B wijst naar deur (gesprek 9)



Afbeelding 11: B beweegt vinger van links naar rechts (gesprek 9)



Afbeelding 12: B wijst naar oor (gesprek 9)



Afbeelding 13: B wijst naar DV (gesprek 9)

De bovenstaande voorbeelden illustreren dat videotolken een belangrijk voordeel biedt ten opzichte van telefoontolken net omdat het non-verbale gedrag van de gespreksdeelnemers zichtbaar is. NVC speelt dus ook hier een belangrijke ondersteunende en faciliterende rol in communicatie.

4.1.1.3 Technische en logistieke voorwaarden

Een drempel bij videotolken die door meerdere medewerkers werd vermeld (supra deel 1) zijn de technische en logistieke problemen die soms gepaard gaan met een videogetolkt gesprek. Nochtans tonen de geanalyseerde gesprekken relatief weinig technische problemen die het werken met een videotolk bemoeilijken of onmogelijk maken. Wat we wel vaststellen, is het belang van initiële of tussentijdse afstemming onder de gesprekspartners over de hoor- en zichtbaarheid. Met andere woorden, anders dan bij technische storingen, of slechte verbindingen, gaat het hier om zaken waar de gespreksdeelnemers volledige controle over hebben. Uit de geanalyseerde data distilleren we enkele praktijken aan de hand van korte stukken transcriptie en afbeeldingen uit gesprekken 2, 3, 5 en 7. Kleine tussenkomsten in gesprekken 2, 3 en 5 tonen dat zowel T als DV geregeld verifiëren of iedereen hoor- en zichtbaar is. Aan het begin van gesprek 2 dringt T er bij B op aan om dichterbij de camera te komen zitten zodat hij alle primaire participanten in beeld ziet:

[fragment 2]

(1) T: #00:00:04-2# نیکاری کی کیمرہ دی چی سہ نیپردی را لہر علیکم لگ، السلام لگ

A little bit, a little bit. Hello come closer to me to be visible in the camera.

(.)

(2) B: #00:00:08-1# سو؟ صحی

Is it OK now?

(3) T: صحی

Thanks it is ok.

Naast aandringen op zichtbaarheid wordt er ook geregeld afgestemd over hoorbaarheid: DV en T vragen bevestiging aan elkaar en aan B over hun verstaanbaarheid. In gesprek 3, wanneer het gesprek al een dikke 11 minuten loopt, vraagt T aan B of hij goed hoorbaar is:

[fragment 3]

(1) T: میشنوی #00:11:42-3#

Do you hear me?

(2) B: بگو آه #00:11:43-0#

Yes, tell me

Ook DV verifieert geregeld de verstaanbaarheid. In gesprek 5 vraagt DV aan T of hij haar hoort:

[fragment 4]

(1) DV1: Vous m'entendez? #00:03:15-0#

(2) T: Euh je vous entends, oui. #00:03:17-4#

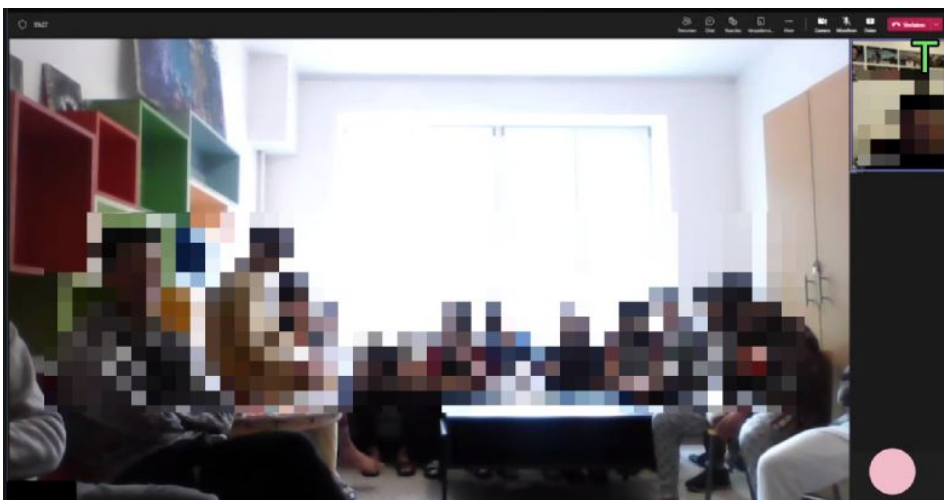
Daarnaast zijn er gesprekken waarbij er meer dan twee primaire gesprekspartners aanwezig zijn, ook wel *multi-party*-gesprekken genoemd. In dat soort gesprekken is het minder vanzelfsprekend dat alle gespreksdeelnemers zowel zicht- als hoorbaar zijn. Aan de hand van gesprekken 3, 5 en 7 tonen we aan dat er goede en minder goede manieren zijn om hiermee om te gaan.

In gesprek 5 bevinden DV1 en B zich tegenover elkaar en staat de laptop tussen hen beiden in. DV2 bevindt zich recht tegenover de computer, maar zit verder verwijderd van het scherm waardoor hij op enkele losse woorden na niet verstaanbaar is. DV1 en DV2 zijn vaak onderling aan het fluisteren wanneer T tolkt voor B. Dat is storend: er is veel geroezemoes dat T verstoort tijdens zijn vertolking, wat leidt tot aarzelingen en pauzes. Daarnaast kan T nooit opvangen wat er tussen DV1 en DV2 wordt gezegd omdat DV2 zo goed als onverstaanbaar is. T fronsst meermaals zijn voorhoofd en positioneert zijn bovenlichaam tevergeefs dicht bij het scherm om DV2 te begrijpen. DV1 en DV2 lijken deze non-verbale signalen echter niet op te vangen en veranderen niets aan hun opstelling. In dit gesprek beïnvloedt de *multi-party*-opstelling het gesprek negatief: de primaire gesprekspartners bevinden zich niet allebei binnen het microbereik van de laptop waardoor ze niet allebei verstaanbaar zijn. Nochtans had DV2 voldoende ruimte om zich dicht bij de laptop te plaatsen wanneer hij aan het woord was (zie afbeelding 14). Tegelijkertijd had T om verduidelijking kunnen vragen of er bij DV2 op aandringen om dicht bij de laptop plaats te nemen, een kans die hij niet heeft benut.



Afbeelding 14: DV2 buiten microfoonbereik (gesprek 5)

Dat *multi-party*-gesprekken – omwille van het aantal deelnemers – uitdagender zijn, betekent niet noodzakelijk dat ze onmogelijk zijn. In gesprek 7 voeren twee dienstverleners een gesprek met een 20-tal jongeren om problematisch schoolgedrag met hen te bespreken.



Afbeelding 15: gesprek 38

Aan het begin van het gesprek verifieert DV1 of iedereen alles goed kan horen. Opvallend is dat T die vraag verder verduidelijkt en vraagt of alle jongeren zijn stem goed kunnen horen (zie lijn 2, onze nadruk).

[fragment 5]

(1) DV1: Ça va? Vous entendez tous bien? C'est oké? #00:00:26-1#

(2) T: وایی تول صبحی اوری زما غبر درخی؟ #00:00:28-5#

She is asking if you can all hear **my voice** well?

(3) B: هو، هو #00:00:29-8#

Yes, yes

(4) T: Oui oui, très bien. #00:00:31-0#

Ook wanneer een B aan het woord is, lijkt T hen goed te begrijpen, ondanks dat ze ver verwijderd zitten van de laptop. Mogelijk heeft de laptop een groot microbereik of wordt er met een externe micro gewerkt. Toch dragen ook de handelingen van DV bij tot een goede verstaanbaarheid: zij maant meerdere malen een B die het woord neemt aan om luid en duidelijk praten. Deze voorbeelden tonen dat *multi-party*-gesprekken wel degelijk mogelijk zijn met een videotolk, maar dat er extra aandacht of inspanning vereist zijn om de goede hoorbaarheid te bewaken: goede uitrusting (bv. een laptop met groot microbereik, een externe micro), aangepaste infrastructuur (bv. een lokaal zonder veel achtergrondgeluid), aangepast spreekgedrag (bv. luide stem). Uit de gesprekken blijkt dat DV's er goed aan doen om het bereik van de ingebouwde micro van de laptop of de externe micro in rekening te nemen en het gesprek te organiseren in een lokaal zonder al te veel achtergrondgeluid.

4.2.2 Aandachtspunten

Onder aandachtspunten omschrijven we gesprekssituaties die niet noodzakelijk verband houden met het specifieke formaat van videotolken, maar wel vermeldenswaardige eigenheden bevatten die de **noodzakelijke samenwerking** tussen gespreksdeelnemers in **de specifieke context van het opvangnetwerk** kunnen faciliteren. T en DV dragen immers, allebei, een verantwoordelijkheid bij het welslagen van een getolkt gesprek. Dat betekent enerzijds dat T, naast taalcompetenties, over voldoende tolkcompetenties moet beschikken (bv. geheugen, notitietechniek, gespreksmanagement) en een goed ontwikkeld deontologisch bewustzijn (bv. bewaken van neutraliteit, transparantie, professionele houding). Zeker voor de zeldzamere of nieuwere talen in het tolkenlandschap in België (bv. Dari, Pasjtoe, Tigrinya) wordt er ook een beroep gedaan op tolken die (nog) geen volledig certificeringstraject hebben afgelegd en volop talenkennis, tolkvaardigheden en professionele ervaring aan het opbouwen zijn. Anderzijds blijkt ook het verbaal handelen van DV bepalend voor het gespreksverloop: zeker bij het samenwerken met tolken die aan de start van hun professionele loopbaan staan, kan het optreden van DV fundamenteel zijn voor een vlot gespreksverloop. De opvangsector komt, omwille van de veranderende migratiepatronen, vaak als een van de eerste sectoren in contact met de meer zeldzame of nieuwere tolktalen. De kans dat een opvangmedewerker samenwerkt met een tolk die in een beginfase van de professionele ontwikkeling zit, is dan ook zeer reëel. Net daarom lijkt het ons fundamenteel om stil te staan bij een aantal factoren die de samenwerking kunnen versterken. We lichten twee aandachtspunten toe: het belang van duidelijk taalgebruik enerzijds en meta-communicatie anderzijds.

Bij de start van gesprek 9 verwijst DV terug naar een eerder gesprek dat ze gehad heeft met B over een mogelijke overplaatsing naar een ander centrum. Dat voorstel kwam van de dokter van B, waarnaar DV verwijst met de eigennaam Arnout.⁹ De communicatie verliep bij dat eerdere gesprek moeilijk, en DV hoopt nu met de tolk wat zaken uit te klaren, zo benadrukt zij aan het begin van dit gesprek: “Yesterday you came to me with some questions. And I think now it's easier to talk with a translator about it”. DV gaat heel snel over tot concrete vragen: ze wil achterhalen wat B precies heeft besproken met de arts. Door het gebrek aan context die normaal gezien aan het begin van een gesprek wordt meegegeven, is het moeilijk voor T om in te schatten waarover het gesprek exact zal gaan en wat er eerder werd besproken. DV’s woordkeuze – de eigennaam Arnout zonder vermelding van de sociale rol “dokter” – en de gelaagdheid van de vraagstelling – “you told me that Arnout told you” – maakt het voor T nog moeilijker:

(fragment 6)

(1) M: Okay. Euhm before I have euhm one question for you because yesterday you told me that Arnout told you something about euhm like a different centre. Can you explain a little bit what it was about? #00:01:46-9#

(2) T: شو بالنـ... انت مباح حكيته شي عن مركز ثاني، مركز خارج شو... شو الي صار، شو بدك تحكيها هي؟
Hier, vous lui avez parlé d'un autre centre, en dehors... Que s'est-il passé ? Que voudriez-vous lui dire ? #00:01:47-9#

(3) V: حكته انا شفت الدكتور تاعي، بقي بيعتني عل مركز في سنت كلاس، اسمه صبا .
Je lui ai dit que j'avais rendu visite à mon médecin et qu'il m'avait dit qu'il m'enverrait dans un centre, dont le nom est CIBA, à Saint-Nicolas. #00:01:50-0#

Verderop in het gesprek licht DV toe waarom het gespecialiseerd centrum CIBA geen optie is voor B:

(fragment 7)

(1) DV: Euhm for CIBO for the centre that Arnout was talking about I'm afraid it's also not really an option for you but Arnout doesn't know that because **it's something procedurally** euhm **you need an orange card** for the centre xxx so that is not an option. #00:05:45-2#

(2) T: يعني بعدين السنتر يعني... في الفترة الحالية في الوقت الحالي .لالك بتقولك انو هذا السنتر يعني مش حل بالنسبة
لالك لالك، في الحالات الاضطرارية ممكن، بس في الوضع الحالي مش الحل بالنسبة مش الحل بالنسبة
Elle vous dit que ce centre n'est pas une solution pour vous. Ensuite... Dans la période actuelle, le centre n'est pas la solution pour vous. En cas d'urgence, c'est possible, mais dans la situation actuelle, ce n'est pas la solution pour vous. #00:06:09-1#

De mondelinge vertaling van T is onduidelijk. DV deelt mee aan B dat, in tegenstelling tot wat Arnout eerder verklaarde, B omwille van zijn statuut (“procedurally”) niet in een gespecialiseerd centrum kan verblijven. Toch krijgt B via T te horen dat de optie van een verblijf in een gespecialiseerd centrum voor hem bestaat, maar

⁹ Eigennamen van medewerkers werden waar mogelijk geschrapt om de anonimiteit te bewaken. In dit geval is het gebruik van een eigennaam een bijkomende moeilijkheid voor de tolk die we wensen te bespreken: daarom werd in dit geval de eigennaam vervangen door een pseudoniem, waarbij we rekening hielden met de oorsprong van de eigennaam en de populariteit ervan.

enkel in geval van een medische urgentie (“en cas d’urgence”). B krijgt op deze manier wel de juiste info te horen over de **huidige situatie** – nl., het gespecialiseerde centrum biedt geen oplossing op korte termijn –, maar de redenen daarvoor, en dus de voorwaarden van een eventueel toekomstig verblijf in datzelfde centrum, verschillen fundamenteel. Dat heeft gevolgen voor de verwachtingen: T geeft B valse hoop door te zeggen dat CIBA in een noodgeval misschien wel een optie is, wat DV niet heeft gezegd.

Dat T niet de juiste informatie overbrengt, daar bestaat geen twijfel over. Maar evengoed toont dit fragment aan hoe belangrijk het is voor de gesprekspartners dat DV abstractie maakt van haar specifieke dienstverleningscontext. In dit gesprek gaat DV ervan uit dat T de gespecialiseerde terminologie en frequente concepten in de asielsector beheerst: dat een “*orange card*” synoniem staat voor een Attest van Immatriculatie – en dat die oranje kaart inhoudt dat iemand in het wachtregister of het vreemdelingenregister wordt ingeschreven en zo aanspraak kan maken op bepaalde rechten – is niet voor elke tolk voor de hand liggend. Even onduidelijk is de vermelding van “*no show*” in de zin die DV kort hiervoor had vermeld om te wijzen op de gevaren van langdurig verblijf buiten het centrum: “So you can only be ten nights outside the centre with permission and if you go longer outside the centre you have a chance of getting **no show**”. Ook in andere gesprekken brachten niet-toegelichte termen, zoals *bijlage 26* en *autonomieschaal*, grote uitdagingen met zich mee voor T.

Gesprekspartners in interculturele communicatie moeten de contextuele kennis of ‘*contextual knowledge*’ (Gumperz 1982) van elkaar inschatten. Zo is het voor een Fedasil-medewerker duidelijk wat de uitdrukking “*orange card*” of “*no show*” betekent, maar voor een gesprekspartner die niet over dezelfde institutionele kennis beschikt, moet deze context expliciet worden gemaakt door middel van metacommunicatie. Dat kan eenvoudigweg door bijkomende informatie expliciet te signaleren. Zo had DV kunnen verduidelijken: “this is what Fedasil refers to as getting a no show, which means that...” of verduidelijken wat de procedurele voorwaarden in de formuleringen “it’s something procedurally” en “you need an orange card” inhouden. Doet ze dat niet, dan dreigen betekenissen verloren te gaan. Op zich is dat niet eigen aan het werken met tolken, al maakt de meertalige context dit mogelijk complexer en dient DV daar extra aandacht voor te hebben: wanneer er voldoende context wordt meegegeven door DV, dan kan de tolk de boodschap ook veel accurater overbrengen. Zeker in een context van videotolken voor minder frequente talen – en zeker wanneer tolken niet in België wonen, of vertrouwd zijn met de Belgische administratieve context (bv. tolken uit Nederland die ook voor tolkenaanbieders in Vlaanderen werken, tolken die via EUAA worden gestuurd en tijdelijk ondersteuning bieden aan Fedasil) – is het belangrijk om wat meer toelichting te geven.

Naast **sectorspecifieke terminologie** kan ook **centrumspecifieke terminologie** uitdagend zijn voor de tolk. Zo worden woorden of uitdrukkingen gebruikt om diensten of procedures te benoemen die eigen zijn

aan bepaalde centra: “*citoyenneté*” blijkt de centrumdienst te zijn waar bewoners ondersteuning krijgen wanneer ze een bankrekening openen; “*encoder les tickets*” is een noodzakelijke administratieve stap wanneer bewoners een verplaatsing maken met het openbaar vervoer en daarvoor eerst tickets moeten afhalen bij een medewerker. Het is een aandachtspunt voor opvangmedewerkers om stil te staan bij het eigen taalgebruik en geen jargon te gebruiken zonder daar de noodzakelijke context bij te geven.

Een bijkomende vaststelling bij de analyse is dat de rol van T sterk varieert over alle gesprekken heen. In sommige gesprekken geeft T op eigen initiatief bijkomende input, waarbij culturele verduidelijking centraal staat. Een voorbeeld hiervan vinden we terug in gesprek 5: DV stelt voor aan B om een afspraak te maken bij de psycholoog. B, die niet vertrouwd is met de figuur van psycholoog, vraagt om verduidelijking aan DV. Wanneer T de toelichting vertaalt voor B geeft hij veel bijkomende informatie die niet vervat zit in de originele beurt van DV.

[fragment 9]

#آه، هغه روانشناس چي شي ته واي؟ #0-00:19:42 B: (1)

Ah, what does it mean or who is a psychologist?

(2) T: Est-ce que vous pouvez m'expliquer qu'est-ce que ça veut dire un psychologue ou un psychologue? #00:19:47-1#

(3) DV: Ok. Donc un psychologue c'est quelqu'un euh comme euhm c'est quelqu'un comme moi entre parenthèses, mais qui a fait des études pour mieux comprendre les problèmes de gens. Donc c'est une personne qui a qui peut l'aider à travers la parole s'il va parler de ce trauma, de sa vie euh en Afghanistan. De plein de choses, de tout ce qu'il a envie. Il m'a dit aussi qu'il a qu'il a du mal à s'endormir. Beh tout ça, la psychologue avec la parole va l'aider pour aller mieux. Voilà. #00:20:24-9#

[illegible]

Psychologist ah... It's true that we are not informed of psychologists in Afghanistan and that we do not know what psychologists do and who he is! Psychologists ahh... are the ones who have followed higher education, have learned and studied in university. They are not doctors but a psychiatrist, for example those people ah aaa who have problems or are scared during sleep aah, can't sleep well or **get angry soon ahh, overthink or have irrelevant concerns, for example going to school but can't learn from it, that for the whole day they are concerned about the home da... or for example have faced so many problems on the way, I know all those problems have happened to you on the way.** Those hard moments and problems flashed back in a dream to you during your sleep and you wish

not to face these problems again. These things which are not letting you live a good life. That's why the job of the psychologist is to talk to such a people having these problems, he consults them, he listens to their concerns and they are professional. The psychologist is not able and allowed to give medicine. He listens to your problems while you talk. Like we say in our language or in our. Whenever you want to heavily share and talk to someone to light up your heart, ok. The purpose of the psychologist is to listen to your thoughts.

T benadrukt het verschil met het land van herkomst of de taal, én geeft veel meer concrete voorbeelden van situaties waarin personen zich mogelijk richten tot een psycholoog (cf. de vet gemarkeerde delen in beurt 4). Tegelijkertijd benadrukt T, veel meer dan DV dat doet in haar originele toelichting, dat een psycholoog of psychiater behoort tot beroeps categorieën met universitaire studies die professioneel handelen (cf. de onderlijnde en vet gemarkeerde delen in beurt 4, bv. *“followed higher education”, “studied in university”*), wat mogelijk het vertrouwen in de figuur van de psycholoog kan versterken. Die goedbedoelde culturele verduidelijkingen en concretisering komen niet zonder risico op verwarring: T legt het contrast met Afghanistan en maakt via het gebruik van de wij-persoon en de verwijzing naar Afghanistan duidelijk dat hij, en niet DV, spreekt als deel van de gemeenschap: **“we** are not informed of psychologists in **Afghanistan”**. Maar, verderop in diezelfde vertaling is het voor B niet duidelijk wie precies – T of DV – de originele spreker is wanneer wordt verwezen naar B's moeilijke situaties in het verleden: “I know all those problems have happened to you on the way” kunnen de woorden zijn van T, maar net zo goed van DV. Door de manier waarop T zich eerder in de mondelinge vertaling heeft gepositioneerd – hij spreekt in eigen naam en niet als vertaler van DV's woorden wanneer hij verwijst naar Afghanistan –, is het nu voor B erg onduidelijk wie precies verwijst naar de ervaringen en op die manier empathie toont.

Naast verwarring, kan rolvariatie ook leiden tot situaties waar T de functie van DV deels overneemt, wat we illustreren via een fragment uit gesprek 9. Anders dan in gesprek 5 – waar culturele duiding en concretisering een waarschijnlijke verklaring is voor de bijkomende toelichting over de psycholoog –, stelt T in fragment 10 zelfgeïnitieerde vragen die ertoe leiden dat T een soort van co-dienstverlener wordt.

[fragment 10]

(1) B: باخذ الصبحيات حبوب... (1)

Chaque matin, je prends des comprimés... #00:10:57-1#

(2) T: تعرف اسمها؟

Quel est leur nom ? #00:10:59-8#

(3) B: والله العلبة عندي في الغرفة، جنب الغرفة، اروح اجيها؟

Leur boîte est dans ma chambre. Dois-je l'apporter ? #00:11:00-8#

(4) T: ما في عندك صور عالتلفون ولا شي لعلبة الدواء؟

N'avez-vous pas de photos de la boîte de ce médicament sur votre téléphone ? #00:11:02-4#

(5) B : عندي.
Si.

(6) T: No he said that he don't remember the euhm the name of the medicine so I asked him if he have a box or a photo of the box of the medicine so he can show you. #00:11:30-7#

(7) DV: Okay he showed me. #00:11:30-9#

Het is een illusie om te denken dat de rol van een tolk strikt kan worden afgebakend in een deontologische code die in elk gesprek op identieke wijze wordt ingevuld. Het interactieve karakter van een getolkt gesprek, het belang van de context, maar ook de identiteiten, woorden en handelingen van gesprekspartners tijdens het gesprek bepalen immers ook op hun beurt de marges waarbinnen T zich verbaal en non-verbaal gedraagt. Toch moeten de andere gesprekspartners attent blijven voor de mogelijke gevolgen van een te vrije rolinvulling door T. Dat kan immers leiden tot ongeoorloofde, aanhoudende onderonsjes, of een verschuiving van institutionele identiteiten waarbij de inhoudelijke gespreksleiding bij T komt te liggen en DV buiten het gesprek staat, een bekommernis die ook tijdens de bevestigingen met dienstverleners af en toe werd geuit. En toch, ook hier kan DV een belangrijke rol spelen: dienstverleners kunnen en moeten waar nodig transparantie opeisen door toelichting te vragen aan T, of door T erop te wijzen dat zij een volledige vertaling verwachten zonder onnodige toevoegingen. Die verwachtingen met betrekking tot het gesprek en de rol van T kunnen aan het begin van een gesprek worden gedeeld, maar evengoed later in het gesprek wanneer dienstverleners merken dat T een rol opneemt die verder gaat dan wat zij verwachten of wenselijk vinden.

4.3 Tussentijdse bevindingen

Is videotolken in het opvangnetwerk haalbaar? En welke aandachtspunten nemen we daarbij best in overweging? We beantwoordden deze vragen op basis van een analyse van 10 geselecteerde gesprekken die we selecteerden op basis van variatie in deelnemers, type gesprek, en plek van dienstverlening. Uit de analyse kwam naar voren dat videotolken in de Fedasil-omgeving zeer zeker haalbaar is, op voorwaarde dat er voldoende rekening wordt gehouden met een aantal beïnvloedende factoren. Sommige van die factoren hangen samen met het specifieke formaat van videotolken. Zo blijkt de fysieke positionering van de gespreksdeelnemers cruciaal, in het bijzonder voor het creëren of bewaren van voldoende betrokkenheid tussen primaire participanten. De aanwezigheid van een tolk via een toestel (een laptop of een desktop) houdt het risico in dat de relatie met het toestel overheerst ten koste van de relatie tussen de primaire gespreksdeelnemers onderling. Dat lichaamshouding en -richting ook nauw samenhangen met hoe we via talige middelen contact maken, toonde de analyse van het spreekgedrag: waar via non-verbaal gedrag weinig contact werd geïdentificeerd tussen DV en B, spraken beiden bijna uitsluitend **over** elkaar in de plaats van **tot** elkaar. Dit punt verdient aandacht, omdat dienstverleners tijdens de bevestigingen net omwille van dat gebrek aan contact wel enkele kanttekeningen zetten bij het videotolken. Naast fysieke opstelling benadrukten we

ook het belang van non-verbale communicatie tijdens het videotolken, dat een belangrijke meerwaarde is tegenover het telefoontolken op voorwaarde dat het op een ondubbelzinnige manier gebeurt. Onoverkomelijke technische of logistieke drempels waren er niet. Wel integendeel: aanpassingen in geluid, omgeving en afstand ten aanzien van het toestel zijn kleine ingrepen met grote effecten die grotendeels kunnen worden gecontroleerd door de individuele medewerker.

Tijdens de analyse werden er ook een bijkomende moeilijkheid geïdentificeerd: net omdat zeldzamere of nieuwere talen in de opvangsector zo sterk aanwezig zijn, gaat het in vele gevallen om tolken die alsnog een beperkte professionele ervaring hebben. Opvangmedewerkers moeten voldoende aandacht hebben voor de rol die zij zelf ook spelen in het bepalen van het gespreksverloop. Via de analyse van de getolkte gesprekken toonden we in welke mate het communicatief handelen van de dienstverlener ook bepalend kan zijn voor de mogelijkheden van de tolk: hoe meer abstractie er wordt gemaakt van de eigen dienstverleningscontext, en hoe minder sector- of centrumspecifiek taalgebruik wordt gebruikt, hoe beter de tolk zijn taak kan uitvoeren.

Deel 5: Evaluatie en disseminatie van de bevindingen

Op basis van de interviews en observaties van videogetolkte gesprekken in PJ2021 en PJ2022 hebben we een beter inzicht gekregen in de huidige noden, uitdagingen en aandachtspunten voor videotolken in het opvangnetwerk. Om deze inzichten optimaal te benutten, hebben we besloten om intervisiemomenten te organiseren voor centrummedewerkers. Deze sessies waren erop gericht om (a) het gebruik, de voordelen en de aandachtspunten voor het werken met een videotolk te bespreken aan de hand van voorbeelden uit de observationele data en (b) de deelnemers aan te moedigen om *good practices* met elkaar te delen. Daarnaast hebben we deze inzichten verwerkt in digitale en geschreven outputmaterialen waarin we deze *good practices* op een rij hebben gezet.

5.1 Evaluatie en opleiding: intervisie met Fedasil-medewerkers

In de tweede helft van PJ2022 ontwikkelden we een intervisie op basis van de bevindingen uit de interviews, de observaties en de analyse in deel 4. De intervisie was een moment waarop centrummedewerkers de kans kregen om stil te staan bij de mogelijkheden, uitdagingen en drempels die ze zelf al hadden ondervonden bij het werken met een videotolk. Ze werden hierbij getriggerd door authentieke (geanonimiseerde) voorbeelden uit de observationele data waarin bepaalde aspecten die eigen zijn aan het videotolken (cf. supra) uitvoerig werden besproken.

Aan alle centra die gebruik hadden gemaakt van de permanenties werd de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan een intervisie ter plaatse. Daarnaast kregen ook de Fedasil-medewerkers van Broechem, OC Reno Gent, OOC Sint-Pieters-Woluwe en COO Auderghem een uitnodiging voor de intervisies. De reservatiedata van het EUAA-project¹⁰ toonden immers dat deze medewerkers meermaals gebruik hadden gemaakt van het EUAA-aanbod en dus al ervaring hadden met videotolken. De centra werden via e-mail op de hoogte gebracht van het initiatief. Uiteindelijk waren er twee centra die een moment konden vrijmaken en vond er in Gent (juni 2022) en Broechem (juli 2022) een intervisie plaats. De medewerkers van vijf andere centra (d.i. Steenokkerzeel, Moeskroen, Bovigny, Woluwe en Oudergem) gaven veel blijk van interesse, maar lieten weten dat ze voor eind 2022 geen tijd meer konden vrijmaken door de hoge werklast en het tekort aan personeel.

¹⁰ In 2022 zijn er tolken van het Europees Agentschap voor Asiel (EUAA) aan de slag bij Fedasil. De tolken werken vanuit verschillende centra, van en naar het Engels. Via videoconferentie kunnen medewerkers van Fedasil op elk moment een beroep op hen doen.

De intervisie was erop gericht om medewerkers samen te laten reflecteren over concrete acties die hen zouden helpen om een videogetolkt gesprek in goede banen te leiden. De intervisie bestond uit de volgende vijf delen:

- (1) [Ervaringen met videotolken delen:] De deelnemers kregen even de tijd om te reflecteren over hun persoonlijke ervaringen en eventuele twijfels bij het werken met een videotolk. Daarnaast bespraken ze de voordelen die ze ondervonden bij het videotolken in vergelijking met andere tolkmodi (zoals tolken ter plaatse of telefoontolken). Deze reflectie gaf de deelnemers de kans om hun eigen ervaringen, zowel positief als negatief, te delen, maar ook om naar de ervaringen van hun collega's te luisteren.
- (2) [Onderwerpen scherpstellen en verduidelijken:] De deelnemers konden elkaar vragen stellen om de aangehaalde onderwerpen verder uit te diepen.
- (3) [Praktijkvoorbeelden bekijken en bespreken:] De deelnemers kregen een aantal authentieke fragmenten van videogetolkte gesprekken te zien. Deze fragmenten (d.i. audio-of videofragmenten met ondertitels of transcripties van interacties) brachten een aantal specifieke problemen aan het licht. Om de anonimiteit van de fragmenten te waarborgen, werd het gebruikte audio- en beeldmateriaal wazig gemaakt. Enkel het onderwerp van de gesprekken werd meegegeven, maar geen andere metadata werd met de deelnemers gedeeld. De deelnemers werden aangemoedigd om zelf een antwoord te bedenken op specifieke vragen en uitdagingen die in de fragmenten aan bod kwamen. Na elk fragment kregen de deelnemers de kans om in groep te bespreken wat er minder goed liep en wat een medewerker zou kunnen doen in soortgelijke situaties om het gesprek alsnog tot een goed einde te brengen. De uitdagingen die centraal stonden in de fragmenten, kwamen voort uit de analyse van de opgenomen gesprekken (zie ook deel 4). Zo werden er enkel onderwerpen aangehaald die in meerdere geanalyseerde gesprekken problematisch bleken. Net zoals in de analyse maakten we tijdens de intervisie een onderscheid tussen algemene en mediumspecifieke aandachtspunten. Onder algemene aandachtspunten enerzijds vallen zaken die plaatsvinden ongeacht de tolkmodus. Mediumspecifieke aandachtspunten anderzijds zijn zaken die eigen zijn aan een bepaald tolkmedium. Onderstaande onderwerpen kwamen voor in de fragmenten die getoond werden:
 - [Niet mediumspecifiek:] Benadruk belangrijke getallen en data expliciet. Uit de analyse is gebleken dat bewoners hier geregeld vragen over hebben;
 - [Niet mediumspecifiek:] Ga er niet vanuit dat elke tolk even goed op de hoogte is van sector- of centrumspecifieke woordenschat zoals *oranje kaart* en *no show*. Licht zulke begrippen zelf toe wanneer het belangrijk is dat de bewoner deze termen begrijpt.

- [Niet mediumspecifiek:] De analyse toonde aan dat er informatie verloren kan gaan wanneer een centrummedewerker of een bewoner te lang aan een stuk door spreekt. Probeer sprekersbeurten niet te lang te maken en bespreek één onderwerp per sprekersbeurt.
 - [Mediumspecifiek:] Een opstelling waarbij centrummedewerker en bewoner fysiek naar elkaar gericht zijn, beïnvloedt rechtstreekse interactie positief, ook al verloopt het gesprek online.
 - [Mediumspecifiek:] Probeer tolken of bewoners niet te onderbreken wanneer ze aan het woord zijn en spreek niet onderling met elkaar wanneer de tolk aan het woord is. Uit de analyse is gebleken dat het werk van een videotolk bemoeilijkt wordt wanneer er door elkaar gesproken wordt of wanneer er mensen fluisteren op de achtergrond.
- (4) [Theorie in de praktijk brengen:] Tijdens de intervisie werd er ook getracht om de theorie in de praktijk te brengen door met een echte videotolk (Nederlands/Spaans) aan de slag te gaan. Aan de hand van een rollenspel kreeg één deelnemer de kans om een videogetolkt gesprek te oefenen. Zowel de tolk als de projectmedewerker manipuleerden enkele zaken in het gesprek waarop de deelnemer geacht werd gepast te reageren. Na afloop van dit gesprek werd er in groep besproken wat er goed ging en wat er minder goed ging en welke ingrepen van de SA een faciliterend effect hadden.
- (5) [Oplossingsgericht werken:] Op het einde van de sessie kwamen we terug op de situaties die geïntroduceerd werden in het eerste deel van de intervisie. Deelnemers kregen eerst de kans om zelf een oplossing te bedenken voor hun aangehaalde problemen, twijfels en moeilijkheden. Wanneer ze er zelf niet uit geraakten, bespraken we mogelijke oplossingen in groep. Zo gingen de deelnemers met elkaar en met de projectmedewerker in gesprek om deze ervaringen te analyseren en mogelijke oplossingen te bespreken.

De twee intervisies die plaatsvonden in PJ2022 bleken heel leerrijk. De deelnemers lieten weten dat het tegelijkertijd interessant en geruststellend was om in de fragmenten te zien dat ook andere centrummedewerkers met gelijkaardige problemen kampen. Daarnaast was het ook leerrijk om concreet stil te staan bij die aspecten die een vlotte communicatie kunnen bemoeilijken of bevorderen. Volgende aspecten werden aangehaald door de medewerkers van Fedasil Broechem en Gent:

- [Rechtstreekse aanspreking:] Deelnemers gaven aan dat ze het moeilijk vonden om bewoners rechtstreeks aan te spreken en oogcontact te behouden tijdens het gesprek met een videotolk. Hierdoor hadden ze het gevoel geen echte vertrouwensband te kunnen opbouwen met de bewoner.
- [Onderonsjes tussen tolk en bewoner:] Deelnemers wisten niet hoe om te gaan met situaties waarin een onderonsje leek te ontstaan tussen de videotolk en de bewoner, zonder dat dit werd teruggekoppeld door de tolk.

- [Accurate tolktransfer:] Deelnemers signaleerden dat ze niet overtuigd waren van de accuraatheid waarmee hun boodschap werd overgebracht. Hoewel ze geen controle hadden over wat er precies werd gezegd in de vertolking, konden ze uit de lengte van de sprekersbeurten afleiden dat de vertolking vaak veel korter was dan het origineel. Anderen merkten dan weer op dat ze de indruk hadden dat sommige tolken heel verhalend tolken en geneigd zijn informatie toe te voegen op eigen initiatief. Anderen merkten ook op dat sommige tolken niet of weinig notities maakten waardoor ze hun gespreksbeurten bewust kort hielden om te vermijden dat details verloren zouden gaan.

We willen hierbij echter opmerken dat deze niet-mediumspecifieke uitdagingen die aangehaald werden door de deelnemers wijzen op een terugkomend probleem wat betreft de professionaliteit van tolken in ‘zeldzame talen’. Zoals we al eerder hebben besproken in dit rapport, zijn dit talen waarvoor de vraag naar tolken groter is dan het aanbod omdat het aantal gecertificeerde tolken in deze talen voorlopig nog beperkt is. Door een tekort aan tolken voor talen zoals Pasjtoe, Dari en Tigrinya (ofwel talen waar veel vraag naar is in de centra), waren de medewerkers soms genoodzaakt een beroep te doen op tolken die geen volledig opleidingstraject hadden doorlopen. Zoals we uitvoerig hebben besproken in onze analyse in deel 4, ligt de verantwoordelijkheid voor kwalitatieve taalondersteuning echter niet enkel bij de tolk. Het feit dat de medewerkers bepaalde deontologische tekortkomingen bij deze tolken herkennen (zoals het gebrek aan transparantie of volledigheid) geeft aan dat ze alert zijn voor de mogelijke impact die de tolktransfer kan hebben op de interactie. Vanuit het project hebben we medewerkers aangemoedigd om actief te interveniëren door middel van metacommunicatie: vragen aan de tolk zich voor te stellen in het begin van het gesprek, nagaan of de tolk en de bewoner elkaar voldoende begrijpen (dus dezelfde taalvariant spreken) en aansturen op transparantie tijdens het gesprek. Daarnaast is het een belangrijke doelstelling van het project om videotolken te stimuleren en de opgeleide tolken voor zeldzame talen op een meer efficiënte manier in te zetten, zoals gebleken is uit de werking met permanenties.

5.2 Disseminatie: brochure, flyer en instructievideo's voor het werken met een videotolk

Aan de hand van de verzamelde informatie uit PJ2021 en PJ2022 hebben we enkele duurzame schriftelijke en elektronische outputmaterialen ontwikkeld voor centrummedewerkers. Hierin hebben we de belangrijkste tips en *best practices* om te werken met een videotolk samengebracht. Om de duurzaamheid van deze middelen te kunnen waarborgen, hebben we besloten om deze informatie te verwerken in een informatiebrochure en -flyer en twee instructievideo's die Fedasil-medewerkers altijd online via Intranet ('I-net') kunnen raadplegen.

5.2.1 Disseminatie: brochure en flyer

We stelden een Nederlands- en Franstalige brochure en flyer samen waarin centrummedewerkers belangrijke informatie kunnen terugvinden over videotolken. De brochure bestaat uit vier onderdelen en biedt antwoorden op de volgende vragen: (1) Waarom kiezen voor een videotolk?; (2) Waar en hoe reserveer ik een videotolk?; (3) Hoe leid ik het gesprek in goede banen?; en (4) Met welke technische vereisten houd ik rekening? De flyer omvat een beknopte samenvatting van de belangrijkste informatie uit de brochure en biedt toelichting over (1) de technische voorzieningen, (2) de positionering, (3) de voorstelling en (4) de aanspreking. De flyer is bedoeld als geheugensteuntje dat uitgehangen kan worden in de centra.

Het belangrijkste voordeel van instructies in schriftelijke vorm, zoals flyers en brochures, is dat medewerkers er op elk moment naar kunnen teruggrijpen wanneer ze met vragen of twijfels zitten met betrekking tot videotolken. De centra die deelnamen aan het project kregen papieren versies toegestuurd die verdeeld werden onder de medewerkers. Daarnaast plaatste de Fedasil-projectopvolger de digitale versies op I-net, het medewerkersplatform van Fedasil, zodat ook medewerkers van andere centra online toegang hebben tot de documenten.

5.2.2 Disseminatie: instructievideo's voor het werken met een videotolk

5.2.2.1 Communicatie met anderstalige bewoners

Om het inzetten van videotolken te kaderen binnen een ruimere visie op taalondersteuning, hebben we een overkoepelende informatieve video ontwikkeld over meertalige communicatie in de opvangcentra. De inhoud van deze video werd gebaseerd op het taalbeleid dat binnen Fedasil gevoerd wordt. In deze video bespreken we de twee factoren die bepalen welke communicatievorm centrummedewerkers het best gebruiken wanneer ze communiceren met anderstalige bewoners: namelijk de talenkennis van de bewoner en het type communicatie. Doorgaans worden er drie types communicatie onderscheiden: (1) een eenvoudige boodschap overbrengen of verkrijgen, (2) een kort gesprek voeren met een bewoner en (3) een complexe boodschap overbrengen of verkrijgen. Wanneer een medewerker een eenvoudige boodschap wil overbrengen en de bewoner zich kan uitdrukken in een contacttaal (bv. Frans of Engels), raden we aan om deze contacttaal te gebruiken. Om het taalniveau van de bewoner in te schatten, kan een centrummedewerker rekening houden met onderstaande tips:

- Gebruik klare taal en vermijd moeilijke begrippen;
- Herhaal voldoende wat je zegt;
- Stel gemakkelijke vragen waarvan je als medewerker het antwoord al kent. Zo kan je het taalbegrip van de verzoeker controleren;
- Vraag aan de verzoeker om te herhalen wat je gezegd hebt.

Wanneer een medewerker eenvoudige informatie wil overbrengen (bv. gebruik toegangsbadge) kan er gebruik gemaakt worden van meertalige audio- of videoboodschappen die de boodschap in de taal van de bewoner afspelen. Wanneer de medewerker eenvoudige informatie wil verkrijgen, kan een meertalige flowchart ingezet worden waarmee ja/nee-vragen afgespeeld worden in de taal van de verzoeker. Voor moeilijke of complexe gesprekken (bv. over de asielaanvraag) wordt aangeraden om een professionele tolk in te schakelen.

5.2.2.2 Gebruik van videotolken

Naast de overkoepelende informatieveideo over communicatie met anderstalige bewoners hebben we een instructieveideo ontwikkeld die specifiek inzet op het werken met een videotolk. In deze video wordt de informatie uit de brochure audiovisueel ondersteund. Ook deze video werd op I-net geplaatst zodat alle Fedasil-medewerkers toegang hebben tot deze informatie.

Eindconclusies en aanbevelingen

Dat Fedasil heel bewust omgaat met de meertaligheid die eigen is aan het opvangnetwerk, blijkt uit verschillende initiatieven van de afgelopen jaren waarin taal, meertaligheid en taalondersteuning centraal staan. Hierbij denken we onder meer aan de ontwikkeling van de meertalige mobiele website fedasilinfo.be en de oprichting van Babil, de onafhankelijke Belgische academische adviesraad over taal en communicatie in de asielopvang. Daarnaast is Fedasil initiatiefnemer bij de ontwikkeling van heel wat projecten die inzetten op taalondersteuning als een noodzakelijke voorwaarde om bewoners hun recht op toegang tot informatie en begrijpelijke communicatie te garanderen. Dit onderzoeksproject past binnen het meertalige beleid van Fedasil en draagt bij tot de algemene doelstelling om de aanpassing van het opvangnetwerk aan de behoeften en kwetsbaarheden van de begunstigden te faciliteren en in te spelen op de uitdagingen en noden wat betreft het werken met afstandstolken. Op vraag van Fedasil hebben we vanuit de vakgroep *Vertalen, Tolken & Communicatie* (Universiteit Gent) een ‘pilotproject videotolken’ uitgevoerd in een selectie van opvangcentra en in nauwe samenwerking met verschillende Belgische Sociaal Vertaal- en Tolkdiensten. Door de werking met videotolken te exploreren en te faciliteren, stelde dit project zich tot doel om mee te werken aan oplossingen voor het nijpende tekort aan professionele taalondersteuning voor de knelpunttalen – de talen waarnaar er veel vraag is in het opvangnetwerk maar veel minder aanbod – en dan vooral voor gesprekken waarbij de meest voor de hand liggende taalondersteuning (zoals het gebruik van een contacttaal of vertaaltechnologie) ontoereikend zijn. Concreet heeft dit onderzoeksproject geleid tot:

- Analyse van de bestaande noden en uitdagingen wat betreft het werken met videotolken in het opvangnetwerk;
- Vergelijkend onderzoek en uittesten van het aanbod videotolken als individueel ingeplande gesprekken en via permanenties;
- Analyse van mediumspecifieke kenmerken en aandachtspunten die bepalend zijn voor de samenwerking met tolken in de specifieke context van het opvangnetwerk;
- Organisatie van interviews waarin Fedasil-medewerkers werden aangemoedigd om kritisch na te denken over de uitdagingen en opportuniteiten die het werken met videotolken biedt;
- Ontwikkeling van gebruiksvriendelijke ‘tips & tricks’ voor het werken met videotolken in het opvangnetwerk.

Het project heeft heel wat uitdagingen aan het licht gebracht die betrekking hebben op het doorbreken van routines bij de medewerkers, de planningsmoeilijkheden en, zij het in mindere mate, de technische en logistieke randvoorwaarden. Ondanks deze uitdagingen, blijven we overtuigd van de meerwaarde van videotolken als kwalitatieve en efficiënte vorm van taalbijstand, zeker voor knelpunttalen. Het is waarschijnlijk

dat videotolken nog in frequentie toeneemt, zeker ook omdat de STVD's, zo zagen we, aangeven die vorm van tolken verder te willen promoten en zelfs breder uit te rollen. Net omdat videotolken ook in de toekomst een belangrijk deel zal uitmaken van het aanbod, kan Fedasil hier best zo goed mogelijk op voorbereid zijn. We zetten de belangrijkste aanbevelingen voor het werken met videotolken hieronder op een rij, zowel op beleidsniveau als op het niveau van de individuele gebruiker.

Aanbevelingen op niveau van beleid en organisatie:

- (1) **Administratieve vereenvoudiging:** om tegemoet te komen aan de administratieve en praktische drempels voor het werken met videotolken in de afzonderlijke centra, is het aan te raden om een overkoepelende samenwerkingsovereenkomst per STVD af te sluiten vanuit de Fedasil-hoofdzetel;
- (2) **Uitbreiding aanbod permanenties:** om het hoofd te bieden aan de kloof tussen de nood aan flexibiliteit bij Fedasil enerzijds en de planningstermijnen van de STVD's anderzijds, zeker wat betreft de knelpunttalen, is het aan te raden om meer in te zetten op een tolkaanbod via permanentie;
- (3) **Herziening budget voor tolken:** om in te spelen op de verhoogde efficiëntie van het aanbod via permanentie – wat duidelijk is gebleken uit dit project –, is het te overwegen om een deel van het voorziene budget voor tolken te gebruiken om permanenties te bekostigen, die open worden gesteld voor het hele opvangnetwerk (of een deel daarvan), aan de hand van een gedeelde agenda met beschikbare tijdblokken;
- (4) **Aanstelling centraal aanspreekpunt:** uit het project is de meerwaarde gebleken van 'early adopters' en 'enthusiastic believers' om videotolken te promoten. Het zou goed zijn om deze rol te verankeren in het takenpakket van een aantal centrummedewerkers die fungeren als centraal aanspreekpunt voor (video)tolken in het centrum waar ze werken;
- (5) **Sensibilisering van medewerkers:** de intervisie, weliswaar beperkt in bereik, bleek een *eye-opener* te zijn voor de deelnemers op twee manieren. Enerzijds bood dit moment herkenbaarheid van de professionele situaties die tijdens de intervisie werden besproken en vertrouwen om, samen met de collega's, deze nieuwe uitdaging aan te gaan. Anderzijds gaf het de mogelijkheid om, aan de hand van de concrete casussen, te leren uit elkaars ervaringen. Gezien de grote interesse bij de deelnemende centra om aan de intervisies deel te nemen op iets langere termijn, zou het materiaal dat werd verzameld in dit onderzoek, na volledige anonimisering, deels kunnen worden aangewend als reflectiemateriaal voor extra intervisies.

Aanbevelingen voor Fedasil-medewerkers die met een videotolk willen werken:

- (1) **Positionering:** zorg voor een opstelling waarbij je als Fedasil-medewerker tegenover de bewoner gaat zitten. Op die manier wordt de directe communicatie (rechtstreekse aanspreking) tussen jullie beide gestimuleerd, wat leidt tot een grotere betrokkenheid;
- (2) **Non-verbale communicatie:** maak voldoende gebruik van non-verbale communicatie en zorg ervoor dat jouw non-verbale handelingen (en ook die van de bewoner en van de tolk) zichtbaar zijn. Non-verbale communicatie helpt immers om je boodschap te ondersteunen, het gesprek te structureren en aan gespreksmanagement te doen;
- (3) **Helder taalgebruik:** spreek voldoende luid en duidelijk en moedig ook de bewoner aan om dit te doen. Vermijd sector- of centrumspecifiek taalgebruik en zorg ervoor dat je voldoende context geeft bij de concepten of uitdrukkingen die je gebruikt.
- (4) **Metacommunicatie:** probeer ervoor te zorgen dat het gesprek transparant verloopt en grijp zeker in wanneer je merkt dat bepaalde informatie onduidelijk of onvolledig is. Dit kan je doen door op metaniveau te signaleren dat iets moet worden herhaald, verduidelijkt of expliciet moet worden gemaakt. Het is aan te raden om de verwachtingen tijdens het gesprek en de rol van de tolk duidelijk toe te lichten aan het begin van het gesprek. Indien nodig, dan mag je deze transparantie ook opeisen tijdens het gesprek, door toelichting te vragen of aan te geven dat alles wat wordt gezegd moet worden overgebracht.
- (5) **Aangepaste infrastructuur:** zorg voor een laptop of een vaste computer met micro en camera met stabiele wifi-verbinding (indien nodig een vaste kabel of een wifi-versterker). Hou voldoende rekening met het bereik van de ingebouwde micro van de laptop of de externe micro en zorg voor een lokaal zonder al te veel achtergrondgeluid. Maak bij voorkeur gebruik van headsets om achtergrondgeluid te filteren.

Referenties

Albl-Mikasa, A.-M. M. & Eingrieber, E. M. (2018). Training video interpreters for refugee languages in the German-speaking DACH countries: the SAVD initiative. *FITISPos International Journal*, 5(1), 33–44. <https://doi.org/10.21256/zhaw-3756>

Braun, S. (2015). Remote Interpreting. In H. Mikkelsen & R. Jourdenais (Eds.) *Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge.

Braun, S. (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. *Journal of Pragmatics*, 107, 165–177. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2016.09.011>

Braun, S. (2018). Video-mediated interpreting in legal settings in England: Interpreters' perceptions in their sociopolitical context. *Translation and Interpreting Studies* 13(3), 393-420.

ELAN (Versie 6.3) [Computersoftware]. (2022). Nijmegen: Max Planck Institute for Psycholinguistics, The Language Archive. Beschikbaar via <https://archive.mpi.nl/tla/elan>

Ellis, R. (2004) Videoconferencing in refugee hearings. Report 70 of the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee. Available at <https://irb-cisr.gc.ca/en/transparency/reviews-audit-evaluations/Pages/Video.aspx> [last 2013 1 October 2018].

Federman, M. (2006), 'On the Media effects of immigration and refugee board hearings via videoconference', *Journal of Refugee Studies*, 19 (4), 433-452.

Gumperz, John (1982) *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

Hale, S., Goodman-Delahunty, J., Martschuk, N., Lim, J., (2022). Does interpreter location make a difference? A study of remote vs face-to-face interpreting in simulated police interviews. *Interpreting*, 24, 221–253. <https://doi.org/10.1075/intp.00077.hal>

Koller, M., & Pöchhacker, F. (2018). "The Work and Skills . . .": A Profile of First-Generation Video Remote Interpreters. In J. Napier, R. Skinner, & S. Braun (Eds.), *Here or There: Research on Interpreting via Video Link*, 89-110. Gallaudet University Press.

Maryns, K. Angermeyer, P.S. & Van Herreweghe, M (2021). Flexible multilingual strategies in asylum and migration encounters. *The Translator*, 27(1), 1-11.

Moser-Mercer, B. (2005). Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task. *Meta: Journal des traducteurs*, 50(2), 727-738. Doi:10.7202/011014ar

Seeber, K. G., Keller, L., Amos, R., & Hengl, S. (2019). Expectations vs. experience. *Interpreting*, 21(2), 270-304. <https://doi.org/10.1075/intp.00030.see>

Bijlagen

Op basis van de verzamelde informatie ontwikkelden we meerdere outputmaterialen voor centrummedewerkers. De digitale inhoud – instructievideo's, brochures en flyers voor Fedasil-medewerkers – werden aan Fedasil overgeleverd. De onderstaande documenten kunnen worden opgevraagd bij Fedasil.

- (1) Nederlandstalige brochure voor centrummedewerkers met informatie over videotolken.
- (2) Franstalige brochure voor centrummedewerkers met informatie over videotolken.
- (3) Nederlandstalige flyer: beknopte samenvatting van de belangrijkste informatie (d.i. een geheugensteuntje dat op een cruciale plek in de centra kan worden opgehangen).
- (4) Franstalige flyer: beknopte samenvatting van de belangrijkste informatie (d.i. een geheugensteuntje dat op een cruciale plek in de centra kan worden opgehangen).