

Zitting van 28 maart 2023

Aanwezig: Els Scheirlynck, voorzitter;
Youro Casier, burgemeester;
Bercy Slegers, Geert Bossuyt, Yves Obin, Tom Durnez, Lien Deblaere, schepenen;
Alexander Vantomme, Dominique Marecaux, Bart Pynket, Bert Verhaeghe, Ann Degroote, Johan Deneut, Cindy Vienne, Nino D'Hellem, Kristof Vandamme, Nele Leroy, Robin Depoorter, Jari Denorme, Karlien Hoornaert, Jens Ugille, Meinert Vanneste, Steve Dejan, Veronique Verack, raadsleden;
Philippe Verraes, algemeen directeur

Verontschuldigd:

Afwezig: Julie Kinoo, raadslid

DE RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

De zitting wordt voorgezeten door de voorzitter, Els Scheirlynck.

De algemeen directeur, Philippe Verraes houdt de pen.

AGENDA

OPENBARE ZITTING

1. Proces-verbaal van de zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 7 maart 2023 - goedkeuring.
2. Kaderovereenkomst met het extern verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering voor het gebruik van sociaal tolken en vertaler - goedkeuring.
3. Vragen, antwoorden en mededelingen.

OPENBARE ZITTING

- 1. Proces-verbaal van de zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 7 maart 2023 - goedkeuring.**

De raad voor maatschappelijk welzijn verleent unaniem goedkeuring aan het proces-verbaal van de zitting van de raad voor maatschappelijk welzijn van 7 maart 2023.

-
- 2. Kaderovereenkomst met het extern verzelfstandigd Agentschap Integratie en Inburgering voor het gebruik van sociaal tolken en vertaler - goedkeuring.**

Onderwerp

Goedkeuring reglement met betrekking tot het gebruik van sociaal tolken en vertalen in samenwerking met het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Financiële impact en/of visum

Uitgaven- onvoldoende budget

De toekomstige uitgaven verbonden aan deze beslissing zullen geboekt worden op de jaarbudgetrekening 2023/GBB/0900-01/61310060/OCMW/VB/IP-GEEN met name Erelonen en vergoedingen voor optredens, lesgevers, gidsen, tolken, e.d. uit het *exploitatiebudget* van het jaar 2023 *en volgende*

Financiering via budgetverschuiving.

Voorstel van beslissing door de dienst

Artikel 1:

Het lokaal bestuur van Wervik keurt het reglement met betrekking tot het gebruik van sociaal tolken en vertalen in samenwerking met het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Artikel 2:

Het lokaal bestuur van Wervik gaat akkoord om per gepresteerd uur 48 EUR te betalen (facturatie per kwartier). Het Agentschap Integratie en Inburgering bezorgt trimestrieel de verschuldigde factuur.

Artikel 3:

De toekomstige uitgaven verbonden aan deze beslissing zullen geboekt worden op de jaarbudgetrekening 2023/GBB/0900-01/61310060/OCMW/VB/IP-GEEN met name Erelonen en vergoedingen voor optredens, lesgevers, gidsen, tolken, e.d. uit het *exploitatiebudget* van het jaar 2023 *en volgende*

Financiering via budgetverschuiving.

Artikel 4:

Reglement met betrekking tot het gebruik van sociaal tolken en vertalen in samenwerking met het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Dit reglement wordt ook voorgelegd aan de OCMW-raad op 28/03/2023 ter goedkeuring.

Motivatie van de dienst

Vanuit de sociale dienst wordt de urgente nood aangevoeld om beroep te kunnen doen op een sociale tolk. Het aantal cliënten op de dienst die geen Nederlands, Frans of Engels spreken is explosief gestegen en dit komt in hoofdzaak door het vele aantal Oekraïense vluchtelingen op ons grondgebied. Gezien deze mensen voortaan ook verplicht worden Nederlands te volgen, werk te zoeken en reguliere huisvesting te vinden is een tolk geen overbodige luxe om voortaan met deze cliënten te communiceren. Maar ook voor onze bewoners in onze Lokale Opvang Initiatieven en voor onze burgers afkomstig uit derde landen is het gebruik kunnen maken van een sociale tolk een grote meerwaarde in de begeleidingstrajecten.

Het agentschap voor Integratie en Inburgering biedt sinds jaar en dag een betalende service voor sociaal tolken aan. Enkel de effectief gepresteerde uren worden aangerekend tegen een tarief van 48

EUR per uur (facturatie per kwartier). We vragen dan ook om de samenwerkingsovereenkomst in dit verband goed te keuren, net als het addendum.

BESLUIT, unaniem :

Artikel 1:

Het lokaal bestuur van Wervik keurt het reglement met betrekking tot het gebruik van sociaal tolken en vertalen in samenwerking met het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Artikel 2:

Het lokaal bestuur van Wervik gaat akkoord om per gepresteerd uur 48 EUR te betalen (facturatie per kwartier). Het Agentschap Integratie en Inburgering bezorgt trimestrieel de verschuldigde factuur.

Artikel 3:

De toekomstige uitgaven verbonden aan deze beslissing zullen geboekt worden op de jaarbudgetrekening 2023/GBB/0900-01/61310060/OCMW/VB/IP-GEEN met name Erelonen en vergoedingen voor optredens, lesgevers, gidsen, tolken, e.d. uit het *exploitatiebudget* van het jaar 2023 *en volgende*

Financiering via budgetverschuiving.

Artikel 4:

Reglement met betrekking tot het gebruik van sociaal tolken en vertalen in samenwerking met het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering.

Dit reglement wordt ook voorgelegd aan de OCMW-raad op 28/03/2023 ter goedkeuring.

Inleiding

Toenemende taaldiversiteit in onze samenleving die steeds meer divers wordt, zorgt er voor dat wij vanuit de sociale dienst maar ook vanuit andere diensten steeds meer geconfronteerd worden met taalbarrières die de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang brengen.

Het extern verzelfstandigd Agentschap voor Integratie en Inburgering heeft een professioneel, kwaliteitsvol uitgebouwd aanbod sociaal tolken en vertalen die ondersteuning kan bieden in de communicatie met een anderstalig cliënteel.

De kwaliteit wordt gewaarborgd door de inzet van voornamelijk gecertificeerde tolken en gekwalificeerde vertalers die ook opgevolgd worden. Zij zorgen ervoor dat misverstanden op cruciale momenten in onze begeleiding vermeden worden en ze zorgen ervoor dat onze hulp- of dienstverlening het gewenste effect heeft.

Hiervoor dient een samenwerkingsovereenkomst afgesloten te worden tussen het lokaal bestuur (OCMW en Stad) en het Agentschap voor Integratie en Inburgering.

1. Het aanbod is bedoeld voor de hulpverlener. Enkel het OCMW/ de stadsdiensten kunnen een tolk aanvragen en enkel als dit rechtstreeks kadert in de hulp- of dienstverlening die wordt aangeboden.
2. De sociaal tolk of vertaler kan aangevraagd worden door:
 - a. De maatschappelijk werkers van de sociale dienst
 - b. De maatschappelijk werker van de dienst projecten
 - c. De teamcoach van de dienst burgerzaken
3. **De sociaal tolk of vertaler kan enkel en alleen ingezet worden als het taalvermogen Nederlands van de cliënt ondanks zijn inspanningen nog onvoldoende is en als andere**

taalondersteuning niet volstaat (zoals een vertaalapp, pictogrammen...). Bovendien moet het hierbij gaan om complexe gesprekken waarbij de betrouwbare informatie-uitwisseling in het gedrang komt. Ook een informele tolk (familielid, vriend...) kan niet ingezet worden om privacy-redenen of omwille van de complexiteit/gevoeligheid van de materie. De sociaal tolk of vertaler kan uitdrukkelijk niet ingezet worden indien de cliënt weigert het Nederlands aan te leren of indien de cliënt reeds geruime tijd (meer dan 2 jaar) op het grondgebied verblijft. De sociaal tolk of vertalen kan aangevraagd worden voor opdrachten:

- a. Die kaders in de hulp- of dienstverlening die aangeboden wordt
 - b. Die bijdragen tot het zeker stellen van de basisrechten en het bevorderen van de integratie van de anderstalige cliënt betreffende asiel, openbare dienstverlening, integratie en inburgering, gezondheidszorg, onderwijs, tewerkstelling, huisvesting en algemeen welzijn.
4. Een sociaal tolk of vertaler kan NIET worden aangevraagd voor:
- a. Privézaken of belangen die geen verband houden met een procedure of met een vraag van een overheidsdienst of sociale dienstverlening
 - b. Opdrachten met een commercieel, politiek, ideologisch of religieus doel
 - c. Opdrachten binnen gerechtelijke procedures
 - d. Bepaalde opdrachten van administratief-juridische aard
5. Een sociaal tolk zet mondelinge boodschappen volledig en getrouw om van de brontaal naar de doeltaal.
- a. Dit kan op afstand via telefoontolken of videotolken waarbij het gesprek zowel door de aanvrager, de cliënt als de tolk gevolgd kan worden. Tolken op afstand is ook het meest aangewezen instrument.
 - b. Indien gewenst kan een tolk ook fysiek aanwezig zijn. Dit kan enkel aangevraagd worden in uitzonderlijke situaties.
6. Een sociaal vertaler zet geschreven boodschappen volledig en getrouw om van een brontaal naar één of meerdere doeltalen. De sociaal vertaling gebeurt van het Nederlands naar een vreemde taal. Voor officiële documenten is het mogelijk om te vertalen van een vreemde taal naar het Nederlands. Het aanbod sociaal vertalen omvat:
- a. Individuele officiële documenten, indien nodig beëdigd (diploma, rijbewijs...)
 - b. Individuele communicatie of informatie tussen een dienst of voorziening en de anderstalige cliënt in het kader van dienstverlening (bijvoorbeeld een medisch verslag, een contract...)
 - c. Collectief gerichte informatieve communicatie (bijvoorbeeld een reglement, een brochure...)
7. Bij het afsluiten van een overeenkomst krijgt het OCMW/de Stad toegang tot het web portaal. Er wordt één account geactiveerd, waarna nieuwe accounts geactiveerd kunnen worden volgens intern gemaakte afspraken. We stellen voor dat volgende interne medewerkers een account kunnen krijgen:
- a. Alle maatschappelijk werkers van de sociale dienst
 - b. De maatschappelijk werker van dienst projecten
 - c. Het diensthoofd van dienst burgerzaken.
- Via dit web portaal wordt het overzicht behouden op het aantal aanvragen van de medewerkers.
8. De anderstalige cliënt dient steeds te worden op de hoogte gebracht dat zijn gesprek zal doorgaan in aanwezigheid van een tolk.
9. Een telefoontolk kan onmiddellijk verkregen worden door in te bellen op het nummer van de tolkentelefoon (02 208 06 11). Als een tolk beschikbaar is, wordt deze doorverbonden. Bij voorkeur wordt dit enkel gebruikt in acute crisissituaties.
10. De aanvraag voor een tolk ter plaatse, een videotolk en de reservatie van een telefoontolk gebeuren via het aanvraagformulier op het web portaal. Deze aanvraag moet minimum 2 werkdagen voor de geplande uitvoeringsdatum aangevraagd worden.

11. Het verloop van de tolkopdracht:

- a. Wachtijd van de tolk:
 - i. Indien de tolk fysiek ter plaatse moet gaan, blijft hij minstens een halfuur wachten bij afwezigheid van of de cliënt of de medewerker van OCMW/Stad. Zowel de wachtijd als de toltijd worden aangerekend.
 - ii. Tolken op afstand: de tolk blijft stand-by voor de volledig gereserveerde tijd.
- b. Aaneensluitende tolkopdrachten: elke opdracht dient apart te worden aangevraagd.
- c. De cliënt is afwezig: er dient gepoogd te worden contact op te nemen om te informeren of de client nog al dan niet komt.
- d. Duur van de opdracht:
 - i. De opdracht duurt minder lang dan gepland: de gereserveerde tijd wordt aangerekend.
 - ii. De opdracht duurt langer dan voorzien: de tolk kan zelf bepalen in hoeverre hij/zij afwijkt van de gereserveerde tijd. De bijkomende prestatietijd wordt in ieder geval aangerekend.
 - iii. Idem indien de opdracht vroeger aanvat dan voorzien: de tolk bepaalt zelf of hij/zij vroeger kan starten en de bijkomende tijd wordt aangerekend.
- e. De tolk is niet aanwezig of niet bereikbaar: de medewerker van OCMW/Stad contacteert het agentschap met de vraag om een andere tolk of om een alternatieve oplossing.

12. De opdracht wordt geannuleerd:

- a. Tijdige annulatie gebeurt uiterlijk 24 uur voor de geplande aanvang van de opdracht (tijdens werkdagen) en 16 uur op de laatste werkdag voor het weekend of de feestdag voor opdrachten die gepland staan op de eerste werkdag na het weekend of na een feestdag. Tijdige annulaties hebben geen financiële implicaties.
- b. Laattijdige annulaties:
 - i. Door de medewerkers van het OCMW/de Stad: deze opdrachten worden voor de gereserveerde tijd aangerekend.
 - ii. Door de tolk zelf: ook de tolk moet tijdig annuleren (24 uur vooraf of 16 uur voorafgaand aan een opdracht na een weekend of na een feestdag). Doet hij dit niet zonder afdoende reden, dan kan het Agentschap de samenwerking met de tolk tijdelijk of permanent stop zetten.

13. Vertaalaanvragen:

- a. Officiële vertalingen gebeuren enkel voor originele documenten via een in kleur ingescande PDF, per mail of opgeladen in het web portaal. De vertaler maakt een offerte op, die slechts een richtprijs is. De definitieve prijs wordt aangerekend bij oplevering van de vertaling. De vertaalopdracht wordt pas definitief na akkoord met de richtprijs en de afgesproken deadline. De officiële vertaling wordt afgeleverd per post op het adres Sint-Maartensplein 16, 8940 Wervik.
- b. Informele vertalingen: idem als bij officiële vertalingen, maar bij voorkeur worden de brondocumenten aangeleverd in Word. Bij vertaling van documenten met psychomedische gegevens moet de anderstalige cliënt uitdrukkelijk zijn akkoord tot vertaling geven. Informele vertalingen worden afgeleverd per mail ten laatste op de afgesproken datum voor 17 uur/
- c. Indien de opdracht wordt geannuleerd: de opdracht wordt slechts aangerekend voor het deel dat reeds vertaald werd.
- d. Indien de vertaler de opdracht niet uitvoert: dan zal het Agentschap een andere vertaler zoeken in overleg met OCMW/Stad (met mogelijke gevolgen voor de deadline) en kan de vertaler gesanctioneerd worden door tijdelijke of definitieve stopzetting van de samenwerking met de vertaler
- e. De deadline wordt niet gehaald: indien dit gebeurt door overmacht, dan zoekt het Agentschap een andere oplossing in overleg met OCMW/Stad.

14. Klachten worden afgehandeld volgens de procedure die is opgenomen in het Addendum bij de collectieve samenwerkingsovereenkomst.
 15. De samenwerkingsovereenkomst gaat in vanaf 01.04.2023 voor onbepaalde duur.
 16. Het aantal aanvragen wordt opgevolgd door de teamcoach van de sociale dienst en het budget wordt bewaakt. Er wordt een jaarlijks budget van 100 tolkuren voorzien, ofwel een budget van 4.800 EUR op jaarbasis.
-

3. Vragen, antwoorden en mededelingen.

Er werden geen vragen ingediend.

De algemeen directeur,

De voorzitter,

Philippe Verraes

Els Scheirlynck
