

# Deontologische code in Welzijn & Werk voor tolk voor doven en slechthorenden

---

## Inleiding

Het doel van onderstaande deontologische code is enerzijds het aanbieden van een richtlijn voor de tolk voor doven en slechthorenden, anderzijds het verzekeren van de kwaliteit van de dienstverlening. Onder de tolk voor doven en slechthorenden wordt verstaan enerzijds een tolk Vlaamse Gebarentaal en anderzijds een schrijftolk. De tolk Vlaamse Gebarentaal communiceert via de Vlaamse Gebarentaal met de dove partij en in een gesproken taal met de horende partij. De schrijftolk schrijft de gesproken taal neer voor de dove partij.

### 1. Het aannemen van de tolkopdracht

Voordat een tolk een opdracht aanneemt moet hij/zij nagaan of hij/zij zich binnen de opdracht aan de deontologische code kan houden en of hij/zij de opdracht aankan. Hierbij stelt de tolk zich de volgende vragen:

- Ben ik voor de opdracht voldoende deskundig?
- Beschik ik over voldoende vaardigheden?
- Kan ik met mijn eigen maatschappelijke en ethische opvattingen de opdracht goed uitvoeren?

Als de tolk één van deze drie vragen ontkennend moet beantwoorden, dan moet hij/zij de opdracht afwijzen.

De tolk moet enkel opdrachten aannemen waarvoor hij/zij gekwalificeerd is. In het geval dat er te weinig tolken zijn en dat de enige beschikbare tolk niet de juiste vaardigheden bezit voor een bepaalde opdracht, dan moet deze situatie aan de klant worden voorgelegd. Is de klant de mening toegedaan dat de tolk de opdracht, ondanks het gebrek aan vaardigheden, toch moet uitvoeren dan moet de tolk zelf beoordelen of hij/zij de tolkopdracht aanvaardt of niet.

Voor sommige tolken en hun cliënten kan in bepaalde situaties de communicatie gehinderd worden door religieuze, politieke, raciale of seksuele tegenstellingen. Om die reden zal een tolk opdrachten waarvan hij weet dat dergelijke situaties zich zullen voordoen, niet aannemen.

Tolken moeten vermijden op te treden in situaties waarbij familieleden, bekenden, vrienden of collega's betrokken zijn indien de objectiviteit en onpartijdigheid (=professionaliteit) van de tolk in het gedrang kan komen. Vooral bij juridische betwistingen is het dan moeilijk aan te tonen dat men onbevooroordeeld is. In noodsituaties zal een tolk moeten optreden voor familieleden, vrienden of naaste collega's. Maar dan moeten alle betrokkenen op de hoogte gesteld worden dat de tolk niet persoonlijk betrokken mag raken bij de gang van zaken.

Voor tolkprestaties in het kader van het pakket van tolkuren die dove gebruikers van het Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) of van de Vlaamse Dienst voor

Arbeidsbemiddeling (VDAB) hebben ontvangen, zal de tolk geen opdracht aannemen wanneer de opdracht niet bemiddeld werd door het daarvoor speciaal erkende bemiddelingsbureau 'Vlaams Communicatie Assistentiebureau voor Doven' (afgekort tot CAB). Tenzij in geval van overmacht dient de klant zich tijdig (d.i. voor het tijdstip dat de opdracht doorgaat) te wenden tot het CAB om beroep te kunnen doen op een tolk.

## **2. Relatie tot de klant**

De tolk informeert naar de kennis bij de klanten over de deontologische code en de gedragsregels waaraan de tolk zich moet houden. Als de tolk merkt dat de kennis bij de klant onvoldoende is, verstrekt de tolk terplekke de nodige informatie.

De tolk respecteert en stimuleert de zelfstandigheid en de verantwoordelijkheid van de klant en toont dit in zijn/haar houding en gedrag naar de klant. Als de tolk voor minderjarigen werkt, ligt de directe verantwoordelijkheid voor de klant bij de ouder(s), begeleider(s) of verzorger(s).

De tolk maakt in aandacht en houding geen verschil tussen dove en horende klanten.

De tolk houdt zich aan de bij besluit bepaalde functies.

Wanneer zich problemen voordoen tussen de tolk en de bij de tolkopdracht betrokken personen, moet de tolk deze problemen eerst met de klant bespreken. Wordt er geen oplossing gevonden, dan moeten zij het samen eens worden over wie hen het beste kan adviseren.

## **3. De tolksituatie**

Het is de taak van de tolk de communicatie tussen twee of meer personen zo vlot mogelijk te laten verlopen. De tolk Vlaamse Gebarentaal vertaalt de boodschap volledig en naar waarheid, zowel qua inhoud als qua bedoeling van de klant. De tolk houdt hierbij rekening met sociale en culturele verschillen. De schrijftolk geeft de gesproken boodschap weer via de geschreven taal, volledig en naar waarheid, zowel qua inhoud als qua bedoeling van de klant. Ook de schrijftolk houdt hierbij rekening met sociale en culturele verschillen.

De tolk is verantwoordelijk voor de communicatie en niet aansprakelijk voor de gevolgen die voortvloeien uit de tolksituatie. De tolk moet, als hij/zij vindt dat hij/zij taalkundig of tolktechnisch niet of onvoldoende bekwaam is, dat onmiddellijk aan de klant vertellen en overleggen over mogelijke oplossingen. Als tijdens de tolksituatie blijkt dat de tolk en de klant verschillende maatschappelijke en/of ethische opvattingen hebben, dan zal de tolk deze niet van invloed laten zijn op de tolksituatie. In beide gevallen zal de tolk - indien nodig - uit de tolksituatie terugtreden. De tolk moet uit de tolksituatie stappen als hij/zij op grond van emoties de boodschap onmogelijk exact kan weergeven.

Als de tolk een fout maakt tijdens het tolken zet hij/zij deze fout onmiddellijk recht. Wanneer tijdens het tolken zaken onduidelijk zijn dan vraagt de tolk om herhaling, herformulering of uitleg. Wanneer tijdens het tolken de hoeveelheid te tolken informatie te groot wordt, dan vraagt de tolk aan de persoon die het woord voert om te pauzeren, en vervolgens om verder te gaan.

De tolk stelt zich qua houding, gedrag en uiterlijk zodanig op dat de aandacht voor het tolken zelf niet gestoord wordt.

Een tolk mag niets weg laten van wat er gezegd wordt, en ook niet toevoegen, zelfs niet als hem/haar dat door de overige betrokkenen gevraagd wordt. Hij/zij moet er zich voor hoeden persoonlijk bij de zaak betrokken te worden omdat hij/zij op die manier het resultaat van de communicatie kan beïnvloeden, wat niet tot de taken van de tolk behoort.

Wanneer een tolk Vlaamse Gebarentaal moet tolken van een gesproken taal naar gebaren of stemloos gesproken taal dan moet hij/zij communiceren op die wijze die de klant het best begrijpt of het liefste wil. De tolk Vlaamse Gebarentaal en de klant doen er goed aan om, voor de tolkopdracht begint, de tijd te nemen om aan elkaars wijze van communiceren te wennen. Als de tolk Vlaamse Gebarentaal uit gebarentaal moet tolken, dan moet hij dit doen in de taal van de horende persoon, of dat nu Nederlands of een andere taal is. Een tolk voor doven en slechthorenden moet reeds bij de aanvraag van de tolkopdracht op de hoogte zijn van de brontaal en de doeltaal van deze opdracht.

De tolk zal tijdens de tolksituatie geen andere functie vervullen, zoals bijvoorbeeld die van hulpverlener of notulist. De tolk zal evenmin macht of invloed uitoefenen over de klant.

De tolk verleent geen tolkdiensten als de klant niet aanwezig is.

#### **4. Zwijgplicht**

Vanaf het eerste contact met de klant wordt de informatie over een tolkopdracht als vertrouwelijk beschouwd. Bij het aannemen van een tolkopdracht gaat de tolk een vertrouwensrelatie aan met de betrokken persoon of groepen aan. Dit betekent dat de tolk zwijgplicht heeft. De tolk bewaart strikte geheimhouding over wat hij/zij tijdens een tolksituatie hoort, ziet of leest. Tolken dienen te zwijgen over alle informatie die met de opdracht te maken heeft, met inbegrip van het feit dat er dienst verleend wordt.

Zelfs schijnbaar onbelangrijke informatie kan schade berokkenen als deze in verkeerde handen valt. Om dit te voorkomen mogen tolken hoegenaamd niets over de opdracht voortvertellen. Wanneer het om openbare bijeenkomsten gaat, moeten tolken zeer discreet zijn over dergelijke bijeenkomsten.

De tolk gebruikt de kennis en informatie, die hij/zij door het tolken gekregen heeft, niet in eigen voordeel en werkt er niet aan mee dat anderen van die kennis gebruik of misbruik kunnen maken of zich daardoor kunnen bevoordelen. Wordt de tolkopdracht uitgevoerd door een schrijftolk dan wist de schrijftolk, indien gewerkt wordt met PC, alle op de harde schijf opgeslagen gegevens met betrekking tot de tolksituatie. Als daar behoefte aan is en op voorwaarde dat beide partijen daarmee instemmen, kan de schrijftolk echter de getolkte tekst leveren. Deze bevat niet de door de dove of doofblinde klant gesproken tekst. De tekst is enkel bestemd voor persoonlijk gebruik en niet voor vermenigvuldiging. Er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Als de tolk tijdens de beroepsuitoefening informatie krijgt waaruit blijkt dat het mentaal of fysiek welzijn van derden in gevaar kan komen of dat zelfs hun leven in gevaar kan zijn dan moet de tolk dit aan de daartoe aangewezen instanties melden. Wanneer een wet vrijgave van de informatie oplegt dan moet de gevraagde informatie vrijgegeven worden.

Wanneer er tijdens een opleiding of vormingsmoment aan de hand van praktijkvoorbeelden gewerkt wordt dan moeten zowel docent als cursist de volgende informatie verzwijgen:

- Persoonsgegevens van de klant
- Tijdstip van de tolkopdracht
- Locatie van de opdracht (plaats en organiserende instantie)
- Overige aanwezigen
- Niet ter zake doende details

## **5. Betaling**

De tolk moet weten welk honorarium in zijn/haar beroep gepast is en welke tarieven gevraagd moeten worden.

Wat betreft het honorarium voor tolkprestaties die geleverd worden voor dove gebruikers die van het Agentschap Voor Personen met een Handicap (VAPH) of van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) een pakket van tolkuren hebben ontvangen, mogen geen extra kosten aan de gebruiker aangerekend worden bovenop de door het VAPH of de VDAB vastgelegde betaling en de vergoeding aangaande de reisonkosten zoals die schriftelijk bij sociaal overleg tussen de gemandateerde afgevaardigden van de belangenverenigingen van de tolken (BVGT), van de doven (Doof Vlaanderen) en van de uitvoerende dienstverlenende organisatie (CAB) zijn afgesproken. De bijstand door een tolk voor doven en slechthorenden kan slechts door het VAPH of de VDAB ten laste genomen worden als de dienstverlening gebeurt door erkende tolken voor doven en slechthorenden via een gemachtigde voorziening, met name het CAB.

De door de erkende tolk voor doven en slechthorenden effectief gepresteerde uren bijstand, verplaatsingstijd niet inbegrepen, worden betaald volgens het door de overheid bepaald barema. De betaling wordt rechtstreeks door het CAB aan de tolk voor doven en slechthorenden uitbetaald volgens de modaliteiten die door beide partijen bepaald zijn.

## **6. Kennis op peil houden**

De tolk verbindt zich ertoe zijn/haar vakkennis door zelfstudie op peil te houden. Hiervoor dient de tolk deel te nemen aan vakmatige bijeenkomsten en discussies met collega's. De tolk verbindt zich er ook toe om vakliteratuur bij te houden. Daarnaast evalueert de tolk de door hem/haar verleende prestatie om steeds een goede kwaliteit te waarborgen.

## **7. Contact met collega's**

De tolk gaat op een respectvolle, beleefde, eerlijke en betrouwbare manier om met collega's. De tolk deelt zijn/haar kennis en ervaring met collega's en ondersteunt hen om hun professionele ontwikkeling aan te moedigen.

De tolk onthoudt zich van het leveren van kritiek die de reputatie van collega's kan beschadigen.

## **8. Gepast gedrag**

De tolk gedraagt zich zodanig dat hij/zij zichzelf, de klant en het beroep eer aandoet. De term 'gepast' houdt in dat een tolk zowel door kledij als door gedrag niet opvalt of de aandacht afleidt.

Ondergetekende, (naam), verklaart de hierboven vermelde bepalingen te hebben gelezen en goedgekeurd en verklaart zich overeenkomstig deze bepalingen te gedragen.

Datum

Handtekening