

Europese Commissie

SIG Vertalen en tolken voor openbare diensten

Eindverslag

DG Tolken

Inhoud

Inleiding

I. Meertalig en multinationalaal Europa

1. Talen en nationaliteiten
2. De nood aan vertalen en tolken
3. Juridische middelen

II. Aandachtspunten

1. Beschikbaarheid
2. Kwaliteit
3. Opleiding

III. Aanbevelingen

Voorwoord

Een Europese Unie met 27 lidstaten zou niet kunnen functioneren zonder vertalers en tolken. Taal is onmisbaar in ons politieke en openbare leven. Het is door middel van taal dat we vorm kunnen geven aan onze waarden en ambities; door een vreemde taal te spreken, zoeken we naar begrip en samenwerking.

Wanneer er een honderdtal verschillende talen worden gesproken doorheen Europa, zoals dat vandaag de dag het geval is, neemt deze vraag een nieuwe wending. De omvangrijke migratiebewegingen naar en doorheen Europa van de laatste decennia wijzen erop dat onze taaldiversiteit groter is dan ooit tevoren. Vertalen en tolken zijn een cruciale rol gaan spelen in het openbare leven, niet alleen in onze internationale organisaties, parlementen en congrescentra, maar ook in onze gemeentehuizen, rechtszalen, ziekenhuizen en op andere plaatsen waar mensen toegang hebben tot openbare diensten.

In de maatschappij en openbare dienstverlening zijn vertalen en tolken ook fundamentele mensenrechten geworden waar elk individu gebruik van moet kunnen maken. We kunnen geen vertrouwen hebben in gerechtigheid en gelijke behandeling tenzij we er zeker van zijn dat elke partij in een strafrechtelijk onderzoek of rechtszaak de procedure volledig begrijpt en er aan deelneemt. Hetzelfde geldt voor talrijke gebieden van het openbare leven in een multiculturele maatschappij. Dat is de reden waarom in de EU en haar lidstaten voor heel Europa regels moeten in voege zijn die het recht op vertalen en tolken verzekeren in de omstandigheden waar ze noodzakelijke voorwaarden voor een eerlijke en gelijke behandeling zijn.

Ik ben er trots op dat het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie taalkundige diversiteit expliciet steunt en dat het alle vormen van discriminatie op grond van taal verbiedt. De Europese Commissie financiert organisaties en projecten die taalverwerving en -opleiding doorheen Europa bevorderen en we verlenen rechtstreeks steun aan de academische en professionele disciplines van vertalen en tolken, en dragen hierdoor bij tot de bevordering van kennis en het opstellen van richtlijnen. Ons werk neemt enkele aanbevelingen uit dit waardevolle rapport ter harte.

Mijn dank gaat uit naar de 'Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services' omwille van het belangrijke werk dat zij verricht hebben. Dit rapport biedt een duidelijke analyse van waar we vandaag de dag staan en wat er nu dient te gebeuren; de aanbevelingen in dit rapport verdienen de volle aandacht van alle belanghebbenden. Ik kan u verzekeren dat de Europese Commissie al het mogelijke zal doen om uw inspanningen te steunen.

Androulla Vassiliou

Lid van de Europese Commissie verantwoordelijk voor Onderwijs, Cultuur, Meertaligheid en Jongeren.

Inleiding

De 'Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services' werd in 2012 opgericht door de Europese Taalraad met als taak een rapport op te stellen waarin de situatie van vertalen en tolken in openbare instellingen in Europa in kaart wordt gebracht alsook het vaststellen van problemen die aangepakt dienen te worden en het formuleren van aanbevelingen aan belanghebbenden over hoe ze deze onmiskenbaar nijpende kwestie dienen aan te pakken.

Dit rapport volgt en bouwt voort op twee voorgaande rapporten: het Eindrapport van de Groep op hoog niveau voor meertaligheid¹ en het Eindrapport van het Reflectieforum over meertaligheid en tolkenopleiding². Het eerstgenoemde schetst een allesomvattend beeld van de verschillende aspecten en implicaties van meertaligheid en meertalige samenlevingen, d.i. de realiteit waardoor vertaal- en tolkdiensten een nood zijn waaraan beantwoord dient te worden. Het tweede is gewijd aan het gerechtstolken, d.i. een activiteit die dicht aanleunt bij vertalen en tolken voor openbare instellingen. Ze zorgden beide voor informatie en inspiratie.

Punt III.6 van de mededeling van de Commissie: een nieuwe kaderstrategie voor meertaligheid luidt als volgt: "Tolken dragen ook bij tot het functioneren van instellingen binnen meertalige samenlevingen. Ze staan migrantengemeenschappen bij in de rechtbank, in ziekenhuizen, en bij politie- en immigratiediensten. Indien ze goed opgeleid zijn, dragen tolken dus bij tot de bescherming van de mensenrechten en de democratische rechten."³

Zoals al werd opgemerkt door Commissaris Androulla Vassiliou, geldt dat ook voor vertalers: "in het multiculturele, multi-etnische en meertalige Europa van morgen zal vertaling een fundamentele rol spelen in het beschermen van vrede en welvaart."⁴ Er moeten echter wel aangepaste voorzieningen gecreëerd worden voor vertalers en tolken bij de openbare diensten opdat ze die cruciale rol zouden kunnen vervullen. Alle belanghebbenden moeten er van bewust worden gemaakt dat vertalen meer omvat dan handleidingen, patenten, software of literatuur; dat tolken meer omvat

¹ Groep op hoog niveau voor meertaligheid: Eindverslag. 2007.

http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/multireport_en.pdf

² Reflectieforum over Meertaligheid en Tolkenopleiding: Eindverslag. 2007.

<http://www.eulita.eu/sites/default/files/Reflection%20Forum%20Final%20Report.pdf>

³ Mededeling van de Commissie aan de Raad, het Europese Parlement, het Europese Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's – Een nieuwe kaderstrategie voor meertaligheid. 2005. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:EN:PDF>

⁴ "Young talents for an ancient art", toespraak van Eurocommissaris Androulla Vassiliou op de prijsuitreiking van Juvenes Translatores, Brussel, 25 maart 2010. (Alleen beschikbaar in het Engels)

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/31&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en>

dan supranationale organisaties, internationale relaties of wetenschappelijke congressen. Wanneer vertaal- of tolkwerk nodig is in openbare instellingen, gaat het om mensen en in de mate waarin ze het leven van mensen kunnen beïnvloeden, niet enkel om communicatie. Ze zijn, duidelijk en nog belangrijker, van belang voor de rechten – fundamentele rechten, mensenrechten; rechten die gesteund, verdedigd en verzekerd moeten worden.

“Het Europa van de burgers – een Europa door en voor het volk – kan enkel op een succesvolle manier tot stand komen indien we verzekeren dat mensen hun rechten kunnen uitoefenen met de nodige kennis over de inhoud van die rechten en hoe ze hen kunnen helpen.”⁵

Vertalen en tolken zijn cruciaal opdat mensen hun rechten kunnen uitoefenen in een volledig democratisch Europa. Het voorzien ervan is geen keuze maar een noodzaak. Dit verslag is gericht tot supranationale, nationale en lokale overheden, openbare dienstverleners, instellingen voor hoger onderwijs, vertalers en tolken, die allen kunnen bijdragen tot het functioneren van onze maatschappij door ervoor te zorgen dat iedereen van zijn rechten kan genieten, of ze nu Europees staatsburger zijn of niet.

⁵ “Making citizens’ rights a tangible reality”, toespraak van Eurocommissaris Viviane Reding in Antwerpen op 25 oktober 2010. (Alleen beschikbaar in het Engels). <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/604>

I. Meertalig en multinationalaal Europa

Europa is steeds meer meertalig en multinationalaal geworden. De uitbreiding van de Europese Unie heeft geleid tot aanzienlijke interne mobiliteit in de lidstaten terwijl economische, politieke of familiale factoren een constante stroom van migranten en asielzoekers uit niet-EU-landen en niet-Europese landen hebben gevoed. Landen die historisch gezien emigratielanden waren, zijn immigratielanden geworden. Uit demografische factoren zoals de vergrijzing of dalende geboortecijfers in Europa aan de ene kant en uit de hardnekkigheid van armoede en politieke instabiliteit in vele delen van de wereld aan de andere kant, blijkt dat de trend zich verder zal zetten. Hoewel internationale migratiestromen per definitie wisselvallig zijn, is het waarschijnlijk dat ze een constant fenomeen zullen blijven in Europese samenlevingen.

1. Talen en nationaliteiten

Officiële cijfers zijn veelzeggend. Op 1 januari 2010 bedroeg het aantal allochtonen (mensen die geen burger zijn in het land waar ze verblijven) in de 27 lidstaten van de Europese Unie ongeveer 32,4 miljoen of 6,4% van de totale bevolking. In Spanje bedroeg op diezelfde dag het aantal allochtonen 12,3%⁶ en in Praag was in maart 2010 11,8% van de bevolking allochtoon⁷. In Finland in 2009 vertegenwoordigden allochtone residenten 172 nationaliteiten⁸. In de periode van 2000-2007 migreerden ongeveer 750.000 mensen uit meer dan 200 landen naar Ierland, enz.⁹ Het is duidelijk dat die aantallen groter zouden zijn als er rekening zou worden gehouden met illegale migranten.

Wat betreft talen, is de diversiteit in Europa nog groter. Het Europees Handvest voor regionale talen of talen van minderheden promoot en beschermt ongeveer 70 talen, maar deze talen zijn talen die “traditioneel gebruikt worden binnen een bepaald staatsgebied door landgenoten van die staat” en omvatten niet “de talen van migranten” (art. 1)¹⁰. Er moet in acht genomen worden dat de status van talen verandert afhankelijk van waar zij gesproken worden en, in het kader van het

⁶ Bron: Eurostat. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

⁷ Bron: The Prague Post, 21 April 2010. <http://www.praquepost.com/news/4214-foreign-resident-numbers-stable.html>

⁸ Bron: Tilastokeskus. http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kat_001_en.html

⁹ Bron: National Consultative Committee on Racism and Interculturalism, Advocacy Paper Number 5, Interpreting, Translation and Public Bodies in Ireland: The Need for Policy and Training. 2007. <http://www.nccri.ie/advocacy.html>

¹⁰ Europees Handvest voor regionale talen of talen van minderheden. <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/148.htm>

Handvest, kunnen in elke lidstaat van de EU zelfs officiële EU-talen migrantentalen zijn. Bijvoorbeeld, een taal zoals het Italiaans heeft de status van officiële taal in instellingen van de Europese Unie, in Italië, San Marino en Zwitserland, maar is een regionale/minderheidstaal taal in Kroatië en Slovenië, en is een migrantentaal waar Italiaanse migranten wonen.

Als migrantentalen in aanmerking worden genomen, wordt de buitengewone rijkdom en verscheidenheid van het Europese taallandschap duidelijk. Een studie met betrekking op 22 landen uitgevoerd in 2006 door het VALEUR-programma stelde bijvoorbeeld het gebruik van niet minder dan 438 talen vast, waarvan 288 gesproken werden in Het Verenigd Koninkrijk¹¹. Niettemin is de situatie voortdurend in beweging. Als gevolg van de stijgende mobiliteit in Europa en de voortdurende migratie, stijgt het aantal sprekers van migrantentalen gestaag zoals waarschijnlijk ook het aantal talen dat gesproken wordt in Europa. In februari 2011, bijvoorbeeld, gaf de *Metropolitan Police* voor Londen alleen al een cijfer van 340¹².

In Europa worden er enkele honderden talen gesproken door honderden taalgroepen en taalgemeenschappen

2. De nood aan vertalen en tolken

Wanneer intern reizende burgers, migranten of asielzoekers niet genoeg kennis van de plaatselijke taal (talen) hebben, wat in het begin vaak het geval is, hebben ze behoefte aan taalfacilitering opdat ze zouden kunnen communiceren met openbare diensten: immigratie-instanties, politie, plaatselijke overheidsinstanties, onderwijs, medewerkers van gezondheidszorg, ambtenaren van de sociale zekerheid enz. Totdat ze voldoende kennis van de plaatselijke taal bezitten, kan aan hun communicatieve noden enkel door middel van vertalen en tolken tegemoet worden gekomen. Dit is vooral het geval voor asielzoekers, voor wie vertalen en tolken nodig zijn vanaf het moment van aankomst, al was het alleen maar om hun status en hun recht op asiel na te gaan.

¹¹ VALEUR – Valuing All Languages in Europe (2nd Medium-term programme, 2004-2007) was een programma dat uitgevoerd werd met steun van het Europese Centrum voor moderne talen, een Raad van Europa gelegen in Graz. www.ecml.at/mtp2/valeur

¹² Clement A. and Brooker M. (2011): "Remote interpreting in the London Metropolitan Police". http://www.videoconferenceinterpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

Aan de andere kant zijn vertalingen en vertolkingen vaak noodzakelijk ook al is het maar om openbare instellingen in staat te stellen hun diensten beschikbaar te maken voor gebruikers met beperkte of geen kennis van de plaatselijke taal (talen).

Het moet ook vermeld worden dat inwonende niet-onderdanen niet de enige potentiële gebruikers van vertaal- en tolkdiensten zijn. Om het even wie toevallig in het buitenland is, kan zich in een situatie bevinden waar taalbegeleiding vereist is om zo beter te kunnen communiceren met een openbare instelling.

Door de toegenomen mobiliteit zijn vertalen en tolken noodzakelijk geworden en mogen niet genegeerd worden

3. Rechtsinstrumenten

De meeste internationale en Europese verdragen en documenten, van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens¹³ van de VN tot het EU Grondrechtenhandvest¹⁴, verbieden uitdrukkelijk discriminatie op grond van taal en erkennen rechten die alleen maar door middel van vertalen en tolken uitgeoefend kunnen worden voor mensen die de plaatselijke taal niet kennen of niet kunnen communiceren in de eigen- of voertaal. Voorbeelden hiervan zijn het recht op asiel of, in een medische setting, het recht op geïnformeerde toestemming.

Hoewel regionale of talen van minderheden en hun sprekers bescherming genieten in overeenstemming met de maatregelen vermeld in instrumenten zoals het Europees Handvest voor regionale talen of talen van minderheden, worden migrantentalen nauwelijks in acht genomen in internationale documenten.

Een uitzondering in dit opzicht is de *Universele verklaring inzake taalrechten*¹⁵ van de UNESCO die in artikel 3.2 stelt dat “de collectieve rechten van taalgroepen het recht kunnen omvatten [...] om in hun eigen taal gehoord te worden door overheden en in socio-economische betrekkingen”.¹⁶

Bovendien lijkt er geen internationaal juridisch document te bestaan dat het recht op vertaling en vertolking garandeert wanneer men gebruik maakt van openbare diensten, in tegenstelling tot wat er gebeurt in de juridische sfeer, waar

¹³ De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens. <http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml>

¹⁴ Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf

¹⁵ Universele Verklaring inzake taalrechten. <http://www.unesco.org/most/lnngo11.htm>

¹⁶ Er moet op gewezen worden dat de Verklaring een onderscheid maakt tussen taalgemeenschappen en taalgroepen. Eerstgenoemde heeft betrekking op “eender welke menselijke maatschappij die historisch gevestigd is op een bepaald grondgebied” (Art. 1.1), terwijl “immigranten, vluchtelingen, teruggewezen personen en diasporaleden” (Art. 1.5) voorbeelden van de laatste zijn

taalgebonden rechten werden vastgelegd in internationale documenten sinds het *Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden*¹⁷ in 1950, en recentelijk in de *Richtlijn betreffende het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures*¹⁸ van de EU. Op nationaal niveau verschilt de situatie van land tot land. Hoewel wetten of aanbevelingen inzake vertalen en tolk voor openbare diensten niet ongewoon zijn in een bepaalde sector, is het recht op vertalen en tolken in alle sectoren van openbare instellingen doorgaans niet vastgelegd in nationale wetgevingen.

De verspreiding van talen en taalgemeenschappen en –groepen vraagt om een dringende erkenning in internationale verdragen en nationale wetgevingen van het recht op vertalen en tolken in alle sectoren van openbare instellingen.

¹⁷ Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden.
<http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/005.htm>

¹⁸ Richtlijn 2010/64/EU van het Europees Parlement en de Raad van 20 oktober 2010 betreffende het recht op vertalen en tolken in strafprocedures. <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0001:EN:PDF>

II Aandachtspunten

De hoofdpunten die behandeld moeten worden in verband met vertalen en tolken voor openbare diensten hebben betrekking op de beschikbaarheid en kwaliteit van vertaal- en tolkdiensten en de opleiding van vertalers en tolken.

1. Beschikbaarheid

Vertalen en tolken voor openbare diensten op vrijwillige of ad-hoc basis heeft altijd bestaan. Er bestond immers geen specifieke opleiding voor. Vertalen en tolken voor migranten werd beschouwd als een baan met een lage status die werd uitgevoerd door niet-gekwalificeerde mensen. Het was pas in de jaren zestig, en enkel in bepaalde delen van Europa, dat men vertalen en tolken voor migranten erkende als een dienst die door professionals moet worden verleend.

Tolk- en vertaaldiensten voor migranten en anderen die taalbijstand nodig hebben zijn in Europa in ongelijkmatig voorzien omdat overheidsinstanties en openbare dienstverleners op verschillende manieren aan taalnoden tegemoet komen. In sommige landen, bijvoorbeeld in de Scandinavische landen, zijn die diensten al decennia een recht. In andere landen is dit niet verplicht maar vaak wordt het sterk gestimuleerd door de centrale overheidsinstanties. En in nog andere landen worden de diensten en middelen door nationale en lokale instanties voorzien. Wanneer er geen middelen beschikbaar gesteld worden, kan men toevlucht zoeken bij vrijwillige tolken en vertalers die vaak ter beschikking gesteld worden door vrijwilligersorganisaties of NGO's, etc. In sommige landen is het vertalen en tolken voor openbare diensten gecentraliseerd, in andere gedecentraliseerd of in zekere mate geregeld door privé instanties.

Ongeacht de manier waarop het georganiseerd wordt, zijn tolken en vertalers voor openbare diensten te vaak niet beschikbaar of ontoereikend.

Het feit dat taalproblemen niet voldoende worden aangepakt, is een aandachtspunt voor alle organisaties die vragen en klachten van de gemeenschap behandelen. Wanneer iemand de diensten van een tolk of vertaler nodig heeft, worden er normaal familieleden of vrienden ingezet om te tolken en professionele, gekwalificeerde tolken worden nog niet standaard

ingezet door de dienstverleners. Die situatie kan in verschillende settings voorkomen, inclusief in de vele sectoren van de openbare dienstverlening¹⁹.

Deze situatie is niet uniek aan één land in het bijzonder. De rapporten van de Europese Commissie tegen Racisme en Intolerantie die de verschillende Europese landen omvatten, bevestigen dat de beschikbaarheid van diensten een veel voorkomend probleem is in Europa, vooral voor minderheidstalen²⁰. Er bestaan wel voorbeelden van goede dienstverlening, maar in de meeste Europese landen kunnen mensen die een openbare dienstverlener benaderen nooit zeker zijn dat ze professionele taalondersteuning zullen ontvangen of dat ze de relevante vertaalde documenten in hun eigen taal zullen vinden.

Er kunnen vele redenen gegeven worden om een dergelijke toestand te verklaren: een gebrek aan aangepaste wetgeving, een gebrek aan politieke bereidwilligheid, een gebrek aan besef van sommige openbare dienstverleners, een gebrek aan middelen, een gebrek aan deskundige vertalers en tolken voor de vereiste talencombinaties. Als er dan toch vertaald of getolkt wordt, vaak door ongeschoolde personen of familieleden, zelfs kinderen, of via relaistalen, dan kan de communicatie ernstig verstoord of zelfs onmogelijk worden. De gevolgen voor de gezondheid, persoonlijke vrijheid en zelfs het leven van de betrokken personen kunnen mogelijk verwoestend zijn.

Niet beschikbare of ontoereikende vertaal- en tolkdiensten kunnen zeer ernstige gevolgen hebben

Nieuwe technologieën kunnen nu al een belangrijke rol vervullen bij de aanpak van het beschikbaarheidsprobleem. Videoconferentietolken en afstandstolken worden meer en meer gebruikt in juridische procedures en in openbare dienstverlening²¹. Behalve het verlagen van de reiskosten, zodat middelen efficiënter gebruikt kunnen worden, een grotere veiligheid en een sneller verloop van de procedure in juridische

¹⁹ Nationaal Raadgevend Comité voor Racisme en Interculturalisme [Ierland]: Ingediend bij de Europese Commissie tegen Racisme en Intolerantie. 2006. <http://www.nccri.ie/submissions/06JuneRacismEC.pdf>

²⁰ Europese Commissie tegen Racisme en Onverdraagzaamheid, Land-voor-landmonitoringwerkzaamheden. http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/countrybycountry_en.asp

²¹ De twee vormen van tolken kunnen worden gedefinieerd als volgt: "tolken via videoconferentie is een vorm van tolken die wordt toegepast wanneer de procedure op twee verschillende locaties plaatsvindt (bv. rechtbank en gevangenis) die gevideolinkt zijn en waarbij de tolk zich op één van de links bevindt. Afstandstolken is een vorm van tolken die wordt toegepast wanneer de procedure op één locatie plaatsvindt (bv. een rechtszaal), terwijl de tolk via een videolink werkt vanaf een andere locatie (bv. een ander gerechtsgebouw)". Braun S. en Taylor J. (2011): " AVIDICUS results part I: The views of judicial services and legal interpreters on videoconference and remote interpreting – results of two European surveys ". http://www.videoconferenceinterpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

situaties, kunnen nieuwe technologieën ook lokale tekorten aan gediplomeerde tolken oplossen.

Hetzelfde geldt voor telefoontolken, dat ook meer en meer gangbaar wordt in de openbare dienstverlening, inclusief de gezondheidszorg waar het voordelen biedt zoals meer privacy voor de patiënt en, opnieuw, een gemakkelijker inzetten van professionelen zodat men geen niet-gekwalificeerden of familieleden, etc. hoeft te gebruiken.²²

Technologie kan bijdragen tot een grotere beschikbaarheid van vertaal- en tolkdiensten.

2. Kwaliteit

De kwaliteit van vertalen en tolken voor openbare diensten kan op verschillende manieren worden begrepen en nagestreefd door de betrokken partijen – de dienstverlener, de klant, de regering of lokale overheden en de vertaler of tolk zelf. Indien het hoofdcriterium echter het vervullen van de communicatiebehoeften is, waardoor alle rechten ten volle kunnen gelden, is het duidelijk dat de kwaliteit vaak niet voldoet. Kwaliteit is bijgevolg een kwestie die dringend en ernstig moet worden aangepakt.

Verschiedende factoren zijn bevorderlijk voor de kwaliteit en moeten daarom zorgvuldig worden afgewogen. Een voorbeeld van een dergelijke factor is professionalisering. Slechte kwaliteit is vaak te wijten aan het feit dat vertalen en tolken in sectoren van openbare dienstverlening vaak door niet-professionele vertalers en tolken worden uitgevoerd. Daarnaast wordt het beroep van vertalers en tolken voor openbare diensten niet altijd als zodanig erkend. Professionalisering, die begint met een duidelijke omschrijving van hun rol en functies door de beoefenaars, en bijgevolg tot de oprichting van beroepsverenigingen moet leiden, zou de huidige situatie ongetwijfeld verbeteren. Wat wel moet worden opgemerkt, is dat vertalen en tolken financieel onvoldoende kunnen opbrengen ten gevolge van schommelingen in vraag, vooral voor minder frequent gebruikte talen. Daardoor zijn ze mogelijk niet rendabel genoeg om voltijds uitgeoefend te worden. Door de vergoedingen voor vertalers en tolken voor openbare diensten te verhogen zodat ze

²² Een geslaagd voorbeeld van een telefonische tolkdienst is Babel die in de Vlaamse Gemeenschap in België werkzaam is. Babel biedt tolkdiensten in meer dan veertig talen aan, in sectoren zoals gezondheid, integratie, onderwijs, welzijn, tewerkstelling enz. In 2009 beantwoordde de tolkdienst meer dan 18 000 oproepen. <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be/downloads/category/3.html>

vergelijkbaar zijn met vergoedingen in andere domeinen, kan het probleem verholpen worden. Zo kan tegelijkertijd het beroep aantrekkelijker worden gemaakt en meer gerespecteerd worden.

Professionalisering en adequate vergoeding zullen ongetwijfeld de kwaliteit van de vertaal- en tolkdiensten verbeteren.

Onderwijs, opleiding en kwalificaties zijn noodzakelijke vereisten voor kwaliteit. Een geschikte opleiding en kwalificaties zijn echter niet altijd beschikbaar en daarom wordt er noodzakelijkerwijs vaak vertaald en getolkt door personen die daar niet voor opgeleid of niet bekwaam voor zijn. Bovendien gebeurt het dat openbare dienstverleners liever ongekwalificeerde vertalers en tolken aannemen, die ze minder moeten betalen. Deze kwestie kan worden aangepakt door systemen van nationale erkenning van vertalers en tolken te promoten, zoals in Zweden of Denemarken, en/of door nationale registers op te richten, zoals gedaan werd voor tolken in het VK, met richtlijnen voor openbare dienstverleners die het gebruik van erkende en/of geregistreerde vertalers en tolken aanbevelen om de kwaliteit van de vertaling/vertolking te verbeteren. Als resultaat daarvan zal ook de kwaliteit van de dienst zelf verbeteren.

Ook bureaus kunnen geneigd zijn om ongekwalificeerde of laaggekwalificeerde vertalers en tolken aan te nemen om een marktaandeel te verzekeren door te wedijveren om tarieven in plaats van kwaliteit. Een systeem van officiële erkenning/vergunning van bureaus die enkel wordt toegekend aan die bureaus die behoorlijk opgeleide en gekwalificeerde vertalers en tolken in dienst nemen, zou een mogelijke oplossing voor het probleem kunnen zijn.

Normen moeten worden ingevoerd voor vertalers en tolken en voor bureaus die samenwerken met openbare dienstverleners.

De kwaliteit kan ook verbeterd worden door het bewustzijn van de openbare dienstverleners te vergroten met betrekking tot de aard en functie van vertalen en tolken in sectoren van openbare dienstverlening. De samenwerking tussen dienstverleners en vertalers/tolken moet intensief worden nagestreefd: een gemeenschappelijk begrip van elkaars rol, doelen, verwachtingen en beperkingen is een eerste vereiste voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Informatie over hoe de expertise van vertalers en tolken het best kan worden ingezet, zou integraal deel uit

moeten maken van de opleiding van maatschappelijke werkers, politieagenten, gezondheidswerkers enz. Gezamenlijke trainingssessies voor vertalers, tolken en openbare dienstverleners zouden ook beschouwd kunnen worden als onderdeel van de reguliere opleiding.

Meer samenwerking en wederzijds begrip tussen vertalers/tolken en dienstverleners zal de kwaliteit bevorderen.

In vele landen wordt er een onduidelijk onderscheid gemaakt tussen de rol van vertalers en tolken en de rol die uitgeoefend wordt door personen zoals tweetalige werknemers, advocaten, (inter-)culturele bemiddelaars, enz. Het probleem kan worden aangepakt door een specifieke deontologie en professionele gedragscode te ontwikkelen die kwesties zoals onpartijdigheid en vertrouwelijkheid moet omvatten. Deontologische codes die in andere landen of in andere gebieden worden gebruikt, kunnen als voorbeeld dienen.

De arbeidsomstandigheden moeten ook worden verbeterd, in het bijzonder die van tolken. In tegenstelling tot conferentietolken, werken gemeenschapstolken gewoonlijk alleen. Ze werken soms uren zonder dat een collega hen helpt of aflöst. De negatieve impact op de kwaliteit is duidelijk.

Er moet ook speciale aandacht worden besteed aan de arbeidsomstandigheden bij videotolken, telefoontolken of videofoontolken, in het bijzonder aan aspecten en kenmerken die de communicatiedynamiek kunnen beïnvloeden (geluids- en beeldkwaliteit, zichtbaarheid van de deelnemers enz.).

Technologie zal ongetwijfeld een belangrijkere rol gaan spelen en moet als een hulpmiddel worden beschouwd. Naast het ontwikkelen van normen, is het opleiden van tolken en dienstverleners en kennis over hoe het beschikbare materiaal in de verschillende communicatieve situaties het best kan worden benut, cruciaal voor een op kwaliteit gericht gebruik van nieuwe technologieën.

Betere arbeidsomstandigheden en een grondig bewustzijn van de technische en communicatieve noden waaraan in iedere setting voldaan moet worden, zullen betere tolkdiensten mogelijk maken.

Bij vertaling voor openbare diensten, in het bijzonder voor minder gangbare talen en talencombinaties, lijkt het gebruik van nieuwe technologieën niet echt een belangrijke rol te spelen. Hulpmiddelen zoals vertaalgeheugens of meertalige databanken, bijvoorbeeld, zijn vaak niet beschikbaar. Dat heeft een negatieve invloed op de kwaliteit.

De kwaliteit zal verbeteren als geschikte vertaalhulpmiddelen ontwikkeld worden en beschikbaar gemaakt worden voor vertalers.

3. Opleiding

Hoewel opleiding van cruciaal belang is, vormt het nog steeds een problematisch punt bij vertalen en tolken voor openbare diensten. Dat kan een van de redenen zijn waarom, met uitzondering van enkele landen, professionalisering nog steeds een doel vormt dat bereikt moet worden.

De meeste immigratielanden zijn zich nog niet helemaal bewust van de behoeftes en de realiteit die de massale toestroom van anderstaligen uit een andere cultuur met zich meebrengt en zoeken nog steeds antwoorden op die nieuwe uitdaging. Het vertalen en tolken voor openbare diensten lijkt niet zoveel aandacht te krijgen van de maatschappij en ook niet van de overheidsinstellingen of de academische wereld. Dat wordt vaak weerspiegeld in de opleiding.

Vaak wordt er vertaald of getolkt door mensen die niet beschikken over de nodige vaardigheden. Dat komt enerzijds doordat er weinig opleidingen beschikbaar zijn en anderzijds door het gebrek aan informatie bij openbare dienstverleners die zich bovendien niet bewust zijn van het probleem. Dat wordt nog eens versterkt door het geloof dat men zelfs met een beperkte taalbeheersing als vertaler of tolk kan optreden.

Er is nood aan goed opgeleide en gekwalificeerde vertalers en tolken voor meertalige en interculturele communicatie

Toch werd er al grote vooruitgang geboekt. In de laatste jaren zijn de opleidingsmogelijkheden en het onderzoek geleidelijk toegenomen. Maar wat beschikbaarheid en kwaliteit betreft, is er nog niet helemaal voldaan aan de opleidingsbehoeften.

De opleidingsprogramma's die in de verschillende Europese landen aangeboden worden, variëren van niet-bestaand tot volledig geïstitutionaliseerd. Dat laatste is natuurlijk een uitzondering. Niet alleen universiteiten bieden cursussen en programma's aan, maar ook voortgezet onderwijs of organisaties die geen deel uitmaken van de academische wereld. De manier waarop opleidingen ingevuld worden, is echter erg verschillend en er worden veel verschillende benaderingen gebruikt.

Universiteiten hebben meestal geen volledige bachelor- of masteropleidingen in het vertalen of tolken voor openbare diensten die tot officiële en internationaal aanvaarde bachelor- of masterdiploma's leiden, omwille van onvoldoende kennis over de vereiste vaardigheden en/of door geldgebrek.

Wanneer dergelijke opleidingen wel aangeboden worden, zowel binnen of buiten de universiteit, zijn er vaak nog een aantal andere problemen zoals het gebrek aan gepast onderwijsmateriaal, de verschillende niveaus van taalbeheersing en de verschillende academische achtergrond van de kandidaten. Vertalers en tolken die betrokken zijn bij een dergelijke opleiding, hebben vaak weinig of geen ervaring met academisch onderwijs of wetenschappelijk onderzoek. Andere docenten, daarentegen, hebben misschien wel een interessant academisch en onderzoeksprofiel, maar zelf geen ervaring met het vertalen en tolken voor openbare diensten. Ook de beschikbaarheid van docenten voor bepaalde talen of talencombinaties is problematisch.

Op het vlak van onderzoek, kan taal een probleem zijn, zelfs in een sector die per definitie meertalig is. Engelstalige onderzoeksartikels zijn niet altijd toegankelijk voor vertalers en tolken van wie de vaardigheden vaak beperkt zijn tot hun eigen taal en tot de taal van hun gastland. Teksten in de meeste andere talen hebben weinig nut buiten de landsgrenzen.

De ontwikkeling van opleidingsprogramma's gebaseerd op een nauwkeurig samengesteld curriculum is een must om aan de noden van het vertalen en tolken voor openbare diensten te beantwoorden. Voordat er echt een curriculum opgesteld wordt, moet er rekening worden gehouden met een aantal andere aspecten zoals met de duur, de toelatingsprocedure, vaardigheden, beoordelingsprocedure etc.

Er is nood aan een goed uitgewerkt opleidingsprogramma voor het vertalen en tolken voor openbare diensten

De duur van de opleiding kan variëren afhankelijk van factoren zoals institutionele of juridische beperkingen (in het bijzonder voor universitaire opleidingen), beschikbaarheid van financiering en het profiel van de studenten. De doeltreffendheid van intensieve ad-hoc cursussen zou beoordeeld moeten worden.

Procedures om geschikte kandidaten te vinden om toegelaten te worden kunnen een aantal toelatingscriteria hanteren zoals eerdere opleidingen (bijvoorbeeld een Bachelordiploma of vaardigheden op Bachelorniveau), taalbeheersing van de student (bepaald door het Gemeenschappelijk Europees referentiekader voor talen²³) en een geslaagde vaardigheidstest of een toegangsexamen. Omwille van de nood aan vertalers en tolken voor bepaalde talen en talencombinaties in de openbare diensten zou men de toelatingsvoorwaarden zo flexibel mogelijk moeten maken om zo kandidaten toe te laten met informeel en elders verworven vaardigheden en competenties. Zij zouden zeer geschikte kandidaten kunnen zijn, ook al voldoen ze niet aan het formele opleidingsniveau (bijvoorbeeld immigranten uit landen met een volledig verschillend onderwijssysteem of waarvan de diploma's niet hier erkend worden), eventueel mits supplementair werk (bijvoorbeeld om hun taalvaardigheid te verbeteren).

Om competenties te verwerven, kan er verwezen worden naar de reeks competenties die ontwikkeld werden voor de *European Master's in Translation*²⁴ en/of naar de bekwaamheden opgelijst in het eindverslag van het Reflectieforum over Meertaligheid en Tolkenopleiding of, voor een medische tolkenopleiding, in de documenten uitgegeven in het kader van het *MedInt (Medical Interpreters)* programma²⁵. Ze zouden minstens volgende competenties moeten omvatten: taalcompetentie, interculturele competentie, communicatieve vaardigheden, vertaal- en tolkvaardigheden, technologische competentie, informatieverzameling, en beroepsethiek.

Een opleiding kan taalspecifiek of taalonafhankelijk zijn. De keuze zal grotendeels afhangen van de beschikbaarheid van docenten, het aantal kandidaten en hun taalvaardigheid, en uiteraard de eventuele beschikbaarheid van een curriculum voor taalonafhankelijke opleidingen. Het moet worden opgemerkt dat, in dit geval, talen, tot op zekere hoogte, altijd een probleem zullen vormen, omdat de meeste talen die

²³ Common European Framework of Reference for Languages. http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf

²⁴ EMT Expert Group: Competenties voor professionele vertalers, experts in multilinguale en multimediale communicatie. http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_en.pdf (niet in het Nederlands beschikbaar, enkel Duits en Frans nog)

²⁵ Samenvattend verslag: Werkpakket 6. http://www.uni-graz.at/en/wp6_curriculum_final.pdf

gebruikt worden in het vertalen en tolken voor openbare diensten zeldzaam of afwezig zijn in het talenaanbod dat de Europese universiteiten over het algemeen aanbieden. Het probleem zou aangepakt kunnen worden door nieuwe technologieën te gebruiken en een virtuele leeromgeving te creëren. Afstandsonderwijs en onderrichtsvoorzieningen zullen dan opleidingen mogelijk maken ongeacht de locatie of geografische afstand tussen docenten en studenten.

Het lokale gebrek aan docenten zou opgelost kunnen worden door tot afstandsonderwijs en -onderricht

Tot slot zijn initiatieven voor het opleiden van docenten erg belangrijk.

De opleiding van vertaal- en tolktrainers heeft tot nu toe weinig aandacht gekregen, zowel in het onderzoek als in de praktijk, en momenteel worden er maar door enkele universiteiten programma's aangeboden. Om de kwaliteit van opleidingen te verbeteren, moet de opleiding van trainers de gangbare praktijk worden. Bijgevolg moet een op competenties gebaseerd onderwijsprogramma worden ontworpen en toegepast met behulp van onderwijsmethoden die rekening houden met de meest recente methodes. Ook hier, kunnen nieuwe technologieën die ruimte laten voor afstandsonderwijs en -onderricht nuttig gebruikt worden om de toegang te vergemakkelijken.

De opleiding van opleiders is een vereiste voor een succesvolle vertaal- en tolkopleiding.

III Aanbevelingen

Toegang tot vertalen en tolken in openbare instellingen, al dan niet expliciet vermeld in rechtsinstrumenten, is een fundamenteel mensenrecht dat gewaarborgd moet worden. Nalatigheid in het toepassen ervan kan het leven en welzijn van miljoenen mensen in gevaar brengen, terwijl men een sociaal landschap aanhoudt waarin niet iedereen gelijk is.

De Europese Unie, nationale en lokale autoriteiten, openbare dienstverleners, instellingen voor hoger onderwijs, vertalers en tolken worden opgeroepen om initiatieven te nemen om de huidige stand van zaken te veranderen.

In het bijzonder wil de *Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services* (SIGTIPS) volgende aanbevelingen onder de aandacht brengen.

Aan de Europese Unie

- Er moet een conferentie worden georganiseerd met als doel mensen te sensibiliseren voor het belang van en de dringende noodzaak om problemen in verband met vertalen en tolken in openbare instellingen aan te pakken.
- De officiële erkenning van het recht tot vertalen en tolken in openbare instellingen moet actief gestimuleerd worden.
- Projecten voor de ontwikkeling van een basiscurriculum voor de opleiding van vertalers en tolken in openbare instellingen en voor de opleiding van trainers moeten worden gefinancierd.
- Opleidingsprogramma's die voldoen aan het vastgestelde kwaliteitsniveau moeten een EU- label toegekend krijgen.
- Een geharmoniseerde aanpak voor certificatie en erkenning binnen de EU moet worden aangemoedigd.
- Projecten voor de vertaling van de belangrijkste publicaties over de theoretische en praktische aspecten van vertalen en tolken voor openbare instellingen moeten worden gefinancierd.
- Onderzoek naar vertalen en tolken voor openbare diensten moet worden gepromoot en gefinancierd.

Aan nationale en lokale autoriteiten

- Wetgevende initiatieven die het recht op vertalen en tolken voor openbare diensten garanderen, moeten worden gesteund.

- Mechanismen om agentschappen te accrediteren moeten worden ontwikkeld.
- Erkenningsystemen en registers voor gediplomeerde vertalers en tolken moeten worden gecreëerd.
- Het beroep moet worden erkend.
- Vormen van kwaliteitscontrole en –borging moeten worden voorzien.

Aan openbare dienstverleners

- Vertaal- en tolkdiensten moeten in alle omstandigheden beschikbaar zijn.
- Nieuwe technologieën moeten waar nodig worden gebruikt om vertaal- en tolkdiensten beschikbaar te maken.
- Enkel goed opgeleide en gediplomeerde vertalers en tolken mogen worden ingezet.
- Personeel moet worden opgeleid om met vertalers en tolken te werken.
- Arbeidsomstandigheden, alsook vergoedingen, van vertalers en tolken moeten worden verbeterd.

Aan instellingen voor hoger onderwijs

- Opleidingsprogramma's die gebaseerd zijn op goed ontwikkelde curricula moeten worden aangeboden.
- De toelatingsprocedure moet openstaan voor kandidaten zonder formele kwalificaties.
- Onderzoek gericht op de ontwikkeling van vertaalhulpmiddelen en -technologieën, vooral voor de minder gesproken talen, maar ook onderzoek naar afstandstolken en tolken via videoconferentie moet worden gepromoot en uitgevoerd.
- Faciliteiten voor afstandsonderwijs en -onderricht moeten waar nodig worden ontwikkeld.
- Programma's voor de opleiding van trainers moeten worden aangeboden.

Aan vertalers en tolken

- Professionalisering moet actief worden nagestreefd.
- Ethische en professionele gedragscodes moeten worden ontwikkeld.
- Actie moet worden ondernomen om normen voor het gebruik van nieuwe technologieën vast te leggen.

Dankbetuiging

De leden van de *Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services* willen graag Commissaris Androulla Vassiliou bedanken voor haar interesse in de activiteiten van de groep.

Ook oprechte dank aan DG Tolken en DG Vertalen, in het bijzonder aan Ms Pinuccia Contino en dhr. Wolter Witteveen voor hun grote steun aan dit initiatief en aan Ms Edyta Ziomek en dhr. Luigi Fiorino voor hun deelname als observatoren tijdens de vergaderingen van de groep.

Leden van de Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services (SIGTIPS)

Fotini Apostolou, Hoogleraar Vertaal- en Tolkwetenschap, Departement Vertaalkunde en Interculturele Communicatie, School of English, Aristoteles-Universiteit, Thessaloniki, Griekenland.

Anastasia Atabekova, Professor Vergelijkende Linguïstiek en Vertaling, Hoofd van het Departement Buitenlandse Talen, Academisch Directeur Graduaatopleiding in Juridische Vertaling, Faculteit Rechten, Universiteit van de Vriendschap der Volkeren, Rusland.

Izabella Badiu, Docent Franse Vertaal- en Tolkwetenschap, Hoofd van het Departement Toegepaste Moderne Talen, Babes-Bolyaiuniversiteit, Cluj, Roemenië.

Maria da Conceição Bravo, Docent, Universiteit van de Algarve, Faro, Portugal.

Danielle D'Hayer, Docent London Metropolitan University; Groepsvoorzitter MA Tolken; MA Tolken in Openbare Diensten (Medisch en Juridisch); en Intensieve Opleiding Tolken.

Fernando Ferreira Alves, Docent aan de Universiteit van Minho, Portugal. Docent Gespecialiseerd Vertalen, Localisatie- en Projectmanagement in de Bachelor-, Master- en postgraduaatopleidingen.

Erik Hertog, Professor em. Cultuurgeschiedenis en Tolken, Lessius – KU Leuven, Antwerpen, België, en coördinator of lid van projecten van DG Justitie over Juridisch Tolken en Vertalen in strafrechtelijke procedures.

Mira Kadric, Professor Tolken en Vertaaldidactiek, Centrum voor Vertaalwetenschap, Universiteit van Wenen, Oostenrijk.

Sylvia Kalina, Professor Meertalige Communicatie met speciale nadruk op Tolkwetenschap, Universiteit van de Toegepaste Wetenschappen Keulen, Duitsland.

Helge Niska, Freelance vertaler, docent en examiner van gemeenschapstolken en conferentietolken, voormalig docent aan het Instituut voor Vertaal- en Tolkwetenschap, Universiteit van Stockholm, Zweden.

Isabelle Perez, Professor Talen en Interculturele Studies, Management- en Talenschool, Heriot-Watt Universiteit, Edinburgh, Schotland, VK.

Sonja Pöllabauer, Docent, Departement Vertaalwetenschap, Universiteit van Graz, Oostenrijk.

Mia Ratinckx, Docent, Faculteit Toegepaste Taalkunde en Literatuur, Hogeschool-Universiteit Brussel, België.

Antony Scott, trainer en assessor voor gemeenschapstolken en voor trainers voor de Vlaamse Gemeenschap. Voormalig tolk voor DG Tolken en Hoofd van de Afdeling Meertaligheid.

Erik Uytterhoeven, Academisch Secretaris, assessor voor gemeenschapstolken voor de Vlaamse Gemeenschap, Faculteit Toegepaste Taalkunde en Literatuur, Hogeschool-Universiteit Brussel, België.

Carmen Valero Garcés, Professor Vertaal- en Tolkwetenschap; Directeur van de Master Interculturele Communicatie en Tolken en Vertalen voor Openbare Diensten, Universiteit van Alcalá, Spanje.

Maurizio Viezzi, Professor Engels Vertalen en Tolken, Departement Moderne Talen voor Tolken en Vertalers, Universiteit van Triëste, Italië, voorzitter van SIGTIPS.