

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 2

van **CHRIS JANSSENS**

datum: 22 september 2025

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLAND, STEDEN- EN PLATTELANDSBELEID, SAMENLEVEN, INTEGRATIE EN INBURGERING, BESTUURSZAKEN, SOCIALE ECONOMIE EN ZEEVISSERIJ

Sociaal tolken en vertalen - Cijfers, evaluatie en initiatieven

Het systeem van sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen, zoals beschreven op de website van het Agentschap Integratie en Inburgering, biedt ondersteuning aan organisaties, lokale besturen en andere voorzieningen die in contact staan met anderstalige personen.^[1] Het agentschap sluit samenwerkingsovereenkomsten met deze actoren om tolk- en vertaaldiensten te faciliteren, met als doel communicatiebarrières weg te werken en de toegang tot essentiële diensten te bevorderen. Het afsprakenkader, zoals gepubliceerd door het agentschap, regelt de voorwaarden voor het gebruik van deze diensten en legt de verantwoordelijkheden vast van zowel de tolken/vertalers als de betrokken organisaties.

Het systeem wordt gefinancierd met publieke middelen (belastinggeld), wat uiteraard vragen oproept over de kostenefficiëntie, de toepassing en de verhouding met het bredere inburgeringsbeleid.

Om een gedetailleerd beeld te krijgen van de werking, de kosten en de effectiviteit van het systeem van sociaal tolken en vertalen, en om mogelijke knelpunten of inefficiënties te identificeren, heb ik de volgende vragen.

1. Hoeveel samenwerkingsovereenkomsten zijn er sinds de oprichting van het huidige systeem gesloten met voorzieningen, organisaties en lokale besturen? Graag een overzicht, opgesplitst per categorie (bijvoorbeeld: OCMW's, centra algemeen welzijnswerk (CAW's), ziekenhuizen, onderwijsinstellingen, lokale besturen, ngo's) en per jaar.
2. Hoeveel van deze overeenkomsten zijn momenteel actief? Hoeveel zijn in de periode 2020-2024 stopgezet of niet verlengd, en wat waren de redenen hiervoor (gebrek aan vraag, financiële beperkingen, inbreuken, enzovoort)?
3. Wat is het totale budget dat de Vlaamse overheid in de periode 2020-2024 heeft toegekend aan het systeem van sociaal tolken en vertalen? Graag een gedetailleerd overzicht, opgesplitst volgens hoe dit budget is besteed (vergoedingen voor tolken/vertalers, administratie, opleidingen, promotie).
4. Hoeveel is er in de periode 2020-2024 gefactureerd aan de betrokken actoren (voorzieningen, organisaties, lokale besturen) voor tolk- en vertaaldiensten? Graag een overzicht per actor, per jaar en per type dienst (simultaan tolken, schriftelijke vertaling).

5. Worden er subsidies of andere financiële tegemoetkomingen verleend aan voorzieningen, organisaties of lokale besturen die gebruikmaken van deze diensten? Zo ja, wat is het totale bedrag van deze subsidies in de periode 2020-2024, en aan welke actoren zijn ze toegekend?
6. Hoeveel gecertificeerde tolken en vertalers zijn momenteel geregistreerd bij het agentschap? Graag een overzicht van de beschikbare talen, met het aantal tolken/vertalers per taal.
7. Wat is de verdeling tussen professionele tolken/vertalers (zelfstandig in hoofd- of bijberoep) en vrijwilligers? Hoe evolueert deze verhouding sinds 2020?
8. Welke opleidings- en certificeringsvereisten hanteert het agentschap voor tolken en vertalers? Hoe vaak worden deze vereisten herzien, en zijn er in de afgelopen vijf jaar wijzigingen doorgevoerd?
9. Hoeveel tolken/vertalers zijn in de periode 2020-2024 op inactief gezet? Wat waren de redenen?
10. Wordt er een systeem van kwaliteitscontrole toegepast op de geleverde diensten (bijvoorbeeld feedback van klanten, steekproeven)? Zo ja, hoe vaak worden tolken/vertalers geëvalueerd, en wat zijn de resultaten van deze evaluaties sinds 2020?
11. Zijn er in de periode 2020-2024 inbreuken vastgesteld op de samenwerkingsovereenkomsten door betrokken actoren? Zo ja, hoeveel inbreuken waren er, welke actoren waren betrokken, wat waren de redenen, en welke sancties zijn toegepast?
12. Hoe monitort het agentschap de naleving van het afsprakenkader? Worden er bijvoorbeeld periodieke controles uitgevoerd bij de betrokken organisaties?
13. Hoeveel opdrachten voor sociaal tolken en vertalen zijn in de periode 2020-2024 uitgevoerd? Graag een overzicht, opgesplitst per sector (bijvoorbeeld: gezondheidszorg, sociale diensten, onderwijs).
14. Hoe wordt de noodzaak van tolk- of vertaaldiensten beoordeeld? Zijn er richtlijnen of protocollen die organisaties moeten volgen om te bepalen wanneer een tolk of vertaler wordt ingezet?
15. Wordt het gebruik van tolk- en vertaaldiensten gelinkt aan de verplichtingen van het inburgeringstraject, zoals het leren van Nederlands? Zo ja, hoe wordt dit gecontroleerd? Zo niet, waarom niet?
16. Zijn er statistieken beschikbaar over de profielen van de eindgebruikers van deze diensten (nationaliteit, verblijfsduur in Vlaanderen, deelname aan inburgeringstraject)? Zo ja, kan de minister deze bezorgen? Zo niet, waarom worden deze gegevens niet verzameld?
17. Welke mechanismen heeft het agentschap ingevoerd om de effectiviteit van het systeem te evalueren? Zijn er sinds 2020 evaluatierapporten opgesteld, en wat zijn de belangrijkste bevindingen?
18. Wordt er onderzoek gedaan naar de impact van het systeem op de taalverwerving van nieuwkomers? Zijn er aanwijzingen dat het gebruik van tolken/vertalers de motivatie om Nederlands te leren beïnvloedt, positief of negatief?
19. Worden er alternatieve oplossingen overwogen, zoals digitale vertaaldiensten of AI-gestuurde tools, om de kosten te drukken? Zo ja, welke initiatieven zijn sinds 2020 getest, en wat waren de resultaten?

20. Hoe vergelijkt het Vlaamse systeem zich met gelijkaardige systemen in andere regio's of landen? Zijn er internationale best practices die Vlaanderen kan overnemen om de efficiëntie te verbeteren?
 21. Zijn er plannen om het systeem van sociaal tolken en vertalen te hervormen, bijvoorbeeld door strengere voorwaarden voor het gebruik ervan of door een sterkere link met taalverwerving?
 22. Wordt er overwogen om een maximumtermijn in te voeren waarbinnen nieuwkomers een beroep kunnen doen op tolk- en vertaaldiensten, om afhankelijkheid te voorkomen?
-

[1] Zie <https://integratie-inburgering.be/nl/wat-kunnen-we-voor-jou-doen/ondersteuning-voor-je-organisatie-of-lokaal-bestuur/taal/wil-je-een-beroep-doen-op-een-sociaal-tolk-of-vertaler>.

HILDE CREVITS

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN BINNENLAND, STEDEN- EN PLATTELANDSBELEID, SAMENLEVEN, INTEGRATIE EN INBURGERING, BESTUURSZAKEN, SOCIALE ECONOMIE EN ZEEVISSERIJ

ANTWOORD

op vraag nr. 2 van 22 september 2025
van **CHRIS JANSSENS**

1. Door de tolkdiensten van het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en de stedelijke agentschappen Atlas (Antwerpen) en Amal (Gent) werden 2.338 samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. Een samenwerkingsovereenkomst kan meerdere aanvragers omvatten. In totaal gaat het om 4.475 actieve aanvragers.

Hieronder een overzicht van het aantal actieve aanvragers per sector. De cijfers kunnen niet op jaarbasis worden geëxtraheerd. Er vond een volledige vernieuwing van samenwerkingsovereenkomsten plaats in 2020. Elke overeenkomst dateert dus ten vroegste van dat jaar.

Sector	Aantal actieve aanvragers
Onderwijs	1.918
Welzijn en gezin (incl. CAW's)	1.019
Openbare dienstverlening (incl. lokale besturen en OCMW's)	778
Gezondheid (incl. ziekenhuizen)	484
Integratie en inburgering	96
Tewerkstelling	60
Sociaal-culturele sector	26
Opvang asielzoekers	64
Sociale huisvesting	12
Justitie	7
Andere	11
Totaal	4.475

2. De hierboven opgesomde overeenkomsten gelden voor onbepaalde duur en zijn allemaal nog actief.
3. Het Vlaams Agentschap en de stedelijke agentschappen Amal (Gent) en Atlas (Antwerpen) ontvangen middelen via een enveloppefinanciering, waarmee zowel werkings- als personeelskosten worden gedekt. De stedelijke agentschappen ontvangen daarnaast ook stedelijke middelen.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de werkingskosten en personeelskosten per jaar. Verdere uitsplitsing naar vergoedingen, administratie, opleiding of promotie is niet mogelijk.

Jaar	Totaal
2020	€ 2.250.392,93
2021	€ 2.345.431,89

2022	€ 2.322.984,52
2023	€ 2.524.324,50
2024	€ 2.768.250,65

4. Het is niet mogelijk om een uitsplitsing te maken van de facturatie per actor. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gefactureerde tolkprestaties over de gevraagde periode. Dit omvat geen inkomsten voor de agentschappen maar is louter de kost van de prestatie op zich, inclusief verplaatsingskosten.

Jaar	Type	Totaal
2020	Tolken	€ 1.357.962,17
	Vertalen	€ 197.684,11
	Totaal	€ 1.555.646,28
2021	Tolken	€ 2.198.977,45
	Vertalen	€ 217.530,36
	Totaal	€ 2.416.507,81
2022	Tolken	€ 2.661.413,32
	Vertalen	€ 201.221,41
	Totaal	€ 2.862.634,73
2023	Tolken	€ 3.414.185,80
	Vertalen	€ 290.500,77
	Totaal	€ 3.704.686,57
2024	Tolken	€ 4.427.360,02
	Vertalen	€ 330.558,88
	Totaal	€ 4.757.918,90

5. Gebruikers van sociaal tolken en vertalen zijn voorzieningen, organisaties en openbare besturen die actief zijn in het Nederlandse taalgebied of in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad en een samenwerkingsovereenkomst hebben afgesloten met één van de agentschappen integratie en inburgering. Deze gebruikers, dan wel de gebruikersoverheid staan in voor de betaling van een tolkprestatie. Gebruikersoverheden kunnen een subsidie voorzien voor deze betaling. Voor meer gedetailleerde informatie verwijs ik u door naar mijn collega-ministers.
6. Tot op 30 september 2025 stonden er 424 gecertificeerde tolken en professionele vertalers geregistreerd bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal tolken per taal. In dit overzicht wordt één tolk soms meermaals geteld, gezien een aantal tolken in meerdere talen kan vertalen.

Taal	Aantal actieve tolken/vertalers dd. 30/09/2025
Albanees	10
Amhaars	1
Arabisch - Levantijns	17
Arabisch - Magrebijns	21
Arabisch - Modern Standaard	38

Armeens	3
Berbers - Rif	17
Bosnisch	2
BSK	8
Bulgaars	16
Chinees - Standaard	5
Dari	23
Duits	13
Engels	27
Farsi	19
Frans	47
Georgisch	5
Grieks	1
Hebreeuws	1
Hindi	3
Hongaars	5
Italiaans	9
Japans	1
Koerdisch	7
Kroatisch	1
Lets	1
Macedonisch	3
Mongools	2
Oekraïens	18
Pashtoe	18
Pools	16
Portugees	15
Punjabi	3
Roemeens	9
Russisch	41
Servisch	2
Slovaaks	4
Somali	7
Spaans	47
Tamil	2
Tigrinya	2
Tsjechisch	5
Tsjetsjeens	1
Turks	38
Urdu	4
Vietnamees	1

7. Op 29 september 2025 waren er 414 actieve zelfstandigen en 123 vrijwilligers. Sinds 2021 werkt het Agentschap Integratie en Inburgering binnen sommige lokale

besturen met vrijwillige taalhulpers die tolken tussen dienstverleners en anderstalige gebruikers. Sinds 2024 kunnen ook gecertificeerde tolken binnen het vrijwilligersstatuut aan de slag.

8. Om het certificaat voor sociaal tolken te behalen volgen kandidaten een traject bij het Agentschap Integratie en Inburgering. Tolken kunnen slechts aan deze opleiding starten na het slagen van een instaptoets. Deze toets verifieert of de persoon beschikt over het taalniveau B2. Aan het einde van de opleiding wordt een certificeringsproef afgenomen. De kwaliteitsvereisten van deze opleiding zijn de afgelopen vijf jaar gelijk gebleven. Voor het sociaal vertalen moeten vertalers over een vertaalkundig diploma beschikken voor de talen waarin men vertaalt.
9. In deze periode werd 2 keer een samenwerking met een tolk beëindigd, na herhaaldelijke ernstige inbreuken op de deontologische code van de sociaal tolken en het afsprakenkader tussen de tolk en de diensten sociaal tolken en vertalen.
10. Een team van kwaliteitsmedewerkers monitort voortdurend de kwaliteit, voornamelijk op basis van feedback van klanten, tolken en vertalers. De agentschappen werkten een gezamenlijk kader uit voor de opvolging van meldingen en klachten over tolken, en voor het aanpakken van vastgestelde afwijkingen op het afsprakenkader.
Daarnaast meet het Agentschap Integratie en Inburgering jaarlijks de tevredenheid bij lokale besturen, als onderdeel van een bredere evaluatie van de dienstverlening van het agentschap. Deze combinatie bevragingen zorgt voor een breed gedragen en systematische kwaliteitswerking.
11. Er werden de afgelopen periode geen inbreuken vastgesteld op de samenwerkingsovereenkomst door de betrokken partners.
12. Kwaliteitsmedewerkers van de agentschappen kunnen eventuele inbreuken vaststellen aan de hand van feedback die ze ontvangen van tolken en vertalers. Deze werkwijze stelt de agentschappen in staat om gericht en proportioneel op te treden wanneer er aanwijzingen zijn dat afspraken niet worden nageleefd.
13. Onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal uitgevoerde opdrachten per sector overheen de gevraagde periode.

Sector	Aantal uitgevoerde opdrachten 2020-2024
Andere	4.206
Gezondheid	59.557
Integratie en inburgering	23.849
Justitie	1.299
Onderwijs	63.446
Openbare dienstverlening (incl. Lokale besturen en OCMW's)	62.932
Opvang asielzoekers	15.910
Sociaal-culturele sector	59
Sociale huisvesting	33

Tewerkstelling	8.239
Welzijn en gezin (incl. CAW's)	80.177
Totaal	319.707

- 14-16. Het agentschap stimuleert de inbedding van de inzet van sociaal tolken altijd in een breder taalbeleid waarbij Nederlands het uitgangspunt is. Zo wordt er bv. een communicatiewaaijer (communicatiewaaijer.be) aangeboden: deze biedt onder meer een beslissingsmodel om het juiste instrument te kiezen en heel wat tools om de communicatie te ondersteunen, zoals pictogrammen, woordenlijsten ... Sociaal tolken is slechts één van de opties en zeker niet de eerste waar beroep op gedaan wordt.

De beslissing om tolk- of vertaaldiensten in te zetten ligt steeds bij de organisaties zelf. Zij bepalen autonoom wanneer taalondersteuning nodig is. Er is geen koppeling met de individuele verplichtingen binnen het inburgeringstraject.

Aangezien de agentschappen uitsluitend samenwerken met deze erkende gebruikers en geen rechtstreeks contact hebben met de eindgebruikers, beschik ik niet over gegevens over de personen voor wie de dienstverlening wordt aangevraagd. Bijgevolg kunnen er geen individuele cijfers of profielen worden gerapporteerd.

17. Een belangrijk instrument van het agentschap is de jaarlijkse tevredenheidsbevraging bij lokale besturen, die kadert binnen een bredere evaluatie van de dienstverlening van het agentschap.

Daarnaast werd in 2022 een gerichte bevraging uitgevoerd bij tolken, met focus op hun tevredenheid over het beroep en de werkomstandigheden.

18. Hoewel in de begeleiding rond taalbeleid door de agentschappen Nederlands spreken steeds het uitgangspunt is, zijn er bepaalde situaties waarbij het van groot belang is dat de boodschap correct overgebracht wordt. Dit blijkt ook duidelijk uit de sectoren die beroep doen op de tolken en vertalers: de grootste afnemers zijn Welzijn, Onderwijs, Lokale dienstverlening en Gezondheid. De inzet van tolken en vertalers vormt de uitzondering en niet de regel. Er zijn geen diepgaandere onderzoeken naar impact op motivatie om Nederlands te leren.

19. Het agentschap onderzoekt hoe digitale vertaaldiensten en AI-gestuurde technologieën geïntegreerd kunnen worden in de bredere werking rond taalondersteuning. Zo werden er al kwaliteitsanalyses uitgevoerd van enkele vertaalapps, met het oog op het verkennen van hun potentieel. Hoewel deze technologieën snel evolueren, tonen de eerste bevindingen aan dat de kwaliteit – zeker voor minder courante talen – momenteel nog onvoldoende is om als volwaardig alternatief te dienen voor sociaal tolken en vertalen.

Het project bevindt zich nog in een verkennende fase en wordt verdergezet. De inzet van technologische oplossingen wordt daarbij steeds afgewogen tegen criteria zoals betrouwbaarheid, toegankelijkheid en communicatieve nauwkeurigheid.

20. Het Vlaamse systeem voor sociaal tolken en vertalen, met de gecentraliseerde en professionele aanpak is vrij uniek in vergelijking met andere landen. Wat Vlaanderen onderscheidt, is de focus op kwaliteit, opleiding en gecertificeerde tolken, en het feit

dat er enkel van en naar het Nederlands wordt gewerkt. Dit sluit aan bij de specifieke noden van onze context. De sector houdt de vinger aan de pols van internationale tendensen, en volgt actief evoluties en goede praktijken in het buitenland.

21. Samen met de agentschappen bekijk ik momenteel op welke manier we de dienstverlening van sociaal tolken en vertalen efficiënter kunnen maken.
22. De inschatting van een sociaal tolk is de verantwoordelijkheid van de gebruiker. De agentschappen integratie en inburgering informeren en adviseren de gebruiker hierover via opleidingen en de communicatiewaai.