



Telefoontolken

TOLKEN ALGEMEEN

Wat?

Het gesprek tussen jou en je cliënt wordt getolkt via de telefoon. De sociaal tolk is niet aanwezig bij één van de gesprekspartners.

Wanneer?

Bij een administratief of praktisch gesprek. Of bij een dringend, belangrijk gesprek.

Voordelen

- Je kan snel het gesprek aangaan met je cliënt.
- Je kan een tolk inschakelen zonder afspraak of na reservatie.
- Je kan je cliënt opbellen met een tolk aan de lijn. Indien nodig kan de tolk een voicemailbericht inspreken.
- De tolk blijft anoniem en is niet zichtbaar.
- De tolk biedt kwaliteit en heeft een duidelijk werk kader.

Nadelen

- Er is geen visueel contact.
- Je bent afhankelijk van de telefoonverbinding.
- Voor sommige situaties is het moeilijk. Bijvoorbeeld: groepsgesprekken, langere gesprekken (>45 min), geladen gesprekken (bv. therapie, bemiddeling).

Randvoorwaarden

- Zorg voor een goed telefoontoestel of gsm.
- Gebruik bij voorkeur de luidsprekerfunctie en bewaak de privacy van het gesprek.

Hoe gaat telefoontolken in zijn werk?

- [Bekijk het filmpje](#)

Praktische info

- [Agentschap Integratie en Inburgering](#)
 - Vraag een tolk aan via 02 208 06 11
 - Vraag informatie via STV@integratie-inburgering.be
- Aanvullend aanbod telefoontolken:
 - Ook [Brussel onthaal vzw](#) biedt telefoontolken aan
 - Alle tolkaanvragen via 02 503 27 40
 - Er gelden andere afspraken. Informeer je over hun werking.