



Vlaanderen
is divers

HANDLEIDING MATCHINGTOOL TAAIHULPEN

VOOR AANVRAGERS
2 SEPTEMBER 2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

INHOUD

1	Info vooraf	3
<hr/>		
2	Accounts aanmaken, registratie & het dashboard	4
<hr/>		
2.1	Algemeen	4
2.2	Nieuw account registreren	4
2.3	Het dashboard	4
2.4	Extra account aanmaken voor een nieuwe collega	5
<hr/>		
3	Taalhulpen aanvragen en matchen	7
<hr/>		
3.1	Het aanvraagformulier	7
3.2	Het matchen van een taalhulp	8
3.3	Aanvragen beheren en nakijken	8
3.4	Opdracht annuleren	8
<hr/>		
4	Na de tolkopdracht	9
<hr/>		
4.1	Valideren	9
<hr/>		

1 Info vooraf

In deze handleiding tonen we hoe het portaal voor taalhulpen werkt. Dit webportaal is hetzelfde als het portaal om sociaal tolken aan te vragen.

De matching van taalhulpen loopt echter op een andere manier dan de matching sociaal tolken. Je zoekt zelf een taalhulp en het systeem zal automatisch de taalhulp contacteren.

Ondervind je problemen? Dan kan je mailen naar stv@integratie-inburgering.be

Opgelet:

- Taalhulpen vormen een aanvulling op het aanbod sociaal tolken. Deze taalhulpen zijn vrijwilligers en zijn enkel inzetbaar in jouw lokaal bestuur. Taalhulpen zijn geen vervanging van sociaal tolken. Ze zijn enkel inzetbaar in niet complexe gesprekken over eenvoudige onderwerpen. Bij gevoelige gesprekken schakel je beter een sociaal tolk in. Meer informatie over taalhulpen kan je [hier](#) raadplegen. Twijfel je of het gesprek haalbaar is voor taalhulpen, raadpleeg dan deze [analysetool](#).

2 Accounts aanmaken, registratie & het dashboard

2.1 Algemeen

Het Agentschap ontvangt via jouw lokaal bestuur de contactgegevens van de diensten en organisaties die een beroep kunnen doen op de taalhulpentool. Wij registreren deze gegevens en maken accounts aan voor de email-adressen die doorgegeven werden. Je ontvangt hiervoor normaal gezien een mail vanuit het webportaal met de vraag om je account te activeren. Voor meer info, ga naar [2.2](#)

Kreeg jouw organisatie of dienst geen email terwijl je dit wel aan de verantwoordelijke van je lokaal bestuur door gaf? Mail dan naar stv@integratie-inburgering.be

Is er al een account bij jouw organisatie of dienst, maar wens je een extra account aan te maken voor een nieuwe collega? Volg de instructies onder [2.4](#)

2.2 Nieuw account registreren

Als het Agentschap de gegevens van jouw dienst of organisatie ontving, krijg je een mail om je account te activeren. Je gaat naar <https://aanvraag.sociaaltolkenenvertalen.be> en geeft je mailadres in. Vul een voorlopig wachtwoord in. Normaal krijg je de melding dat je account nog niet werd geactiveerd. Geef dan een wachtwoord in. Je krijgt vervolgens een mail om je mailadres te activeren. Klik opnieuw op de link in de mail. Vul je mailadres en wachtwoord in en meld aan.

Opgelet:

- Had je al een account op het webportaal om sociaal tolken aan te vragen? Dan kan je gewoon aanmelden met je bestaande accountgegevens.

2.3 Het dashboard

Vooraleer we dieper ingaan op hoe je een taalhulp aanvraagt, geven we het overzicht van hoe het dashboard eruit ziet en welke functionaliteit je waar kan vinden.

The screenshot shows a dashboard for 'OCWM Havenlaan' with the following elements:

- 5** WELKOM JAN: Welkom op deze plaats kan u tolken of vertalingen aanvragen bij **Integratie en Inburgering - STV**.
- 1** U hebt een tolk nodig? (Notification icon)
- 2** Statistieken (Bar chart icon)
- 3** Ga naar alle tolkopdrachten → (Link)
- MIJN TOLKOPDRACHTEN**
 - Te valideren: 0
 - Vandaag gepland: 0
 - Gepland: 0
- 4** MIJN ORGANISATIES: OCWM Havenlaan
- PORTAALBERICHTEN**
 - Het aanbod vertalers en tolken Oekraïens en Russisch
 - Middelen voor vertaal- en tolkopdrachten voor vluchtelingen uit Oekraïne
 - Kneipuntalen
 - Dienst STV gesloten op 24/06!
 - contact
 - Inschrijven webinar videotolken
 - Opzoek naar meertalige communicatie?
 - Welkom

- 1 Knop om een gecertificeerd tolk of een taalhulp aan te vragen
- 2 Knop om statistieken van tolkopdrachten binnen je organisatie te raadplegen.
- 3 Overzicht van de tolkopdrachten die doorgedaan zijn (en dus gevalideerd moeten worden), en de opdrachten die nog gepland staan.
- 4 Jouw organisatie: hier kan je de contactgegevens van jouw organisatie raadplegen of aanpassen. Hier kan je ook extra contactpersonen binnen je organisatie toevoegen.
- 5 In het menu staan alle bovengenoemde functionaliteiten nog eens gebundeld. Bij tolkopdrachten krijg je een overzicht van al je aanvragen. Hier kan je zien welke opdrachten al aanvaard werden door de taalhulp.

2.4 Extra account aanmaken voor een nieuwe collega

Je kan zelf extra accounts aanmaken voor een collega binnen jouw organisatie. Ga naar Mijn Organisaties in het midden van het Dashboard. Klik op jouw organisatie en klik op 'detail'. Ga naar het tabblad Contacten. Daar kan je een nieuw contactpersoon toevoegen. Vul de contactgegevens aan.

In de screenshot werd het nieuwe contact (genaamd Tina) aangemaakt.

The screenshot shows the 'OCWM Havenlaan' contact list with the following data:

Naam	E-mail	Telefoon	Mobiel
Jan Janssens	jan@ocmwhavenlaan.be	047351214	
Tina De jonge	d@fgf.ce	d	4424/234 534

A green arrow points to the 'Tina De jonge' row.

Wanneer je dit gedaan hebt, ga dan terug naar het tabblad contacten en klik op de nieuwe contactpersoon die je hebt aangemaakt. Ga naar 'Account'. Klik op 'stuur uitnodigingsmail' om de account te laten activeren.



Tina De jonge
Contactpersoon - ✓ Actief

— ● ✓ 🗑️ ☰

Fiche Koppeling Tolkaanvragen **Account**

E-mail

d@fgf.ce

Weergegeven naam

d

Profiel

Aanvrager

Status

Ingeschakeld Geactiveerd

Tijdstip aanmaak	2/09/2022 13:49:05
Uitnodiging verstuurd op	
<input type="button" value="Stuur uitnodigingsmail"/>	
Geactiveerd op	
Laatste aanmelding	

3 Taalhulpen aanvragen en matchen

3.1 Het aanvraagformulier

Om een taalhelp aan te vragen, klik je in het dashboard op 'u hebt een tolk nodig?'



Je kan kiezen tussen een gecertificeerd tolk (tolk ter plaatse, videotolk & telefoontolk) of een taalhelp. Je kan enkel een sociaal tolk aanvragen als je een samenwerkingsovereenkomst hebt met de dienst STV.

Opgelet:

- Maak hier goed de afweging welk type tolk je nodig hebt. Voor moeilijke gesprekken over complexe of gevoelige materie, schakel je beter een sociaal tolk in en geen taalhelp.
- Twijfel je? Je kan de [analysetool](#) raadplegen om na te gaan of het gesprek haalbaar is voor taalhulpen.

Bij het aanvragen van een taalhelp vul je de nodige gegevens verder aan: contactpersoon, taal, datum, duur etc. Op basis van deze aanvraaggegevens kan je zelf een taalhelp matchen. Je ziet of een taalhelp beschikbaar is of niet.

Opgelet:

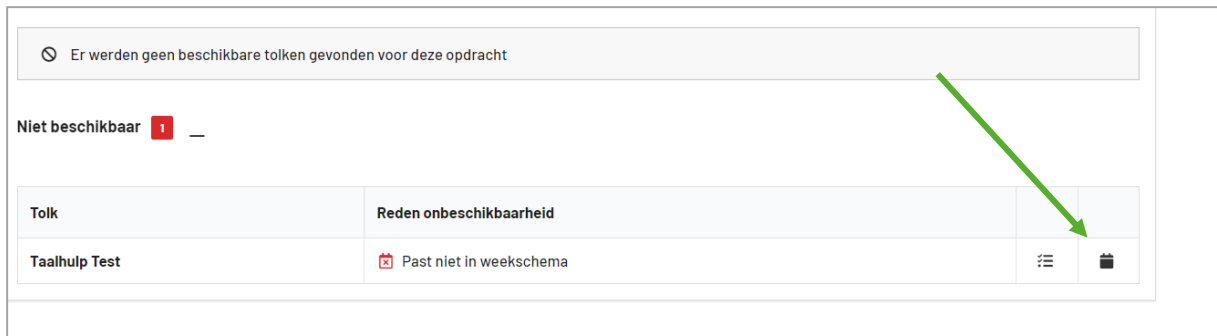
- Taalhulpen zijn vrijwilligers en zijn dus niet 7/7 beschikbaar.
- Het kan soms even duren vooraleer een taalhelp antwoord. Idealiter vraag je dus best goed op voorhand de taalhelp aan.

Is er geen taalhelp beschikbaar? Probeer een ander moment te zoeken wanneer er wel een taalhelp beschikbaar is. Je kan de beschikbaarheid van de taalhelp(en) met de gevraagde taal raadplegen.

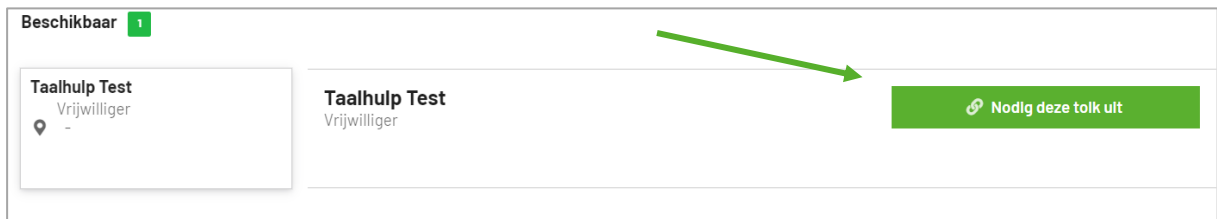
Je kan klikken op dit icoontje

Datum	Duur	Aanvang	
16/09/2022	1u	06	00
Er werden geen beschikbare tolken gevonden voor deze opdracht			
Niet beschikbaar			

Je ziet de mogelijke taalhulpen die de gevraagde taal beheersen. Je kan nagaan wanneer deze taalhulpen wel beschikbaar zijn. Klik op dit icoontje



Is er wel een taalhelp beschikbaar? Klik dan op de taalhelp en klik op 'nodig deze tolk uit'



Vervolgens kan je het onderwerp van het gesprek aanvullen en ook extra informatie doorgeven rond het gesprek. Hoe meer informatie je hebt over het onderwerp van het gesprek, hoe beter voor de taalhelp. Zo kan de taalhelp zich goed voorbereiden.

Nadien kan je de exacte contactgegevens ingeven van de dienstverlener die het gesprek zal voeren. Het dossiernummer hoeft niet ingevuld te worden, tenzij jouw organisatie gebruik maakt van dossiernummers om bij te houden voor welke klanten een tolk wordt ingezet.

Nadien bevestig je de aanvraag.

3.2 Het matchen van een taalhelp

De uitnodiging wordt automatisch naar de taalhelp gestuurd. Jij hoeft verder niets te doen. De taalhelp moet de aanvraag aanvaarden of weigeren. Zodra de taalhelp dit doet, krijg je hiervan een automatische melding via mail.

Wanneer de taalhelp de opdracht aanvaardt, komt de opdracht te staan bij 'geplande opdrachten' in het midden van het dashboard. Als de taalhelp weigert, kan je proberen de taalhelp aan te vragen op een ander moment, of een sociaal tolk aanvragen (als je organisatie een overeenkomst heeft met STV).

3.3 Aanvragen beheren en nakijken

Wil je checken welke aanvragen je gedaan hebt? Klik dan op het icoontje ☰ links vanboven en ga naar 'tolkopdrachten'. Daar kan je nagaan of je opdracht al aanvaard werd door de taalhelp.

3.4 Opdracht annuleren


Gaat het gesprek waarvoor je een taalhelp aanvraag niet door? Annuleer dan de opdracht. Dit kan je doen door naar de fiche van de opdracht te gaan op het dashboard bij geplande opdrachten of via 'tolkopdrachten' in de menu links vanboven.

4 Na de tolkopdracht



4.1 Valideren

Na de opdracht, valideer je de prestatie. Zo weten wij of de tolkopdracht is doorgedaan. Je mag gewoon 'geen verplaatsing' aanduiden. Je kan hier ook een evaluatie geven van het gesprek.

Als de opdracht niet is doorgedaan, duid je een reden aan. Hier is het vooral belangrijk aan te geven of de opdracht niet is doorgedaan omdat de taalhelp er niet was, of omdat jouw organisatie (=opdrachtgever) de aanvraag heeft moeten annuleren (bijvoorbeeld omdat de klant niet is komen opdagen).

 **MIJN TOLKOPDRACHTEN**

Ga naar alle tolkopdrachten →

✓ Te valideren	1
<input type="checkbox"/> Validatie registratie tolkopdrachten	
 Vandaag gepland	3
 Gepland	10

.....

COLOFON

Lies Van Poucke
Projectmanager taalhulpen
STV@integratie-inburgering.be
02 701 79 20