

Colofon

Internationale Neerlandistiek is het wetenschappelijk tijdschrift van de Internationale Vereniging voor Neerlandistiek (IVN) dat tot en met 2007 (jaargang 45) de naam *Neerlandica Extra Muros* droeg.

Jaargang 55, 1, februari 2017

Het tijdschrift bevordert de dialoog tussen alle wetenschappers die werkzaam zijn op het gebied van de internationale neerlandistiek. De focus ligt daarbij op taalkunde en letterkunde in een brede zin. *Internationale Neerlandistiek* is een peer reviewed wetenschappelijk tijdschrift. Artikelen worden beoordeeld door twee of meer (anonieme) beoordelaars uit de redactie en/of uit een groep van externe adviseurs. Op basis van de evaluaties besluit de redactie een ingediend artikel ofwel af te wijzen, ofwel te accepteren voor publicatie onder de voorwaarde dat eventuele opmerkingen en suggesties van de beoordelaars worden verwerkt.

Een register van de jaargangen 1 tot en met 40 is te raadplegen via ivn.nu.

Met ingang van 2010 is *Internationale Neerlandistiek* eveneens als open access journal verschenen, zie: www.internationaleneerlandistiek.nl.

Enkele jaargangen van *Internationale Neerlandistiek* en *Neerlandica Extra Muros* zijn beschikbaar op ivn.nu. Leden van IVN kunnen een wachtwoord aanvragen voor toegang tot dit niet publiek toegankelijke deel van de site.

Hoofredacteur

Dr. Marijke Meijer Drees, Rijksuniversiteit Groningen

E-mail: m.e.meijer.drees@rug.nl

Redactie

Prof. dr. Wannie Carstens, Noordwes-Universiteit; dr. Roberto Dagnino, Universiteit van Straatsburg; prof. dr. Siegfried Huigen, Uniwersytet Wrocławski; drs. Alice van Kalsbeek, Universiteit van Amsterdam; Dr. Gerdi Quist, University College London; Dr. Ted Laros, Open Universiteit en Universität Duisburg-Essen.

Recensieredactie

Dr. Ted Laros, Open Universiteit en Universität Duisburg-Essen; dr. Ulrike Vogl, Universität Wien

Redactieraad

Prof. dr. Judit Gera, Budapest, voor Centraal-Europa; dr. Annika Johansson, Stockholm, voor Noord-Europa; Natalia Karpenko MA, Kiev, voor Oost-Europa; dr. Henriette Louwerse, Sheffield, voor het Verenigd Koninkrijk; lic. Eric Mijts, Oranjestad, voor het Caribisch gebied; dr. Marco

Prandoni, Bologna, voor het Middellandse Zeegebied; dr. Sugeng Riyanto MA, Jakarta, voor Azië; prof. dr. Jolanda Vanderwal Taylor, Wisconsin, voor Canada en de Verenigde Staten

Redactiesecretariaat

Sjors van Ooij, MA
Internationale Vereniging voor Neerlandistiek
Rijksuniversiteit Groningen
Oude Kijk in 't Jatstraat 26 / kamer 13.12.0407
Postbus 716
9700 AS Groningen
E-mail: in@ivnnl.com

Uitgever

Amsterdam University Press
Nieuwe Prinsengracht 89
1018 VR Amsterdam
E-mail: info@aup.nl
www.aup.nl

Abonnementsprijzen 2017

Papier

Instituten € 162,75
Particulieren € 92,95
Studenten € 43,50

Eén papieren nummer: € 29,95 (incl. BTW).

Prijzen zijn exclusief verzendkosten (buitenland).

Neem voor het afsluiten van een abonnement contact op met abbonementen@aup.nl.

Wilt u op de hoogte blijven van het laatste nieuws en van interessante nieuwe artikelen en boeken op het gebied van taal- en letterkunde? Schrijf u dan nu in op de nieuwsbrief van AUP, via www.aup.nl.

Omslag ontwerp: Coördesign, Leiden

Lay-out: Pre Press Media Groep

ISSN: 1876-9071 (print)

ISSN: 2214-5729 (online)

Het zelfbeeld van sociaal tolken, een miskend en onderschat beroep

Overzicht van de huidige situatie in Nederland

Paola Gentile

IN 55 (1): 1–22

DOI: 10.5117/IN2017.1.GENT

Abstract

Public service interpreters (*sociaal tolken* in Dutch) – who work in hospitals and legal settings (such as courts and police stations) – play a fundamental role in the communication and integration process of allochthonous people. It is therefore not surprising that the final report of the Special Interest Group of Translation and Interpreting for Public Services points out that the profession is referred to as: ‘not just a matter of communication, but a matter of natural rights, of human rights: rights to be promoted, defended and guaranteed’ (SIGTIPS Final Report 2011, p. 7). Despite its significant social function, public service interpreting still lacks professionalization, even though the situation often changes from country to country. In some European countries, privatization and outsourcing of public service interpreting result in the violation of the right to linguistic assistance in public services, a phenomenon which has had significant repercussions not only at social level, but also on interpreters’ self-perception of their status. Drawing on Inghilleri’s theories on the way in which macro-social features have an impact on interpreting (2004; 2007), the present contribution presents the findings of a survey on the professional status of 39 public service interpreters working in The Netherlands, a multi-cultural and multilingual country where the provision of interpreting services has been particularly impacted by national policies. Special attention will be paid to the following questionnaire sections: income, perception of status, social value and the future of the profession.

Keywords: public service interpreters, The Netherlands, professional status, survey

1 Sociaal tolken als een democratisch instrument voor communicatie

'People travel. Further and further afield. Whether seeking asylum, traveling for business, politics or pleasure, people are crossing national borders in ever growing numbers. This is the reality in Europe today' (De Mas 2011). Het Europa van de 21ste eeuw wordt steeds meer multicultureel en veelalig, vooral sinds het vrije verkeer van personen, goederen, kapitaal en diensten realiteit is geworden. In dit scenario lijkt het voor de hand te liggen dat een groot aantal mensen woont, studeert en werkt in het buitenland. Ofschoon ze buitenlanders zijn, beseffen ze meestal wel dat zij de taal van het gastland moeten leren om beter te kunnen integreren, maar vaak moeten zij met dienstverleners communiceren voordat zij de nieuwe taal voldoende beheersen. Daarom zijn sociaal tolken – die in ziekenhuizen, bij rechtbanken of politiebureaus werken – belangrijke bemiddelaars die het communicatie- en integratieproces vergemakkelijken. Het is dus niet verwonderlijk dat in het eindverslag van de Special Interest Group of Translation and Interpreting for Public Services, ingesteld door de European Language Council (SIGTIPS Final Report, 2011), de uitoefening van dit beroep wordt bestempeld als 'not just a matter of communication, but a matter of natural rights, of human rights: rights to be promoted, defended and guaranteed' (ibid., p. 7).

Aan het begin van de jaren negentig begonnen vertaal- en tolkonderzoekers hun aandacht toe te spitsen op de sociale impact die vertalers en tolken op de maatschappij hebben. Deze verschuiving wordt bestempeld als de 'social turn in Translation Studies' (Pöhhacker 2008). Het belangrijkste aspect voor sociologisch georiënteerde tolkonderzoekers was de waarde van communicatie niet alleen voor de samenleving maar ook voor de naleving van mensenrechten. Taalrechten zijn immers een deel van de individuele rechten die door het internationale rechtsbestel erkend worden. De Varennes stelt dan ook dat 'most – if not all – of what are called today language rights derive from general human rights standards, especially non-discrimination, freedom of expression, right to private life [...]'. (2007, p. 116).

Er zijn steeds meer vertaal- en tolkonderzoekers (Valero Garcés 2014) die constateren dat er een verband bestaat tussen open toegang tot openbare diensten en een gevoel van aanvaarding en integratie van allochtonen. In dit geval is de sociaal tolk een bemiddelaar die het communicatie- en integratieproces vergemakkelijkt en tegelijkertijd de basispijlers van de democratie beschermt (Viezzi 2016), wat ook door de *New Framework*

Strategy for Multilingualism van de Europese Commissie wordt gedeeld: 'interpreters also help the institutions of multilingual societies to function. They support immigrant communities in courts, hospitals, police and immigration services. Properly trained, interpreters thus contribute to safeguarding human and democratic rights' (European Commission 2005, p. 11). Dit punt wordt nog kracht bijgezet door een kwalitatief onderzoek in Zwitserland waarin sociaal tolken gekoppeld wordt aan integratie (Bischoff & Loutan 2004). Een van de tolken die heeft deelgenomen aan dit onderzoek wees erop dat 'integration means foreigners feeling accepted in the host country. If you provide an interpreter, you show that Switzerland accepts foreigners, and when foreigners feel well integrated, this benefits the whole society' (ibid., p. 16).

Toch wijst het SIGTIPS-eindverslag erop dat tolken en vertalers voor openbare diensten te vaak niet beschikbaar zijn. Een gebrek aan aangepaste wetgeving en politieke bereidwilligheid, weinig begrip bij sommige openbare dienstverleners en beperkte middelen zijn slechts enkele van de vele redenen waarom sociaal tolken nog steeds een miskend beroep is. Het SIGTIPS-verslag zegt verder dat: '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' (ibid., p. 14). Met andere woorden:

If inadequate or unavailable language assistance leads to inadequate or unavailable services, if those who do not know the local language(s) are dealt with less justly, or are treated less effectively or are not provided with what they are entitled to, the situation may be described as being characterised by discrimination on the ground of language, hence by a violation of the *Charter of Fundamental Rights*. Since the violation is not limited to just a few cases, but is spread all over the EU territory, one might be led to conclude that the European Union is characterised by a democratic deficit. (Viezzi 2016, p. 511)

De maatregelen die in Europese landen worden toegepast hebben een diepe impact op de professionalisering van sociaal tolken. Ondanks het toenemende aantal studies op het vlak van de professionalisering van sociaal tolken (Sela Sheffy & Shlesinger 2011), waarbij inmiddels substantiële bewijzen zijn geleverd voor de slechte prestaties van ongetrainde en niet-gekwalificeerde tolken, blijft men doorgaan met het inschakelen van ongetrainde tolken, zoals verpleegkundigen en schoonmaakpersoneel (Pöch-

hacker & Kadric 1999). Een van de opvallendste aspecten van deze praktijk is dat niet-professionele tolken ook worden aangezocht wanneer er een professionele tolk kan worden gevonden (Garwood 2012). Er bestaan ook studies (Bührig & Meyer 2013) die erop wijzen dat tweetalige medewerkers in de medische sector als *ad-hoc*-tolken kunnen functioneren, maar de auteurs benadrukken dat daarvoor aangepaste training moest worden gedaan. Doel hiervan was bewustwording te creëren inzake de overbrugging van interculturele verschillen en andere specifieke taken van het tolkwerk: 'by doing this, we hoped to raise the employees' awareness of the responsibility they have when acting as interpreters' (ibid., p. 138).

Vertaal- en tolkonderzoekers zijn het erover eens dat sociaal tolken zeker geen gereguleerd en alom aanvaard beroep is. Zo merken Lester en Taylor (1994) op dat het gebrek aan organisatie van het beroep in verschillende landen leidt tot 'lack of solidarity among interpreters, limited educational opportunities, poor work conditions, inadequate pay and low professional status' (ibid., p. 207). Daarnaast heeft de economische neergang – die tot toenemende werkloosheid, dalende inkomens en minder toegang tot sociale diensten heeft geleid – bijgedragen tot de versterking van een voedingsbodem voor populistische ideologieën in sommige lidstaten van de EU. Volgens dit gedachtegoed zijn bezuinigingen op sociale diensten voor anderstaligen noodzakelijk, omdat immers 'Europese burgers op de eerste plaats moeten komen' (in dit verband volstaat te melden wat Geert Wilders in 2014 over de aanwezigheid van Marokkanen in Den Haag zei). In veel Europese landen is sociaal tolken een van de diensten waarop het meest bezuinigd wordt. In het Verenigd Koninkrijk bijvoorbeeld heeft de outsourcing en privatisering van tolkdiensten negatieve gevolgen voor de professionalisering van het beroep (BBC news, 2014). Dus zelfs in die landen die een oude traditie van integratiebeleid hebben, worden tolkdiensten uitbesteed of geschrapt, hetgeen leidt tot een verlaging van toltarieven onder de minimumnorm en verslechtering van de arbeidsvoorwaarden (Maniar 2015).

Tegen deze achtergrond probeert dit artikel met empirische gegevens aan te tonen hoe en in welke mate politieke maatregelen op nationaal niveau aan de de-professionalisering van sociale tolkdiensten in Nederland bijdragen.¹ In Nederland belemmeren de bezuinigingen niet alleen de professionalisering van sociaal tolken (met een daling van inkomsten en beroepsstatus), maar ze weerspiegelen ook de schaarse erkenning van de sociale waarde van tolken en communicatie in de samenleving. Deze beweringen heb ik gebaseerd op de kwantitatieve en kwalitatieve gegevens van een vragenlijst die door 39 Nederlandse tolken werd ingevuld als deel

van een wereldwijd onderzoek. Het methodologisch kader is geïnspireerd op de theorieën van Inghilleri (2004; 2007), die de manier bestudeert waarop het microniveau van de sociale realiteit – in dit geval, het overheidsbeleid – de microdimensie van het zelfbeeld van sociaal tolken beïnvloedt.

2 ‘Zij moeten gewoon Nederlands leren.’ De neergang van tolkdiensten in de gezondheidszorg in Nederland

In een ziekenhuis in Nederland gaat een vrouw met een hijab om naar de dokter, omdat zij symptomen van een ernstige vorm van allergie heeft. Aangezien de vrouw de taal lijkt te begrijpen, communiceert zij met haar dokter in het Nederlands. Zodra de dokter ontdekt dat zij allergisch voor lactose is, raadt hij haar aan om geen zuivelproducten te eten. Daarna vraagt hij haar of zij de diagnose heeft begrepen. De vrouw antwoordt dat zij alles heeft verstaan, dus zij wordt uit het ziekenhuis ontslagen en gaat naar huis. Een paar dagen later, tijdens een feestje, biedt een vriendin haar koekjes aan. De vrouw schudt haar hoofd en zegt: ‘Nee, geen suiker. Mag niet van dokter’ en schenkt melk in haar thee.

Dit is het korte verhaal van een video die door de Nederlandse non-profitorganisatie Wij Zijn Sprakeloos uitgebracht werd bij wijze van protest. Nadat het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in de afgelopen 35 jaar financiële steun voor tolken in de zorg had toegekend, heeft de voormalige minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Edith Schippers bekendgemaakt dat de overheid per 1 januari 2012 de vergoeding van tolkdiensten zou stoppen. Deze beslissing veroorzaakte felle protesten bij professionele tolken, die een motie bij de Tweede Kamer indienden, maar ondanks alle inspanningen van tolken, artsen en andere stakeholders, werd die motie met zeer kleine minderheid verworpen. Het besluit van het ministerie doet vermoeden dat de rationalisatie van diensten voor anderstaligen niet alleen verband houdt met financiële factoren, maar ook met politieke standpunten, waardoor sommige behoeften van migranten worden veronachtzaamd en men ervan uitgaat dat migranten daar zelf maar voor moeten zorgen. García-Beyaert stelt in het algemeen dat ‘the argument that the burden of language acquisition and adaptation to the national language falls on the foreign individual is pervasively expressed in one way or the other. The ‘other should learn our language’ is the rationale’ (2015, p. 53).

In de geschiedenis van de ontwikkeling van professionalisering van beëdigde tolken (die in het juridische domein werken) en sociaal tolken

(die in de gezondheidszorg en de sociale dienstverlening werken) in Nederland was de tweede helft van de afgelopen decennium een keerpunt voor de consolidatie van het beroep. Alvorens de huidige situatie van tolken in de gezondheidszorg in Nederland te analyseren, moet er hierbij nogmaals op worden gewezen dat de professionalisering van de tolken hier met twee snelheden heeft plaatsgevonden. De Wet van 11 oktober 2007 heeft de bestaande regels vastgesteld inzake de beëdiging van tolken en vertalers en de kwaliteit en de integriteit van beëdigde tolken en vertalers. Deze wet rust op twee pijlers: '1) een kwaliteitsregister voor beëdigde tolken en vertalers (artikel 2) en 2) een afnameplicht voor een aantal politie en justitiële diensten om in het kader van het strafrecht en het vreemdelingenrecht voortaan gebruik te maken van tolken en vertalers uit het register (artikel 28)' (Doornbos 2008, p. 5). Als gevolg daarvan bestaat er sinds 2001 een Kwaliteitsregister van beëdigde Tolken en Vertalers, waarbij tolken en vertalers aan bepaalde kwaliteitseisen moeten voldoen en een gedragsverklaring afleggen. Dit soort maatregelen die voor justitie en politie geldt bestaat nog niet voor de gezondheidszorg. Er was zeker wel sprake van interesse van de overheid voor sociaal tolkwerk, maar in veel mindere mate (De Boe 2015, p. 175).

In 2006 werden door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) in samenwerking met andere sociale organisaties veldnormen ontwikkeld voor de inzet van tolken in de gezondheidszorg. Deze normen onderstrepen dat een tolk nodig is als een zorgverlener niet in begrijpelijke bewoordingen met de cliënt kan communiceren (IGZ 2006, p. 1). In 2009 werd een kosten-batenanalyse van tolkdiensten in de gezondheidszorg uitgevoerd naar aanleiding van een plotselinge toename (25-50%) van het gebruik van tolken in de gezondheidszorg, voornamelijk op het gebied van jeugd-welzijnszorg, diensten voor gehandicapten en geestelijke gezondheidszorg (Van Osenbruggen 2009). Deze toename was te danken aan het feit dat 'there was an increase in internal professionalization within these institutions with respect to, among other things, the use of interpreters and the increased information that was made available about the use of interpreters [...] for example, by the publication of the field norms', aldus De Boe (2015, p. 177). In de kosten-batenanalyse werd geconcludeerd dat de voordelen van de inzet van professionele tolken in de gezondheidszorg lager dan de kosten waren. Desondanks werd in 2012 door het ministerie van VWS besloten de vergoeding voor tolken in de gezondheidszorg af te schaffen, met het gevolg dat er minder beroepstolken werden ingezet. Dat betekent dat ziekenhuizen en andere instellingen in de gezondheidszorg sindsdien meer informele oplossingen hanteren, zoals inschakeling van

familieleden als tolken, ook al staat dat haaks op de veldnormen, die immers vaststellen: ‘juist een familielid kan niet goed als tolk optreden, hoe goed diens taalbeheersing is, want familieleden kunnen emotioneel betrokken zijn of belang hebben van de zaak’ (IGZ 2006, p. 1).

Dr. Mariette Hoogsteder, senior advisor bij Mikado, het landelijke kenniscentrum voor interculturele zorg, wijst erop dat: ‘veel artsen blijven informele tolken (zoals familieleden) inschakelen [...]. Een aantal grote ziekenhuizen en organisaties voor geestelijke gezondheidszorg zijn begonnen met professionele tolken uit eigen zak te betalen, maar sommige anderen doen het niet. Vrijwel niemand praat over rechten, iedereen praat over budget en bezuinigingen.’ (Mikado 2012). De boodschap die de Nederlandse overheid daarmee probeert te sturen is dat Nederlanders niet verantwoordelijk zijn voor de kennis van het Nederlands van anderstaligen. Als anderstaligen de Nederlandse taal niet voldoende beheersen en zij zich verstaanbaar willen maken voor dienstverleners, moeten zij zelf voor de tolken betalen. De conclusie van de minister was:

Mensen zijn er primair zelf verantwoordelijk voor dat ze in het Nederlands kunnen communiceren. Dat betekent dat zij in eerste instantie zelf naar oplossingen zoeken als zij de Nederlandse taal niet machtig zijn. Zij kunnen bijvoorbeeld zelf iemand meenemen bij hun bezoek aan de zorgverlener, zoals een familielid of mantelzorger, of de kosten van een tolk zelf betalen.

(Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport 2013, p. 4)

Verschillende studies hebben aangetoond dat vreemdelingen terdege begrijpen hoe belangrijk het is dat zij de taal van het gastland leren om beter te kunnen integreren (Schweiger 2014). Verder is aangetoond dat tweede-generatie-immigranten de taal van het gastland beter en sneller dan de vorige generaties beheersen (Yipenburg 2009). Desondanks beseffen besluitvormers niet helemaal dat anderstaligen mogelijk met dienstverleners moeten communiceren *voordat* zij de nieuwe taal voldoende kunnen beheersen. Daarnaast is uit andere onderzoeken gebleken dat vanwege leeftijd, lage scholingsgraad of capaciteit veel eerstegeneratiemigranten nooit voldoende kennis van het Nederlands behalen (Van Avermaet 2008). Als zij ziek worden of slachtoffer van geweld, hebben ze het recht om zich verstaanbaar te maken voor de artsen die hen zullen behandelen. Zorgverleners zijn zich steeds meer bewust van de gevolgen van deze maatregelen voor de gezondheid van patiënten en voor de samenleving. Jolanda van Luipen, stafid van de Raad van Bestuur van het UMC en verantwoordelijk voor tolk- en vertaaldiensten, ziet de maatregel als een kille bezuiniging:

'Het is een illusie te denken dat buitenlandse patiënten zo goed Nederlands leren dat ze begrijpen wat een arts zegt. Dat is voor ons vaak al moeilijk. Voor een professionele tolk heeft deze groep meestal geen geld [...]. Het UMC Utrecht neemt daarom zijn verantwoordelijkheid en betaalt de tolk- en vertaaldiensten zelf (UMC Utrecht, 2012).

Sinds de afschaffing van de tolkenvergoeding is de inzet van professionele tolken in de Nederlandse gezondheidszorg sterk teruggelopen (Lange-dijk-van den Berg, Verdonk & Abma 2014). In de jaren 2012 en 2013 was er een sterke afname van de inzet van tolken ten opzichte van 2011, vooral bij huisartsen. Tevens schijnt het dat sommige ziekenhuizen geen tolkendiensten meer aanbieden of zij hebben een manier gevonden om goedkoper uit te zijn, zoals het Sint Franciscus Gasthuis in Rotterdam, waar men probeert een niet-Nederlandstalige patiënt te koppelen aan een behandelaar die de taal spreekt of men schakelt tolken telefonisch in (Medisch Contact online, 2012). Verschillende ziekenhuizen in Nederland hebben deze voorbeelden gevolgd, maar voor instellingen die geen andere mogelijkheden hebben gevonden om met patiënten te communiceren zijn er twee alternatieven: improvisatie of, in extreme gevallen, lichaamstaal; in de hoop dat daarmee en met een beetje geluk de correcte diagnoses en behandelingen kunnen worden ingeschat.

3 Onderzoeksmethode

Zoals gezegd sluit mijn onderzoek aan bij de theorieën van Inghilleri (2004; 2007), die ingaat op de ingewikkelde interconnecties tussen globale (sociaal-maatschappelijk) en lokale (persoonlijke) niveaus van sociologische analyse en daarom de manier bestudeert waarop de politieke context invloed heeft op de subjectieve opvattingen omtrent het beroep. In dit artikel baseer ik me vooral op de kwalitatieve en kwantitatieve gegevens die ik met een Engels-talige online enquête heb verzameld, welke deel uitmaakte van mijn PhD-onderzoek over de huidige beroepsstatus van tolken (Gentile 2016). Na uitvoering van een pilotstudie werd de vragenlijst in november 2014 wereldwijd rondgestuurd en in januari 2015 afgesloten. Het ging om 37 gesloten vragen met ruimte voor suggesties en opmerkingen.² De enquête bestond uit de volgende onderdelen:

- 1 demografische informatie (geslacht, leeftijd en land waar men woont);
- 2 beroepsidentiteit (jaren ervaring, beroepsverenigingen, arbeidscontracten);
- 3 opinies over conferentietolken;

- 4 onderwijs en meningen over het belang van tolkonderzoek;
- 5 inkomen;
- 6 het beeld van sociaal tolken in de media;
- 7 zelfbeeld van beroepsstatus;
- 8 de sociale waarde van vertolking bij overheidsdiensten;
- 9 de rol van tolken;
- 10 overwegingen over de toekomst van het beroep;
- 11 overwegingen over de doeltreffendheid van de Europese richtlijn 2010/64/EU en soortgelijke maatregelen.

Aan het gehele onderzoek hebben in totaal 888 personen meegedaan, maar in deze bijdrage wordt alleen ingegaan op de antwoorden verstrekt door de 39 Nederlandse tolken die hebben deelgenomen. De vragenlijst werd verspreid onder verschillende beroepsverenigingen, zoals het *Nederlands Genootschap van Vertalers en Tolken* (NGTV) en het *Tolk-en Vertaalcentrum Nederland* (TVcN). Verder gaven organisaties zoals *Wij zijn Sprake-loos*, *Mikado* en *Pharos* inzicht in de huidige situatie van tolkdiensten in de gezondheidszorg in Nederland. Wat de analyse van de gegevens betreft is er met de volgende indicatoren rekening gehouden: inkomen, beroeps-status, de sociale waarde van vertolking en de toekomst van het beroep.

3.1 Demografische gegevens en beroepsidentiteit

De gegevens tonen aan dat 75% van de 39 deelnemers vrouwen zijn ($n = 21$) en dat meer dan de helft daarvan tussen 46-55 ($53,6\% = 18$) en 56-65 ($25\% = 11$) is. Wat de werkervaring betreft antwoordde een hoog percentage tolken ($64,1\%$, $n = 25$) dat zij meer dan 20 jaar lang bij overheidsdiensten hebben gewerkt. $92,3\%$ ($n = 36$) van de deelnemers zijn lid van tenminste één beroepsvereniging. De meest vertegenwoordigde beroepsverenigingen zijn de *Stichting Instituut van Gerechtstolken en -Vertalers* (SIGV) met 19 leden en het *Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers* (NGTV) met 17 leden.

De antwoorden over het opleidingsniveau van de deelnemers tonen aan dat slechts 25% van de tolken ($n = 13$) in het bezit is van een MA-diploma in vertalen en tolken, tegen een totaal van 67,9% deelnemers ($n = 23$) dat geen diploma in vertalen en tolken heeft en een laag percentage (7,1%) dat niet over een diploma beschikt ($n = 3$). Van de mensen die 'nee' hebben geantwoord ($67,9\%$, $n = 23$) zijn er tolken die in het bezit zijn van MA-diploma's in 'talen en literatuur' ($n = 17$), 'letteren- en cultuurwetenschappen' ($n = 3$) of 'recht' ($n = 3$). Deze bevindingen zijn bemoedigend, want ze tonen aan dat deze tolken in veel gevallen ongeacht hun opleidingsniveau

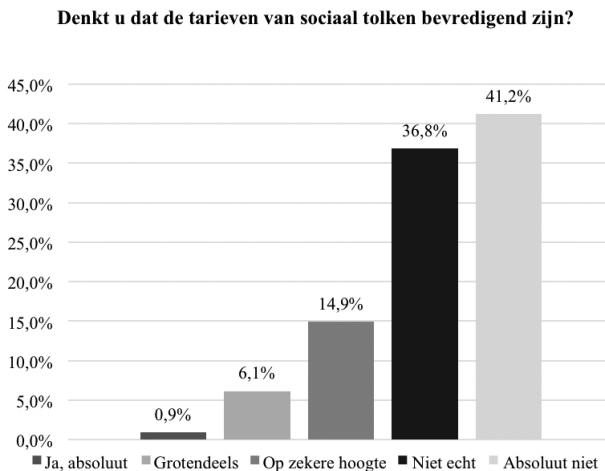
een selectieprocedure hebben doorgelopen om lid te worden van een register of een beroepsvereniging. Al met al stroken deze gegevens met eerdere onderzoeken over sociaal tolken die op Europees niveau verricht werden (Hertog & van Gucht 2006).

3.2 Inkomen

Ondanks dat er geen officiële gegevens over de huidige situatie van de uurvergoedingen van tolken in de gezondheidszorg zijn, constateert het rapport van Felsö et al. dat:

Ervan uitgaand dat voor tolkdiensten minimaal HBO-niveau wordt verlangd, ligt het voor de hand om de tarieven te vergelijken met vrije beroepen uit de medische wereld, waarvoor een HBO-niveau vereist is. Uit de vergelijking blijkt inderdaad dat toltarieven aanzienlijk lager zijn dan de tarieven van dienstverleners met een vergelijkbaar opleidingsniveau en vergelijkbare kosten die aan de beroepsuitoefening zijn verbonden. (2007, p. 103)

Uit de empirische gegevens en de vergelijkende tabellen van het onderzoek door Felsö et al. blijkt dat de toltarieven lager zijn dan de inkomsten van andere professionals met hetzelfde opleidingsniveau. De antwoorden over de inkomsten van Nederlandse tolken waren als volgt (Figuur 1):

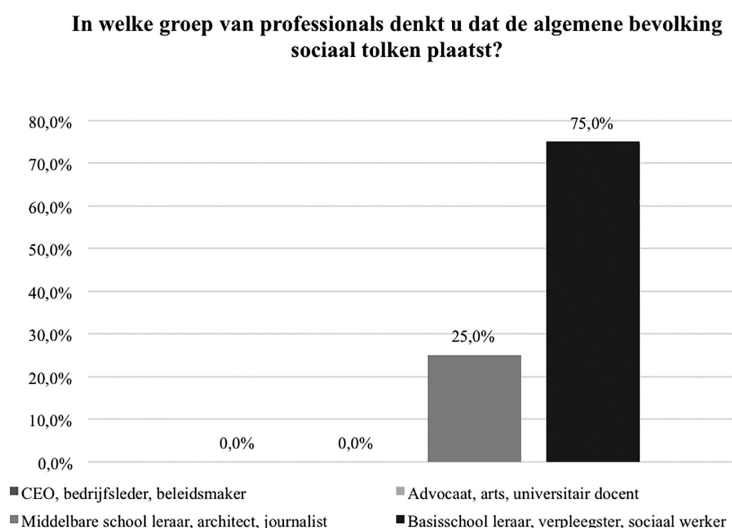


Figuur 1 Tevredenheid van tolken met hun inkomen

Zoals de grafiek aangeeft, antwoordde slechts 12% (n = 5) van de Nederlandse sociaal tolken dat het beroep goed betaald is, wat bevestigt dat sociaal tolken financieel ondergewaardeerd is. Zoals een deelnemer verklaarde: 'Wij worden betaald onder het minimumtarief. Ik ben een gecertificeerd tolk met meer dan 25 jaar werkervaring, maar ik moet 3-4 banen hebben om rond te komen. Worden professionals in mijn land verondersteld op die manier te leven?' (vrouw, 5 jaar werkervaring).

3.3 Beroepsstatus

Aangezien een van de belangrijkste determinanten van beroepsstatus inkomen is, is het logische gevolg dat als het inkomen laag is, de beroepsstatus ook laag is (Armer & Marsh 1982). Dus toen hun gevraagd werd om te bedenken hoe de maatschappij hun beroepsstatus ervaren, antwoordden de tolken als volgt (Figuur 2):³



Figuur 2 Zelfbeeld van beroepsstatus van sociaal tolken in Nederland

Zoals de grafiek aangeeft, is er een hoog percentage Nederlandse sociaal tolken dat denkt dat hun beroepsstatus vergelijkbaar is met dat van basisschoolleraars, verpleegsters en sociaal werkers (75%, n = 27), terwijl een kleiner percentage antwoordde dat zij dezelfde status als middelbare-schoolleraars, architecten en journalisten (25%, n = 12) hebben. De gegevens tonen aan dat sociaal tolken niet wordt beschouwd als een volwaardig beroep, wat dus in overeenstemming is met de uitspraak van tolk-wetenschapper Miriam Shlesinger:

Translators and interpreters are an extreme example of an understudied semi-professional group. Among other occupational groups that are under-professionalized or marginalized – such as school teachers, nurses or craft-artists – translators and interpreters serve as a case for examining how a group deals with its marginality. (2011, p. 3)

Hoewel een diachronische analyse (voor en na de afschaffing van de vergoeding van tolkdiensten) doeltreffender was geweest, suggereert het inhoudelijk commentaar van de tolken in de enquête dat de situatie in de laatste jaren aanmerkelijk verslechterd is, uiteraard vanwege de bezuinigingen:

Helaas maken onze politici zich geen zorgen over de verbetering van de beroepsstatus van sociaal tolken. Alles staat in het teken van bezuinigingen. (vrouw, 20 jaar werkervaring)

Niemand interesseert zich voor wat we doen, niemand waardeert ons beroep. Sinds de afschaffing van de vergoeding voor tolkdiensten in 2012 worden we als minder dan niets beschouwd. Beleidsmakers weten niet dat zij met mensenlevens spelen. (man, 5 jaar werkervaring)

In Nederland hebben we een nationaal register van gekwalificeerde tolken en vertalers, dat door de overheid gerund wordt. De overheid heeft de touwtjes in handen en gebruikt het register voor haar eigen doeleinden. Door uitbesteding van tolk- en vertaaldiensten daalt de waardering voor het beroep nog veel meer. En daardoor gaan de mensen denken dat tolken een makkelijke opdracht is: als het zo weinig betaald wordt, dan zal het wel niet zo moeilijk zijn. (vrouw, 10 jaar werkervaring)

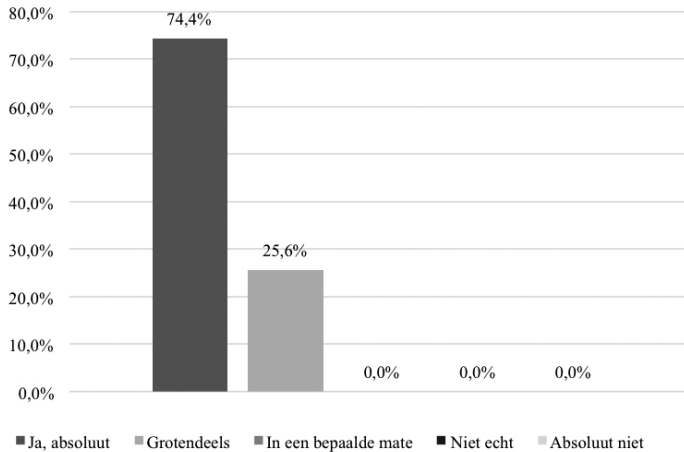
In Nederland zou de regering met de tolken van het register moeten werken. Helaas zijn er vertaalbureaus die geen gebruik maken van gekwalificeerde tolken, omdat dat goedkoper is. De regering doet niets om dit tegen te gaan. (vrouw, 10 jaar werkervaring)

Uit het commentaar van de tolken blijkt duidelijk dat de maatregelen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport hebben bijgedragen tot een afkalving van de beroepsstatus van sociaal tolken. Een en ander sluit aan bij het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité met betrekking tot

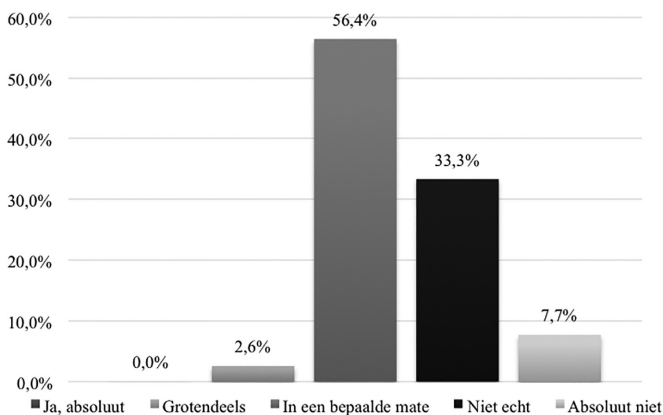
een betere rechtspositie voor slachtoffers in de EU. Met betrekking tot het register van vertalers en tolken zegt de rapporteur van het advies: 'Het uit echter wel de zorg dat sommige lidstaten zo'n register wel zullen aanhouden, maar contracten sluiten met vertaal- of tolkenbureaus (het register dus negeren) en daarmee de strekking van de richtlijn aantasten. Aan die handswijze moet een einde worden gemaakt.' (Europees Economisch en Sociaal Comité 2012, p. 5).

3.4 Sociale waarde

Vertaal- en tolkonderzoekers (Angelelli 2004; Valero Garcés & Martin 2008) hebben geconstateerd dat tolken niet alleen een fundamentele rol spelen tijdens de talige interactie, maar dat zij ook een belangrijke sociale rol hebben. Zoals Clifford zegt: 'there may be a linguistic component in the role that interpreters play, but that role is inherently a social one. The ethical principles we present to interpreters must reflect this reality' (2004, p. 111). De sociale waarde van tolken dient te worden begrepen als het sociaal contract dat tolken met de maatschappij tekenen. Tevens wordt dit sociaal contract bepaald door de mate waarin taaldiensten als belangrijk voor het functioneren van de samenleving worden beschouwd. Bijvoorbeeld, het sociaal contract van het medisch beroep wijst erop dat 'for the medical profession to remain relevant and valid, individuals and society must realize the real and meaningful benefits to health attributable to the profession of medicine' (Allen 2014, p. 43). De maatschappij begrijpt goed het belang van de artsen voor het algemeen welzijn. Daarom stelde de vragenlijst van mijn artikel zich ten doel om meer inzicht te krijgen in hoe het beroep door tolken en door outsiders wordt gewaardeerd. De antwoorden van onderdeel 8 van de vragenlijst waren (Figuur 3):

Denkt u dat sociaal vertolking belangrijk is voor de samenleving?*Figuur 3 Zelfbeeld van de sociale waarde van Nederlandse tolken*

Zoals blijkt uit bovenstaande grafiek, geloven alle tolken dat hun beroep een belangrijke sociale functie heeft, wat afgeleid kan worden uit het volgende commentaar: 'ik hou van mijn beroep en ik voel me nuttig en trots op wat ik doe, ongeacht of het gewaardeerd wordt door de maatschappij' (vrouw, 12 jaar werkervaring). Maar toen de tolken gevraagd werd om te bedenken hoe de maatschappij de sociale waarde van tolken ziet, veranderde het patroon van de reacties (Figuur 4):

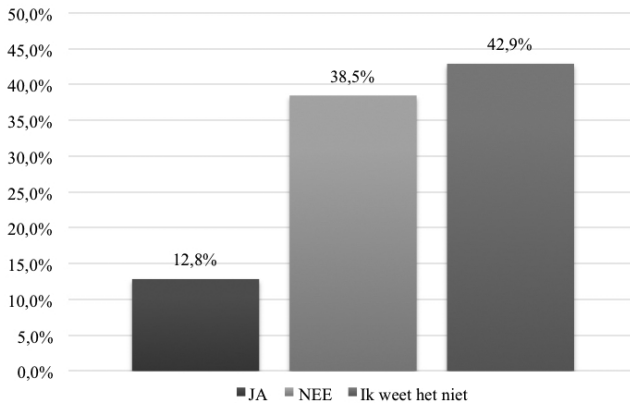
Denkt u dat de maatschappij sociaal vertolking waardeert?*Figuur 4 Sociale waarde van tolken zoals ervaren door de maatschappij*

De grafiek toont aan dat 41% (n = 16) van de tolken denkt dat het beroep onderschat wordt door de maatschappij, een uitkomst die bevestigd wordt door antwoorden op de vraag over de beroepsstatus. Zoals een deelnemer onderstreept: 'het beroep is belangrijk maar wordt totaal onderschat. Het is alleen verrijkend in persoonlijke zin' (man, 5 jaar werkervaring). De antwoorden suggereren dat het gebrek aan professionalisering, weerspiegeld in het lage inkomen, eveneens samenhangt met het feit dat de samenleving onbekend is met de invloed die goede of slechte vertolking op de leven van mensen kan hebben. Hoewel in sommige gevallen de hulp van een familielid of een kennis de enige mogelijke oplossing is, kunnen zich ernstige gevolgen voordoen als bijvoorbeeld een man die zijn vrouw slaat, zelf optreedt als tolk tijdens een medisch consult en tegen de dokter zegt dat zijn vrouw 'gewoon van de trap gevallen is', of als een kind tegen zijn vader moet zeggen dat bij hem terminale kanker is geconstateerd. Als deze anderstaligen geen geld hebben om zelf een tolk te betalen, zullen patient dropouts toenemen en kunnen de gevolgen voor de maatschappij ernstig zijn. Zoals de voormalige voorzitter van Critical Link International⁴ be-toogt, zijn sociaal tolken belangrijk voor de bescherming van het recht; niet alleen van anderstaligen om te begrijpen en begrepen te worden, maar ook van dienstverleners, die immers hun opdracht beter zouden uitvoeren als ze beschikten over een tolk. Tolken staan niet alleen de kwetsbare anderstaligen ter zijde, maar zeker ook de dienstverlenende instanties: 'The lawyers, doctors, nurses and others in the public sector rely on us to be ethical and professional in our work so that they can succeed in theirs.' (Critical Link Online, 2014).

3.5 De toekomst van het beroep

Het laatste onderdeel van mijn enquête was bedoeld om meer inzicht te krijgen in hoe tolken denken dat de toekomst van hun beroep eruit zal zien. De uitkomst is als volgt (Figuur 5):

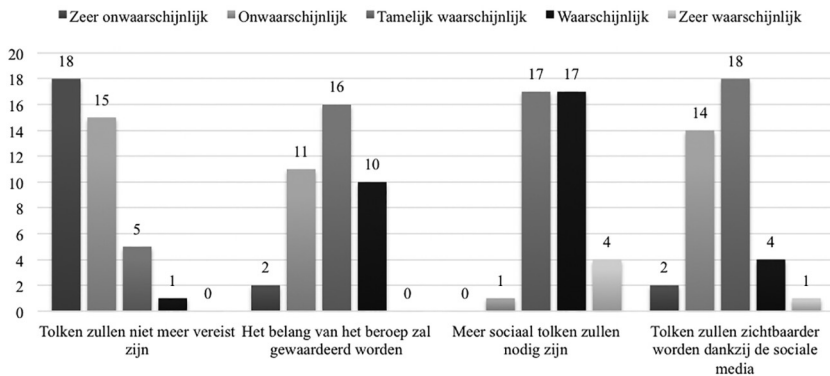
Denkt u dat de beroepsstatus van sociaal tolken in de toekomst zal verbeteren?



Figuur 5 Overwegingen van sociaal tolken over de toekomst van het beroep

Zoals de grafiek aangeeft, blijkt uit de antwoorden dat tolken pessimistisch zijn over de toekomst van hun beroep (38,5%, n = 15) en een nog hoger percentage is onzeker over wat de toekomst zal brengen (42,9%, n = 19). Zoals een deelnemer zei, ‘zolang we niet allemaal voor de bevordering van ons beroep opkomen, zal er niets gebeuren’ (vrouw, 5 jaar werkervaring). Desondanks komt er een aantal positieve signalen uit de tweede vraag van dit onderdeel waarin tolken werd gevraagd een waarde van 1 tot 5 toe te kennen aan elk van de vijf gevraagde aspecten (Figuur 6):

Naar uw mening, hoe groot is de kans dat de volgende veranderingen in het beroep zich voordoen?



Figuur 6 Toekomstige veranderingen die de tolken verwachten

Een hoog percentage van de deelnemers ($n = 33$) gelooft niet dat tolkwerk overbodig wordt, wat als een goed teken kan worden beschouwd. Een nog positiever patroon van antwoorden spreekt uit de tweede optie, waar de meerderheid van de deelnemers ($n = 27$) gelooft dat het beroep hoger gewaardeerd zal worden door de maatschappij. Met betrekking tot de derde optie antwoordt een groot aantal participanten ($n = 34$) dat de behoefte aan sociaal tolken zal stijgen, zoals kan worden aangenomen op basis van de almaar groeiende migratiestromen naar merendeels Europese landen. Ter onderbouwing van bovenstaande resultaten blijkt uit een recente vragenlijst verspreid onder ruim duizend Nederlandse zorgverleners dat er meer behoefte is aan professionele tolken:

Voor goede zorgverlening is volgens zorgverleners bij 16% van alle anderstalige patiënten een professionele tolk noodzakelijk. Toch worden deze tolken in de praktijk maar bij 5% van de anderstalige patiënten ingezet. Dit verschil heeft te maken met de ontbrekende financiering en andere factoren [...]. Het niet inzetten van tolken heeft volgens zorgverleners een negatief effect op de zorg en resulteert in extra zorggebruik. Zo kan de zorgvraag niet goed worden vastgesteld, lopen patiënten extra gezondheidsrisico en zijn er meer vervolcontacten nodig. (Triemstra *et al.* 2016, p. 6)

In het licht hiervan kan men erop vertrouwen dat het beroep op termijn meer zichtbaarheid zal krijgen. In het algemeen blijkt uit de gegevens dat Nederland – zoals anderen Europese lidstaten – nog een lange weg te gaan heeft om het beroep van sociaal tolken en vertalers te erkennen. Hoewel er nog geen onderzoek over de verschaffing van tolk- en vertaaldiensten in de gezondheidszorg verricht is, hebben de resultaten van recente studies (Mikkelsen & Jourdenais 2015) bewezen dat – behalve in enkele uitzonderingsgevallen zoals Zweden en, in een bepaalde mate, Vlaanderen – sociaal tolken en vertalen nog niet geprofessionaliseerd is. In Vlaanderen zijn de tolk- en vertaaldiensten geherorganiseerd, en wel als volgt. Het Vlaamse Agentschap Integratie en Inburgering – dat in 2014 door de Vlaamse overheid werd opgericht – is een zelfstandige organisatie die uit verschillende organen bestaat: 1) Onthaalbureaus inburgering; 2) Integratiecentra; 3) Kruispunt Migratie-Integratie; 4) Sociaal tolken en vertalen. Laatstgenoemde biedt taalkundige ondersteuning aan sociale diensten, organisaties en openbare besturen bij hun contacten met anderstaligen. Deze recente ontwikkelingen tonen aan dat Vlaanderen veel vooruitgang heeft geboekt om het beroep van tolken en vertalers te professionaliseren, vooral

omdat tolk- en vertaaldiensten als een deel van het integratieproces worden beschouwd (zie ook Vermeiren et al. 2009).

Op Europees niveau zijn recentelijk een paar positieve stappen gezet om de professionalisering van het beroep te bevorderen dankzij de implementatie van de Europese Richtlijn 2010/64/EU betreffende het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures en de oprichting van het Europees netwerk voor sociaal tolken en vertalen (European Network for Public Service Interpreting-ENPSIT)⁵. Dit netwerk was in 2013 opgericht op initiatief van het Kruispunt Migratie-Integratie en het is samengesteld uit tolken en vertalers in het algemeen, specifiek sociaal tolk- en vertaaldiensten, docenten, testers en onderzoekers en hun organisaties of instituten uit lidstaten van de Europese Unie.⁶ ENPSIT overlegt met leden van het Europees Parlement en met de eurocommissaris die bevoegd is voor Meertaligheid. Het doel is: 1) het sociaal tolken en vertalen te erkennen als noodzakelijke instrumenten in een Europees integratiebeleid dat staat voor diversiteit en gelijke kansen; 2) het recht te garanderen op kwalitatief hoge taalondersteuning bij de dienstverlening in overheids- en andere sociale sectoren; 3) diensten voor sociaal tolken en vertalen te erkennen en te financieren.

3.6 Conclusie

In dit artikel is een korte schets gegeven van de stand van zaken van sociaal tolken in Nederland. Aan de hand van gangbare theorieën over de manier waarop het microniveau van de sociale realiteit de microdimensie van het zelfbeeld van sociaal tolken beïnvloedt (Inghilleri 2004; 2007), werden kwantitatieve en kwalitatieve gegevens van een wereldwijde enquête over de beroepsstatus van sociaal tolken geanalyseerd. Uit Nederland waren er in totaal 39 reacties, die met name zijn geanalyseerd met het oog op inkomen, zelfbeeld van beroepsstatus, sociale waarde en toekomst van vertolking. Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat tolken denken dat hun beroepsstatus laag is en dat hun sociale functie niet wordt begrepen. Mede daardoor blijven veel tolken zich inzetten voor verhoging van hun tarieven en erkenning van het beroep, temeer omdat zij hun beroep als een bijdrage tot sociale gerechtigheid beschouwen. Zoals een deelnemer opmerkte, 'ondanks alle uitdagingen blijf ik tolken voor sociale diensten omdat mensen helpen een ethische plicht is' (vrouw, 5 jaar werkervaring).

Een mogelijke oplossing voor de professionalisering van sociaal tolken kan zijn om beter inzicht te krijgen in de kosten van uitbesteding en privatisering van tolkdiensten. Gebleken is al dat de kosten van foute diag-

noses en gerechtelijke dwalingen hoger zijn dan tolktarieven.⁷ Daarom is een dialoog met dienstverleners en instellingen noodzakelijk voor een grotere bewustwording op dit gebied. Tevens zouden dienstverleners in de diverse beleidssectoren de nadruk moeten leggen op de schendingen van taalrechten, waar en wanneer die plaatsvinden. In een Europa waar de welvaartsstaten geleidelijk ontmanteld worden, de kloof tussen arm en rijk groter wordt en immigranten steeds meer gediscrimineerd dreigen te worden, staan sociaal tolken borg voor betere naleving van de mensenrechten: een morele plicht die veel nationale overheden over het hoofd schijnen te zien.

Noten

1. Om een duidelijker en algemener beeld van de state-of-the-art van dit beroep in de Lage Landen te geven is ook een uitgebreide analyse van de situatie in Vlaanderen noodzakelijk. Aangezien het wegens plaatsgebrek niet mogelijk is hier alle bevindingen van de vragenlijst weer te geven, wordt in dit artikel alleen de situatie van Nederland geschetst. De gegevens over Vlaanderen zullen in toekomstige publicaties aan bod komen.
2. Al het commentaar van mijn vragenlijst heb ik uit het Engels naar het Nederlands vertaald.
3. De beroepen zijn ingedeeld volgens de ISCO Classification of Occupations (ISCO-08), opgesteld door de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) (International Labour Organization, 2008).
4. Critical Link International is een Canadese non-profitorganisatie die sterk pleit voor de bevordering van het beroep van sociaal tolken op juridisch gebied, in de gezondheidszorg en veel anderen gebieden. Voor meer informatie zie: <http://www.criticallink.org/what-is-critical-link/>
5. Voor nadere informatie verwijs ik naar: <http://www.kruispuntmi.be/thema/sociaal-tolken-en-vertalen/de-sector-sociaal-tolken-en-vertalen/europees-netwerk-voor-sociaal-tolken-en-vertalen-enspit>
6. Voor nadere informatie over het lidmaatschap van ENPSIT verwijs ik naar: http://www.kruispuntmi.be/sites/default/files/bestanden/documenten/membership_procedure_enspit.pdf
7. Zie bijvoorbeeld voor de Engelse situatie: <https://www.theguardian.com/law/2016/may/04/thousands-of-court-cases-adjourned-due-to-failures-in-interpreting-services>

Bibliografie

- Allen, Scott A., 'Medical Professionalism and the Relevance and Impact of the Profession on Society'. Douglas E. Mitchell & Robert K. Ream (red.), *Professional Responsibility: The Fundamental Issue in Education and Health Care Reform*. New York en Londen, Springer, 2014, pp. 39-58.

- Angelelli, Claudia, *Revisiting the Interpreter's Role: A Study of Conference, Court, and Medical Interpreters in Canada, Mexico and the United States*. Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2004.
- Armer, Micheal & Robert M. Marsh, *Comparative Sociological Research in the 1960s and 1970s*. Leiden, BRILL, 1982.
- Avermaet, P. van, *Taalverschrijving in de Italiaanse Gemeenschap in Eindhoven*. Ph.D. Dissertatie. Antwerpen, KU Leuven, 2008.
- BBC news (2014). Geraadpleegd op 13 juli 2016, van: <http://www.bbc.com/news/uk-258249>
- Bischoff, Alexander & Louis Loutan, 'Interpreting in Swiss Hospitals'. *Interpreting* 6 (2), 2004, pp. 181-204.
- Boe, Esther de, 'The Influence of Governmental Policy on Public Service Interpreting in The Netherlands'. *Translation and Interpreting* 7 (3), 2015, pp. 166-184.
- Bühlig, Kristin & Bernd Meyer, *Transferring Linguistic Know-how into Institutional Practice*. Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2013.
- Clifford, Andrew, 'Is Fidelity Ethical? The Social Role of the Healthcare Interpreter'. *TTR: traduction, terminologie, rédaction* 17 (2), 2004, pp. 89-114.
- Critical Link Online (2014). *AVLIC 2014: Interpreters and Human Rights*. Geraadpleegd op 12 juni 2016, van <http://www.criticallink.org/cli-blog/2014/10/20/avlic-2014-interpreters-and-human-rights>
- Doornbos, Nienke, 'De regulering van de kwaliteit van tolken en vertalers: een rechtssociologische analyse'. *Nederlands Juristenblad*, 2008, pp. 1219-1223.
- European Commission (2005). 'A New Framework Strategy for Multilingualism'. Geraadpleegd op 18 juni 2016, van <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:en:PDF>
- Europees Economisch en Sociaal Comité (2012). 'Betere rechtspositie voor slachtoffers in de EU'. Geraadpleegd op 20 juni 2016, van <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2012:043:0039:0046:NL:PDF>
- Felsö, Flora et al., *Tolken in het publiek domein. Over de vraag, aanbod en de bemiddeling van tolken*. Amsterdam: Seo economisch onderzoek, 2007.
- García-Beyaert, Sofia, 'Key External Players in the Development of the Interpreting Profession'. H. Mikkelsen & R. Jourdenais (red.), *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York en Londen, Routledge, 2015, pp. 45-61.
- Garwood, Christopher, 'Court Interpreting in Italy. The Daily Violation of a Fundamental Human Right'. *The Interpreter's Newsletter* 17, 2012, pp. 173-189.
- Gentile, Paola, *The Interpreter's Professional Status. A sociological Investigation into the Interpreting Profession*, PhD-proefschrift (niet gepubliceerd). Universiteit van Trieste, 2016.
- Gentile, Paola, 'Political Ideology and the De-Professionalisation of Public Service Interpreting: The Netherlands and the United Kingdom as Case Studies'. Carmen Valero Garcés & Rebecca Tipton (red.), *Translating Conflict: Ethics and Ideology in Public Service Interpreting and Translation*, Clevedon, Multilingual Matters, 2017, pp. 63-83.
- Hertog, Erik & Jan van Gucht, *Status Quaestionis. Questionnaire on the Provision of Legal Interpreting in the EU*. Antwerp, AGIS Programme-European Commission, 2006.
- IGZ (2005). 'Veldnormen voor de inzet van tolken in de gezondheidszorg'. Geraadpleegd op 4 februari 2016 van http://www.crisiskaartggz.nl/crisiskaart/download/tolkdiensten/veldnormen_inzet_tolken_in_gezondheidszorg_definitief_tcm19-95004.pdf
- Inghilleri, Moira, 'Aligning Macro-and-Micro Dimensions in Interpreting Research'. Christina Schäffner (red.), *Translation, Research and Interpreting Research*, Clevedon, Multilingual Matters, 2004, pp. 71-76.

- Inghilleri, Moira, 'National Sovereignty versus Universal Rights: Interpreting Justice in a Global Context'. *Social Semiotics* (2), 2007, pp. 195-212.
- International Labour Organization (2008). 'ISCO Classification of Occupation'. Geraadpleegd op 17 juni 2016 van: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/—dgreports/—dcomm/—publ/documents/publication/wcms_172572.pdf
- Langendijk-van den Berg, Irene, Petra Verdonk, & Tineke Abma, 'De professionele tolk verdwijnt: kwaliteit onder druk'. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 2014, pp. 1-4.
- Lester, Kathy & Veronica L. Taylor, *Interpreters and the Legal System*. Annandale, MN, Federation Press, 1994.
- Maniar, Sarah (2015). 'The Ongoing Fiasco of Privatised Court Interpreting Services'. Geraadpleegd op 30 juni 2016, van: <http://www.irr.org.uk/news/the-ongoing-fiasco-of-privatised-court-interpreting-services/>
- Mas, Sarah de (2011). 'Translation, Interpreting & Legal Rights Within the European Union. The Law & Reality'. Geraadpleegd op 1 januari 2016, van https://static1.squarespace.com/static/52d566cbe4b0002632d34367/t/5347f5foe4bobccee306dac1/1397224944878/CL3_deMas.pdf
- Medisch Contact online (2012). *Ziekenhuizen betalen tolken uit eigen zak*. Geraadpleegd op 27 juni 2016, van: <http://www.medischcontact.nl/Nieuws/Laatste-nieuws/Nieuwsbericht/109161/Ziekenhuizen-betalen-tolken-uit-eigen-zak.htm>
- Mikado.net (2012). Geraadpleegd op 15 juni 2016, van: <http://www.mikadonet.nl/>
- Mikkelson, Holly & Renée Jourdenais, *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York en Londen, Routledge, 2015.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2013). 'Kamerbrief over Inzet Tolken'. Geraadpleegd op 15 juni 2016. van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2013/05/28/kamerbrief-over-inzet-tolken>
- Osenbruggen, A. van, *Kosten- en batenanalyse van tolkdiensten*. Amsterdam, Regioplan Beleidsonderzoek, 2009.
- Pöchhacker, Franz, 'The Turns of Interpreting Studies'. Gyde Hansen, Andrew Chesterman & Heidrun Gerzymisch-Arbogast (red.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*, Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2008, pp. 25-28.
- Pöchhacker, Franz & Mira Kadric, 'The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter: A Case Study'. *The Translator* 5 (2), 1999, pp. 161-178.
- Schweiger, Christian, *The EU and the Global Financial Crisis*. Cheltenham Glos, Edward Elgar Publishing, 2014.
- Sela-Sheffy, Rakefet & Miriam Shlesinger, *Identity and Status in the Translational Professions*. Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2011.
- SIGTIPS Final Report (2011). 'Special Interest Group on Translation and Interpreting for Public Services – Final Report.' http://ec.europa.eu/dgs/scic/news/2011_sigtips_en.htm
- The Economist (2015). 'The march of Europe's little Trumps'. *The Economist Online*. Geraadpleegd op 12 December 2015, van: <http://www.economist.com/news/europe/21679855-xenophobic-parties-have-long-been-ostracised-mainstream-politicians-may-no-longer-be>
- The Guardian (2016). *Thousands of Court Cases Adjournd Due to Failures in Interpreting Services*. Geraadpleegd op 19 juli 2016, van: <https://www.theguardian.com/law/2016/may/04/thousands-of-court-cases-adjourned-due-to-failures-in-interpreting-services>
- Triemstra, Mattanja et al., *Noodzaak en omvang van de inzet van professionele tolken in de zorg. Een inventarisatie onder zorgverleners*. Utrecht, Nivel, 2016.
- UMC Utrecht (2012). *UMC Utrecht gaat tolken zelf betalen*. Geraadpleegd op 24 juli, van: <http://www.umcutrecht.nl/nl/Over-Ons/Nieuws/2012/UMC-Utrecht-gaat-tolken-zelf-betalen>.
- Valero Garcés, Carmen, *Health, Communication and Multicultural Communities: Topics on Inter-*

- cultural Communication for Healthcare Professionals*. Newcastle upon Tyne, Cambridge Scholars Publishing, 2014.
- Valero Garcés, Carmen & Ann Martin, *Crossing borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2008.
- Varenes, Fernand de, 'Language Rights as an Integral Part van Human Rights – A Legal Perspective'. Matthias Koenig & Paul De Guchteneire (red.), *Democracy and Human Rights in Multicultural Societies*. Burlington, VT, Ashgate Publishing Company, 2007, pp. 115-126.
- Vermeiren, Hildegard, Jan Van Gucht & Leentje De Bontridder, 'Standards as Critical Success Factor in Assessment: Certifying Social Interpreters in Flanders, Belgium'. Claudia Angelelli & Holly E. Jacobson (red.), *Testing and Assessment in Translation and Interpreting Studies: A Call for Dialogue between Research and Practice*. Amsterdam en Philadelphia, John Benjamins Publishing, 2009, pp. 297-329.
- Viezzi, Maurizio, 'Linguistic Pluralism, Multilingualism and Plurilingualism in the EU'. *Annuario di Diritto Comparato e di Studi Legislativi*, 2016, pp. 503-530.
- Volkskrant (2014). 'Wilders laat publiek scanderen: Wij willen minder Marokkanen'. *De Volkskrant*. Geraadpleegd op 18 juni 2016, van <http://www.volkskrant.nl/politiek/-wilders-laet-publiek-scanderen-wij-willen-minder-marokkanen~a3618750/>
- Yipenburg, Irene, *De Multiculturele Persoonlijkheid als Gevolg van Adoptie en Migratie*. Assen, van Gorcum, 2009.

Over de auteur

Paola Gentile heeft een PhD in vertaal- en tolkwetenschap aan de Universiteit van Trieste. Zij is nu postdoc-onderzoeker aan de Universiteit KU Leuven-campus Antwerpen onder leiding van prof. dr. Luc van Doorslaer. De titel van haar postdoc-onderzoek is: *De Beeldvorming van Nederland en Vlaanderen in Italiaanse Literaire Vertalingen*.
E-mail: paola.gentile@kuleuven.be