

# 1

## Hoe doorzichtig is de toren van Babel?

### 1.1 De funderingen

Tolken is het zo accuraat en volledig mogelijk omzetten van mondelinge boodschappen van een brontaal naar een doeltaal op een neutrale wijze.

Sociaal tolken is tolken in de sociale sector.

Een tolk maakt de communicatie mogelijk tussen twee (of meer) partijen, die elkaars taal niet begrijpen. Niets meer en niets minder. Hij ondertitelt als het ware de gesprekken die plaatsvinden tussen Nederlandstalige hulpverleners en anderstalige cliënten. Hij probeert de boodschap (de inhoud en de bedoeling van de sprekers) zo correct en getrouw mogelijk weer te geven in de andere taal, dat wil zeggen zonder toevoegingen, weglatingen of wijzigingen.

De tolk wordt in dit model beschouwd als ‘vertaler’, en niet als ‘intercultureel bemiddelaar’ of ‘co-therapeut’.

Communicatie verloopt tussen twee (of meer) mensen. De ene persoon zegt iets aan de andere, of met andere woorden: een zender geeft een boodschap door aan een ontvanger. De boodschap wordt geformuleerd in een zekere taal, heeft een specifieke inhoud en draagt een bepaalde bedoeling in zich (codering). De zender codeert dus zijn boodschap en de ontvanger decodeert ze. De tolk speelt een cruciale rol bij het decoderen, hij is immers de tussenschakel tussen de zender (de hulpverlener die Nederlands spreekt) en de ontvanger (de anderstalige cliënt). Hij moet in eerste instantie horen wat er gezegd wordt. Hij luistert met aandacht naar de boodschap om ze te

## 6 Horen, zien en tolken

kunnen begrijpen. Hij probeert ze te onthouden en herformuleert ze nadien in een andere taal. Als er tijdens één van de stadia van het tolkproces iets fout loopt (slecht horen, verkeerd begrijpen, foutief omzetten, onvolledig herformuleren), wordt de boodschap vervormd. Elk stadium vereist specifieke eigenschappen, vaardigheden en technieken. Wanneer de cliënt vervolgens antwoordt, wordt hij op zijn beurt zender. De Nederlandstalige hulpverlener ontvangt de boodschap die de tolk voor hem decodeert. Een tolk die werkzaam is in de sociale sector moet zowel bron- als doeltaal zeer goed beheersen.

De tolk probeert de boodschap zo accuraat en volledig mogelijk over te brengen. Letterlijk vertalen is niet altijd mogelijk omdat een brontaal wordt omgezet in een doeltaal. De brontaal is de uitgangstaal bij het vertalen naar een andere taal. De doeltaal is de taal waarin vertaald wordt. De tolk moet zich bij het vertalen houden aan de regels die de grammatica van de doeltaal voorschrijft en/of hij heeft te maken met de eventuele beperkingen die het lexicon van de doeltaal hem oplegt. Voor bepaalde woorden in de vreemde taal bijvoorbeeld, is er misschien geen equivalent te vinden in het Nederlands en omgekeerd, waardoor het tolkproces kan onderbroken worden of vertragen. Vertalingen kunnen soms iets langer zijn (of lijken) dan de oorspronkelijke versie omwille van andere zinsconstructies en/of omschrijvingen.

Een tolk is of kan ervaren worden als ... een noodzakelijk kwaad. Als men hem na een gesprek zegt dat het zo vlot ging, net alsof er geen tolk bij was, dan is dat een heel groot compliment. Zichzelf als persoon moeten wegcijferen doet het ego geen deugd, maar dat is waar het in de realiteit voor de tolk nu net op neerkomt. De tolk hoort, ziet en zwijgt. Tolken is zwijgen. Wanneer de tolk zijn werk doet, zegt hij zelf in feite niets. Hij is een doorgeefluik en blijft, als persoon, zoveel mogelijk op de achtergrond. Hij geeft nooit maar dan ook nooit zijn eigen mening te kennen, al wordt hem dat expliciet gevraagd en al lijkt het verzoek volkomen onschuldig.

*Een telefonisch tolkgesprek voor een onthaalbureau voor nieuwkomers. De cliënte kreeg uitleg over cursussen maatschappelijke oriëntatie. Ze zou moeten kiezen tussen een intensieve en een minder intensieve cursus. De cursus was sowieso verplicht. Alle voor- en nadelen van beide mogelijkheden werden opgesomd. Mevrouw twijfelde en vroeg aan het einde van het onderhoud*

*mijn persoonlijke mening. “Een intensieve cursus zou beter zijn, niet? Wat denkt u daarover? Ik weet niet goed wat ik moet doen.” Ik antwoordde haar in het Russisch dat ik gewoon een tolk was en zelf als persoon niet mocht deelnemen aan het gesprek. Ik was transparant naar de hulpverlener toe en tolkte wat er zich tussen mij en de cliënt had afgespeeld. De hulpverlener schoot in de lach, gaf geen commentaar en zette het gesprek verder.*

Al staat de tolk in voor het talige aspect van de communicatie, toch kan hij niet garant staan voor effectief begrip van wat er gezegd wordt bij zijn cliënten (de hulpverlener en de hulpvrager/cliënt).

*Een tolkaanvraag van een ziekenhuis voor een patiënt die zou deelnemen aan een studie. De medewerkers van het onderzoekscentrum hadden de toestemming van de patiënt nodig omdat ze van plan waren om een nieuwe behandeling te testen. De patiënt was de week voordien langsgesproken, had uitleg gekregen over het hoe en het waarom van de nieuwe therapie en had mondeling toegestemd. Het laboratorium dat de medicatie zou leveren, drong aan op een schriftelijke akkoordverklaring voordat de behandeling van start kon gaan. Men wou bovendien de garantie dat de anderstalige patiënt wel degelijk begrepen had waar het om ging en op de hoogte was van de eventuele neveneffecten. Het dienstdoend personeel vroeg aan mij, de tolk, om een verklaring te ondertekenen waarin ik bevestigde dat mijn cliënt alles begrepen had. Ik heb vanzelfsprekend geweigerd want een tolk kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het begrip of het eventueel onbegrip bij zijn cliënt. Bovendien was het toppunt dat ik zelfs nooit voor die man had getolkt!*

### **Tolken op locatie of afstandstolken**

Tolken kunnen op verschillende manieren worden ingezet. Ofwel gaan ze op locatie (ter plaatse/ter plekke/in situ) hun opdracht uitvoeren, ofwel wordt er geopteerd om het gesprek op afstand te laten doorgaan. Bij afstandstolken is er de keuze tussen telefoontolken en videotolken.

## 8 Horen, zien en tolken

De sociaal tolk gaat ter plaatse (naar een school, een centrum voor maatschappelijke bijstand, een ziekenhuis ...) en is fysiek aanwezig tijdens het gesprek. De aanvraag verloopt als volgt: de hulpverlener maakt een afspraak met zijn anderstalige cliënt, gaat naar het webportaal van de tolkdienst waarmee een overeenkomst is afgesloten, vermeldt op het aanvraagformulier welke taal hij nodig heeft, reserveert de tolk voor die dag, voegt toe hoe lang het gesprek ongeveer zal duren en waarover het bij benadering zal gaan. De matching tussen hulpverlener en tolk gebeurt ook via het webportaal. De tolk krijgt één etmaal om de opdracht die hem aangeboden wordt te aanvaarden of te weigeren. Op de fiche die bij de opdracht hoort, staat alle praktische informatie die de tolk nodig heeft: de datum, het uur (bijvoorbeeld van 13u30 tot 14u30) en het adres waar de opdracht zal doorgaan. Gaat het om een gesprek in het ziekenhuis, dan wordt de afdeling vermeld waardoor de tolk ongeveer weet welke medische terminologie aan bod zal komen. Wordt hij op een school verwacht, dan staat er bij 'onderwerp' bijvoorbeeld: leerlingenbegeleiding. Ook de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon van de betrokken dienst en van de hulpverlener die gebruik zal maken van de diensten van de tolk worden doorgegeven voor het geval de tolk te laat zou komen of op het laatste moment de opdracht door omstandigheden zou moeten annuleren. Vaak is de contactpersoon diegene die zal samenwerken met de tolk, maar niet altijd, omdat een tolk aanvragen een puur administratieve aangelegenheid is en kan worden overgelaten aan een collega. De tolk meldt zich op de dag van de afspraak tijdig aan bij de bewuste dienst en vervult zijn opdracht. Nadien registreert hij elektronisch, waarbij hij onder andere melding maakt van het begin- en het einduur van de tolkopdracht. Het komt ook voor dat de tolk een registratieformulier door de hulpverlener moet laten invullen.

De hulpverlener kiest voor een gesprek via de telefoon. De telefoontolk is niet fysiek aanwezig bij het gesprek. Hij is thuis of bevindt zich op een andere locatie waar hij goed bereikbaar is en de privacy van het gesprek kan garanderen. Hij wordt opgebeld door de tolkentelefoon en doorverbonden met de betreffende dienst. Hulpverlener en cliënt zitten samen in één bureau en praten met elkaar via de tolk. Een ander scenario is technisch ook mogelijk. De hulpverlener wil zijn cliënt telefonisch een boodschap doorgeven. Hij belt de tolkentelefoon op, formuleert zijn vraag en zegt welke taal hij nodig heeft. De 'matcher' belt een tolk op, heeft op een bepaald moment zowel de hulpverlener als de tolk tegelijk aan de lijn en verzoekt de hulpverlener in het kort uit te leggen aan de tolk

wat er aan de cliënt moet gezegd worden. Hij informeert, indien de cliënt niet zou opnemen, of er een boodschap moet ingesproken worden op het antwoordapparaat. Vervolgens vraagt de matcher aan tolk en hulpverlener of hij hen mag doorverbinden met de cliënt. Vanaf het moment dat de cliënt aan de lijn is, kan het onderhoud beginnen en zijn er vier mensen op vier verschillende plaatsen met telefoons in de weer.

Een andere vorm van afstandstolken is videotolken. De tolk is niet fysiek aanwezig maar logt in via een link vanaf een smartphone, tablet, PC of laptop voor het online gesprek. Hij bevindt zich op een locatie waar kwaliteitsvol tolken op technisch vlak mogelijk is en privacy kan worden gewaarborgd. Er zijn verschillende scenario's mogelijk voor cliënt en hulpverlener. Ofwel bevinden hulpverlener en cliënt zich in dezelfde ruimte, ofwel zitten ze elk in een andere kamer en nemen via een aparte computer deel aan het gesprek, ofwel bevindt de cliënt zich thuis. Het is ook mogelijk dat meerdere partijen deelnemen aan het gesprek van thuis uit.

De cliënt, als privé-persoon, kan op een enkele uitzondering na zelf geen rechtstreeks contact opnemen met de tolkdienst om een tolk aan te vragen. Dit recht is enkel voorbehouden aan diensten, instellingen en dergelijke meer die een overeenkomst hebben ondertekend met de tolkdienst. Dit geldt zowel voor het tolken ter plaatse als voor het afstandstolken.

Elke tolkvorm heeft voor- en nadelen. Grosso modo kan gesteld worden dat telefoontolken het meest geschikt is in noodgevallen, crisissituaties of wanneer een anderstalige cliënt plots voor de neus van de hulpverlener staat met een dringende vraag en dit omdat de hulpverlener op voorhand niet moet – maar wel kan – reserveren. Telefoontolken is eveneens aangewezen bij gestructureerde of korte en informatieve gesprekken waarbij fysieke aanwezigheid onmogelijk of niet nodig is. Voordelig aan telefoontolken, en bij afstandstolken in het algemeen, is dat er geen kosten verbonden zijn aan de verplaatsing van de tolk en er geen tijd verloren gaat. Videotolken is geschikt voor zowel informatieve als complexe emotionele gesprekken omdat, in tegenstelling tot telefoontolken, de non-verbale communicatie zichtbaar is. Tolken ter plaatse is aangewezen bij complexe gesprekken waar eventueel documenten of visuele hulpmiddelen aan te pas komen, wanneer er gevoelige of delicate onderwerpen besproken moeten worden (bijvoorbeeld bij een slechtnieuwsgesprek) of voor langdurige besprekingen. Het is de beste keuze als er meer dan twee deelnemende partijen zijn.

## 10 Horen, zien en tolken

Het is goed om even stil te staan bij zowel afstandstolken als tolken ter plaatse omdat elke tolkvorm een andere manier van werken vereist. Als je telefonisch tolkt, ben je letterlijk een nummer. Je staat op een lijst en hebt een vast tolknummer. Jouw nummer wordt meegedeeld aan de hulpverlener zodat hij weet met welke tolken hij samenwerkt, al kent hij hun naam niet. Telefoontolken kan technisch best spannend zijn omdat je als tolk overvallen wordt door de opdracht en je je terminologisch niet kan voorbereiden. Tijdens telefonische interventies tolk je meestal langere stukken en schrijf je veel meer op, al is het niet de bedoeling dat een gesprek via de telefoon het half uur overschrijdt. Je moet je nog meer concentreren dan anders omdat je niets ziet en zomaar in het levensverhaal van een mens stapt zonder (gedetailleerde) context. De hulpverlener schetst doorgaans de situatie wel aan het begin van het gesprek, maar uiteindelijk heb je enkel klank en daar moet je het mee doen. Lichaamstaal zegt veel en helpt je normaal gezien bij je interpretatie van de boodschap. Spreken de hulpverleners met een zwaar accent of is jouw tolktaal niet de moedertaal van de cliënt, kun je het als tolk lastig krijgen aan de telefoon. Sommige Georgiërs of Armeniërs die Russisch kennen, maken fouten en hebben een afwijkende uitspraak. Het grote voordeel van telefonisch tolken is dat je je niet hoeft te verplaatsen, geen tijd verliest en tussen de bedrijven door bijvoorbeeld aan vertalingen kan werken. De emotionele impact bij telefoontolken is, behalve bij dringende gevallen, meestal veel geringer dan bij ter plekke tolken. Tranen zien is lastiger dan tranen horen. Als je thuis werkt en aan je bureautafel zit, kun je makkelijker spieken. Je computer, je woordenboeken en terminologielijsten heb je bij de hand en het is fysiek mogelijk om in een mum van tijd iets op te zoeken zonder dat het opvalt.

*De telefoon rinkelde en ik nam op. “Goede morgen. U spreekt met Y. van tolkdienst X. Ik heb het centrum voor maatschappelijke bijstand Z. (naam van de plaats waar die dienst gelegen was) aan de lijn. Bent u bereid om een kwartier te tolken in het Russisch?”. “Ja hoor”, zei ik blij. Ik hoorde vervolgens de matcher aan de hulpverlener zeggen: “U hebt tolk nummer (...) aan de lijn, het gesprek kan nu beginnen.” En nog voor ik ‘goede morgen’ kon zeggen, kreeg ik dit zo ongeveer over me heen: “En nu is het genoeg geweest! Ik hoop dat je me goed begrijpt, we hebben de zaak al ettelijke keren besproken. Je overdrijft want je houdt je op geen enkele manier aan de regels. Wij pikken dat hier niet meer.*

*Gedaan, afgelopen, finito, Schluss. We hebben je verwittigd en nu moet je zelf de gevolgen maar dragen.” Eventjes dacht ik: “Wat heb ik in godsnaam verkeerd gedaan?”. Ik voelde me persoonlijk aangevallen. Een paar seconden later drong het tot me door dat de sociaal assistente die ik aan de lijn had, zo kwaad was op haar cliënt dat ze zelfs de gebruikelijke plichtplegingen tussen hulpverlener en tolk – de situatie kort uit de doeken doen en de tolk de kans geven zich te introduceren bij de cliënt – overboord gooide. Ik wist niets van de context af, zag geen boze gezichten voor me, kon de situatie niet inschatten en werd overrompeld.*

Telefoontolken biedt trouwens niet in alle dringende gevallen soelaas. Spoedgevallen aan de telefoon tolken is van levensbelang, maar kan emotioneel zeer bezwarend zijn voor de drie partijen: zowel voor de hulpverlener, als voor de cliënt en in zekere mate ook voor de tolk.

*Matcher: Goedendag, met de Vlaamse Tolkentelefoon, heeft u een tiental minuten tijd om te tolken? Er moet naar een cliënt gebeld worden.*

*Tolk: Geen probleem, verbind me maar door.*

*Hulpverlener: Ik wil mijn cliënt opbellen om haar te zeggen dat ze dringend naar het ziekenhuis moet.*

*De matcher vraagt aan gebruiker en tolk om even aan de lijn te blijven, de telefoon gaat over, de cliënt neemt op.*

*Hulpverlener: Mevrouw, u moet heel dringend naar het ziekenhuis. De uitslagen van het onderzoek zijn binnen en uw dokter heeft ons gecontacteerd met het verzoek u te melden dat u zich zo snel mogelijk moet laten opnemen. Het is een kwestie van leven en dood, zei hij.*

*Cliënt: [Zegt niets, begint te wenen].*

*Hulpverlener tegen tolk: Is mevrouw aan het wenen? Wat moet ik doen?*

*Tolk: Ik denk dat mevrouw niet meer aan de lijn is.*

## 12 Horen, zien en tolken

Deze casus illustreert een zekere tegenstrijdigheid: de inhoud van het gesprek en het medium waarmee die inhoud wordt overgebracht, lijken niet met elkaar in harmonie te zijn. De telefoon is een schitterend apparaat om mensen snel te kunnen bereiken, te waarschuwen en in die zin te helpen. Maar als in spoedgevallen via de telefoon slecht nieuws moet overgebracht worden, dan is de hulpverlener niet in de buurt om de nodige morele steun te bieden aan zijn cliënt. In noodgevallen zijn deze bedenkingen vanzelfsprekend van geen belang.

Bij het tolken ter plekke leer je dan weer mensen en diensten ‘persoonlijk’ kennen, zie en hoor je veel buiten je eigenlijke opdracht om. Je krijgt een veel duidelijker beeld van de migrantengemeenschap en van de sociale sector. En omgekeerd, andere mensen leren jou kennen, niet alleen via je stem – met of zonder je gezicht op een scherm – maar als totaalpakket. Je rolvastheid wordt meer op de proef gesteld en dat is een niet te onderschatten uitdaging. Je betrokkenheid is als mens en als tolk groter en dat geeft voelbare professionele bevrediging. Doordat je niet enkel klank krijgt maar ook beeld, is het pure tolken zelfs gemakkelijker. Anderzijds is woordjes opzoeken tijdens de opdracht minder evident omdat je niet met je telefoon of een woordenboek kan bezig zijn. Je deelt de hulpverlener altijd mee als een sleutelbegrip of een voor het gesprek belangrijke uitdrukking je onbekend zijn, maar het geeft een ander gevoel als je toch nog snel zelf een oplossing kan vinden voor je linguïstisch probleem. Je wordt vlugger moe van het tolken op locatie en je kunt minder werk doen tussendoor omwille van de verplaatsingen. Het gebeurt niet zelden dat je moet wachten in de wachtzaal voor de eigenlijke opdracht aanvangt, omdat de cliënt er nog niet is of omdat de hulpverlener eerst iets anders moet afwerken.

Videotolken is een vorm van afstandstolken met klank én beeld, en lijkt daardoor nauw aan te sluiten bij tolken ter plaatse. Zoals gezegd zijn er verschillende mogelijkheden: of de hulpverlener en cliënt bevinden zich fysiek in dezelfde ruimte en de tolk op afstand, of de hulpverlener, cliënt en tolk voeren allemaal het gesprek online, elk vanop een eigen locatie. Of, als de cliënt bijvoorbeeld zijn afspraak vergeten is en thuis of onderweg kan bereikt worden, zijn de hulpverlener en de tolk fysiek samen, maar is de cliënt online.

Wanneer hulpverlener en cliënt fysiek samen zijn en via de computer van de hulpverlener met elkaar spreken, wordt het voor de tolk op afstand snel duidelijk hoe verschillend tolken ter plekke en tolken via webcam eigenlijk



zijn. Je ziet wel, maar je hebt geen overzicht over de volledige ruimte en alle aanwezige mensen. De derde dimensie ontbreekt en je hebt slechts een deel van een persoon of een deel van het aantal personen in beeld. Vaak zie je alleen het gezicht, of het gezicht en het bovenlichaam. Soms zie je mensen in profiel of heb je zicht op een stuk van een gezicht. Het gebeurt regelmatig dat het scherm enkel op de cliënt of enkel op de hulpverlener gericht staat en dit heel het gesprek door. Je ziet maar één partij. Al lijkt je deel uit te maken van het gesprek, toch krijg je geen totaalbeeld en heb je het gissen naar veel elementen van de non-verbale communicatie. Niet elke organisatie of dienst werkt met een aparte webcam, meestal zit de camera ingebouwd in de laptop of desktop. Om dit euvel te verhelpen, verdraaien sommige hulpverleners tijdens het gesprek meer dan eens hun scherm van richting. Het kan gebeuren dat ze een ongemakkelijke fysieke houding moeten aannemen omdat ze de camera op de cliënt willen richten en tegelijk gegevens willen invoeren in de computer, en daarvoor hebben ze het scherm zelf natuurlijk ook nodig. Je bent als tolk volledig overgeleverd aan het beeld dat je voorgeschoteld krijgt, waardoor je bijvoorbeeld niet met een eenvoudig handgebaar kan aangeven dat je wilt beginnen tolken. Je moet je stem daarvoor gebruiken en misschien onderbreek je een van de gesprekspartners op een moment dat niet helemaal opportuun is. Je hebt niet altijd door of iemand al gestopt is met spreken of nog verder wil doorgaan. Het is met andere woorden veel moeilijker om af te stemmen met hulpverlener en cliënt wanneer er best getolkt wordt.

*Een webcamtolkopdracht voor het ziekenhuis, dienst gynaecologie. Ik log in van thuis uit via mijn laptop. De hulpverlener is er en de cliënt ook. Prima. Er wordt daar op de afdeling met een tablet gewerkt, blijkbaar. ‘We’ lopen door de gang. Ik zie de onderkin van de verpleegster vanuit de handpalm van haar rechterhand. Ik lig tegen haar witte schort. Ik hoor het geruis van de stof. ‘We gaan bij de dokter voor het onderzoek’, zegt ze tegen me. We komen aan in zijn bureau. ‘Ik zal u even op de vensterbank leggen’, krijg ik te horen. Oké, daar lig ik dan. Ik zie het witte plafond, tegels die van elkaar afgescheiden zijn door aluminiumlatten. Het gesprek kan beginnen. Ik introduceer me bij cliënt en hulpverlener vanop de vensterbank. De zwangere patiënte ligt op de onderzoekstafel voor een echo en dokter en verpleegster doen elk hun ding. Van non-verbale communicatie gesproken...*

## 14 Horen, zien en tolken

Op momenten dat fysieke aanwezigheid voor de cliënt niet kan, is de mogelijkheid voor de hulpverlener om te werken met webcam een groot voordeel. Hij kan initieel makkelijker contact leggen met zijn cliënt en hij kan dat contact op termijn beter onderhouden. Bovendien is de interactie op zich intenser en minder afstandelijk dan via de telefoon. Tijdens de pandemie is iedereen gewend geraakt aan het scherm en communicatie op afstand, er is sprake van een ware drempelverlaging. Aangezien mensen in het algemeen, en cliënten dus ook, vlot hebben leren omgaan met allerlei technische hulpmiddelen, heeft dit tot gevolg dat virtuele afspraken niet altijd even ernstig worden genomen als die in levenden lijve. De cliënt stelt zich lakser op. Hij zondert zich niet af, hij voert gesprekken met zijn hulpverlener via de tolk achter het stuur, in de supermarkt, al wandelend met een baby in de buggy. Het engagement is vrijblijvender omdat afspraken minder officieel lijken en minder inspanning vergen van de cliënt. Online afspraken worden bijgevolg sneller vergeten en de gesprekken worden bijna altijd met de smartphone gevoerd, tussen twee bezigheden in. De hulpverlener en de tolk stellen zich professioneel op en moeten zo flexibel mogelijk zijn. Voor de cliënt echter betekent een videogesprek eerder een compromis omdat een afspraak ter plekke praktisch niet haalbaar is. Hierdoor moet de tolk in moeilijke omstandigheden tolken want vaak is er achtergrondgeluid, ruis, is de verbinding slecht, wordt de cliënt afgeleid. Communicatietechnologie wordt als iets magisch gezien en de tolk soms ook. Men denkt dat de tolk via webcam alles kan horen en zien, maar niets is minder waar.

*Ik ga virtueel naar de dienst neonatologie. Ik zet geluid en beeld aan en verwacht een jonge moeder te zien te krijgen en een hulpverlener in een witte jas, stethoscoop om de hals en noem maar op. Ik zie een rijpere vrouw van mijn leeftijd. Ze lijkt me niet zwanger of pas bevallen, maar je weet natuurlijk nooit. We zijn allebei aan de vroege kant, dus houden we het stil, in blijde verwachting. Op een bepaald moment houd ik het niet meer en zeg: 'Ik ben de tolk.' Zij zegt: 'Ik ben de tolk.' Aangename kennismaking, collega. Dubbele boeking. We nemen contact op met de tolkdienst, nog steeds in blijde verwachting. Ik mocht blijven. Technisch misverstand.*

### Tolkmodi

Vanuit technisch standpunt kan het tolken op verschillende manieren verlopen. Er zijn drie tolkmodi. Er kan consecutief (opeenvolgend) getolkt

worden. De tolk luistert gedurende een paar minuten naar wat men zegt en geeft nadien de boodschap in de andere taal weer aan de betrokken partij. Bij dialoog- of liaisontolken worden de vragen en antwoorden van beide gesprekspartners systematisch getolkt nadat ze geformuleerd zijn. Wordt de boodschap onmiddellijk vertaald terwijl één van beide sprekers nog aan het woord is, dan is er sprake van simultaan (gelijktijdig) tolken. In de sociale sector is het gangbaar om consecutief of opeenvolgend te tolken. Sommige cliënten hebben er echter behoefte aan hun verhaal te doen zonder onderbroken te worden en dan biedt simultaan fluistertolken een uitweg. Maar de gemiddelde sociaal tolk heeft de nodige technische bagage die nodig is om gelijktijdig te tolken niet in huis, en daardoor valt de optie simultaan fluistertolken meestal weg. Simultaan tolken vergt bovendien van de hulpverlener en de cliënt enige inspanning omdat het stemgeluid van de fluisterende tolk tijdens het spreken als storend ervaren kan worden.

### Het sociaal tolkenbestand

Het grootste deel van het tolkenbestand bestaat uit mensen van buitenlandse origine, hoewel er hoe langer hoe meer Nederlandstaligen werkzaam zijn als tolk in de sociale sector. Sociaal tolken zijn vaak migranten die zich het Nederlands hebben eigen gemaakt, een hogere opleiding hebben genoten in hun thuisland, maar wiens diploma's (nog) niet erkend zijn in België. De meeste sociaal tolken zijn geen producten van tolkenscholen en hebben een sterk uiteenlopende achtergrond, zowel op professioneel als op persoonlijk vlak. Zelfs al zouden ze een opleiding als conferentietolk willen volgen, dan nog is dat in de praktijk niet haalbaar omdat hun werktaal doorgaans niet behoort tot de talen die op het leerprogramma van tolkenscholen staan. Talen zoals Arabisch, Russisch, Turks en Chinees worden wel in sommige instellingen voor vertalers en tolken onderwezen. Bij niet-courante talen spelen regionale variaties en dialecten een veel grotere rol dan bij courante talen. Dit zorgt, naast een eventuele beperkte inzetbaarheid van tolken met een dergelijk diploma, voor bijkomende problemen bij de organisatie van tolkopleidingen.

Mensen die jaren geleden begonnen werken als tolk in de sociale sector, zijn aan de slag gegaan zonder de minste vorm van voorbereiding. Al doende werd er geleerd, door vallen en opstaan. Dit boek is de neerslag van een dergelijk leerproces. Ondertussen is er veel veranderd in het Vlaamse tolkenlandschap. De diensten voor sociaal tolken en vertalen zetten zich op verschillende niveaus actief in om te zorgen voor een kwaliteitsvol en behoeftegedekkend tolkenaanbod. In het Agentschap Integratie en Inburgering,

AgII, (dat onder andere een dienst heeft die instaat voor sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel) worden, los van de omkadering en inhoudelijke ondersteuning, ervaringen gedeeld en informatie uitgewisseld. In samenspraak worden de nodige methodieken en instrumenten verder ontwikkeld om het sociaal tolken blijvend te professionaliseren. Door de talrijke kwaliteitsverhogende en kwaliteitsbewakende initiatieven (selectie, vorming, evaluatie, certificering, een eigen deontologie) wordt de kwaliteit van het sociaal tolken en vertalen bewaakt. Zoveel mogelijk tolken worden officieel gecertificeerd en beschikken over de door de sector zelf vooropgestelde kwaliteiten.

Op Europees niveau houdt ENPSIT (European Network for Public Service Interpreting and Translation) de vinger aan de pols. Het is een platform waar diensten sociaal tolken en vertalen, onderwijsinstellingen, vormingscentra, sociaal tolken en vertalers, docenten, trainers, assessoren en onderzoekers van over heel Europa met elkaar in contact worden gebracht.

## 1.2 De bovenbouw

### 1.2.1 De sociaal tolk is geen conferentietolk

Sociaal tolken worden wel erkend, maar hebben geen aangepast statuut. Al worden ze ondersteund door het AgII en staan ze als beroepsgroep via het platform van ENPSIT op de Europese kaart, een vakvereniging hebben ze niet. Ze moeten aan de tarieven werken die de diensten voor sociaal tolken en vertalen hanteren. Velen onder hen zijn freelancers en werken als zelfstandigen in hoofd- of bijberoep. Ze staan onder druk omdat ze afhankelijk zijn van de markt: van de behoefte aan de taal waarin zij tolken, van het aantal ‘concurrenten-sociaal tolken’ dat voor dezelfde werkgever opdrachten uitvoert en van de budgetten van de verschillende tolkendiensten waarvoor ze werken. Slechts enkele sociaal tolken werken in vast dienstverband. Nog anderen krijgen als vrijwilligers een forfaitaire vergoeding of werken gratis. Conferentietolken zijn erkend, hebben daar bovenop een statuut én een vakvereniging, de ‘Association Internationale des Interprètes de Conférence’ (AIIC). Ze krijgen een deftige vergoeding voor hun werk, kunnen leven van hun beroep en hebben een goede naam.

Conferentietolken worden op tolktechnisch vlak grondig gevormd in tolkenscholen. Sociaal tolken krijgen in de mate van het mogelijke korte

opleidingen en worden voorzien van goede raad. Het is wel zo dat beiden ‘de kneepjes van het vak’ gaandeweg in de praktijk onder de knie krijgen.

Conferentietolken tolken meestal simultaan/gelijktijdig courante talen terwijl sociaal tolken consecutief/opeenvolgend niet-courante talen tolken. Conferentietolken tolken over het algemeen van de vreemde taal naar hun moedertaal. Sociaal tolken switchen constant tussen bron- en doeltaal en moeten beide talen actief beheersen.

Sociaal tolken werken in crisissituaties en alleen terwijl conferentietolken in teamverband werken en hulp en steun krijgen van hun collega's. Ze moeten, naast technische vaardigheden, beschikken over een hele reeks communicatieve en sociale vaardigheden omdat ze, buiten het opheffen van de taalbarrière om, eveneens in staat moeten zijn om overweg te kunnen met mensen van verschillende sociale niveaus. De inhoud van de gesprekken heeft rechtstreeks betrekking op de situatie van de cliënt, is persoonlijk en kan zeer emotioneel van aard zijn. De sociaal tolk heeft direct contact met de gesprekspartners, zit er vlak bij en heeft te maken met een specifieke vorm van stress. Conferentietolken werken doorgaans samen met partijen van gelijk niveau. Ze zitten vaak in een cabine, op een veilige afstand, ver van de diegene die van hun diensten gebruik maakt. Het doel van gesprekken waarvoor een conferentietolk wordt ingeschakeld, is bovendien zakelijker: iets kopen of verkopen, internationale verdragen afsluiten, wetenschappelijke informatie uitwisselen. De machtsverhoudingen tussen de gesprekspartners liggen anders dan in de hulp- en/of dienstverlening.

*Naar aanleiding van een gezamenlijke les tijdens een opleiding voor sociaal tolken vertelde een conferentietolk dat hij door de confrontatie met de praktijk pas echt begon te beseffen hoe groot de verschillen zijn tussen conferentietolken en sociaal tolken. Hij realiseerde zich dat zijn collega's in de sociale sector bloot staan aan grote emotionele druk. Hij was ervan geschrokken dat het zelfs tijdens een rollenspel niet evident is om je lichaamstaal te beheersen als je bijvoorbeeld te maken krijgt met een cliënt die hallucinaties heeft en daar uitgebreid over vertelt. Hij had de neiging zich niet alleen figuurlijk maar ook letterlijk te distantiëren van de hele situatie door zich fysiek af te keren van de cliënt met psychische problemen. Hij ging schuin op zijn stoel*

*zitten, half weggedraaid van het gebeuren. Hij wou als persoon niet geassocieerd worden met de cliënt en schakelde tijdens het tolken van de ik-vorm over op de derde persoon. Hij nam de woorden van de cliënt “ik hoor overal stemmen” niet over, maar koos voor de constructie: “hij zegt dat hij overal stemmen hoort” om op die manier duidelijk te maken aan de hulpverlener dat hij zelf geen waanbeelden had.*

### 1.2.2 De tolk is geen vertaler

Een tolk tolkt en vertaalt enkel mondeling. Teksten worden schriftelijk vertaald door de vertalers van de tolk- en vertaaldienst. Sommige tolken staan ook ingeschreven als vertaler, maar het is van belang steeds duidelijkheid te scheppen over wie welke pet op heeft om verwarring naar de cliënt toe te vermijden. Een tolk mag ter plekke geen teksten schriftelijk vertalen omdat hij door tijdsdruk en het ontbreken van hulpbronnen (woordenboeken, internet, hulp van collega-vertalers) niet de nodige kwaliteit kan leveren. Het komt voor dat cliënten documenten moeten ondertekenen, bijvoorbeeld in verband met het afstaan van een deel van de uitkering of het vrijwillig plaatsen van een kind. Dergelijke documenten worden best op voorhand vertaald om de tolk en de cliënt te beschermen. De cliënt heeft het recht heel goed te weten welk document hij invult en ondertekent.

Moet de inhoud van bepaalde documenten toch tijdens de tolkopdracht aan de andere partij meegedeeld worden, kan er een mondelinge samenvatting van gemaakt worden. De tolk is niet verantwoordelijk voor de overdracht van schriftelijke informatie. Het is raadzaam dat de hulpverlener eerst zelf een stuk tekst of een brief mondeling voor de tolk samenvat – het is immers aan hem om te beslissen wat belangrijk is en wat weggelaten kan worden – en hij de tolk nadien verzoekt om zijn mondelinge synthese te tolken. Naar de cliënt toe geldt dezelfde houding: de hulpverlener kan via de tolk aan de cliënt vragen wat er in zijn documenten staat.

*Er is me al heel vaak gevraagd in diensten voor maatschappelijke bijstand om het vluchtverhaal van de kandidaat-vluchteling in het kader van zijn asielprocedure rechtstreeks in het Nederlands op te schrijven. Toen ik pas aan het werk was in de sector, zag ik daar geen graten in omdat het inderdaad dubbel werk lijkt voor de*

*hulpverlener. Je tolkt het relaas eerst zelf naar het Nederlands en nadien moet de hulpverlener het zinnetje voor zinnetje uitschrijven op een speciaal daarvoor bestemd formulier. Het zou logischer zijn gewoon aan de tolk te vragen om even apart te gaan zitten met de cliënt, naar zijn verhaal te luisteren en het neer te pennen zodat de hulverlener niet nodeloos tijd verliest. Op een gegeven ogenblik ben ik beginnen weigeren omdat ik, één, geen hulpverlener ben, en, twee, niet in de hoedanigheid van vertaler tolkopdrachten uitvoer. In één concreet geval ging de betrokken maatschappelijk werker niet akkoord met mijn weigering omdat andere tolken wel bereid waren om te helpen. Ik bleef bij mijn standpunt en zei hem de tolkdienst te contacteren. De ‘matcher’ gaf me gelijk.*

*In een ziekenhuis ging ik niet in op een verzoek om mondeling een document te vertalen. Te vlug en bijgevolg onnauwkeurig van het blad vertalen kan gevaarlijk zijn, zeker als de schriftelijke neerslag een eigen leven zou gaan leiden. Ik kreeg de resultaten van een hersenscan in een Russische versie ter vertaling voorgelegd. Zowat alle delen van het hoofd en van de hersenen kwamen aan bod en er werden nogal wat chemische processen beschreven. Op het eerste zicht begreep ik er eerlijk gezegd niet veel van. Het risico was veel te groot, zoveel is duidelijk. Tolken zijn geen wandelende encyclopedieën.*

### **1.2.3 De tolk is geen cultuurexpert**

Hoewel de inbreng van de tolk de dialoog tussen de hulpverlener en de cliënt transformeert in een trialoog, is de tolk in feite geen deelnemer aan het (intercultureel) communicatieproces.

De hulpverlener zou de tolk aanvankelijk als hulp kunnen zien om de boodschap van de cliënt inhoudelijk te begrijpen, maar de tolk kan enkel hulp bieden bij het begrijpen van de talige boodschap. De duiding van de boodschap naar inhoud behoort tot het werkterrein van de hulpverlener. Naast taal beschikken hulpverleners over bepaalde communicatietechnieken en strategieën om hun doelstellingen te bereiken. De tolk kan enkel zijn eigen interpretatie geven van de realiteit en die komt niet noodzakelijk overeen met de realiteit van de cliënt.

Hij is in die zin geen cultuurexpert of bron van informatie, al weet hij veel af van het land van herkomst of van de cultuur waartoe de mensen voor wie hij tolkt behoren. Er zijn binnen één cultuur heel wat subculturen. Persoonlijke elementen zoals leeftijd, geslacht, afkomst en vorming bijvoorbeeld spelen vaak een grotere rol dan algemene culturele aspecten.

Van een tolk wordt als vanzelfsprekend verondersteld dat hij thuis is in de cultuur van de taal waarin hij tolkt, maar de hulpverlener kan, zonder een cultuurexpert te zijn, op zijn beurt ook bedacht zijn op cultuurverschillen. Hij kan op die manier anticiperen op eventuele misverstanden en de cliënt via de tolk bevragen over cultuurgebonden fenomenen. Zo kan de hulpverlener rechtstreeks interpellieren zonder afhankelijk te zijn van de interpretatie van de tolk. De tolk kan zich beperken tot zijn eigenlijke werk, het tolken, en hij hoeft niet in de schemerzone terecht te komen die ligt tussen het strikte tolken en het intercultureel bemiddelen. Kennis van cultuur is belangrijk, maar een tolk houdt die kennis meestal impliciet en gebruikt haar indirect om tot een goede vertaling te komen. Pasklare antwoorden bestaan niet, noch voor de tolken, noch voor de hulpverleners, noch voor de cliënten. Wie te maken heeft met anderstaligen, wordt vaak geconfronteerd met momenten van twijfel en stelt zich vragen in de aard van: “Heb ik wel gepast gereageerd?” of “Heb ik wel de juiste woorden gebruikt?”.

De tolk kan, indien er toch cultuurverschillen zijn die de communicatie lijken te belemmeren, de hulpverlener ervan op de hoogte brengen dat hij het gevoel heeft dat het gesprek mank loopt omwille van een cultureel misverstand of door het gebrek aan kennis over het land van herkomst van de cliënt. Hij kan vervolgens toestemming vragen aan beide partijen om cultuurgebonden termen, begrippen of fenomenen toe te lichten om zo klaarheid te scheppen in waar en waarom de communicatie hapert.

Zo vertelden hulpverleners me dat ze blij waren met de interventie van hun tolk in volgende gevallen. In bepaalde delen van Vietnam is het gebruikelijk iemands leeftijd op een andere manier te berekenen dan men in het westen gewoon is. Bij de geboorte begint men dadelijk te tellen vanaf 1. Dit heeft tot gevolg dat er discussie kan ontstaan over de leeftijd van de cliënt. Is hij nu 22 of 23 jaar oud? Of de nummering van de woonlagen zit anders in elkaar. In België beschouwen we de woonlaag op straatniveau als het gelijkvloers of de begane grond (de ‘nulde’ verdieping). De eerste verdieping is de woonlaag boven de begane grond. Er zijn landen (zoals Rusland) waar de ‘eerste verdieping’



staat voor de woonlaag op het straatniveau. ‘Hun’ eerste verdieping is ‘ons’ gelijkvloers. ‘Onze’ eerste verdieping is dan ‘hun’ tweede verdieping. Dit kan de oorzaak zijn van verkeerde conclusies tijdens een verhoor.

Verschillen in onderwijsstructuur kunnen voor miscommunicatie zorgen.

*Ten tijde van de Sovjet-Unie bestond de schoolloopbaan van de gemiddelde leerling uit 10 klassen. Later werd het systeem aangepast en gingen leerlingen school lopen gedurende 11 jaar. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen lager en middelbaar onderwijs. In sommige landen heeft men een 12-jarig systeem ingevoerd. Veel leerlingen schakelen na hun 9<sup>e</sup> jaar over op een technische school of een ‘college’. Wie alle 11 klassen afmaakt in een lyceum of gymnasium, stroomt over het algemeen door naar het hoger onderwijs. Dit kan tot verwarring leiden bij een hulpverlener, die niet weet dat het schoolsysteem in het land van herkomst van zijn cliënt zulke grote verschillen vertoont met het systeem dat in België gangbaar is. Cliënten hebben het op hun beurt in het begin moeilijk met het onderwijssysteem in België. Er is zo een groot aanbod aan studierichtingen in het middelbaar dat ze niet weten wat te kiezen voor hun kinderen.*

*Een intakegesprek bij een dienst voor arbeidsbemiddeling over diploma’s, werkervaring en toekomstplannen. De hulpverlener vroeg of de cliënt zijn middelbaar had afgemaakt. De cliënt zei: “Ik heb 11 klassen doorlopen.” Antwoord van de hulpverlener: “Maar dan heeft u uw school niet afgemaakt!” De cliënt was beledigd omdat hij wel degelijk zijn diploma behaald had en daarenboven de beste leerling van de elfde klas was.*

De sociaal tolk intervenueert nooit op eigen initiatief en past zich aan de wensen van de hulpverlener aan. Hij is geen interculturele bemiddelaar. De interculturele bemiddelaar tolkt niet alleen, maar is eveneens gemachtigd om te communiceren over culturele factoren, concrete hulp te bieden, de cliënt emotioneel te ondersteunen, te bemiddelen in conflicten, te fungeren als pleitbezorger, zelfstandig en actief op zoek te gaan naar eventuele

## 22 Horen, zien en tolken

problemen, knelpunten te signaleren en zelfs voorlichting te geven aan personen met een migratieachtergrond (dit geldt enkel voor bemiddelaars die daarvoor zijn opgeleid).

*Typische misverstanden kunnen zich voordoen op vlak van terminologie. Zo denkt een Russischsprekende cliënt soms te weten wat het Nederlandse woord ‘nationaliteit’ betekent in het Russisch omdat hij een woord kent dat er sterk op lijkt. Of de hulpverlener denkt het woord ‘nacional’nost’ (uitspraak bij benadering: natsionalnost) te herkennen in het Russisch. ‘Nacional’nost’ bestaat effectief in het Russisch, maar het heeft een totaal andere betekenis, namelijk ‘etnische afkomst’. Het Nederlandse ‘nationaliteit’ wordt naar het Russisch vertaald als ‘graždanstvo’, dat staatsburgerschap betekent.*

*Aan de telefoon, tijdens het invullen van een enquête voor het Commissariaat Generaal voor Vluchtelingen en Staatlozen. De hulpverlener vroeg me naar de nationaliteit van haar cliënt te vragen. De Tsjetsjeense cliënt hoorde ‘nationaliteit’ in het Nederlands en antwoordde zonder mijn vertaling naar het Russisch af te wachten met ‘Tsjetsjeen’. Hij dacht immers dat zijn assistente wou weten tot welke etnische groep hij behoorde. Hij antwoordde – volgens zijn begrip van het woord ‘nationaliteit’ – correct op de vraag hoewel hij eigenlijk moest duidelijk maken van welk land hij burger was. Theoretisch gezien kan niemand de Tsjetsjeense nationaliteit hebben want Tsjetsjenië is geen onafhankelijk land. De hulpverlener van haar kant hoorde me ‘etnische afkomst’ door ‘nacional’nost’ vertalen en verbeterde mijn vertaling naar het Russisch. Ze dacht dat ik me vergist had en nationaliteit en etnische afkomst door elkaar haalde.*

Eventuele slechte communicatie is niet uitsluitend aan de taalbarrière te wijten, of aan een vermeend cultuurverschil. Sommige cliënten willen niet begrijpen wat er gezegd wordt en antwoorden bewust naast de kwestie. Of ze kunnen de boodschap van de hulpverlener niet begrijpen omdat ze, door de niet altijd gemakkelijke omstandigheden waarin ze zich bevinden,

opgesloten zijn in hun eigen wereld. Het is in die zin gevaarlijk te gaan overculturaliseren en te veel te focussen op het anders zijn.

*Tijdens een vorming voor hulpverleners over sociaal tolken vertelde één van de deelnemers dat ze vaak huisbezoeken aflegt en dat ze veel mensen die afkomstig zijn uit Noord-Afrika onder haar cliënteel heeft. Ze deed haar werk bij hen zoals ze het gewoon was bij andere gezinnen en maakte niet echt een onderscheid tussen mensen met een Belgische achtergrond en mensen met een migratieachtergrond. Vanaf een bepaald moment werden er interculturele bemiddelaars ingeschakeld en iedereen op de dienst ervoer dat als een verrijking. Toch maakte ze een kleine kanttekening: er was door die evolutie minder plaats voor spontaniteit. Doordat de interculturele bemiddelaars tekst en uitleg gaven bij de omgangsvormen van de cliënten, kon ze zich niet meer zo onbevangen opstellen. Bovendien had ze af en toe het gevoel er voor spek en bonen bij te zitten omdat het gesprek nu werd gevoerd via (door?) de interculturele bemiddelaar. Ook bij haar cliënten zag ze gedragswijzigingen, ze gingen zich opnieuw meer gedragen volgens wat gepast was binnen hun eigen gemeenschap.*

### De kleren van de keizer

De praktijk leert dat er behalve taal- en culturele barrières eveneens etnische, juridische en sociale hindernissen bestaan die stuk voor stuk overwonnen moeten worden om een goede communicatie met de cliënt tot stand te brengen. Veel interculturele misverstanden zijn te wijten aan sociale verschillen: verschillen in opleidingsniveau, financiële draagkracht ... Het is niet omdat de taalbarrière uit de weg geruimd is, dat het eigenlijke communicatieprobleem met 'de ander' verdwenen is. Binnen het driegesprek (de triade) tussen hulpverlener, cliënt en tolk spelen de machtsverhoudingen een cruciale rol. Er is sprake van een machts-on-evenwicht tussen cliënt enerzijds, en hulpverlener en tolk anderzijds. De cliënt als hulpvrager is voor het 'woord' afhankelijk van de tolk en voor de 'daad' van de hulpverlener. Dit onevenwicht zorgt er bijvoorbeeld voor dat cliënten in bepaalde fases van de asielprocedure voor de allertriviaalste dingen de hulp moeten inroepen van hun sociaal assistent en gedwongen zijn hun eigenwaarde geweld aan te doen om in hun basisbehoeften te voorzien.

*Een telefonisch tolkgesprek voor een kandidaat-vluchteling in materiële opvang.*

*Maatschappelijk werker: “U heeft een sporttas gekocht en u heeft me dat niet eerst gevraagd. Ik geef alleen geld voor tassen die gebruikt worden om schoolbenodigdheden in op te bergen. U bent pas aangekomen, u gaat nog niet naar de Nederlandse les, dus u heeft in principe geen schooltas nodig.”*

*Cliënt: “Ik wist niet dat u zulke dingen niet terugbetaalt. Ik ken de taal niet, ik had u niet begrepen. Ik dacht dat het centrum alles terugbetaalde. Ik heb die tas gekocht om spullen in te stoppen als ik op stap ga. Wat moet ik nu doen?”*

*Maatschappelijk werker: “Ik kan u toch geen extra geld geven. U moet het me eerst komen vragen als u zich iets wilt aanschaffen.”*

*Cliënt: “Dus ik krijg dat geld niet terug, niets aan te doen. De andere mensen in onze woning hebben wel sportkleding en bijhorende tassen. Kan ik nog een short kopen?”*

*Maatschappelijk werker: “Die andere mensen hebben een kleine rugzak gekocht om naar de les te gaan. Ik heb nog nooit dergelijke zaken gefinancierd in het verleden. Een short kunnen we eventueel nog kopen, ja. Zonder short is het inderdaad wat moeilijk om te sporten. Ik zal met u meegaan naar de winkel.”*

*Cliënt: “Weet u, mijn probleem is nu dat ik geen geld meer heb om etenswaren te kopen. Had ik het geweten van die tas, dan had ik ze nooit gekocht. Wat ik trouwens ook niet helemaal goed begrijp is dat de anderen meer kleren hebben dan ik. Voordat we maandag de winkel binnengingen werd er me gezegd dat ik enkel die kledingstukken moest kopen, die ik mooi vond. Dat heb ik gedaan. Op het einde stonden we zo onder tijdsdruk dat ik niet alles heb kunnen passen. Ik kon mijn maat niet vinden*