



# RSI

Remote Simultaneous Interpreting

## Simultaan- tolken op afstand

© BKVT - Sectorcommissie Tolken | april 2020



Chambre  
Belge des  
Traducteurs  
et Interprètes

Belgische  
Kamer van  
Vertalers  
en Tolken

# Inhoudsopgave

<b>INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>TOLKMODI OP AFSTAND .....</b>	<b>3</b>
Definities .....	3
Telefoontolken .....	3
Hubtolken .....	3
Thuistolken .....	4
Hubtolken .....	4
<b>THUISTOLKEN .....</b>	<b>5</b>
Potentieel... .....	5
Extra inkomsten.....	5
Vervoer .....	5
Nieuwe klanten .....	5
Milieu .....	6
Groter aanbod.....	6
... en risico's .....	6
Technische risico's.....	6
Werklast .....	7
Gezondheidsrisico's .....	7
Tijdsverschil .....	8
Technische investeringen.....	8
Investering in opleiding .....	8
Aansprakelijkheid .....	8
Vertrouwelijkheid .....	9
Opname .....	9
<b>RSI-PLATFORMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>TARIEVEN .....</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIES .....</b>	<b>11</b>
<b>AANBEVELINGEN .....</b>	<b>13</b>

## INLEIDING

Remote Simultaneous Interpretation (RSI) of simultaantolken op afstand ontstond een twintigtal jaar geleden in verschillende vormen. De voornaamste redenen daarvoor waren vervoers- en accommodatiekosten voor tolken vermijden, en een beroep kunnen doen op tolken over de hele wereld, met name voor zeldzame talen.

Deze tolkevolutie was niet erg succesvol omdat de techniek, betrouwbaarheid, bandbreedte en kwaliteit in die tijd niet voldeden. Maar de techniek is geëvolueerd, de programma's vereisen minder bandbreedte en deze tolkmodi, die in het verleden niet meer dan een voetnoot waren, beleven vandaag hun glorie tijd als gevolg van de sociale afstandsmaatregelen tegen de COVID-19-pandemie. Alle evenementen met fysieke aanwezigheid zijn immers voor een aantal maanden geannuleerd, waardoor telecommunicatiemiddelen op korte termijn de beste [noodoplossing](#) blijken. Het aantal distributieplatformen voor simultaanvertolking is sterk toegenomen, en het CEN (Europees Comité voor Normalisatie) heeft in januari 2020 een [norm in dit verband](#) opgesteld ter aanvulling van de [ISO 20108-norm](#) uit 2017.

Al deze tolkmodi hebben gemeenschappelijk dat de tolk niet "in" de vergadering zit, dat hij non-verbaal taalgebruik geheel of gedeeltelijk mist, dat hij de sfeer van de vergadering helemaal niet kan aanvoelen, en – ook al lijken de huidige tolkplatformen in niets meer op de vroegere videoconferentieapplicaties – dat we sterk afhankelijk blijven van techniek, met alle onzekerheden van dien.

Anderzijds zijn heel wat zaken momenteel helemaal niet duidelijk, met name op het vlak van aansprakelijkheid, verzekeringen, vertrouwelijkheid, gezondheidsimpact enz.

## TOLKMODI OP AFSTAND

### Definities

- **Vertolking met fysieke aanwezigheid:** de tolk bevindt zich in de vergaderzaal.
- **Simultaanvertolking op afstand (Remote Simultaneous Interpreting-RSI):** de tolk bevindt zich niet in de vergaderzaal. RSI omvat de volgende subcategorieën:
  - **Telefoontolken:** de tolk werkt telefonisch.
  - **Hubtolken/studiotolken:** de simultaantolk werkt vanuit een specifiek voor RSI uitgeruste studio met een online tolkplatform of een console verbonden met een online platform.
  - **Thustolken:** simultaanvertolking waarbij de tolk met een online tolkplatform van thuis uit of vanop zijn eigen kantoor werkt.

De meeste tolken hebben tijdens hun carrière weleens een spreker getolkt via Skype, telefonisch of met videoschermen vanuit een ruimte dicht bij de vergaderzaal. Wij bevelen u aan het AIIC-document te lezen met hun standpunt over afstandstolken<sup>1</sup>. De algemene term afstandstolken omvat:

### Telefoontolken

Deze modus, die in België erg weinig gebruikt wordt voor conferentietolken, behelst consecutieve vertolking via de telefoon tussen twee of meer deelnemers.

### Hubtolken

De tolken werken in duo, op de traditionele manier, in tolkcabines op een specifieke locatie, die studio of hub genoemd wordt. Ze beschikken ofwel over traditioneel tolkmateriaal met een fysieke console, ofwel over een virtueel tolkplatform op een computer of tablet, ofwel over een gemengd systeem met een virtueel platform en een fysieke console. De tolken volgen op een of meer schermen ofwel een vergadering met fysieke aanwezigheid op een bepaalde locatie, ofwel een videoconferentie met geografisch verspreide deelnemers.

---

<sup>1</sup> <https://aiic.net/page/8538/aiic-position-on-distance-interpreting/lang/1>

## Thuistolken

In dit geval wordt een beroep gedaan op tolken die alleen werken op geografisch verspreide locaties, meestal bij hen thuis of op kantoor, met behulp van een computer en een online tolkplatform.

## Hubtolken

Tijdens de jaren 2000, met de opkomst van breedbandinternet, ontstaan ook [de eerste studio's](#) voor afstandstolken. Die bestaan uit een of meer aparte ruimtes met vaste of mobiele cabines en grote videoschermen.

Tolken werken er per doeltaal in duo, met alle gebruikelijke technische uitrusting. Er is ook een technicus die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het geluid, het beeld en de verbinding met de conferentiedeelnemers, die zich op een of meer vergaderlocaties op afstand bevinden.

De tolk werkt hier zoals bij tolkwerk met fysieke aanwezigheid, althans wat de technische aspecten betreft. Hij kan al zijn aandacht richten op het tolkwerk en zijn collega kan hem indien nodig ondersteunen, woordenschat opzoeken, de volgende presentatie voorbereiden, cijfers noteren enz.

De verbinding, de kanaalkeuze van de deelnemers voor hun taal, de kanaalkeuze van de tolken voor hun relais: alles wordt beheerd op eigen of commerciële computerplatformen, speciaal ontworpen voor tolkwerk.

Als de vergaderzaal en de tolkhub twee afgescheiden ruimtes zijn, dan geven de camera's die de tolken spreker filmen – automatisch of met cameraman – niet altijd een correct beeld van deze persoon. In het beste geval geven deze camera's een gedeeltelijk beeld van wat er in de vergaderzaal gebeurt, aangezien de tolk enkel de spreker ziet. En de tolk heeft vooral – in tegenstelling tot een vergadering met fysieke aanwezigheid – niet de vrijheid om zelf te kiezen waar hij naar kijkt en waarop hij zijn aandacht richt.

Anderzijds kan in sommige gevallen minder snel gereageerd worden bij technische problemen, ook al bieden de meeste platformen wel technische diensten aan waarmee de verbindingkwaliteit vóór de vergadering kan worden nagegaan.

## THUISTOLKEN

*“Thuis werken heeft een aantal potentiële voordelen”*

### Potentieel...

#### Extra inkomsten

Het spreekt voor zich dat deze techniek voor veel tolken in lockdown de enige bron van inkomsten zou kunnen zijn. Theoretisch gezien is het ook makkelijker om verschillende kortere vergaderingen na elkaar te tolken. Alleen blijft dit hypothetisch en onwaarschijnlijk, want het zou betekenen dat de vraag merkkelijk hoger ligt dan het aanbod (wat niet het geval is) en dat de werktijden rekening houden met de nodige voorbereidingstijd en de mogelijkheid dat een vergadering uitloopt (zie aanbevelingen hieronder). De meeste vergaderingen starten en eindigen trouwens op dezelfde tijdstippen.

#### Vervoer

Bij fysieke aanwezigheid betaalt de klant over het algemeen de werkelijke vervoersonkosten terug, maar slechts zelden de verplaatsingstijd (de zogenaamde "approche"). Met RSI kunnen tolken van thuis uit werken, waardoor de reistijd wegvalt en hun privéleven in bepaalde gevallen beter te combineren valt met hun beroep.

#### Nieuwe klanten

De besparing op verplaatsingen en accommodatie zou het mogelijk moeten maken om ruimschoots te compenseren met tarieven die rekening houden met de moeilijkheidsgraad en de investeringen van de tolk. Ook kan tolkservice aan nieuwe gebruikers worden aangeboden. Zo zou in vertolking voorzien kunnen worden tijdens bepaalde vergaderingen die in het verleden niet georganiseerd konden worden, of in het Engels gehouden moesten worden. Maar zelfs na opheffing van de lockdown zou de RSI-markt sterk moeten groeien om tolken een aanzienlijke inkomstenverhoging te garanderen.

## Milieu

Minder verplaatsingen voor tolken en deelnemers helpen in de strijd tegen de klimaatopwarming.

## Groter aanbod

Er kan een beroep gedaan worden op een groter aantal tolken, maar ook op tolken met zeldzame talen die plaatselijk niet beschikbaar zijn.

## ... en risico's

### Technische risico's

Voor thuis tolken is uiteraard een internetverbinding vereist, waar problemen mee kunnen optreden. Als ook de deelnemers zelf verspreid zijn, bijvoorbeeld bij een lockdown of quarantainemaatregelen, moet de kwaliteit van elke internetverbinding betrouwbaar zijn. Bovendien kan een tolk bij wie de verbinding wegvalt niet rekenen op de hulp van een technicus, en moet hij zelf een redmiddel zien te vinden zodat de vergadering verdergezet kan worden of zijn collega, die tijdens de storing alleen verder moest werken, de microfoon kan doorgeven.

Er moet ook rekening worden gehouden met de kwaliteit van de technische netwerkinfrastructuur in het land waar de tolk woont. In landen met een lage industrialisatiegraad zijn stroomonderbrekingen, een gebrekkige geografische dekking enz. niet abnormaal. En elke tolk heeft zijn eigen technische uitrusting, waardoor de kwaliteit van de audioweergave sterk kan verschillen per tolk.

Online platformen beweren de kwaliteit van de verbinding en van de audiovisuele weergave van de te tolken spreker te kunnen garanderen, maar ook zij hangen af van de internetinfrastructuur en netwerken van derden. De transmissiekwaliteit is nu eenmaal die van de zwakste schakel in de keten.

## Werklast

Een tolk werd opgeleid om te tolken, opzoeken te doen over het behandelde onderwerp, rekening te houden met culturele verschillen. Hij is niet opgeleid om technische problemen op te lossen met de verbinding, het geluid of het beeld.

Nochtans moet hij, terwijl hij moet luisteren, begrijpen en simultaan tolken, tegelijk

- de werking van zijn installatie garanderen;
- zelf woordenschat opzoeken aangezien hij geen cabinegenoot heeft;
- chatberichten lezen en schrijven - van/voor zijn tolkcollega, de technicus in de vergaderzaal, de organisator enz.
- omgevingslawaaï voorkomen;
- alle cijfers onthouden of ze zelf opschrijven aangezien er niemand is om hem te helpen.

Verschillende [studies](#) hebben aangetoond dat simultaantolken leidt tot een bijzonder zware [cognitieve belasting](#). De extra taken bij RSI verhogen die cognitieve belasting nog meer. Sommige verenigingen bevelen aan om een toeslag van 20% te vragen voor deze bijzonder vermoeiende tolkmodus.

## Gezondheidsrisico's

Thuisinstallaties zijn helemaal niet gesofisticeerd en beschikken niet over een bescherming tegen akoestische shocks, die [ernstige gehoorschade](#) kunnen veroorzaken. Bij dergelijke trauma's ligt voor de tolk lange arbeidsongeschiktheid op de loer. Ook kunnen ze leiden tot [posttraumatische stressstoornis](#) bij de tolk.

In elk geval is de audiokwaliteit waarschijnlijk minder goed dan bij een vergadering met fysieke aanwezigheid of zelfs in een tolkstudio, wat op lange termijn een grotere vermoeidheid en gehoorslijtage impliceert. Als de sprekers niet over professionele hoofdtelefoons met microfoon beschikken, zal de audiokwaliteit van het origineel zeer wisselend zijn.



## Tijdsverschil

Thuis tolken heeft het voordeel dat de teams kunnen bestaan uit collega's overal ter wereld. Er moet echter gewerkt worden in tijdzones dicht bij die van de vergaderlocatie om te garanderen dat alle tolken in de beste omstandigheden kunnen werken en geen nachtprestaties moeten leveren.

## Technische investeringen

Afstandstolken vereist minstens een computer met een breedbandinternetverbinding. Een oude laptop zal niet voldoende zijn. Verder bestaat de installatie uit twee grote schermen en een kwaliteitsvolle hoofdtelefoon met microfoon. Idealiter staat alles in een geluiddichte ruimte, of toch een ruimte zonder ongewenste geluiden (kinderen, burens, ambulancesirenes, blaffende honden enz.) waar de muren geen oren hebben.

## Investering in opleiding

Sinds de opkomst van digitale technologie zo'n twintig jaar geleden zijn tolkconsoles en -cabines weinig veranderd, en is het makkelijk om met deze uitrusting te leren werken. Om zich te positioneren op de RSI-markt moeten tolken leren werken met een tiental veel ingewikkeldere softwaresystemen. Doordat deze platformen snel evolueren (nieuwe functies, nieuwe opeenvolgende versies enz.) zijn tolken genoodzaakt zich ook permanent bij te scholen op niet-taalkundig gebied.

## Aansprakelijkheid

Bij fysieke aanwezigheid of in een tolkstudio ligt de technische verantwoordelijkheid bij de organisator, het bureau of de installateur. Dat is helemaal anders bij thuis tolken. Tolken zouden dan ook hun algemene verkoopvoorwaarden moeten aanpassen en hun aansprakelijkheid afwijzen bij schending van de vertrouwelijkheid, technische problemen e.a. De tolk zou immers aansprakelijk gesteld kunnen worden ook al werd het probleem veroorzaakt door het online platform, een stroomonderbreking, een slechte internetverbinding, een storing van zijn installatie of zelfs een lawaaiertige buur.

Het risico op een gebrekkige verbinding mag dan al kleiner zijn in de stad dan op het platteland, hinderende omgevingsgeluiden komen vaak veel frequenter voor in een verstedelijkte omgeving. In sommige landen zoals de Verenigde Staten kunnen [rechtszaken tegen dienstverleners](#) aangespannen worden terwijl de prestatie niet ter plaatse geleverd werd en de klant noch de dienstverlener zelf uit de VS komen. Het is voldoende als het gebruikte computerprogramma Amerikaans is.

In geval van een opname moet een bepaling worden opgenomen die stelt dat de opgenomen vertolking een communicatiehulpmiddel is en in geen geval beschouwd kan worden als een authentieke weergave van de vergadering.

### Vertrouwelijkheid

Hetzelfde geldt voor de vertrouwelijkheid van de inhoud die wordt uitgewisseld op Amerikaanse platformen, die mogelijk onderworpen zijn aan de Patriot Act.

### Opname

Met de meeste platformen kan de vertolking worden opgenomen. Het is ook technisch mogelijk dit te doen zonder medeweten van de tolk. Stilzwijgend opnemen is al dubieus op zich, maar het is ook belangrijk om te weten voor welke doeleinden de opname gemaakt wordt. Ze zou immers door de klant gebruikt kunnen worden om de kwaliteit van de vertolking te betwisten (zie punt "Aansprakelijkheid"). De vertolking zou ook gebruikt kunnen worden buiten het contractuele kader (om gepost te worden op sociale media, bijvoorbeeld), wat [intellectuele eigendomsrechten](#) met zich meebrengt, om nog maar te zwijgen over een tariefverhoging wegens toegevoegde waarde. Voorafgaande schriftelijke toestemming van de tolk is altijd vereist.

## RSI-PLATFORMEN

Er bestaande verschillende online tolkplatformen. De bijgevoegde vergelijkende tabel lijst de meeste courante platformen op met de voor- en nadelen ervan.

Sommige platformen waren oorspronkelijk bedoeld voor videoconferenties en hebben nadien functies voor simultaanvertolking toegevoegd – het ene platform met meer succes dan het andere. Andere platformen zijn van bij het begin ontworpen voor tolken, en sommige daarvan bevelen werken in een tolkstudio of tolkhub aan.

Hier zullen we niet verder ingaan op wat deze platformen ter beschikking stellen van organisatoren en deelnemers van vergaderingen, maar wel op de tolkfuncties en het gebruiksgemak ervan.

RSI-platformen streven ernaar om de vertrouwde tolkomgeving zo goed mogelijk te simuleren, maar staan daarnaast voor een aanzienlijke uitdaging. Ze moeten samenwerking en dus communicatie mogelijk maken tussen twee tolken die in duo werken, met name voor de *handover*, het moment waarop de microfoon wordt doorgegeven. Dat is vrij eenvoudig wanneer tolken in een cabine werken in een tolkstudio, maar het wordt merkkelijk ingewikkelder wanneer ze zich niet op dezelfde locatie bevinden. Sommige platformen hebben hiervoor min of meer geavanceerde functies ontwikkeld. Er bestaan ook grote verschillen tussen wat de tolken op hun schermen kunnen zien.

De prijs-kwaliteitverhouding van deze platformen vergelijken is moeilijk. Sommige factureren per uur, andere volgens het aantal kanalen, nog andere volgens het aantal deelnemers. Bovendien zijn de voorgestelde technologieën en technische oplossingen zeer uiteenlopend en evolueren ze snel. Vaak wordt geen standaardtarief gehanteerd maar per evenement een aparte prijsopgave gemaakt.

## TARIEVEN

Ondanks de contractuele vrijheid van elke dienstverlener moeten bij deze recente evolutie van de tolkmarkt toch een aantal kanttekeningen gemaakt worden over de tariefproblemen die nu al ontstaan.

Sommige taalkundige dienstverleningsbedrijven vragen tolken om te factureren per twee uur, per uur en zelfs per minuut. Wij kunnen dergelijke praktijken niet goedkeuren, aangezien dit potentieel een inkomstenverlaging voor de tolk inhoudt, terwijl hij net moet werken in veel vermoeiendere en moeilijkere omstandigheden, en moet investeren in materiaal en technische opleidingen.

De theoretische mogelijkheid om verschillende vergaderingen meteen na elkaar te laten doorgaan is misleidend en kan geen aanleiding geven tot tolkwerk per uur tegen een verminderde prijs. Dat geldt des te meer omdat elke vergadering, hoe kort ze ook is, grondig moet worden voorbereid. Bovendien bevelen wij aan om vergaderingen te organiseren met een interval van minstens één uur, zodat de tolk de tijd heeft om zijn voorbereiding van de volgende vergadering te overlopen: agenda, woordenschatlijsten, presentaties, deelnemerslijst enz. Zonder te vergeten dat een vergadering langer kan duren dan gepland, en zo inbreekt op de tijd gepland voor de volgende vergadering.

## CONCLUSIES

Nood breekt wet, wordt gezegd. De huidige algemene lockdown en de technische ontwikkelingen van connectiviteit en tolkplatformen brengen met zich mee dat deze tolkmodi ook na de COVID-19-crisis in bepaalde domeinen gebruikt zullen blijven worden. Daarom is het vandaag voor de BKVT van belang om haar rol als beroepsvereniging te spelen en deze evolutie te begeleiden, zodat rekening gehouden wordt met de gerechtvaardigde belangen van de conferentietolken. In dat opzicht raadt de BKVT tolken dan ook aan om de RSI-aanbevelingen (momenteel in het Engels) van AIIC in het kader van de COVID-19-crisis te lezen (veiligheid & gezondheid, platformtesten en best practices)<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> <https://aiic.net/page/8964/aiic-covid-19-distance-interpreting-recommendations-for/lang/1>

Als beroepsvereniging zullen wij altijd oog hebben voor arbeidsomstandigheden, niet alleen om onze leden te steunen, maar vooral om het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau te garanderen. Bijgevolg – dat hebben wij voldoende aangetoond – moet de voorkeur gegeven worden aan vertolking met fysieke aanwezigheid, waarbij de hygiëneregels in acht worden genomen om de gezondheid van de tolken te beschermen. En als tolkwerk met fysieke aanwezigheid niet mogelijk is, dan moet boven thui Stolken de voorkeur gegeven worden aan tolkwerk in teams in een goed uitgeruste tolkstudio die de technische beroepsnormen en de hygiëneregels naleeft.

## AANBEVELINGEN

- Geef voor zover mogelijk de voorkeur aan tolkwerk met fysieke aanwezigheid, daarna in een tolkstudio. Thuistolken mag slechts een laatste toevlucht zijn, bijvoorbeeld tijdens de huidige lockdown door COVID-19.
- Pas uw algemene voorwaarden aan en sluit met uw opdrachtgevers een schriftelijke overeenkomst over
  - aansprakelijkheid in geval van onderbrekingen van de dienstverlening, gegevensverlies of ongeoorloofde toegang tot persoonlijke of vertrouwelijke gegevens
  - opname van de vertolking
  - onderbrekingen van de tolkprestatie als u meent dat de geluids- of beeldkwaliteit ontoereikend is.
- Sluit een goede verzekering af om u in te dekken (zie verzekering Burgerrechtelijke Beroepsaansprakelijkheid en Rechtsbijstand voor de vertalers en tolken van de BKVT).
- Zorg ervoor dat u beschikt over een performant en beveiligd internetnetwerk, een beveiligde verbinding met de klant (VPN), een professionele hoofdtelefoon met microfoon, een afgeschermd en discrete werkplek, bij voorkeur met een effen virtuele achtergrond als u gefilmd wordt, en een ergonomische stoel.
- Voor uw gezondheid: vermijd werken met oortjes en stel het volume zo laag mogelijk in.
- Voor gecentraliseerde prestaties: vergeet de onkosten niet voor vervoer tussen uw professionele adres en de tolkstudio.
- Denk er ook aan – hier nog meer dan bij een opdracht met fysieke aanwezigheid – dat u ongeveer 1/2u vóór de start van de vergadering online moet zijn voor een technische controle van uw installatie: doe een beeld- en

geluidstest. Controleer of uw professionele microfoon en niet de ingebouwde microfoon van uw computer actief is. Neem gepaste maatregelen om storende geluiden te vermijden.

- Voor BKVT-leden: neem deel aan de Sectorcommissie Tolken van de BKVT en aan de discussies op het Workplace-platform van de BKVT. Daar vindt u heel wat advies en informatie over concrete ervaringen van uw collega's, die net zoals u geconfronteerd worden met deze nieuwe manier van werken.
- Controleer vóór u een opdracht aanvaardt of het gebruikte platform beschikt over de aanbevolen technische middelen en vraag of de sprekers beschikken over een hoofdtelefoon met microfoon. Zorg er ook voor dat u een opleiding of een technische briefing krijgt over het platform, inclusief technische tests. Zorg ervoor dat u vertrouwd bent met het gebruik van het platform zodat u uw taak naar behoren kunt vervullen.
- Vergeet geen opleidingen te volgen en bij te blijven. Deze periode zonder activiteit kunt u gebruiken om webinars te volgen en de bestaande platformen te ontdekken.
- Blijf verder leren (talen, nieuwe technologieën, marketing enz.)
- Velen onder ons hebben vragen over de tarieven. Wees professioneel, volg opleidingen, ken uw sterke punten, geef geen kortingen. Sommige beroepsverenigingen bevelen aan om 20% meer te factureren voor RSI. Deze vermeerdering valt te verantwoorden door de verhoging van de cognitieve belasting, investeringen in materiaal, opleiding over de platformen, de nodige tijd voor technische tests enz.

# Belgische Kamer van Vertalers en Tolken vzw

Sectorcommissie Tolken

Montoyerstraat 24

1000 Brussel

[www.cbti-bkvt.org](http://www.cbti-bkvt.org)

[secretariat@cbti-bkvt.org](mailto:secretariat@cbti-bkvt.org)

+32 (0)2 513.09.15

