

Nidos Specifieke informatie
Openbare Europese aanbesteding
Tolkdiensten

ten behoeve van
Stichting Nidos

Inhoudsopgave

1	Over Nidos	3
2	Waarvoor Nidos Tolken inzet	3
3	Inzet, rol en belang van de Tolk.....	3
4	Bestellen en factureren	3
5	Nadere toelichting bij gesprekssituaties	4
6	Gesprekssituaties.....	5
6.1	Gesprekssituatie 1: Intake voogdij	5
6.2	Gesprekssituatie 2: Kennismaking en gesprekken bij Onder Toezicht Stelling (OTS)	5
6.3	Gesprekssituatie 3: Zitting rechtbank.....	5
6.4	Gesprekssituatie 4: Contact met netwerk van pupillen	6
6.5	Gesprekssituatie 5: Begeleiding kort in Nederland	6
6.6	Gesprekssituatie 6: Afspraken rond woonsituatie pupil	7
6.7	Gesprekssituatie 7: Probleemsituaties	7
6.8	Gesprekssituatie 8: Gesprek met school	7
6.9	Gesprekssituatie 9: Uitleg asielprocedure / stand van zaken	8
6.10	Gesprekssituatie 10: Aanvragen gezinshereniging.....	8
6.11	Gesprekssituatie 11: Groepsvoorlichting	8
6.12	Gesprekssituatie 12: Groepsgesprek.....	9
6.13	Gesprekssituatie 13: Gesprek over medische of juridische zaken	9
6.14	Gesprekssituatie 14: Culturele / psycho-educatie / spanningen of problemen	10

1 Over Nidos

Stichting Nidos voert als onafhankelijke (gezins)voogdijinstelling, op grond van de wet, de voogdijtaak uit voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Die taak wordt uitgevoerd door professionals die, met respect voor de eigen culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen, de regie voeren over de ontwikkeling naar zelfstandigheid en ingrijpen wanneer die ontwikkeling dreigt te stagneren.

Kernbegrippen van de missie:

- belangen behartigen en wettelijk vertegenwoordiger zijn;
- zelfstandig bij 18 jaar;
- begeleiden richting perspectief (integratie of terugkeer).

2 Waarvoor Nidos Tolken inzet

Tolkdienstverlening wordt door Nidos vooral gebruikt bij:

1. intake voogdij;
2. kennismaking en gesprekken bij ondertoezichtstelling (OTS);
3. zitting rechtbank bij verzoek voogdij, verlenging OTS of machtiging uithuisplaatsing (UHP);
4. contact met het netwerk van pupillen;
5. begeleiding kort in Nederland;
6. afspraken rond de woonsituatie van de pupil;
7. probleemsituaties;
8. gesprek met school;
9. uitleg over de asielprocedure en de stand van zaken daarin;
10. aanvragen gezinshereniging;
11. groepsvoorlichting;
12. groepsgesprek;
13. gesprek over medische of juridische zaken;
14. culturele of psycho-educatie, spanningen of problemen.

Naast inzet door medewerkers van Nidos, zetten ook mentoren op opvanglocaties Tolken in. Jongeren wonen daar onder begeleiding in groepen van 3 tot 5 (Klein Woon Eenheid) of 10–15 (Kleine Woon Groep). Dat zijn vooral telefonische Tolkopdrachten of groepsgesprekken (situaties 5, 6, 7, 8, 11 en 12). Het overzicht is niet uitputtend. Tolkopdrachten voor andere gespreksituaties zijn niet uitgesloten.

3 Inzet, rol en belang van de Tolk

Voor Nidos is van belang dat een Tolk gewend is met kinderen en jongeren te communiceren en goed kan omgaan met subtiele culturele verschillen, en die ook onder woorden kan brengen als die een storende factor lijken te zijn.

Tolkopdrachten op locatie vinden veelal thuis plaats, bij de jongere. Tolken kunnen dus overal in Nederland worden ingezet.

4 Bestellen en factureren

Aantal Bestellers: tussen 300 en 700.

Aantal factuuradressen: 1.

De wijze van factureren zal worden beschreven in DFA en of DAP.

De voornaamste wijze van bestellen is via het bestelportaal (IT-voorziening) van de Opdrachtnemer. Bestellen kan ook via een app of browservriendelijke versie van het portaal op de mobiele telefoon. Telefonisch bestellen blijft beschikbaar voor bijzondere aanvragen, ad-hoc opdrachten en als de IT-voorziening niet beschikbaar is.

5 Nadere toelichting bij gespreksituaties

- Conference calls (met name situaties 4, 13 en 14). In ongeveer 80% van deze Tolkopdrachten worden drie lijnen (twee deelnemers en een Tolk) gebruikt, in ongeveer 10% vier lijnen. Bij ongeveer 10% wordt verbinding gemaakt met het buitenland. In alle gevallen brengt Nidos de verbinding tot stand.
- Inzet van Tolken via videoverbinding (Microsoft Teams) komen ook voor. Nidos verstuurt de uitnodiging hiervoor naar de Tolk.

6 Gesprekssituaties

Onderstaande kaarten zijn Nidos praktijk voorbeelden. Niveau B2, VOG-80 en BBN 2 zijn de regel, tenzij anders vermeld. Type Tolk is over het algemeen een gesprekstolk, tenzij anders vermeld.

6.1 Gesprekssituatie 1: Intake voogdij

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Ongeveer 10% van de Tolkopdrachten; bij elke nieuwe jongere.
Locatie / kanaal	Soms op locatie, meestal op afstand (telefonisch of video). Op Ter Apel en Schiphol altijd telefonisch ad hoc.
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	15 tot 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag en avond (werkdag tot circa 20.00/21.00 uur). Weekend overdag soms, avond weinig. Nacht uitzondering. <u>Afwijkend</u> : Ter Apel en Schiphol, alle momenten van de week.
Spoed / annulering	Zeer klein deel spoed, % onbekend. Klein deel wordt geannuleerd.
Kenmerk gesprekssituatie	Uitleg over wat voogdij is en wat de rol is van de voogd, de voogdijbegeleider en de woonsituatie waar de jongere heen gaat of zit.

6.2 Gesprekssituatie 2: Kennismaking en gesprekken bij Onder Toezicht Stelling (OTS)

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Minder dan 50 Tolkopdrachten per jaar.
Locatie / kanaal	Soms op locatie, meestal op afstand (telefonisch of video).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 1 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag.
Spoed / annulering	Vrijwel geen spoed. Annuleringspercentage onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Uitleg over de OTS, waarom die er is, wat het doel is en wat wij dus willen gaan doen samen met betrokkenen. Wat kunnen zij verwachten en wat willen zij graag bereiken.
Succesfactor	Ervaren, sensitieve Tolken.

6.3 Gesprekssituatie 3: Zitting rechtbank

Kenmerk	Invulling
---------	-----------

Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Op locatie.
Type tolk / communicatierichting	Gerechtstolk (of gesprekstolk), tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	C1 verplicht / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Circa 1 uur, inclusief voor- en nabespreking.
Tijdsvenster	Werkweek overdag.
Spoed / annulering	Geen spoed. Annulering circa 0%.
Kenmerk gesprekssituatie	Bij verzoek voogdij, verlenging OTS of machtiging Uithuisplaatsing (UHP). Tolkopdracht bij de zitting op de rechtbank. Op locatie, korte voorbereiding voor zitting, zitting, eventueel korte nabespreking.

6.4 Gesprekssituatie 4: Contact met netwerk van pupillen

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Soms op locatie, vaak op afstand (conference call of video).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Vertellen hoe het met de pupil gaat, vragen wat zij voor de pupil zouden willen, uitleggen hoe dingen in Nederland georganiseerd zijn en welke regels en verwachtingen hier gelden. Vaak ook elkaar leren kennen (netwerk en Nidos)..

6.5 Gesprekssituatie 5: Begeleiding kort in Nederland

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Meestal telefonisch of video, heel soms op locatie.
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.

Kenmerk gesprekssituatie	Praktische uitleg en vragen.
--------------------------	------------------------------

6.6 Gesprekssituatie 6: Afspraken rond woonsituatie pupil

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Vaak telefonisch of video, soms op locatie.
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	30 minuten tot 1 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Praktische uitleg, regels en verwachtingen, van elkaar horen wat belangrijk is.

6.7 Gesprekssituatie 7: Probleemsituaties

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Op locatie of op afstand (telefonisch of video).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten tot 1 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond incidenteel.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Bespreken van knelpunten die (vaak wederzijds) ervaren worden rond het wonen en leven in Nederland.
Succesfactor	Ervaren, sensitieve Tolken.

6.8 Gesprekssituatie 8: Gesprek met school

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Meestal telefonisch (soms gepland), soms op locatie.
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2

Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond heel enkele keer.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gespreksituatie	Vaak bespreken van irritaties of knelpunten in de schoolsituatie van de jongere, soms ook over de toekomstverwachtingen en wensen/behoefes.

6.9 Gesprekssituatie 9: Uitleg asielpprocedure / stand van zaken

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Op locatie of op afstand (telefonisch of video).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gespreksituatie	Gesprek is vaak met de jongere en soms ook met de familie van de jongere, soms naar aanleiding van frustraties, keuzes en knelpunten die ervaren worden.

6.10 Gesprekssituatie 10: Aanvragen gezinshereniging

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Op afstand (telefonisch of video).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gespreksituatie	Vaak veel praktische info en vragen die hiermee te maken hebben.

6.11 Gesprekssituatie 11: Groepsvoorlichting

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Meestal op locatie.

Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten tot 1 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, soms begin van de avond.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Kan gaan over heel diverse onderwerpen zoals, woonsituatie en regels, seksuele voorlichting, leven in Nederland, asielprocedure in het algemeen op dat moment in Nederland, onderwijs.

6.12 Gesprekssituatie 12: Groepsgesprek

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Meestal op locatie.
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 1 tot 1,5 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, soms begin van de avond.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Bij spanningen/problemen in groepsopvang is soms een groepsgesprek een goed idee. Zal dus vrijwel altijd gaan over spanningen, frustraties, teleurstellingen, regels, omgang met elkaar.
Succesfactor	Ervaren, sensitieve Tolken.

6.13 Gesprekssituatie 13: Gesprek over medische of juridische zaken

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Meestal op afstand (telefonisch of conference call).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.

Kenmerk gesprekssituatie	Inhoud gesprek is afhankelijk van wat er bij een jongere aan de hand is. Meestal telefonisch. De Tolk moet in eenvoudig taalgebruik kunnen uitleggen hoe een en ander in elkaar steekt.
--------------------------	---

6.14 Gesprekssituatie 14: Culturele / psycho-educatie / spanningen of problemen

Kenmerk	Invulling
Aandeel	Onbekend.
Locatie / kanaal	Op locatie of soms op afstand (telefonisch of conference call).
Type tolk / communicatierichting	Gesprekstolk, tweezijdig.
Niveau tolk / integriteit	B2 / VOG-80 / BBN 2
Duur gesprek	Ongeveer 30 minuten tot 1 uur.
Tijdsvenster	Werkweek overdag, avond soms.
Spoed / annulering	Onbekend.
Kenmerk gesprekssituatie	Inhoud gesprek is afhankelijk van wat er bij een jongere aan de hand is. De Tolk moet in eenvoudig taalgebruik kunnen uitleggen hoe een en ander in elkaar steekt waarbij het verschil in gewoontes en cultuur tussen Nederland en land van de jongere besproken wordt met betrekking tot de ervaren problemen.