

JAAAR- VERSLAG 2025

BRUSSEL ONTHAAL



VOORWOORD VAN DE VOORZITSTER

2025 was een jaar van verandering en vernieuwing. De directeur en voorzitter die jarenlang het beste van zichzelf gaven en onze broodnodige organisatie uit de grond stampen, zetten een stap opzij. Nieuwe mensen kwamen aan het roer van de organisatie.

Ondertussen draaiden onze tolk- en vertaaldiensten onverminderd verder met meer dan 26.000 tolkprestaties door meer dan 1.000 tolken in 120 talen voor bijna 500 gebruikers. Dat we dat kunnen realiseren, daar zijn we fier op. Achter al die cijfers, achter elke prestatie, schuilt een menselijk verhaal. Een connectie die tot stand kwam dankzij de inzet van ons team. Menselijk en verbindend, daarvoor doen we het.



Om dat mogelijk te blijven maken, moeten we stappen zetten om onze werking efficiënter en performanter te maken in lijn met de nieuwste technologische ontwikkelingen. We maakten keuzes en gingen nieuwe partnerschappen aan in 2025. De uitrol van een nieuw portaal, nieuwe software, nieuwe procedures zullen heel wat energie vragen in 2026. Maar we kijken nu al uit naar het resultaat. Een technologie die ons dient en het werk lichter maakt terwijl al onze aandacht naar de essentie gaat: verbinding mogelijk maken op plekken waar mensen meest kwetsbaar zijn en zo bijdragen aan een solidaire samenleving in Brussel en ver daarbuiten.

We kunnen onze tolken, vertalers en het hele team van Brussel Onthaal niet genoeg danken om dit alles mogelijk te maken.

Lut Cloetens

VOORZITSTER BRUSSEL ONTHAAL

INTRODUCTIE

EEN JAAR IN BEWEGING

Het jaar 2025 was een jaar vol beweging voor Brussel Onthaal. Na 17 jaar vol engagement namen we afscheid van vormingsverantwoordelijke Vanessa. Even later stopte ook directrice Marianne na meer dan 40 jaar inzet voor de vzw die ze zelf oprichtte. Voorzitter Bob stond zijn plaats dan weer af aan het dynamische duo Lut en Svetlana. De fakkel doorgeven aan een nieuwe generatie, zonder de cultuur en het opgebouwde werk van de afgelopen decennia uit het oog te verliezen, behoorde tot de grootste uitdagingen van het jaar.

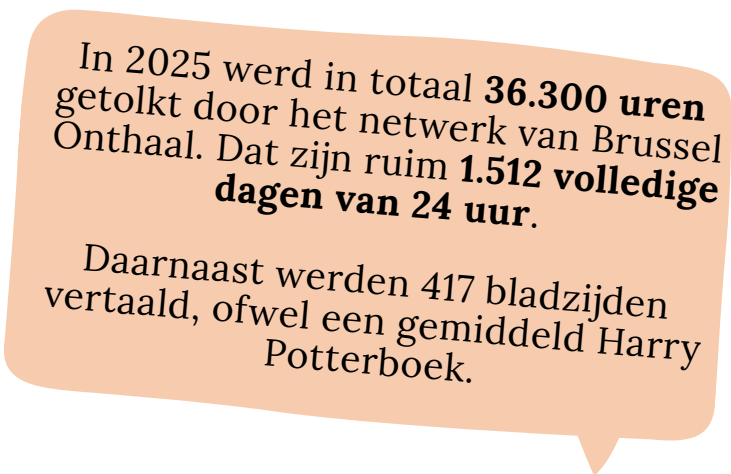
Om de diverse, groeiende organisatie die Brussel Onthaal is, te kunnen blijven ondersteunen, werd in 2025 een grootschalig veranderingsproces gestart. De diensten matching, kwaliteit en boekhouding werden hervormd en versterkt met nieuwe collega's. We startten enkele grote investeringen in onze IT-systemen.

Wist je dat?
In 2025 konden elke dag gemiddeld 65 hulpverleners een connectie leggen met hun anderstalige cliënt dankzij Brussel Onthaal.

Brussel Onthaal denkt dat deze veranderingen noodzakelijk zijn om mee te evolueren met de snel veranderende digitale context. De nood aan kwalitatief sociaal tolken en vertalen in Brussel en daarbuiten blijft stijgen: Nederlandstalig België, en Brussel nog het meest, telt steeds meer personen die geen contacttaal spreken.



Ook in 2025 ontving Brussel Onthaal meer aanvragen dan het jaar voordien. In het opvangcentrum, op school, het ziekenhuis, de sociale dienst of bij de psycholoog: in alle sociale sectoren botsen hulpverleners steeds vaker op taalbarrières wanneer ze noodzakelijke, complexe of emotionele gesprekken willen voeren mensen die daarvoor nog onvoldoende Nederlands beheersen. De sociaal tolken en vertalers van Brussel Onthaal zijn er dan om verbinding te leggen tussen hulpvrager en hulpverlener.



In 2025 werd in totaal **36.300 uren** getolkt door het netwerk van Brussel Onthaal. Dat zijn ruim **1.512 volledige dagen van 24 uur**.

Daarnaast werden 417 bladzijden vertaald, ofwel een gemiddeld Harry Potterboek.

Ruim 1000 sociaal tolken en vertalers, de meeste van hen vrijwilligers en vaak zelf nieuwkomers, maken communicatie tussen hulpverlener en hulpvrager opnieuw mogelijk dankzij hun taalvaardigheden. Sociaal tolken en vertalen zijn essentiële middelen om anderstaligen toegang te verlenen tot hun grondrechten. Zo vormt het netwerk van Brussel Onthaal een eerste schakel in het integratieproces, ontzenuwen we spannende situaties en creëren we wederzijds begrip.



Dit activiteitenverslag presenteert een overzicht van de acties en de resultaten die we realiseerden in het werkjaar 2025. Een bijzonder woord van dank gaat hiervoor uit naar onze subsidiegevers: Agentschap Integratie en Inburgering, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en Actiris. Dankzij hun steun en vertrouwen kan Brussel Onthaal haar missie waarmaken.

BRUSSEL ONTHAAL, TOLKEN WAAR TAAL HET VERSCHIL MAAKT

WIE IS BRUSSEL ONTHAAL?



Brussel Onthaal is de sociaal tolk- en vertaaldienst (STV) voor Nederlandstalige en tweetalige organisaties uit de overheids- en non-profitsector in Brussel. We hebben ook een aanvullend aanbod in Vlaanderen.

Organisaties die een samenwerkingsovereenkomst met Brussel Onthaal sluiten kunnen aanvragen doen voor tolkgesprekken ter plaatse, via webcam, per telefoon en voor schriftelijke vertalingen aan een voordelig tarief.

2025, dat was:



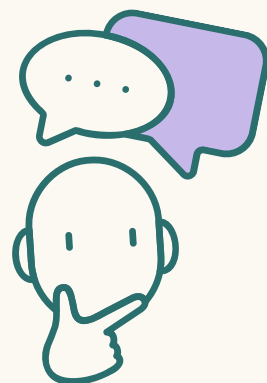
Brussel Onthaal biedt:

- Een Nederlandstalig aanbod gecertificeerde sociaal tolken en vertalers, in samenwerking met het Agentschap Integratie en Inburgering (AGII) – Cel Certificering.
- Een aanvullend, meertalig (Nederlands, Frans, Engels), opgeleid aanbod sociaal tolken en vertalers.

Brussel Onthaal is niet alleen een STV-dienst, maar ook een socio-culturele organisatie. We zetten in op opleiding, versterking en verbinding van meertalige sociaal tolken en vertalers, van wie de meerderheid vrijwilligers. Zo bevorderen we hun maatschappelijke participatie en autonomie.

Wat doen sociaal tolken?

Een sociaal tolk zet een mondelinge boodschap volledig en correct om van de ene taal naar de andere, in de context van sociale hulpverlening.



Professioneel tolken gebeurt aan de hand van de **vijf principes** van de deontologie van sociaal tolken:

1. Volledigheid

→ De sociaal tolk heeft de plicht alles wat in het gesprek wordt gezegd, volledig en getrouw te tolken zonder iets toe te voegen, weg te laten of te wijzigen.

2. Transparantie

→ De sociaal tolk verleent de gesprekspartners inzicht in alles wat die doet of zegt.



3. Discretie

→ De sociaal tolk heeft beroepsgeheim en gaat discreet om met alle informatie die gedeeld wordt tijdens een tolkgesprek.

4. Neutraliteit

→ De sociaal tolk stelt zich op als een neutrale en objectieve partij, voor, tijdens en na de opdracht. De tolk onthoudt zich van elke persoonlijke inmenging (opinies, interpretaties, suggesties,...) in het gesprek.

5. Professionele houding

→ De sociaal tolk gedraagt zich altijd professioneel en respectvol.

Een sociaal tolk is dus geen intercultureel bemiddelaar. Een intercultureel bemiddelaar heeft als taak de talige en culturele barrières tussen hulpverlener en cliënt te overbruggen. Die moet dus systematisch interpretatie en culturele kadering ‘toevoegen’ aan wat de anderstalige cliënt communiceert. Een sociaal tolk mag dat niet. Dat gaat in tegen het neutraliteitsprincipe.

Wat doen sociaal vertalers?

Een sociaal vertaler zet een schriftelijke boodschap volledig en correct om van de ene taal naar de andere. Hij of zij vertaalt informatieve documenten van ‘sociale’ aard: vertalingen van interne reglementen, vragenlijsten, publicaties,... Voor documenten van juridische aard is een beëdigde vertaling nodig. Dat valt buiten de opdracht van een sociaal vertaler.



“Ik heb persoonlijk het gevoel dat Brussel Onthaal heel hard gericht is op begeleiding van tolken en vertalers, maar ook op klantgerichtheid, nog meer dan bij de andere STV-diensten. Het is heel mooi dat jullie dat kunnen aanbieden.”
– Een medewerker van een collega-dienst STV

BRUSSEL ONTHAAL IN ENKELE KERNCIJFERS

34.160

Totaal aantal behandelde aanvragen voor sociaal tolken in 2025

494

Gebruikers uit Brussel en Vlaanderen die minstens één aanvraag deden in 2025

92,5%

7.5%

Aandeel aanvragen in 2025 beantwoord (92.5%) vs. geen tolk gevonden (7.5%)

1039

Actieve sociaal tolken en vertalers

120

Talen in het aanbod

4

Diensten: telefoontolken, webcamtolken, tolken ter plaatse, schriftelijk vertalen

1

Zusterorganisatie: Bruxelles Accueil asbl

10

Sectoren uit de non-profit sector die gebruik kunnen maken van de diensten van Brussel Onthaal

25

Mensen 'op den bureau': het ondersteunende team

Wist je dat?

In 2025 ontvingen we aanvragen voor gesprekken en vertalingen in 112 verschillende talen. We vonden een match voor aanvragen in 95 talen. Voor de andere hadden we geen tolk of vertaler in die taal, of was niemand beschikbaar op het moment van de opdracht.

WAT IS DE POSITIE VAN BRUSSEL ONTHAAL IN DE SECTOR SOCIAAL TOLKEN EN VERTALEN?

Brussel Onthaal is de Nederlandstalige STV-dienst in het Brussels Gewest.

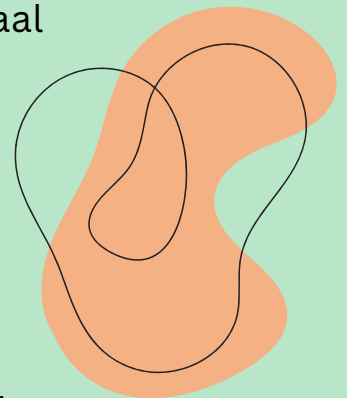
Aan Franstalige kant zijn verschillende STV-diensten actief: onze zusterorganisatie Bruxelles Accueil en onze partners SeTIS Bruxelles en Info-Sourds de Bruxelles.

Brussel Onthaal onderscheidt zich van die laatste twee door het ruimere talenaanbod, en doordat we met vrijwilligers en zelfstandigen werken. SeTIS Bruxelles en Info-Sourds de Bruxelles werken enkel met tolken in loondienst.

Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil leiden hun sociaal tolken zelf op, waar SeTIS samenwerkt met UMons en Info-Sourds enkel universitair opgeleide doventolken aanwerft

Ook het AGII is actief in Brussel als STV-dienst. De Vlaamse tolkentelefoon biedt als enige gecertificeerde sociaal tolken via telefoon aan in Brussel. Brussel Onthaal heeft enkel een aanvullend, niet-gecertificeerd aanbod voor telefoontolken.

Meer algemeen werken AGII en Brussel Onthaal nauw samen rond het Nederlandstalige aanbod STV. In 2025 werd bijvoorbeeld sterk ingezet op een doorschakelingsysteem telefoontolken: Vlaamse organisaties die geen tolk vinden via de Tolkentelefoon worden rechtstreeks doorgeschakeld naar Brussel Onthaal om een tolk te kunnen krijgen via het aanvullend aanbod.



OP WELKE MAATSCHAPPELIJKE UITDAGINGEN BIEDT BRUSSEL ONTHAAL EEN ANTWOORD?

Brussel als superdiverse aankomststad

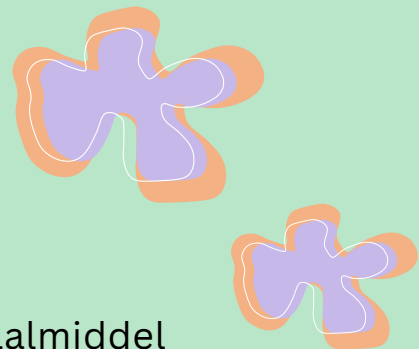
Brussel is een superdiverse aankomststad, sinds jaren. In 2025 telde de vijfde taalbarometer van de onderzoeksgroep BRIO 180 verschillende nationaliteiten, die samen zeker 104 verschillende talen spreken.

Het aantal Brusselaars die geen contacttaal (Nederlands, Frans of Engels) spreken, is volgens dezelfde taalbarometer intussen opgelopen tot 10,5 procent.

De Brusselse integratiebureaus werken hard om deze mensen de nodige taal- en integratielessen te geven. Tegelijkertijd neemt ook het aantal verblijvers in Brussel die geen toegang hebben tot dit overheidsaanbod toe, bijvoorbeeld omdat ze niet over de geschikte papieren beschikken. Volgens een onderzoek van Johan Surkyn (VUB) in 2023, verbleven op dat moment naar schatting 52.000 mensen zonder geldige verblijfspapieren in Brussel.

De kans bestaat dat dit aantal de komende jaren gelijk blijft of zelfs nog toeneemt, als gevolg van het federale asiel- en migratiebeleid

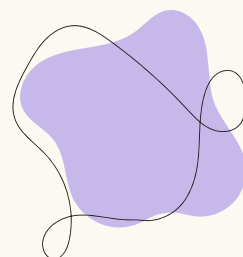
Het aandeel van de 1.25 miljoen Brusselaars dat een vertaalmiddel nodig heeft om zich uit te drukken of om informatie te krijgen bij ziekenhuizen, scholen, psychosociale en andere hulpverleners, nam de afgelopen jaren dus sterk toe. De verwachting is dat deze stijging zich ook de komende jaren zal blijven verderzetten.



De rol van sociaal tolken in het integratiebeleid

Zoals de Communicatiewaaijer van de Vlaamse Overheid leert: voor complexe, gevoelige of emotionele gesprekken met iemand die onvoldoende Nederlands of Frans beheerst, is een sociaal tolk de meest aangewezen optie. Dat geldt nog meer voor die talen waarbij de vertaaltechnologie onvoldoende op punt staat, zoals bijvoorbeeld Tigrinya en Somali. Waar de vertaaltechnologie met hulp van AI de laatste jaren grote stappen vooruitzette, is de kwaliteit van tolkentechnologie voor heel wat talen nog steeds ontoereikend om een sociaal tolk 'van vlees en bloed' te vervangen.

Door haar uitgebreide talenaanbod en kwalitatieve dienstverlening, maakt Brussel Onthaal communicatie mogelijk tussen hulpverleners en hun anderstalige cliënten, of deze nu Spaans of Portugees spreekt, Twi of Tagalog. Op deze manier krijgen nieuwkomers de kans om hun grondrechten te kunnen uitoefenen, en wordt het belangrijke werk van de hulpverleners weer een haalbare kaart.



Maatschappelijke participatie van anderstalige nieuwkomers

Er is sociale ongelijkheid in België. Neem bijvoorbeeld Brussel. In de stad van expats, diplomaten en EU-instellingen, hebben de 1% rijkste residenten een inkomen tussen 8.000 en 36.000 euro per maand. Tegelijk behoort 38.8% van de Brusselaars tot de risicogroep voor armoede en sociale uitsluiting. Zij hebben minder goede toegang tot werk, huisvesting, culturele activiteiten, onderwijs, gezondheidszorg, overheidsdiensten, het verenigingsleven en meer.

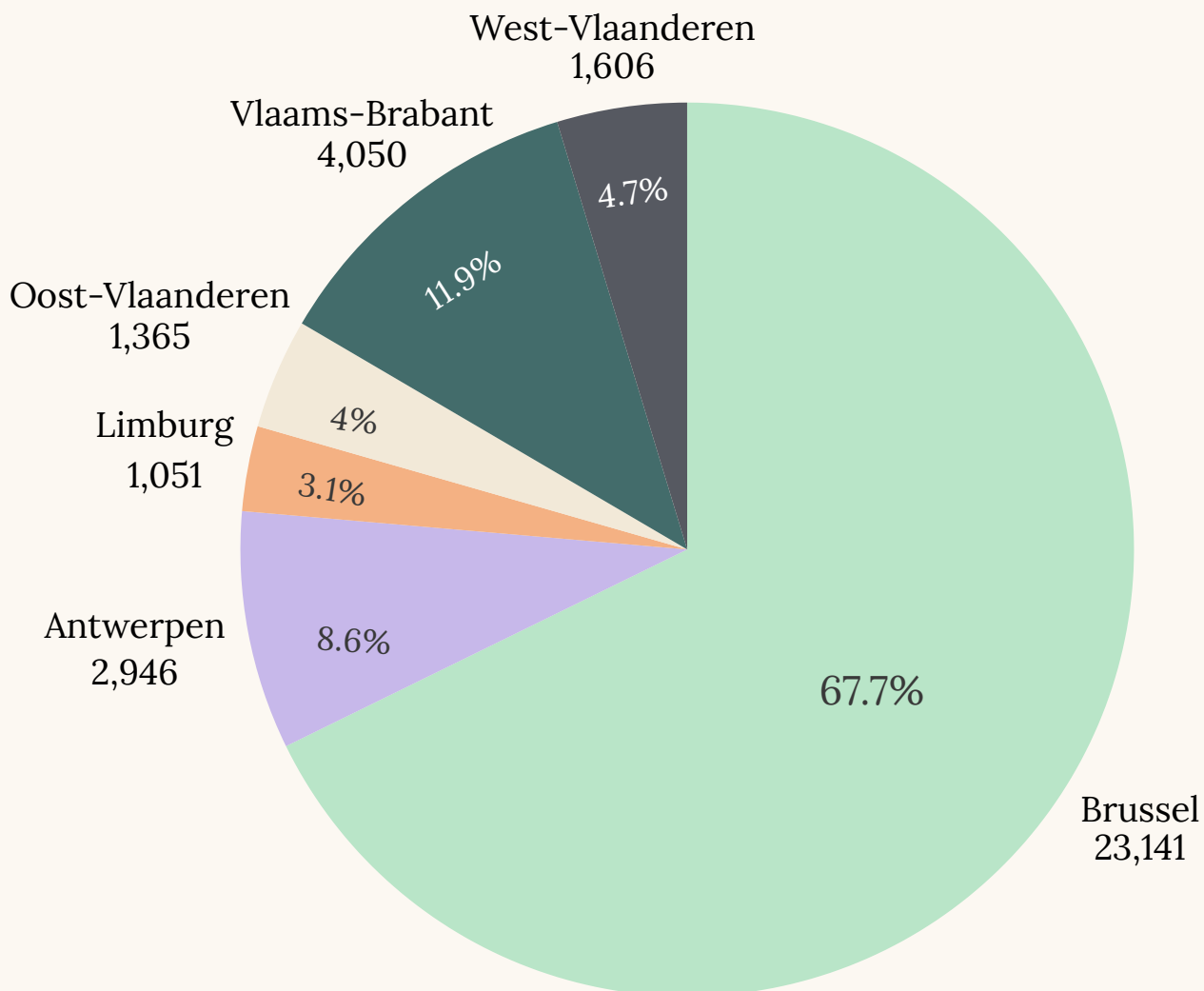
Voor mensen met een migratieachtergrond, vooral voor wie roots heeft buiten de EU, ligt dat risico hoger dan voor andere bevolkingsgroepen. Brusselaars met herkomst uit een niet-EU-land, hebben bijvoorbeeld dubbel zo vaak geen werk als Brusselaars met Belgische of EU-roots. Ze leven ook vaker in huishoudens met slechts een kostwinner en ervaren uitsluiting omwille van hun huidskleur, herkomst of geloof.



Sociaal tolk worden, vraagt geen specifieke vooropleiding, diploma, financiële bijdrage of fysieke kenmerken. Een mondeling B2-niveau van Nederlands, Frans of Engels enerzijds, en van een vreemde taal anderzijds, volstaat. Op deze manier vormen meertaligheid en ‘meerculturigheid’, die vaak ervaren worden als een handicap of een grond voor discriminatie, de toegangspoort tot maatschappelijke participatie.

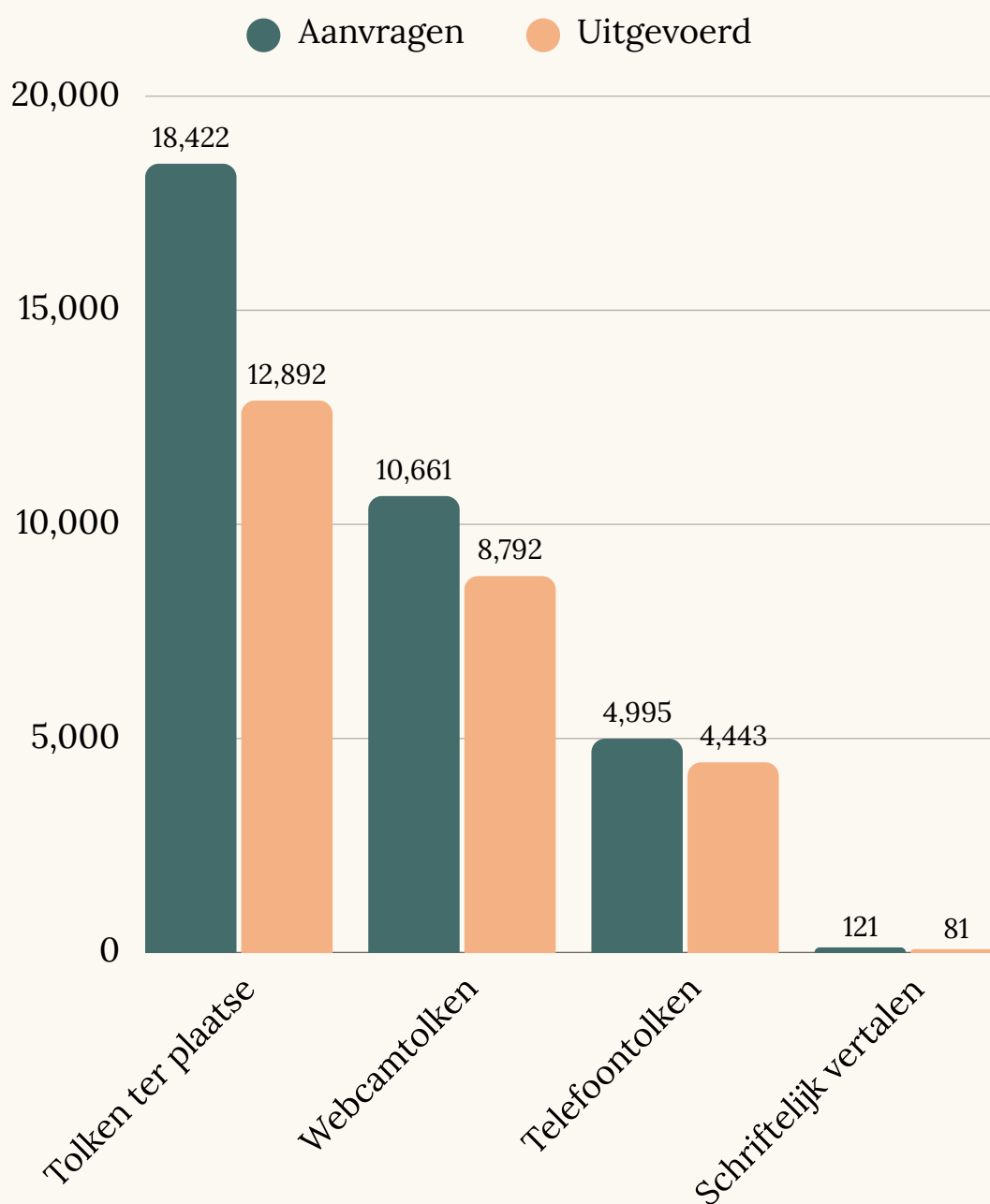
HET JAAR 2025 IN STATISTIEKEN

Aanvragen in 2025 (34.160)



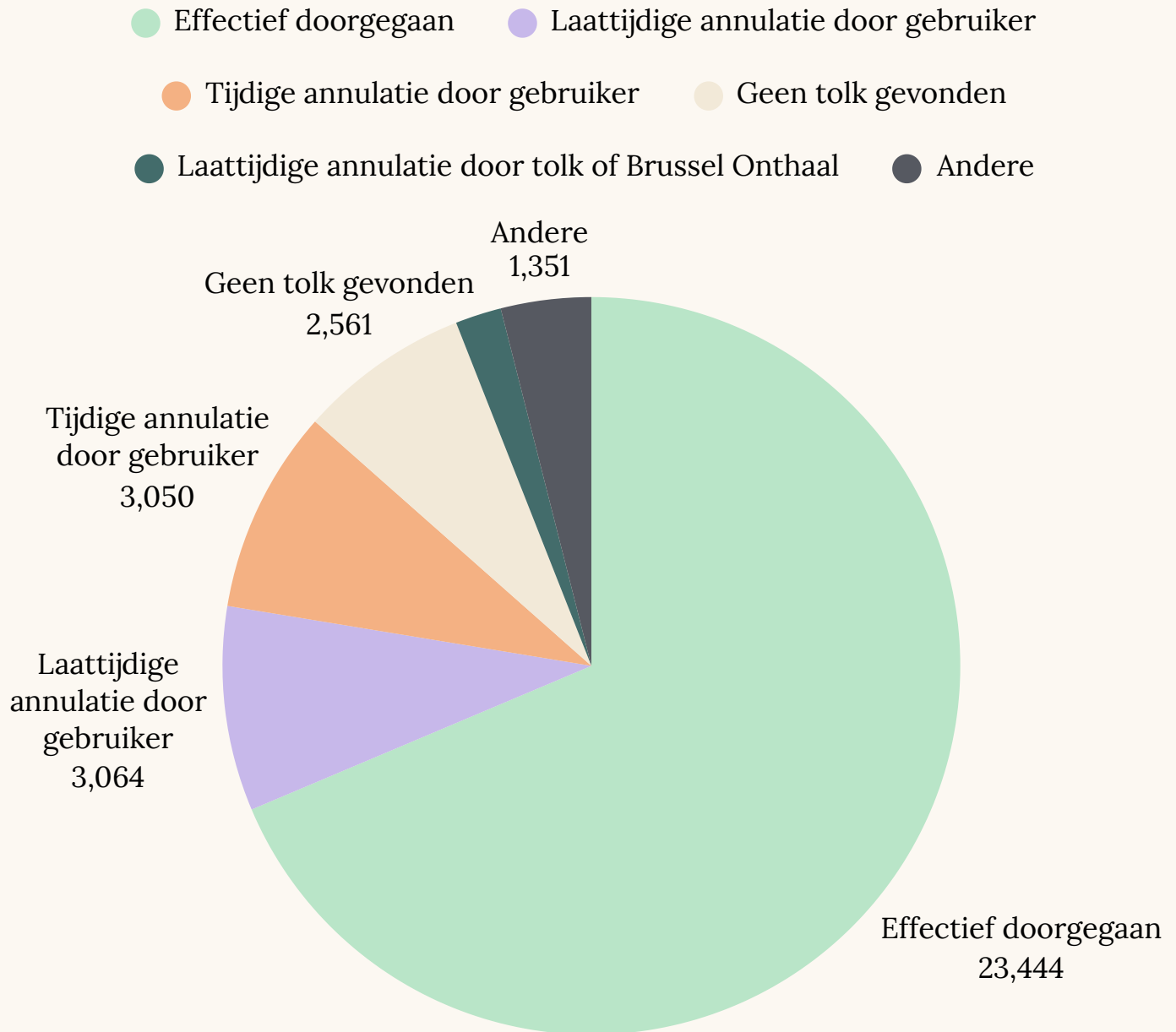
Brussel is veruit de grootste 'klant' van Brussel Onthaal met 23.141 aanvragen (ongeveer 68% van het totaal). De overige aanvragen zijn sterk verspreid over de andere provincies, met Vlaams-Brabant als tweede grootste regio (4.050 aanvragen), gevolgd door Antwerpen, Oost-Vlaanderen en Limburg.

Aantal prestaties: aangevraagd vs. uitgevoerd



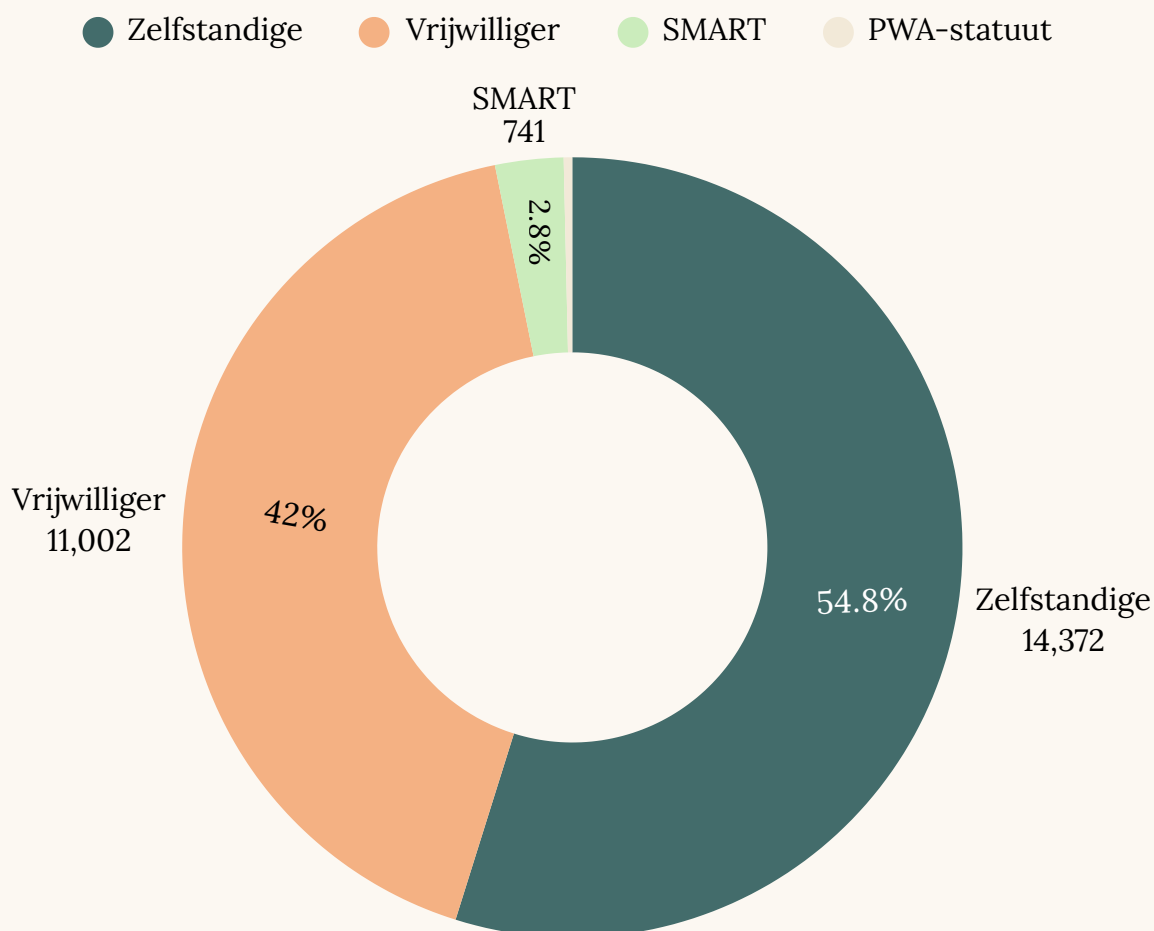
Telefoontolken kende in 2025 de **hoogste** uitvoeringsgraad: **89%**. Ook **webcamtolken** scoorde sterk, met een uitvoeringsgraad van **82,5%**. Bij **tolken ter plaatse** werd **70%** van de aanvragen uitgevoerd. De dienst **schriftelijk vertaling** vertegenwoordigde een beperkt aandeel van het totaal aantal aanvragen en had een uitvoeringsgraad van **67%**.

Resultaat van de sociaal tolk- en vertaalaanvragen in 2025



Van alle aanvragen in 2025 ging **69% effectief door**. De meest voorkomende redenen waarom een aanvraag niet doorging, waren een laattijdige annulatie door de gebruiker (9%), een tijdige annulatie door de gebruiker (9%) en het ontbreken van een beschikbare tolk (7,5%). Laattijdige annulaties door de tolk of Brussel Onthaal bleven **beperkt tot 2%** van de aanvragen.

Verdeling van uitgevoerde aanvragen naar sociaal statuut van de sociaal tolk of vertaler (2025)



6.885 prestaties werden uitgevoerd door **gecertificeerde sociaal tolken**. Dat is ruim een kwart van het totaal aantal uitgevoerde prestaties.

93 prestaties werden uitgevoerd door iemand met een PWA-statuuut, een beroepsinschakelingsstatuuut. Dat is 0,3% van het aantal uitgevoerde prestaties. Te klein voor de grafiek.

Wist je dat?

Wanneer is een opdracht uitgevoerd? Als ze ofwel effectief is doorgedaan, ofwel laattijdig werd geannuleerd door de gebruiker. Alles tezamen kon Brussel Onthaal **77%** van de aanvragen uitvoeren.

In 2025 dienden 503 van de 1466 actieve **gebruikers** minstens 1 tolk- of vertaalaanvraag in. 94 van hen waren nieuwe gebruikers. Soms gaat het over volledig nieuwe organisaties, soms over een afdeling of een project van een organisatie, zoals nieuw opvangcentrum van Fedasil, of een aparte ziekenhuiscampus, waarvan de ziekenhuisgroep reeds geregistreerd stond als gebruiker.

Wat met sociaal vertalen?

Brussel Onthaal is een sociaal tolk- en vertaalbureau. In 2025 ontvingen we 121 vertaalaanvragen. Dat is opnieuw minder dan het jaar voordien. Het aantal vertaalaanvragen neemt elk jaar af: de opmars van AI en budgettaire beperkingen bij onze gebruikers zijn hierin de belangrijkste oorzaken. Uiteindelijk werden 81 van de 121 vertalingen uitgevoerd. Slechts twee vertalingen werden niet uitgevoerd omdat geen vertaler gevonden werd, voor de andere betreft het annulaties door de aanvrager, of een aanvraag die niet voor Brussel Onthaal bestemd is, bijvoorbeeld een beëdigde vertaling.



Daarmee haalde Brussel Onthaal in 2025 een beantwoordingsgraad van 98%. Gezien de hoge beantwoordingscijfers, werden in 2025 geen extra inspanningen gedaan om sociaal vertalers te werven.

In 2026 wordt de wervings- en rekruteringsprocedure voor sociaal vertalers herzien, zodat ook dit deel van het netwerk beter ondersteund en ingezet kan worden.

Sinds enkele jaren zet Brussel Onthaal sterker in op **revisie**. Hierbij reviseren sociaal vertalers teksten die door eigen personeel van de gebruiker, of door AI werden vertaald, aan een lager tarief dan een ‘klassieke’ sociaal vertaling. In 2025 werd voor revisies een beoordelingsmodel ontwikkeld door een stagiair van Brussel Onthaal, dat sindsdien gehanteerd wordt door alle Nederlandstalige STV-diensten.

Het aanbod revisie is nog niet zo gewild onder de gebruikers van Brussel Onthaal. Tussen de 81 uitgevoerde vertaalopdrachten, telden we 13 revisieopdrachten. Naar de toekomst toe gelooft Brussel Onthaal echter dat de vraag naar revisies zal toenemen. We verwachten dit vooral voor de minder courante talen, waarvoor weinig perspectief is op betrouwbare AI-vertaalsoftware de komende jaren.

MEMORABELE MOMENTEN VAN 2025 – HET JAAR IN FOTO'S





Uitgelichte foto's

- Januari: Nieuwjaarsreceptie voor al onze actieve sociaal tolken en vertalers
- April: We ontvingen officieel het diversiteitslabel van Actiris!
- Mei: Strategische oefening 2026-2030 met het team
- Juni: Zomerfeest en afscheid Marianne en Bob
- Augustus: Teamdag in Antwerpen
- September: Nieuwe collega's Milad en Elise
- Oktober: Presentatie VUB
- November: Vorming Communicatiewaaier en Intervisie Huisbezoeken
- December: Literair Ontbijt in thema Turks



“Wat ik het meest apprecieer in mijn werk, is het menselijke contact en de vertrouwensbanden die na verloop van tijd ontstaan met de sociaal tolken.” Lionel, Team Lead match





DE MENSEN ACHTER BRUSSEL ONTHAAL

Directrice
Marianne (tot juni) - Marijke

Adjunct-directrice
Levy

Kwaliteit
Vorming Vanessa (tot maart) – Evelyne
Communicatie en vrijwilligers Charlotte
Kwaliteitsbeleid Elise
Jobstudent Nino
Vrijwillige ondersteuning Liza

Boekhouding
Johan
Yasir
Serge (zelfstandig)
Thomas (via Bru-Share)
Geert (via Hefboom)
Vrijwillige ondersteuning Linde en Pierre

Onthaal en administratie
Carmela
Jobstudent Neslihan

Match
Teamlead Lionel

Telefoontolken
Shpend
Amina

Tolken ter plaatse/webcamtolken
Abdellah
Zahia
Amena
Alejandro
Milad

Schriftelijk Vertalen
Abdirashid

Het Bestuursorgaan

De raad van bestuur van Brussel Onthaal bestaat uit zes personen. In juli namen we afscheid van voorzitter Bob. Hij werd als voorzitter vervangen door het nieuwe bestuurslid Lut Cloetens, experte samenleven en diversiteit, en door Svetlana Vogeleer, professor emeritus sociaal tolken. Zij nemen sindsdien samen de voorzittersrol op.

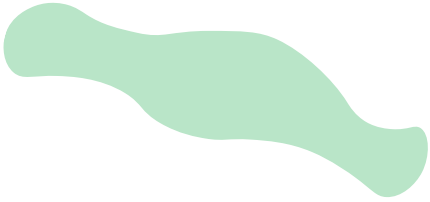
Naast de voorzitters bestaat de raad van bestuur uit de volgende leden:

- Peter Thesin – Sociaal tolk en lesgever bij Brussel Onthaal
- Vanya Nedelcheva – Sociaal tolk en lesgever bij Brussel Onthaal
- Anne Dussart – Directeur departement asiel en migratie bij Caritas International
- Sarah De Hovre – Directeur Pagasa vzw/asbl

De raad van bestuur kwam in 2025 vier keer samen, afwisselend online en ter plaatse bij Brussel Onthaal. Aanvullend werden drie extra online vergaderingen georganiseerd, naar aanleiding van enerzijds de pensionering van Marianne en anderzijds de opmaak van het strategisch plan 2026-2030.



De raad van bestuur wordt gedragen door de algemene vergadering. De algemene vergadering zorgt voor de controle en de goedkeuring van de jaarrekening en de begroting, en verleent kwijting aan de bestuurders. Ze komt eenmaal per jaar samen. Behalve de bestuursleden, bestaat deze uit vrijwilligers Linde en Pierre.



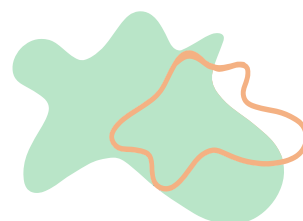
Het netwerk sociaal tolken en vertalers

Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil delen samen een groot, divers, meertalig netwerk van sociaal tolken en vertalers. Dit netwerk verandert voortdurend: nieuwe mensen worden geworven, anderen zetten hun activiteit op pauze of stoppen definitief. Een foto van de groep sociaal tolken en vertalers op 31 december 2025, ziet er zo uit:

In totaal bestaat het netwerk uit 1.039 sociaal tolken en vertalers.

- 373 tolken en vertalers wonen in Brussel, 666 buiten Brussel.
- 277 sociaal tolken haalden een certificaat, 762 volgden een andere opleiding.
- 631 personen tolken of vertalen op vrijwillige basis. 381 sociaal tolken en vertalers werken als zelfstandige. 20 mensen werken via een SMART-statuuut en 7 mensen via PWA-cheques.
- 498 tolken zijn voornamelijk actief in het Nederlands, 454 in het Frans en 87 in het Engels.*

*Sommige sociaal tolken werken zowel naar het Nederlands als naar het Frans en/of Engels.



DE KWALITEIT VAN BRUSSEL ONTHAAL

Hoe rekruteert Brussel Onthaal haar sociaal tolken?

Brussel Onthaal beschikt over drie ‘wervingskanalen’, en dus ook over drie ‘categorieën’ van kandidaat-sociaal tolken.

- Kandidaten die slaagden voor de basisvorming van 45 uur, georganiseerd door Brussel Onthaal of Bruxelles Accueil. Ervaren studenten, die niet fysiek aanwezig kunnen zijn in de lessen, krijgen de kans om het lessenpakket van deze basisvorming in zelfstudie te verwerken en starten na een tolktest.
- Kandidaten die slaagden voor de certificeringsproef van het AGII, of de eerste module van de certificeringsopleiding afgerond hebben. Zij kunnen rechtstreeks ingeschakeld worden in het netwerk van Brussel Onthaal. Gecertificeerde sociaal tolken worden ingezet aan de tarieven van het AGII, en krijgen prioriteit bij aanvragen door organisaties in Vlaanderen en Nederlandstalig Brussel.
- Kandidaten die beschikken over een diploma tolken, of die eerder tewerkgesteld waren bij SeTIS Bruxelles of in het Europese EUAA-tolkproject. Zij kunnen starten bij Brussel Onthaal na een tolktest.

Werving knelpunttalen

Om zo goed mogelijk te antwoorden aan de behoeften op het terrein, wordt ingezet op de werving van knelpunttalen: talen die veel gevraagd worden en waar de vraag het aanbod overtreft. Elke drie maanden maken we de lijst van de beantwoordingsgraad per taal voor dat trimester, om te kijken waar deze het laagst ligt.

In 2025 bleven de belangrijkste knelpunttalen grotendeels dezelfde: Pools, Portugees, Roemeens, Somali, Turks en Tigrinya. Kandidaten die een van deze talen spreken werden met prioriteit uitgenodigd voor de basisvorming of voor een tolktest.

92 nieuwe sociaal tolken

Via hun drie kanalen rekruteerden Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil in 2025 maar liefst 92 nieuwe sociaal tolken, in 44 talen. Onder deze nieuwelingen spreken 20 een van de zes knelpunttalen.

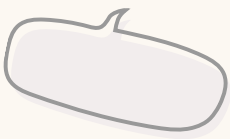
De volledige lijst van talen waarvoor in 2025 minstens 1 sociaal tolk geworven werd:

Albanees	Koerdisch-Badini
Amhaars	Koerdisch-Kurmandji
Arabisch Modern-Standaard	Koerdisch-Sorani
Arabisch-Egyptisch	Lingala
Arabisch-Levantijns	Oekraïns
Arabisch-Libisch	Pashtoe
Arabisch-Maghrebijns	Peul
Berbers-Atlas	Portugees
Berbers-Rif	Roemeens
Bulgaars	Romani
Chinees-Standaard	Russisch
Creools-Haïti	Somali
Dari	Somali Maha Tiri
Duits	Spaans
Farsi	Susu
Georgisch	Swahili
Hazaragi	Tigrinya
Hindi	Turks
Italiaans	Urdu
Kabyle	Nederlands
Kinyarwanda	Frans
Kirundi	Engels



“Ik oefen mijn werk als tolk enorm graag uit. Een beroep dat nooit stilstaat en waarbij je elke dag iets nieuws bijleert, prachtige mensen ontmoet en steeds in nieuwe omgevingen belandt.

Ik sta er dan ook op jullie als sociaal vertaalbureau te bedanken voor de fijne samenwerking de afgelopen jaren! Ik heb alleen maar positieve ervaringen, zowel dankzij de vlotte communicatie en opvolging van tolkopdrachten als door de interessante opleidingen en fijne ontmoetingsmomenten met andere tolken en het personeel van Brussel Onthaal.” – Sociaal tolk Aline



Vormingen voor sociaal tolken

54,8%

Brussel Onthaal biedt een uitgebreid, gratis vormingsaanbod aan voor zowel kandidaat-tolken als de sociaal tolken die reeds actief zijn in het netwerk. Wie Frans spreekt, kan ook aansluiten bij het vormingsaanbod van Bruxelles Accueil.

In 2025 organiseerde Brussel Onthaal twee basisvormingen sociaal tolken: een Engelstalige in september en een Nederlandstalige in november.

Een basisvorming duurt twee weken, ofwel 45 uur intensieve onderdompeling in de wereld van het sociaal tolken. Deelnemers leren de deontologie van het sociaal tolken, tolktechnieken, notitietechnieken, terminologie, conflictbeheersing, rolbepaling, professionele vaardigheden.

In de tweede week wordt uitgebreid geoefend aan de hand van realistische rollenspelen telefoontolken, webcamtolken en tolken ter plaatse. Alleen wie slaagt voor een eindtest, kan effectief starten in het netwerk. Anderen krijgen een herkansing, of worden geheroriënteerd. Wie graag naar een tweede taal wil tolken, legt eerst een bijkomende tolktest af.

Voor de actieve sociaal tolken, organiseert Brussel Onthaal ook een aanbod permanente vorming, van thematische vormingen en intervisies. In 2025 werden sessies georganiseerd over:

- Mensenhandel
- Genitale verminking
- Kind en Gezin en medische terminologie
- Omgaan met moeilijke emoties

In 2025 ging ook een vorming op aanvraag door: een basissessie deontologie van het sociaal tolken, voor de vrijwilliger-tolken van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

Vormingen voor hulpverleners

54,8%

Brussel Onthaal heeft niet alleen een vormingsaanbod voor sociaal tolken en vertalers, maar ook voor hulpverleners. In 2025 organiseerden we twee vormingen voor hen:

- Een workshop 'Gesprekken voelen met ondersteuning van een tolk' in samenwerking met Odisee Hogeschool.
- Een sessie over het gebruik van de Communicatiewaaier, in samenwerking met Foyer en huis van het Nederlands.



SAMENWERKING EN VERANKERING IN BRUSSEL

De sectoren van Brussel Onthaal

Brussel Onthaal levert diensten aan organisaties in tien verschillende sectoren in Brussel en Vlaanderen.

- (Geestelijke) gezondheid, vb. Ziekenhuizen, Solentra
- Integratie en inburgering, vb. Agentschap Integratie en Inburgering
- Justitie, vb. Justitiehuis, Veilig Huis
- Onderwijs, vb. Scholen, CLB's
- Openbare dienstverlening, vb. OCMW's
- Opvang asielzoekers, vb. Fedasil, Rode Kruis
- Sociale huisvesting, vb. Initiative Antonin Artaud
- Socio-culturele sector, vb. Les Gazelles de Bruxelles
- Tewerkstelling, vb. Actiris
- Welzijn en gezin, vb. Minor Ndako, Kind en Gezin

Het aantal aanvragen is niet gelijk verdeeld over de verschillende sectoren. Van gebruikers uit de sociaal-culturele sector ontving Brussel Onthaal in 2025 vijf aanvragen, uit de sector (geestelijke) gezondheidszorg 8.856. Sociaal tolken en vertalers worden ingeschakeld waar hulpverleners in contact komen met anderstalige cliënten voor complexe, belangrijke en/of emotionele gesprekken. In de sociaal-culturele sector komen die situaties minder voor dan in bijvoorbeeld een opvangcentrum.

De **top vijf** van sectoren die de meeste tolk- en vertaalaanvragen indienden:

1. Opvang asielzoekers: 14.689 aanvragen
2. (Geestelijke) gezondheid: 8.856 aanvragen
3. Welzijn en gezin: 7.076 aanvragen
4. Onderwijs: 1.175 aanvragen
5. Justitie: 1.040 aanvragen

De partners van Brussel Onthaal

Brussel Onthaal gelooft in het belang van samenwerking binnen het sociale veld, in Brussel en daarbuiten. Naast onze subsidiegevers, werkten we in 2025 ook met heel wat andere organisaties samen.



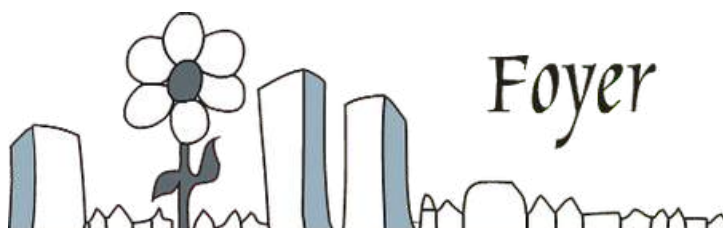
AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

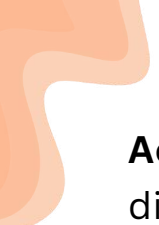


GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



hefb^{oo}m





Actiris: in 2025 behaalde Brussel Onthaal officieel het diversiteitslabel van Actiris, na een tweejarig traject. In de periode 2026-2030 wordt hier een vervolg aan gebreed. Daarnaast heeft Brussel Onthaal een driejarige conventie met Actiris, over de inzet van sociaal tolken voor Nederlandstalige gesprekken.

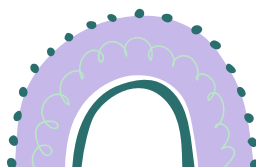
Agentschap Integratie en Inburgering: Met het AGII heeft Brussel Onthaal een meerjarenovereenkomst die focust op samenwerking inzake kwaliteitsbeheer, behoeftedekking en klantgericht werken. Brussel Onthaal organiseert een gecertificeerd en een aanvullend aanbod in Brussel, en een aanvullend aanbod in Vlaanderen ter ondersteuning van het werk van AGII.

Amal: met het Gentse integratie-agentschap werkt Brussel Onthaal samen rond een geharmoniseerd, behoeftedekkend aanbod sociaal tolken en vertalen, en rond kwaliteitsbewaking binnen de Vlaamse STV-sector. Brussel Onthaal organiseert een aanvullend aanbod voor de klanten van Amal.

Atlas: met het Antwerpse integratie-agentschap werkt Brussel Onthaal samen rond een geharmoniseerd, behoeftedekkend aanbod sociaal tolken en vertalen, en rond kwaliteitsbewaking binnen de Vlaamse STV-sector. Brussel Onthaal organiseert een aanvullend aanbod voor de klanten van Atlas.

Bruxelles Accueil: Met onze Franstalige tegenhanger werken we het meest nauw samen. Brussel Onthaal en Bruxelles Accueil delen onder meer een bestuursorgaan, verschillende teamleden, een netwerk sociaal tolken en vertalers en een online aanvragen- en registratiesysteem. Samen garanderen we in het tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest een kwalitatief, flexibel en behoeftedekkend aanbod sociaal tolken en vertalen.

Foyer: Onze vaste locatiepartner voor vormingen en teamvergaderingen. Samen met het Huis van het Nederlands en Foyer organiseert Brussel Onthaal jaarlijks een vorming over de Communicatiewaai.



Fedasil: Fedasil is de historische partner van Brussel Onthaal. Brussel Onthaal ontwikkelde haar tolkactiviteiten tegen de achtergrond van de oprichting van de eerste opvangcentra en naar aanleiding van de eerste opvangcrises begin jaren '90. Met 10.336 aanvragen is Fedasil goed voor bijna een derde van het totale aantal aanvragen dat Brussel Onthaal ontving in 2025. Samen organiseren we ook tolkpermanenties in Aanmeldcentrum Klein Kasteeltje en in het Infopoint Bordet.

Hefboom: Met hulp van Hefboom organiseerde Brussel Onthaal in 2025 een participatief teamtraject rond het strategisch plan 2026-2030. In de herfst, na het uitvallen van de senior boekhouder, werd via Hefboom een financieel manager ad interim ingezet om enkele noodzakelijke veranderingen in de boekhouding te realiseren.

Huis van het Nederlands: Samen met het Huis en Foyer organiseert Brussel Onthaal een jaarlijkse vorming over de Communicatiewaaier.

Kenniscentrum Wonen, Welzijn en Zorg: Brussel Onthaal zit regelmatig samen met het Steunpunt Vrijwilligerwerk voor de ondersteuning van haar uitgebreide, diverse vrijwilligersnetwerk. De directeur van Brussel Onthaal is lid van de algemene vergadering van het Kenniscentrum en neemt deel aan netwerkmomenten zoals Lunch en Reflect.

SeTISBruxelles en Info-Sourds de Bruxelles: Brussel Onthaal werkt nauw samen met de andere STV-diensten in Brussel, met name de Franstalige zusterorganisatie Bruxelles Accueil, SeTISBruxelles en Info-Sourds de Bruxelles, rond een Brusselse ordonnantie sociaal tolken en vertalen.

Vluchtelingenwerk Vlaanderen: Via Vluchtelingenwerk Vlaanderen rekruteert Brussel Onthaal Nederlandstalige kandidaat-tolken. In 2025 organiseerde Brussel Onthaal een sessie 'deontologie van sociaal tolken', voor de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk die tolken in het kader van hun permanentiewerking

Vlaamse Gemeenschapscommissie: Brussel Onthaal is een structurele partner van VGC inzake taal- en integratiebeleid. In het kader van een meerjarenconvenant voorziet Brussel Onthaal een gecertificeerd en aanvullend aanbod sociaal tolken en vertalen in Brussel. We zetten in op de werving van Nederlandstalige, Brusselse tolken en dragen bij aan een sterk N-netwerk.

Sinds 2022 loopt ook een samenwerking rond tussenkomsten in tolkgesprekken, met VGC Welzijn en VGC Onderwijs. Zolang het budget reikt, kunnen N-organisaties uit de sectoren welzijn, gezondheid en onderwijs gebruikmaken van een reductietarief voor (gecertificeerde) sociaal tolken bij zware, complexe en emotionele gesprekken.

Financieel rapport 2025

Brussel Onthaal sloot 2025 af met een verlies van € 64.468. 2025 was immers een investeringsjaar. In de zomer van 2025 keurde het bestuur enkele noodzakelijke investeringen in personeel en de IT-infrastructuur goed, die gepland werden voor 2025 en 2026. In deze jaren verwacht Brussel Onthaal dus met een verlies te eindigen. De meerjarenbegroting voorziet een groeipad 2026-2030, waarbij de laatste jaren wordt geëindigd met break-even of een lichte winst.

Brussel Onthaal betaalt haar werking met een mix van eigen inkomsten (via haar tolk- en vertaalactiviteiten) en subsidies. Elk jaar wordt deze mix herbekeken. De komende jaren blijven we zoeken naar een juist evenwicht tussen subsidies, de inkomsten uit de tolk- en vertaalopdrachten, en eventuele bijkomende inkomstenbronnen.

Als we onze tarieven betaalbaar willen houden voor de sociale organisaties, en tegelijk onze sociale missie willen realiseren, blijven inkomsten uit subsidies essentieel. Voor 2025 bedraagt de brutomarge van Brussel Onthaal € 708.678. Dat is bijna € 130.000 meer dan in 2024. De financiële ademruimte van Brussel Onthaal nam in 2025 dus toe, wat helpt om de investeringskosten en stagnerende subsidies op te vangen.

Qua subsidies ontvingen we voor onze werking € 537.729,17 van verschillende subsidiërende overheden. Waaraan werden deze bedragen besteed?

Naam	Subsidiebedrag	Wat?
Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie	€ 67.500	Personeelskosten van de adjunct-directeur en een matcher telefoontolken.
VGC Welzijn	€ 133.809,33 (€ 93.809,33 + € 40.000)	Personeelskosten van de administratief medewerker en kwaliteitsmedewerker communicatie en community + Tussenkost in tolkgesprekken met gecertificeerde sociaal tolken voor onderwijs-, welzijns- en gezondheidsorganisaties.
VGC Onderwijs	€ 57.670,11	Tussenkosten in tolkgesprekken voor organisaties die onder VGC Onderwijs vallen.
AGII	€ 202.503	Personeelskosten van de directie, teamlead match, matcher webcamtolken/tolken ter plaatse en kwaliteitsmedewerker vorming + werkingskost voor de Nederlandstalige vormingen.
VIA	€ 11.257,79	Premie voor de tewerkstelling oudere werknemers (50+).
Sociale Maribel	€ 23.735	Personeelskost van een matcher schriftelijk vertalen, in lijn met paritair comité 329.01.
ACTIRIS	€ 41.253,94	Aanstelling personeelslid Brussel Onthaal onder GECO-contract.

PLANNEN EN UITDAGINGEN 2026

De sector sociaal tolken en vertalen evolueert voortdurend, en dat plaatst Brussel Onthaal ook voor telkens nieuwe uitdagingen en kansen. De vraag naar sociaal tolken en vertalers neemt elk jaar toe. Om daaraan tegemoet te blijven komen, en dus op een duurzame manier Brussel Onthaal te verankeren in het sociaal landschap, starten we alvast op drie domeinen.

1. Strategisch plan 2026-2030

In 2025 schreef Brussel Onthaal, onder begeleiding van Griekke Forceville via Hefboom vzw, een strategisch plan 2026-2030. In vier sessies, afwisselend met een aparte werkgroep en met het volledige personeelsteam, werd samen nagedacht over de koers die Brussel Onthaal de komende jaren wil nemen. Hierbij namen we ook de input mee uit de tevredenheidsbevraging die in het voorjaar van 2025 werd afgenomen bij sociaal tolken en vertalers, gebruikers, partners en bestuursleden. De finale goedkeuring lag bij de raad van bestuur.

De komende vijf jaar zal Brussel Onthaal werken op drie strategische doelstellingen:

SD1 Professionalisering

Brussel Onthaal wil een professionele dienstverlener zijn, die werkt met betrouwbare administratieve systemen en binnen een helder afsprakenkader met zowel sociaal tolken en vertalers als gebruikers. Op deze manier kunnen we ons flexibel, behoeftedekkend, meertalig aanbod verder blijven ontwikkelen en aanbieden binnen en buiten Brussel.

SD2 Kwaliteit

Kwaliteit is voor Brussel Onthaal een essentiële waarde: kwaliteit van onze tolk- en vertaaldiensten, kwaliteit van onze ondersteuning aan het tolken- en vertalersnetwerk en aan onze gebruikers, de kwaliteit van ons team.

SD3 Participatie

Brussel Onthaal wil de komende vijf jaar voluit haar sociaal-culturele rol in Brussel spelen. Brussel Onthaal wil een inclusieve plek zijn waar (meertalige) mensen leren, elkaar ontmoeten en in een traject op maat van ieders competenties kunnen groeien binnen onze organisatie.

Vervolgens hebben we elke strategische doelstelling verder gespecificeerd in operationele doelstellingen, op vijf niveaus van de organisatie:

- OD 1: Sociaal tolken en vertalers
- OD 2: Gebruikers
- OD 3: Het team van Brussel Onthaal
- OD 4: Digitalisering
- OD 5: Brussel

Zo komen we tot een geheel van 15 doelstellingen, die we via een reeks acties en jaarplannen zullen realiseren in de komende vijf jaar. We hebben er alvast veel zin in!

2. Renovatie IT-infrastructuur

Om de ambitieuze doelstellingen uit het meerjarenplan te realiseren, botste Brussel Onthaal in 2025 op enkele verouderde elementen in de IT-infrastructuur. In samenwerking met Odcoop, een coöperatieve die digitale integraties in Odoo aanbiedt aan non-profits, werd eind 2025 een digitaal renovatieproject gestart. Eind 2026 lanceren we een nieuw online portaal: een all-in digitale omgeving die de verschillende matchersdiensten verbindt aan een uitgebreide CRM-tool en een state of the art facturatiesysteem. In de loop van 2026 wordt, met behulp van een projectmanager, stapje voor stapje naar deze lancering toegewerkt.

3. Linguistreaming

Om de rol van STV-diensten in Brussel duurzaam te verankeren, is een wettelijk kader nodig dat de rol van sociaal tolken en vertalen vastlegt en daarvoor ook structurele financiering voorziet.

Vlaanderen heeft al sinds 2009 een inburgeringsdecreet dat de rol van sociaal tolken vastlegt en het certificaat sociaal tolken officieel erkent. In Wallonië is sinds 2014 een decreet sociale actie en gezondheid van kracht (Code wallon de l'Action sociale et de la Santé), inclusief een paragraaf over sociaal tolken en vertalen.

In Brussel is er geen ordonnantie sociaal tolken en vertalen. Er is dus momenteel geen Brussels beleidskader rond de inzet van sociaal tolken en vertalers, in de stad met het hoogste percentage anderstaligen van het land. Dit creëert onzekerheid in de sector: zullen de STV-diensten de komende jaren de noodzakelijke overheidsfinanciering kunnen verwerven om hun taken uit te oefenen in het Gewest? Welke maatschappelijke rol kunnen en mogen ze opnemen?

In 2019 startten Brussel Onthaal, Bruxelles Accueil, SeTIS Bruxelles en Info-Sourds de Bruxelles een samenwerking om deze Brusselse ordonnantie mogelijk te maken. Achtereenvolgens de coronapandemie, de verkiezingen van 2024 en de trage regeringsvorming, zorgden ervoor dat tot nu toe nog geen doorbraak in het dossier werd gerealiseerd. In afwachting van de aanwijzing van de politieke verantwoordelijken, gebeurde in 2025 wel heel wat voorbereidend werk. In 2026 zal Brussel Onthaal, samen met de andere STV-diensten, het gesprek blijven aanknopen met Brusselse beleidsmakers en administraties. Zo hopen we nog dit decennium ook in Brussel de weg vrij te maken voor een blijvend aanbod sociaal tolken en vertalen.



Brussel Onthaal

V Z W