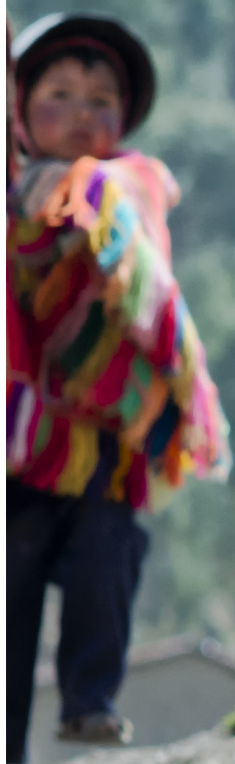


Jaarverslag 2022



Understanding
is everything



Voorwoord

Rennen als het moet

We kijken terug op een bijzonder jaar en met dit jaarverslag willen we dat gevoel graag met je delen. Je leest hoe het ons is vergaan. Welke nieuwe klanten we welkom mochten heten. Wat we hebben geleerd en hoe we onszelf steeds verder ontwikkelen.

Inhoudsopgave

Voorwoord <i>Rennen als het moet</i>	3
Over Global Talk	4
Tolk Dari <i>'Ik zag hoe liefdevol de moeder reageerde'</i>	5
2022 in cijfers	6
CEO Astrid van Rossum over Global Talk	10
Over Nederland <i>We zitten naast de klant en niet er tegenover</i>	12
Project <i>Van taalondersteuner Oekraïens naar tolk</i>	14
Tolk Oekraïens <i>'Hij zat zijn behandelaars continu op de hielen'</i>	15
Over Zweden <i>Een wereld te winnen</i>	16
Over België <i>Steeds meer vaste voet aan de grond</i>	18
Tolk Roemeens <i>'Deze jongen zal ik nooit vergeten'</i>	20
Rankings <i>Global Top 50</i>	21
Meer online aanvragen <i>Iedereen op tijd een tolk aan de lijn</i>	22
Voor onze tolken <i>Talent Ontwikkel Programma & Your Talk</i>	24
Global Talk Impact <i>Kleine initiatieven maken het verschil</i>	26
Kwaliteit <i>Onze certificeringen</i>	28
Tolk Turks <i>'Ineens stond ik tussen twee ministers'</i>	29
Tolk Nederlandse Gebarentaal <i>'Ik zie haar écht groeien'</i>	30

Eén onderwerp springt overal bovenuit: Oekraïne. De oorlog die op 24 februari 2022 begon met de Russische inval, is ongetwijfeld de belangrijkste gebeurtenis van het afgelopen jaar. Deze ramp had ook een enorme impact op onze sector. Een krappe maand na de inval kwam immers de vluchtelingenstroom op gang. Begin december bedroeg het aantal vluchtelingen uit het Oekraïense oorlogsgebied ruim 85.000¹.

Al deze mensen moesten geholpen worden en wel snel. Bijna iedereen kent de beelden van de aanzwellende vluchtelingenstroom. De behoefte aan tolken was plotseling enorm groot. Maar aanbod was er bijna niet. Begin 2022 werkten er in Nederland zestien tolken die zowel de Oekraïense als de Nederlandse taal beheersten.

We kwamen snel in actie en formeerden een speciaal team. We zochten de media op om aandacht te vragen voor het tekort aan tolken en bedachten een oplossing: we besloten taalondersteuners op te leiden. Mensen die zowel het Nederlands en Oekraïens goed beheersten om in deze unieke situatie ingezet te worden. Bijvoorbeeld bij treinstations en

opvanglocaties, zodat vluchtelingen in hun eigen taal de weg gewezen kon worden. In no time hadden we meer dan driehonderd aanmeldingen. Hartverwarmend!

Tachtig van deze gedreven kandidaten volgden met succes een selectie- en trainingstraject. Onze tolken en taalondersteuners hebben bergen werk verzet, door duizenden vluchtelingen in hun eigen taal de weg te wijzen. Na de zomer begon de stroom af te nemen en werd de inzet van de taalondersteuners teruggebracht. Tegelijk begon het aantal geregistreerde Oekraïense tolken toe te nemen.

Dit voorbeeld laat zien waar onze kracht ligt: snel handelen, rennen als het moet. Creativiteit tonen én improviseren. We hebben de markt ook dit jaar laten zien dat we ons maatschappelijk betrokken voelen en als geen ander oplossingen kunnen bedenken voor urgente problemen. Waar taal- en cultuurbarrières een rol spelen komen wij in beweging. Want understanding is everything! En dat geldt ook in 2023.

Astrid van Rossum | CEO Global Talk

¹ Opvang vluchtelingen uit Oekraïne



Over Global Talk

Wat wij doen

Wij nemen taal- en cultuurbarrières weg. Dat doen we door de inzet van goed opgeleide en zeer ervaren tolken en cultuurspecialisten. Want om elkaar echt te begrijpen is er vaak meer nodig dan alleen een letterlijke vertaling. Ook kennis van de culturele achtergrond van iemand is belangrijk. Immers, tussen wat iemand bedoelt en wat iemand zegt, kan een wereld van verschil zitten.

Wie we zijn

Global Talk is een internationale organisatie. In Nederland, Zweden en België werken wij met 3.750 tolken en cultuurspecialisten. We spreken ruim 200 talen en kennen veel verschillende culturen.

Wat ons drijft

Wij vinden dat ieder mens, waar iemand ook vandaan komt, de kans verdient om te begrijpen en begrepen te worden.



'Ik werd laatst ingeroepen door een arts die een vrouw en een pasgeboren kindje behandelde. Het kindje had een afwijking in zijn gezicht, waardoor het voeden problemen opleverde. Het was voor mij aanvankelijk moeilijk om naar te kijken. Ik zag

'Ik zag hoe liefdevol de moeder reageerde'

hoe liefdevol de moeder reageerde op het kindje, het troostte en kusjes gaf. En iedere keer lukte het voeden niet. Uiteindelijk moest de melk gekolfd worden, via een aparte fles kreeg het kindje de melk van de moeder, druppel voor druppel. Het maakte op dat moment

indruk op me, maar daarna ben ik er niet meer mee bezig. Als ik klaar ben, ben ik klaar.'

Ahmad Tayeb, tolk Nederlands, Dari en Pashto



2022 in cijfers

720.000+ tolkdiensten geleverd



+ 45,6%
Geleverde diensten



€ 49,8 mln
Totale omzet
+ 27,4%



49,1%
Online aangevraagd
+ 18,1%



Op locatie
62.000+
+ 23,5%



Op afstand
658.000+



Telefonische tolk
651.000+
+ 48,9%



Video
7.000+
- 39,2%



3.750+

Geregistreerde tolken



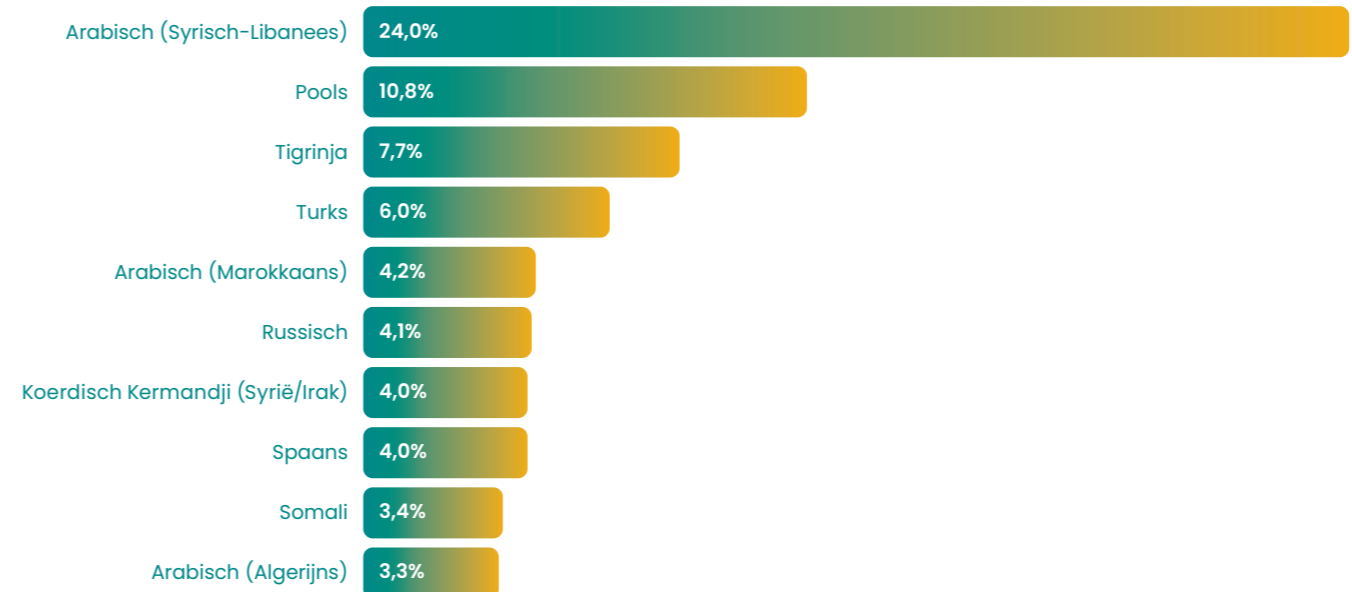
159

Nieuwe tolken ingeschreven



Telefonische tolk

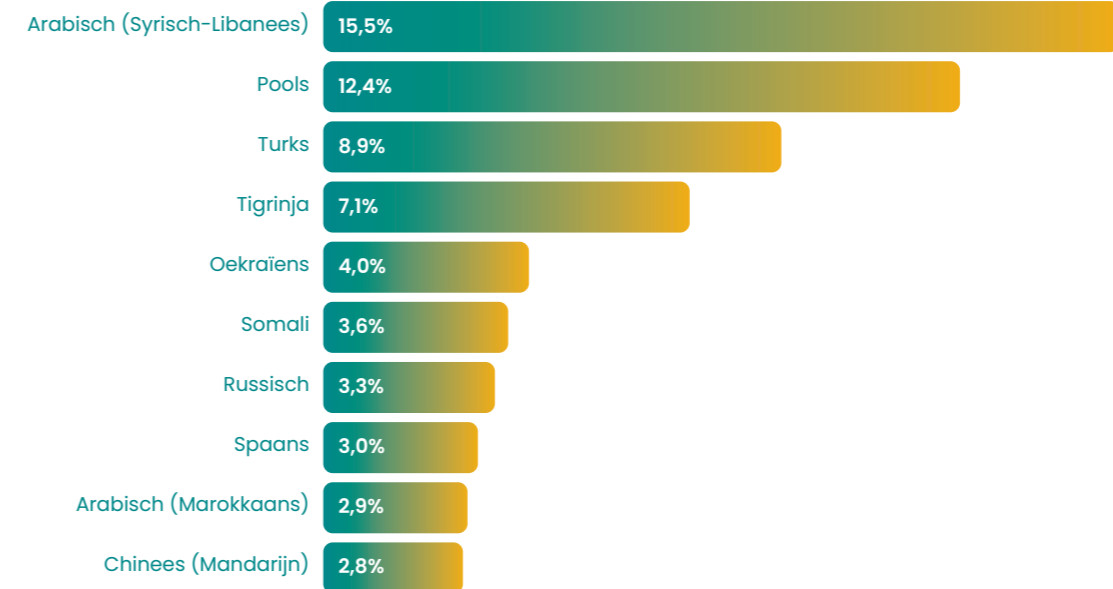
Onze tolktelefoon is al 46 jaar algemeen bekend in Nederland. 24 uur per dag, 7 dagen in de week een tolk aan de lijn. In 2022 werd 651.000 keer een telefonische tolk ingeschakeld, een stevige groei van 48,9%. Deze stijging komt door meerdere Rijkscontracten die van start zijn gegaan gedurende het jaar. Bij alle talen zien we een stijging en is het Arabisch (Syrisch-Libanees) de meest gevraagde taal.





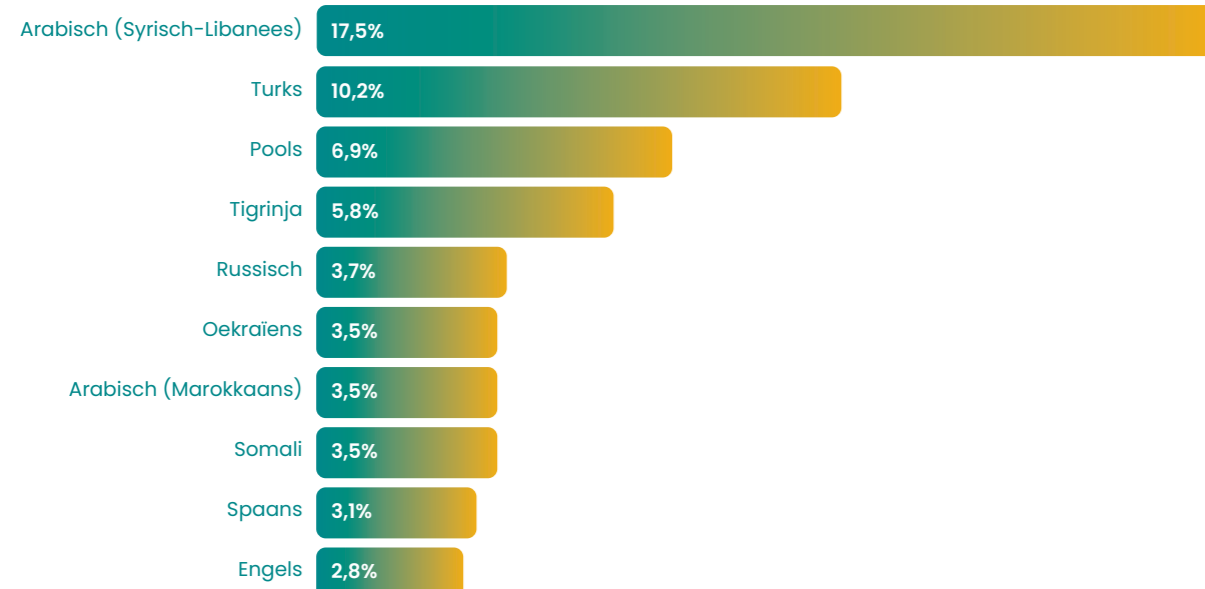
Video

Rond 7.000 keer is een tolk per video ingezet. Daarmee zijn deze aanvragen met -39,2% flink gedaald. Na een jaar van verschillende lockdowns ging de wereld weer open en werd er, zoals vanouds, meer op locatie werd getolkt. Ook hier was de vraag naar Arabisch (Syrisch-Libanees) het grootst. Daarnaast maakt Oekraïens hier 4% van het totaal uit, terwijl dit in 2021 slechts 0,2% van de totale vraag betrof.



Op locatie

Er zijn meer dan 62.000 tolkdiensten op locatie uitgevoerd. Een stijging van 23,5% ten opzichte van 2021. Dit komt omdat begin 2022 de coronamaatregelen werden versoepeld na een jaar met vele lockdowns. In alle sectoren zien we dat er meer op locatie is getolkt. Daarnaast werden er massaal tolken ingezet bij de opvanglocaties van Oekraïense vluchtelingen.



Interview Astrid van Rossum



Opnieuw groei in de Nederlandse markt

De aanzwellende vluchtelingenstroom uit Oekraïne, de komst van grote nieuwe opdrachtgevers, de sterk toegenomen vraag naar tolkendiensten: CEO Astrid van Rossum kijkt terug op een memorabel jaar.

Wat waren voor Global Talk in 2022 de belangrijkste gebeurtenissen?

'Op de eerste plaats komt natuurlijk de oorlog in Oekraïne. In het voorjaar nam de vraag naar tolken fors toe, terwijl er maar zestien tolken in heel Nederland beschikbaar waren die Oekraïens en Nederlands beheersen. In die periode hebben we ons weten te onderscheiden als een partij die in dit soort situaties snel creatieve oplossingen kan bedenken én implementeren: we leidden in korte tijd tachtig taalondersteuners op die in allerlei praktische situaties ingezet konden worden.'

'Daarnaast hebben we het afgelopen jaar een aantal grote, nieuwe contracten geïmplementeerd van de Rijksoverheid. Verschillende rijksdiensten gingen voor het eerst aanbesteden. De contracten die we binnen wilden halen, hebben we binnengehaald. En alle contracten die we wilden verlengen, zijn verlengd.'

Binnen alle bijzondere opsporingsdiensten en in de vluchtelingen- en asielketen zijn we sterk vertegenwoordigd. In de zorg wisten we onze stevige positie te continueren, met nieuwe contracten bij UMC Groningen en het Radboudumc in Nijmegen.'

Hoe heeft Global Talk het gedaan in 2022?

'Heel goed. In het aantal verrichte diensten zijn we gestegen met zo'n 45%. Dat betekent dat we steeds vaker via onze tolken een belangrijke bijdrage leveren aan werk met een grote maatschappelijke waarde. Onze tolken slechten taalbarrières in situaties die er écht toe doen: wanneer kindermisbruik speelt, vluchtelingen hun verhaal doen of wanneer een getuige wordt gehoord.'

Wat is de marktpositie van Global Talk?

'We zijn in Nederland de grootste, in Europa zijn we nummer 3 en op weg naar de tweede positie. In Nederland ligt de focus op het

behoud van onze positie, door de organisatie te versterken. En door nieuwe diensten aan te bieden. Steeds vaker doen we meer dan alleen het aanbieden van een tolk. Zo houden we lezingen, presentaties en geven advies over cultuur en cultuurverschillen. Flinkke groei mogelijkheden zien we vooral buiten Nederland. In Europa willen we groeien door onze vestigingen in België en Zweden. Voor beide geldt dat er nog een wereld is te winnen.'

Wat betekent de groei voor de Nederlandse organisatie?

'We hebben alles op alles moeten zetten om de groei bij te benen. De wachttijden in ons contactcenter liepen op. Daarom hebben we onze klanten ervan bewust gemaakt dat ze ook online hun aanvraag konden doen. Die campagne heeft gewerkt. Hierdoor is er nu aan de telefoon meer tijd om ook de aanvragen die net iets complexer zijn goed af te handelen.' 'Verder hebben we nagedacht hoe we in het post-covid tijdperk ons werk wilden organiseren. We zijn gekomen tot een hybride manier van werken, waarbij we goed in het oog houden dat iedereen betrokken blijft bij wat er speelt in de organisatie en bij de directe collega's.'

Heeft de groei ook gevolgen voor de relatie met de tolken?

'Zeker. We hebben een stevige afdeling Resources voor onze tolken. Dat is nodig, omdat opdrachtgevers steeds meer specialistische eisen aan hen stellen. Wij willen met de juiste professionele tolken werken én dat zij graag met ons willen werken. Daarom is het belangrijk dat alles in het contact met de tolken soepel verloopt. Het team van de afdeling Resources doet de administratie rondom het tolkenwerk, behandelt vragen en eventuele klachten. Daarnaast houden ze zich bezig met ons Tolken Ontwikkel Programma. Door het aanbieden van specifieke opleidingen in dit programma verwachten we dat meer tolken ons weten te vinden. Bij ons kunnen ze zich immers blijvend ontwikkelen.'

Wat zie je als belangrijkste speerpunt voor 2023?

'De afgelopen jaren zijn we enorm snel gegroeid. Daarom gaan we de organisatie op veel plekken versterken, met nieuwe collega's en nieuwe technologie. Zo kunnen we onze klanten goed blijven bedienen.'



Over Nederland



‘We zitten naast de klant en niet er tegenover’

Global Talk is op steeds meer plekken van maatschappelijke betekenis: 2022 stond in het teken van groei. Vertrouwde opdrachtgevers wisten we te behouden. Daarnaast verwelkomden we een reeks aan nieuwe klanten. Commercieel directeur Guido Vroman verklaart het succes.

Academische ziekenhuizen, zoals UMC Groningen en het Radboudumc uit Nijmegen, kozen opnieuw voor Global Talk. Net als grote gemeenten, waaronder Utrecht en Den Haag. Ook binnen de (bijzondere) opsporingsdiensten en in de vluchtelingen- en asielketen versterkten we onze positie. Zo sloten we contracten af met de IND, de Dienst Terugkeer & Vertrek, het COA en VluchtelingenWerk.

Hoog rapportcijfer

Commercieel directeur Guido Vroman: ‘Onze opdrachtgevers zijn zeer tevreden over onze dienstverlening. Gemiddeld waarderen ze ons met een 8,4.’ Dat hoge rapportcijfer vertelt veel over de kwaliteit. ‘Onze dienstverlening is 24 uur per dag bereikbaar. We zoeken altijd een oplossing voor het vraagstuk van de klant, ook als dat niet eenvoudig is. Een ander kwaliteitsaspect: we zitten náást de klant en

niet er tegenover. Voor elke sector hebben we een dedicated team. De accountmanagers die daaraan zijn verbonden, weten precies wat er speelt binnen een bepaalde sector en kunnen daardoor heel gericht adviseren. Deze teams gaan we in 2023 verder verstevigen: elk team krijgt er minimaal een accountmanager bij, zodat we nog meer tijd en aandacht kunnen geven onze al onze klanten.

In 2023 breidt Global Talk de dienstverlening verder uit. ‘Dit doen we door middel van adviesrapporten waarmee we de inzet van tolken nog inzichtelijker maken voor onze klanten. Doordat Global Talk beschikt over een professionele afdeling Business Intelligence zijn wij in staat om heldere, gedetailleerde rapportages over de forecast en huidige tolkentrends te kunnen overleggen. Zoals: welke tolken worden in welke talen het meest aangevraagd?’



Hoe zien de seizoenspatronen eruit? Tot aan bestelpatronen per dag. We kunnen hierdoor nog beter adviseren. We zien bijvoorbeeld vaak dat klanten tolken op reservering aanvragen, die ze vervolgens weer annuleren. Zij kunnen zich deze kosten besparen, door vaker een tolk op ad-hoc basis aan te vragen. Met deze dienstverlening ontwikkelen we ons van leverancier in tolkdiensten tot adviseur en partner.’

‘Bij het tolken draait het niet alleen om het begrijpen van woorden, maar ook om begrip van de culturele context’

Cultuurconsultancy

In dat kader past ook de uitbreiding naar cultuurconsultancy. ‘In gesprekken draait het niet alleen om het begrijpen van de woorden, maar ook om begrip van de culturele context. Vanuit de talen Arabisch-Syrisch, Pools en Tigrinya, geven we advies en informatie over culturele do’s and don’ts.

Zo begrijpen onze opdrachtgevers beter waarom mensen uit een andere cultuur op een bepaalde manier reageren en zich gedragen. Voor de duidelijkheid: deze adviezen zijn gescheiden van de tolkdiensten die we aanbieden: het tolken zelf gebeurt volgens de vastgestelde richtlijnen.’ Cultuurconsultancy bieden we aan in de vorm van een individueel advies, webinars, lezingen of workshop.

Global Talk care app

Tot slot vernieuwen we onze dienstverlening ook in technisch opzicht. Guido: ‘Dit voorjaar introduceren we de Global Talk Care app ook in de Nederlandse ziekenhuizen. Deze app brachten we eerder in België op de markt, waarmee we de innovatieprijs ‘Inspire Health & Care Award’ hebben gewonnen.’ De Global Talk Care app bestaat uit 350 veelgebruikte medische vragen, antwoorden en instructies, verdeeld over 28 medische thema’s, vertaald in elf talen. Ook kan er met de app direct een tolk worden ingeroepen.

Guido: ‘Of het nu gaat om de introductie van nieuwe diensten of de inzet van verfijnde, innovatieve technische oplossingen: Global Talk is in staat om de dienstverlening, samen met én voor onze klanten te optimaliseren.’



Project 'van taalondersteuner Oekraïens naar tolk'

Op 14 december 2022 sloten we het project 'van taalondersteuner Oekraïens naar tolk' af. Vijftien taalondersteuners Oekraïens hebben inmiddels met ondersteuning van Global Talk de stap naar professioneel tolk gemaakt. Om hen te bedanken voor hun inzet en vertrouwen werden ze in het zonnetje gezet. De dag werd omlijst door persoonlijke ervaringen en in stijl afgesloten met Oekraïense traditionele muziek van de accordeonist Oleg Lysenko.

'Ik werd getroffen door de kracht van het leven toen ik ging tolken voor gewonde Oekraïense militairen die aan het revalideren waren. Plotseling word je op een heel andere manier met die oorlog geconfronteerd. Jonge militairen van hooguit 24 jaar, die verder moeten na amputatie van één

'Hij zat zijn behandelaars continu op de hielen'

of zelfs twee benen, soms net boven de knie. Wat mij zo ontroerde, was hun houding: ze wilden verder en waren ontzettend gemotiveerd om te leren lopen met prothesen. Eén man van pakweg 26 is mij in het bijzonder bijgebleven: hij zat zijn behandelaars continu op de hielen. Het kon hem allemaal niet snel genoeg gaan. Hij wilde niet treuren maar ging keihard door. Door hem ben ik mij gaan afvragen hoe ik zelf zou zijn in zo'n situatie. Deze man maakte grote indruk op mij.'

Volodymyr Katchour, tolk Nederlands, Oekraïens

De krapte te lijf: de Oekraïense aanpak biedt uitkomst

In een aantal talen heerst schaarste waardoor het moeilijk is om snel de juiste tolk te vinden. Naast Oekraïens gaat het bijvoorbeeld om Bulgaars, Albanees en Lets, maar ook om 'alledaagse' talen als Duits en Engels. Met de aanpak voor Oekraïense taalondersteuners voor ogen, onderneemt Global Talk initiatieven om iets aan die krapte te doen. 'We hebben nu een draaiboek dat we gebruiken om mensen snel op te leiden tot aspirant tolk', vertelt development manager Anita Meijer.

Geïnteresseerden met een goede beheersing van zowel een vreemde als de Nederlandse taal en interesse in het tolkenvak kunnen deelnemen

aan een informatie- en selectiedag voor aspirant tolken. Ze krijgen een taaltoets en nemen deel aan rollenspellen. Bij een positieve evaluatie kunnen zij een opleiding van drie maanden volgen voor algemene tolktechnieken. In die periode voeren zij eenvoudige tolkgesprekken, die worden geëvalueerd door een trainer van Global Talk en de klant. Daarna gaan de aspirant tolken aan de slag in laagdrempelige situaties, bijvoorbeeld bij opvanglocaties. Anita: 'Doordat we daar aspirant tolken inzetten, komt er capaciteit vrij voor werk dat echt alleen gedaan kan worden door geregistreerde tolk, bijvoorbeeld bij justitie.'

Over Zweden


In Zweden is een wereld te winnen

Sinds 2019 heeft Global Talk een vestiging in Zweden.

De marktpositie is nog bescheiden, maar managing director Tobias

Andersson heeft er alle vertrouwen in dat daarin nu verandering komt.

Tobias Andersson is nieuw in de tolk- en vertaalbranche. De Zweedse managing director werkte voorheen in de IT; zijn laatste functie was bij de marktleider op telecomgebied, Telia.

'Eerlijk gezegd realiseerde ik mij niet hoe groot deze sector is'

Sinds 1 november 2022 is hij verantwoordelijk voor de Zweedse vestiging van Global Talk. 'Eerlijk gezegd realiseerde ik mij niet hoe groot deze sector is', vertelt Tobias, die de afgelopen

maanden een introductieprogramma volgde. Hij werkte onder meer als vrijwilliger in een Syrische gemeenschap van vluchtelingen. 'Ik ben mij goed bewust geworden van het belang van deze tak van industrie. Vluchtelingen die hier vaak in slechte conditie komen, moeten de hulp krijgen die vanuit humaan oogpunt nodig is.'

Global Talk is in Zweden upcoming; de deuren gingen in 2019 open, door de overname van het nog relatief jonge Zweedse bureau Tolkresurs. Kort daarna kwam covid, hetgeen de salesactiviteiten belemmerden. De marktpositie is dan ook nog klein. Tobias: 'In 2015, toen er veel vluchtelingen uit Syrië kwamen, was het niet zo moeilijk om in Zweden een positie te verwerven. De vraag was enorm groot en er heerste bijna een soort paniek. In de jaren erna is de markt tot rust gekomen. Er is nu iets anders voor nodig om een flink marktaandeel te veroveren.'



Sterke troef

Dat 'andere' schuilt vooral in een gestructureerde aanpak, legt Tobias uit. 'We hebben een goed georganiseerd team en we benaderen de markt heel gestructureerd. In 2023 bezoeken we alle Zweedse gemeenten om ons verhaal te vertellen. We zijn in 2022 ISO gecertificeerd, ook dat is van belang, vooral bij de overheid. Bovendien hebben we eind 2022 Tasnet geïmplementeerd, het matchingsysteem waarmee Global Talk in Nederland werkt, en waarmee je de klant binnen enkele minuten in contact brengt met een tolk.'

Tasnet is een sterke troef en gaat het verschil maken, zegt Tobias, die gezien zijn achtergrond, sterk gelooft in IT-oplossingen. 'Dankzij Tasnet kunnen we groeien, zonder dat daar meer personeel bij komt kijken. Hoewel Zweden erg gericht is op IT-oplossingen, hebben onze concurrenten een dergelijk systeem niet. Daarmee onderscheiden we ons.'

Een sterke focus op aanbestedingen van gemeenten en andere overheidsinstellingen moet Global Talk in Zweden in 2023 commercieel succes brengen. Een mooie opsteker is de implementatie van een contract met het Zweedse arbeidsbemiddelingsbureau van de overheid. Sinds december 2022 levert Global Talk daar tolken. Ook wist het team eind vorig jaar een aanbesteding van de gemeente Ronneby te winnen.

Optimistisch

Tobias is optimistisch over de toekomst van Global Talk in Zweden: 'Deze positie is uitdagend: er valt nog een wereld te winnen. Ik ben gewend te werken in zeer competitieve markten. Het aantal serieuze partijen dat in Zweden aan tenders meedoet, is hooguit vier. Met onze sterke propositie en sterke matchingsysteem gaat het ons lukken om daartussen te komen en een flink marktaandeel te pakken.'

Over België



Steeds meer vaste voet aan de grond



Even ten oosten van Antwerpen bevindt zich sinds 2020 de Belgische landenvestiging van Global Talk. Daarvanuit bewerken manager Global Talk België Stefan Verbist en accountmanager Liesbeth van Rymenam de Vlaamse markt. Na de lastige covidperiode komen nu de eerste successen. Een belangrijke troef is de succesvolle Global Talk Care app voor de ziekenhuiswereld.

België kent sinds jaar en dag een overheidsdienst die publieke organisaties (zorg, welzijn, de asielketen) ondersteunt met tolkdiensten. Maar het aanbod is beperkt tot veertig talen en de tolken zijn bovendien alleen op reservering te boeken, tijdens kantooruren. Dat kan beter: daarom richt Global Talk zich sinds 2020 ook op de Vlaamse markt en ontstond Global Talk België. Stefan Verbist: 'We beschikken over tolken in 200 talen en zijn 24 uur per dag bereikbaar. Dat maakt dat ons aanbod perfect beantwoordt aan de behoefte van de markt.'



Global Talk België richt zich op dezelfde markten als Global Talk in Nederland: zorg en welzijn, jeugdhulp, steden en gemeenten, de GGZ, en de asielketen. Vlaanderen wordt tot nu toe nagenoeg volledig bediend door de Nederlandse Global Talk-organisatie. Via een app of telefonisch wordt de Belgische klant gekoppeld aan een Vlaamse of Nederlandse tolk. Verbist: 'De groep van Belgische tolken groeit snel. Er melden zich spontaan steeds meer tolken uit België die voor ons willen werken. Ons tolkenbestand omvat inmiddels meer dan 1.800 tolken in 200 talen.'

Global Talk Care app

Speciaal voor de Vlaamse zorgmarkt werd de Global Talk Care app ontwikkeld. Deze vertaal-app omvat 350 veelgebruikte vragen, antwoorden en instructies, verdeeld over 28 medische thema's, vertaald in 12 talen. Via de app kan ook een tolk worden ingeroepen. Verbist: 'In een behandel- of zorgtraject zijn veel kleine momenten waarop goede communicatie tussen behandelaar en patiënt cruciaal zijn, maar waarvoor je niet meteen een tolk inschakelt. Denk aan vragen die gesteld worden tijdens een triage. Of aan eenvoudige mededelingen die voor de patiënt belangrijk zijn: 'Ik ga nu een infuus aanbrengeen'. Het zijn momenten waarop je niet met handen en voeten met een patiënt wilt communiceren, omdat de boodschap daarvoor te belangrijk is.'

Innovatieprijs

De Global Talk Care app werd ontwikkeld in samenwerking met het Ziekenhuis Netwerk Antwerpen, een fusie van negen ziekenhuizen. Later kwam een aangepaste versie beschikbaar voor andere Vlaamse ziekenhuizen. 'De app vervangt de tolk niet, maar is er een aanvulling op.' Met deze app wonnen Global Talk en het Ziekenhuis Netwerk Antwerpen in België een innovatieprijs: de Inspire Health & Care Award.

Visitekaartje

Met de app gaf Global Talk in België een fraai visitekaartje af. Dat, in combinatie met een actieve marktwerking, heeft ertoe geleid dat inmiddels de helft van alle Vlaamse ziekenhuizen is aangesloten op de tolkdiensten van Global Talk. Het aantal aanvragen van tolkdiensten stijgt gestaag. Stefan: 'Door covid konden we lange tijd de markt niet actief benaderen. Sinds het voorjaar kunnen we onze klanten weer bezoeken en workshops organiseren. Er is nog veel werk te doen, maar we merken dat onze aanpak resultaat heeft. De naam Global Talk wordt in België steeds bekender. We krijgen nieuwe opdrachtgevers via bestaande klanten.'

Voet aan de grond

Wat verwacht Stefan van 2023? 'We gaan verder met onze mars in de zorg. Daarnaast gaan we ons richten op de GGZ, het onderwijs, en steden en gemeenten. Met ons unieke aanbod gaan wij het komende jaar echt het verschil maken ten opzichte van traditionele spelers in de markt. Global Talk België krijgt steeds meer voet aan de grond.'



'Aanvankelijk maakte hij geen oogcontact en wilde hij niet praten. Nee, in het begin was het niet makkelijk met dit jochie. Hij luisterde nauwelijks naar de mensen om hem heen. Ineens veranderde dat en deed hij wat hem werd gevraagd. Deze Roemeense jongen in zijn rolstoel zal ik nooit vergeten. Ik werd erbij geroepen in het ziekenhuis om te tolken bij de ergotherapeut, de fysiotherapeut en bij een commissie die, in bijzijn van zijn moeder, sprak over de zorg die hij nodig had. Gaandeweg ontwikkelde zich een band tussen hem en mij. Uren reistijd had ik ervoor over om een half uurtje te tolken. Ik wilde weten hoe het met hem ging en wilde hem niet in de steek laten. Als hij mij in de hal van het ziekenhuis zag, werd hij al blij. Z'n fysio-oefeningen vond hij nog steeds vervelend. Maar met mij erbij deed hij ze, terwijl hij mij trots aankeek met een blik van: zie je wel, ik kán het!'

Dana Schoenmaker, tolk Nederlands, Roemeens

Rankings

Global Top 50

In 1976 zijn we begonnen als Stichting Tolkcentra. In 2000 omgedoopt tot Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN) en in 2020 naar Global Talk. Onze maatschappelijke betrokkenheid waarmee we 46 jaar geleden begonnen is nog steeds onze dagelijkse drijfveer. Dit in combinatie met de innovatieve online communicatiemiddelen van nu, maakt dat onze dienstverlening lokaal en internationaal prominent op de kaart staat.

We ontwikkelen ons in een rap tempo tot een toonaangevende Europese organisatie op het gebied van taal- en cultuurbarrières. En daar zijn we best trots op. In totaal werken er inmiddels 3750 tolken en cultuurspecialisten voor Global Talk. We zijn actief in Nederland, Zweden en België. De komende jaren gaan we in meer landen neerstrijken. Ook wereldwijd wordt Global Talk opgemerkt. De Nimdzi Insights 100 is de jaarlijkse analyse van 's werelds grootste Language Service Providers. In de meest recente editie

heeft het Global Talk, als toonaangevend tolkdienstverlener in Europa als 49ste gerangschikt op basis van de omzet over 2022. Een jaar eerder werd Interpreting Index uitgebracht door Nimdzi. Op deze lijst zijn 35 bedrijven specifiek gerangschikt op hun tolkdienstverlening omzet en nemen wij de 10de plaats wereldwijd in en de 3de plaats van Europa. In de meest recente uitgave van de Slator Language Service Provider Index (LSPI) hebben wij de 31ste plek op de lijst waar meer dan 300 LSP's worden gerangschikt.



**Meer online aanvragen**

Iedereen op tijd een tolk aan de lijn

Wil je een tolk aan de lijn, dan bel je de tolkentelefoon. Logisch toch? Maar telefoontjes maken steeds vaker plaats voor online aanvragen. Op die manier kan Global Talk de groei in goede banen leiden. En heeft iedereen op tijd een tolk aan de lijn.

Global Talk groeit hard: het afgelopen jaar nam het aantal uitgevoerde tolkdiensten toe met 45 procent. Natuurlijk was er de enorme vraag naar tolken Oekraïens. Zo waren er in januari 170 aanvragen naar tolken in deze taal. In oktober, de piekmaand, lag dit aantal op 2.200. De groei bij Global Talk werd echter niet alleen veroorzaakt door de aanzwellende vluchtelingenstroom uit Oekraïne. De stijging deed zich ook voor bij een flink aantal andere talen, waaronder Arabisch-Syrisch-Libanees. 'Verder groeiden we doordat we erin slaagden aanbestedingen van nieuwe contracten te winnen en doordat we meer aanvragen kregen vanuit de bestaande contracten', vertelt Esther ten Doeschot, director operations.

Klanten kunnen onze tolkdiensten telefonisch aanvragen, via onze tolkentelefoon, of online. De telefonische aanvragen worden verwerkt in ons contactcenter in Hengelo. Daar werken dagelijks tijdens de piekuren zo'n vijftig medewerkers om alle aanvragers zo snel mogelijk te helpen. Wie online een tolk wil aanvragen (op reservering of direct), maakt via onze website een account aan bij Tasnet, ons matchingsplatform.

Campagne

Om alle aanvragers van tolkdiensten zo snel mogelijk te helpen, voerden we dit jaar een campagne om het online aanvragen van tolkdiensten onder de aandacht te brengen. Zo ontstaat er ruimte aan de telefoon voor aanvragen die meer overleg met zich meebrengen.

Het promoten van online aanvragen heeft gewerkt. Het aantal online aanvragen om ad hoc een tolk aan de telefoon te krijgen, steeg van 33 procent (januari) naar 49 procent (december). Het percentage reserveringen ging in dezelfde periode omhoog van 23 procent naar 53 procent. Dankzij deze groei bleef de wachttijd aan de telefoon gelijk, terwijl het totaal aantal aanvragen flink is gestegen.

Groei

Komend jaar staat opnieuw in het teken van groei. 'Op meerdere afdelingen verwacht ik groei, en gaan we nieuwe collega's aannemen, zeker ook op het contactcenter. Daarnaast gaan we een flink aantal tolken werven om aan de toenemende vraag te kunnen blijven voldoen. Ook gaan we onze klanten er nog meer toe verleiden om online, in plaats van telefonisch, een tolk aan te vragen. Onze tolkentelefoon is weliswaar een ingeburgerd begrip. Maar in de toekomst willen we dat klanten alleen bellen als het écht noodzakelijk is dat je iemand persoonlijk spreekt. Zo blijven we er bij een toenemende vraag voor zorgen dat iedereen op tijd de juiste tolk aan de lijn krijgt.'

'In de toekomst willen we dat klanten alleen bellen als het écht noodzakelijk is dat je iemand persoonlijk spreekt'

Tasnet: binnen enkele minuten een tolk aan de lijn

Een van de sterkste troeven van Global Talk is Tasnet. Het is het IT-hart van onze organisatie. Tasnet is een matchingsplatform dat ons in staat stelt om bij elke aanvraag binnen enkele minuten de klant in verbinding te brengen met de juiste tolk. Bellen is dan niet meer nodig. Als je in Tasnet je verzoek vermeldt, benadert het systeem direct beschikbare tolken en word je nog sneller met een tolk in contact gebracht. Ook kun je via Tasnet een tolk voor een later moment (telefonisch of op locatie) reserveren. Dankzij Tasnet kunnen wij de enorme stroom van aanvragen (gemiddeld 75.000 per maand) in goede banen leiden.

Voor onze tolken

Tolken Ontwikkel Programma

Zonder tolken geen Global Talk. Daarom koesteren we onze tolken en faciliteren hen bij hun persoonlijke en professionele ontwikkeling. Dat doen we onder meer via ons Tolken Ontwikkel Programma en Your Talk.

Afgelopen jaar introduceerden we ons Tolken Ontwikkel Programma (TOP). Een loyaliteitsprogramma waarbinnen tolken punten sparen door samen te werken met Global Talk. Wie vaak via Global Talk tolkt en weinig annuleert, ziet zijn punten snel toenemen. Met het inleveren van deze punten krijgen tolken korting op opleidingen. Anita Meijer, development manager: 'De kwaliteit van

de tolken die wij inzetten is hoog. Die kwaliteit willen we graag vasthouden. En natuurlijk zien we ook graag dat tolken zich verder ontwikkelen. Dat is niet vrijblijvend: tolken die in het register staan, hebben op grond van de permanente educatiewet de plicht om binnen vijf jaar tachtig PE-punten te behalen. Met ons ontwikkelprogramma willen we hen daarin faciliteren.'



Your Talk: mentale EHBO

Tolken maken vaak heftige situaties mee. Ze worden bijvoorbeeld geconfronteerd met kindermisbruik, zijn getuige van huiselijk geweld of horen gruwelijke, gewelddadige verhalen. Tolken zijn professionals. Ze zijn getraind om hun werk onder moeilijke omstandigheden te doen en kunnen best tegen een stootje. Toch kan het tolken helpen om na een emotionele opdracht het verhaal kwijt te kunnen bij een collega.

Voor die mentale EHBO zijn we begonnen met Your Talk, dat we hebben opgezet met ARQ IVP (een instituut dat zich richt op psychotrauma). Via Your Talk brengen we tolken die even stoom willen afblazen in contact met een collega-tolk of een medewerker van Global Talk. Een aantal tolken en medewerkers volgden hiervoor een training. Ze bieden geen coaching of hulpverlening, maar wel een luisterend oor. En ze zijn alert: als ze vermoeden dat er meer hulp nodig is, adviseren ze om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener. En uiteraard houden ze zich strikt aan de geheimhoudingsplicht.

Global Talk Academy

Voor de uitvoering van TOP maken we gebruik van de Global Talk Academy. Anita: 'Wij waren de eerste tolkenbemiddelaar in Nederland met een eigen, erkend opleidingsinstituut, geaccrediteerd door het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv). Via deze academy bieden we een aantal trainingen aan. Sommige ontwikkelen we zelf, andere worden op ons verzoek door externe instituten aangeboden. Ook deze trainingen zijn deels voor ons op maat gemaakt. Daarnaast maken we ook maatwerk trainingen voor klanten, zodat tolken op de hoogte zijn van procedures, behandelingen en terminologie.'

Integriteit

Hoewel het programma nog jong is, weten steeds meer tolken de weg ernaartoe te vinden. Anita: 'Veel belangstelling is er voor de leergang integriteit, waarbij het assessment een belangrijk onderdeel is. Beide zijn vooral bedoeld voor tolken die regelmatig voor justitie werken. Wie het assessment heeft gevolgd, is zich beter bewust van de mate waarin hij of zij beïnvloedbaar is. Met andere woorden: je leert je zwakke plekken kennen. Tijdens de training leer je vervolgens hoe je bewustwording en vaardigheden op het gebied van integriteit verder kunt verbeteren. Je eventuele valkuilen weet je beter te vermijden.'

Andere trainingen die goed lopen, zijn de training Gevorderd Nederlands B2 en Vergevoerd Nederlands C1. Tijdens deze trainingen draait het om gesprekken, discussies, presentaties en schrijfoverdrachten. 'Natuurlijk spreekt elke tolk die voor ons werkt Nederlands. Maar de een is daar beter in dan de ander. Vanaf B2 staan tolken in onze database, we zien graag dat ze zich door ontwikkelen tot C1. Dat is een lang traject waarbinnen deze trainingen passen.' Komend jaar breidt Global Talk het opleidingsprogramma verder uit. 'Veel tolken die in de asielketen

werken, willen meer weten over de procedures en terminologie. Daar gaan we op inspelen. Een ander thema waar TOP aandacht voor heeft, zijn de vaak zware emotionele omstandigheden waaronder tolken werken. Goede communicatievaardigheden zijn belangrijk om overeind te blijven, maar intervisie kan ook helpen. Anita tot slot: 'Ook daar gaan we ons op richten. Op allerlei manieren willen we tolken stimuleren om zich te blijven scholen. We zien het als onze plicht om te werken aan de ontwikkeling van onze tolken.'

Kleine initiatieven maken een groot verschil

Onze tolken en onze eigen medewerkers voelen zich door hun werk sterk betrokken bij grote maatschappelijke vraagstukken van deze tijd. Velen van hen willen ook buiten hun betaalde werk 'iets goeds doen'. Global Talk Impact biedt hiervoor een platform.

Als zoete broodjes gingen ze over de digitale toonbank: de video's van de periodieke covid-persconferenties van premier Rutte, vertaald in de acht meest voorkomende vreemde talen in Nederland. 'Understanding is everything is onze missie: iedereen verdient het om de ander te begrijpen en om zelf begrepen te worden. Vanuit die missie ontstonden de afgelopen jaren regelmatig ideële projecten', vertelt Martina Caliskan. Zij is accountmanager gemeenten en kartrekker

van Global Talk Impact. De vertaling van de persconferenties is daar een voorbeeld van. Global Talk werkte samen met acht tolken. Zij gingen direct na elke persconferentie aan de slag met de vertaling en het inspreken ervan bij de video's. Als een lopend vuurtje gingen ze rond. 'We kregen veel mooie reacties, zelfs van gemeenten waarmee we eerder nog geen contact hadden. Ook zij maakten er dankbaar gebruik van.'

Duidelijke criteria

Dit spontane initiatief leidde kort daarna tot de oprichting van Global Talk Impact. Martina: 'We wilden vaker ideële projecten starten, vanuit een vaste kern medewerkers, onder één vlag en aan de hand van duidelijke criteria. De projecten moeten raakvlakken hebben met taal en cultuur en zijn erop gericht dat mensen elkaar beter begrijpen. Uiteraard moet het gaan om projecten met een ideële doelstelling. We dragen bij door onze kennis en jarenlange expertise in te zetten, daar waar de kennis en de middelen ontbreken.'

Kletsmaatjes en vrijwilligers

Bij Global Talk stimuleren we ook de inzet van vrijwilligers zoals bij het project Kletsmaatjes. Bij Kletsmaatjes praten vrijwilligers wekelijks een uur met anderstaligen om de Nederlandse taal te bevorderen. Wie zich bij Global Talk als vrijwilliger inzet voor onze projecten, mag dit voor de helft van de uren onder werktijd doen.

Martina vervolgt: 'Onze medewerkers en tolken doen graag iets voor een ander. Global Talk Impact biedt hiertoe de mogelijkheid. Onze projecten laten zien dat je met kleine initiatieven groot verschil kunt maken.'

Nacht van de Vluchteling

Dit is een initiatief van Stichting Vluchteling. Jaarlijks vindt de Nacht van de Vluchteling in zes Nederlandse steden plaats. Deelnemers kunnen lopen 20 of 40 kilometer voor het goede doel. Global Talk Impact liep met vijf mensen mee in Utrecht en wist een mooi bedrag op te halen. De opbrengst ging naar mensen in nood in Mali, Afghanistan, Somalië en Syrië.



VoorleesExpress

Naast de introductievideo en het inzetten van vrijwilligers, verzorgde Global Talk samen met drie cultuurspecialisten een aantal video's; zij geven hierin uitleg en tips over hun eigen cultuur. Deze video's bieden ondersteuning aan mensen voordat ze aan de slag gaan als vrijwilliger bij de VoorleesExpress.

[Ga naar de videos van VoorleesExpress](#)

Onze certificeringen

Bij Global Talk zijn we trots op wat we doen en op de kwaliteit die we leveren. Onze ISO-certificeringen zijn daar een logisch gevolg van. ISO-certificering bewijst dat we in staat zijn processen, producten en diensten continu te evalueren en te verbeteren en we voldoen volledig aan de internationale norm. Naast het feit dat steeds meer opdrachtgevers en leveranciers een ISO-certificaat als eis stellen, zoals bij aanbestedingstrajecten, biedt het ISO-certificaat handvatten voor het constant aanscherpen van de bedrijfsprocessen. Onder meer via risico-inventarisaties, privacy-impactanalyses, interne projectevaluaties, klanttevredenheidsanalyses en interne audits werken we continu aan procesverbetering. We werken met een managementsysteem dat is opgezet en geïmplementeerd volgens ISO 9001, 14001, 27001, 27701 en 18841.

Nederland & België



Zweden



'In Turkije heb ik een jaar gewerkt als docent Engels bij het ministerie van Onderwijs. Het was een droom van mij om de minister eens te ontmoeten. Heel toevallig kwam die droom

'Ineens stond ik tussen twee ministers'

uit in Nederland, toen de Turkse minister van Onderwijs een bezoek bracht aan zijn Nederlandse collega. Ineens stond ik tussen twee ministers! Ik tolkte in drie talen: Nederlands, Turks en Engels. In het begin was ik een beetje gespannen, maar dat ging snel over. Volgens mij was iedereen tevreden. Na deze tolkenopdracht ben ik al door verschillende Turkse ministeries gebeld om te tolken. Heel leuk!

Mehmet Uz, tolk Nederlands, Engels en Turks



'Regelmatig tolk ik voor een jonge vrouw die doof is en daardoor ook anders spreekt dan mensen die wel kunnen horen. Zij volgt een computercursus en begrijpt de instructies niet altijd: voor mensen die doof zijn, is gebarentaal hun moedertaal. Een andere taal, dus ook een geschreven taal, is voor hen een tweede taal. Sinds ik voor haar tolk, gaat ze met zevenmijlslaarzen door de stof heen. Ik zie haar écht groeien. In het begin keek ze

'Ik zie haar écht groeien'

wat onzeker in het rond. Haar zelfvertrouwen is in korte tijd enorm toegenomen. De docent was verbaasd over haar vooruitgang. Tja, veel mensen hebben het idee dat dove mensen minder kunnen. Ik citeer dan graag I. King Jordan, de eerste dove Amerikaanse rector van de enige universiteit voor doven ter wereld, in Washington: 'Dove mensen kunnen alles wat horende mensen kunnen, behalve horen.'

Lud van der Garde, tolk Nederlandse Gebarentaal

Global Talk

Prins Bernhardplantsoen 302
7551 HT Hengelo
Overijssel, Nederland

Telefoon: 088 255 52 22
Whatsapp: 06 469 287 21



Understanding
is everything

www.globaltalk.nl

GLOBAL
TALK INTERPRETERS
CULTURE EXPERTS