HANDLEIDING

Vertaalsoftware gebruiken in chatgesprekken met cliënten

Technische en inhoudelijke richtlijnen

Van der Cam, M., Billiet,T., Van Mullem, P.(2025). Handleiding voor het gebruik van vertaalsoftware in chatgesprekken. Borgerhout, SAM - steunpunt Mens en Samenleving

Bron: Onderzoeksrapport van het onderzoek “Wat is de kwaliteit van machinevertaling via DeepL van bestaande anonieme chatgesprekken en van live chatgesprekken Nederlands-Arabisch/Frans/Turks in het kader van online hulpverlening binnen de organisaties CLB en CAW?” in het kader van het Project “Vertaaltechnologie inzetten in chathulpverlening”, Esther de Boe UAntwerpen.

Flanders care incentive project gefinancierd door het Departement Zorg, Vlaanderen. In samenwerking met CAW Groep, CAW Halle Vilvoorde, CLB Online, UAntwerpen, 2025.

1. INLEIDING

Doel van deze handleiding: organisaties en hulpverleners richtlijnen geven zodat ze de meest ideale context kunnen creëren als ze vertaalsoftware inzetten in chatgesprekken met cliënten.
We gaan in op deze vragen:

- Wat is de meerwaarde en wanneer is deze aanpak geschikt?
- Inhoudelijke richtlijnen: Hoe garandeer je veiligheid en duidelijkheid voor cliënt en hulpverlener?
- Technische richtlijnen: Hoe verloopt het technisch?

1.1. Wat is de meerwaarde van het werken met machinevertalingen in chathulpverleningsgesprekken met cliënten?

- Toegankelijkheid en snelheid: de inzet van een vertaaltool maakt het mogelijk om snel te schakelen zonder tolk.
- Taalnabijheid voor de cliënt: cliënten waardeerden het om in hun eigen taal te kunnen communiceren.
- Laagdrempelig alternatief in situaties waar het lastig is om een tolk te regelen.
- Menselijke connectie via emoji’s en informele toon verhoogt het gevoel van nabijheid.
- Flexibiliteit: Cliënten die niet het Nederlands als thuistaal hebben, kunnen van thuis uit in contact treden met een hulpverlener. Hierdoor kunnen fysieke verplaatsingen vermeden worden.

1.2. Vertaalsoftware is geschikt voor:

- Chat op afspraak met gekende cliënten: je hebt op voorhand al kennis van de situatie en de problematiek van de cliënt.
- Korte, informatieve of concrete adviesgesprekken.
- Situaties waarbij een tolk niet beschikbaar is.

1.3. Vertaalsoftware is minder geschikt voor:

- Eerste contacten met een cliënt (Bv: anonieme chat: Je hebt geen kennis van de situatie en de problematiek van de cliënt)
- Gesprekken waarvan je vooraf kan inschatten dat ze sterk emotioneel beladen zullen zijn.
- Gesprekken waarin nuance cruciaal is (omwille van het risico op misverstanden), tenzij:
  - Je de taal van de cliënt in voldoende mate beheerst (zodat je kan checken of de vertaling overeenkomt met wat je bedoelde)
  - Je de context/situatie van de cliënt vrij goed kent.
  - Je vlot kan meta-communiceren met de cliënt als je het gevoel hebt dat de vertaling niet klopt.

2. INHOUDELIJKE RICHTLIJNEN

2.1. Organisaties

- Zorg maximaal voor beveiligde chatsoftware en voor veilige vertaaltools.
- Maak je gebruik van berichtenapps? Zorg voor apps met end-to-end versleuteling (Signal, Whatsapp, Messenger) en duidelijke afsprakenkaders. Informeer hulpverleners over de risico's van apps waar metadata verzameld wordt, zodat ze cliënten hierover kunnen informeren.

  Meer info op Onlinehulp-Vlaanderen.be.
- Zorg voor beveiligde accounts bij het gebruik van vertaalsoftware en voor gebruikersovereenkomsten in het kader van dataveiligheid.
- Informeer hulpverleners over de richtlijnen rond het omgaan met privacygevoelige informatie. Ook bij beveiligde accounts wordt aangeraden om geen privacygevoelige informatie in te voeren.
- Voorzie duidelijke richtlijnen voor verantwoord gebruik van digitale middelen voor medewerkers.
- Voorzien vorming, ondersteuning, intervisie.

2.2. Hulpverleners / beantwoorders

2.2.1. VOORAF

- Hoe bereid je jezelf voor:
  - Lees deze handleiding
  - Oefen in een testgesprek met collega's of met behulp van de ChatGPT - Meertalige Chat Trainer SAM.
  - Check de kwaliteit van het oefengesprek bij een collega met taalkennis.
  - Bereid het gesprek technisch voor: zet de tabbladen van beide tools klaar of verdeel die over twee schermen.
- Voorbereiding van je cliënt:
  - Informed consent (Informeer de cliënt over doel, beperkingen en veiligheid van de chat- en vertaal-tool.)
  - Maak afspraken:
    - > Spreek af wanneer het gesprek zal doorgaan.
    - > Spreek bij voorkeur op voorhand af waarover het gesprek zal gaan.
    - > Verduidelijk hoe het gesprek technisch zal verlopen: De cliënt mag in eigen taal chatten. Jij antwoordt in twee talen (cliënttaal + Nederlands).
    - > Vraag eenvoudige zinnen te schrijven met makkelijke en duidelijke woorden.
    - > Spreek af wat er gebeurt als het gesprek misloopt. (We begrijpen elkaar niet, er loopt technisch iets mis...) -> bv: telefonisch contact met een tolk regelen.

2.2.2. BIJ AANVANG VAN HET GESPREK:

- Herhaal kort de afspraken die je op voorhand maakte (zie voorbereiding cliënt). Je kan de eerder gemaakte afspraken alvast klaarzetten in de taal van de cliënt.
- Werk in een rustige setting met tijd voor vertaling.

2.2.3. TIJDENS HET GESPREK:

- Zoek een balans tussen professionele en informele taal.
- Gebruik eenvoudige zinnen.
- Gebruik geen spreekwoorden, afkortingen of dialect.
- Meta-communicatie: Check bij de cliënt of die de boodschap goed begrijpt.
- Voer geen privacygevoelige informatie in in de vertaalapp (tenzij je organisatie een gebruikersovereenkomst heeft die garanties biedt rond dataveiligheid).
- Voer geen privacygevoelige informatie in als je werkt met een chatapplicatie die geen end-to-end versleuteling biedt of die metadata verzamelt.

2.2.4. EINDE VAN HET GESPREK:

- Suggestie: Vraag aan je cliënt of die het chatten als manier van communiceren als positief ervaren heeft. Of het (indien van toepassing) voor herhaling vatbaar is.

3. TECHNISCHE RICHTLIJNEN

1. Open de vertaalsoftware (bv DeepL) in een ander tabblad of venster.
2. Typ in de vertaalsoftware een welkomstzin in het Nederlands en vertaal deze naar de taal van de cliënt: “Hallo, ik ben (naam). Je wil graag praten over (thema). Je mag typen in je eigen taal. Ik zal de tekst kopiëren en vertalen via een vertaaltool. Daarna stuur ik een antwoord in jouw taal gevolgd door het Nederlands. Hierdoor kan het soms wat langer duren.”
3. Kopieer en plak de verwelkoming in de chatsoftware. Kopieer eerst de tekst in de taal van de cliënt en daarnaast in het Nederlands. Doe dit in hetzelfde tekstveld.
4. De cliënt schrijft een reactie in de eigen moedertaal.
5. Kopieer de tekst van de cliënt en plak deze in de vertaalsoftware. Vertaal naar het Nederlands. (Als je de taal van de cliënt voldoende begrijpt, kan je deze stap overslaan.)
6. Schrijf je reactie in de vertaalsoftware en vertaal deze naar de taal van de cliënt.
7. Kopieer en plak de tekst in de chatsoftware. Kopieer eerst de tekst in de taal van de cliënt en daarnaast in het Nederlands. Doe dit in hetzelfde tekstveld.
8. Herhaal vanaf stap 5.

TIP: Bekijk de tutorial waarin de technische procedure gedemonstreerd wordt. Met DeepL als vertaaltool en de SIT-tool als chatsoftware. Je vindt hem op de Youtube pagina van Onlinehulp-Vlaanderen.

—

Marie.vandercam@samvzw.be
Tom.billiet@clbonline.be

SAM, steunpunt Mens en Samenleving vzw
Maatschappelijke zetel: Turnhoutsebaan 139A - 2140 Borgerhout – BTW/Ondernemingsnummer: 0674.697.752 - RPR Antwerpen
info@samvzw.be— samvzw.be