



Masterproef aangeboden
tot het verkrijgen van het
diploma Master of Arts in
het **tolken**

In dialoog tijdens detentie

De invloed van taalbarrières in de gevangenis

Door: Heijkants Shanti
Promotor: Salaets Heidi

ACADEMIEJAAR 2020-2021

CODE OF CONDUCT

- **Code of conduct voor geloofwaardig auteurschap**
 - **Correct verwijzen naar bronnen houdt in:**
 - dat ik als auteur transparant ben over mijn bronnen, zodat de lezer op elk moment correct kan inschatten welke de bron is van wat beweerd wordt;
 - dat ik als auteur geen relevante informatie waarover ik beschik en die een ander licht zou kunnen werpen op de geboden interpretatie of ontwikkelde redenering bewust weglaat;
 - dat ik als auteur duidelijk aangeef welke relevante interpretaties ik niet in rekening heb gebracht en waarom dat is gebeurd;
 - dat ik als auteur waarheidsgetrouw weergeef wat ik heb geobserveerd;
 - dat ik als auteur op de hoogte blijf van evoluties in manieren van verwijzen en het weergeven van referenties en een bibliografie.

Ik bevestig dat ik deze code of conduct heb nageleefd bij het schrijven van deze masterproef.

Naam: Heijkants Shanti

Datum: 21/06/2021

DANKWOORD

In de eerste plaats wil ik mijn promotor, dr. Heidi Salaets, uitvoerig bedanken voor haar uitgebreide feedback en het enthousiasme waarmee zij deze masterproef begeleid heeft. Vanaf het prille begin stond zij achter het onderzoek en reikte zij suggesties aan om de kwaliteit van deze masterproef te bevorderen. Daarnaast heeft zij als tweede codeerder een grote en zeer belangrijke bijdrage geleverd aan dit onderzoek. Zonder haar was het resultaat helemaal niet wat het nu is geworden. Verder wil ik haar bedanken voor het plezier dat ik beleefd heb aan de consensusvergaderingen en om mij de kans te geven mijn onderzoek te presenteren op NPIT5, de vijfde internationale conferentie over Non-Professional Interpreting and Translation.

Vervolgens verdienen de directie- en personeelsleden van de gevangenis van Dendermonde, Ieper, Oudenaarde, Mechelen, Sint-Gillis, Wortel en Leuven hulp die meegewerkt hebben aan dit onderzoek ook een woord van dank. Zonder hun medewerking was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

Tot slot wil ik ook nog enkele mensen uit mijn persoonlijke kring bedanken waaronder mijn ouders en mijn vriend, Younes. Zij hebben mij gedurende mijn hele studieloopbaan onvoorwaardelijk gesteund en zijn steeds in mijn capaciteiten blijven geloven.

INHOUDSOPGAVE

CODE OF CONDUCT	2
Dankwoord	3
Abstract	6
عربي	6
Nederlands.....	7
Inleiding	8
1. Literatuurstudie	9
1.1. De Belgische gevangenen	9
1.2. Taalbarrières in de gevangenis	11
1.2.1. Een internationaal overzicht	12
1.2.2. De situatie in België.....	13
1.3. Gevaren van ad hoc-vertolkingen	17
1.4. Kwetsbaarheid van anderstalige gedetineerden	19
2. Onderzoeksvragen en onderzoeksopzet	21
3. Methodologie	22
3.1. Dataverzameling	22
3.1.1. Semigestructureerde interviews	22
3.1.2. Respondenten onderzoek	22
3.1.3. Contacteren respondenten	22
3.1.4. Afname en transcriptie van de interviews	23
3.2. Analyse van de gegevens	24
4. Resultaten	27
4.1. Communicatie met anderstalige gedetineerden	27
4.1.1. Frequentie van communicatie met anderstalige gedetineerden.....	27
4.1.2. Taalbarrières overbruggen	28
4.1.3. Inschakelen van externe tolken	30
4.2. Perceptie over de communicatie met anderstalige gedetineerden	30
4.2.1. Communicatieverloop in het algemeen	30
4.2.2. Communicatieverloop in derde taal	31
4.2.3. Communicatieverloop met derde persoon als tolk	32
4.2.4. Communicatieverloop met externe tolk	32
4.2.5. Communicatieverloop via Google Translate	33
4.2.6. Vertrouwensband met anderstalige gedetineerden.....	33
4.2.7. Invloed taalbarrières op werking personeel	34
4.3. Uitdagingen bij communicatie met anderstalige gedetineerden	35
4.3.1. Uitdagingen bij communicatie in een derde taal	35
4.3.2. Uitdagingen bij communicatie via een medegedetineerden als ad hoc-tolk.....	36
4.3.3. Uitdagingen bij communicatie via een personeel als ad hoc-tolk.....	37
4.3.4. Uitdagingen bij communicatie via een externe tolk.....	38
4.3.5. Uitdagingen bij non-communicatie.....	39

4.4.	Gevoelens bij communicatie met anderstalige gedetineerden	39
4.4.1.	Taalbarrières in het algemeen	39
4.4.2.	Communicatie in een derde taal	40
4.4.3.	Communicatie via gedetineerde als ad hoc-tolk	41
4.4.4.	Vertrouwensband met anderstalige gedetineerden	42
4.4.5.	Invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job	42
4.5.	Invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job.....	42
4.6.	Voorkeur van communicatie met anderstalige gedetineerden	45
4.7.	Participatie/toegang tot dienstverlening voor anderstalige gedetineerden.....	46
4.8.	Ideale oplossing om het hoofd te bieden aan taalbarrières	48
5.	<i>Discussie</i>	51
5.1.	Bevindingen van dit onderzoek.....	51
	Hoofdvraag: Hoe worden taalbarrières in Vlaamse en Brusselse gevangenissen overbrugd?.....	51
	Subvraag 1: Wat is de invloed van taalbarrières op de dienstverlening in gevangenissen?	51
	Subvraag 2a: Hoe voelt het gevangenispersoneel de invloed van taalbarrières aan?	52
	Subvraag 2b: Hoe voelt de gevangenisdirectie de invloed van taalbarrières aan?	53
	Subvraag 3: In welke opzichten verschilt de perceptie van de directie van de perceptie van het personeel wat betreft taalbarrières?	53
5.2.	Beperkingen van het onderzoek	56
5.3.	Aanbevelingen	56
6.	<i>Conclusie</i>	58
	<i>Referentielijst</i>	59
	<i>Bijlagen</i>	63

ABSTRACT

عربي

تعرضت طريقة التواصل مع السجناء الناطقين بلغة أجنبية في السجون البلجيكية لقليل من الأبحاث. يتَّسم تلك الأبحاث الموجودة هي بطبيعة استكشافية، متجاهلة تصورات ومشاعر الأطراف المعنية فيما يتعلق بحواجز التواصل واللغة. وبناء على هذا، تهدف هذه الدراسة إلى تحديد كيفية التواصل مع السجناء الناطقين غير الأصليين في السجون الفلمنكية وبروكسيلية والأحاسيس والانطباعات التي تخلفها الحواجز اللغوية بين إدارة السجون وموظفيها. للقيام بهذه الدراسة، تمت بحث ما مجموعه ستة سجون فلمنكية وسجن واحد في بروكسل، وتم استجواب عشرين مشاركًا عن طريق مقابلة شبه منظمة. كما تم تحليل البيانات من خلال تحليل المحتوى النوعي بالاعتماد على غرانينهم (Graneheim) ولاندمان (Lundman) (2004). كما تقمَّس الدكتور هـ. سلاتس (H. Salaets) دور المبرمج الثاني. يتضح جلياً من خلال نتائج البحث أن الاستعانة بمتترجمين فوريين بشكل أساسي، وأنه الاستخدام بمتترجمين محترفين ومحلفين هو الأمر استثنائي إلى حد اليوم. وقد تبيَّن أيضاً أن الحواجز اللغوية لها تأثير على تقديم الموظفين للخدمات أو تجعل أداء الوظيفة أكثر صعوبة. بالإضافة إلى ذلك، تظهر النتائج أن أكثر من نصف إدارة السجن يعتبرون تدخل السجن كمتترجم فوري أمراً غير مثالي وأن نصف أعضاء مجلس الإدارة هم فقط من يشعرون بالراحة عند التواصل بلغة ثالثة. كما يشعر الموظفون بالرضا من جهة ثانية عن إشراك المترجمين الفوريين نظراً لضرورة التواصل مع السجناء الناطقين بلغة أجنبية. اتضح بعدها أن انطباع أعضاء مجلس الإدارة حول مسار التواصل يشبه كثيراً ذلك الخاص بالموظفين. وبالرغم من ذلك، يبدو أن الإدارة ليست مدركة دائماً للمشاكل والإحباطات الموجودة بين الموظفين بسبب الحواجز اللغوية.

يتمثل الهدف الأولي لهذه الأطروحة في اكتساب المزيد من الأفكار حول عملية التواصل بالمحادثات مع السجناء الناطقين بلغة أجنبية، لكن الهدف الآخر هو خلق المزيد من الوعي المجتمعي حول هذه القضية وتقديم حلول للتغلب جزئياً على الحواجز اللغوية الموجودة في السجون.

Nederlands

Tot op heden werd er slechts weinig onderzoek gevoerd naar de manier waarop communicatie met anderstalige gedetineerden in de Belgische gevangenissen verloopt. Daarnaast is het bestaande onderzoek verkennend van aard en blijven de perceptie en gevoelens van de betrokken partijen ten aanzien van communicatie en taalbarrières buiten beschouwing. Net daarom heeft deze studie als doel om in kaart te brengen hoe de communicatie met anderstalige gedetineerden tot stand komt in Vlaamse en Brusselse gevangenissen en welke gevoelens en perceptie taalbarrières bij de gevangenisdirectie en het gevangenispersoneel teweegbrengen. In totaal werden zes Vlaamse en één Brusselse gevangenis geïnccludeerd in dit onderzoek en werden er twintig respondenten bevraagd aan de hand van semigestructureerde interviews. De data werden geanalyseerd door middel van de kwalitatieve inhoudsanalyse waarbij Graneheim en Lundman (2004) het uitgangspunt vormden. Prof. dr. H. Salaets trad hierbij op als tweede codeerder. De resultaten tonen aan dat het gebruik van professionele, beëdigde tolken eerder uitzonderlijk is en dat er voornamelijk ad hoc-oplossingen aangewend worden. Ook is aangetoond dat taalbarrières een invloed hebben op de dienstverlening van het personeel of de uitoefening van de job bemoeilijken. Daarnaast werd er aangetoond dat meer dan de helft van de directieleden de tussenkomst van een gedetineerde als ad hoc-tolk als niet ideaal ervaart en dat slechts de helft van de directieleden zich er comfortabel bij voelt om gesprekken in een derde taal te houden. Het personeel daarentegen is tevreden over het inschakelen van ad hoc-tolken omdat zij het als noodzakelijk beschouwen voor de totstandkoming van communicatie met anderstalige gedetineerden. Verder blijkt dat de directie niet altijd op de hoogte is van de problemen en frustraties die er onder het personeel heersen ten gevolge van taalbarrières.

Dit eindwerk beoogt initieel om meer inzichten over de totstandkoming van gesprekken met anderstalige gedetineerden te verkrijgen, maar heeft als bijkomend doel om meer maatschappelijke bewustwording rond dit thema te creëren en oplossingen aan te reiken om de heersende taalbarrières in de gevangenissen gedeeltelijk te overstijgen.

INLEIDING

Migratie is een fenomeen van alle tijden dat hand in hand gaat met meertaligheid. Om het hoofd te bieden aan de taalbarrières die meertaligheid met zich meebrengt, wordt er creatief naar nieuwe manieren gezocht om communicatie tussen twee gesprekspartners die geen gemeenschappelijke taal spreken, mogelijk te maken. Wat zich in de reguliere samenleving afspeelt, zien we ook terugkomen in een gevangenis; aangezien het een minisamenleving betreft met eigen dynamiek, regels en contacten.

De laatste jaren bestaat de totale gedetineerdenpopulatie in België voor bijna de helft uit gedetineerden die niet de Belgische nationaliteit bezitten (Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, 2019). Daardoor vormt meertaligheid een realiteit waarmee gevangenispersoneel- en directie dagelijks geconfronteerd worden.

Aangezien meertaligheid de gevangeniscontext de laatste jaren steeds meer typeert, er tot nog toe weinig onderzoek werd gevoerd naar de meertalige realiteit in de Belgische gevangenissen en de perceptie en gevoelens van de gevangenisdirectie en het personeel daarbij een lacune vormt, heeft deze masterproef als doel een beter beeld te schetsen over hoe communicatie met anderstalige gedetineerden verloopt en hoe gevangenisdirectie en -personeel deze communicatie beleven.

Hoofdstuk 1 van deze masterproef vormt de literatuurstudie. Daarin worden de Belgische gevangenissen en de demografische gegevens beschreven. Vervolgens wordt er gewezen op hoe taalbarrières de dagelijkse werking van de gevangenissen beïnvloeden en welke manieren het gevangenispersoneel aanwendt om de taalbarrières te kunnen overstijgen. Tot slot worden in de literatuurstudie ook nog de gevaren van ad hoc vertolkingen aangehaald. In **hoofdstuk 2** van deze masterproef worden de onderzoeksvragen alsook de opzet van het onderzoek toegelicht. In **hoofdstuk 3** wordt de methodologie beschreven, namelijk de werkwijze die voor de dataverzameling gehanteerd werd en de methode waarop ik mij voor de analyse van de data gebaseerd heb. In **hoofdstuk 4** worden de resultaten van de interviews beschreven. **Hoofdstuk 5** vormt de discussie van deze masterproef. Daarin worden de resultaten van dit onderzoek aan de bevindingen uit de literatuur gekoppeld, de beperkingen van dit onderzoek omschreven en enkele aanbevelingen geformuleerd. **Hoofdstuk 6** vormt de conclusie van dit onderzoek.

1. LITERATUURSTUDIE

1.1. De Belgische gevangenissen

België telt in totaal 35 penitentiaire inrichtingen. Zeventien daarvan situeren zich in Vlaanderen, twee in Brussel en de overige in Wallonië. In deze 35 penitentiaire inrichtingen tezamen is er plaats om 9231 gedetineerden onder te brengen. Desondanks verbleven er in 2017 gemiddeld 10 471 personen in de Belgische gevangenissen, zo blijkt uit het jaarverslag van het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (2019). Voor 2017 kwam dat neer op een totale overbevolkingsgraad van 11%. De gevangenissen met de hoogste overbevolking waren Dinant (73%), Ieper (58%), Sint-Gillis (46%) en Antwerpen (45%) (Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, 2019).

Deze overbevolking heeft een negatief effect op het welzijn alsook op de mentale en fysieke gezondheid van de gedetineerden (MacDonald, 2018; Marco & García-Guerrero, 2020) omdat gedetineerden in overbevolkte gevangenissen beperktere toegang hebben tot de medische en psychische diensten en er sprake is van een verminderde opvolging (Gallez, 2018). De overbevolking kan eveneens een bron van spanningen vormen bij zowel gedetineerden als personeel, wat toenemende conflicten in de hand kan werken (Snacken, 2005; MacDonald, 2018). Daarnaast hebben gedetineerden verminderde toegang tot activiteiten die buiten hun celdeuren plaatsvinden (Snacken, 2005; Raad van Europa, 2015) en verblijven er vaak meerdere gedetineerden in een cel die oorspronkelijk maar voor één persoon bedoeld is, wat tot beperkte privacy en beperkte toegang tot sanitaire voorzieningen leidt (Snacken, 2005; Raad van Europa, 2015; Gallez, 2018). De effecten van de overbevolking, in combinatie met een personeelstekort, verhoogt de werkdruk van het gevangenis personeel waardoor ze in het verleden meermaals tot stakingen zijn overgegaan, met een minimale dienstverlening tot gevolg (Gallez, 2018).

Wegens de demografische evoluties in de samenleving en de toenemende mondiale globaliteit, veranderde de demografische samenstelling van de gedetineerden in vele Europese gevangenissen eveneens (Snacken, 2005). Volgens het SPACE II rapport van de Raad van Europa (2020) bedraagt het aantal gedetineerden van buitenlandse afkomst in de helft van de Europese landen niet meer dan 22%. Tussen de verschillende Europese landen is er echter een grote diversiteit waarneembaar. In sommige West- en Zuid-Europese landen waaronder Italië, Spanje, Oostenrijk, Zwitserland en Luxemburg bedroeg het aantal gedetineerden van buitenlandse afkomst in 2019 meer dan 30%. (World Prison Brief, z.d.; Raad van Europa, 2020). Hetzelfde geldt ook voor België, in het bijzonder in steden zoals Antwerpen en Brussel die een grote migratiestroom kennen (Gallez, 2018).

Volgens het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (2019) bedroeg in 2017 de gemiddelde allochtone gedetineerdenpopulatie 44%. Dat percentage is de afgelopen jaren in België sterk toegenomen. Volgens Aebi, Tiago & Burkhardt en Snacken in De Pelecijn, Croux, Vanhouche, Brosens & De Ridder (2017) bedroeg in 1980 de allochtone gedetineerdenpopulatie in België 25%. Tot dit

percentage worden alle gedetineerden gerekend die niet over de Belgische nationaliteit beschikken. Individuen met een dubbele nationaliteit werden bijgevolg niet tot dit percentage gerekend (Snacken, 2017). Daarnaast blijkt uit gegevens die De Ridder (2017) van de Belgische Dienst Vreemdelingenzaken heeft verkregen dat 59% van de allochtone gedetineerden in België in 2015 niet over een geldige verblijfsvergunning beschikte (De Pelecijn, Croux, Vanhouche, Brosens & De Ridder, 2017).

Alles tezamen telde de gedetineerdenbevolking in 2017 in België meer dan 130 verschillende nationaliteiten. In datzelfde jaar kwam het grootste aantal gedetineerden zonder Belgische nationaliteit uit Marokko (9,6%), gevolgd door Algerije (4,8%), Roemenië (3,2%), Nederland (2,7%), Frankrijk (2%), Albanië (2%), Italië (1,4%), Turkije (1,1%) en Tunesië (1,1%) (Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, 2019). Sinds het begin van de jaren 1990 is er een toename van het aantal gedetineerden uit landen van de voormalige Oostblok, waaronder Rusland en Centraal- en Oost-Europa (Snacken, 2007). De leeftijd en het geslacht van de allochtone gedetineerdenpopulatie in België is overigens zeer gelijkaardig aan de Belgische autochtone gedetineerdenpopulatie. De meerderheid zijn mannen tussen de 18 en 35 jaar oud (Snacken, 2007).

De grote verscheidenheid aan nationaliteiten waarnaar er in vorige alinea gerefereerd werd, impliceert een diversiteit aan cultuur, religie en taal (Snacken, 2007). De taaldiversiteit stelt de gedetineerden en het personeel voor een grote uitdaging wanneer beide partijen met elkaar moeten communiceren (Gallez, 2018). Naast de communicatie, die niet altijd vlot verloopt, staat de allochtone gedetineerdenpopulatie ook voor een grotere uitdaging bij de re-integratie. Zij hebben, in vergelijking met de autochtone gevangenispopulatie, namelijk minder toegang tot bepaalde activiteiten waaronder jobs binnen de gevangenis, gezien de beperkte plaatsen. Gevangenisdirecteurs maken geen onderscheid op basis van nationaliteit wanneer ze werk toekennen aan gedetineerden, maar sommige jobs vereisen wel een bepaald niveau aan taalbeheersing van de lokale taal, waardoor allochtone gedetineerden niet altijd evenveel kansen krijgen (Snacken, 2007).

Een reden voor het beperkte aanbod aan tewerkstelling binnen de gevangenis houdt verband met de architectuur van de meeste hedendaagse Belgische gevangenissen, die in de negentiende eeuw of aan het begin van de twintigste eeuw werden gebouwd (Snacken, 2007). Edouard Ducpétiaux (1804-1868), de toenmalige inspecteur-generaal van het gevangeniswezen, was er een voorstander van om gevangenissen niet langer volgens het Auburn-systeem te bouwen, waarbij gedetineerden overdag in stilzwijgen gemeenschappelijk arbeid verrichtten en 's nachts alleen op cel sliepen. Met de inzichten van Ducpétiaux werden gevangenissen voortaan volgens de architectuur van het zogenaamde panopticon-model in de vorm van een ster gebouwd, waarbij cellulaire afzondering centraal staat. Leuven Centraal is hier een bekend voorbeeld van. Door deze verandering beschikte niet langer elke gedetineerde over de mogelijkheid om overdag gemeenschappelijke arbeid verrichtten, waardoor cellulaire arbeid destijds de nieuwe norm werd (Christiaensen, 2002). Toen het penologisch gedachtegoed opnieuw veranderde, waren de mogelijkheden om een gemeenschappelijke werkplaats te maken eerder beperkt (Snacken, 2007).

Recentere gebouwde gevangenissen beschikken vaak opnieuw over ruimtes bestemd voor gemeenschappelijke activiteiten of arbeid. Daardoor varieert het aanbod van tewerkstellingsmogelijkheden over de Belgische gevangenissen (Snacken, 2007).

1.2. Taalbarrières in de gevangenis

Zoals hierboven reeds vermeld, zorgt de verscheidenheid aan nationaliteiten voor een grote taaldiversiteit. Dankzij Richtlijn 2010/64/EU van het Europees Parlement en de Raad van 20 oktober 2010 betreffende het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures, wordt het recht op taalbijstand voor verdachten, beklaagden, veroordeelden en slachtoffers gegarandeerd. Het doel van deze richtlijn is een eerlijk verloop van het proces te garanderen. Bijgevolg dient de vertolking of vertaling plaats te vinden hetzij in de moedertaal van de betrokkene, hetzij in een andere taal die hij verstaat (Directive 2010/64/EU).

Daarnaast bepaalt Artikel 2 van het Koninklijk besluit tot bepaling van de datum van inwerkingtreding en uitvoering van verscheidene bepalingen van de titels III en V van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden dat “Indien de gedetineerde de taal van de regio waar de gevangenis gelegen is, niet begrijpt, een beroep [wordt] gedaan op elk redelijk vertaalmiddel teneinde hem toe te laten de inhoud van de inlichtingen die hem worden verstrekt te bevatten.” De basiswet gevangeniswezen en rechtspositie van gedetineerden bepaalt dat de beslissing van een tuchtprocedure niet naar een andere taal moet worden vertaald indien de gedetineerde de taal van de beslissing verstaat (Bernaerts, 2019).

Ondanks Richtlijn 2010/64/EU en de bepalingen van het Koninklijk besluit van 21 april 2011 blijkt uit onderzoek van Salaets, Balogh en Aelbrecht (in druk) dat gedetineerden op het moment van hun arrestatie niet altijd werden bijgestaan door een tolk. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt eveneens dat enkele individuen een tolk voor een verkeerde taal toegewezen kregen. (Salaets, Balogh & Aelbrecht, in druk).

De afwezigheid op taalbijstand beperkt zich niet enkel tot de arrestatie en het proces, maar zet zich verder binnen de gevangensmuren. Vanwege financiële en/of organisatorische redenen wordt er in de gevangenissen zelden gebruik gemaakt van professionele tolken om de communicatie met anderstalige gedetineerden tot stand te brengen (Martínez-Gómez, 2014a; Gallez, 2018). Dit is een fenomeen dat we niet enkel in België zien, maar betreft een internationaal gegeven (Baixauli-Olmos, 2013; Martínez-Gómez, 2014a, 2014b, 2015; Rossato, 2017). Daarnaast concludeerde Martínez-Gómez (2014b) in haar onderzoek dat “de meeste Europese landen waaronder Oostenrijk, België, Estland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Italië, Slovenië, Spanje en Zwitserland [...] hun strategieën om in

communicatieve behoeften te voorzien gebaseerd hebben op interne ad hoc voorzieningen” (Martínez-Gómez, 2014b p. 252).

1.2.1. Een internationaal overzicht

Gedetineerden kunnen zich slechts in uitzonderlijke situaties beroepen op de diensten van een professionele tolk. Indien zij over deze mogelijkheid beschikken, betreft het bij uitstek complexe gesprekken, meestal van juridische aard (Martínez-Gómez, 2014a). Bij gesprekken van medische en sociale aard of bij opleidingen komen er nauwelijks professionele tolken aan te pas en worden er alternatieven aangewend die naast financieel voordeliger ook onmiddellijk beschikbaar zijn, namelijk gedetineerden en personeelsleden die als ad hoc-tolk optreden (Baixauli-Olmos, 2013; Martínez-Gómez, 2015).

Om de taalbarrières te overbruggen, dienen er bijgevolg alternatieven aangewend te worden. Zo wordt er onder meer door Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen en Dünkel, (2007) als door Martínez-Gómez (2014b) beschreven dat sommige gevangenis bij het onthaal van nieuwe gedetineerden informatieve folders in andere talen ter beschikking stellen van anderstalige gedetineerden.

Voor spontane interactie met de gedetineerden probeert het gevangenispersoneel te streven naar niet-gemedieerde communicatie (d.w.z. zonder tussenkomst van een externe) (Martínez-Gómez, 2014b, 2015). Er zijn verschillende manieren waarop niet-gemedieerde interactie tussen personeel en gedetineerden tot stand komt, afhankelijk van de talenkennis van beide partijen. Een mogelijkheid is dat het personeel tracht de boodschap in een eenvoudige variant van de lokale taal over te brengen om op die manier de taalbarrières met anderstalige gedetineerden te overstijgen. Daarenboven geeft de directie in sommige gevangenis de voorkeur aan meertalig personeel bij de rekrutering van nieuwe personeelsleden, of wordt er taaltraining voorzien voor personeelsleden die dat wensen (Martínez-Gómez, 2014b).

Om de verbale communicatie te bevorderen, wordt deze door non-verbale communicatie ondersteund (Martínez-Gómez, 2015). Indien blijkt dat de boodschap onvoldoende wordt overgebracht met niet-gemedieerde communicatie, of indien de communicatie tot meerdere personen gericht is, doet de nood aan een derde zich voor om de communicatie tot stand te brengen. In dat geval worden meertalige celgenoten of medegedetineerden met een zekere talenkennis van de lokale taal verzocht om de communicatie tussen het personeel enerzijds en de gedetineerden anderzijds tot stand te brengen (Martínez-Gómez, 2014a, 2015). Daarnaast beroept het gevangenispersoneel zich, weliswaar in beperktere mate, eveneens op de hulp van meertalige collega's. (Martínez-Gómez, 2015; Rossato, 2017).

Wanneer gevangenispersoneel of medegedetineerden de rol van tolk op zich nemen, fungeren zij op dat moment als ad hoc-tolk. Een ad hoc-tolk kan worden gedefinieerd als: “een persoon die tolkt zonder daartoe te zijn opgeleid” (Salaets, Segers & Bloemen, 2008, p. 11). Op deze manier dragen medegedetineerden, en in beperktere mate ook het personeel, bij om taalbarrières in de gevangenissen te overbruggen.

Het komt veel frequenter voor dat anderstalige gedetineerden bij het overbruggen van taalbarrières bijgestaan worden door meertalige medegedetineerden dan door gevangenispersoneel. Mogelijke redenen hiervoor zijn enerzijds de beperkte variatie aan vreemde talen die onder het gevangenispersoneel gesproken wordt en anderzijds omdat het tolken voor gedetineerden niet tot het eigenlijke takenpakket van het personeel behoort. Daardoor vormt dat een bijkomende taak op hun contractuele verplichtingen. (Martínez-Gómez, 2014b).

Verrassend genoeg toont Martínez-Gómez in haar studie (2014b), waarin ze een internationaal overzicht geeft van hoe landen over de hele wereld met taalbarrières binnen de gevangenissen omgaan, aan dat er geen link bestaat tussen het percentage van de allochtone gedetineerdenpopulatie van een land en de oplossingen die dat land aanreikt om de taalbarrières te overbruggen. Zo blijkt dat landen met een hoog percentage aan allochtone gedetineerden zoals Zwitserland, Griekenland en Italië eveneens bovenaan de lijst met landen staan die hun toevlucht nemen tot ad hoc-oplossingen. (Martínez-Gómez, 2014b).

Landen die hoog scoren op het gebruik van professionele tolken in gevangenissen zijn Australië, Denemarken, Engeland, Wales, Nederland en Zweden. In deze landen beroepen gevangenissen zich, naast het gebruik van ad hoc-tolken, de laatste decennia meer op de taalbijstand van externe professionele tolken, dewelke voornamelijk ingevuld wordt dankzij telefoontolken (Martínez-Gómez, 2014b). Dit is “een vorm van verbindingstolken waarbij de tolk niet fysiek aanwezig is” (Salaets, Segers en Bloemen, 2008 p. 136).

1.2.2. De situatie in België

Ook in België zijn er slechts weinig gedetineerden die de ondersteuning van een professionele tolk genieten. Indien ze zich op deze dienst kunnen beroepen, gaat het hoofdzakelijk om een gesprek tussen gedetineerden enerzijds en personen buiten de gevangenis anderzijds, waarbij de gevangenis niet verantwoordelijk is om de tolkdienst aan te vragen (Gallez, 2018).

Daarnaast vormt het voor het gevangenispersoneel een grote uitdaging om tijdens de dagelijkse gesprekken, waarvan de helft met anderstalige gedetineerden, een tolk in te plannen op een moment dat voor alle partijen haalbaar is. Dat in combinatie met de omslachtige administratieve procedures die hieraan voorafgaan en de beperkte financiële middelen, vormt voor sommige gevangenissen een bijkomende factor om het gebruik van externe tolken te beperken (Gallez, 2018).

Belgische gevangenen gaven aan dat ze voor financiële middelen afhankelijk zijn van de Federale Overheidsdienst Justitie en dat het wegens een tekort aan financiële middelen bestemd voor taalbijstand sinds enkele jaren onmogelijk geworden is om beroep te doen op professionele tolken (Gallez, 2018).

Nochtans maakt taal een belangrijk aspect uit van het leven in de gevangenis. De taalbarrières die anderstalige gedetineerden en personeel dagelijks moeten overbruggen, kunnen een groot obstakel vormen bij de communicatie tussen beiden en in sommige gevallen de communicatie soms zelfs onmogelijk maken (Snacken, 2007; Gallez, 2018). Anderstalige gedetineerden ervaren hierdoor vaker het gevoel van onzekerheid en eenzaamheid alsook het gevoel in een sociaal isolement te verkeren (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007). In de gevangenis dienen gedetineerden namelijk allerlei zaken schriftelijk aan te vragen. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn deelname aan bepaalde activiteiten en een gesprek bij de psychosociale dienst. Vaak zijn anderstalige gedetineerden zelf niet in staat om deze aanvragen in de lokale taal te formuleren. Daarnaast heeft een aantal van deze anderstalige gedetineerden te kampen met (functioneel) analfabetisme, wat maakt dat ze moeilijkheden ondervinden bij het lezen of schrijven, of in het ergste geval in zijn geheel niet over deze vaardigheden beschikken (Snacken, 2007). Om deze taalbarrières te overbruggen, dienen er alternatieven aangewend te worden die hieronder beschreven zullen worden. Deze alternatieven zijn niet vanzelfsprekend en vereisen engagement en inspanning van beide partijen, of soms zelfs van een derde partij (Snacken, 2007).

Wanneer nieuwe, anderstalige gedetineerden aankomen in de gevangenis, wordt vaak duidelijk dat niet elke gevangenis even goed voorbereid is om anderstalige gedetineerden te ontvangen. Het is namelijk cruciaal dat anderstalige gedetineerden op dat moment voldoende informatie krijgen in een taal die zij begrijpen over hoe hun leven er in de gevangenis zal uitzien. In realiteit blijkt dat dit in bepaalde gevangenen niet steeds het geval is, waardoor deze groep gedetineerden onvoldoende ingelicht is over de reglementering, sancties en procedures. Bijgevolg voelen vele anderstalige gedetineerden zich op dat moment verloren en volledig op zichzelf toegewezen (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007).

Sommige gevangenen zijn beter voorbereid om anderstalige nieuwkomers in hun gevangenis te ontvangen en beschikken over informatieve folders in andere talen om deze groep gedetineerden te bereiken (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007). In deze folders vinden de gedetineerden informatie over hun rechten en plichten, het huishoudelijk reglement en de beschikbare diensten (Snacken, 2007). In sommige gevangenen worden er aan de hand van deze methode ook bepaalde procedures in uitgelegd (Gallez, 2018). Deze zijn meestal vertaald in het Engels, Arabisch (Snacken, 2007; Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007), Frans en soms in het Duits (Gallez, 2018). Deze tactiek kan een mogelijkheid bieden om taalbarrières te overbruggen maar is zeker niet exhaustief. Volgens het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen (2019) waren er in 2017 meer dan 130 verschillende nationaliteiten in de Belgische gevangenen (Directoraat-generaal

Penitentiaire Inrichtingen, 2019). Bijgevolg zijn vertalingen naar het Engels, Arabisch, Frans en Duits onvoldoende opdat de hele allochtone gedetineerdenpopulatie deze kan begrijpen. Indien anderstalige gedetineerden onvoldoende kennis hebben van het huisreglement, kan dat tot misverstanden leiden, waardoor anderstalige gedetineerden meer risico lopen op disciplinaire sancties (Snacken, 2007).

Uit onderzoek van Gallez (2018) blijkt eveneens dat de vertalingen van deze teksten hoofdzakelijk worden opgesteld door gevangenispersoneel die zich daarvoor op Google Translate beroept. Ondanks het feit dat deze gratis vertaalsoftware steeds meer kwaliteit biedt, betekent dat niet dat het een betrouwbare bron is om cruciale informatie mee te vertalen. De vertalingen zijn niet altijd accuraat. Er sluipen namelijk regelmatig pragmatische en semantische fouten in Google Translate-vertalingen (Lorente Longares, 2015). Bovendien kan het niet of moeilijk omgaan met dialectvormen, of met niet-geschreven bronnen. Bijkomende nadelen van de eerdergenoemde vertaalde folders is dat er slechts een beperkt aantal exemplaren voor handen zijn en deze bijgevolg na gebruik teruggebracht dienen te worden. Daarnaast is het mogelijk dat deze bij een wijziging van de wetgeving of bij een wijziging in het reglement onbruikbaar worden (Gallez, 2018).

Overigens blijkt dat de lengte van de gevangenisstraf vaak een invloed heeft op de kennis van de lokale taal bij anderstalige gedetineerden. Gedetineerden die veroordeeld zijn voor een gevangenisstraf van langer dan vijf jaar, zullen mettertijd over voldoende taalvaardigheden beschikken om zichzelf in alledaagse situaties uit te drukken. Het blijft echter voor deze gedetineerden een hele uitdaging om op een adequate manier te communiceren in ingewikkeldere situaties zoals tijdens een gesprek over een reclasseringsplan (Gallez, 2018).

Voor de dagdagelijkse interactie met gedetineerden probeert het gevangenispersoneel zoveel mogelijk rechtstreeks met de anderstalige gedetineerden te communiceren zonder tussenkomst van een externe (Gallez, 2018). Er zijn verschillende manieren waarop niet-gemedieerde interactie tussen personeel en gedetineerden tot stand komt, afhankelijk van de talenkennis van beide partijen.

Indien het voor beide partijen onmogelijk is om met behulp van taal rechtstreeks met elkaar te communiceren, trachten personeel en gedetineerden zichzelf uit te drukken door middel van gebaren of tekeningen (Gallez, 2018). Deze tactiek kan echter alleen maar toegepast worden wanneer er over basale zaken gecommuniceerd wordt. Tijdens complexere communicatieve situaties, zijn deze gedetineerden en het personeel op alternatieven aangewezen (Gallez, 2018).

Om basisinformatie over het leven in de gevangenis kenbaar te maken, kunnen gedetineerden en personeel gebruik maken van het boek 'Picture it in Prison' (Gallez, 2018). Dat is een soort woordenboek dat enerzijds ontwikkeld werd om de taalbarrière tussen anderstalige gedetineerden en gevangenispersoneel met behulp van afbeeldingen zoveel mogelijk te verkleinen en anderzijds om de gedetineerden bewust te maken van hun rechten. Het bevat 450 verschillende illustraties en vertalingen van de meest gebruikte woorden en zinnen binnen de gevangnissen in twintig talen. Deze talen zijn:

Albanees, Arabisch, Chinees, Duits, Engels, Farsi, Frans, Grieks, Italiaans, Japans, Nederlands, Pools, Portugees, Roemeens, Russisch, Spaans, Swahili, Turks en Zweeds (Picture It, z.d.).

Uit onderzoek van Gallez (2018) blijkt echter dat lang niet ieder personeelslid op de hoogte is dat een dergelijk communicatief hulpmiddel bestaat. Daarnaast blijkt dat individuen die reeds met dit boek gewerkt hebben het niet unaniem als gebruiksvriendelijk ervaren, aangezien de invulling die aan een bepaald pictogram gegeven wordt per cultuur kan verschillen (Gallez, 2018).

Een andere mogelijkheid waarop het gevangenispersonnel tracht de taalbarrière te overstijgen, indien communicatie in de lokale taal inefficiënt verloopt, is door over te schakelen op een taal die beide partijen beheersen, waaronder het Engels of Frans. Voor vele gedetineerden is het Engels of Frans hun tweede taal (Gallez, 2018) en de meeste personeelsleden in de Vlaamse gevangenissen hebben volgens de leerplannen van het Vlaams Verbond voor Katholiek Secundair Onderwijs (VVKSO) het Engels en Frans onderwezen gekregen op de schoolbanken (VVKSO, 2016).

Wanneer de boodschap via rechtstreekse communicatie onvoldoende wordt overgebracht, worden meertalige celgenoten of medege-detineerden met een zekere talenkennis van de lokale taal verzocht om de communicatie tussen het personeel enerzijds en de anderstalige gedetineerden anderzijds tot stand te brengen. Daarnaast beroept het gevangenispersonnel zich eveneens op meertalige collega's, al gebeurt dat minder frequent (Snacken, 2007; Gallez, 2018). Uit de resultaten van het onderzoek van Gallez (2018) blijkt dat het merendeel van het gevangenispersonnel vanwege ethische en veiligheidsredenen verkiest dat meertalige collega's de rol van tolk op zich nemen tijdens een gesprek met anderstalige gedetineerden (Gallez, 2018).

Voorts hebben meertalige personeelsleden van penitentiaire inrichtingen op basis van het Koninklijk besluit van 13 juli 2017 tot de vaststelling van de toelagen en vergoedingen van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt recht op een taaltoelage indien zij "voor een examencommissie [...] het bewijs hebben geleverd van de kennis van de tweede of de derde landstaal, of een beslissing van de afgevaardigd bestuurder van Selor hebben geleverd die hem op grond van zijn diploma vrijstelt van de verplichting om het taalexamen af te leggen".

Wanneer een anderstalige gedetineerde nood heeft aan de taalondersteuning van een medege-detineerde, kiest hij of zij in de meeste gevallen zelf wie voor hem of haar zal tolken. Medege-detineerden treden op als tolk voor anderstalige gedetineerden in tal van situaties. Het doel daarvan is dat het personeel tijdens persoonlijke gesprekken een beter zicht krijgt op de situatie van de anderstalige. Daarnaast brengen ze ook verzoeken van anderstalige gedetineerden over aan het personeel wanneer de anderstalige gedetineerden op een specifieke dienst beroep willen doen. Andere momenten waarop anderstalige gedetineerden zich beroepen op de hulp van hun meertalige celgenoten zijn onder meer bij een bezoek aan de medische dienst of om de inhoud van schriftelijke documentatie te vertalen (Gallez, 2018). Daarnaast gaven de respondenten van het onderzoek van Gallez (2018)

tijdens de bevraging aan dat zij door ervaring doorgaans wel weten welke meertalige gedetineerden te vertrouwen zijn en zij vervolgens hun goedkeuring geven aan de gedetineerden om voor de vertolking te zorgen.

Om die reden, worden in sommige gevangenissen, indien de situatie dat toelaat, gedetineerden die communicatieproblemen ondervinden zoveel mogelijk ondergebracht in een cel met gedetineerden die dezelfde nationaliteit, cultuur of talenkennis delen (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007; Snacken, 2007). Deze maatregel heeft als voordeel dat anderstalige gedetineerden zich minder geïsoleerd voelen en zij beroep kunnen doen op hun medegedetineerden om met het gevangenispersoneel te communiceren (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen, Dünkel, 2007; Gallez, 2018). Wegens de overpopulatie waarmee de gevangenissen kampen en omwille van veiligheidsredenen, is dit echter niet altijd mogelijk (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007).

Daarnaast kan het toepassen van deze maatregel ook nadelen in de hand werken, waaronder het ontstaan van groepsvorming binnen de gevangenissen (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen, Dünkel, 2007; Gallez, 2018) alsook de verhoogde kwetsbaarheid van anderstalige gedetineerden. Anderstalige gedetineerden zijn namelijk steeds afhankelijk van de subjectiviteit van hun 'tolk' (Gallez, 2018).

1.3. Gevaren van ad hoc-vertolkingen

Professionele tolken worden tijdens hun opleiding attent gemaakt op de deontologische regels waaraan zij zich tijdens de uitoefening van het beroep moeten houden, waaronder neutraliteit, onpartijdigheid, vertrouwelijkheid, getrouwheid en volledigheid (Setton & Prunč, 2015). Daarnaast is een professionele tolk volgens het Koninklijk besluit van 18 april 2017 “gebonden door het beroepsgeheim wanneer hij tussenkomt voor personen die op hun beurt gehouden zijn door het beroepsgeheim zoals bepaald in artikel 458 Strafwetboek. In de andere gevallen heeft de vertaler of tolk een discretieplicht.”

Doordat er in de gevangenissen slechts in beperkte mate financiële middelen – bestemd voor taalondersteuning – voorhanden zijn, en de wetgeving in de meeste landen nauwelijks een wettelijk kader voorziet om professionele tolken in te zetten binnen de gevangenissen, worden taalnoden hoofdzakelijk overbrugd door ad hoc-tolken (Martínez-Gómez, 2014b). Een ad hoc-vertolking verloopt echter niet zonder gevaren. De ad hoc-tolken zijn zich niet bewust van de deontologische regels die verbonden zijn met het tolken, waardoor verschillende deontologische conflicten de kop op steken.

Uit onderzoek van Martínez-Gómez (2014a, 2015), Rossato (2017), Gallez (2018) en Salaets, Balogh en Aelbrecht (in druk) blijkt namelijk dat er bij vertolkingen door ad hoc-tolken een gebrek is aan accuraatheid, volledigheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid. Het doet zich frequent voor dat

medegedetineerden extra informatie toevoegen die door de primaire gesprekspartners niet gezegd werd, waaronder voorbeelden of expliciteringen. Het omgekeerde doet zich ook voor, namelijk dat de ad hoc-tolken informatie weglaten omdat zij deze informatie mogelijks als onnodige details beschouwen (Martínez-Gómez, 2014a; Rossato, 2017; Gallez, 2018). Soms nemen medegedetineerden als ad hoc-tolk ook een loopje met de waarheid waardoor de anderstalige gedetineerden in een slecht daglicht worden geplaatst. Wegens een gebrek aan kennis van de lokale taal, kan de anderstalige gedetineerde zich niet verdedigen, indien hij zich van de verkeerde vertaling bewust zou zijn (Martínez-Gómez, 2014a).

Daarnaast komt het ook geregeld voor dat meertalige gedetineerden die als ad hoc-tolk optreden antwoorden in de plaats van de anderstalige gedetineerde die de lokale taal niet machtig is. Wanneer het personeel een vraag stelt, wordt deze vraag in vele gevallen niet teruggekoppeld naar de anderstalige gedetineerden. Dat wil zeggen dat de medegedetineerden de vraag beantwoorden aan de hand van de informatie die zij buiten dit gesprek hebben verkregen. Op die manier komt het voor dat medegedetineerden die als ad hoc-tolk optreden informatie met het gevangenispersoneel delen, waarvan de anderstalige gedetineerde niet zou willen dat deze informatie gedeeld wordt. Doordat anderstalige gedetineerden en degene die voor hen tolken er doorgaans een vertrouwensband op nahouden, zijn medegedetineerden die als ad hoc-tolk optreden zich vaak van geen kwaad bewust. Ad hoc-tolken denken vaak dat ze een dienst bewijzen door te antwoorden in de plaats van hun anderstalige celgenoten, aangezien het gesprek op deze manier naar hun mening efficiënter zou verlopen en er minder tijd verloren gaat (Martínez-Gómez, 2014a, 2015).

Voor bepaalde gesprekken in de gevangenis is het echter zeer belangrijk dat de gedetineerde zelf kan antwoorden, aangezien de manier waarop gedetineerden iets zeggen, soms meer vertelt dan wat zij effectief zeggen. Dat is onder meer voor psychologen heel belangrijk, aangezien zij zich niet louter tot de feitelijke informatie willen beperken, maar ook inzichten willen verkrijgen in de emotionele status van een gedetineerde. Wanneer een medegedetineerde antwoordt in de plaats van de anderstalige gedetineerde, valt dat laatste gedeeltelijk weg (Martínez-Gómez, 2015). Daarnaast kan de tussenkomst van meertalige medegedetineerden de totstandkoming van een vertrouwensband met het personeel voor een anderstalige gedetineerde belemmeren (Snacken, 2007). Overigens blijkt dat sommige gedetineerden de rol van ad hoc-tolk niet louter op zich nemen om hun celgenoten te helpen maar eerder uit eigenbelang. Ze hopen hiermee het personeel te overtuigen van hun inzet, samenwerking en bereidwilligheid, in de hoop dat dit voor hen voordelen zal opleveren in de toekomst (Martínez-Gómez, 2014a, 2015).

Het gevangenispersoneel erkent dat het gebruik van ad hoc-tolken verre van ideaal is, zeker wat betreft vertrouwelijke gesprekken of zeer complexe situaties. Toch wordt het gebruik ervan in standgehouden omdat het geen extra kosten, administratie en organisatie met zich meebrengt (Martínez-Gómez, 2014a; Gallez, 2018). Daarnaast wordt het gebruik van een professionele tolk in Belgische gevangenissen veeleer als een obstakel dan als een meerwaarde gezien (Salaets, Balogh, Aelbrecht,

in druk). Er wordt pas beroep gedaan op professionele tolken, wanneer alle andere mogelijkheden onsuccesvol bleken, waardoor de positie van professionele tolken onder vuur komt te liggen (Martínez-Gómez, 2014a, 2014b).

1.4. Kwetsbaarheid van anderstalige gedetineerden

Zoals reeds vermeld in de sectie 'taalbarrières in de gevangenis', voelen gedetineerden die geen of onvoldoende kennis bezitten van de lokale taal zich vaker onzeker, eenzaam en sociaal geïsoleerd (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007). Daarnaast worden zij ook op andere vlakken vaker geconfronteerd met bepaalde uitdagingen, gaande van de mogelijkheid om een job uit te voeren tot het volgen van een opleiding (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007).

De Raad van Europa (2006) formuleerde in de 'European Prison Rules', onder artikel 26.2 het volgende: "26.2 Prison authorities shall strive to provide sufficient work of a useful nature" (Raad van Europa, 2006, p. 13). Desondanks is het beschikbare werk binnen de gevangenis eerder beperkt, waardoor er in verschillende gevangenis wachtlijsten worden gehanteerd. Wanneer de gevangenis een job toewijst aan een gedetineerde, houden zij onder meer rekening met volgende criteria: de kennis, kunde en ervaring van de gedetineerde, diens gezondheid, leeftijd en de lengte van diens gevangenisstraf. In de praktijk is er voor vele jobs ook voldoende kennis van de lokale taal vereist. De combinatie van weinig werk en onvoldoende kennis van de lokale taal, maken dat jobs minder frequent aan anderstalige gedetineerden worden toegekend (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007).

Gedetineerden die geen job kunnen uitoefenen binnen de gevangenis en niet kunnen terugvallen op een ander inkomen, hebben minder kansen om telefonisch contact met de buitenwereld te onderhouden (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007). Wanneer gedetineerden in de gevangenis aankomen hebben zij gedurende de eerste 24 uur het recht op één gratis telefoongesprek naar een nationaal of internationaal nummer. Een gedetineerde behoudt daarna, onder bepaalde voorwaarden, het recht om te telefoneren naar zijn familie (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007) of advocaat, het consulaat of de ambassade van het land van herkomst, weliswaar op hun eigen kosten (FOD Justitie, 2021b).

In een ander voorschrift van de European Prison Rules formuleerde de Raad van Europa (2006) het volgende: "Every prison shall seek to provide all prisoners with access to educational programmes which are as comprehensive as possible and which meet their individual needs while taking into account their aspirations" (Raad van Europa, 2006, p. 15). In realiteit maakt de allochtone gedetineerdenpopulatie minder kans op het volgen van bepaalde opleidingen, vermits zij niet altijd voldoen aan de selectiecriteria die aan de opleiding gekoppeld zijn. Het belangrijkste criterium is het beschikken over voldoende kennis en begrip van de lokale taal, aangezien de opleidingen hoofdzakelijk in één van de

drie landstalen gegeven worden (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007). Daarnaast komen gedetineerden met een beperkte taalbeheersing van één van de drie landstalen niet altijd in aanmerking om met behulp van een taalopleiding hun niveau in de betreffende taal te verbeteren. Taalonderwijs vindt namelijk vaak plaats buiten de gevangensmuren bij externe organisaties. Om zich naar de opleidingscentra te begeven, dienen gedetineerden hiervoor een uitgangsvergunning aan te vragen (Snacken, 2007). Meer dan de helft van de allochtone gedetineerden beschikte in 2015 niet over een geldige verblijfsvergunning (De Pelecijn, Croux, Vanhouche, Brosens & De Ridder, 2017). Aangezien het risico op vluchtgevaar bij de groep gedetineerden zonder geldige verblijfsvergunning reëel is, komen zij vaak niet in aanmerking voor een uitgangsvergunning (Snacken, 2007).

Overigens weten de gedetineerden die niet over een geldige verblijfsvergunning beschikken vaak niet of ze na het uitzitten van hun gevangenisstraf het land zullen uitgezet worden of niet (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel 2007). In werkelijkheid zullen deze gedetineerden daarom minder kans maken om deel te nemen aan re-integratieprogramma's, aangezien de vraag naar deze re-integratieprogramma's groter is dan het aanbod. Net omdat er nauwelijks zekerheid bestaat over het feit dat gedetineerden zonder geldige verblijfsvergunning na hun vrijlating opnieuw deel zullen uitmaken van onze samenleving, wordt er vaak voorrang gegeven aan autochtone gedetineerden (Van Kalmthout et al., 2007).

Wat de medische dienstverlening betreft, wordt ernaar gestreefd om een gelijke behandeling voor allochtone en autochtone gedetineerden te voorzien, afgestemd op de individuele noden van de patiënt. Toch zorgt de taal ook hier voor een extra obstakel (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007). In de reguliere samenleving werd er onder meer door Crane (1997) en Butow et al. (2011) onderzoek gedaan naar de gevaren van inefficiënte communicatie tussen de dienstverlener en de patiënt omwille van taalbarrières. Daaruit blijkt dat taalbarrières nefaste gevolgen kunnen hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening. Het risico bestaat namelijk dat patiënten hun klachten minder goed kunnen omschrijven, waardoor de gestelde diagnose niet altijd correct is. Daarnaast komt het ook voor dat patiënten de arts niet begrijpen wanneer hij of zij de diagnose en de eventuele ernst ervan op hun gezondheid aan hen wil overbrengen (Crane, 1997).

In de reguliere samenleving wordt dit probleem opgelost door professionele tolken in te schakelen (Crane, 1997; Butow et al., 2011). In de gevangenis blijkt echter dat professionele tolken voor medische gesprekken haast nooit worden ingeschakeld, de redenen die hiervoor aan de oorsprong liggen, werden reeds besproken onder de sectie '1.2. Taalbarrières in de gevangenis'. Daarnaast kunnen anderstalige gedetineerden zich voor medische gesprekken niet in dezelfde mate beroepen op medegedetineerden als tijdens dagdagelijkse gesprekken ten gevolge van het beroepsgeheim en de specifieke medische terminologie. Daardoor is het voor vertrouwelijke zaken niet wenselijk om op medegedetineerden beroep te doen om de taalbarrières te overbruggen (Van Kalmthout, Hofstee-van der Meulen & Dünkel, 2007).

2. ONDERZOEKSVRAGEN EN ONDERZOEKSOPZET

Dit onderzoek heeft als doel verder te bouwen op de reeds bestaande bevindingen uit het literatuuronderzoek. De onderzoeksvragen voor deze masterproef luiden als volgt:

Hoofdvraag:

Hoe worden taalbarrières in Vlaamse en Brusselse gevangenissen overbrugd?

Deelvragen:

1. Wat is de invloed van taalbarrières op de dienstverlening in gevangenissen?
- 2a. Hoe voelt het gevangenis personeel de invloed van taalbarrières aan?
- 2b. Hoe voelt de gevangenisdirectie de invloed van taalbarrières aan?
3. In welke opzichten verschilt de perceptie van de directie van de perceptie van het personeel wat betreft taalbarrières?

De opzet van bovenstaande onderzoeksvragen bestaat eruit meer inzichten te verkrijgen over de invloed van taalbarrières in de Vlaamse en Brusselse gevangenissen en over het communicatieverloop met anderstalige gedetineerden. Daarnaast wordt er vanuit het standpunt van de directie enerzijds en het personeel anderzijds gekeken naar hoe zij taalbarrières beleven en ervaren en welke gevoelens taal en communicatie met anderstalige gedetineerden bij hen teweegbrengt. Belangrijk daarbij is om te vermelden dat het zuiver om de perceptie van de participanten gaat en dit dus niet noodzakelijk overeenstemt met de realiteit.

3. METHODOLOGIE

3.1. Dataverzameling

3.1.1. Semigestructureerde interviews

Om bovengenoemde onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, werd er gebruik gemaakt van het semigestructureerde interview.

Bij het semigestructureerde interview, wordt er voorafgaand aan het interview een duidelijke topiclijst opgesteld maar is het alsnog mogelijk om tijdens het interview naar extra verduidelijking en/of diepgang te vragen. Daarnaast biedt het semigestructureerde interview ook de mogelijkheid om tijdens het interview af te wijken van de volgorde waarin de vragen gesteld worden, op voorwaarde dat alle vragen aan bod komen (Baarda, van der Hulst & de Goede, 2012).

Om een duidelijk onderscheid te maken tussen het standpunt van de directie enerzijds, en dat van het personeel anderzijds, werd er geopteerd om voorafgaand aan de interviews twee aparte vragenlijsten op te stellen (bijlage 2). Tijdens de interviews werd er naar gelang de antwoorden van de respondenten van de vooraf bepaalde volgorde afgeweken om meeste geschikte overgang te vormen tussen de antwoorden van de respondenten op de vorige vraag en de nieuwe vraag. Daarnaast heeft het semigestructureerde interview de mogelijkheid geboden om dieper in te gaan op de antwoorden van respondenten door extra bijvragen te stellen.

3.1.2. Respondenten onderzoek

Om een zo genuanceerd mogelijk beeld te krijgen over taalbarrières in de gevangenissen, behandelt dit onderzoek zowel het standpunt van de gevangenisdirectie als dat van het gevangenispersoneel uit verschillende diensten. In totaal namen er twintig respondenten uit zeven verschillende penitentiaire inrichtingen uit Vlaanderen en Brussel deel aan dit onderzoek, waaronder de gevangenis van Dendermonde, Ieper, Oudenaarde, Mechelen, Sint-Gillis, Wortel en de hulpgevangenis van Leuven. Er werden zeven respondenten uit het directiekader geïnterviewd, en dertien personeelsleden waaronder drie penitentiair bewakingsassistenten, drie psychologen, drie medewerkers van de Vlaamse Gemeenschap onder wie een organisatie-ondersteuner, een onderwijsconsulent en een cultuurfunctionaris, twee verpleegkundigen, één dienstchef van het secretariaat en één levensbeschouwelijke zorgverlener.

3.1.3. Contacteren respondenten

Om onderzoek te mogen voeren binnen de gevangenis, is een schriftelijke toelating van de bevoegde diensten vereist. Met oog op de nodige toelating, diende ik bij mevrouw D'Haeseleer Marijke, verbonden

aan het Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen, een aanvraag in op briefhoofd van de universiteit. Deze aanvraag bevat informatie over de opzet van het onderzoek alsook over de periode waarin het onderzoek zou plaatsvinden en werd vervolgens zowel door mij als door mijn promotor, prof. dr. Heidi Salaets, ondertekend. Zes weken na het indienen van mijn aanvraag, kreeg ik per mail de officiële toelating om het onderzoek te voeren. Deze officiële toelating gaf mij overigens de toegang tot de gevangenis. Bijgevolg diende ik deze toelating tijdens de interviews ter plaatse te allen tijde bij te hebben.

Vervolgens bezorgde mevrouw D'Haeseleer mij de namen en telefoonnummers van zes directieleden, verbonden aan zes verschillende penitentiaire inrichtingen. Dit liet mij toe telefonisch contact op te nemen met de betreffende directieleden om kort het onderzoek en de opzet ervan toe te lichten, alsook om hen te vragen als respondent deel te nemen aan een interview.

Nadat de respondenten telefonisch hun instemming gaven om deel te nemen aan het onderzoek, volgde een contact per mail om een datum vast te leggen waarop het interview kon plaatsvinden. Verder bezorgde ik hun de te ondertekenen geïnformeerde toestemmingsverklaring. Via de geïnformeerde toestemmingsverklaring (bijlage 1) verklaarden de respondenten vrijwillig deel te nemen aan het onderzoek en akkoord te gaan met het maken van audio-opnames. Verder werden zij via dit document geïnformeerd over de anonieme en vertrouwelijke verwerking van de gegevens.

Voor elk interview informeerde ik de directieleden over het doel van het onderzoek om eveneens naar de visie van de personeelsleden te peilen en vroeg ik hen om mijn oproep onder het personeelsbestand te verspreiden. Later bezorgden de directieleden mij de contactgegevens van de personeelsleden die geïnteresseerd waren om deel te nemen aan het onderzoek. Dit liet mij toe de personeelsleden te benaderen.

3.1.4. Afname en transcriptie van de interviews

De interviews werden afgenomen tussen 3 februari 2021 en 18 maart 2021. Vanwege de heersende coronamaatregelen, was het niet mogelijk om alle interviews fysiek in de gevangenis af te nemen. Om die reden verliepen de interviews via verschillende modaliteiten. Vier interviews hebben fysiek in de gevangenis plaatsgevonden, de overige zestien verliepen digitaal; vier via Cisco Webex meetings en twaalf telefonisch. Om een transcriptie achteraf mogelijk te maken, werd elk interview via dictafoon opgenomen. De lengte van de interviews varieert tussen 20'19" en 40'20". Omwille van een medische urgentie diende het interview met P10_VPK2 vroegtijdig afgebroken te worden.

Na afloop van elk interview werd een transcriptie gemaakt, wat op een totaal van 213 pagina's aan transcripties neerkomt. Om de anonimiteit te waarborgen, werden de namen van de respondenten vervangen door afkortingen en werd de gevangenis waaraan zij verbonden zijn in de transcripties

vervangen door '[naam gevangenis]' wanneer deze door de respondenten vermeld werd. De volledige interviewtranscripten zijn opgenomen in bijlage 3.

D	Directie	
P	Personeel	
	GR	Griffier: dienstchef van het secretariaat
	LBZ	Levensbeschouwendelijk zorgverlener
	PBA	Penitentiair bewakingsassistent
	PSY	Psycholoog
	VPK	Verpleegkundige

3.2. Analyse van de gegevens

Afhankelijk van het individu, kan de realiteit die ogenschijnlijk hetzelfde lijkt toch op verschillende manieren worden begrepen. Hetzelfde geldt voor de interpretatie van de data door de onderzoeker (Graneheim & Lundman, 2004). Om een subjectieve interpretatie van de resultaten zoveel mogelijk te vermijden en de betrouwbaarheid van de bevindingen te vergroten, leek de kwalitatieve inhoudsanalyse gebaseerd op de concepten van Graneheim en Lundman (2004) het meest geschikt voor dit onderzoek. Daarnaast had mijn promotor door het begeleiden van een PhD rond empathische communicatie reeds ervaring met de degelijkheid van deze methode.

Een bijkomende reden om te opteren voor de kwantitatieve inhoudsanalyse is de mogelijkheid om communicatie rechtstreeks vanuit de tekst te bestuderen. Daarnaast is deze methode geschikt om inzichten in de onderliggende betekenissen van de uitingen van de respondenten te verkrijgen en leent de methode zich ertoe verder te gaan dan wat er woordelijk wordt gezegd. Dankzij de triangulatie via de aanwezigheid van een tweede codeerder en het houden van meerdere consensusvergaderingen tussen beide codeerders werden subjectieve interpretaties zoveel mogelijk uitgesloten en de betrouwbaarheid van de bevindingen maximaal gewaarborgd. Dat tezamen maakt dat deze methode ondanks het erg arbeidsintensieve aspect ervan mij de meest geschikte methode leek.

Om de uitgeschreven interviews te analyseren, werd er geen gebruik gemaakt van software zoals Atlas-ti, MAXQDA of NVivo vanwege de kostprijs en omdat de universiteit geen licentie daarvoor aanbiedt aan haar studenten.

Bij de analyse van de data, werden dezelfde concepten gebruikt zoals Graneheim en Lundman (2004) deze in hun onderzoek hebben omschreven.

Meaning unit	<i>“Woorden, zinnen of paragrafen die omwille van hun inhoud met elkaar verbonden zijn”</i> (Graneheim & Lundman, 2004, pg. 106)
Manifest content	Wat er letterlijk wordt gezegd
Latent content	De onderliggende betekenis van wat er wordt gezegd
Themes	Verschillende meaning units met gelijkaardige inhoud die onder één overkoepelende categorie ingedeeld kunnen worden
Subthemes	Een onderverdeling bij de themes: een subcategorie

Daarnaast is deze methode door de indeling in meaning units, manifest content, latent content, thema's en subthema's betrouwbaarder dan het coderen op sleutelwoorden waarbij de data slechts worden ingedeeld op basis van woorden of korte zinnen die de essentie van een passage vastleggen (Saldaña, 2013).

Vervolgens werden alle data aan de hand van onderstaande tabel afzonderlijk geanalyseerd door zowel mezelf als door mijn promotor als tweede codeerder. De thema's vormen hierbij de rode draad doorheen de analyse en de subthema's vormen de verfijningen bij de brede (hoofd)thema's.

MEANING UNIT	MANIFEST CONTENT	LATENT CONTENT	SUB-THEME	THEME

Na de codering van alle interviews, volgde een eerste consensusvergadering op 30 april 2021 om de analyse van de directie te bespreken en op 4 mei 2021 om de analyse van het personeel te bespreken. Tijdens deze consensusvergaderingen vergeleken mijn promotor en ik de hiërarchische structuur van onze eerste analyses. We bespraken de terugkomende thema's en kwamen tot een akkoord over hoe we de thema's finaal gingen benoemen. Vervolgens legden we ook een voorlopige boomstructuur vast waarop we ons tijdens de tweede codeerronde zouden baseren.

Na de eerste consensusvergadering, codeerden mijn promotor en ik afzonderlijk alle interviews opnieuw, rekening houdend met de boomstructuur en de definitieve thema's en subthema's zoals afgesproken op de eerste consensusvergadering. Na de hercodering van alle interviews wisselden mijn promotor en ik op 25 mei 2021 onze documenten van de tweede codering met elkaar uit en vergeleken we onze bevindingen aan de hand van onderstaande tabel.

	Latent content (indien nodig als bewijsvoering voor codering thema's)	CODER A HS	CODER B SH	OPMERKINGEN
HS SH				

Mijn promotor vergeleek haar hercoderingen van D1, D2, D3, D4, D5, D7 met die van mij en ik vergeleek mijn hercoderingen van D6, P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12 en P13 met die van mijn promotor. Na de vergelijking van de hercoderingen (bijlage 4) volgde een tweede consensusvergadering dewelke plaatsvond op 8, 9 en 11 juni 2021. Op de tweede consensusvergadering bespraken we opnieuw de analyse van alle twintig interviews en bekeken we waarin onze individuele coderingen onderling van elkaar verschilden wat de meaning units, thema's en subthema's betreft. Aan de hand van de manifest content en de latent content discussieerden we over verschillen tot dat er een consensus werd bereikt.

De grootste verschillen tussen de codering van coder A en B situeerden zich voornamelijk op het niveau van de meaning units. Bij de codering van coder A zagen we vaak grotere meaning units terugkomen waarin soms meerdere thema's onder één meaning unit werden ingedeeld. De meaning units in de codering van coder B waren vaak kleiner, aangezien coder B een opdeling had gemaakt van één thema per meaning unit. Indien de subthema's onder hetzelfde hoofdthema geplaatst konden worden, werd er voor de indeling van coder A geopteerd. Indien er sprake was van een verschillend hoofdthema werd er voor de indeling van coder B gekozen.

Een tweede punt waarin coder A en coder B vaak onderling verschilden waren de thema's 'invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job' en 'participatie/toegang tot dienstverlening'. Dit verschil heeft waarschijnlijk te maken met het standpunt waarmee er naar de inhoud gekeken wordt, namelijk of er vanuit het standpunt van het personeel of dat van de gedetineerde wordt gekeken. Coder B bekeek het antwoord van de respondenten doorgaans vanuit het standpunt van het personeel en codeerde het bijgevolg onder het thema 'invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job'. Coder A daarentegen bekeek het antwoord van de respondenten doorgaans vanuit het standpunt van de gedetineerden en codeerde het bijgevolg onder het thema 'participatie/toegang tot dienstverlening'. Tijdens de consensusvergaderingen werd er besloten om de codering van coder B toe te passen omdat we niet over het standpunt van de gedetineerden beschikken en we ons louter op de perceptie van de respondenten kunnen baseren.

Een bijkomend discussiepunt was de indeling volgens het thema 'perceptie' of 'gevoelens'. In de codering van coder A zien we geregeld het thema 'gevoelens' terugkomen wanneer de respondenten "ik heb het gevoel dat ..." zeiden. Tijdens de consensusvergaderingen zijn we overeengekomen om de codering van coder B aan te houden en dit in te delen volgens het thema 'perceptie' omdat het woord 'gevoel' in het antwoord van de respondenten vaak als synoniem van het woord 'indruk' doorging.

Nadat we op het einde van de tweede reeks consensusvergaderingen een overeenstemming bereikt hadden, werd voor elk interview een finale codering opgesteld (bijlage 7) en kon een finale boomstructuur opgemaakt worden (bijlage 5 en 6).

4. RESULTATEN

Na het coderen van de data, konden de meaning units in volgende thema's ingedeeld worden:

1. Communicatie met anderstalige gedetineerden
2. Perceptie over communicatie met anderstalige gedetineerden
3. Uitdagingen bij communicatie met anderstalige gedetineerden
4. Gevoelens bij communicatie met anderstalige gedetineerden
5. Invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job
6. Voorkeur van communicatie met anderstalige gedetineerden
7. Participatie/toegang tot dienstverlening voor anderstalige gedetineerden (enkel voor personeel)
8. Ideale oplossing om het hoofd te bieden aan taalbarrières

4.1. Communicatie met anderstalige gedetineerden

4.1.1. Frequentie van communicatie met anderstalige gedetineerden

Directie

Meer dan de helft van de directieleden gaf aan op dagelijkse basis met anderstalige gedetineerden te communiceren. De reden voor deze communicatie kan uiteenlopende vormen aannemen waaronder rapport aan de directeur, tuchtprocedures, schrijven van adviezen en betekeningen aan de raadkamer alsook in het kader van onthaal en opvolging (D2, D5, D6).

Eh ja wij doen de onthaalgesprekken, wij doen *de* eh rapport aan de directeur, wij doen de tuchtprocedures, wij eh schrijven de adviezen die besproken worden, de betekeningen van de raadkamer en dergelijke meer. Wij blijven dagelijks in contact. (D5, 047 – 050)

Personeel

Negen van de dertien personeelsleden gaven aan dagelijks of bijna dagelijks met anderstalige gedetineerden te communiceren. Twee personeelsleden, beide medewerkers van de Vlaamse Gemeenschap, gaven aan op wekelijkse basis met anderstalige gedetineerden te communiceren. De levensbeschouwelijke zorgverlener gaf te kennen dat het contact met anderstalige gedetineerden zeer sterk varieert naargelang de aanmeldingen op dat moment en de mond-op-mondreclame die tussen gedetineerden circuleert (P1_LBZ1).

Dat varieert zeer sterk, ja, het hangt er gewoon van af van de aanmeldingen op dat moment en (.) soms ook (.) ligt dat aan, bijvoorbeeld, als ik iemand spreek, die van een bepaalde nationaliteitsgroep of zo, die (.) zullen soms ook wel iemand anders die ze kennen, alé, een medegedetineerde (.) over mij aanspreken en dan kom je weer in contact met iemand die

(.) die een andere taal spreekt of zo hé, snap je? Dus soms is het een beetje een sneeuwbaaleffect (P1_LBZ1, 048 – 060).

4.1.2. Taalbarrières overbruggen

Directie

Elke respondent gaf aan dat de communicatie met anderstalige gedetineerden voornamelijk via een derde taal, waaronder het Frans en het Engels, verloopt. Enkelen onder hen gaven eveneens aan noties te hebben van het Spaans, Italiaans of Duits. Daarnaast vermeldde ieder van hen zich te beroepen op de hulp van een gedetineerde die op dat moment als ad hoc-tolk optreedt. Belangrijk daarbij is de toestemming van de gebruiker (D1). Ook de hulp van meertalig personeel wordt frequent aangewend (D2, D3, D4, D5, D7).

Wij maken veel gebruik van gedetineerden die hier in huis zijn. Natuurlijk altijd met toestemming van de persoon in kwestie. Maar meestal zeggen ze het zelf wel, laat die man komen die spreekt een beetje Frans of die spreekt Engels of die spreekt Nederlands (D1, 195 – 198)

Wie de ad hoc-tolk kiest, hangt in de meeste gevallen af van de fase in detentie. Indien de gedetineerden nieuw zijn en ze nog niemand kennen die voor hen kan tolken, vraagt de directie aan een andere gedetineerde om te tolken (D1, D2, D3, D5). Hierbij wordt er in de eerste plaats rekening gehouden met de talenkennis. Daarnaast zijn ook aanvaardbare attitude en gedrag, betrouwbaarheid, discretie en de link met de gedetineerde waarvoor getolkt moet worden belangrijke aandachtspunten (D5).

Wel één of dat die de taal al dan niet machtig is en kan vertalen in een taal die wij iets of wat kunnen begrijpen. Ehm of dat die een beetje discreet is, of dat die niet eh::m- of dat die link met die andere gedetineerde of dat dat een beetje oké is ehm al naar gelang wat dat er moet getolkt worden (D5, 280 – 285).

Bovendien gaven vijf van de zeven respondenten aan dat de ondersteuning van handen en voeten noodzakelijk is tijdens de communicatie met anderstalige gedetineerden (D1, D2, D3, D5, D6). D6 omschreef het communicatieverloop als volgt: “Soms met handen en voeten, maar ik heb de indruk dat ze het soms wel- allez dat ze het meestal wel begrijpen” (D6, 065 – 066).

Personeel

Alle dertien personeelsleden gaven aan via een derde taal met anderstalige gedetineerden te communiceren. Daarnaast gaven twaalf respondenten aan de hulp van een andere gedetineerde in te schakelen om de communicatie met anderstaligen tot stand te brengen. De uitzondering is een verpleegkundige die verklaarde dat het juridisch niet toegestaan is om een gedetineerde te laten optreden als tolk (P4_VPK1).

Als dat echt de eerste keer is, de eerste uren contact in de gevangenis dan verloopt dat inderdaad soms met dat pictogrammenboekje eh tot dat er eigenlijk een aanstelling is van een tolk omdat we weten dat we het via medegedetineerden niet meer mogen doen juridisch (P4_VPK1, 144 – 146).

Drie van de respondenten verklaarden dat gedetineerden tijdens een ad hoc-vertolking niet naar het Nederlands tolken, maar wel naar het Frans of het Engels waardoor de communicatie voor het personeel alsnog via een derde taal verloopt (P3_GR1, P9_PSY2, P10_VPK2).

Veel tolken het niet- niet van- meestal niet van het -ik zal maar iets zeggen- van het Pools naar het Nederlands. Meestal is dat dan van het Pools naar het Engels dus het is nog eigenlijk een eh een tussenwegje. Maar goed wij spreken wel of we verstaan voldoende Engels maar het is nooit rechtstreeks naar mijn taal dat er getolkt wordt. Dat komt zelden voor (P3_GR1, 076 – 093).

Bij het inschakelen van een ad hoc-tolk tijdens een gesprek tussen het personeel en anderstalige gedetineerden, bepaalt het personeel doorgaans wie als ad hoc-tolk zal optreden. Hierbij vormen talenkennis, beschikbaarheid, geschiktheid en onbaatzuchtigheid de belangrijkste criteria (P2_PSY1, P5_VL1, P7_VL2, P10_VPK2). P6_PBA1, P11_PSY3 en P12_PBA3 gaven aan dat de fase in detentie bepalend is voor wie de ad hoc-tolk zal kiezen, namelijk of een gedetineerde nog maar net in de gevangenis verblijft of al langer in zijn detentieproces zit.

Meer dan de helft van de personeelsleden gaf aan zich te beroepen op de hulp van een meertalige collega om de communicatie met anderstaligen te verzekeren. Toch gaven de twee verpleegkundigen aan dat zij zich vanwege het beroepsgeheim niet steeds op de hulp van een personeelslid kunnen beroepen alsook dat de toestemming van de patiënt een vereiste is (P4_VPK2).

Meestal als het echt niet mogelijk is dan durven wij wel een beëdigd ambtenaar eigenlijk een hulpverlener inschakelen vanuit de PSD of bewaking zelf als die daar tijd voor hebben om toch ja duidelijkheid te kunnen scheppen naar de cliënt maar medegedetineerden niet, en medewerkers wel. Eh: natuurlijk met toestemming- steeds met toestemming van de patiënt. (P4_VPK2, 180 – 185).

Ja, want zeker medisch (.) gezien de GDPR-wetgeving is het niet altijd evident hé. Allez zeker het akkoord van de gedetineerde moeten wij hebben. [...] Omdat ze willen geholpen zijn en duidelijkheid hebben, maar juridisch moesten ze klacht indienen daarna eh allez wij zijn in fout hé want wij mogen dat niet doen wegens het beroepsgeheim (P4_VPK2, 218 – 224).

Andere manieren die het personeel aanwendt om de taalbarrières te overbruggen zijn vertaalwebsites, pictogrammen waaronder Picture it in Prison, schema's en tekeningen (P1_LBZ1,

P2_PSY1, P4_VPK1, P5_VL1, P9_PSY2, P12_PBA3).

4.1.3. Inschakelen van externe tolken

Directie

Meer dan de helft van de directieleden gaf aan zich wegens een gebrek aan middelen nooit op een externe tolken te beroepen (D1, D3, D4, D7). De overige directieleden gaven aan zich slechts in uitzonderlijke gevallen op een externe tolk te beroepen, eveneens wegens een gebrek aan middelen (D2, D5, D6).

Wanneer er een gesprek tussen anderstalige gedetineerden en hun advocaat plaatsvindt, of anderstalige gedetineerden op een tuchtzitting of voor de strafuitvoeringsrechtbank moeten verschijnen, beschikken zij wel over de mogelijkheid om door een externe tolk te worden bijgestaan (D2, D3, D4, D5, D6, D7).

Personeel

Slechts drie van de dertien personeelsleden gaven aan dat zij zich op een externe tolk kunnen beroepen. Hierbij gaat het steeds om een telefoontolk. Een van hen gaf op de dag van het interview aan hier tot op heden nog geen gebruik van te hebben gemaakt. (P4_VPK1, P7_VL2, P10_VPK2). De overige negen personeelsleden gaven aan dat zij niet (meer) over de mogelijkheid beschikken om een externe tolk in te schakelen. De uiteenlopende redenen die de respondenten hiervoor gaven zijn het organisatorische en financiële aspect alsook "waar zouden wij die halen?" (P9_PSY2, 243; P1_LBZ1, P2_PSY1, P3_GR1, P5_VL1, P6_PBA1, P8_PBA2, P11_PSY3, P12_PBA3, P13_VL3).

4.2. Perceptie over de communicatie met anderstalige gedetineerden

4.2.1. Communicatieverloop in het algemeen

Directie

D3 gaf aan dat veel problemen te wijten zijn aan taalbarrières. Daarnaast gaf dezelfde respondent aan dat de gevangenis met een groot probleem geconfronteerd wordt wanneer een anderstalige gedetineerde een taal spreekt die niet frequent voorkomt.

Personeel

P2_PSY1 en P4_VPK1 gaven aan dat het communicatieverloop met anderstalige gedetineerden gekenmerkt wordt door veel herhaling en dat gedetineerden vaak voor dezelfde problemen blijven terugkomen.

4.2.2. Communicatieverloop in derde taal

Directie

D3 en D6 gaven aan tevreden te zijn over het communicatieverloop van een gesprek in het Frans of in het Engels. D4 gaf aan tevreden te zijn over het communicatieverloop in het Frans en Engels indien het om steeds terugkerende zaken gaat, aangezien daarvoor een standaardchecklist gebruikt kan worden.

Dat is een standaard checklist dus dat kunt ge in principe omzetten in om het even welke taal. En- en eh: eh: ja dat is eigenlijk een uitleg dat ge geeft en- en zij moeten eigenlijk *basically* alleen maar luisteren (D4, 117-119).

D2 ervaart communicatie in een derde taal als enigszins vlot, maar gaf aan dat juridische terminologie een obstakel vormt. D7 daarentegen vindt dat de communicatie in een derde taal niet vlot verloopt. D5 gaf aan dat de complexiteit van communicatie naast de taalbarrière eveneens bemoeilijkt wordt door andere factoren waaronder taboe, culturele eigenheden, gender, psychische problemen, schaamte en onwil van de gesprekspartner.

Personeel

Communicatie in een derde taal wordt door het personeel niet altijd als even vlot ervaren. Enkele respondenten gaven aan dat de communicatie in een derde taal moeizaam verloopt vanwege terminologie en omdat de kennis van de derde taal bij de anderstalige gedetineerden niet altijd voldoende is. Daarnaast sluipen er ook misverstanden in de communicatie en worden zaken minder goed aangevoeld (P2_PSY1, P4_VPK1, P5_VL1). P6_PBA1 gaf aan dat communicatie in een derde taal vlot verloopt zolang het over praktische zaken gaat, maar moeilijk verloopt wanneer er over emoties of problemen gepraat moet worden. P7_VL2, P8_PBA2, P10_VPK2 en P13_VL3 verklaarden dat zij communicatie in een derde taal als oké ervaren.

Ik moet geen- ik doe geen individuele gesprekken over eh- Ik ben geen trajectbegeleider of zo. Da's natuurlijk een ander verhaal. Dan eh dan- dan is dat gesprek ook echt werkelijk van belang en dan moet er een beetje in de diepte worden gesproken. Ik- ik kan- de dingen die ik moet vertellen tegen anderen is zeer praktisch en eh en ook makkelijker over te brengen natuurlijk. Dus ik ervaar er ook niet super veel problemen mee. De dingen die ik wil vertellen of die mensen tegen mij willen vertellen ehm dat lukt meestal wel omdat dat vaak eenvoudige dingen zijn en heel praktisch. Ehm (1.5) maar ik hoor van mijn collega's die individue- individuele gesprekken doen dat dat veel eh veel moeilijker is (P13_VL3, 095 -108).

4.2.3. Communicatieverloop met derde persoon als tolk

Directie

D7 gaf aan tevreden te zijn over het communicatieverloop bij een medegedetineerde als tolk en de vertolking als vrij accuraat te beschouwen. D1, D2, en D5 gaven aan dat zij de tussenkomst van een medegedetineerde als tolk als niet ideaal of zelfs onaangenaam ervaren. D3 gaf aan dat de perceptie afhankelijk is van de aard van het gesprek. Bij een gesprek over de feiten wordt de tussenkomst van een medegedetineerde als tolk als moeilijk ervaren, maar tegelijkertijd kan een medegedetineerde als tolk ook een meerwaarde betekenen omdat deze extra info kan geven over het reilen en zeilen binnen de gevangenis. Verder gaf D3 aan dat “ook al is dat dan misschien wel wat gekleurd, liever dat dan dat ik helemaal geen communicatie heb” D3, 277 – 279).

Verder wordt de tussenkomst van een personeelslid als ad hoc-tolk als correcter ervaren en als minder nadelig in vergelijking met de tussenkomst van een medegedetineerde (D3, D5).

Personeel

P6_PBA1, P8_PBA2, P11_PSY3, P12_PBA3 en P13_VL3 vinden dat de communicatie met een medegedetineerde als ad hoc-tolk vlot verloopt. De redenen die zij hiervoor geven variëren van de praktische aard van het gesprek tot het gegeven dat gedetineerden sneller iets van elkaar aanvaarden dan van het personeel. P1_LBZ1, P5_VL1, P9_PSY2, P10_VPK2 en P11_PSY3 daarentegen gaven aan dat communicatie moeilijker verloopt door de tussenkomst van een gedetineerde als ad hoc-tolk omdat het gesprek oppervlakkiger en trager verloopt of dat het deontologisch gezien niet oké is. Verder gaven P5_VL1 en P10_VPK2 aan dat er bij de tussenkomst van een medegedetineerde geen sprake is van echte communicatie.

Een gesprek is dan al eh is dan eigenlijk al een groot woord hè want dan kun je gewoon echt niet meer van een gesprek spreken eigenlijk. Dat is eh: ja het gaat niet zoals (.9) het gaat niet zoals gepland [...] Eigenlijk kan je niet meer van een echt volwaardig gesprek spreken als je het op die manier moet doen, maar je komt wel aan je informatie die je nodig hebt en die belangrijk is. Maar van een gesprek, ja↓. Het woordje gesprek durf ik dan eigenlijk al niet meer in de mond nemen (P10_VPK2, 416 – 434).

4.2.4. Communicatieverloop met externe tolk

Directie

D2 gaf aan positieve ervaringen over te houden aan het vorderen van een externe tolk en tevreden te zijn over het communicatieverloop. D5 daarentegen gaf aan geen goede ervaring te hebben met externe tolken wegens een onnauwkeurige vertolking en onderonsjes met de gedetineerden.

Ik ga ervan uit dat wat dat ge gezegd hebt dat dat vertaald wordt. Wat dat er langs de andere kant gezegd wordt dat dat ook vertaald wordt maar ook daar merkt ge wat dat ik daarstraks zei van ehm dat er soms op zich meerdere dingen worden verteld dan wat dat er terugkomt. Ik moet toch wel eh eh ja ik heb in het verleden wel vaker met tolken gewerkt. Ik moet toch regelmatig vragen zo van en wat is er nu juist gezegd. Hè dat ge zo de controle doet van zo van ik heb het gevoel dat het over meer ging dan enkel en alleen de vragen die ik stel (D5, 405 – 413).

Personeel

De perceptie van de personeelsleden die zich reeds beroept hebben op een externe tolk is overwegend negatief. Enkel P4_VPK1 gaf aan dat de communicatie vlot verliep. P7_VL2 en P9_PSY2 gaven aan dat de tolk een zwakke beheersing had van het Nederlands en dat het inschakelen van een tolk omwille van het medium leidde tot het wegvallen van non-verbale communicatie alsook de connectie met de gedetineerden.

Overigens gaf P1_LBZ1 aan zich niet te kunnen beroepen op de bijstand van een externe tolk maar dit wel als een meerwaarde te beschouwen. De redenen hiervoor is dat hij/zij op dat moment in zijn/haar eigen moedertaal zou kunnen spreken, niet moeten nadenken over de formulering alsook dat het gemakkelijker zou verlopen dan een gesprek via Google Translate.

4.2.5. Communicatieverloop via Google Translate

Directie

Geen data

Personeel

P1_LBZ1 en P2_PSY1 gaven aan dat de communicatie via Google Translate niet efficiënt verloopt. Gedetineerden hebben geen toegang tot de PC, waardoor het personeel hoofdzakelijk ja-nee vragen aan de anderstalige gedetineerden dient te stellen. Bijgevolg zijn de antwoorden beperkt. Indien de anderstalige gedetineerden analfabeet is, verloopt dit nog moeizamer.

Er zijn collega's die via de- de- de computer daar hé Translate. Maar jah: dat is- dat is ja: Ik heb dat ook al geprobeerd maar ja er zijn dan ook mensen eigenlijk die niet kunnen schrijven en lezen dus ja wat doe je daar dan mee hé? Dan *zij* je ook niet ver eigenlijk hé ja (P2_VPK1, 247 – 253).

4.2.6. Vertrouwensband met anderstalige gedetineerden

Directie

Op één respondent na, gaven alle directieleden aan dat taal en/of taalbarrières voor anderstalige gedetineerden geen belangrijke factoren zijn om een vertrouwensband op te bouwen. D3, D4 en D7

gaven aan dat het tempo waarmee anderstalige gedetineerden een vertrouwensband aangaan vergelijkbaar is met Nederlandstalige gedetineerden. D1 gaf aan dat het tempo eerder bepaald wordt door het 'type' gedetineerde, namelijk of de gedetineerde beklaagde of veroordeelde is. D5 gaf aan dat de persoonlijkheid van de gedetineerde doorslaggevend is. Enkel D6 gaf aan dat anderstalige gedetineerden minder snel persoonlijke zaken toevertrouwen omdat er in de gesprekken geen diepgang mogelijk is.

Personeel

Tien van de dertien personeelsleden gaven aan dat anderstalige gedetineerden in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden minder snel een vertrouwensband opbouwen en geneigd zijn zaken meer voor zichzelf te houden (P1_LBZ1, P2_PSY1, P4_VPK1, P5_VL1, P6_PBA1, P8_PBA2, P9_PSY2, P10_VPK2, P12_PBA3). De redenen die zij hiervoor gaven, zijn een gebrek aan diepgaande gesprekken in een vreemde taal, spanningen en een groter wantrouwen ten gevolge van taalbarrières alsook het ontbreken van dergelijke hulpverlening, waaronder psychologische, morele en medische bijstand, in de penitentiaire inrichtingen van het thuisland van allochtone gedetineerden (P2_PSY1, P4_VPK1, P5_VL1). P1_LBZ1 en P6_PBA1 gaven aan dat dit effect nog versterkt wordt indien er geen enkele gemeenschappelijke taal is tussen het personeel en de anderstalige gedetineerden. Na meerdere gesprekken groeit langzamerhand het vertrouwen bij de anderstalige gedetineerden (P1_LBZ1).

't Is sowieso al heel moeilijk om- om- om als ge met mensen met *wat- wat* de gewone moedertaal of de Nederlandse taal spreken om daar een vertrouwensband mee op- mee- mee te creëren. (1.9) Ehm dus ja. °En da's met anderstaligen zeker zo moeilijk.° (P12_PBA3, 355 – 361).

P3_GR1 en P7_VL2 gaven aan dat het opbouwen van een vertrouwensband door meerdere factoren wordt beïnvloed, namelijk de lengte van het contact alsook het type gedetineerde: beklaagde of veroordeelde, en dat taal geen doorslaggevende factor speelt.

4.2.7. Invloed taalbarrières op werking personeel

Directie

Op één respondent na, gaf elk directielid aan dat taalbarrières een grote tot zeer grote invloed hebben op de werking van de PSD. Zij menen dan ook te weten dat diepgaande gesprekken vanwege de taalbarrière niet mogelijk zijn en dat de expertisefunctie van onder meer de psychologen onder druk komt te staan (D1, D2, D3, D4, D5, D7).

Maar ik denk aan de PSD, psychosociale dienst, die toch wel de- toch wel diepgaandere gesprekken met mensen moeten voeren is dat toch wel een serieuze handicap. Als zij- psychologen die moeten- moeten werken met mensen die een totaal andere taal spreken, dat is dus niet zo- niet zo aangenaam en ook al zeker een rem hè (D1, 253 – 257).

De respondenten verklaarden dat het opmaken van een dossier sterk bemoeilijkt wordt, of niet mogelijk is. Hetzelfde geldt eveneens voor diepgaand onderzoek, waaronder het persoonlijkheidsonderzoek en het diagnostisch onderzoek, aangezien de testen in het Nederlands opgemaakt zijn en de validiteit in een vreemde taal niet gegarandeerd kan worden (D1, D2, D3, D5, D7).

Welja, dat is een advies dat gegeven wordt, het persoonlijkheidsonderzoek, diagnostisch onderzoek, dat is dan allemaal niet mogelijk omdat de testing Nederlandstalig is. Dusja. Als je dan ziet- het bemoeilijkt wel degelijk het opmaken van een uitgebreid dossier (D2, 482 – 488).

Verder gaf D3 aan dat taalbarrières ook op andere diensten tot spanningen kunnen leiden omdat sommige personeelsleden slechts in beperkte mate het Frans beheersen en van mening zijn dat gedetineerden in een Vlaamse gevangenis verplicht Nederlands dienen te praten.

Sommigen spreken nauwelijks Frans en dat zorgt wel voor spanningen he soms. Omdat men de gedetineerden niet begrijpt en zegt ja ge moet Nederlands spreken hier. (1.) eh (1.) Ja. En dan krijg je het klassieke verhaal van ja als ge in Turkije in de gevangenis zit, zult ge ook als Nederlander of als Vlaming geen Nederlands moeten spreken, wat wel klopt, maar da's geen reden om hier dan ook zo te werk te gaan (D3, 643 – 653).

Wat de invloed van taalbarrières op de medische dienst betreft, gaf de helft van de directieleden aan dat er slechts een beperkte invloed is of dat zij niet op de hoogte zijn van het al dan niet bestaan van een mogelijke invloed van taalbarrières op de werking van de medische dienst (D2, D3, D6, D7).

4.3. Uitdagingen bij communicatie met anderstalige gedetineerden

4.3.1. Uitdagingen bij communicatie in een derde taal

Directie

De helft van de respondenten gaf aan uitdagingen of obstakels te ondervinden wanneer zij in een derde taal communiceren. De grootste uitdaging daarbij is dat de derde taal vaak noch voor de directieleden, noch voor de gedetineerden de moedertaal is en dat een diepgaand gesprek daarnaast niet altijd mogelijk is. Verder ervaren de respondenten uitdagingen om nuances in een derde taal over te brengen of om complexe zaken uit te leggen (D1, D2, D5, D7).

Trouwens de mannen die hier dan in het Frans- hè want dat zijn dan eh vaak mannen waarbij het Frans of het Engels ook niet hun moedertaal is, dus zitten daar fouten in, of in mijn Frans of mijn Engels zitten fouten. (1.3) Het- het Engels en het Frans van *hun* is ook nie- meestal niet perfect (D7, 285 – 289).

Personeel

Slechts één respondent gaf aan dat de communicatie in een derde taal voor hem/haar geen enkel obstakel vormt. De overige respondenten gaven aan communicatie in een derde taal wel degelijk uitdagingen of obstakels met zich meebrengt. De frequentst genoemde uitdaging is het feit dat de derde taal vaak noch voor de personeelsleden, noch voor de gedetineerden de moedertaal is. P3_GR1, P5_VL1 en P9_PSY2 gaven aan dat anderstalige gedetineerden tijdens een gesprek in een derde taal de boodschap niet steeds tot in de kern begrijpen, dat zij moeite ervaren om zichzelf uit te drukken alsook dat de personeelsleden niet altijd begrijpen wat de anderstalige gedetineerden willen zeggen.

Drie van de dertien personeelsleden gaven overigens aan geen taalaanleg te hebben en over een beperkte talen- en woordenschatkennis te beschikken in een derde taal (P4_VPK1, P8_PBA2, P9_PSY2). Een penitentiair bewakingsassistent gaf daarnaast ook aan dat er meermaals stress, frustraties en discussies ontstaan wanneer de communicatie in een derde taal onvoldoende duidelijk verloopt (P12_PBA3).

In ieder geval als de communicatie niet duidelijk is, dan komt er sowieso meer en meer stress bij- bij de- bij de betrokken personen hè. [...] Ja ↓. (3.2) Een beetje- een beetje discussie soms. Een discussie wat ge w- w- wat- wat we eigenlijk niet kunnen- Allez (1.9) een discussie omdat we elkaar niet goed begrijpen zal ik zeggen [...] Soms kan het gewoon heel een- eenvoudig zijn wat de gedetineerde vraagt en als we daar dan niet bijkomen, ja dat is natuurlijk (.6) frustrerend voor- voor beide personen. (P12_PBA13, 086 – 110).

4.3.2. Uitdagingen bij communicatie via een medegedetineerden als ad hoc-tolk

Directie

Op twee respondenten na, gaf elk directielid aan dat het inschakelen van een medegedetineerde een obstakel vormt bij tuchtprocedures, feitenbesprekingen en voor klachten (D1, D3, D4, D5, D6). Daarnaast gaven de respondenten aan dat het gebrek aan controle wanneer een gedetineerde als ad-hoctolk optreedt een grote uitdaging vormt. Verder ervaren zij vaak uitgesloten te worden van de communicatie, alsook dat de objectiviteit en accuraatheid van de vertolking tekortschiet, dat er vaak nuances verloren gaan en dat ten slotte de discretie van het gesprek niet gegarandeerd kan worden (D3, D5, D6, D7).

Gewoon ehm (1.2) dat die man- dat ge die man eigenlijk niet te veel vragen ziet stellen. Ge ziet die wat babbelen in het Roemeens en er volgt dan een ganse uitleg in de vertaling dat ge denkt van (1.7) Hij maakt er meer van en hij stelt meer vragen of hij maakt er een gans verhaal van dan dat er- dan dat de man gevraagd heeft. Als dat verschilt in- in lengte zal ik zeggen van dat gesprek dan heb ik zo al iets van wa- wa- wa- wat doet hij er hier bij eigenlijk? (D6, 176 – 182).

Tijdens gesprekken over alledaagse zaken, gaf de helft van de respondenten aan dat het inschakelen van een gedetineerde als ad hoc-tolk geen obstakel vormt. Onder bepaalde omstandigheden kan het inschakelen van een gedetineerde als ad hoc-tolk zelfs een meerwaarde vormen (D1, D3, D4, D5).

Eh, het heeft ook voordelen dat ge een anderst- allez dat een gedetineerde tolkt, die kan ook uitleggen hoe wij hier werken. Bijvoorbeeld, ja als ge wilt telefoneren moet ge dat zo doen, als ge wilt gaan wandelen moet ge dat zo doen. Dus de gedetineerden gaan ook een beetje als ja eh buddy gaan optreden op een bepaald moment ook hè naar die andere gedetineerde toe om ze wat wegwijs te maken in de gevangenis (D3, 120 – 127).

Personeel

Van de twaalf respondenten die zich op een gedetineerde beroepen om te tolken tussen hen en anderstalige gedetineerden gaven acht respondenten aan dat er uitdagingen en obstakels aan verbonden zijn (P1_LBZ1, P2_PSY1, P5_VL1, P8_PBA2, P9_PSY2, P10_VPK2, P11_PSY3, P12_PBA3). Het vaakst genoemde obstakel was de onzekerheid over de correctheid van de vertolking. Verder gaven de respondenten aan dat gedetineerden tolken op basis van hun eigen interpretatie en de vertolkingen bijgevolg niet accuraat zijn, ook ontstaan er onderonsjes tussen de anderstalige gedetineerden en de ad hoc-tolk, waarbij het personeel van de communicatie wordt buitengesloten (P1_LBZ1, P2_PSY1, P5_VL1, P8_PBA2, P10_VPK2, P11_PSY3, P12_PBA3). Daarnaast gaven de psychologen en verpleegkundigen aan dat de vertrouwelijkheid van het gesprek nog een extra obstakel vormt, aangezien medegedetineerden niet gebonden zijn aan een beroepsgeheim (P9_PSY2, P10_VPK2, P11_PSY3). Verder verklaarde P9_PSY2 dat de onderlinge relaties tussen gedetineerden een groot obstakel vormt. Het is niet aangeraden om gedetineerden die in eenzelfde dossier betrokken zijn voor elkaar te laten tolken, omdat de kans bestaat dat de ad hoc-tolk zaken anders zal vertalen om de schuld bij de anderstalige te leggen en de situatie voor zichzelf beter te laten uitschijnen (P9_PSY2).

Degene die vertaalt kan het voor zichzelf positiever laten uitschijnen hè, kan de schuld bij de ander leggen en kan dat niet alleen door wat hij zelf vertelt, doen maar ook door hetgeen de ander vertelt anders te vertalen, doen. Dus (.5) dat is wel iets wat dat we dan ja↓ proberen niet te doen. Maar ook daar hebt ge niet altijd de keuze, hè (P9_PSY2, 316 – 321).

4.3.3. Uitdagingen bij communicatie via een personeel als ad hoc-tolk

Directie

Geen data

Personeel

P4_VPK2 gaf als enige respondent aan nooit gedetineerden te laten tolken en zich in plaats daarvan tot meertalige personeelsleden te wenden. De uitdagingen die hiermee gepaard gaan omschreef P4_VPK2 als volgt:

Gezien de GDPR-wetgeving is het niet altijd evident hé. Allez zeker het akkoord van de gedetineerde moeten wij hebben. [...] Omdat ze willen geholpen zijn en duidelijkheid hebben, maar juridisch moesten ze klacht indienen daarna eh allez... Wij zijn in fout hé want wij mogen dat niet doen wegens het beroepsgeheim. De GDPR dat is wel- dat is geen vertrouwde hulpverlener hé voor *hun*. Dat is geen vertrouwensrelatie medisch voor *hun*. Dus eh wij vermijden dat dan ook hé. Dat is enkel maar als het echt niet gaat of in hoogdringendheid dat wij daar beroep op doen hé (P4_VPK1, 215 – 229).

4.3.4. Uitdagingen bij communicatie via een externe tolk

Directie

D3 en D6 gaven aan dat het inschakelen van een tolk niet zinvol is vanwege de lengte en inhoud van de gesprekken die zij voeren, omdat de gesprekken veelal praktisch van aard zijn en omdat het een gewoonte is om elke dag hun plan te moeten trekken. Bovendien vindt D3 het inschakelen van een tolk te kostelijk. Desalniettemin gaf D3 aan tevreden te zijn over het communicatieverloop met een externe tolk omdat de vertolking naar het Nederlands en niet naar een derde taal gebeurt en een vlotte communicatie gegarandeerd kan worden.

Andere uitdagingen met betrekking tot externe tolken die door de respondenten aangehaald werden, zijn het organisatorische aspect wegens het onverwachte karakter in de gevangenis, de beschikbaarheden van de externe tolk en onzekerheid over een correcte vertolking (D2).

Personeel

De personeelsleden gaven aan dat het organisatorische en financiële aspect de grootste obstakels vormen bij het vorderen van externe tolken. Het organisatorische aspect verduidelijkten de respondenten aan de hand van de beschikbaarheden van de externe tolk, en het financiële aspect aan de hand van de te hoge kostprijs van externe tolken alsook de problemen bij de uitbetalingen (P4_VPK1, P7_VL2, P10_VPK2).

Daarnaast gaven de respondenten die zich op een telefoontolk beroepen aan dat veiligheid een bijkomend obstakel vormt omdat er via de telefoon over gevoelige materie gesproken wordt en er een gebrek aan identiteitscontrole is (P4_VPK1, P9_PSY2). Voor P11_PSY3 vormt het medium zelf, de communicatie via de telefoon, een bijkomend obstakel.

Overigens heeft P9_PSY2 twijfels bij de professionaliteit van de externe tolk waarop hij/zij zich in het verleden beroept heeft. Er ontstonden vaak onderonsjes met de gedetineerde, de tolk was partijdig en leverde geen accurate vertolking.

Wat dat ik daar vooral aan ervaren heb als uitdaging is ehm en ik wee- ik weet niet of dat dat toevallig is dat ik niet de ideale tolken ben tegengekomen, maar dat ge het gevoel hebt dat ehm- waar dat ge ook niet echt aan kunt, dus ge kunt dat ook niet hard maken. Maar het lijkt alsof de tolk en de gedetineerde die dezelfde taal spreken en dezelfde cultuur hebben ook, dat daar toch een soort van samenspanning is waardoor dat zij onder- onder elkaar ehm aan het babbelen zijn en niet meer met de- niet meer met mij als PSD'er. (1.5) Met dat ge soms ook merkte dat uwe tolk (1.3) iets wat de persoon zei (1.2) op een andere manier ging zeggen om- om hem te verontschuldigen bijvoorbeeld. Om- om al direct een uitleg te geven over (.7) hij zal het wel zo of zo bedoelen of in onze cultuur is het zo of zo. [...] We hebben bij een aantal gevallen ook na- na twee gesprekken met de tolk beslist om dan een andere tolk te laten komen omdat er toch te veel, ja samensmelting was tussen de tolk en de gedetineerde en in sommige gevallen is ook louter het feit dat er een tolk bij zit wat maakt dat de persoon in kwestie g- n: nie meer wil spreken bijvoorbeeld over seksuele feiten (P9_PSY2, 203 – 223).

4.3.5. Uitdagingen bij non-communicatie

Directie

D3 gaf aan dat er met sommige gedetineerden geen vorm van communicatie mogelijk is, wat tot onbegrip en frustratie leidt alsook conflicten en mogelijks agressie veroorzaakt.

Da's heel moeilijk en dan vooral als de man kwaad wordt of iets niet begrijpt en daardoor wat kwaad wordt of gefrustreerd geraakt is dat heel moeilijk hè. Zeker als ge een negatieve boodschap moet verkondigen, bijvoorbeeld ja u moet hier nog een maand langer blijven en die man verstaat dat niet en (1.) wordt dan wat gefrustreerd en gij- gij kunt het niet uitleggen dat zorgt soms wel voor- (1.5) Ik bedoel de kans op conflict is groter, ook- ook bij ons personeel. [...] Die man begrijpt dat niet waarom. We kunnen het hem niet uitleggen waarom. [...] Dan merken we wel- hebben we al voorgehad dat er dan ja bijna agressie ontstaat doordat men eigenlijk- Niet omdat men agressief is, maar omdat men niet begrijpt wat er gebeurt (D3, 216 – 235).

Personeel

Geen data

4.4. Gevoelens bij communicatie met anderstalige gedetineerden

4.4.1. Taalbarrières in het algemeen

Directie

Geen data

Personeel

P2_PSY1 verklaarde dat taalbarrières zowel bij het personeel als bij anderstalige gedetineerden voor wrevél en irritatie zorgen. De anderstalige gedetineerden begrijpen de uitleg van het personeel niet en het personeel moet zijn uitleg voortdurend blijven herhalen. Daarnaast gaven P13_VL3 en P6_PBA1 aan frustraties of een triest gevoel te ervaren door taalbarrières omdat veel problemen en fouten aan taalbarrières en aan miscommunicatie te wijten zijn.

't Is ook iets wat mij vaak wat frustreert eh de communicatie tusse:n (1.8) 't personeel in de gevangenis en- en- en gedetineerden omdat ik merk dat sommige mensen wel hun best ervoor doen maar andere mensen dan weer totaal niet. Dus ik merk dat er daardoor veel fout loopt en dat dat dan soms ook niet gesignaleerd wordt dat dat het probleem zou kunnen zijn. Dat dat veel frustraties en veel (.8) eh problemen in de gevangenis ook gewoon over communicatie en zeker door taal en communicatie die misloopt, gebeurt (P13_VL3, 597 - 603).

4.4.2. Communicatie in een derde taal

Directie

De meerderheid van de directieleden gaf aan zich er goed of comfortabel bij te voelen om in een derde taal te communiceren (D1, D2, D4, D7).

D3 en D5 gaven echter aan soms frustraties te ervaren omdat ze tijdens een gesprek in een derde taal niet de juiste nuances kunnen leggen, er geen diepgang mogelijk is, gevoelens moeilijker bespreekbaar zijn en het ingewikkelder is om beslissingen te rechtvaardigen of bepaalde zaken te verwoorden.

Personeel

Iets meer dan de helft van de respondenten gaf aan een positief gevoel te ervaren bij communicatie in een derde taal, gaande van comfortabel en tevreden, tot voldoening en tof om talenkennis in de praktijk om te zetten (P1_LBZ1, P3_GR1, P5_VL1, P6_PBA1, P12_PBA3, P13_VL3).

Niettemin gaf iets minder dan de helft van de respondenten aan zich niet goed te voelen om in een derde taal te communiceren. De gevoelens variëren van spanning en lichte frustratie tot schaamte, ontevredenheid en het gevoel van tekortkoming. De respondenten die deze gevoelens ervaren, gaven aan dat deze te wijten zijn aan het niet vinden van de juiste woorden, de onmogelijkheid om met iemand een voldoende diepgaand gesprek te houden, de beperking om voldoende informatie te bekomen om een verslag te schrijven alsook het niet kunnen uitleggen wat voor ogen werd gehouden (P4_VPK1, P7_VL1, P9_PSY2).

Als ik met een man wil spreken omdat ik iets van hem wil te weten komen (.9) om een verslag te kunnen schrijven of omdat de persoon in kwestie ehm ja heel veel moeite heeft met iets

bijvoorbeeld en nood heeft aan een gesprek, dan voelt dat altijd als (1.5) ja↓↓ duidelijk tekortschietend hè voor- voor allebei denk ik (P9_PSY2, 109 – 113).

Verder zorgt ook de contradictie tussen gedetineerden die feiten plegen op een grondgebied waarvan ze de taal niet machtig zijn, alsook de eis van anderstalige gedetineerden om over te schakelen op een derde taal tot ontstemming, druk en spanning (P8_PBA2).

P9_PSY2, P10_VPK2 en P11_PSY3 gaven aan bij geslaagde communicatie wel een goed gevoel te ervaren, omdat deze communicatie het resultaat is van wederzijdse inspanningen om elkaar te begrijpen en ze veel dankbaarheid van de gedetineerden terugkrijgen. Daar tegenover staat dat zij een slecht gevoel ervaren indien de gedetineerden niets begrepen hebben (P9_PSY2, P10_VPK2 en P11_PSY). P9_PSY2 gaf aan dat dit bij hem/haar een heel triest gevoel teweegbrengt.

4.4.3. Communicatie via gedetineerde als ad hoc-tolk

Directie

D1 en D5 gaven aan frustraties en het gevoel van machteloosheid te ervaren of zich ongemakkelijk te voelen wanneer een gedetineerde tolkt wegens argwaan over de inhoud en volledigheid van de vertolking en omdat het gesprek niet loopt zoals gehoopt.

D6 gaf aan zich niet comfortabel te voelen wanneer een gedetineerde als ad hoc-tolk optreedt. D3 daarentegen verklaarde heel tevreden te zijn dat gedetineerden willen tolken, omdat dit noodzakelijk is om zijn/haar werk te kunnen uitoefenen.

D7 gaf aan dat de aanwezigheid van een gedetineerde als ad hoc-tolk bij hem/haar geen gevoelens meer teweegbrengt omdat het een routine is geworden.

Personeel

De helft van de respondenten gaf aan een goed gevoel te hebben bij het inschalen van een gedetineerde als tolk. P2_PSY1, P3_GR1 en P5_VL1 gaven aan zeer tevreden te zijn met de tussenkomst van een gedetineerde, omdat anderstaligen op deze manier hun gevoelens kunnen uiten en frustraties beperkt kunnen worden. P6_PBA1 en P12_PBA3 zijn blij dat gedetineerden voor anderstalige gedetineerden willen tolken omdat het noodzakelijk is voor de totstandkoming van de communicatie met de penitentiair bewakingsassistenten en omdat het in ieders belang is dat er een vertolking is.

Enkel P9_PSY2 gaf aan zich ongemakkelijk te voelen bij het inschakelen van een gedetineerde als tolk en hier een onprofessioneel gevoel aan over te houden. P11_PSY3 verklaarde dat het aanvankelijk overweldigend en bedreigend overkwam omdat er twee gedetineerden tegelijkertijd in het kantoor zaten, maar dat het ondertussen een gewoonte is geworden.

4.4.4. Vertrouwensband met anderstalige gedetineerden

Personeel

Tien van de dertien respondenten gaven aan dat anderstalige gedetineerden minder snel een vertrouwensband met het personeel aangaan in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden. De helft van hen gaf aan een negatief gevoel hierbij te ervaren gaande van niet fijn en niet leuk tot spijt, onrust, stress en machteloosheid (P4_VPK1, P5_VL1, P6_PBA1, P9_PSY2, P11_PSY3). Twee respondenten gaven aan hierin te berusten en dit gevoel te aanvaarden (P9_PSY2, P11_PSY3).

P1_LBZ1 en P8_PBA2 gaven aan dat zij geen uitgesproken gevoel hebben bij de vertraging in de totstandkoming van een vertrouwensband.

4.4.5. Invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job

Personeel

P9_PSY2 verklaarde dat de invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job soms aanvoelt als een tekortkoming, maar gaf net zoals P11_PSY3 aan te aanvaarden dat de realiteit niet anders is en te berusten in dat gevoel.

4.5. Invloed van taalbarrières op de uitoefening van de job

Directie

Op twee respondenten na, gaven alle directieleden aan dat taalbarrières geen invloed hebben op de werking van de directie en dat de dienstverlening naar anderstaligen toe gelijklopend is (D1, D2, D4, D6, D7). Verder verklaarde D2 dat gedetineerden een meerwaarde vormen om taalbarrières te overbruggen, omdat zij enerzijds bijdragen aan de verstaanbaarheid van een gesprek, en anderzijds anderstaligen helpen bij het invullen van onder andere documenten.

D3 en D5 gaven aan dat taalbarrières wel degelijk een invloed hebben op de werking van de directie. D3 verklaarde dat taalbarrières afbreuk doen aan de kwaliteit van het gesprek omdat nuances verloren gaan en de correctheid niet steeds gegarandeerd is. Daarnaast gaf D3 aan dat, ondanks dit wel degelijk wordt nagestreefd, de gelijke rechten van anderstaligen wegens de taalbarrières onder druk staan omdat “mensen zich misschien niet 100% correct hebben kunnen verdedigen daardoor” (D3, 515 – 516). D5 verklaarde dat hij/zij niet altijd in staat is om te zeggen wat hij/zij aanvankelijk voor ogen hield en dat de boodschap niet altijd door de anderstalige gedetineerden opgenomen wordt.

Personeel

Negen respondenten, waaronder de levensbeschouwelijke zorgverlener, de psychologen, de penitentiair bewakingsassistenten en de medewerkers van de Vlaamse Gemeenschap gaven aan dat taalbarrières een invloed hebben op de uitoefening van hun job.

Levensbeschouwelijke zorgverlener

Volgens P1_LBZ1 heeft een gesprek in een andere taal of via een medegedetineerde als ad hoc-tolk nooit dezelfde kwaliteit als een gesprek in het Nederlands. Daarnaast gaf de respondent aan dat er met anderstaligen geen echt gesprek mogelijk is, maar dat enkel concrete vragen van de gedetineerden beantwoord kunnen worden.

Psychologen

Alle psychologen die deelnamen aan dit onderzoek gaven tijdens het interview aan dat het moeilijker is om anderstalige gedetineerden op te volgen. Daarnaast is er een belemmering in adviesverlening, in het schrijven van rapporten en in het afnemen van testen, wat tot een langere gevangenisstraf kan leiden omdat ze tijdens gesprekken met anderstalige gedetineerden niet tot aan de kern van de boodschap geraken. Verder gaven de respondenten aan dat het begeleiden van anderstalige gedetineerden moeilijker verloopt en dat anderstalige gedetineerden het gevoel hebben minder goed ondersteund te worden (P2_PSY1, P9_PSY2, P11_PSY3).

Ehm (1.3) wel als- als het gaat over begeleiden van ehm van gedetineerden dus mensen die ja een- een probleem hebben of een hulpvraag hebben of nood hebben aan steun, (1.2) die kunt ge veel beperkter geven als ge elkaar niet begrijpt. Ehm ge kunt wel (1.6) er zijn voor iemand, ook in een andere taal maar die persoon geraakt niet echt ja- ook niet echt zijn ei kwijt. (.7) Ehm (1.6) en als het gaat over (.7) mijn ja- mijn hoofdtaak dan eigenlijk adviesverlening (1.5) dan (.8) °ja° is het heel vaak zo dat ge gewoon niet aan voldoende informatie of niet voldoende betrouwbare informatie geraakt ehm ofwel doordat ge niet doorvraagt omdat ge het niet echt begrijpt, ofwel omdat de personen daar soms ook handig gebruik van maken hè, van “ik versta u niet”, gij stelt een moeilijke vraag ik wil hier liever niet op antwoorden, ik doe alsof ik het niet begrijp. Ehm en soms ja soms hebt ge mensen (1.1) die bijvoorbeeld alleen Arabisch spreken en dan moet ge een adviesverslag maken. Moest het in het Nederlands zijn zou ik bijvoorbeeld ja acht bladzijden schrijven over iemand en over zijn dossier en- en ja in het geval van zo iemand kan ik niet anders dan op één blad heel summier iets opschrijven wat ik te weten gekomen ben, maar eigenlijk alleen maar schrijf van ja kijk taalbarrière, we kunnen dit niet doen. (1.1) Wat soms maakt dat iemand ook langer moet blijven in de gevangenis zitten want- omdat ge gewoon het risico niet kunt inschatten en ook niet kunt beperken (P9_PSY2, 126 – 149).

Medewerkers Vlaamse Gemeenschap

P5_VL1 en P13_VL3 gaven aan dat voornamelijk de schriftelijke communicatie de uitoefening van de job bemoeilijkt, omdat zij het aanbod hoofdzakelijk op schriftelijke wijze kenbaar moeten maken. De

respondenten gaven aan dat het ondanks de vele inspanningen niet altijd gemakkelijk is om het aanbod op een heldere manier te communiceren omdat het niet mogelijk is om dingen te laten zien en omdat het non-verbale aspect in de schriftelijke communicatie ontbreekt.

We proberen die zo laag mogelijk te houden want we proberen echt wel omdat dat ook vaak de mensen zijn die geen bezoek hebben zo om die te betrekken in de activiteiten maar ja dat vormt zeker een barrière ja. Vooral als het (.) schriftelijke communicatie is. Heel veel mensen kunnen ook niet zo goed- alle spreken soms wel wat Engels maar kunnen ons schrift niet lezen ook hè. 't Is niet omdat ze een paar woordjes Engels spreken dat ze kunnen lezen wat dat er op de flyer staat (P5_VL1, 186 - 195).

Ja ik denk dat het voor ons ehm (.7) ik denk dat voor ons de moeilijkheden bij communicatie eerder liggen in de- in de schriftelijke communicatie. Dus wij moeten ons aanbod aankondigen op verschillende manieren en dat gebeurt voornamelijk schriftelijk. En dus ik denk dat dat- dat onze problemen- dat onze problemen eerder daar zitten (P13_VL3, 131 – 135).

Penitentiair bewakingsassistenten

De penitentiair bewakingsassistenten gaven aan dat taalbarrières de uitoefening van de job bemoeilijken omdat nuances verloren gaan, een rustig gesprek vaak niet mogelijk is en ze vaak naar de juiste woorden moeten zoeken (P6_PBA1, P12_PBA3). Daarnaast vormt het voor de praktijkopleidingen op het gebied van veiligheid een groot probleem als de gedetineerden geen Nederlands beheersen (P8_PBA2).

Maar op zich op elk vlak is dat een probleem, ook in- ook in de ateliers. Ge legt iets uit, een punt naar veiligheid en zo iets. Ge kunt wel visueel- visueel kunnen de mensen wel iets leren, maar 't is meer dan alleen visueel hè als ge 't over veiligheid hebt, dan- dan zit ge toch ook wel dat ge met woorden moet spreken en als ge dan alles moet in een ander taal gaan zetten, dan geeft dat wel problemen, ja (P8_PBA2, 273 – 278).

Slechts drie respondenten, waaronder de dienstchef van het secretariaat en een verpleegkundige, gaven aan dat taalbarrières de uitoefening van hun job niet bemoeilijken.

Verpleegkundigen

Een verpleegkundige gaf aan dat taalbarrières de job niet bemoeilijken aangezien medisch opvolgen niet hetzelfde is als communiceren. Desalniettemin verklaarden beide verpleegkundigen dat de gesprekken met anderstalige gedetineerden moeilijker verlopen dan in het Nederlands en de gesprekken eveneens langer duren waardoor er veel kostbare tijd verloren gaat. De personeelsleden krijgen hierdoor kritiek van Nederlandstalige gedetineerden (P4_VPK1, P10_VPK2).

't Is niet omdat eh alle dat hij de taal niet perfect kent eh:: dat je niemand kan opvolgen. Communiceren is iets anders. Maar als ik dat vanuit mijn standpunt bekijk, medisch opvolgen,

kan ik dat wel doen. 't Is niet omdat ik de taal niet perfect spreek of niet spreek dat ge de persoon in kwestie medisch niet kunt opvolgen (P10_VPK2, 464 – 471).

En tijdsverlies hé als er iemand is die niet de Nederlandse taal machtig is dan heb je wel- dan ben je veel tijd kwijt en ja (.) tijd is kostbaar bij ons ook als verpleegkundigen dus ja tijd en aandacht is eh- (.) We krijgen dan ook wel kritiek van medegedetineerden hé als we te lang met één patiënt bezig zijn omwille van de communicatie (.) dan wordt dat wel een beetje scherp bijgesteld door medegedetineerden soms. Da's een probleem, maar ja dat weten we dat we meer tijd nodig hebben om onze plan te trekken qua communicatie (P4_VPK1 392 – 401).

4.6. Voorkeur van communicatie met anderstalige gedetineerden

Directie

De grote meerderheid van de respondenten verklaarde de voorkeur aan rechtstreekse communicatie te geven (D1, D2, D4, D5, D6). D4 verklaarde dat indien de tussenkomst van een derde noodzakelijk is, de vertolking van een personeelslid te verkiezen boven die van een gedetineerde. D1 en D2 gaven aan dat zij ondanks hun voorkeur voor rechtstreekse communicatie beroep wensen te doen op professionele tolken indien het om complexe materie gaat.

D3 gaf aan dat zijn/haar voorkeur afhankelijk is van het onderwerp alsook de aard van het gesprek. Indien het om een alledaags gesprek gaat, verkiest de respondent rechtstreekse communicatie, maar wanneer er een tuchtzitting plaatsvindt, verklaarde hij/zij de voorkeur aan een beëdigd tolk te geven.

D7 gaf aan steeds de hulp van een medegedetineerde te verkiezen, omdat gedetineerden altijd onmiddellijk beschikbaar zijn waardoor er kort op de bal gespeeld kan worden en omdat de communicatie op die manier minder complex verloopt.

Personeel

De meerderheid van de respondenten gaf aan rechtstreekse communicatie te verkiezen (P1_LBZ1, P3_GR1, P4_VPK1, P5_VL1, P9_PSY2, P12_PBA3), vanwege het gevoelige karakter van bepaalde informatie en de onafhankelijkheid van anderen (P3_GR1, P4_VPK1).

P6_PBA1 en P10_VPK2 gaven aan dat hun voorkeur afhankelijk is van de situatie. Ze stellen dat bij gesprekken die betrekking hebben op de gevangeniscontext een medegedetineerde of personeelslid als ad hoc-tolk voldoende soelaas biedt, maar een beëdigd tolk wenselijk is wanneer het over delicate of juridische zaken gaat.

P7_VL2 en P11_PSY3 gaven aan dat hun voorkeur uitgaat naar een gedetineerde die als ad hoc-tolk optreedt. P7_VL2 verklaarde dat voor het uitvoeren van zijn/haar job een medegedetineerde die voor een andere gedetineerde tolkt vaak een meerwaarde biedt omdat deze persoon kan praten vanuit zijn

eigen ervaring en daarnaast over extra overtuigingskracht beschikt ten aanzien van de anderstalige gedetineerde om aan het activiteitenaanbod deel te nemen.

Vanuit- vanuit de ehm de boodschappen die ik moet geven is een medegedetineerde zeker (1.) en eigenlijk soms zelfs een meerwaarde (.) hè. Maar ik spreek nu- Moest ik nu van Centrum Geestelijke Gezondheidszorg zijn, psychosociale dienst of wat dan ook. Da's een totaal andere boodschap. En dan denk ik dat een gedetineerde waarschijnlijk een obstakel is maar vanuit onderwijs is dat wel juist een gemak. Omdat die uit ervaring kunnen praten. Die hebben meestal al lessen gevolgd en dan is dat wel- Die hebben hun overtuigingskracht erbij hè dan (P7_VL2, 262 – 267).

Daarnaast gaf P11_PSY3 uitdrukkelijk aan dat zijn/haar voorkeur niet uitgaat naar pictogrammen, omdat dit voor hem/haar geen soelaas biedt om de taalbarrière te overstijgen.

4.7. Participatie/toegang tot dienstverlening voor anderstalige gedetineerden

Personeel

Vijf respondenten gaven aan dat anderstalige gedetineerden minder deelnemen aan het activiteitenaanbod of zich minder beroepen op de dienstverlening.

Levensbeschouwelijke zorgverlener

P1_LBZ1 verklaarde dat anderstalige gedetineerden zich minder beroepen op zijn/haar diensten in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden. De respondent gaf aan dat dit mogelijks te wijten is aan het gebrek aan informatie over de diensten, of deze dienstverlening in het thuisland van anderstalige gedetineerden niet bestaat en dat anderstalige gedetineerden deze dienstverlening bijgevolg niet kennen. Daarnaast wordt er over de diensten van P1_LBZ1 enkel in het Nederlands gecommuniceerd.

Voorlopig zijn die in het Nederlands. (.) Goh, ik doe dat eigenlijk een beetje bewust (.) op dit moment. Waarom? Ja soms denk ik wel ik moet er misschien eens bijzetten dat het kan in Engels, Frans, Duits ofzo. Maar tegelijkertijd wil ik ook zelf niet te veel de indruk geven dat ik een vertaaldienst ben, ofzo. Ik wil ook niet door die informatie- Alé, als je bepaalde (.) – Hoe zeg je dat? – publiciteit maakt (.) gaan mensen daar ook- Alé mensen gaan dan met allerlei vragen komen. Dus ik- en omdat er (.) ja omdat we voorlopig het aanbod wel- We moeten het aanbod kunnen blijven volgen. Of de vraag kunnen blijven volgen. Dan zie ik er voorlopig niet echt de noodzaak in om eh (.) mij sterk te gaan profileren in andere talen (P1_LBZ1 453 – 472).

Medewerkers Vlaamse Gemeenschap

P5_VL1, P7_VL2 en P13_VL3 gaven aan dat anderstalige gedetineerden minder deelnemen aan het activiteitenaanbod in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden en dat de wanverhouding nog groter is voor de groep anderstaligen die geen Frans of Engels machtig zijn. De respondenten gaven aan dat anderstalige gedetineerden voornamelijk aan taalarme activiteiten deelnemen waaronder crea, muziek en sport. Daarnaast zijn anderstalige gedetineerden vaak minder goed op de hoogte van het activiteitenaanbod omwille van het talige karakter waarmee het aanbod bekend wordt gemaakt. (P5_VL1, P7_VL2, P13_VL3).

Daarnaast verklaarde P7_VL2 in meerdere gevangnissen te werken. Hij/zij stelt dat er binnen de kleinere gevangnissen wel een gelijke participatiegraad is tussen anderstalige gedetineerden en Nederlandstalige gedetineerden omdat daar, naast schriftelijke communicatie van het aanbod via flyers, het aanbod eveneens mondeling toegelicht kan worden.

Desalniettemin gaf P7_VL2 aan dat anderstalige gedetineerden sneller afhaken in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden, omdat zij vaak in hun thuisland een beperkte scholing hebben genoten, het niveau te hoog is, en de sterke leerlingen ervoor zorgen dat de zwakkeren sneller afhaken.

Verder gaf P5_VL1 aan dat anderstalige gedetineerden niet aan het buddyproject kunnen deelnemen dat lopende is in de gevangenis waarin hij/zij tewerkgesteld is. P7_VL2 verklaarde dat wat het onderwijs betreft anderstalige gedetineerden enkel toegang hebben tot lessen Nederlands, ondanks de grote vraag onder de allochtone gedetineerdenpopulatie om een andere taal zoals Engels of Frans te leren. De opleiding kleermakerij en AutoCAD vormen hierop een uitzondering, op voorwaarde dat de anderstalige gedetineerde over voldoende technische kennis beschikt en dat er een contacttaal is tussen de leerkracht en de anderstalige gedetineerde.

Penitentiair bewakingsassistenten

P8_PBA2 gaf aan in te staan voor de opleiding tot fietshersteller. Hij/zij verklaarde dat er “een deel van onze bevolking [is] die geen cursussen kan volgen tenzij dat ze zich eerst gaan eh Nederlands gaan leren” (P8_PBA2, 270 - 271) omdat “toch een minimum van- van Nederlands nodig [is] om de cursussen te kunnen volgen” (P8_PBA2, 265).

Overigens gaf één respondent aan dat anderstalige gedetineerden op sommige vlakken meer participeren dan Nederlandstalige gedetineerden. P12_PBA3 verklaarde namelijk dat anderstalige gedetineerden in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden meer boeken uitlenen.

Verpleegkundige

P10_VPK2 gaf aan dat anderstalige gedetineerden zich evenveel beroepen op zijn/haar dienstverlening omdat “ze gewoon een bolletje kleuren bijvoorbeeld als ze een dokter of verpleging willen zien. Dus ze hoeven niks op te schrijven om te komen” (P10_VPK2, 480 – 482).

4.8. Ideale oplossing om het hoofd te bieden aan taalbarrières

Directie

De helft van de respondenten gaf aan dat zij zich idealiter op externe tolken zouden kunnen beroepen om taalbarrières te overbruggen. Enerzijds zouden er meer middelen vrijgemaakt moeten worden om externe tolken te vorderen en anderzijds zouden tolken via meer modaliteiten beschikbaar moeten zijn, waaronder het telefoon- en videotolken (D1, D2, D3). D5 wenst zich in een ideale wereld te kunnen beroepen op een intercultureel bemiddelaar.

Verder gaven twee respondenten aan dat er in de gevangenis idealiter een vertaalcomputer voorhanden zou zijn (D6, D7).

D2 stelt dat er meer ingezet zou moeten worden op meertaligheid onder het personeel. D6 sluit hierbij aan en vindt dat de diversiteit van de gevangenispopulatie weerspiegeld zou moeten worden onder het personeelsbestand.

Verder is D2 van mening dat anderstalige gedetineerden meer aangemoedigd zouden moeten worden om Nederlands te leren. D6 vindt dat anderstalige gedetineerden idealiter ook toegang zouden moeten krijgen tot andere taalopleidingen waaronder Frans, Engels en Spaans, en dat het cursusaanbod Nederlands uitgebreider zou moeten zijn.

Vervolgens gaf D6 aan dat de brochures alsook de PowerPointpresentaties die getoond worden binnen de gevangenis idealiter in meerdere talen vertaald zouden moeten worden.

De respondenten verklaarden dat het gebrek aan budget bij de meeste zaken de grootste belemmering vormt om deze te kunnen realiseren (D1, D3, D5, D6, D7).

Personeel

De meeste respondenten stellen dat toegang tot externe tolken voor hen de ideale oplossing zou zijn om taalbarrières te overstijgen. P1_LBZ1, P2_PSY1 en P11_PSY3 specificeren de modaliteit van de externe tolk niet. P3_GR1 geeft aan idealiter toegang tot een telefoontolk te hebben en P4_VPK1 verklaart idealiter van een videotolk gebruik te kunnen maken.

Daarnaast gaven drie respondenten aan dat er meer ingezet moet worden op taalonderwijs Nederlands voor anderstalige gedetineerden, aangezien dit enerzijds de toekomst van de anderstalige gedetineerden ten goede komt, en anderzijds de werking van het personeel bevordert (P8_PBA2, P12_PBA3). Overigens zouden anderstalige gedetineerden op regelmatigere basis moeten kunnen instromen in de cursus Nederlands, in plaats van slechts twee keer op een jaar zoals momenteel het geval is en zou er eventueel een cursus Nederlands georganiseerd moeten worden die zich specifiek richt op het leven binnen de gevangenis (P5_VL1, P8_PBA2). P11_PSY3 gaf aan dat anderstalige

gedetineerden idealiter ook toegang zouden moeten hebben tot taalonderwijs in het Engels of het Frans in plaats van louter in het Nederlands.

Eveneens verklaarden drie respondenten dat er meer ingezet moet worden op de meertaligheid onder het personeel (P1_LBZ1, P9_PSY2, P11_PSY3), dat het personeel idealiter over een vertaalcomputer of over een tablet of smartphone met toegang tot Google Translate zou beschikken (P4_VPK1, P7_VL2) en dat interne reglementen waaronder het huishoudelijk reglement en het bibliotheekreglement systematisch extern vertaald zouden moeten worden, alsook de documenten die gedetineerden dienen te ondertekenen (P5_VL1).

Verder gaf P9_PSY2 aan dat indien anderstalige gedetineerden gerepatriëerd zullen worden de repatriëring idealiter zo snel mogelijk gebeurt opdat het onderzoek in het thuisland van de gedetineerden gevoerd kan worden.

P13_VL3 gaf aan dat hij/zij in een ideale wereld meer wenst in te zetten op mondelinge communicatie en zodoende minder op schriftelijke communicatie toegewezen is, vermits mondelinge communicatie doeltreffender verloopt en een grotere overtuigingskracht heeft. Verder maakte de respondent duidelijk dat hij/zij graag vanaf de start zou weten welke gedetineerde welke taal of talen spreekt.

De respondenten verklaarden bij elk van bovenstaande oplossingen dat het gebrek aan budget de grootste belemmering vormt om deze te kunnen realiseren (P2_PSY1, P3_GR1, P4_VPK1, P5_VL1, P6_PBA1, P7_VL2, P8_PBA2, P12_PBA3).

Naast het financiële aspect, vormt bij het inschakelen van (telefoon- of video)tolken ook het organisatorische aspect een belemmering, namelijk een tijdstip vinden dat voor alle partijen geschikt is alsook de technologie in de gevangenis die dat niet toelaat (P1_LBZ1, P3_GR1, P4_VPK1).

Ook het personeelstekort is een reden die meerdere malen aangehaald werd, met name bij het taalonderwijs alsook bij het frequenter inzetten op mondelinge communicatie (P8_PBA2, P12_PBA3, P13_VL3).

Voor de investering in technologie, waaronder de toegang tot een tablet of smartphone, vormt ook de veiligheid een extra uitdaging (P6_PBA1, P7_VL2).

Daarnaast vormt het gedachtengoed van sommige penitentiair bewakingsassistenten eveneens een belemmering om meer in te zetten op taalonderwijs, aangezien zij wrevel voelen bij het feit dat gedetineerden betaald worden om les te volgen, terwijl vrije mensen moeten betalen om les mogen te volgen.

Want- want- bijvoorbeeld wat dat er door mijn collega's dikwijls wordt gezegd dat is van ehm bijvoorbeeld wij als volwassenen, als we naar 't school willen gaan, dan moeten wij daarvoor betalen. Willen wij daarna een cursus volgen, dan moeten wij daarvoor betalen. Wat wordt er hier gezegd van een gedetineerde; die volgt een cursus en die wordt daarvoor betaald, hé? Dus eh justitie heeft gezegd van- (1.1) Van justitie is het de bedoeling van- van- we moeten x-aantal mensen allez zoveel mogelijk mensen uit hun cel hebben, ja? Dus ze moeten tewerkstelling aanbieden, maar er is te weinig tewerkstelling dus dan hebben ze gezegd van oké we gaan dan onderwijs op de gelijke lijn zetten, ja? Die worden niet zoveel betaald. Bijvoorbeeld een werker die kan- die kan rond de twee euro verdienen tegenover- tegenover iemand die cursus volgt die verdient 70 cent per uur. Dus die krijgt er centen voor en veel van mijn collega's- en ik vind dat niet correct hè maar het is wel iets dat- dat binnen de gevangenis leeft.- die zeggen van als ik naar de cursus ga, dan kan ik daar 2-300 euro gaan betalen en hier volgen ze ook een cursus en daar worden ze voor betaald. Dus ge hebt zoiets dat- dat- waarbij dat de directie dan zegt van 'oei oei oei oei we hebben tegenstand van ons PBA's, we moeten er toch wel wat voorzichtig mee zijn om al die dingen in te- in te- in te lassen'. En dat is gewoon fout. Dat is gewoon fout van- van ons dat wij er zo over- over n- denken (P8_PBA2, 562, 587).

5. DISCUSSIE

5.1. Bevindingen van dit onderzoek

Het doel van deze masterproef was om meer inzichten te verkrijgen in de manier waarop taalbarrières in de Vlaamse en Brusselse gevangenissen overbrugd worden en om na te gaan welke gevoelens en perceptie deze taalbarrières bij gevangenisdirectie en -personeel teweegbrengen. Aan de hand van de resultaten worden de verkregen inzichten hieronder besproken en aan de literatuur gelinkt.

Hoofdvraag: Hoe worden taalbarrières in Vlaamse en Brusselse gevangenissen overbrugd?

Zoals blijkt uit de resultaten, wordt de grote meerderheid van de gevangenisdirectie en het personeel op dagelijkse of bijna dagelijkse basis met taalbarrières geconfronteerd. Om deze taalbarrières te overstijgen, trachten de respondenten zoveel mogelijk rechtstreeks met de anderstalige gedetineerden via een derde taal te communiceren. Mijn resultaten sluiten hierbij aan bij de bevindingen van Gallez (2018). Daarnaast schakelen alle respondenten, op één uitzondering na, de hulp van een gedetineerde als ad hoc-tolk in om de taalbarrières zo goed mogelijk weg te nemen. De respondent die aangaf dit niet te doen, verklaarde dat het vanwege de gevoelige informatie juridisch niet toegestaan is om een andere gedetineerde in het gesprek te betrekken. De vraag dringt zich op of de overige negentien respondenten zich bewust zijn van de juridische impact die hieraan verbonden is.

Ook blijkt uit de resultaten dat meertalige personeelsleden vaak als ad hoc-tolk optreden, weliswaar minder frequent dan meertalige gedetineerden. Andere alternatieven die moeten bijdragen tot de totstandkoming van communicatie met anderstaligen zijn vertaalwebsites, Picture it in Prison, gebaren of tekeningen. Mijn resultaten stemmen overeen met de bevindingen van Baixauli-Olmos (2013), Martínez-Gómez (2014b, 2015) en Gallez (2018).

Daarnaast blijkt dat het vorderen van professionele tolken wegens een gebrek aan tijd en aan financiële middelen niet langer mogelijk is en professionele tolken slechts in zeer uitzonderlijke situaties de communicatie verzorgen. Binnen de Belgische gevangenissen wordt er bijgevolg de toevlucht tot non-professional interpreting genomen. Ook hier sluiten mijn bevindingen aan bij die van Martínez-Gómez (2014a, 2014b, 2015) en Gallez (2018). Desalniettemin wenst de helft van de directieleden zich op de bijstand van een professionele tolk te kunnen beroepen tijdens gesprekken over complexe materie of bij tuchtzittingen.

Subvraag 1: Wat is de invloed van taalbarrières op de dienstverlening in gevangenissen?

De meeste directieleden gaven aan dat taalbarrières geen invloed hebben op de dienstverlening en dat de uitvoering van hun job niet bemoeilijkt wordt door de aanwezigheid van taalbarrières.

Niettegenstaande verklaarden twee van hen dat er met sommige gedetineerden geen enkele vorm van communicatie mogelijk is en beschouwt meer dan de helft van de directieleden het als een uitdaging om complexe zaken uit te leggen of om nuances correct over te brengen in een taal die niet hun moedertaal is. Ook wanneer rechtstreekse communicatie via een derde taal niet mogelijk is en zij bijgevolg ertoe genoodzaakt zijn zich op ad hoc-tolken te beroepen, gaf meer dan de helft van de directieleden aan dat de objectiviteit en accuraatheid van de vertolking tekortschiet. Bovendien gaf één van de respondenten aan dat de gelijke rechten van anderstalige gedetineerden vanwege de taalbarrière onder druk komen te staan omdat zij zich daardoor minder goed kunnen verdedigen. Deze laatste bevinding sluit aan bij de conclusie van Gallez (2018) waarin zij stelt dat “The linguistic isolation of foreign prisoners further accentuates their vulnerability and leads to inequality. It also risks jeopardizing their chances of release and social reintegration” (Gallez, 2018, pg 752).

De personeelsleden daarentegen gaven bijna allemaal aan dat taalbarrières wel degelijk een invloed hebben op de dienstverlening of de uitvoering van hun job bemoeilijken. Ook hier gaf één van de respondenten, een psycholoog, aan dat de gelijke rechten van anderstalige gedetineerden vanwege de taalbarrière onder druk komen te staan omdat een risico-inschatting en het opmaken van een uitgebreid dossier minder evident is dan bij Nederlandstalige gedetineerden en zij daardoor mogelijks langer in de gevangenis moeten verblijven. Met deze bevinding wordt de conclusie van Gallez (2018) die in bovenstaande paragraaf geciteerd werd nogmaals bevestigd, zeker wat de kans op vrijlating van allochtone gedetineerden betreft die omwille van taalbarrières in gevaar dreigt komen.

Twee personeelsleden, beiden medewerkers van de Vlaamse Gemeenschap, gaven daarnaast aan dat de invloed van taalbarrières voor hen verkleind zou worden indien zij over meer mogelijkheden zouden beschikken om mondeling over het activiteitenaanbod te communiceren in plaats van schriftelijk.

Aangezien er tot op heden weinig onderzoek werd gedaan naar taalbarrières in de gevangnissen, en de invloed van taalbarrières op de dienstverlening van de directie en het personeel daarbij een lacune vormt, kan er bij de discussie van deze subvraag niet naar de literatuur teruggekoppeld worden.

Subvraag 2a: Hoe voelt het gevangenispersonnel de invloed van taalbarrières aan?

Uit de resultaten blijkt dat taalbarrières bij het personeel voor wrevel en irritatie zorgen en dat veel frustraties en problemen in de gevangenis te wijten zijn aan communicatie, meer bepaald aan communicatie die misloopt.

Uit de resultaten blijkt eveneens dat slechts iets meer dan de helft van de respondenten een positief gevoel eropna houdt wanneer zij in een derde taal dienen te communiceren. Dit impliceert dat iets minder dan de helft van de respondenten aangaf zich er niet comfortabel bij te voelen om gesprekken in een derde taal te voeren.

Overigens zijn de personeelsleden ondanks de gevaren en uitdagingen van ad hoc-tolken tevreden dat ze zich op de hulp van gedetineerden kunnen beroepen omdat dat hen toelaat met anderstalige gedetineerden te communiceren en overigens de frustraties op die manier beperkt kunnen worden. Daarnaast kan het inschakelen van een medegedetineerde voor het personeel eveneens een meerwaarde bieden omdat deze persoon tegen de anderstalige gedetineerde vanuit zijn eigen ervaring kan praten en daarnaast over extra overtuigingskracht beschikt ten aanzien van de anderstalige. Verder blijkt uit de resultaten dat anderstalige gedetineerden in vergelijking met hun Nederlandstalige medegedetineerden minder snel een vertrouwensband met het personeel aangaan. Het merendeel van de respondenten gaf aan dat dit gegeven bij hen een negatief gevoel teweegbrengt, gaande van niet fijn en niet leuk tot spijt, onrust, stress en machteloosheid.

Aangezien het welbevinden van het gevangenispersonnel ten gevolge van taalbarrières binnen het wetenschappelijk onderzoek een lacune vormt, kan er bij de discussie van deze subvraag niet naar de literatuur teruggekoppeld worden.

Subvraag 2b: Hoe voelt de gevangenisdirectie de invloed van taalbarrières aan?

Uit de antwoorden van de directieleden blijkt een gelijkaardig patroon als bij de personeelsleden. Een directielid gaf aan dat veel problemen in de gevangenis te wijten zijn aan taalbarrières. Daarnaast blijkt uit de resultaten dat slechts iets meer dan de helft van de directieleden zich er goed of voldoende comfortabel bij voelt om in een derde taal te communiceren. Uit de resultaten blijkt eveneens dat een meerderheid van de directieleden een negatief gevoel ervaart wanneer een medegedetineerde als ad hoc-tolk optreedt.

Aangezien het welbevinden van de gevangenisdirectie ten gevolge van taalbarrières binnen het wetenschappelijk onderzoek een lacune vormt, kan er bij de discussie van deze subvraag niet naar de literatuur teruggekoppeld worden.

Subvraag 3: In welke opzichten verschilt de perceptie van de directie van de perceptie van het personeel wat betreft taalbarrières?

Wat de perceptie over het communicatieverloop via een derde taal betreft, blijkt dat de directieleden over het algemeen meer tevreden zijn over het communicatieverloop dan de personeelsleden. Dit kan mogelijks te verklaren zijn aan de hand van de aard en het onderwerp van de gesprekken die bij beide groepen verschillend zijn.

Bij de perceptie over het communicatieverloop via een ad hoc-tolk, blijkt uit de resultaten dat de helft van de directieleden de tussenkomst van een medegedetineerde als niet ideaal ervaart en dat er onzekerheid is over de correcte vertolking. De objectiviteit en accuraatheid van de vertolking vormen volgens de respondenten een bijkomende uitdaging. Mijn resultaten sluiten hierbij aan bij de bevindingen van Martínez-Gómez (2014a, 2015), Rossato (2017) en Salaets, Balogh en Aelbrecht (in

druk). Bij de personeelsleden geeft eveneens de helft van de respondenten aan dat de communicatie via een ad hoc-tolk moeizaam verloopt, alsook dat er onzekerheid is over de correctheid van de vertaling. De verklaring waarin één van de respondenten aangaf dat het afgeraden is om gedetineerden die in hetzelfde dossier betrokken zijn voor elkaar te laten tolken bevestigd daarmee de bevindingen van Martínez-Gómez (2014a) omdat deze gedetineerden de situatie voor zichzelf mogelijks beter laten uitschijnen en bijgevolg de anderstalige in een slecht daglicht plaatsen. Daarnaast bestaat de groep respondenten die aangaf dat communicatie moeizaam verloopt uit psychologen, een levensbeschouwelijk zorgverlener en een verpleegkundige. De respondenten die verklaarden dat de communicatie via een ad hoc-tolk vlot verloopt zijn voornamelijk penitentiair bewakingsassistenten. Dat kan mogelijks opnieuw verklaard worden aan de hand van de aard en het onderwerp van de gesprekken die de personeelsleden uit de verschillende diensten met de anderstalige gedetineerden houden. Daarnaast blijkt dat het inschakelen van een medegedetineerde als ad hoc-tolk voor bepaalde soorten gesprekken ook een meerwaarde kan hebben. Tijdens de rekrutering voor activiteiten blijkt namelijk dat medegedetineerden anderstalige gedetineerden sneller kunnen overtuigen om deel te nemen aan de activiteiten. De perceptie over het communicatieverloop via een medegedetineerde verschilt bij de directie en het personeel dus enigszins. Desondanks vindt de helft van beide groepen dat de communicatie niet altijd ideaal verloopt wanneer een gedetineerde als ad hoc-tolk in een gesprek optreedt.

De perceptie over het communicatieverloop via een externe tolk is bij de directieleden verdeeld. Van de respondenten die reeds een externe tolk gevorderd hebben, gaf de helft aan tevreden te zijn over de tussenkomst van de externe tolk. De andere helft daarentegen houdt negatieve ervaringen over aan het vorderen van een externe tolk wegens een onnauwkeurige vertolking en onderonsjes met de gedetineerden. Bij de personeelsleden die zich reeds op de tussenkomst van een externe tolk beroept hebben, is de perceptie overwegend negatief vanwege een zwakke beheersing van het Nederlands door de tolk. Een belangrijke opmerking die hierbij gemaakt moet worden is dat er onzekerheid heerst over wat de respondenten precies onder een externe tolk verstaan, namelijk een beëdigde tolk of iemand van buitenaf die kennis heeft van beide talen en als language brokerer optreedt. De redenen die de respondenten voor hun ontevredenheid gaven, namelijk een zwakke beheersing van het Nederlands, een onnauwkeurige vertolking en onderonsjes met één van de beide partijen, zijn immers onverenigbaar met de deontologische code en de kwaliteitscriteria die het nationaal register voor beëdigde vertalers en tolken waarborgt. Daarnaast blijkt uit de bekommernis van sommige respondenten met betrekking tot de privacy en de vertrouwelijkheid van gesprekken dat niet iedereen op de hoogte is van het bestaan van de deontologische code voor beëdigde tolken uit het nationaal register en dat de beëdigde tolken aan een gedeeld beroepsgeheim onderworpen zijn zoals bepaald in artikel 458 van het Strafwetboek.

Een interessant punt waarin de perceptie van de directieleden sterk verschilt van die van de personeelsleden is het tempo waarmee anderstalige gedetineerden een vertrouwensband aanknopen. Op één respondent na, gaven alle directieleden aan de indruk te hebben dat taal geen invloed heeft op

het tempo waarmee anderstalige gedetineerden een vertrouwensband aangaan. De personeelsleden daarentegen gaven bijna allemaal aan dat anderstalige gedetineerden in vergelijking met Nederlandstalige gedetineerden minder snel een vertrouwensband zullen opbouwen en geneigd zijn om zaken meer voor zichzelf te houden. Dit kan volgens de respondenten mogelijks te verklaren zijn aan de hand van de onmogelijkheid tot het houden van diepgaande gesprekken in een vreemde taal, de aanwezigheid van meer spanning en een groter wantrouwen bij deze groep gedetineerden. Een vraag die hierbij rijst is of dit verschil verklaard kan worden aan de hand van de aard van de gesprekken die respectievelijk de directie en -personeelsleden met de gedetineerden houden, of eerder aan de hand van de positie die de directie bekleedt.

Daarnaast erkent de directie dat taalbarrières een grote tot zeer grote invloed hebben op de werking van de PSD. Dit werd door de medewerkers van de PSD die in dit onderzoek betrokken waren algeheel bevestigd. De perceptie van de directieleden over de invloed van taalbarrières op de werking van de medische dienst verschilt echter uitdrukkelijk. Sommigen van hen gaven aan dat er slechts sprake is van een beperkte invloed van taalbarrières op de werking van de medische dienst en anderen gaven aan dat zij vermoeden dat alles oké loopt, maar niet op de hoogte zijn van de situatie. Dit wordt echter tegengesproken door een verpleegkundige die verklaart dat gesprekken met anderstalige gedetineerden veel moeizamer verlopen en er veel kostbare tijd verloren gaat doordat gesprekken met anderstaligen veel meer tijd in beslag nemen. Een andere verpleegkundige die aan dit onderzoek deelnam, stelde echter dat taalbarrières geen invloed hebben op de medische zorgverlening, wat overigens in de literatuur wordt tegengesproken door Crane (1997) en Butow et al. (2011).

Voorts gaf de grote meerderheid bij zowel directie- als personeelsleden aan dat hun voorkeur uitgaat naar communicatie zonder tussenkomst van een derde en ze zich liever op hun eigen talenkennis beroepen. Mijn resultaten sluiten hierbij aan bij de bevindingen van Martínez-Gómez (2014b, 2015) en Gallez (2018). Wanneer er echter naar de gevoelens van de respondenten bij communicatie in een derde taal gepeild werd, werden er tegenstrijdigheden in de antwoorden ontdekt. Enkelen van de respondenten die hun voorkeur voor communicatie via een derde taal uitten, gaven namelijk aan dat ze niet over een talenknobbel beschikken en bovendien frustraties ervaren wanneer ze in een derde taal dienen te communiceren. Daarnaast gaven enkele personeelsleden aan dat hun voorkeur voor rechtstreekse communicatie bepaald wordt door het gevoelige karakter van bepaalde informatie en de onafhankelijkheid van anderen. Het inschakelen van beëdigde tolken uit het nationaal register kan deze bekommernis elimineren.

Zoals reeds vermeld werd onder subvraag 2a: 'Hoe voelt het gevangenispersoneel de invloed van taalbarrières aan?', blijkt dat taalbarrières bij het personeel voor wrevel en irritatie zorgen en dat veel frustraties en problemen in de gevangenis aan miscommunicatie te wijten zijn. Er is slechts één directielid die op de hoogte is van dit probleem en erkent dat de kans op conflict ten gevolge van taalbarrières bij het personeel groter is en dat er daardoor zelfs agressie kan ontstaan. Hieruit blijkt dat

de overige directieleden de indruk hebben dat de situatie voor het personeel gunstig is zoals het nu gaat en blijkt een gebrek aan besef over de realiteit.

5.2. Beperkingen van het onderzoek

De steekproef van dit eindwerk telt twintig respondenten. In vergelijking met de volledige populatie van de directie- en personeelsleden die in een Vlaamse of Brusselse gevangenis tewerkgesteld zijn, is dat aantal bijzonder klein en daardoor niet representatief voor alle gevangenisdirecteuren en -personeelsleden. Daarnaast werden niet alle Vlaamse en Brusselse gevangenissen in dit onderzoek geïnccludeerd. Bijgevolg kunnen de resultaten van dit onderzoek niet veralgemeend worden naar de hele populatie en is het belangrijk om te vermelden dat de patronen die in dit onderzoek aan de oppervlakte kwamen, enkel van toepassing zijn op de participanten van dit onderzoek. Aangezien er enkel respondenten verbonden aan Vlaamse en Brusselse gevangenissen bevestigd werden en de directie- en personeelsleden van Waalse gevangenissen geen deel uitmaakten van de steekproef, gelden de bevindingen overigens niet voor het hele Belgische grondgebied.

Daarnaast zijn niet alle medewerkers uit de afzonderlijke diensten gelijk vertegenwoordigd en zijn er, ondanks de inspanningen om zoveel mogelijk personeelsleden uit diverse diensten in dit onderzoek te betrekken, medewerkers die niet bereikt werden waaronder artsen, psychiaters, ergotherapeuten, technisch en logistiek personeel, aalmoezeniers en imams.

Verder peilt dit onderzoek enkel naar het standpunt van gevangenisdirectie en -personeel en werd de visie van de gedetineerden niet geïnccludeerd.

Daarnaast zijn de bevindingen van dit onderzoek volledig gebaseerd op interviews, wat niet geheel zonder nadelen is. Zo is het onder meer mogelijk dat de respondenten op bepaalde vragen een sociaal wenselijk antwoord hebben gegeven en niet noodzakelijk het antwoord dat overeenstemt met de realiteit. Vervolgens is het ook niet geheel uitgesloten dat ik als interviewer aan de hand van de vraagstelling de geïnterviewden onvrijwillig heb beïnvloed bij het geven van een antwoord. Daarnaast is het eveneens denkbaar dat mijn beperkte interviewvaardigheden als beginnend onderzoeker de data eventueel beïnvloed hebben. Ook kunnen de verschillende settings waarin de interviews werden afgenomen, namelijk ter plaatse of via telefoon- of videoverbinding, mogelijks een effect gehad hebben op de resultaten.

5.3. Aanbevelingen

De eerste aanbevelingen zijn gebaseerd op de beperkingen van dit onderzoek. Zo zou deze masterproef de aanleiding kunnen vormen voor een grondiger en gedetailleerder onderzoek met een grotere steekproef. Dit impliceert dat er meer gevangenissen betrokken zouden moeten worden alsook meer directie- en personeelsleden. Daarnaast is het wenselijk dat er ook personeelsleden uit de diensten

benaderd worden die in dit onderzoek niet geïnccludeerd werden. Vervolgens zou het eveneens interessant zijn om de Waalse gevangenen te betrekken, opdat er uitspraken gedaan kunnen worden die voor het hele Belgische grondgebied gelden.

Het includeren van de gedetineerden zelf kan ook nieuwe en waardevolle inzichten opleveren. Dit gebeurde reeds in het onderzoek van Salaets, Balogh en Aelbrecht (in druk). Evenwel zou het interessant zijn om zowel de anderstalige gedetineerden die aangesproken zijn op de hulp van een medegedetineerde alsook de meertalige gedetineerden die als ad hoc-tolk optreden te betrekken en naar hun perceptie en gevoelens te peilen.

Verder zou het toepassen van mixed methods in de vorm van interviews gecombineerd met enquêtes eveneens betrouwbaardere resultaten kunnen opleveren. Op deze manier kan het kwalitatieve aspect ondersteund worden door een kwantitatieve insteek, kunnen er meer respondenten bereikt worden en wordt de sociale wenselijkheid die in interviews optreedt enigszins geëlimineerd.

Daarnaast kunnen er op basis van dit onderzoek ook enkele praktijkgerichte aanbevelingen geformuleerd worden. Zo zou onder meer een samenwerking tussen de gevangenen en de masteropleidingen in het vertalen en tolken voor zowel de gevangenen als voor de masterstudenten voordelen kunnen opleveren. Dit kan eventueel uitgebreid worden met de opleiding gerechtsvertalen en -tolken van de KU Leuven. Op deze manier kunnen de studenten in het vertalen onder begeleiding van hun docenten praktijkervaring opdoen en beschikken de gevangenen over vertalingen van reglementen en informatieve folders in de verschillende talen die aan de universiteit gedoceerd worden, waaronder Russisch en Arabisch. De tolkstudenten kunnen op hun beurt een bijdrage leveren en praktijkervaring opdoen door via videoverbinding onder toezicht van hun docent als tolk op te treden.

Daarnaast zal er op basis van dit onderzoek ook een rapport met aanbevelingen opgemaakt worden voor FOD Justitie.

Verder zou het voor de gevangenen ook aangeraden zijn om meer beroep te doen op de diensten van beëdigd vertalers en tolken uit het nationaal register. Op deze manier zou het vertrouwen in een correcte en objectieve vertaling of vertolking geen bekommernis meer mogen zijn. Daarnaast kunnen ook de door de respondenten vermelde obstakels en gevaren verbonden aan het inschakelen van ad hoc-tolken geëlimineerd worden, aangezien de beëdigd vertalers en tolken uit het nationaal register aan een deontologische code gebonden zijn. De vakbekwaamheid en kennis van de personen die in het register zijn opgenomen, worden namelijk op basis van kwaliteitsvereisten en -criteria gewaarborgd (FOD Justitie, 2021a).

6. CONCLUSIE

Taalbarrières zijn pertinent aanwezig in de Vlaamse en Brusselse gevangenissen die betrokken waren in dit onderzoek. Om de taalbarrières te overbruggen wordt er omwille van een tekort aan middelen naar kosteloze alternatieven gezocht. Zo wordt voornamelijk de eigen kennis van vreemde talen aangewend of worden er ad hoc-tolken ingeschakeld, ondanks de uitdagingen en gevaren die dat met zich meebrengt. Daarenboven gebeurt de ad hoc-vertolking door gedetineerden zelden naar het Nederlands, maar verloopt deze doorgaans via het Engels of het Frans. Directie en personeel dienen bij het inschakelen van een ad hoc-tolk bijgevolg alsnog hun kennis van vreemde talen aan te wenden. Professionele tolken worden slechts in uitzonderlijke situaties gevorderd. Daarnaast hebben taalbarrières een invloed op de dienstverlening van het personeel en hebben anderstalige gedetineerden omwille van de taalproblematiek niet altijd gelijke kansen in vergelijking met hun Nederlandstalige medegedetineerden. Verder zorgen taalbarrières voor wrevel en frustratie onder het personeel en ligt inefficiënte communicatie vaak aan de oorzaak van vele frustraties en problemen in de gevangenis. Daarnaast kunnen we concluderen dat slechts een kleine meerderheid van zowel directie als personeel er zich voldoende comfortabel bij voelt om in een derde taal te communiceren. Overigens ervaart de meerderheid van de directieleden een overwegend negatief gevoel wanneer zij aangesproken zijn op de hulp van medegedetineerden als ad hoc-tolk. De personeelsleden daarentegen zijn blij dat zij hun toevlucht tot ad hoc-oplossingen kunnen nemen, omdat dit noodzakelijk is voor de totstandkoming van de communicatie. Overigens kunnen we besluiten dat het inschakelen van medegedetineerden als ad hoc-tolk onder bepaalde omstandigheden ook een meerwaarde kan opleveren, met name om anderstalige gedetineerden te overtuigen om deel te nemen aan activiteiten. Wat de perceptie over het individuele communicatieverloop betreft, kunnen we tot slot concluderen dat de directie en het personeel er in grote lijnen een gelijkaardige mening opna houden. Toch blijkt dat de perceptie van de directie niet steeds overeenstemt met de dagdagelijkse realiteit waarmee personeelsleden geconfronteerd worden. De meeste directieleden zijn namelijk niet op de hoogte van de heersende frustraties en wrevel ten gevolge van taalbarrières.

REFERENTIELIJST

Amnesty International. (2019). *BELGIUM* geraadpleegd van

<https://www.amnesty.be/IMG/pdf/eur1410412019english.pdf>

Baarda, D.B., van der Hulst, M., & de Goede, M.P.M. (2012). *Basisboek interviewen: handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews* (3^{de} druk). Houten: Noordhoff Uitgevers Groningen

Baixauli-Olmos, L., (2013). A description of interpreting in prisons mapping the setting through an ethical lens. In Schäffner, C., Kredens K., Fowler, Y. (Eds.), *Interpreting in a Changing Landscape. Selected papers from Critical Link 6*. (p. 45-60). Amsterdam, The Netherlands / Philadelphia, USA: John Benjamins

Bernaerts, J., (2019). "Recht op" een psychiatrische behandeling in een "officiële" taal voor gedetineerden en geïnterneerden op grond van het EVRM en de Bestuursstaalwet, *Rechtskundig Weekblad*, 83(22): 843–857.

Butow, P., Goldstein, D., Bell, M., Aldridge, M., Abdo, S., Tanious, M., Dong, S., Iedema, R., Vardy, J., Ashgari, R., Hui, R., Eisenbruch, M. (2011). Interpretation in Consultations With Immigrant Patients With Cancer: How Accurate Is It? *Journal of Clinical Oncology*, 29(20), 2801-2806

Christiaensen, S. (2002) Historische ontwikkelingen in de strafrechtsbedeling beschouwd vanuit het perspectief van humanisering en menselijke waardigheid, in Bouverne-De Bie, M., & Kloeck, K., Meyvis, W., Roose, R., Vanacker, J. (Eds) (2002). *Handboek forensisch welzijnswerk*, 236-241. Gent: Academia.

Crane, J., (1997). Patient comprehension of doctor-patient communication on discharge from the emergency department, *The Journal of Emergency Medicine*, 15(1), 1-7

De Pelecijn, L., Croux, F., Vanhouche, A.-S., Brosens, D., & De Ridder, S. (2017). Foreign national prisoners in Belgium: context, developments and projects, Newsletter EuroPris. EuroPris

Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen. (2019). *Jaarverslag 2017 Directoraat-generaal Penitentiaire Inrichtingen* geraadpleegd van

https://justitie.belgium.be/sites/default/files/jaarverslag_dg_epi_2017_0.pdf

FOD Justitie (2021a) *Nationaal register*. Geraadpleegd van

https://justitie.belgium.be/nl/online_diensten/nationaal_register_en_gerechtskosten/nationaal_register

FOD Justitie (2021b). *Telefoon*. Geraadpleegd van https://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/gevangenis/leven_in_de_gevangenis/contact_met_buitenwereld/telefoon

Gallez, E., (2018). Foreigners and Refugees Behind Bars: How Flemish Prisons Tackle Linguistic Barriers, *The European Legacy*, 23(7-8), 738- 756.

Graneheim, U.H.; Lundman, B., (2004) Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness, *Nurse Education Today*, 24, 105-112

Koninklijk besluit tot bepaling van de datum van inwerkingtreding en uitvoering van verscheidene bepalingen van de titels III en V van de basiswet van 12 januari 2005 betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden. *Belgisch Staatsblad*, (2011, 21 april), Numac: 2011009292, Geraadpleegd van https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2011040801&table_name=wet

Koninklijk besluit tot vaststelling van de deontologische code van de beëdigd vertalers, tolken en vertalers-tolken aangesteld in toepassing van de Wet van 10 april 2014 tot wijziging van verschillende bepalingen met het oog op de oprichting van een nationaal register voor gerechtsdeskundigen en tot oprichting van een nationaal register voor beëdigd vertalers, tolken en vertalers-tolken. *Belgisch Staatsblad*, (2017, 18 april), Numac: 2017012202, Geraadpleegd van https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=nl&caller=summary&pub_date=17-05-31&numac=2017012202

Koninklijk besluit tot vaststelling van de toelagen en vergoedingen van de personeelsleden van het federaal openbaar ambt. *Belgisch Staatsblad*, (2017, 19 juli), Numac: 2017040352, Geraadpleegd van http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017071308&table_name=wet

Lorente Longares, P., (2015). *Google Translate versus Human Translator: A comparative Analysis of the Accuracy in Google's Translations*. (Dissertatie). Geraadpleegd van <https://core.ac.uk/download/pdf/289981862.pdf>

MacDonald, M. (2018). Overcrowding and its impact on prison conditions and health, *International Journal of Prisoner Health*, 14 (2), 65-68.

Marco, A., & García-Guerrero, J. (2020). Prison overcrowding and over-occupation: what we are talking about and the situation in Spanish prisons. *Revista española de sanidad penitenciaria*, 22(3), 93–95.

Martínez-Gómez, A., (2014a). Criminals interpreting for criminals: breaking or shaping norms?. *The Journal of Specialised Translation*, 22, 174-193

Martínez-Gómez, A., (2014b). Interpreting in prison settings: An international overview. *Interpreting: International journal of research and practice in interpreting*, 16(2), 233–259.

Martínez-Gómez, A., (2015). Prison settings. In Pöchhacker, F., (Ed.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, 320-321. New York: Routledge.

Picture It, (z.d.) *Communication through pictures*. Geraadpleegd van <https://www.picture-it-in.org>

Raad van Europa (2006) *European Prison Rules*. Geraadpleegd van <https://rm.coe.int/european-prison-rules-978-92-871-5982-3/16806ab9ae>

Raad van Europa (2015) *Living space per prisoner in prison establishments: CPT standards*. Geraadpleegd van <https://rm.coe.int/16806cc449>

Raad van Europa (2020) *Probation and Prisons in Europe, 2019: Key Findings of the SPACE reports* geraadpleegd van https://wp.unil.ch/space/files/2020/06/KeyFindings_Probation-and-Prisons-in-Europe_200617_final.pdf

Rossato, L., (2017) From confinement to community service, in Antonini, R., Cirillo, L., Rossato, L., Torresi, I. (Eds.) (2017) *Non-professional Interpreting and Translation: State of the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam, The Netherlands: John Benjamins

Richtlijn 2010/64/EU van het Europees Parlement en de Raad van 20 oktober 2010 betreffende het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures, PbEU 2010, L280/1

Salaets, H., Segers, W., Bloemen, H., (2008) *Terminologie van het tolken*. Antwerpen: Vantilt

Salaets, H., Balogh, K., Aelbrecht, S., (in druk) *Translaw in Belgium: a Qualitative Comparative Study on the Perception of Communication with Foreign Detainees*.

Saldaña, S., (2013) An introduction into codes and coding, in *The Coding Manual for Qualitative Researchers*, 1-40. Londen: SAGE publications.

Setton, R., Prunč, E., (2015) Ethics. In Pöchhacker (Eds.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (p.144-148). New York: Routledge.

Snacken, S. (2005) Forms of violence and regimes in prison: report of research in Belgian prisons, in Liebling, A., Shadd, M., (Eds.) (2005) *The effects of imprisonment*, 306-339. Collumpton: Willan Publishing

Snacken, S., (2007) Belgium, in van Kalmthout, A.M., Hofstee-van der Meulen, F.B.A.M., Dünkel, F., (Eds.) (2013) *Foreigners in European Prisons*, 129–156. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Van Kalmthout, A., Hofstee-van der Meulen F., Dünkel, F., (2007) Comparative overview, Conclusions and Recommendations, in van Kalmthout, A.M., Hofstee-van der Meulen, F.B.A.M., Dünkel, F., (Eds.) (2013) *Foreigners in European Prisons*, 7-88. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Vlaams Verbond van het Katholiek Secundair Onderwijs (VVKSO) (2016) *Curriculum secundair onderwijs*. Geraadpleegd van <http://ond.vvksso-ict.com/lele/leerplannen.asp>

World Prison Brief (z.d.) *World Prison Brief Data - Austria* [database] geraadpleegd van <https://www.prisonstudies.org/country/austria>

World Prison Brief (z.d.) *World Prison Brief Data - Greece* [database] geraadpleegd van <https://www.prisonstudies.org/country/greece>

World Prison Brief (z.d.) *World Prison Brief Data - Italy* [database] geraadpleegd van <https://www.prisonstudies.org/country/italy>

World Prison Brief (z.d.) *World Prison Brief Data - Luxemburg* [database] geraadpleegd van <https://www.prisonstudies.org/country/luxembourg>

BIJLAGEN

Bijlage 1:	Informed consent
Bijlage 2:	Vragenlijsten interviews
Bijlage 3:	Transcripties interviews
Bijlage 4:	Vergelijkende analyse van de laatste consensusvergadering
Bijlage 5:	Finale boomstructuur directie
Bijlage 6:	Finale boomstructuur personeel
Bijlage 7:	Finale coderingen