



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

De invloed van artificiële intelligentie op sociaal tolken

Een verkennend onderzoek naar attitudes en percepties van tolken in Vlaanderen en Brussel

Khizir Kerchiev

Promotor: prof. dr. Pieter Boulogne
Co-promotoren: Marijke Doms en Abdirashid Moallim

Academiejaar 2025-2026

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

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

Naam: Khizir Kerchiev

Datum: 13/08/2026

Handtekening:

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, likely representing the initials 'K.K.'.



*Copyright informatie:
studiewerk van een student in het kader van de
academische opleiding en examenbeoordeling.
Na deze beoordeling vond geen correctie plaats
van het studiewerk.*

**Ik verklaar me akkoord met de code of conduct van de faculteit Letteren voor
geloofwaardig auteurschap.**

Gedragcode en transparantieverklaring voor het gebruik van GenAI

Geef aan met "X":

☐ Ik heb geen GenAI-tool gebruikt.

☒ Ik heb een GenAI-tool gebruikt. In dit geval, geef aan **welke tools** (bijv. ChatGPT, MS Copilot...):

GenAI-tool gebruikt als/voor:	Naam van de gebruikte GenAI-tool. Indien nuttig, omschrijf hoe je GenAI gebruikte, in verhouding tot de gedragscode.	Gedragscode:
Als taalhulp voor het nakijken of verbeteren van zelf geschreven teksten	ChatGPT en Gemini: voor taalcorrectie en herformulering van zelfgeschreven teksten.	Dit gebruik is gelijkaardig aan tools voor spelling- of grammaticacontrole. In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te verbeteren die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).
Als parafraseertool	/	Dit gebruik is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of de opleiding. Je mag je eigen teksten of die van andere auteurs parafraseren en je laten inspireren door wat de GenAI-tool voorstelt (tenzij het is verboden). In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te parafraseren die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid).

Als vertaalhulp om teksten te verbeteren die je zelf schreef of om teksten van anderen beter te begrijpen	Om de samenvatting/abstract te vertalen naar het Engels heb ik gebruik gemaakt van DeepL en ChatGPT.	Dit gebruik is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of de opleiding. Het is gelijkaardig aan het gebruik van vertaaltools (Google translate, DeepL,...). In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Indien je de GenAI-tool gebruikt om teksten te vertalen die je niet zelf schreef, moet je verwijzen naar de originele bron of auteur (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid). - Controleer altijd de vertaalde tekst op correctheid en betekenis.
Als een zoekmachine om informatie te vinden over een topic of om hierover bestaand onderzoek te vinden	Copilot, ChatGPT en Gemini: ter inspiratie voor een eerste onderzoeksvoorstel.	Dit gebruik is gelijkaardig aan bijv. Google search of Wikipedia. Als je je eigen tekst schrijft op basis van deze info, hoef je niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Je moet wel verwijzen naar het bestaande onderzoek en de verwijzingen die je hebt gecheckt en gebruikt (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid). Wees je ervan bewust dat de output van de GenAI-tool niet 100% betrouwbaar is. De output kan niet helemaal correct of beperkt zijn door de database die de tool gebruikt. Bovendien evolueert kennis; mogelijk is de database van de GenAI-tool niet up-to-date.
Voor literatuuronderzoek	Copilot, ChatGPT en Gemini: ter inspiratie bij het zoeken naar relevante literatuur.	Dit gebruik is gelijkaardig aan bijv. Google Scholar. In het algemeen hoef je in de tekst niet te verwijzen naar een dergelijk GenAI-gebruik. Echter, let op: - Je moet wel verwijzen naar de literatuur verwijzingen die je hebt gecheckt en gebruikt (indien niet, pleeg je plagiat en dus een onregelmatigheid). - Wees je ervan bewust dat het zoekresultaat beperkt is tot de database van de GenAI-tool. Zoek en analyseer daarom vervolgens de originele wetenschappelijke bronnen. Verifieer, interpreteer, analyseer en verwerk de informatie die je bekam. Dus niet louter copy-pasten; je moet immers begrijpen en kritisch analyseren wat je schrijft.

		- Wees je ervan bewust dat sommige GenAI-tools geen of verkeerde verwijzingen aanleveren. Als student ben je verantwoordelijk voor het checken van het ontbreken en de correctheid van de verwijzingen. Opnieuw: dus niet louter copy-pasten.
Voor het genereren van programmeercode	/	- GenAI-gebruik voor het genereren van code is toegestaan, tenzij het is verboden door de docent of opleiding. Vermeld steeds het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI.
Voor het genereren van nieuwe (onderzoeks)ideeën	/	Ga in dit geval na of het idee effectief nieuw is of niet. Er is een grote kans dat het gebaseerd is op bestaand werk. Indien dat het geval is, moet je verwijzen naar het bestaande werk (indien niet, pleeg je plagiaat en dus een onregelmatigheid).
Voor het genereren van tekstblokken (anders dan het hoger toegelaten gebruik zonder verwijzing)	/	Volgens artikel 84 Onderwijs- en Examenreglement moet je tekst een juist oordeel toelaten over je eigen kennis, inzicht en vaardigheden. Daarom is het verboden tekstblokken op te nemen zonder aanhalingstekens en verwijzing naar het gebruik van een GenAI-tool. Echter, let op: - Indien het echt nodig is tekstblokken van een GenAI-tool op te nemen, bijv. omwille van de aard van je opdracht, citeer het door gebruik van aanhalingstekens en vermeld het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI.

		- In het algemeen moet een dergelijk GenAI-gebruik tot een absoluut minimum beperkt worden; check ook steeds de originele bronnen.
Voor het genereren van beeldmateriaal, video of audio	/	Gebruik van GenAI voor het genereren van afbeeldingen, video of audio is toegestaan, tenzij het verboden is door de docent of opleiding. Echter, let op: - Vermeld het gebruik van de GenAI-tool, in overeenstemming met de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI. - Indien je met de GenAI-tool werkt op basis van bestaande afbeeldingen, video of audio, moet je verwijzen naar het bestaande materiaal (indien niet, pleeg je plagiaat en dus een onregelmatigheid). - Leg het GenAI-gebruik uit in de methodesectie (als die er is) en vermeldt eventueel ook de gebruikte prompts (of een link ernaar) en de volledige GenAI-output (of de geschiedenis).
Overig gebruik (leg uit; het kan ook gaan om een combinatie van bovenstaande vormen)	Als de samenvatting van een paper niet voldoende was en het werk me interessant leek, kon ChatGPT of Gemini een uitgebreidere samenvatting maken met de punten uitgelicht die voor mijn onderzoek relevant konden zijn. De resultaten werden nooit letterlijk overgenomen.	Neem vooraf contact op met het onderwijsteam van het opleidingsonderdeel of de promotor van je thesis, om te checken of je voorgenomen GenAI-gebruik is toegestaan en welke voorwaarden eventueel van toepassing zijn. Licht ook de programmadirecteur in. Motiveer hoe het voorgenomen gebruik in overeenstemming is met de opdracht of thesis en met art. 84 Onderwijs- en Examenreglement en de KU Leuven richtlijnen voor verantwoord gebruik van GenAI tools. Leg ook de meerwaarde van het GenAIgebruik uit. Naargelang het GenAI-gebruik, kan het nodig zijn ernaar te verwijzen in je tekst, volgens de de richtlijnen op de pagina hoe transparant te zijn over het gebruik van GenAI.

Dankwoord

Deze masterproef werd geschreven in het kader van de opleiding Tolken aan de faculteit Letteren van de KU Leuven. Een masterproef schrijven doe je nooit helemaal alleen en daarom wil ik hier enkele mensen bedanken.

In de eerste plaats gaat mijn dank uit naar mijn promotor, professor Pieter Boulogne, die mij ook tijdens mijn bachelorproef begeleidde. Net als toen heb ik de vrijheid waarmee ik mijn onderzoek kon uitwerken en het vertrouwen dat daaruit sprak erg gewaardeerd. De ruimte die hij mij gaf om zelf mijn invalshoek te zoeken, samen met het nodige geduld tijdens dat proces, heeft in belangrijke mate bijgedragen aan dit werk.

Daarnaast wil ik mijn co-promotoren, Marijke Doms en Abdirashid Moallim van Brussel Onthaal, in het bijzonder bedanken voor hun constructieve feedback en de praktijkkennis die zij in dit onderzoek hebben ingebracht. Ook hun hulp bij het bereiken van de deelnemers was van grote waarde.

Verder wil ik mijn familie bedanken voor hun steun en aanmoediging tijdens het hele traject, en in het bijzonder mijn broers voor het nalezen van deze tekst. Hun opmerkingen over formulering en structuur hebben de leesbaarheid van het geheel merkbaar verbeterd.

Tot slot ben ik dankbaar voor de sociaal tolken die bereid waren deel te nemen aan de interviews. Hun openheid over de dagelijkse realiteit van hun beroep en hun bereidheid om ook twijfels en frustraties te delen vormen de kern van dit werk. Zonder hun tijd en vertrouwen had deze studie niet bestaan.

Samenvatting

Artificiële intelligentie (AI) wordt steeds vaker gebruikt in professionele taalpraktijken, maar haar bruikbaarheid verschilt per tolsituatie. Sociaal tolken vindt plaats in directe, vaak gevoelige interacties, waarin naast taalkundige correctheid ook context, emotie, vertrouwelijkheid en verantwoordelijkheid tellen. Deze masterproef onderzoekt hoe gecertificeerde sociaal tolken in Vlaanderen en Brussel het gebruik en de verwachte invloed van AI ervaren en welke factoren de professionele aanvaardbaarheid bepalen.

Voor dit kwalitatieve, verkennende onderzoek werden twaalf semigestructureerde interviews afgenomen met sociaal tolken met uiteenlopende werktalen, ervaring en professionele statuten. De gegevens werden thematisch geordend en tussen deelnemers vergeleken.

Alle deelnemers gebruikten AI al voor hun werk, vooral vóór een opdracht voor terminologie, woordenlijsten, achtergrondinformatie en mogelijke gespreksscenario's. Tijdens gesprekken bleef het gebruik uitzonderlijk en voorwaardelijk; na opdrachten was het beperkt. AI kan tijd besparen, maar de uitvoer moet worden gecontroleerd. Die verificatiekost neemt tijdens live-interactie toe doordat controle concurreert met luisteren, tolken en gesprekscoördinatie. De betrouwbaarheid hangt onder meer af van taal, taalvariëteit, vertaalrichting, invoervorm, domein en modaliteit. Vooral minder digitaal ondersteunde talen, regionale varianten en Vlaamse Gebarentaal brengen beperkingen mee. In gevoelige contexten daalt de aanvaardbaarheid wanneer fouten ernstige gevolgen kunnen hebben, moeilijk detecteerbaar zijn of gevoelige gegevens nodig zijn. Meer context kan de uitvoer verbeteren, maar verhoogt tegelijk de risico's voor gegevensbescherming.

De deelnemers verwachten geen volledige vervanging van sociaal tolken, maar een ongelijke herverdeling van taken. Korte, voorspelbare en administratieve contacten kunnen sneller worden geautomatiseerd, terwijl menselijke tolken belangrijk blijven in complexe, emotionele en risicovolle situaties. AI is vooral aanvaardbaar voor afgebakende taken wanneer de uitvoer controleerbaar is, de taalpraktijk voldoende wordt ondersteund, gevoelige gegevens beschermd blijven en duidelijke organisatorische afspraken gelden. Professionele aanvaardbaarheid is dus een contextafhankelijk oordeel over de combinatie van taak, technologie en gebruikssituatie.

Abstract

Artificial intelligence (AI) is increasingly used in professional language practices, but its usefulness varies across interpreting situations. Public service interpreting takes place in direct, often sensitive interactions in which context, emotion, confidentiality, and responsibility matter alongside linguistic accuracy. This master's thesis examines how certified public service interpreters in Flanders and Brussels experience the use and expected impact of AI and which factors determine its professional acceptability.

This qualitative, exploratory study draws on twelve semi-structured interviews with public service interpreters differing in working languages, experience, and employment status. The data were organised thematically and compared across participants.

All participants already used AI for work, mainly before assignments to prepare terminology, glossaries, background information, and possible interaction scenarios. Use during interactions remained exceptional and conditional, while post-assignment use was limited. AI may save time, but its output requires checking. This verification cost increases during live interaction because checking competes with listening, interpreting, and coordinating the exchange. Reliability depends on factors including language, language variety, translation direction, input format, domain, and modality. Less digitally supported languages, regional varieties, and Flemish Sign Language pose particular limitations. In sensitive contexts, acceptability decreases when errors may have serious consequences, are difficult to detect, or when sensitive data are needed. More context may improve output while increasing data protection risks.

Participants expect an uneven redistribution of tasks rather than the complete replacement of public service interpreters. Short, predictable, and administrative interactions may be automated sooner, whereas human interpreters remain important in complex, emotional, and high-risk situations. AI is most acceptable for clearly defined tasks when its output can be checked, the relevant language practice is adequately supported, sensitive data remain protected, and clear organisational guidelines apply. Professional acceptability is therefore a context-dependent judgement about the combination of task, technology, and context of use.

Inhoudsopgave

Code of conduct.....	ii
Gedragscode en transparantieverklaring voor het gebruik van GenAI	iv
Dankwoord	viii
Samenvatting	ix
Abstract	x
Inhoudsopgave	xi
1. Inleiding	1
1.1 Aanleiding en probleemstelling.....	1
1.2 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie	2
1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen	3
1.4 Afbakening en begripsgebruik.....	4
1.5 Onderzoeksaanpak	5
1.6 Opbouw van de masterproef	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 Doel en uitgangspunt	7
2.2 Sociaal tolken als interactionele en institutionele praktijk	8
2.2.1 Institutionele afbakening in Vlaanderen	8
2.2.2 Tolken als overdragen én coördineren.....	8
2.3 AI in de tolkworkflow.....	9
2.3.1 Van één technologie naar verschillende toepassingen.....	9
2.3.2 Gebruik, acceptatie en aanvaardbaarheid	10
2.4 Taak-technologie-fit als theoretische kern	11
2.4.1 De basisgedachte	11
2.4.2 Taak en technologie ontleden.....	11
2.4.3 Grenzen van TTF.....	12
2.5 Risico, gevolgen en controleerbaarheid	12
2.5.1 Van gemiddelde kwaliteit naar toepassingsrisico.....	12
2.5.2 Controleerbaarheid en gepast vertrouwen.....	13
2.6 Taal, variëteit, vertaalrichting en modaliteit	13
2.6.1 Ongelijke taaltechnologische infrastructuur	13
2.6.2 Gebarentalen als andere modaliteit	14
2.7 Vertrouwelijkheid, gegevensbescherming en governance	15
2.7.1 Van individuele voorzichtigheid naar organisatorische verantwoordelijkheid	15

2.7.2 AI-verordening en betekenisvol menselijk toezicht	16
2.7.3 De context-privacyspanning.....	17
2.8 Professionele positie en taakherverdeling	17
2.8.1 Analyse op taakniveau.....	17
2.8.2 Augmentatie, controlewerk en professionele autonomie	17
2.9 Geïntegreerd analysekader: voorwaardelijke professionele aanvaardbaarheid	18
3. Methodologie	20
3.1 Onderzoeksopzet	20
3.2 Deelnemers en rekrutering	20
3.3 Dataverzameling	21
3.4 Verwerking en analyse	21
3.5 Ethiek en gegevensbescherming	22
3.6 Beperkingen	22
4. Resultaten.....	23
4.1 Samenstelling van de respondentengroep en bronmateriaal	23
4.2 Gebruik van AI-tools in de tolkpraktijk	24
4.2.1 Brede bekendheid, maar uiteenlopende intensiteit	24
4.2.2 Voorbereiding als dominante toepassing	25
4.2.3 Livegebruik blijft uitzonderlijk en voorwaardelijk	25
4.2.4 Gebruik na de opdracht	26
4.3 Ervaren efficiëntie, betrouwbaarheid en taalverschillen	26
4.3.1 Tijdswinst is reëel, maar vooral voor de opdracht.....	26
4.3.2 Betrouwbaarheid wordt niet als vast percentage ervaren	27
4.3.3 Taaldata, varianten en modaliteit bepalen de inzetbaarheid.....	27
4.3.4 De inzetbaarheid daalt wanneer de gevolgen van fouten toenemen ..	28
4.4 Menselijke meerwaarde en professioneel oordeel	29
4.4.1 Meer dan taaloverdracht.....	29
4.4.2 Culturele en sociale gepastheid.....	29
4.4.3 Geen unanieme grens tussen mens en techniek.....	29
4.5 Privacy, beroepsgeheim en verantwoordelijkheid	30
4.5.1 Dataminimalisering als eigen gedragsregel	30
4.5.2 De contextparadox.....	30
4.5.3 Controle en aansprakelijkheid.....	31
4.5.4 Organisatierichtlijnen blijven achter	31
4.6 Toekomstvisie en professionele identiteit.....	32
4.6.1 Beperkte onmiddellijke dreiging	32

4.6.2 Routinegesprekken als eerste automatiseringsgebied	32
4.6.3 Verschuiving naar complexe en gespecialiseerde opdrachten	32
4.6.4 Drie toekomstscenario's.....	33
4.6.5 Behoeftte aan opleiding en praktische kaders	33
4.7 Synthese: voorwaarden voor de aanvaardbaarheid van AI.....	34
4.8 Deelconclusie	35
5. Discussie	36
5.1 Inleiding.....	36
5.2 Taak en workflowfase: voorbereiding verschilt fundamenteel van livegebruik	36
5.3 Interactionele en taalkundige voorwaarden	37
5.4 Risico, controleerbaarheid en vertrouwelijkheid	38
5.5 Professionele positie en taakherverdeling	39
5.6 Synthese en bijdrage van het onderzoek	39
5.7 Beperkingen en vervolgonderzoek	40
6. Conclusie	41
7. Bibliografie	44
8. Bijlagen	47
Bijlage 1: Geïnformeerde toestemming.....	47
Bijlage 2: Vragenlijst.....	49
Bijlage 3: Transcript van een interview.....	51

1. Inleiding

Artificiële intelligentie (AI) is in korte tijd een zichtbaar onderdeel geworden van professionele taalpraktijken. Generatieve systemen, automatische vertaling, spraakherkenning en transcriptiesoftware worden niet alleen gebruikt om teksten te produceren, maar ook om informatie op te zoeken, terminologie te ordenen, gesprekken te transcriberen en meertalige communicatie te ondersteunen. Daardoor verschuift de discussie van de vraag of taalprofessionals met AI te maken krijgen naar de vraag voor welke taken, onder welke voorwaarden en met welke gevolgen zij deze technologie kunnen gebruiken.

Die discussie is sterk aanwezig in het publieke debat. Berichtgeving over de vertaalsector wordt geregeld opgebouwd rond de vrees dat AI menselijke taalprofessionals overbodig zal maken. Een artikel in De Standaard vat de spanning recent samen als een strijd tegen de perceptie dat AI het werk van vertalers kan overnemen (Verschakelen, 2026). De Belgische Kamer van Vertalers en Tolken (BKVT) kwam in haar ledenenquête tot een genuanceerder beeld. Van de 114 respondenten gebruikte 85% DeepL en/of generatieve AI tijdens het vertaalwerk, terwijl de deelnemers tegelijk bezorgdheid uitten over omzet, werkplezier en de groeiende vraag naar automatische vertaling (BKVT, 2025). Deze cijfers hebben betrekking op vertalers en tolken in brede zin en kunnen niet zonder meer worden toegepast op sociaal tolken. Ze tonen wel dat AI tegelijk als werkinstrument en als mogelijke bron van beroepsverandering wordt ervaren.

Voor sociaal tolken is een afzonderlijke analyse nodig. De beroepspraktijk speelt zich af in directe interacties tussen anderstalige cliënten en voorzieningen, organisaties of openbare besturen. Het Vlaamse integratie- en inburgeringsdecreet omschrijft sociaal tolken als het volledig en getrouw omzetten van een mondelinge boodschap uit een bron- in een doeltaal en onderscheidt tolken op afstand van tolken ter plaatse. De dienstverlening is in dit kader bestemd voor gebruikers in het Nederlandse taalgebied en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad (Vlaamse overheid, 2013, art. 43/1-43/2). Sociaal tolken is, net als andere vormen van tolken en vertalen, niet uitsluitend een technische omzetting van woorden. De tolk werkt binnen een concrete interactie waarin betekenis, beurtwisseling, machtsverhoudingen en institutionele verwachtingen samenkomen (Wadensjö, 1998).

1.1 Aanleiding en probleemstelling

AI kan verschillende onderdelen van een tolkopdracht ondersteunen. Vooraf kan een tolk achtergrondinformatie verzamelen, terminologie verkennen, woordenlijsten opstellen of oefenscenario's genereren. Tijdens een opdracht kunnen automatische ondertiteling, spraak-naar-tekst en vertaaltoepassingen in theorie delen van het gesprek zichtbaar of toegankelijk maken. Na een opdracht kunnen transcriptie- en administratieve toepassingen tijd besparen. Recent onderzoek naar AI-ondersteunde spraakherkenning in publieke dienstverlening illustreert dat vooral

ondersteunende toepassingen in de workflow van menselijke tolken worden onderzocht (Tang et al., 2026, pp. 80-98).

De mogelijke bruikbaarheid van AI staat echter naast risico's die in de sociaal-tolkpraktijk bijzonder zwaar kunnen wegen. Gesprekken kunnen plaatsvinden in medische, psychosociale, onderwijsgerelateerde, administratieve of andere publieke dienstverleningscontexten. Daar moet niet alleen de talige inhoud correct zijn, maar moet de boodschap ook passen binnen de concrete situatie en controleerbaar blijven voor de betrokken partijen. Problemen met dialecten, regionale varianten, code-switching, minder digitaal ondersteunde talen of visuele talen kunnen de inzetbaarheid bovendien ongelijk verdelen. In gevoelige contexten roepen automatische verwerking en opslag ook vragen op over vertrouwelijkheid, toestemming, gegevensbescherming en aansprakelijkheid. Parrilla Gómez en Postigo Pinazo (2026, pp. 13-24) benadrukken daarom dat snelheid en toegankelijkheid niet volstaan als criterium voor inzet in contexten waarin fouten ingrijpende gevolgen kunnen hebben.

Het vraagstuk is niet alleen technisch of toekomstgericht. AI is reeds aanwezig in de dagelijkse voorbereiding en digitale werkomgeving van taalprofessionals, terwijl duidelijke sectorspecifieke afspraken niet noodzakelijk in hetzelfde tempo ontwikkelen. Tegelijk heeft de Vlaamse overheid AI expliciet opgenomen in haar beleidsambities. In de Beleidsnota Integratie, Inburgering en Samenleven 2024-2029 wordt gesteld dat nieuwe vertaaltechnologieën en AI zullen worden ingezet om de dienstverlening rond sociaal tolken en vertalen beter en efficiënter te organiseren (Vlaamse Regering, 2024, p. 29). Daardoor is de vraag naar verantwoord gebruik niet louter hypothetisch: organisaties, tolken en beleidsmakers moeten bepalen wanneer technologische ondersteuning professioneel aanvaardbaar is en welke menselijke controle daarbij nodig blijft.

Een eenvoudige tegenstelling tussen “mens” en “machine” is voor dit onderzoek daarom onvoldoende. Dezelfde tolk kan AI nuttig vinden voor terminologievoorbereiding en tegelijk afwijzen tijdens een medisch of psychosociaal gesprek. Evenzo kan een toepassing bruikbaar zijn voor een gestandaardiseerde taalvariant, maar onbetrouwbaar voor een dialect, een taal met weinig digitale data of Vlaamse Gebarentaal. De centrale probleemstelling is dan ook niet of AI in algemene zin goed of slecht is voor sociaal tolken, maar waarom de ervaren bruikbaarheid en aanvaardbaarheid verschillen naargelang de taak, taal, context en organisatorische voorwaarden.

1.2 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek ligt in de rol van sociaal tolken bij het overbruggen van taaldrempels in publieke en sociale dienstverlening. Wanneer cliënt en hulpverlener niet over een voldoende gedeelde taal beschikken, kan de kwaliteit van de talige ondersteuning mee bepalen of informatie correct wordt begrepen en of dienstverlening daadwerkelijk toegankelijk is. Het Vlaamse regelgevende kader behandelt sociaal tolken en sociaal vertalen daarom als onderdelen van een structureel taalbeleid en koppelt de dienstverlening aan

kwaliteitsborging (Vlaamse overheid, 2013, art. 43-43/2). Beslissingen over AI raken bijgevolg niet alleen de arbeidspositie van tolken, maar ook de kwaliteit, gelijkheid en vertrouwelijkheid van de communicatie met anderstalige cliënten.

Daarnaast is het onderwerp beleidsmatig actueel. De aangekondigde inzet van AI en vertaaltechnologie creëert mogelijkheden voor snellere ondersteuning, maar maakt concrete afwegingen noodzakelijk. Een efficiëntiewinst is maatschappelijk slechts betekenisvol wanneer de kwaliteit voor de betrokken taal en context voldoende is, fouten tijdig kunnen worden ontdekt, gevoelige gegevens beschermd blijven en duidelijk is wie professioneel verantwoordelijk is. De ervaringen van tolken vormen daarbij een belangrijke bron van praktijkkennis, want tolken zien waar systemen helpen, waar extra controle nodig is en welke informatie in een echte interactie verloren kan gaan.

Wetenschappelijk sluit de studie aan bij het groeiende onderzoek naar AI binnen Public Service Interpreting and Translation (PSIT). Dat AI in 2026 het centrale onderwerp vormde van een volledig themanummer van FITISPos International Journal toont dat het onderzoeksveld snel in ontwikkeling is (Valero-Garcés & Vitalaru, 2026). Bestaand onderzoek bespreekt onder meer technologische mogelijkheden, opleiding, ethiek en toepassingen in juridische en medische contexten. De empirische kennis over hoe actieve sociaal tolken in Vlaanderen en Brussel het huidige gebruik, de beroepsgevolgen en de voorwaarden voor aanvaardbaarheid ervaren, blijft evenwel beperkt. Ook worden verschillen tussen talen en taalvarianten vaak technisch beschreven zonder systematisch te onderzoeken hoe tolken met uiteenlopende taalprofielen die verschillen in hun eigen praktijk beoordelen.

1.3 Doelstelling en onderzoeksvragen

Dit onderzoek heeft drie samenhangende doelstellingen. Ten eerste brengt het in kaart hoe sociaal tolken AI en AI-ondersteunde taaltechnologie momenteel gebruiken in hun beroepspraktijk. Ten tweede onderzoekt het welke kansen, beperkingen en risico's zij ervaren en welke factoren hun oordeel over de aanvaardbaarheid van een toepassing bepalen. Ten derde verkent het hoe zij de toekomstige invloed van AI op hun takenpakket, vereiste competenties, professionele verantwoordelijkheid en werkzekerheid inschatten.

Deze studie draagt bij door de perspectieven van twaalf deelnemers met verschillende werktalen, ervaringsniveaus en professionele posities naast elkaar te plaatsen. De werktalen omvatten relatief sterk digitaal vertegenwoordigde talen, zoals Nederlands, Engels, Frans, Spaans, Portugees, Russisch, Turks, Hindi en Standaardarabisch, maar ook talen en taalvariëteiten waarvoor minder digitale data en hulpmiddelen beschikbaar zijn, waaronder Dari, Urdu, Punjabi, Berbers/Tamazight, Tsjetsjeens, regionale Arabische varianten en Vlaamse Gebarentaal. Daardoor kan het onderzoek niet alleen algemene houdingen beschrijven, maar ook nagaan hoe de aanvaardbaarheid afhangt van taakvereisten, beschikbare taaldata, mogelijke gevolgen van fouten, privacy en menselijke

controle. De beoogde bijdrage is verkennend en verklarend. Het doel is niet vast te stellen hoeveel sociaal tolken voor of tegen AI zijn, maar te begrijpen onder welke omstandigheden zij een toepassing wel of niet verantwoord vinden.

De studie beoogt daarmee zowel een wetenschappelijke als een praktijkgerichte bijdrage. Wetenschappelijk levert zij empirische kennis over een actuele maar lokaal nog weinig onderzochte beroepspraktijk. Praktijkgericht kan zij tolkendiensten, opleidingsinstanties en beleidsmakers helpen om gerichte richtlijnen, opleidingen en controleprocedures te ontwikkelen. Het onderzoek beoordeelt niet welke specifieke commerciële tool de beste is en formuleert evenmin een vooraf vaststaand pleidooi voor of tegen automatisering. Centraal staat het perspectief van de beroepsbeoefenaars en de voorwaarden die zij vanuit hun ervaring relevant achten.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Hoe ervaren sociaal tolken die werkzaam zijn in Vlaanderen en Brussel het huidige gebruik en de verwachte invloed van AI op hun beroepspraktijk, en welke factoren bepalen volgens hen de aanvaardbaarheid ervan?

Deze centrale vraag wordt uitgewerkt in vier deelvragen:

1. Hoe gebruiken sociaal tolken AI en AI-ondersteunde taaltechnologie voor, tijdens en na tolkopdrachten?
2. Welke kansen en beperkingen ervaren zij op het vlak van efficiëntie, kwaliteit, taal, taalvariant en context?
3. Welke ethische, privacygerelateerde, professionele en organisatorische voorwaarden beïnvloeden volgens hen de aanvaardbaarheid van AI?
4. Hoe verwachten zij dat AI het takenpakket, de vereiste competenties en de professionele positie van sociaal tolken zal veranderen?

Omdat de studie verkennend en kwalitatief is, worden geen formele hypothesen getoetst. Een hypothese zou vooraf een uniform verband veronderstellen, terwijl juist wordt onderzocht hoe deelnemers uiteenlopende ervaringen betekenis geven en welke contextvoorwaarden hun beoordeling veranderen. De analyse zoekt daarom naar terugkerende patronen, maar houdt ook rekening met afwijkende en tegengestelde cases.

1.4 Afbakening en begripsgebruik

De geografische focus ligt op Vlaanderen en Brussel. Het onderzoek doet geen uitspraken over “Belgische sociaal tolken” als één homogene groep, omdat sociaal tolken institutioneel niet als één federaal werkveld is georganiseerd en de Franstalige dienstverlening niet afzonderlijk is onderzocht. De studie situeert de deelnemers binnen de Nederlandstalige en Vlaams georiënteerde sociale dienstverlening in Vlaanderen en het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad. Deze formulering verwijst naar de institutionele context waarin de opdrachten worden uitgevoerd, niet

naar de moedertaal of identiteit van de tolken en cliënten.

Alle deelnemers aan deze studie zijn gecertificeerde sociaal tolken. Binnen deze gemeenschappelijke beroepskwalificatie verschillen zij wel in professioneel statuut en loopbaanprofiel. Zo werken sommige deelnemers als zelfstandige in hoofd- of bijberoep, terwijl anderen sociaal tolken combineren met vertaling, interculturele bemiddeling of een functie als meertalige medewerker. Het professionele statuut en de bijkomende werkzaamheden worden daarom als relevante profielkenmerken meegenomen in de analyse. De bevindingen weerspiegelen de ervaringen van gecertificeerde sociaal tolken met uiteenlopende beroepsprofielen, maar kunnen vanwege de kwalitatieve en beperkte steekproef niet zonder meer worden veralgemeend naar alle gecertificeerde sociaal tolken in Vlaanderen en Brussel.

Inhoudelijk richt de studie zich op mondelinge en visueel-ruimtelijke communicatie binnen sociaal tolken. Schriftelijke vertaling wordt alleen besproken wanneer deelnemers die gebruiken ter voorbereiding, voor terminologiebeheer of als onderdeel van een bredere digitale workflow. Conferentietolken, literair vertalen en beëdigd gerechtstolken vormen geen afzonderlijk onderzoeksobject. Voorbeelden uit medische, juridische, asiel- of andere gevoelige situaties worden alleen opgenomen wanneer deelnemers die zelf aanhaalden of wanneer zij noodzakelijk zijn om de ervaren risico's te duiden.

Het begrip AI wordt breed maar transparant gebruikt. Respondenten maakten niet altijd een technisch onderscheid tussen generatieve AI, machinevertaling, automatische spraakherkenning, transcriptie en andere digitale taaltools. De analyse volgt hun praktijkgerichte taalgebruik en omvat daarom onder meer ChatGPT, Gemini en Claude, maar ook Google Translate, DeepL, automatische ondertiteling, transcriptie en spraak-naar-tekst. Het onderzoek test de technische nauwkeurigheid van deze systemen niet onafhankelijk, maar analyseert de ervaringen en beoordelingen van de deelnemers.

Ten slotte is de studie kwalitatief en verkennend. De twaalf interviews bieden diepgang en variatie, maar geen statistische representativiteit. De gerapporteerde aantallen geven aan hoeveel deelnemers een thema expliciet vermeldde. Ze zeggen niet hoe vaak het thema voorkomt binnen de volledige populatie. Ook de toekomstige invloed van AI wordt onderzocht als verwachting van deelnemers en niet als voorspelling die door het onderzoeksdesign kan worden bewezen.

1.5 Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden werd een kwalitatief onderzoeksdesign gebruikt. Twaalf semigestructureerde interviews brachten het feitelijke gebruik van AI, de ervaren kansen en beperkingen, taalverschillen, privacy en beroepsgeheim, professionele identiteit, toekomstverwachtingen en ondersteuningsbehoeften in kaart. Alle deelnemers waren gecertificeerde sociaal tolken. Binnen deze gemeenschappelijke beroepskwalificatie verschilden zij in werktalen, beroepservaring, professioneel statuut, bijkomende werkzaamheden en professionele

context. Deze variatie maakte het mogelijk om uiteenlopende ervaringen met en verwachtingen over AI met elkaar te vergelijken.

Het beschikbare bronmateriaal verschilde in diepgang. Van twee interviews waren uitgebreide transcripties beschikbaar; voor de overige tien deelnemers bestonden gecontroleerde interviewverslagen of notities. Deze asymmetrie werd in de analyse behouden en expliciet gerapporteerd. Alleen de twee opgenomen interviews kwamen in aanmerking voor mogelijke woordelijke citaten. De overige interviews werden uitsluitend geparafraseerd. Alle deelnemers werden gepseudonimiseerd met codes van P1 tot en met P12.

De gegevens werden systematisch gecodeerd en verwerkt in een participant-per-themamatrix. Deze werkwijze sluit aan bij de Framework Method, waarin thematische ordening wordt gecombineerd met vergelijking binnen en tussen cases (Gale et al., 2013). Naast dominante patronen werden ook afwijkende gevallen behouden, bijvoorbeeld deelnemers die een sterke toekomstige krimp verwachten tegenover deelnemers die juist een groeiende vraag naar menselijke tolken voorzien. De methode en kwaliteitswaarborgen worden uitgebreid verantwoord in het methodologiehoofdstuk; het resultatenhoofdstuk presenteert de empirische bevindingen zonder ze reeds met de literatuur te vermengen.

1.6 Opbouw van de masterproef

Na deze inleiding werkt hoofdstuk 2 het theoretische kader en de relevante literatuur uit. Het kader vertrekt van sociaal tolken als interactionele en institutionele praktijk en situeert vervolgens verschillende AI-toepassingen binnen de tolkworkflow. Taak-technologie-fit (Goodhue & Thompson, 1995) vormt de theoretische kern. Deze wordt aangevuld met interactionele complexiteit, risico en controleerbaarheid, taal, variëteit en modaliteit, vertrouwelijkheid en governance, en professionele positie en verantwoordelijkheid. Samen vormen deze zes dimensies een geïntegreerd analysekader waarin aanvaardbaarheid wordt opgevat als een contextafhankelijk professioneel oordeel.

Hoofdstuk 3 verantwoordt het kwalitatieve onderzoeksdesign, de rekrutering en samenstelling van de respondentengroep, de dataverzameling, de codering en matrixanalyse, de ethische keuzes en de beperkingen van het bronmateriaal. Hoofdstuk 4 presenteert de resultaten van de twaalf interviews. Het behandelt achtereenvolgens het gebruik van AI, de ervaren efficiëntie en betrouwbaarheid, verschillen tussen talen, taalvariëteiten en modaliteiten, de menselijke meerwaarde, privacy en verantwoordelijkheid, toekomstscenario's en ondersteuningsbehoeften. Hoofdstuk 5 bespreekt de resultaten in het licht van het theoretische kader, waarna hoofdstuk 6 afsluit met de conclusie en aanbevelingen.

2. Theoretisch kader

2.1 Doel en uitgangspunt

Dit hoofdstuk ontwikkelt het begrippenkader waarmee de ervaringen en toekomstverwachtingen van gecertificeerde sociaal tolken in Vlaanderen en Brussel worden geïnterpreteerd. Het doel is niet om alle literatuur over artificiële intelligentie (AI), vertalen en tolken chronologisch samen te vatten. Aansluitend bij de centrale onderzoeksvraag vertrekt het theoretisch kader van de veronderstelling dat de bruikbaarheid en aanvaardbaarheid van AI kunnen verschillen naargelang de fase en context van de tolkopdracht. De volgende vraag ging daarom vooraf aan de interviews en diende als leidraad voor de selectie en ordening van de literatuur: waarom kan dezelfde AI-toepassing in de ene fase of context van het sociaal tolken als bruikbaar worden ervaren en in een andere als onaanvaardbaar?

Die vraag vereist meer dan een algemene theorie over technologieacceptatie. Een sociaal tolk beoordeelt een toepassing niet alleen op gebruiksgemak of efficiëntie, maar ook op de vereisten van de concrete taak, de mogelijke gevolgen van fouten, de mate waarin uitvoer gecontroleerd kan worden, de bescherming van gevoelige gegevens en het behoud van professionele verantwoordelijkheid. Bovendien zijn de technologische mogelijkheden ongelijk verdeeld over talen, variëteiten en modaliteiten. Aanvaardbaarheid wordt in dit onderzoek daarom opgevat als een voorwaardelijk professioneel oordeel over een concrete toepassing in een concrete gebruikssituatie. Dat oordeel kan positief zijn voor voorbereiding of terminologieondersteuning en tegelijk negatief voor autonome tussenkomst tijdens een gevoelig gesprek.

Het kader wordt in acht stappen opgebouwd. Eerst wordt sociaal tolken afgebakend als interactionele en institutionele praktijk. Vervolgens wordt AI in de tolkworkflow geordend volgens fase, functie en autonomiegraad. Taak-technologie-fit vormt daarna de theoretische kern. Die kern wordt aangevuld met vijf noodzakelijke beoordelingsdimensies: interactionele complexiteit; risico en controleerbaarheid; taal; variëteit en modaliteit en gegevensbescherming en governance. Ten slotte wordt de mogelijke taakhervreiding binnen het beroep besproken en worden de concepten geïntegreerd in één analytisch raamwerk.

Omdat dit een kwalitatief en verkennend onderzoek is, worden de concepten niet gebruikt als hypothesen die vooraf een vast verband veronderstellen. Ze dienen als richtinggevende begrippen voor de systematische vergelijking van de interviewgegevens, terwijl ruimte blijft voor afwijkende ervaringen en onverwachte verbanden. Deze keuze beperkt ook het risico dat het kader, dat mede in het licht van de interviews is aangescherpt, enkel zou herhalen wat in de resultaten al werd vastgesteld.

2.2 Sociaal tolken als interactionele en institutionele praktijk

2.2.1 Institutionele afbakening in Vlaanderen

Het Vlaamse decreet over het integratie- en inburgeringsbeleid omschrijft sociaal tolken als het volledig en getrouw omzetten van mondelinge boodschappen van een bron- naar een doeltaal in contexten van publieke en sociale dienstverlening (Vlaamse overheid, 2013, art. 43/1, §2). Die dienstverlening kan ter plaatse, telefonisch of via video worden aangeboden. De definitie maakt duidelijk dat sociaal tolken geen algemene commerciële taalservice is, want de activiteit is ingebed in de relatie tussen anderstalige burgers en voorzieningen in onder meer welzijn, gezondheid, onderwijs, werk, huisvesting en openbare dienstverlening.

Voor de positie van de deelnemers aan dit onderzoek is ook de regeling van het aanbod relevant. Het decreet bepaalt dat de sociaal-tolk- en vertaalfunctie in beginsel wordt uitgevoerd door personen die in het Vlaamse register zijn opgenomen. Pas wanneer geen geregistreerde tolk of vertaler beschikbaar is, kan een dienstverlener een andere persoon inschakelen (Vlaamse overheid, 2013, art. 43/1, §3). Het onderscheid tussen geregistreerd aanbod en aanvullend aanbod is dus geen louter terminologische kwestie. Het drukt een institutionele kwaliteitsrangorde uit, terwijl beschikbaarheidsproblemen in de praktijk uitzonderingen noodzakelijk kunnen maken. Praktijkonderzoek naar taalhulp en aanvullend aanbod laat zien dat Vlaanderen al voor de recente AI-ontwikkelingen zocht naar manieren om toegankelijkheid, beschikbaarheid en kwaliteitsgaranties met elkaar te verzoenen (Agentschap Integratie en Inburgering, 2020a, 2020b).

AI verschijnt bijgevolg niet in een institutioneel vacuüm. Een organisatie die een taaltoepassing inzet, maakt impliciet of expliciet een keuze over welke vorm van communicatieondersteuning voor welke taak volstaat. In dit onderzoek is die achtergrond vooral van belang om twee redenen. Ten eerste bestaat de respondentengroep uitsluitend uit gecertificeerde sociaal tolken. Hun oordeel vertrekt mede vanuit aangeleerde kwaliteitsnormen en professionele verantwoordelijkheid. Ten tweede kunnen verwachtingen over vervanging niet uitsluitend uit technische prestaties worden afgeleid. Ook beschikbaarheid, kostprijs, aankoopbeleid en organisatorische risicobereidheid bepalen welke ondersteuning daadwerkelijk wordt ingezet.

2.2.2 Tolken als overdragen én coördineren

De in het decreet opgenomen definitie legt begrijpelijkerwijs de nadruk op de volledige en getrouwe overdracht van mondelinge boodschappen, maar een sociaal-tolkgesprek is meer dan een reeks afzonderlijke uitingen. Wadensjö (1998, pp. 105–106) onderscheidt in dialogisch tolken twee centrale functies, translating en coordinating. Deze functies zijn in de praktijk onscheidbaar en beïnvloeden elkaar, maar kunnen voor analytische doeleinden worden onderscheiden. De uitingen van de tolk dragen boodschappen over en organiseren tegelijk het verloop van de interactie. Die coördinatie kan impliciet plaatsvinden via het tolken zelf of expliciet, bijvoorbeeld wanneer de tolk om verduidelijking of tijd om te tolken vraagt, deelnemers verzoekt te stoppen met spreken of de

beurtvolgorde bewaakt (Wadensjö, 1998, pp. 109–110). Het role-space-model van Llewellyn-Jones en Lee (2013, pp. 56–64) beschrijft deze handelingsruimte aan de hand van drie samenhangende dimensies, namelijk de mate waarin de tolk zichzelf als deelnemer presenteert (presentation of self), de afstemming op de gesprekspartners (participant alignment) en het beheer van de interactie (interaction management).

Deze interactionele benadering is essentieel voor de beoordeling van AI. Wanneer tolken uitsluitend als talige omzetting wordt voorgesteld, lijkt de evaluatie te kunnen worden herleid tot snelheid en vertaalnauwkeurigheid. In een werkelijk gesprek moet een toepassing echter ook omgaan met spreektempo, onderbrekingen, impliciete verwijzingen, institutionele rollen, emotionele lading en herstel van misverstanden. Een systeem kan een afzonderlijke zin aannemelijk vertalen en toch de bedoeling of de gespreksdynamiek verstoren. De relevante analyse-eenheid is daarom niet alleen de zin, maar de taak-in-interactie.

Daaruit volgt ook dat menselijke meerwaarde niet als een restcategorie mag worden behandeld, namelijk alles wat de machine nog niet kan. Professioneel oordeel, rolbegrenzing en interactiecoördinatie zijn constitutieve onderdelen van sociaal tolken. Technologische ondersteuning moet dus niet alleen worden vergeleken met menselijke taalproductie, maar ook op grond van de wijze waarop zij deze bredere professionele praktijk beïnvloedt.

2.3 AI in de tolkworkflow

2.3.1 Van één technologie naar verschillende toepassingen

De term AI verwijst in de beroepspraktijk naar uiteenlopende systemen. Een geschiedenis van regelgebaseerde, statistische en neurale vertaalmogelijkheden maakt duidelijk hoe de techniek evolueerde, maar helpt slechts beperkt om het gebruik door sociaal tolken te analyseren. Voor dit onderzoek is een functionele typologie bruikbaar. Elke toepassing kan op drie assen worden geplaatst:

1. Fase: voor, tijdens of na de opdracht;
2. Functie: oriëntatie en kennisopbouw, terminologie, spraakherkenning en transcriptie, vertaling of productie van samenvattingen en ander tekstmateriaal;
3. Autonomiegraad: ondersteuning waarbij een mens selecteert en beslist, of autonome tussenkomst waarbij het systeem rechtstreeks taal omzet of een communicatieve handeling uitvoert.

De assen maken zichtbaar waarom uitspraken als 'tolken staan positief tegenover AI' of 'AI is ongeschikt voor sociaal tolken' te grof zijn. Een generatief systeem dat voor een opdracht mogelijke gespreksthema's ordent, stelt andere eisen dan automatische ondertiteling tijdens een videogesprek. Ook een machinevertaling die de tolk gebruikt om één term te verkennen, verschilt fundamenteel van een systeem dat zonder tolk de communicatie tussen dienstverlener en cliënt overneemt.

Fantinuoli (2023) plaatst dergelijke ondersteunende functies binnen de ontwikkeling van AI-versterkt computerondersteund tolken. Het uitgangspunt is daarbij niet dat één systeem het volledige proces overneemt, maar dat technologie gericht wordt ingezet bij specifieke cognitieve of talige deeltaken. Dat taakniveau sluit aan bij eerder onderzoek naar technologiegebruik door sociaal tolken en vertalers. Kerremans et al. (2019) stelden in een enquête bij 188 sociaal tolken en vertalers vast dat zij onder meer machinevertaling, terminologiedatabanken en videotechnologie op uiteenlopende wijze gebruikten. Opleiding bleek daarbij samen te hangen met de gebruikspatronen. Stengers et al. (2023) onderzochten specifiek de aanvaarding van ondersteunende hulpmiddelen bij sociaal tolken op locatie. Zij namen onder meer machinevertaling, digitale glossaria, automatische terminologieherkenning, notitie-apps en opnamefuncties in hun onderzoek op.

Recente pilootstudies verbreden die agenda naar AI-ondersteunde spraakherkenning tijdens tolken op afstand. Tang et al. (2026) onderzochten volledige transcripties en samenvattingen in juridische en medische simulaties. Deelnemers rapporteerden onder bepaalde condities een lagere ervaren belasting, maar de auteurs wijzen tegelijk op methodologische en ontwerpuitdagingen. De studie bewijst daarom niet dat transcriptie in sociaal tolken algemeen werkt, maar ze toont wel dat realsupport als afzonderlijke toepassing empirisch kan worden onderzocht. Dat is een nuttiger vertrekpunt dan de abstracte vraag of 'AI' de tolk kan vervangen.

2.3.2 Gebruik, acceptatie en aanvaardbaarheid

Technologieacceptatieonderzoek verklaart gebruik vaak aan de hand van verwachte nuttigheid, verwacht gebruiksgemak en gebruiksententie. De studie van Stengers et al. (2023) vormt voor deze masterproef een belangrijk direct vergelijkingspunt, omdat zij dergelijke acceptatievragen binnen het sociaal tolken onderzoekt. Toch hanteert het huidige onderzoek bewust het ruimere begrip professionele aanvaardbaarheid. Een tolk kan een technologisch hulpmiddel immers gemakkelijk in gebruik en nuttig vinden, maar het gebruik ervan toch afwijzen omdat de toepassing niet verenigbaar is met vertrouwelijkheid, kwaliteitsverplichtingen of de verantwoordelijkheid tegenover de gesprekspartners.

Gebruik en aanvaardbaarheid vallen bovendien niet noodzakelijk samen. Iemand kan een niet-goedgekeurde tool gebruiken bij gebrek aan een organisatorisch alternatief, of een goedgekeurd systeem nauwelijks gebruiken omdat het niet bij de eigen talencombinatie past. Omgekeerd kan een tolk een toepassing principieel aanvaardbaar vinden zonder er zelf toegang toe te hebben. In de analyse moeten feitelijk gebruik, verwachte bruikbaarheid en normatieve aanvaardbaarheid daarom afzonderlijk worden gelezen.

2.4 Taak-technologie-fit als theoretische kern

2.4.1 De basisgedachte

Het model van taak-technologie-fit (Task-Technology Fit, TTF) stelt dat technologie prestaties vooral ondersteunt wanneer haar functionaliteiten aansluiten bij de vereisten van de taak (Goodhue & Thompson, 1995, p. 216). Hoewel het model in 1995 werd ontwikkeld, wordt het nog steeds toegepast op hedendaagse technologieën. Zo gebruiken Sha et al. (2025) TTF om de acceptatie van machinevertaling bij taalverwerving te onderzoeken. Hoewel hun onderzoek betrekking heeft op een andere gebruikscontext dan sociaal tolken, toont het aan dat TTF ook kan worden toegepast om de aansluiting tussen hedendaagse taaltechnologie en concrete taakvereisten te analyseren.

TTF past bij de onderzoeksvraag omdat het de aandacht verplaatst van algemene technologische mogelijkheden naar de aansluiting tussen een toepassing en een specifieke taak. Voor terminologievoorbereiding zijn bijvoorbeeld toegang tot domeinkennis, snelheid, bronvermelding en de mogelijkheid om suggesties te controleren relevant. Tijdens een psychosociaal gesprek komen daar realtime-eisen, interactionele afstemming, emotionele gevoeligheid en gegevensbescherming bij. Dezelfde tool kan daardoor in het eerste geval een hoge en in het tweede geval een lage fit hebben.

2.4.2 Taak en technologie ontleden

Om TTF in deze studie analytisch bruikbaar te maken, worden zowel de taak als de technologie ontleed.

Aan de taakzijde gaat het om:

- de fase van de workflow;
- tijdsdruk en mogelijkheid tot herstel;
- interactionele complexiteit;
- gevoeligheid van informatie;
- mogelijke gevolgen van een fout;
- de betrokken taal, variëteit, vertaalrichting en modaliteit;
- de vereiste professionele rekenschap.

Aan de technologiekant gaat het onder meer om:

- het type uitvoer en de herkomst ervan;
- kwaliteit voor de betrokken talen en context;
- de mogelijkheid om bronnen, onzekerheid of alternatieven te zien;
- verwerking en bewaring van ingevoerde gegevens;
- aanpasbaarheid aan terminologie en context;
- de mate waarin de mens kan ingrijpen, corrigeren of stoppen.

De vergelijking levert geen universele score op. Fit is relationeel in de zin dat een functionaliteit

alleen waardevol is in verhouding tot een taakvereiste. Snelheid kan bijvoorbeeld een voordeel zijn bij voorbereiding, maar niet wanneer verificatie meer tijd vraagt dan zij bespaart. Vloeiende uitvoer kan leesbaarheid bevorderen, maar ook een risico vormen wanneer vloeiendheid fouten minder zichtbaar maakt.

2.4.3 Grenzen van TTF

TTF is noodzakelijk, maar niet voldoende. Ten eerste zegt een functionele match weinig over de maatschappelijke of professionele aanvaardbaarheid van een toepassing. Een systeem kan technisch geschikt zijn om een gesprek te transcriberen, maar toch onaanvaardbaar zijn wanneer gevoelige gegevens zonder passende afspraken worden verwerkt. Ten tweede is de kwaliteit van taaluitvoer niet altijd rechtstreeks controleerbaar. Omdat de deelnemers niet in dezelfde mate over beide talen beschikken, en juist daarom een tolk nodig hebben, is verificatie in sociaal-tolkgesprekken structureel ongelijk verdeeld. Dat betekent niet dat niemand ooit iets kan controleren. De tolk kan delen van de uitvoer beoordelen, gesprekspartners kunnen gedeeltelijk meertalig zijn en aanvullende procedures kunnen fouten helpen opsporen. Wel is onafhankelijke en onmiddellijke controle vaak moeilijker dan bij een monolinguale administratieve taak.

Ten derde kan technologie de taak zelf veranderen. Wanneer een tolk voortdurend transcripties of suggesties moet monitoren, ontstaat naast het luisteren, analyseren en produceren een nieuwe controletaak. De toepassing ondersteunt dan niet alleen een bestaande taak, maar herverdeelt aandacht en verantwoordelijkheid. Om die redenen wordt taak-technologie-fit in dit kader aangevuld met vijf dimensies: interactionele complexiteit; risico en controleerbaarheid; taal, variëteit en modaliteit; vertrouwelijkheid en governance; en professionele positie en verantwoordelijkheid.

2.5 Risico, gevolgen en controleerbaarheid

2.5.1 Van gemiddelde kwaliteit naar toepassingsrisico

Gemiddelde nauwkeurigheid is een onvoldoende criterium voor sociaal tolken. De betekenis van een fout hangt af van wat er wordt vertaald en wat er daarna met de uitvoer gebeurt. Een onnauwkeurige formulering in een voorbereidende lijst met mogelijke thema's heeft andere gevolgen dan een fout in een medicatie-instructie, asielrelaas of beslissing over sociale rechten. Canfora en Ottmann (2020) benaderen neurale machinevertaling daarom vanuit risicomanagement: de beoordeling moet rekening houden met de specifieke gebruikssituatie, mogelijke schade en beschikbare beheersmaatregelen. Vieira et al. (2021) tonen in hun kritische review van medische en juridische toepassingen eveneens dat technische prestaties niet los kunnen worden gezien van institutionele processen, gebruikerskennis en bestaande ongelijkheden. Voor dit onderzoek wordt risico geanalyseerd aan de hand van minstens drie vragen:

1. Hoe waarschijnlijk is een relevante fout?
2. Hoe ernstig zijn de mogelijke gevolgen?
3. Hoe waarschijnlijk is het dat de fout tijdig wordt ontdekt en hersteld?

De derde vraag maakt controleerbaarheid tot een afzonderlijke dimensie. Een toepassing met een beperkte foutkans kan toch weinig aanvaardbaar zijn wanneer fouten onzichtbaar zijn en grote gevolgen kunnen hebben. Omgekeerd kan een onvolmaakte toepassing bruikbaar zijn wanneer haar uitvoer gemakkelijk te toetsen is, alternatieven worden getoond en de mens zonder tijdsdruk kan corrigeren.

2.5.2 Controleerbaarheid en gepast vertrouwen

Onder controleerbaarheid wordt hier de mate verstaan waarin een gebruiker de herkomst, juistheid en toepasselijkheid van uitvoer kan beoordelen en fouten kan herstellen voor ze gevolgen hebben. Dat begrip omvat meer dan menselijke aanwezigheid. Een persoon die formeel 'in de lus' zit, maar de uitvoer niet kan beoordelen, tijd tekortkomt of het systeem niet kan overrulen, biedt geen betekenisvol toezicht.

Onderzoek in een medische vertaalcontext illustreert dit verschil. Mehandru et al. (2023) lieten artsen beoordelen of automatisch vertaalde ontslaginstructies veilig aan patiënten konden worden getoond. Automatische kwaliteitsschatting verbeterde het gepaste vertrouwen, terwijl terugvertaling meer klinisch schadelijke fouten zichtbaar maakte die door kwaliteitsschatting alleen gemist werden. De studie betreft schriftelijke medische informatie en is dus niet rechtstreeks generaliseerbaar naar live sociaal tolken. Zij onderbouwt wel het mechanisme dat aanvaardbaarheid mede afhangt van de wijze waarop onzekerheid en fouten controleerbaar worden gemaakt.

De relevante norm is dan gepast vertrouwen, dat wil zeggen vertrouwen dat overeenstemt met de werkelijke mogelijkheden en beperkingen van het systeem. Zowel blind vertrouwen als categorisch wantrouwen kan problematisch zijn. In realtime interactie wordt die kalibratie bemoeilijkt doordat controle tijd en aandacht vraagt. De mogelijke efficiëntiewinst van AI moet daarom worden afgezet tegen de verificatiekost: de extra cognitieve en temporele belasting die nodig is om de uitvoer verantwoord te gebruiken. Dit maakt ook duidelijk dat de aanwezigheid van een mens op zichzelf geen voldoende waarborg biedt. Menselijk toezicht is alleen betekenisvol wanneer de verantwoordelijke persoon over voldoende taal- en contextkennis, tijd, bevoegdheid en systeeminformatie beschikt om daadwerkelijk te kunnen ingrijpen. In dit onderzoek wordt daarom bij elke toepassing nagegaan wie de uitvoer kan controleren, op welk moment, met welke informatie en met welke mogelijkheid tot correctie.

2.6 Taal, variëteit, vertaalrichting en modaliteit

2.6.1 Ongelijke taaltechnologische infrastructuur

AI-systemen voor taal zijn afhankelijk van data, annotatie, evaluatie en technische infrastructuur. Die voorwaarden zijn niet gelijk verdeeld. Joshi et al. (2020) tonen dat de grote meerderheid van de talen in natural-language-processingonderzoek beperkt of nauwelijks vertegenwoordigd is. Haddow et al. (2022) beschrijven voor machinevertaling hoe databeperking samenhangt met

uiteenlopende problemen, waaronder schaars parallel tekstmateriaal, domeinverschillen en gebrekkige evaluatie.

De tweedeling tussen 'high-resource' en 'low-resource' is echter te grof voor sociaal tolken. Een taal kan relatief goed vertegenwoordigd zijn in algemene geschreven data en toch zwak worden ondersteund voor spontane spraak, een regionale variëteit of een gespecialiseerd domein. Daarom worden in dit kader vijf niveaus onderscheiden:

- taal;
- regionale of sociale variëteit en accent;
- vertaalrichting;
- communicatiemodus, zoals spontane spraak tegenover geschreven tekst;
- modaliteit, met name gesproken tegenover gebarentaal.

Empirisch taaltechnologisch onderzoek ondersteunt die verfijning. Het CODET-benchmarkonderzoek toont dat grote machinevertaalmodellen moeite houden met dialectale variatie (Alam et al., 2024, p. 1790). Voor automatische spraakherkenning stellen Markl en McNulty (2022, p. 6328) vast dat niet-gestandaardiseerde en gemarginaliseerde taalvariëteiten systematisch slechter worden herkend. Dat zijn groepsbevindingen over systemen en benchmarks; zij bewijzen niet vooraf hoe een specifieke tool voor een specifieke respondent zal presteren. Ze rechtvaardigen wel dat ervaringen met dialect, accent en code-switching niet als incidentele randgevallen worden behandeld.

Deze benadering voorkomt ook dat uitspraken uit interviews te snel worden veralgemeend. Wanneer één deelnemer een verschil tussen twee taalvariëteiten ervaart, is dat in de resultaten een ervaringsgegeven. Pas wanneer onafhankelijke literatuur of tests hetzelfde patroon ondersteunen, kan het als algemener technologiekenmerk worden gepresenteerd. Het kader biedt dus categorieën om taalverschillen te analyseren, maar vervangt geen toepassingsspecifieke evaluatie.

2.6.2 Gebarentalen als andere modaliteit

Gebarentalen mogen niet eenvoudig worden voorgesteld als het uiterste einde van een schaal van datarijke naar data-arme gesproken talen. Zij gebruiken een visueel-ruimtelijke modaliteit, combineren manuele en niet-manuele componenten en hebben doorgaans geen algemeen gebruikte schriftvorm die vergelijkbaar is met de geschreven data waarop veel taalmodellen zijn gebouwd. Daardoor rijzen niet alleen vragen over datavolume, maar ook over representatie, segmentering, annotatie, avatarproductie en de betrokkenheid van de taalgemeenschap.

De Meulder (2021) benadrukt dat 'goed genoeg' bij gebarentaaltechnologie geen neutrale technische norm is, omdat fouten en ontwerpkeuzes rechtstreeks raken aan toegankelijkheid en taalrechten. Desai et al. (2024, pp. 54–65) analyseren 101 publicaties over gebarentaal-AI en

signaleren onder meer niet-representatieve datasets, zwak linguïstisch onderbouwde annotaties en te beperkte leiding door dove belanghebbenden. Voor deze masterproef betekent dit dat ervaringen van een tolk Vlaamse Gebarentaal geen anomalie of louter extreem geval zijn. Zij toetsen of een algemeen kader, dat vaak op tekst-naar-teksttechnologie is gebaseerd, rekening houdt met modaliteit en participatieve legitimiteit.

Taalondersteuning wordt daarom niet uitsluitend beoordeeld op de vraag of een taalnaam in een keuzemenu staat. Relevant zijn de concrete variëteit, vertaalrichting, interactievorm en modaliteit, plus de transparantie over waarop het systeem is getraind en hoe het is geëvalueerd.

2.7 Vertrouwelijkheid, gegevensbescherming en governance

2.7.1 Van individuele voorzichtigheid naar organisatorische verantwoordelijkheid

Sociaal-tolkgesprekken kunnen persoonsgegevens bevatten over gezondheid, herkomst, religie, gezinsleven, verblijfssituatie, onderwijs, werk of strafrechtelijke problemen. Bij inzet van een externe AI-dienst is daarom niet alleen de kwaliteit van uitvoer relevant, maar ook wat met ingevoerde tekst, audio, video en metadata gebeurt.

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vereist onder meer doelbinding, gegevensminimalisering en passende integriteit en vertrouwelijkheid (Verordening (EU) 2016/679, art. 5). Voor verwerking is een rechtsgrond nodig (art. 6); voor bijzondere categorieën van persoonsgegevens gelden bijkomende voorwaarden (art. 9). Verder zijn gegevensbescherming door ontwerp en standaardinstellingen (art. 25), afspraken met verwerkers (art. 28), beveiliging (art. 32) en in bepaalde hoogrisicosituaties een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35) relevant.

Dataminimalisering betekent in deze context meer dan alleen het verwijderen van namen. Volgens de AVG blijft informatie een persoonsgegeven wanneer iemand indirect kan worden geïdentificeerd aan de hand van verschillende contextgegevens (Verordening (EU) 2016/679, 2016, art. 4, lid 1). In het sociaal tolken kan bijvoorbeeld een combinatie van informatie over de instelling, de taal, de gesprekssituatie en een medisch of juridisch probleem alsnog naar een persoon verwijzen. Voor iedere AI-toepassing moet daarom worden nagegaan welke informatie strikt noodzakelijk is en of dezelfde ondersteuning kan worden verkregen met minder specifieke of fictieve gegevens, zoals vereist door het beginsel van dataminimalisering (art. 5, lid 1, c). Wanneer gevoelige of herleidbare context noodzakelijk is voor een bruikbare uitvoer, worden technische en organisatorische waarborgen belangrijker en volstaat individuele voorzichtigheid niet.

Daaruit volgt niet dat elke individuele tolk automatisch de verwerkingsverantwoordelijke of verwerker is. Volgens de functionele benadering van de European Data Protection Board (2021,

pp. 8–9) hangt de rol af van wie de doeleinden en essentiële middelen van de verwerking bepaalt. Wanneer een tolk als medewerker een door de organisatie gekozen systeem volgens instructies gebruikt, ligt de verantwoordelijkheid doorgaans bij de organisatie. Bij zelfstandig en eigenmachtig toolgebruik kan de beoordeling anders uitvallen. Precies daarom zijn goedgekeurde tools, toegangsregels, contractuele afspraken en duidelijke instructies nodig. Individuele voorzichtigheid, bijvoorbeeld namen weglaten, is waardevol, maar kan een organisatorisch gegevensbeschermingsbeleid niet vervangen.

Ook de geheimhoudingsplicht verdient een genuanceerde formulering. Tolken zijn deontologisch en vaak contractueel tot vertrouwelijkheid gehouden; of het strafrechtelijke beroepsgeheim in een concrete opdracht van toepassing is, hangt af van rol en context. Bovendien bevindt het Belgische strafrecht zich in een overgangsfase. Tot 1 september 2026 geldt artikel 458 van het oude Strafwetboek; vanaf die datum is het beroepsgeheim opgenomen in artikel 352 van het nieuwe Strafwetboek, waarvan de inwerkingtreding werd uitgesteld van 8 april naar 1 september 2026 (FOD Justitie, 2026). Voor het theoretische model is het artikelnummer minder belangrijk dan de onderliggende eis, namelijk dat informatie uit de opdracht niet zonder rechtsgrond en passende waarborgen in een externe verwerkingsketen mag terechtkomen.

2.7.2 AI-verordening en betekenisvol menselijk toezicht

De Europese AI-verordening vult het gegevensbeschermingsrecht aan, maar maakt niet iedere AI-toepassing in publieke dienstverlening automatisch ‘hoog risico’. De classificatie hangt af van het beoogde doel, de functie van het systeem en de gebruikcontext. Bijlage III noemt onder meer bepaalde toepassingen in migratie, asiel en grenscontrole. Een taaltool die een bevoegde instantie gebruikt als onderdeel van een besluitvormingsproces kan daardoor anders worden gekwalificeerd dan dezelfde technologie als voorbereidende terminologiehulp van een tolk (Verordening (EU) 2024/1689, bijlage III).

Voor dit onderzoek zijn vooral drie beginselen relevant. Artikel 4 verplicht aanbieders en gebruiksverantwoordelijken maatregelen te nemen voor voldoende AI-geletterdheid. Voor hoogrisicosystemen vereist artikel 14 effectief menselijk toezicht en legt artikel 26 verplichtingen op aan gebruiksverantwoordelijken. Sommige overheidsinstanties moeten bovendien vooraf de gevolgen voor grondrechten beoordelen (art. 27). Deze bepalingen ondersteunen geen algemene stelling dat elk sociaal-tolkgebruik wettelijk hoog risico is. Ze benadrukken wel dat ‘een mens kijkt mee’ onvoldoende is wanneer die mens de werking en beperkingen niet begrijpt of niet daadwerkelijk kan ingrijpen.

Governance wordt in dit kader daarom geoperationaliseerd aan de hand van vijf vragen: wie keurt de toepassing goed, welk gebruiksdoel is toegestaan, welke gegevens mogen worden verwerkt, wie controleert en registreert incidenten, en wie draagt verantwoordelijkheid wanneer het systeem faalt? Aanvaardbaarheid is niet alleen een eigenschap van de tool, maar ook van de

organisatorische inrichting rond de tool.

2.7.3 De context-privacyspanning

Taaluitvoer wordt vaak beter wanneer een systeem meer context kan gebruiken. Context kan nodig zijn om verwijzingen, ellipsen en terminologische samenhang correct te verwerken; documentniveauonderzoek in machinevertaling illustreert dat een vertaling op zinsniveau aannemelijk en toch in de ruimere context fout kan zijn (Voita et al., 2019). In sociaal tolken bestaat die context echter vaak precies uit gevoelige informatie over personen en dossiers. Meer context kan daardoor de taalkundige bruikbaarheid verhogen en tegelijk de privacy- en vertrouwelijkheidsrisico's vergroten.

In deze masterproef wordt die spanning analytisch aangeduid als de contextparadox. Het gaat niet om een reeds gevestigd theoretisch model, maar om een analytisch begrip dat in deze masterproef wordt gebruikt om twee literaturen met elkaar te verbinden: contextafhankelijke taalkwaliteit en gegevensminimalisering. De paradox is niet absoluut. Privacybeschermende architectuur, lokale verwerking, pseudonimisering, beperkte bewaartermijnen en doelgebonden toegang kunnen de spanning verkleinen. Het begrip maakt wel zichtbaar waarom een tool niet eenvoudig tegelijk 'meer context' en 'minder data' kan worden gevraagd zonder ontwerp- en organisatiekeuzes.

2.8 Professionele positie en taakherverdeling

2.8.1 Analyse op taakniveau

De vraag of AI 'het beroep' vervangt, behandelt een beroep ten onrechte als één ondeelbare taak. De taakbenadering van technologische verandering maakt onderscheid tussen activiteiten die technologie kan overnemen, activiteiten die zij ondersteunt en nieuwe activiteiten die door technologie ontstaan (Autor et al., 2003, pp. 1283–1286; Acemoglu & Restrepo, 2019). Toegepast op sociaal tolken verschuift de analyse van een binaire vervangingsvraag naar een portfolio van taken: voorbereiding, terminologiezoekwerk, transcriptie, beurtbeheer, talige omzetting, interactiecoördinatie, kwaliteitscontrole, documentatie en nazorg.

Daaruit kunnen verschillende scenario's volgen. AI kan routinematig zoek- en voorbereidingswerk versnellen, realtime informatie aanbieden of achteraf administratief werk ondersteunen. Zij kan ook de tolk veranderen in een monitor van machine-uitvoer, of organisaties ertoe brengen korte en voorspelbare contacten anders te organiseren. Welke uitkomst optreedt, is geen rechtstreeks technisch gevolg. Zij hangt af van taakontwerp, tarief- en aankoopbeleid, aansprakelijkheid, opleiding en de kwaliteitseisen die een organisatie hanteert.

2.8.2 Augmentatie, controlewerk en professionele autonomie

Het onderscheid tussen vervanging en ondersteuning is zelf nog te eenvoudig. Ondersteuning kan de professionele ruimte vergroten wanneer een tolk meer voorbereidingstijd overhoudt, betere

terminologie vindt of cognitieve belasting verlaagt. Dezelfde technologie kan autonomie verkleinen wanneer de tolk verplicht machine-uitvoer moet volgen, onder hogere tijdsdruk moet reviseren of aansprakelijk blijft zonder voldoende invloed op het systeem.

Onderzoek naar de vertaalsector waarschuwt dat digitalisering gepaard kan gaan met versnippering, intensivering en vermindering van autonomie, ook wanneer menselijke arbeid niet verdwijnt (Moorkens, 2020). Dat onderzoek betreft vertalers en kan niet rechtstreeks op sociaal tolken worden geprojecteerd. Het biedt wel begrippen om te onderzoeken of een verschuiving naar verificatie en toezicht als professionalisering of als uitholling wordt ervaren.

Nieuwe competenties kunnen bijgevolg nodig zijn: AI-geletterdheid, bronkritiek, gegevensbescherming, foutdetectie, inzicht in taal- en modelbeperkingen en het expliciet communiceren over onzekerheid. Het kader veronderstelt echter niet dat de individuele tolk alle systeemrisico's moet oplossen. Professionele competentie en organisatorische verantwoordelijkheid zijn complementair. Opleiding heeft weinig effect wanneer een organisatie uitsluitend ondoorzichtige tools aanbiedt; een goedgekeurde tool blijft onveilig wanneer gebruikers de beperkingen niet begrijpen.

2.9 Geïntegreerd analysekader: voorwaardelijke professionele aanvaardbaarheid

De voorgaande literatuur leidt tot een geïntegreerde definitie. De professionele aanvaardbaarheid van een AI-toepassing in sociaal tolken is de mate waarin gecertificeerde tolken het gebruik ervan voor een concrete taak en context verenigbaar achten met doelmatige taakuitvoering, interactionele kwaliteit, beheersbare risico's, passende taal- en modaliteitsondersteuning, vertrouwelijkheid en duidelijke menselijke verantwoordelijkheid.

Zes dimensies sturen dat oordeel:

1. Taak-technologie-fit: sluit de functionaliteit aan bij fase, doel en vereisten van de taak?
2. Interactionele complexiteit: beïnvloedt de toepassing beurtwisseling, betekenisopbouw, emotionele afstemming of herstel van misverstanden?
3. Risico en controleerbaarheid: wat zijn foutkansen en mogelijke gevolgen, wie kan fouten tijdig herkennen en wat kost verificatie?
4. Taal, variëteit en modaliteit: is de concrete taalpraktijk aantoonbaar ondersteund, niet alleen de taalnaam?
5. Vertrouwelijkheid en governance: zijn gegevensverwerking, gebruiksdoel, toegang, toezicht en incidentverantwoordelijkheid geregeld?
6. Professionele positie en verantwoordelijkheid: blijft de tolk betekenisvol bevoegd om te oordelen en in te grijpen, en hoe worden taken en aansprakelijkheid herverdeeld?

De dimensies zijn onderling afhankelijk. Hoge fit kan worden tenietgedaan door onvoldoende

gegevensbescherming. Een systeem met sterke gemiddelde prestaties kan onaanvaardbaar zijn wanneer fouten niet controleerbaar zijn. Betere controle kan dan weer de efficiëntiewinst verkleinen. De contextparadox verbindt taalprestatie met privacy, terwijl taakhervdeling de relatie tussen efficiëntie en professionele autonomie zichtbaar maakt.

Dimensie	Kernvragen voor de analyse	Deelvraag	Aansluiting op resultaten
Taak-technologie-fit	Voor welke fase en functie wordt de tool gebruikt? Welke taakvereisten ondersteunt of hindert zij?	1 en 2	4.2; 4.3.1
Interactionele complexiteit	Kan de toepassing omgaan met beurten, impliciete context, emotie en herstel? Verandert zij de relatie tussen deelnemers?	2 en 4	4.3; 4.4
Risico en controleerbaarheid	Welke fouten en gevolgen zijn denkbaar? Wie kan ze voor gevolg detecteren? Wat is de verificatiekost?	2 en 3	4.3.1; 4.3.2; 4.3.4; 4.5
Taal, variëteit en modaliteit	Wat is bekend over de concrete taal, variëteit, richting, spraakvorm en modaliteit?	2	4.3.3
Vertrouwelijkheid en governance	Welke data worden verwerkt? Welke afspraken, rollen en beveiliging bestaan? Is toezicht werkelijk uitvoerbaar?	3	4.5
Professionele positie en verantwoordelijkheid	Welke taken verdwijnen, ontstaan of verschuiven? Wie beslist en wie legt rekenschap af?	3 en 4	4.5.4; 4.6

Tabel 1 Koppeling tussen het analytische kader, de deelvragen en de actuele resultatensecties.

3. Methodologie

3.1 Onderzoeksopzet

Dit onderzoek is kwalitatief en verkennend van aard. Het doel is niet om de technische prestaties van AI-systemen te meten of uitspraken te doen over alle sociaal tolken, maar om inzicht te krijgen in de ervaringen, afwegingen en toekomstverwachtingen van beroepsbeoefenaars. Daarom werd gekozen voor semigestructureerde interviews. Deze vorm bood voldoende houvast om bij alle deelnemers dezelfde hoofdonderwerpen te behandelen en liet tegelijk ruimte om door te vragen of onverwachte thema's verder te bespreken.

De literatuurstudie vormde de achtergrond voor het onderzoek en hielp bij het opstellen van de interviewvragen en de interpretatie van de resultaten. Zij behandelde onder meer AI in vertalen en tolken, taak-technologie-fit, betrouwbaarheid en controleerbaarheid, verschillen tussen talen en taalvariëteiten, vertrouwelijkheid en de mogelijke invloed van technologie op het beroep. De interviews vormden het eigenlijke onderzoeksmateriaal.

3.2 Deelnemers en rekrutering

Aan het onderzoek namen twaalf gecertificeerde sociaal tolken deel. Zij worden in de masterproef aangeduid met de codes P1 tot en met P12, waarbij de letter P staat voor participant. De deelnemers waren actief of recent actief binnen het sociaal tolken en verschilden in werktalen, beroepservaring, professioneel statuut en bijkomende werkzaamheden. Sommigen werkten als zelfstandige, terwijl anderen sociaal tolken combineerden met vertaling, interculturele bemiddeling of een andere meertalige functie.

Bij de samenstelling van de groep werd gestreefd naar variatie in taalprofielen. Naast talen die relatief sterk digitaal vertegenwoordigd zijn, waren onder meer Dari, Berbers/Tamazight, Tsjetsjeens, Urdu, Punjabi, regionale Arabische variëteiten en Vlaamse Gebarentaal aanwezig. Deze variatie was relevant omdat de ervaringen met AI kunnen verschillen naargelang de beschikbare taaldata, de taalvariant en de communicatiemodaliteit.

De oorspronkelijke rekrutering verliep via een oproep van Brussel Onthaal, de organisatie die het onderzoek had aangevraagd. Omdat die oproep weinig respons opleverde, werd de zoektocht uitgebreid naar online platformen, rechtstreekse contacten en het netwerk van medecursisten uit de opleiding gerechtsvertalen en tolken. Potentiële deelnemers kregen informatie over het onderwerp en het doel van het onderzoek. Deelname was vrijwillig. De uiteindelijke groep is daardoor doelgericht maar ook gedeeltelijk op beschikbaarheid en netwerken gebaseerd.

3.3 Dataverzameling

De gegevens werden verzameld via twaalf semigestructureerde interviews. De gesprekken duurden ongeveer twintig minuten tot iets meer dan één uur. De interviewleidraad bestond uit vijf delen: het profiel en de professionele context van de deelnemer; het gebruik van AI en andere taaltechnologie; de ervaren bruikbaarheid, betrouwbaarheid en invloed op het beroep; kwaliteit, privacy en verantwoordelijkheid; en toekomstverwachtingen en opleidingsbehoeften. De volledige interviewleidraad is opgenomen in de bijlagen.

Tijdens de interviews werd onder meer gevraagd naar het gebruik van AI voor, tijdens en na een opdracht, verschillen tussen talen en taalvariëteiten, mogelijke risico's in gevoelige contexten, menselijke meerwaarde, werkzekerheid en de behoefte aan organisatorische richtlijnen. De volgorde van de vragen kon variëren en er werd doorgevraagd wanneer een deelnemer een relevant voorbeeld of een afwijkend standpunt aanhaalde.

Niet alle deelnemers gaven toestemming voor een opname. Twee gesprekken, met P8 en P9, werden opgenomen en getranscribeerd. Voor zowel P8 als P9 was een automatisch gegenereerde vergaderingstrascriptie beschikbaar, die achteraf manueel werd gecontroleerd. De overige tien interviews werden tijdens of kort na het gesprek vastgelegd in interviewverslagen of notities. Deze verslagen geven de inhoud van de antwoorden weer, maar zijn niet woordelijk.

3.4 Verwerking en analyse

De transcripties, interviewverslagen en notities werden meermaals gelezen. Relevante passages werden vervolgens geordend volgens de onderzoeksvragen en terugkerende thema's, zoals het gebruik van AI in de verschillende fasen van een opdracht, efficiëntie en betrouwbaarheid, taalverschillen, menselijke meerwaarde, privacy, verantwoordelijkheid en toekomstverwachtingen. Wanneer tijdens de analyse nieuwe subthema's naar voren kwamen, werden die aan de bestaande indeling toegevoegd.

De gegevens werden samengebracht in een Excelmatrix waarin per deelnemer en per thema de belangrijkste bevindingen en bewijsplaatsen werden genoteerd. Zo konden overeenkomsten en verschillen tussen deelnemers systematisch worden vergeleken. Naast vaak terugkerende patronen werden ook afwijkende standpunten behouden, bijvoorbeeld verschillen in de verwachte snelheid van automatisering of in de aanvaardbaarheid van beperkt livegebruik.

Aantallen in het resultatenhoofdstuk geven weer hoeveel deelnemers een thema expliciet vermeldde. Een deelnemer werd per thema maximaal één keer meegeteld, ook wanneer hetzelfde punt meermaals in het interview terugkwam. De aantallen zijn beschrijvend en mogen niet als percentages voor de volledige beroepsgroep worden geïnterpreteerd. Omdat de tien interviewverslagen niet woordelijk zijn, worden alleen de opgenomen gesprekken eventueel

letterlijk geciteerd. De overige antwoorden worden geparafraseerd.

3.5 Ethiek en gegevensbescherming

De deelnemers werden vooraf geïnformeerd over het doel en de werkwijze van het onderzoek en namen vrijwillig deel op basis van geïnformeerde toestemming. Toestemming voor deelname betekende niet automatisch toestemming voor opname. Wanneer een deelnemer geen opname wenste, werd die keuze gerespecteerd en werden uitsluitend verslagen of notities gebruikt.

De gegevens werden gepseudonimiseerd met de codes P1 tot en met P12. Namen en rechtstreekse identificerende gegevens werden niet in de analyse of rapportering opgenomen. Profielkenmerken werden alleen vermeld wanneer zij relevant waren voor het onderzoek, bijvoorbeeld werktalen, beroepservaring en professioneel statuut. Bij de verwerking werd rekening gehouden met doelbinding, gegevensminimalisering en vertrouwelijkheid.

3.6 Beperkingen

De studie heeft enkele beperkingen. Ten eerste is de respondentengroep klein, niet-willekeurig en gedeeltelijk via professionele en persoonlijke netwerken samengesteld. Zelfselectie en gedeelde opleidings- of werkcontexten kunnen de samenstelling van de groep hebben beïnvloed. De bevindingen kunnen daarom niet zonder meer worden veralgemeend naar alle sociaal tolken in Vlaanderen en Brussel of naar andere vormen van tolkaanbod.

Ten tweede verschilt het bronmateriaal in diepgang. Twee interviews werden getranscribeerd, terwijl voor tien interviews verslagen of notities beschikbaar waren. Daardoor konden exacte formuleringen en subtiele nuances niet voor alle deelnemers in dezelfde mate worden vergeleken. Ook de duur van de gesprekken varieerde, waardoor bepaalde onderwerpen bij sommige deelnemers uitgebreider aan bod kwamen.

Ten derde zijn de resultaten gebaseerd op zelfrapportering. Er werden geen tolkopdrachten geobserveerd en de genoemde AI-systemen werden niet technisch getest. Uitspraken over kwaliteit, bruikbaarheid en risico beschrijven dus de ervaringen en beoordelingen van de deelnemers. Ook hun verwachtingen over de toekomst van het beroep zijn inschattingen en geen voorspellingen.

Ten slotte gebruikten deelnemers het begrip AI in een brede, praktijkgerichte betekenis. Generatieve chatbots, machinevertaling, spraakherkenning, transcriptie en andere digitale taalhelpmiddelen werden niet altijd technisch van elkaar onderscheiden.

4. Resultaten

Dit hoofdstuk rapporteert de bevindingen uit twaalf semigestructureerde interviews met gecertificeerde sociaal tolken. De analyse is opgebouwd rond de centrale onderzoeksvraag naar het huidige gebruik en de verwachte invloed van AI op de beroepspraktijk, en naar de factoren die volgens de deelnemers de aanvaardbaarheid ervan bepalen. Eerst wordt de samenstelling van de respondentengroep toegelicht. Vervolgens komen het feitelijke gebruik van AI-tools, de ervaren efficiëntie en betrouwbaarheid, de menselijke meerwaarde, privacy en verantwoordelijkheid, en de toekomst van het beroep aan bod. Het hoofdstuk sluit af met een synthese per deelvraag en een antwoord op de centrale onderzoeksvraag.

De resultaten worden hier bewust empirisch gepresenteerd. Vergelijkingen met wetenschappelijke literatuur en beleidskaders worden uitgesteld tot de discussie. De termen AI en AI-tools worden gebruikt zoals de respondenten ze zelf hanteerden. Hun antwoorden omvatten zowel generatieve systemen, zoals ChatGPT, Claude en Gemini, als digitale taaltechnologieën zoals Google Translate, DeepL, Reverso, automatische transcriptie en spraak-naar-tekst.

4.1 Samenstelling van de respondentengroep en bronmateriaal

Alle twaalf deelnemers waren gecertificeerde sociaal tolken. Binnen deze gemeenschappelijke beroepskwalificatie verschilden zij in taalprofiel, beroepservaring, professioneel statuut, bijkomende werkzaamheden en professionele context. Er waren zowel beginnende tolken als deelnemers met tientallen jaren ervaring. De werktalen omvatten relatief sterk digitaal vertegenwoordigde talen, zoals Nederlands, Engels, Frans, Spaans, Portugees, Russisch, Turks, Hindi en Standaardarabisch. Daarnaast waren talen en taalvariëteiten vertegenwoordigd waarvoor de beschikbaarheid en kwaliteit van digitale data en hulpmiddelen beperkter of ongelijker kunnen zijn, waaronder Urdu, Punjabi, Dari, Berbers/Tamazight, Tsjetsjeens, regionale Arabische varianten en Vlaamse Gebarentaal (VGT). Daardoor kon de ervaren inzetbaarheid van AI worden vergeleken over verschillende talen, taalvarianten en modaliteiten.

Deelnemer	Taalprofiel	Professioneel profiel	Bronmateriaal
P1	Russisch–Dari	Zelfstandig sociaal tolk sinds 2014	Interviewverslag/notities
P2	Engels–Spaans	Sociaal tolk sinds 2024; ook vertaler en leerlingenbegeleider	Interviewverslag/notities
P3	Portugees	Sociaal tolk sinds 2024; zelfstandig in hoofdberoep	Interviewverslag/notities
P4	Standaardarabisch –Marokkaans Arabisch–Berbers	Zelfstandig in bijberoep; selectieve sociaal-tolkopdrachten	Interviewverslag/notities

Deelnemer	Taalprofiel	Professioneel profiel	Bronmateriaal
P5	Berbers/Tamazight –Arabische dialecten	Zelfstandig in hoofdberoep	Interviewverslag/notities
P6	Russisch– Tsjetsjeens	Meer dan vijftien jaar ervaring als tolk, vertaler en intercultureel bemiddelaar	Interviewverslag/notities
P7	Standaardarabisch –Berbers	Zelfstandig sociaal tolk en vertaler in bijberoep	Interviewverslag/notities
P8	Frans–Engels	Zeer ervaren tolk; actief sinds 1995	Automatische vergaderingstranscriptie en manueel gecontroleerd transcript
P9	Vlaamse Gebarentaal	Circa twintig jaar ervaring; vooral actief in medische context	Automatische vergaderingstranscriptie en manueel gecontroleerd transcript
P10	Turks	Beginnende zelfstandige tolk; recent masterdiploma	Interviewverslag/notities
P11	Russisch	Meer dan dertig jaar ervaring als vertaler/tolk; vijf jaar sociaal tolken; translation manager	Interviewverslag/notities
P12	Urdu–Punjabi– Hindi–Engels	Zelfstandig sociaal tolk sinds 2014; voordien actief als vrijwilliger	Interviewverslag/notities

Tabel 2. Overzicht van de respondenten en het bronmateriaal

De bronkwaliteit was niet voor alle deelnemers gelijk. P8 en P9 gaven toestemming voor opname en leverden transcripties op. Voor P1–P7 en P10–P12 waren interviewverslagen of notities beschikbaar. Die tien bronnen zijn daarom uitsluitend geparafraseerd. Alleen P8 en P9 komen in aanmerking voor woordelijke citaten. De aantallen in dit hoofdstuk geven weer bij hoeveel deelnemers een thema in het beschikbare interviewmateriaal werd vastgesteld. Ze zeggen niets over het belang dat deelnemers aan een thema hechtten. Gezien de kwalitatieve onderzoeksopzet en de beperkte steekproef zijn deze aantallen niet statistisch generaliseerbaar.

4.2 Gebruik van AI-tools in de tolkpraktijk

4.2.1 Brede bekendheid, maar uiteenlopende intensiteit

Alle twaalf deelnemers rapporteerden eigen gebruik van AI of AI-ondersteunde taaltools in een werkgerelateerde context. De intensiteit liep uiteen van dagelijks experimenteren met meerdere systemen tot incidenteel gebruik bij een uitzonderlijke opdracht. ChatGPT en Google Translate werden het vaakst spontaan genoemd. Daarnaast verwezen deelnemers naar Gemini, Claude, DeepL, Reverso, automatische transcriptie, spraak-naar-tekst en gespecialiseerde of interne toepassingen.

Bekendheid betekende niet automatisch professioneel vertrouwen. P4 experimenteerde bijna

dagelijks met verschillende systemen en vergeleek regelmatig hun uitvoer. P10 volgde nieuwe toepassingen actief via onlinedemonstraties. P6 en P8 probeerden bekende systemen uit, maar maakten een strikte scheiding tussen verkennen en professioneel toepassen. P9 had meerdere workshops gevolgd, maar bleef terughoudend bij gevoelige informatie en tijdens de eigenlijke vertolking. De respondentengroep kan daarom niet eenvoudig worden verdeeld in voor- en tegenstanders. Het gebruik was overwegend pragmatisch: deelnemers kozen een tool wanneer die voor een afgebakende taak nuttig leek en begrepen het gebruik wanneer context, vertrouwelijkheid of controle in het gedrang kwam.

4.2.2 Voorbereiding als dominante toepassing

Alle twaalf deelnemers gebruikten AI of digitale taaltools voor een opdracht. Terminologie opzoeken en woordenlijsten opstellen vormden de meest consistente toepassingen. P1 zocht sectorspecifieke betekenissen op; P2 maakte woordenlijsten die vervolgens werden ingestudeerd en op papier meegenomen; P3 bereidde onder meer medische terminologie voor; P4 en P5 gebruikten AI voor medische en sociale begrippen; P6 vergeleek termen met woordenboeken en andere bronnen; P7 gebruikte de uitvoer als eerste aanzet en vroeg bij Berberse termen soms advies aan moedertaalsprekers. P10 liet woordenlijsten, achtergrondinformatie en oefenscenario's genereren, terwijl P11 grote hoeveelheden documentatie en terminologie liet ordenen. P12 gebruikte de tools om minder gebruikelijke woorden te vertalen en woordenlijsten aan te vullen.

P9 gebruikte AI op een andere manier. Omdat VGT een visuele en ruimtelijke taal is, liet deze deelnemer geen volledige vertolking genereren, maar zocht die via AI naar video's en visuele uitleg in verschillende gebarentalen. Die bronnen hielpen om medische concepten, zoals anatomische processen, eerst inhoudelijk en visueel te begrijpen. De gevonden gebaren werden niet zonder meer overgenomen; de toepassing fungeerde als inhoudelijke oriëntatie.

De voorbereiding werd dus niet alleen als vertaaltaak beschreven. AI hielp ook om een onbekend onderwerp te verkennen, complexe informatie in eenvoudiger Nederlands te laten uitleggen, mogelijke gesprekssituaties te simuleren en relevante bronnen te vinden. P8 vatte de dubbelzinnige waardering van die ondersteuning kernachtig samen:

“Met voorbereiding kan AI zeker helpen, maar je moet verschrikkelijk oppassen.”
(P8, deel 1, 19:48–20:42)

4.2.3 Livegebruik blijft uitzonderlijk en voorwaardelijk

Vijf deelnemers, P2 tot en met P5 en P12, beschreven beperkt gebruik tijdens een opdracht. Dat gebeurde alleen wanneer zij vastliepen, wanneer het gesprek praktisch ruimte bood, wanneer de opdrachtgever toestemming gaf of wanneer een specifieke term onmiddellijk moest worden gecontroleerd. P3 gaf aan liever rechtstreeks verduidelijking aan de spreker te vragen dan een telefoon boven te halen. P5 gebruikte AI bij de start van zijn loopbaan vaker tijdens medische opdrachten dan op het moment van het interview. P12 zocht soms snel een woord op tijdens een video- of telefoontolkopdracht.

Vijf deelnemers, P6 tot en met P9 en P11, vermeden livegebruik expliciet. Zij wezen op aandachtverlies, onderbreking van de interactie, de noodzaak om vertrouwelijke informatie in te voeren en de beperkte controle over de uitvoer. Voor P9 was live opzoeken bovendien praktisch onmogelijk omdat VGT simultaan met de handen wordt geproduceerd. P1 en P10 beschreven voornamelijk voorbereidend gebruik en presenteerden geen vast patroon van livegebruik.

Het onderscheid tussen voorbereiding en livegebruik was daarmee scherper dan het onderscheid tussen gebruikers en niet-gebruikers. De meeste deelnemers aanvaardden AI als kennis- of voorbereidingstool, maar legden de grens bij autonome tussenkomst in de interactie. Zelfs P4 en P10, die een groot toekomstig potentieel zagen, koppelden livegebruik aan toestemming, controle en de mogelijkheid voor een mens om in te grijpen.

4.2.4 Gebruik na de opdracht

Gebruik na afloop kwam minder vaak voor. P4 controleerde achteraf of gebruikte termen passend waren. P9 las na moeilijke opdrachten bij en onderzocht hoe een fragment anders had kunnen worden aangepakt. In deze gevallen ondersteunde AI professionele reflectie en verdere kennisopbouw. Het ging niet om automatische beoordeling van de tolkprestatie, maar om een aanvullende bron binnen een bredere leerpraktijk.

4.3 Ervaren efficiëntie, betrouwbaarheid en taalverschillen

4.3.1 Tijdswinst is reëel, maar vooral voor de opdracht

Elf van de twaalf deelnemers benoemden tijdswinst in de voorbereiding. AI kon meerdere bronnen sneller samenbrengen, terminologie ordenen en een eerste woordenlijst of uitleg aanbieden. P10 stelde dat informatie die vroeger via verschillende websites en woordenboeken moest worden verzameld nu in enkele minuten beschikbaar kon zijn. P11 zag vooral winst in het verwerken van achtergronddocumenten en organisatieterminologie. P12 vond digitaal opzoeken vooral nuttig voor onbekende woorden en sneller dan zoeken in een fysiek woordenboek.

De efficiëntiewinst was evenwel conditioneel. Negen deelnemers beschreven expliciete kruiscontrole met woordenboeken, websites, collega's, moedertaalsprekers, vakdocumenten of een tweede systeem. P8 vergeleek verschillende systemen en nam alleen een voorstel over wanneer meerdere bronnen overeenstemden. P6 beoordeelde bronvermeldingen en alternatieve vertalingen aan de hand van eigen vakkennis. P12 gebruikte geen enkele tool als enige bron en controleerde voorstellen dubbel of driedubbel, onder meer via woordenboeken en gespecialiseerde websites. P3 en P10 wezen erop dat controle ook dubbelwerk kan veroorzaken. AI bespaarde dus vooral zoektijd, maar nam de professionele verantwoordelijkheid voor selectie en verificatie niet weg.

P2 vormde een belangrijke begrenzende case. Deze deelnemer erkende het nut van voorbereiding,

maar vond AI tijdens een opdracht niet efficiënt. Om een bruikbaar antwoord te krijgen moest eerst voldoende context worden ingevoerd, terwijl het gebruik van een telefoon de interactie verstoorde. Efficiëntie bleek bijgevolg geen algemene eigenschap van de tool, maar afhankelijk van het moment en de taak waarvoor die werd ingezet.

P8 koppelde de nood aan verificatie rechtstreeks aan de verantwoordelijkheid van de tolk:

“Wat je doet als tolk is te belangrijk om zomaar iets aan te nemen.” (P8, deel 1, 21:16–22:00)

4.3.2 Betrouwbaarheid wordt niet als vast percentage ervaren

Deelnemers verschilden in hun algemene inschatting van de kwaliteit. P2 schatte de betrouwbaarheid van een veelgebruikt systeem voor bepaalde toepassingen op ongeveer tachtig procent, terwijl P3 een persoonlijke “vijftig-vijftig”-inschatting gaf. P11 meende dat machinevertaling voor gewone teksten soms een zeer hoge nauwkeurigheid haalt. Deze percentages waren ervaringsinschattingen en geen resultaten van een technische test. Geen enkele deelnemer stelde dat een algemeen kwaliteitscijfer rechtstreeks kon worden toegepast op sociaal tolken.

De betrouwbaarheid werd gekoppeld aan vijf voorwaarden: de taal of taalvariant, de hoeveelheid context, het type input, het onderwerp en de mogelijkheid tot menselijke controle. Gesproken taal voegde extra risico's toe, zoals achtergrondgeluid, snelheid, accenten, onvolledige zinnen en sprekerswissels. P9 had een AI-vertaaltoepassing voor Frans getest en kreeg bij dezelfde ingesproken tekst wisselende vertalingen. P10 verwees naar automatische transcriptie die veel correctiewerk vereiste. P11 benadrukte dat overtuigend klinkende uitvoer moeilijk te controleren is wanneer niemand beide talen beheerst.

Vijf deelnemers waarschuwden expliciet voor zelfverzekerde maar foutieve uitvoer. Het probleem was niet alleen dat AI een fout maakte, maar dat de formulering de onzekerheid vaak niet zichtbaar maakte. P6 zag dit vooral bij Tsjetsjeens: afzonderlijke woorden waren soms herkenbaar, terwijl verbuigingen, vervoegingen en zinsbouw niet klopten. P7 merkte op dat een technisch plausibele vertaling cultureel of inhoudelijk verkeerd kon zijn. Controleerbaarheid woog daardoor minstens even zwaar als vlotheid.

4.3.3 Taaldata, varianten en modaliteit bepalen de inzetbaarheid

Tien deelnemers beschreven een asymmetrie tussen grote, gestandaardiseerde talen en talen of varianten met minder digitale gegevens. De interviews maakten duidelijk dat deze asymmetrie niet alleen tussen talen bestaat, maar ook binnen een taal en tussen vertaalrichtingen.

P1 kreeg betere resultaten voor Russisch dan voor Dari. Een concreet probleem was dat toepassingen vaak “Perzisch” aanbieden zonder Dari afzonderlijk te behandelen, waardoor verschillen met Farsi onvoldoende zichtbaar worden. P2 beoordeelde Engels gunstiger dan Spaans en wees op regionale varianten. P3 zag verschillen tussen Braziliaans en Europees Portugees en

merkte bovendien dat de kwaliteit volgens de vertaalrichting kon variëren. P12 vond Engelse terminologie gemakkelijker terug en doorgaans correcter dan termen in het Urdu en vooral het Punjabi. Voor die laatste talen moest deze deelnemer vaker verder zoeken in woordenboeken of gespecialiseerde websites.

Voor de Arabische taalprofielen ontstond een terugkerend onderscheid tussen Standaardarabisch en regionale of mondelinge varianten. P4 en P7 vonden systemen bruikbaar voor Standaardarabisch, waarvoor veel formele teksten bestaan, dan voor Marokkaans Arabisch en Berbers. P5 benadrukte dat Berbers/Tamazight niet één volledig gestandaardiseerde geschreven taal vormt. Varianten, verschillende schriftsystemen, mondeling gebruik en lokale woordenschat beperkten de kwaliteit. Bij medische of sociaal gevoelige begrippen bestond bovendien niet altijd één korte, algemeen aanvaarde equivalente term.

P6 rapporteerde een sterke tegenstelling tussen Russisch en Tsjetsjeens. Voor Russisch waren AI-voorstellen geregeld bruikbaar; voor professioneel Tsjetsjeens bleef de uitvoer volgens deze deelnemer onbetrouwbaar. P8 legde de nadruk op dialect, idiomatiek en onverwachte woordkeuze in reële gesprekken. Een systeem dat standaardtaal verwerkt, kan volgens deze deelnemer vastlopen op West-Vlaams, kindertaal of een lokaal gebruikte uitdrukking.

VGT vormde een afzonderlijke modaliteit. P9 wees erop dat bestaande lexica slechts een deel van de gebarenschat bevatten en geen volledige grammatica representeren. Een toekomstig systeem moet niet alleen woorden, maar ook ruimte, beweging, mimiek en visuele grammatica verwerken. P10 verwachtte om dezelfde reden dat gebarentalen langer menselijke expertise zouden vereisen. P11 nuanceerde het idee dat een lage-resourcetaal blijvende bescherming biedt. Volgens deze deelnemer kan AI ook kleinere talen leren wanneer voldoende kwalitatieve tekst- en audiogegevens worden verzameld. Het huidige verschil werd dus breed herkend, maar er bestond geen consensus over de duurzaamheid ervan.

4.3.4 De inzetbaarheid daalt wanneer de gevolgen van fouten toenemen

Tien deelnemers benoemden expliciet verhoogde risico's in medische, juridische, asiel- of psychosociale contexten. De bezorgdheid ging zowel over terminologische fouten als over de interpretatie van impliciete of emotioneel geladen communicatie. P12 benadrukte dat in zulke situaties niet alleen de woorden, maar ook de juiste nuances moeten worden overgebracht en beschouwde een volledig betrouwbare AI-vertaling daarom als onhaalbaar. Een onjuiste ontkenning, dosering, diagnose, juridische term of beschrijving van een ervaring kan de inhoud van een beslissing veranderen.

De context bepaalt bovendien de betekenis van ogenschijnlijk gewone woorden. P3 gaf het voorbeeld dat juridische termen niet rechtstreeks tussen nationale rechtssystemen kunnen worden gelijkgesteld. P7 beschreef dat een korte, directe medische term in het Berbers soms een langere

en sociaal gepaste omschrijving vereist. P8 illustreerde dat dezelfde uitdrukking afhankelijk van een medisch of psychologisch gesprek iets anders kan betekenen. Deelnemers beoordeelden betrouwbaarheid daarom niet louter als woordcorrectheid, maar als correcte betekenis binnen een concrete interactie.

4.4 Menselijke meerwaarde en professioneel oordeel

4.4.1 Meer dan taaloverdracht

Tien deelnemers beschreven de taak van de sociaal tolk als breder dan het omzetten van woorden. Negen deelnemers noemden emotie, aarzeling, stilte, gebaren, lichaamstaal of de sfeer in de ruimte. Zes koppelden menselijke aanwezigheid aan vertrouwen of persoonlijk contact. Vier legden nadruk op culturele bemiddeling en sociale gepastheid, en vijf op verduidelijking en professioneel oordeel. P12 benadrukte zowel de interpretatie van nuances en lichaamstaal als het belang van persoonlijk contact en menselijke toelichting.

P9 gebruikte de Engelstalige uitdrukking “read the room” om deze vaardigheid samen te vatten:

“Wat zo'n AI-tool nog niet kan, is wat men in het Engels omschrijft als ‘read the room’.” (P9, 15:35–18:29)

Volgens P9 beïnvloeden de aanwezige personen, intonatie, emotionele lading en reacties de manier waarop een boodschap wordt vertolkt. De deelnemer merkte dat zelfs menselijke vertolking op afstand moeilijker werd wanneer tolk, patiënt en arts niet in dezelfde ruimte zaten. Fysieke aanwezigheid was in die redenering geen bijkomstigheid, maar een informatiebron.

4.4.2 Culturele en sociale gepastheid

Deelnemers met Berbers, Arabische dialecten, Dari, Russisch en Tsjetsjeens gaven voorbeelden waarin sociale positie, religie, gender, schaamte of groepsgeschiedenis de aanvaardbaarheid van een formulering beïnvloedde. P1 wees erop dat de achtergrond van de tolk bij delicate onderwerpen een rol kan spelen. P7 beschreef hoe een directe medische term soms tot schaamte leidt en daarom voorzichtig moet worden omschreven. Een langere vertolking kan in dat geval noodzakelijk zijn om inhoudelijk equivalent én sociaal aanvaardbaar te blijven.

Deze voorbeelden tonen dat de menselijke meerwaarde niet uitsluitend werd voorgesteld als empathie. Ze omvatte ook kennis van culturele conventies, het herkennen van indirect taalgebruik, het inschatten wanneer verduidelijking nodig is en het verantwoorden waarom een boodschap in de doeltaal meer woorden vereist. Voor P6 was dit de reden waarom de vraag naar interculturele bemiddelaars zelfs kan stijgen wanneer eenvoudige taaloverdracht verder automatiseert.

4.4.3 Geen unanieme grens tussen mens en techniek

Hoewel de menselijke factor breed werd benadrukt, zagen niet alle deelnemers die als permanent technisch onderscheid. P11 vormde de duidelijkste tegengestelde case. Deze deelnemer verwachtte dat AI op termijn ook context, uitspraak, terminologie en menselijke reacties kan leren verwerken. De

grens was volgens P11 eerder tijdelijk en organisatorisch dan principieel.

P4 en P10 namen een tussenpositie in. Zij verwachtten dat menselijke tolken nodig blijven voor uitzonderlijke, persoonlijke en complexe situaties, maar sloten niet uit dat systemen een groot deel van standaardgesprekken overnemen. P12 stelde daartegenover dat AI wel steeds correcter kan worden, maar een menselijke tolk door het ontbreken van nuances, lichaamstaal en persoonlijk contact nooit volledig zal vervangen. De bevinding “menselijke meerwaarde” wijst dus op een breed gedeelde beschrijving van de huidige beroepspraktijk, maar niet op consensus dat deze functies voor altijd onmogelijk te automatiseren zijn.

4.5 Privacy, beroepsgeheim en verantwoordelijkheid

4.5.1 Dataminimalisering als eigen gedragsregel

Alle twaalf deelnemers formuleerden een gedragsregel die neerkwam op het niet invoeren van herkenbare persoonlijke, medische, juridische of organisatorische informatie in openbare AI-systemen. Dit was het meest uniforme ethische patroon in de interviews. Deelnemers pasten die regel toe vanuit beroepsgeheim, onzekerheid over opslag en hergebruik, of algemeen digitaal wantrouwen.

P9 formuleerde dit als volgt:

“Ik zet er nooit persoonlijke informatie in over mezelf, patiënten of anderen.” (P9, 10:47–11:35)

P8 verbond vertrouwelijkheid rechtstreeks met de deontologie van het beroep:

“Je gaat nooit of te nooit iets zeggen over de mensen bij of voor wie je tolkt.” (P8, deel 2, 20:16–20:50)

De mate van bezorgdheid verschilde. P5 en P4 legden de nadruk op gezond verstand en verwachtten dat gereguleerde, afgeschermd systemen een deel van de huidige risico's kunnen beperken. P6, P8, P9 en P11 formuleerden sterker wantrouwen tegenover opslag, hergebruik en de macht van technologiebedrijven. P12 vreesde dat ingevoerde persoonsgegevens later konden worden opgevraagd, hergebruikt of misbruikt. Het gedeelde gedrag – gevoelige gegevens vermijden – kwam dus voort uit uiteenlopende risicopercepties.

Dat deze gedragsregel bij alle twaalf deelnemers terugkwam, maakt dataminimalisering tot meer dan een individuele voorkeur. De deelnemers beschouwden het vermijden van gevoelige of herkenbare gegevens als een basisvoorwaarde voor professioneel AI-gebruik, ook al verschilden zij in de manier waarop zij de risico's inschatten. Dat zij daarbij vooral op eigen voorzorgsregels terugvallen, wijst tegelijk op de behoefte aan concretere organisatorische richtlijnen.

4.5.2 De contextparadox

Een terugkerende spanning was dat AI meer context nodig heeft om beter te presteren, terwijl juist die context gevoelige informatie bevat. P2 stelde dat livegebruik te traag is wanneer eerst de hele situatie moet worden uitgelegd. P8 gaf aan dat een systeem beter vertaalt wanneer rechtsgebied,

gesprekssituatie en achtergrond worden gespecificeerd, maar dat persoonlijke gegevens niet zomaar mogen worden ingevoerd. P11 werkte deze spanning het verst uit: een AI-tolk zou voor optimale prestaties toegang nodig hebben tot documenten, eerdere gesprekken, schermen en organisatieterminologie. Diezelfde toegang kan volgens deze deelnemer een krachtig surveillance-instrument creëren.

Privacy was daarmee niet alleen een kwestie van anonieme prompts. De interviews brachten vragen naar voren over wie gesprekken mag opnemen, hoelang gegevens worden bewaard, wie toegang krijgt, of cliënten toestemming kunnen weigeren en hoe een systeem voldoende context krijgt zonder een permanent bewaakte omgeving te creëren.

4.5.3 Controle en aansprakelijkheid

Vier deelnemers, P4, P9, P10 en P11, stelden expliciet de vraag wie verantwoordelijk is wanneer een automatische vertolking fout loopt. In een gesprek waarin de hulpverlener de andere taal niet kent, kan de fout onzichtbaar blijven. P9 wees erop dat een arts de kwaliteit van Frans of Engels misschien nog kan controleren, maar niet noodzakelijk van Turks of Russisch. Daardoor is uit het antwoord van de patiënt niet altijd af te leiden of een diagnose of medicatie-instructie volledig werd begrepen.

P10 verbond inzetbaarheid aan aantoonbare kwaliteit en een menselijke revisor. P11 benadrukte dat een softwareprogramma niet op dezelfde manier persoonlijk of professioneel ter verantwoording kan worden geroepen als een menselijke tolk. Deelnemers vroegen daarom niet alleen om technisch betere systemen, maar ook om vooraf vastgelegde controleprocedures, toestemmingsregels en aansprakelijkheid.

4.5.4 Organisatierichtlijnen blijven achter

In alle twaalf interviews kwam een gebrek aan specifieke, toegankelijke of volledige AI-richtlijnen naar voren. Sommige deelnemers, waaronder P12, ontvingen helemaal geen duidelijke richtlijnen. Anderen kenden algemene regels over beroepsgeheim en gegevensbescherming, maar geen tool- of situatiespecifieke afspraken. P1 meldde dat informatie mogelijk beschikbaar was maar actief moest worden opgezocht. P6 en P7 kenden vooral algemene deontologische principes. P8 had in verschillende werkcontexten nauwelijks concrete aanwijzingen ontvangen, behalve een algemeen verbod.

P9 en P11 vormden institutionele uitzonderingen. P9 had toegang tot een intern, beter beveiligd systeem en kreeg waarschuwingen over GDPR. P11 werkte met goedgekeurde software, toegangsrechten en projectmatige beslissingen. Toch zagen ook zij lacunes rond livevertolking, opname, bewaring, controle en aansprakelijkheid. Het onderscheid liep dus niet tussen organisaties mét en zonder enig beleid, maar tussen algemene voorzichtigheidsregels en operationele procedures die een concrete beslissing ondersteunen.

4.6 Toekomstvisie en professionele identiteit

4.6.1 Beperkte onmiddellijke dreiging

Tien van de twaalf deelnemers voelden zich op het moment van het interview niet rechtstreeks of niet sterk persoonlijk bedreigd. Die relatieve gerustheid had verschillende redenen. P5 en P6 wezen op de zwakke prestaties voor Berbers en Tsjetsjeens. P8 verwachtte dat volwaardige vervanging tijdens de eigen resterende loopbaan onwaarschijnlijk was. P9 zag nog grote beperkingen voor VGT en voor gevoelige medische situaties. P10 voelde zich als beginnende tolk niet onmiddellijk bedreigd, maar vond het wel noodzakelijk om technologische ontwikkelingen te volgen.

P1 week af met een uitgesproken sombere inschatting en vreesde dat er binnen vijf tot tien jaar weinig werk kan overblijven. P11 beschouwde AI eveneens als een reële bedreiging voor het beroep, maar niet voor de eigen loopbaan wegens de nabijheid van het pensioen. P12 beantwoordde de vraag naar de persoonlijke bedreiging niet rechtstreeks, maar verwachtte wel dat instanties AI als goedkoop alternatief zullen proberen in te zetten. Tegelijk verwierp deze deelnemer de gedachte dat het beroep volledig overbodig wordt. “Geen onmiddellijke bedreiging” betekende dus niet dat deelnemers geen structurele verandering verwachtten.

4.6.2 Routinegesprekken als eerste automatiseringsgebied

Negen deelnemers verwachtten dat korte, voorspelbare of administratieve gesprekken eerder worden geautomatiseerd dan complexe opdrachten. Genoemde voorbeelden waren afspraken maken, inschrijvingen, standaardvragen, eenvoudige oudercontacten, basisinformatie in een ziekenhuis en alledaagse communicatie tijdens reizen. P12 verwachtte dat instanties AI vooral als goedkoop alternatief zullen proberen in te zetten bij korte of minder belangrijke gesprekken. De belangrijkste drijfveren waren onmiddellijke beschikbaarheid, gebruiksgemak en lagere kosten.

P9 zag tegelijk een toegankelijkheidskans. Automatische ondertiteling en toekomstige visuele vertaling kunnen dove of slechthorende personen ondersteunen wanneer geen tolk beschikbaar is. Vooral voor algemene informatie of tussentijdse communicatie kan technologie een leemte vullen. P4 en P6 waarschuwden echter dat digitale geletterdheid en cliëntacceptatie ongelijk verdeeld zijn. Een systeem dat taalondersteuning sneller beschikbaar maakt, kan voor oudere of wantrouwige cliënten ook een nieuwe drempel vormen.

4.6.3 Verschuiving naar complexe en gespecialiseerde opdrachten

Eveneens negen deelnemers verwachtten dat menselijke tolken vooral nodig blijven voor complexe, emotionele, juridische, medische of cultureel gevoelige gesprekken. P12 koppelde dit blijvende belang aan nuance, lichaamstaal en menselijk contact. Vier deelnemers beschreven daarnaast een mogelijke rolverschuiving: de tolk produceert minder voortdurend zelf taal en controleert vaker automatische uitvoer, beheert terminologie of grijpt in bij fouten. P4, P7 en P10 spraken over specialisering; P11 verwachtte een overgang via revisie en systeemtoezicht naar een uiteindelijk kleinere menselijke rol.

De verwachte transformatie was niet voor elk taalprofiel gelijk. Grote en gestandaardiseerde talen zouden volgens meerdere deelnemers eerder automatiseren. Voor Berbers, Tsjetsjeens, Urdu, Punjabi, regionale dialecten en VGT werd een tragere ontwikkeling verwacht. P11 betwistte echter dat deze vertraging een blijvende bescherming vormt. De toekomst werd daarmee opgevat als een gefaseerde en ongelijke overgang, niet als één gelijktijdige omslag voor alle tolken.

4.6.4 Drie toekomstscenario's

Over het eindpunt bestond geen consensus. In een eerste scenario blijft AI hoofdzakelijk aanvullend. P2, P5, P6, P7 en P12 verwachtten dat menselijke beoordeling en relationele competenties de kern van sociaal tolken blijven, ook wanneer routinewerk afneemt. P3 ging nog verder en verwachtte dat de vraag naar menselijke tolken kan groeien door de toenemende meertaligheid, al blijft die vraag afhankelijk van beleid en subsidies.

In een tweede scenario verandert het beroep wezenlijk zonder volledig te verdwijnen. P4, P9 en P10 verwachtten minder klassieke opdrachten en een grotere nadruk op complexe cases, revisie en kwaliteitscontrole. P8 sloot een daling niet uit, maar plaatste betekenisvolle vervanging minstens tien jaar verder.

In een derde scenario krimpt het beroep op lange termijn sterk of verdwijnt het grotendeels. P1 vreesde dat prijs en technologische vooruitgang menselijke tolken verdringen. P11 verwachtte dat technische en organisatorische hindernissen uiteindelijk worden opgelost en zag menselijke tolken als een mogelijk uitstervend beroep. Deze twee cases tonen dat een brede waardering van de huidige menselijke meerwaarde kan samengaan met een pessimistische langetermijnverwachting.

4.6.5 Behoeftte aan opleiding en praktische kaders

Tien deelnemers noemden een behoefte aan opleiding, informatie of praktische ondersteuning. Zij vroegen niet primair om algemene promotie van nieuwe tools, maar om concrete grenzen: welke systemen zijn goedgekeurd, welke gegevens mogen worden ingevoerd, wanneer is menselijke controle verplicht en wie draagt de verantwoordelijkheid bij fouten? P12 vroeg daarnaast om taalgerichte informatie over verantwoorde tools en betrouwbare vindplaatsen voor terminologie.

De persoonlijke opleidingsbehoefte was niet bij iedereen even groot. Vijf deelnemers vonden uitgebreide verplichte ondersteuning voor zichzelf niet nodig omdat zij zich zelfstandig informeerden of weinig AI gebruikten. Ook zij zagen waarde in korte informatiesessies, permanente vorming of duidelijke toolrichtlijnen. P9 stelde dat vaardigheid het gebruik veiliger kan maken:

“Hoe meer mensen die tools in de vingers krijgen, hoe veiliger ze volgens mij gebruikt zullen worden.” (P9, 22:55–24:00)

P10 en P11 legden daarnaast nadruk op oefenen met realistische systemen, foutdetectie, context- en terminologiebeheer, beveiliging en incidentprocedures. De gewenste professionalisering

omvatte daarmee zowel AI-geletterdheid als deontologische en organisatorische competenties.

4.7 Synthese: voorwaarden voor de aanvaardbaarheid van AI

Deelvraag	Kernbevinding
Hoe gebruiken sociaal tolken AI en AI-ondersteunde taaltechnologie voor, tijdens en na tolkopdrachten?	Alle deelnemers gebruikten AI of digitale taaltools voor voorbereiding, vooral voor terminologie, woordenlijsten en inhoudelijke oriëntatie. Livegebruik bleef beperkt en voorwaardelijk; gebruik na de opdracht kwam slechts incidenteel voor.
Welke kansen en beperkingen ervaren zij op het vlak van efficiëntie, kwaliteit, taal, taalvariant en context?	Kansen liggen in snellere terminologievoorbereiding, informatieverwerking en ondersteuning bij afgebakende routinevragen. Beperkingen liggen in liveworkflow, contextverlies, moeilijk controleerbare fouten, ongelijke kwaliteit tussen talen en varianten, de visuele modaliteit van VGT en het ontbreken van menselijk en cultureel oordeel.
Welke ethische, privacygerelateerde, professionele en organisatorische voorwaarden beïnvloeden volgens hen de aanvaardbaarheid van AI?	Alle deelnemers pasten een vorm van dataminimalisering toe en vermeden gevoelige persoonsgegevens in openbare systemen. Menselijke controle, duidelijke verantwoordelijkheid, toestemming, beveiliging en concrete organisatierichtlijnen werden als voorwaarden genoemd, maar de beschikbare richtlijnen bleven algemeen of onvolledig.
Hoe verwachten zij dat AI het takenpakket, de vereiste competenties en de professionele positie van sociaal tolken zal veranderen?	De meest gedeelde verwachting is dat routinegesprekken eerder automatiseren en menselijke tolken verschuiven naar complexe, gevoelige en gespecialiseerde opdrachten. Daarnaast kunnen revisie, kwaliteitscontrole en AI-geletterdheid belangrijker worden. Over het tempo en eindpunt bestaat geen consensus: de scenario's lopen uiteen van groei of complementariteit tot sterke krimp of vervanging.

Tabel 3. Kernbevindingen gekoppeld aan de deelvragen

De centrale onderzoeksvraag kan op basis van deze interviews als volgt worden beantwoord. De huidige invloed van AI op de beroepspraktijk is vooral ondersteunend en voorbereidend. AI verandert hoe tolken terminologie verzamelen, onderwerpen verkennen en hun kennis organiseren, maar wordt tijdens de eigenlijke interactie slechts beperkt gebruikt. De verwachte toekomstige invloed is selectiever en ingrijpender: routinewerk kan afnemen, terwijl menselijke expertise zich concentreert in situaties waarin context, gevoeligheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid zwaar wegen.

De aanvaardbaarheid van AI bleek niet algemeen, maar toepassingsgebonden. Zij was het grootst bij voorbereidende, routinematige en controleerbare taken en nam af naarmate de interactionele complexiteit, de gevoeligheid van de gegevens, de gevolgen van fouten en de onzekerheid over talen of taalvarianten toenamen. Betrouwbare inzet veronderstelde volgens de deelnemers menselijke controle, duidelijke professionele verantwoordelijkheid, bescherming van vertrouwelijke gegevens en concrete organisatorische afspraken. De interviews wijzen daarom niet op een eenvoudige vervanging van “de tolk” door “AI”, maar op een ongelijke en voorwaardelijke herverdeling van taken binnen het beroep.

4.8 Deelconclusie

Samengevat ervoeren de deelnemers AI niet als algemeen aanvaardbaar of onaanvaardbaar. Hun beoordeling hing af van de aansluiting tussen de technologie en de concrete tolktaak, de betrokken taal of taalvariant, de risicogevoeligheid van de context, de controleerbaarheid van de uitvoer, de bescherming van vertrouwelijke gegevens en het behoud van menselijke professionele verantwoordelijkheid. De interviews wijzen daarom niet op één uniforme beroepsontwikkeling, maar op een ongelijke en contextafhankelijke herverdeling van taken.

5. Discussie

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk interpreteert de bevindingen uit de twaalf interviews in relatie tot het theoretische kader en eerder onderzoek. De centrale vaststelling is dat de deelnemers AI niet algemeen aanvaarden of afwijzen. Hun oordeel hangt af van de concrete toepassing, de fase van de tolkworkflow, de betrokken taalpraktijk, de mogelijke gevolgen van fouten, de bescherming van gegevens en de verdeling van controle en verantwoordelijkheid. Vooral het onderscheid tussen voorbereiding en gebruik tijdens het gesprek blijkt richtinggevend.

5.2 Taak en workflowfase: voorbereiding verschilt fundamenteel van livegebruik

De resultaten bevestigen de basisgedachte van taak-technologie-fit, namelijk dat technologie prestaties ondersteunt wanneer haar functies aansluiten bij de vereisten van een concrete taak (Goodhue & Thompson, 1995). Alle deelnemers gebruikten AI of AI-ondersteunde taaltechnologie voor voorbereidende taken, zoals terminologie zoeken, woordenlijsten opstellen en achtergrondinformatie ordenen. Zulke taken zijn afgebakend en vinden buiten de lopende interactie plaats. De tolk kan voorstellen vergelijken, verwerpen en corrigeren voordat ze gevolgen hebben voor gesprekspartners. Dat sluit aan bij onderzoek naar digitaal technologiegebruik door sociaal tolken en vertalers (Kerremans et al., 2019; Stengers et al., 2023) en bij Fantinuoli's (2023) beschrijving van computerondersteund tolken, waarbij technologie specifieke subprocessen ondersteunt of automatiseert.

Tijdens het gesprek verandert die aansluiting. Livegebruik bleef uitzonderlijk en was vooral beperkt tot het opzoeken van een onbekende term wanneer de interactie daarvoor ruimte bood. Andere deelnemers vermeden het omdat het invoeren van context, het hanteren van een toestel en het controleren van de uitvoer de aandacht verdelen. Dezelfde toepassing kan dus goed passen bij voorbereiding en slecht bij live-interactie, zonder dat de houding van de tolk tegenover technologie verandert. Dat nuanceert experimentele bevindingen dat transcripties of samenvattingen onder bepaalde omstandigheden de ervaren belasting kunnen verminderen (Tang et al., 2026), aangezien accenten, achtergrondgeluid, sprekerswissels en tijdsdruk in de sociaal-tolkpraktijk een bijkomende controletaak toevoegen.

De interviews preciseren daarmee ook het begrip efficiëntie. De meeste deelnemers ervoeren tijdswinst, maar combineerden AI-uitvoer met woordenboeken, websites, collega's, moedertaalsprekers of andere systemen. AI vermindert de zoektijd, maar verhoogt soms de tijd die nodig is voor selectie en verificatie. Deze verificatiekost is laag wanneer de tolk buiten het gesprek verschillende bronnen kan raadplegen en over voldoende talen- en domeinkennis beschikt. Zij stijgt wanneer controle tijdens de interactie moet gebeuren of wanneer de taalvariant weinig andere

bronnen heeft. De belangrijkste analyseeenheid is daarom niet de persoon of de toepassing afzonderlijk, maar de combinatie van toepassing, taakfase en context.

5.3 Interactionele en taalkundige voorwaarden

De terughoudendheid tegenover livegebruik berust niet alleen op mogelijke vertaalfouten. De deelnemers beschreven sociaal tolken als het overbrengen van betekenis binnen een interactie waarin ook emotie, stilte, aarzeling, lichaamstaal, institutionele rollen en beurtwisseling van belang zijn. Dat sluit aan bij Wadensjö's (1998) onderscheid tussen vertalen en coördineren en bij het rolruimte-model van Llewellyn-Jones en Lee (2013). Een scherm, zoekhandeling of automatische tussenkomst kan de aandacht verdelen en het herstel van misverstanden vertragen, zelfs wanneer een afzonderlijke vertaling taalkundig aannemelijk is. De relevante eenheid is daarom de taak-in-interactie. Technologie moet immers niet alleen taal produceren, maar ook de organisatie en betekenis van het gesprek intact laten.

De taalspecifieke voorbeelden versterken dat punt. Een directe medische term kan in het Berbers een langere, sociaal gepaste omschrijving vereisen. Bij andere talen spelen register, gender, religie of indirect taalgebruik een rol. Bij Vlaamse Gebarentaal zijn mimiek, beweging, ruimte en blik geen bijkomende signalen naast de taal, maar onderdelen van de grammatica en interactie. Een korte of lexicaal overeenkomstige uitvoer is daarom niet noodzakelijk de meest getrouwe. De menselijke meerwaarde moet evenmin als een ondefinieerbare essentie worden voorgesteld. Sommige functies kunnen technisch worden ondersteund, maar hun aanvaardbaarheid hangt ervan af of betekenisopbouw, interactiecoördinatie en herstel in de concrete situatie verantwoord blijven.

Daarnaast bevestigen de interviews de ongelijke taaltechnologische infrastructuur die in eerder onderzoek is beschreven (Haddow et al., 2022; Joshi et al., 2020). De verschillen lopen niet alleen tussen talen, maar ook tussen variëteiten, vertaalrichtingen, geschreven en gesproken invoer en communicatievormen. Ervaringen met onder meer Tsjetsjeens, Punjabi, Dari, Arabische variëteiten en Vlaamse Gebarentaal tonen hoe zwakkere ondersteuning leidt tot meer zoektijd en een grotere verificatiekosten. Onderzoek naar dialectale machinevertaling en spraakherkenning wijst op vergelijkbare ongelijkheden (Alam et al., 2024; Markl & McNulty, 2022). Voor gebarentaaltechnologie komt daar de vraag bij of ontwikkeling en evaluatie voldoende door de betrokken taalgemeenschap worden gestuurd (De Meulder, 2021; Desai et al., 2024). De vermelding van een taal in een systeem volstaat dus niet als bewijs van professionele bruikbaarheid; ook domein, variëteit, modaliteit en inputvorm moeten worden getest.

5.4 Risico, controleerbaarheid en vertrouwelijkheid

De deelnemers verbonden aanvaardbaarheid sterk met de mogelijke gevolgen van fouten. Medische, juridische, asiel- en psychosociale gesprekken werden risicovoller geacht dan voorbereidende taken. Dat ondersteunt de risicobenadering van Canfora en Ottmann (2020) en Vieira et al. (2021), waarin technische prestaties worden beoordeeld in relatie tot gebruiksdoel, mogelijke schade en institutionele processen. Een foutieve term in een voorlopige woordenlijst kan nog worden gecorrigeerd, maar een foutieve ontkenning, dosering of juridische kwalificatie kan al doorwerken voordat iemand de fout opmerkt.

Daarom is gemiddelde nauwkeurigheid onvoldoende. Vloeiende maar foutieve uitvoer kan moeilijk herkenbaar zijn, terwijl gesprekspartners juist een tolk nodig hebben omdat zij niet beide talen beheersen. Niet alleen de foutkans, maar ook detecteerbaarheid en herstelbaarheid zijn beslissend. Mehandru et al. (2023) tonen in een schriftelijke medische context eveneens dat de presentatie van onzekerheid en controle mogelijkheden het gepaste vertrouwen beïnvloedt. De interviews voegen daaraan toe dat controle tijdens het tolken zelf een nieuwe taak vormt. Menselijk toezicht is alleen betekenisvol wanneer de verantwoordelijke persoon over voldoende talen- en contextkennis, tijd, systeeminformatie en beslissingsbevoegdheid beschikt. De aanwezigheid van een mens is op zichzelf dus geen voldoende waarborg.

Vertrouwelijkheid begrenst bovendien welke informatie voor die controle en voor een goede uitvoer beschikbaar kan worden gesteld. Alle deelnemers vermeden herkenbare persoonlijke, medische of juridische gegevens in openbare systemen, terwijl duidelijke organisatorische richtlijnen vaak ontbraken. De spanning is structureel, want ruimere context kan de taalkwaliteit verbeteren (Voita et al., 2019), maar die context bestaat bij sociaal tolken vaak uit gevoelige informatie. Namen weglaten volstaat niet altijd wanneer audio, documenten en gesprekscontext samen herleidbaar blijven. Deze contextparadox kan worden verkleind door afgeschermd verwerking, beperkte toegang, korte bewaartermijnen en duidelijke verwijderprocedures, maar niet door de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de individuele tolk te leggen.

De Algemene verordening gegevensbescherming vereist onder meer doelbinding, gegevensminimalisering, beveiliging en duidelijke verantwoordelijkheden (Verordening (EU) 2016/679). Wie het doel en de essentiële middelen van de verwerking bepaalt, draagt daarbij een centrale verantwoordelijkheid (European Data Protection Board, 2021). Ook de Europese AI-verordening vertrekt van het beoogde doel en de gebruikscontext; niet iedere taaltoepassing in sociaal tolken is automatisch een hoogrisicosysteem (Verordening (EU) 2024/1689). De bevindingen pleiten daarom voor toepassingsgericht beleid dat vastlegt welke toepassing voor welke taak en gegevens mag worden gebruikt, wie toestemming geeft, hoe controle plaatsvindt en wat bij een incident gebeurt. Meer context kan de taakfit verhogen en tegelijk de fit met gegevensbescherming en organisatorisch beheer verlagen.

5.5 Professionele positie en taakherverdeling

De toekomstverwachtingen wijzen eerder op taakherverdeling dan op één vervangingsmoment. De meeste deelnemers verwachtten dat korte, voorspelbare of administratieve contacten sneller worden geautomatiseerd, terwijl mensen belangrijk blijven in complexe, emotionele en risicovolle situaties. Dat past bij onderzoek waaruit blijkt dat technologie beroepen doorgaans verandert door afzonderlijke taken te ondersteunen, te automatiseren en opnieuw samen te stellen (Acemoglu & Restrepo, 2019; Autor et al., 2003). Ook in de huidige praktijk verschuiven voorbereidende zoek- en ordentaken gedeeltelijk naar AI, terwijl selectie en verificatie bij de tolk blijven.

Een hybride rol is echter niet vanzelfsprekend een versterking van het beroep. Technologie kan de professionele ruimte vergroten wanneer de tolk betere informatie krijgt en zelf kan bepalen wanneer ondersteuning passend is. Zij kan de autonomie verkleinen wanneer organisaties een systeem verplicht opleggen, het werktempo verhogen of de tolk aansprakelijk houden voor uitvoer die niet tijdig controleerbaar is. Vergelijkbare risico's van intensivering en verlies aan autonomie zijn voor de vertaalsector beschreven door Moorkens (2020). Verantwoordelijkheid moet daarom samengaan met reële bevoegdheid om het gebruik te weigeren, te stoppen of te corrigeren.

Kosten en beschikbaarheid kunnen de invoering bovendien versnellen voordat systemen dezelfde kwaliteit als gecertificeerde tolken bereiken. Dat biedt kansen wanneer anders geen taalondersteuning beschikbaar is, maar kan ook een lagere kwaliteitsnorm normaliseren. De opleidingsbehoeften van de deelnemers moeten in dat licht worden gelezen. Zij vroegen niet alleen technische uitleg, maar vooral concrete grenzen, goedgekeurde toepassingen, realistische oefeningen, foutdetectie, informatie over gegevensverwerking en duidelijkheid over aansprakelijkheid. Toepassingsgerichte AI-geletterdheid moet individuele competentie versterken zonder organisatorische risico's naar de tolk door te schuiven.

5.6 Synthese en bijdrage van het onderzoek

De zes dimensies uit het theoretische kader werken in de praktijk als een configuratie van voorwaarden. Aanvaardbaarheid neemt toe wanneer een toepassing een afgebakende voorbereidende taak ondersteunt, de uitvoer omkeerbaar en controleerbaar is, de betrokken taalpraktijk voldoende wordt ondersteund, weinig gevoelige gegevens nodig zijn en de tolk binnen duidelijke organisatorische afspraken kan beslissen. Zij neemt af wanneer livegebruik, interactionele complexiteit, ernstige gevolgen, moeilijk detecteerbare fouten, zwakke taalondersteuning, gevoelige context en onduidelijke verantwoordelijkheid samenkomen. Dat verklaart waarom deelnemers dezelfde technologie verschillend beoordelen naargelang de gebruikssituatie.

Het onderzoek levert drie samenhangende bijdragen. Ten eerste toont het dat professionele aanvaardbaarheid in sterke mate workflowgebonden is. De overgang van voorbereiding naar live-

interactie is immers een kwalitatieve verschuiving, geen louter verschil in gebruiksiteit. Ten tweede verbindt het begrip verificatiekosten efficiëntie met cognitieve belasting en veiligheid. Ten derde maakt de contextparadox zichtbaar dat informatie die de taaluitvoer kan verbeteren tegelijk de gegevensbescherming kan bemoeilijken. Samen verschuiven deze inzichten de beleidsvraag van welke AI-toepassing algemeen mag worden gebruikt naar voor welke taak, taal en context een toepassing onder welke waarborgen verantwoord is.

5.7 Beperkingen en vervolgonderzoek

Deze interpretatie blijft begrensd door het onderzoeksdesign. De twaalf deelnemers vormen een diverse maar niet-representatieve groep van gecertificeerde sociaal tolken. Certificering kan samengaan met een sterker bewustzijn van kwaliteit en deontologie, terwijl netwerkgebonden werving en zelfselectie de samenstelling van de groep kunnen hebben beïnvloed. De bevindingen berusten bovendien op zelfrapportering en niet op observaties of technische tests. Uitspraken over specifieke talen, variëteiten en Vlaamse Gebarentaal beschrijven professionele ervaringen en mogen niet als algemene prestatiemeting van AI-systemen worden gelezen. Omdat slechts twee interviews volledig werden getranscribeerd, konden exacte formuleringen en subtiele nuances niet voor alle interviews in dezelfde mate worden vergeleken. De vergelijking van terugkerende thema's bleef wel mogelijk.

Vervolgonderzoek kan de gevonden voorwaarden toetsen met een grotere steekproef, observaties van concrete opdrachten en toepassings specifieke tests. Ook de perspectieven van cliënten, dienstverleners, opleidingsinstanties en opdrachtgevers zijn nodig, omdat professionele aanvaardbaarheid mede door organisatorische keuzes wordt bepaald. Vergelijking tussen taalvariëteiten, communicatiemodaliteiten en risicocontexten kan verduidelijken wanneer verificatie en herstel tijdens het gesprek werkelijk haalbaar zijn.

6. Conclusie

Dit onderzoek ging na hoe gecertificeerde sociaal tolken die werkzaam zijn in Vlaanderen en Brussel het huidige gebruik en de verwachte invloed van artificiële intelligentie op hun beroepspraktijk ervaren, en welke factoren volgens hen de aanvaardbaarheid ervan bepalen. Daarvoor werden twaalf semigestructureerde interviews geanalyseerd met tolken die verschillen in werktalen, ervaring, professioneel statuut en bijkomende werkzaamheden. De meest opvallende bevinding is dat alle twaalf deelnemers aangaven AI of AI-ondersteunde taaltechnologie al in een werkgerelateerde context te gebruiken. Binnen deze diverse respondentengroep is AI dus geen louter toekomstige ontwikkeling, maar maakt zij al deel uit van de professionele praktijk. Dat algemene gebruik betekent echter niet dat de technologie in iedere situatie aanvaardbaar wordt gevonden. De beoordeling verandert naargelang de toepassing, de fase van de tolkworkflow, de betrokken taalpraktijk, de mogelijke gevolgen van fouten, de bescherming van gegevens en de verdeling van controle en verantwoordelijkheid.

Wat de eerste deelvraag betreft, concentreert het gebruik zich duidelijk in de voorbereidende fase. Alle deelnemers gebruikten AI of AI-ondersteunde taaltechnologie vóór een opdracht voor taken zoals terminologie zoeken, woordenlijsten opstellen, achtergrondinformatie verzamelen en mogelijke gespreksscenario's verkennen. In die fase kan de tolk de uitvoer nog vergelijken, aanpassen of verwerpen zonder dat een fout onmiddellijk doorwerkt in de communicatie. Tijdens de eigenlijke interactie bleef het gebruik daarentegen uitzonderlijk en doorgaans beperkt tot het opzoeken van een onbekende term wanneer het gesprek daarvoor ruimte bood. Gebruik na de opdracht kwam slechts bij twee deelnemers naar voren. Het betrof de controle van gebruikte termen, professionele reflectie en verdere kennisopbouw. De belangrijkste scheidslijn liep dus niet tussen gebruikers en niet-gebruikers, maar tussen voorbereidend gebruik en gebruik tijdens de live-interactie.

De tweede deelvraag had betrekking op efficiëntie, kwaliteit, taal, taalvariant en context. De deelnemers ervoeren vooral tijdswinst bij voorbereidende zoek- en ordentaken. Die winst was echter niet automatisch, omdat AI-uitvoer vaak met andere bronnen werd gecontroleerd. De technologie vermindert daardoor soms de zoektijd, maar creëert tegelijk een verificatiekost in de vorm van extra tijd en aandacht om de uitvoer verantwoord te beoordelen. Tijdens een gesprek stijgt die kost, omdat controle concurreert met luisteren, analyseren, produceren en het coördineren van de interactie. Betrouwbaarheid werd bovendien niet als een vaste eigenschap van een systeem ervaren. Zij varieerde volgens de betrokken taal, variëteit, vertaalrichting, inputvorm, het domein en de communicatiemodaliteit. Vooral bij minder digitaal ondersteunde talen, regionale varianten en Vlaamse Gebarentaal bleek een algemene vermelding dat een systeem de taal ondersteunt onvoldoende om professionele bruikbaarheid te garanderen.

Voor de derde deelvraag blijken risico, controleerbaarheid, vertrouwelijkheid en organisatorische verantwoordelijkheid nauw met elkaar verbonden. De aanvaardbaarheid daalde wanneer fouten

ernstige gevolgen konden hebben, bijvoorbeeld in medische, juridische, asiel- of psychosociale contexten. Niet alleen de kans op een fout was van belang, maar ook de mogelijkheid om die fout tijdig te herkennen en te herstellen. De aanwezigheid van een mens bood volgens de bevindingen geen voldoende waarborg wanneer die persoon onvoldoende talen- of contextkennis, tijd, systeem informatie of beslissingsbevoegdheid had. Tegelijk ontstond een contextparadox. Ruimere context kan de kwaliteit van taaluitvoer verbeteren, maar die context bevat bij sociaal tolken vaak gevoelige of herleidbare informatie. Professioneel gebruik vereist daarom meer dan individuele voorzichtigheid. Er zijn duidelijke afspraken nodig over toegelaten toepassingen en gegevens, toestemming, beveiliging, bewaring, controle, incidenten en aansprakelijkheid.

De vierde deelvraag betrof de verwachte invloed op het beroep. De deelnemers voorzagen geen uniform vervangingsmoment. Zij verwachtten eerder dat korte, voorspelbare en administratieve contacten sneller kunnen worden geautomatiseerd, terwijl menselijke tolken belangrijk blijven in complexe, emotionele, cultureel gevoelige en risicovolle situaties. Daardoor kan het takenpakket verschuiven van rechtstreekse taalproductie naar meer voorbereiding, selectie, verificatie en kwaliteitsbewaking. Zo'n hybride rol kan de professionele ruimte vergroten wanneer de tolk betere informatie krijgt en zelf over het gebruik kan beslissen. Zij kan de autonomie echter ook beperken wanneer organisaties toepassingen verplicht opleggen, het werktempo verhogen of verantwoordelijkheid toewijzen zonder voldoende controlemogelijkheden. Naast talenkennis en tolkcompetentie worden daarom ook toepassingsgerichte AI-geletterdheid, foutdetectie en inzicht in gegevensverwerking belangrijker.

De centrale onderzoeksvraag kan bijgevolg als volgt worden beantwoord. Sociaal tolken ervaren AI als een reeds aanwezig, maar vooral voorbereidend hulpmiddel. De professionele aanvaardbaarheid is het grootst wanneer de toepassing een afgebakende taak ondersteunt, de uitvoer omkeerbaar en controleerbaar is en de betrokken taal of modaliteit voldoende wordt ondersteund. Gegevensbescherming vormt daarbij een afzonderlijke basisvoorwaarde. De uniforme gedragsregel om geen herkenbare persoonlijke, medische, juridische of organisatorische informatie in openbare AI-systemen in te voeren, toont hoe zwaar dit aspect voor de deelnemers weegt. Individuele voorzichtigheid volstaat echter niet wanneer informatie door de combinatie van contextgegevens toch herleidbaar kan zijn of wanneer onduidelijk blijft wat een aanbieder met de gegevens doet. Professionele aanvaardbaarheid vereist daarom ook goedgekeurde en voldoende beveiligde systemen en duidelijke organisatorische afspraken over toegelaten gegevens, toegang, bewaring, controle en verantwoordelijkheid. De aanvaardbaarheid neemt af wanneer livegebruik samenvalt met interactionele complexiteit, moeilijk detecteerbare fouten, ernstige mogelijke gevolgen, zwakke taalondersteuning, gevoelige gegevens en onduidelijke verantwoordelijkheid. Aanvaardbaarheid is dus geen algemene houding tegenover AI, maar een voorwaardelijk professioneel oordeel over een concrete combinatie van taak, technologie en gebruikscontext.

Deze studie maakt daarbij drie verbanden zichtbaar. Ten eerste vormt de overgang van

voorbereiding naar live-interactie een kwalitatieve verschuiving. Dezelfde functie kan voor een opdracht ondersteunend zijn en tijdens een gesprek de aandacht en interactie verstoren. Ten tweede koppelt de verificatiekosten efficiëntie aan veiligheid: tijdswinst levert pas iets op wanneer de gebruiker het resultaat nog binnen redelijke tijd kan controleren. Ten derde toont de contextparadox dat betere taalondersteuning en sterkere gegevensbescherming niet vanzelf samengaan. Deze inzichten verschuiven de beleidsvraag van welke AI-toepassing algemeen kan worden toegestaan naar voor welke taak, taal en context een toepassing onder welke waarborgen verantwoord is.

De bevindingen zijn verkennend en weerspiegelen de ervaringen van twaalf gecertificeerde sociaal tolken; zij kunnen niet zonder meer worden veralgemeend naar alle tolken of als technische prestatiemeting van systemen worden gelezen. Vervolgonderzoek met bredere steekproeven, observaties van concrete opdrachten, toepassings specifieke tests en de perspectieven van cliënten, dienstverleners en opdrachtgevers kan de gevonden voorwaarden verder toetsen. Voor de huidige praktijk is de belangrijkste gevolgtrekking evenwel duidelijk. Verantwoord gebruik vraagt niet om een algemene keuze voor of tegen AI, maar om toepassingsgerichte beslissingen waarin kwaliteit, controleerbaarheid, taalondersteuning, vertrouwelijkheid en professionele bevoegdheid gezamenlijk worden gewaarborgd.

7. Bibliografie

- Acemoglu, D., & Restrepo, P. (2019). Automation and new tasks: How technology displaces and reinstates labor. *Journal of Economic Perspectives*, 33(2), 3–30. <https://doi.org/10.1257/jep.33.2.3>
- Agentschap Integratie en Inburgering. (2020a). *Aanvullend aanbod tolken 2018–2019: Samenvatting onderzoek*. https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/2021-04/samenvatting_onderzoek_aanvullend_aanbod_taalhulpen-20200330.pdf
- Agentschap Integratie en Inburgering. (2020b). *SOCIAL: Project taalhulpen West-Vlaanderen: Eindrapport*. https://integratie-inburgering.be/sites/default/files/2022-03/20201223_eindrapport_project_taalhulpen_west-vlaanderen.pdf
- Alam, M. M. I., Ahmadi, S., & Anastasopoulos, A. (2024). CODET: A benchmark for contrastive dialectal evaluation of machine translation. In *Findings of the Association for Computational Linguistics: EACL 2024* (pp. 1790–1859). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/2024.findings-eacl.125>
- Autor, D. H., Levy, F., & Murnane, R. J. (2003). The skill content of recent technological change: An empirical exploration. *The Quarterly Journal of Economics*, 118(4), 1279–1333. <https://doi.org/10.1162/003355303322552801>
- Belgische Kamer van Vertalers en Tolken. (2025, 13 oktober). *Enquête over de impact van nieuwe technologieën op de vertaalwereld geeft een genuanceerd beeld*. <https://www.cbti-bkvt.org/nl/enquete-sur-limpact-des-nouvelles-technologies-sur-les-metiers-de-la-traduction-un-tableau-nuance/>
- Canfora, C., & Ottmann, A. (2020). Risks in neural machine translation. *Translation Spaces*, 9(1), 58–77. <https://doi.org/10.1075/ts.00021.can>
- De Meulder, M. (2021). Is “good enough” good enough? Ethical and responsible development of sign language technologies. In *Proceedings of the 1st International Workshop on Automatic Translation for Signed and Spoken Languages (AT4SSL)* (pp. 12–22). Association for Machine Translation in the Americas. <https://aclanthology.org/2021.mtsummit-at4ssl.2/>
- Desai, A., De Meulder, M., Hochgesang, J. A., Kocab, A., & Lu, A. X. (2024). Systemic biases in sign language AI research: A Deaf-led call to reevaluate research agendas. In *Proceedings of the LREC-COLING 2024 11th Workshop on the Representation and Processing of Sign Languages: Evaluation of Sign Language Resources* (pp. 54–65). ELRA and ICCL. <https://doi.org/10.63317/4qt6t64rxwd2>
- European Data Protection Board. (2021). *Guidelines 07/2020 on the concepts of controller and processor in the GDPR* (Version 2.0). https://www.edpb.europa.eu/documents/guideline/guidelines-072020-on-the-concepts-of-controller-and-processor-in-the-gdpr_en
- Fantinuoli, C. (2023). Towards AI-enhanced computer-assisted interpreting. In G. Corpas Pastor & B. Defrancq (Eds.), *Interpreting technologies—Current and future trends* (pp. 46–71). John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/ivitra.37.03fan>

- FOD Justitie. (2026, 20 maart). *Nieuw Strafwetboek: Inwerkingtreding uitgesteld*.
https://justitie.belgium.be/nl/nieuws/andere_berichten/nieuw_strafwetboek_inwerkingtreding_uitgesteld
- Gale, N. K., Heath, G., Cameron, E., Rashid, S., & Redwood, S. (2013). Using the framework method for the analysis of qualitative data in multi-disciplinary health research. *BMC Medical Research Methodology*, 13, Article 117. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-13-117>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Haddow, B., Bawden, R., Miceli Barone, A. V., Helcl, J., & Birch, A. (2022). Survey of low-resource machine translation. *Computational Linguistics*, 48(3), 673–732. https://doi.org/10.1162/coli_a_00446
- Joshi, P., Santy, S., Budhiraja, A., Bali, K., & Choudhury, M. (2020). The state and fate of linguistic diversity and inclusion in the NLP world. In *Proceedings of the 58th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics* (pp. 6282–6293). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/2020.acl-main.560>
- Kerremans, K., Lázaro Gutiérrez, R., Stengers, H., Cox, A., & Rillof, P. (2019). Technology use by public service interpreters and translators: The link between frequency of use and forms of prior training. *FITISPos International Journal*, 6(1), 107–122. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2019.6.1.211>
- Llewellyn-Jones, P., & Lee, R. G. (2013). Getting to the core of role: Defining interpreters' role-space. *International Journal of Interpreter Education*, 5(2), 54–72. <https://knowledge.lancashire.ac.uk/id/eprint/9480/>
- Markl, N., & McNulty, S. J. (2022). Language technology practitioners as language managers: Arbitrating data bias and predictive bias in ASR. In *Proceedings of the Thirteenth Language Resources and Evaluation Conference* (pp. 6328–6339). European Language Resources Association. <https://aclanthology.org/2022.lrec-1.680/>
- Mehandru, N., Agrawal, S., Xiao, Y., Gao, G., Khoong, E., Carpuat, M., & Salehi, N. (2023). Physician detection of clinical harm in machine translation: Quality estimation aids in reliance and backtranslation identifies critical errors. In *Proceedings of the 2023 Conference on Empirical Methods in Natural Language Processing* (pp. 11633–11647). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/2023.emnlp-main.712>
- Moorkens, J. (2020). “A tiny cog in a large machine”: Digital Taylorism in the translation industry. *Translation Spaces*, 9(1), 12–34. <https://doi.org/10.1075/ts.00019.moo>
- Parrilla Gómez, L., & Postigo Pinazo, E. (2026). Beyond the hype: Why AI still cannot replace human translators and interpreters in high-stakes contexts. *FITISPos International Journal*, 13(1), 13–24. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2026.13.1.450>
- Sha, L., Wang, X., & Liu, T. (2025). Understanding college students' acceptance of machine translation in foreign language learning: An integrated model of UTAUT and task-technology fit. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, Article 561. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04888-8>

- Stengers, H., Lázaro Gutiérrez, R., & Kerremans, K. (2023). Exploring the acceptance of supporting tools in public service interpreting: A questionnaire study. *Onomázein, NEXIII*, 102–128. <https://doi.org/10.7764/onomazein.ne13.06>
- Tang, W., Tan, S., Singureanu, D., Orăsan, C., & Braun, S. (2026). Investigating the role of AI-enabled speech recognition in remote public service interpreting: Insights from two pilot studies. *FITISPos International Journal*, 13(1), 80–98. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2026.13.1.440>
- Valero-Garcés, C., & Vitalaru, B. (2026). Introduction: Artificial intelligence in public service translation and interpreting: Research, challenges, and opportunities. *FITISPos International Journal*, 13(1), 1–6. <https://doi.org/10.37536/FITISPos-IJ.2026.13.1.451>
- Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (algemene verordening gegevensbescherming). (2016). *Publicatieblad van de Europese Unie, L 119*, 1–88. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- Verordening (EU) 2024/1689 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende artificiële intelligentie (verordening artificiële intelligentie). (2024). *Publicatieblad van de Europese Unie*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj>
- Verschakelen, J. (2026, 4 februari). Vertalers strijden niet tegen AI, maar tegen de perceptie dat die hun werk kan overnemen. *De Standaard*. <https://www.standaard.be/economie/vertalers-strijden-niet-tegen-ai-maar-tegen-de-perceptie-dat-die-hun-werk-kan-overnemen/127865040.html>
- Vieira, L. N., O'Hagan, M., & O'Sullivan, C. (2021). Understanding the societal impacts of machine translation: A critical review of the literature on medical and legal use cases. *Information, Communication & Society*, 24(11), 1515–1532. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1776370>
- Vlaamse overheid. (2013). *Decreet betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid van 7 juni 2013* (geconsolideerde versie). Vlaamse Codex. Geraadpleegd op 10 augustus 2026, van <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023121.html>
- Vlaamse Regering. (2024). *Beleidsnota 2024–2029: Integratie, Inburgering en Samenleven*. <https://themis.vlaanderen.be/files/df5ffdf0-a29d-11ef-9b18-8f120b0aa0cf/download>
- Voita, E., Sennrich, R., & Titov, I. (2019). When a good translation is wrong in context: Context-aware machine translation improves on deixis, ellipsis, and lexical cohesion. In *Proceedings of the 57th Annual Meeting of the Association for Computational Linguistics* (pp. 1198–1212). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/P19-1116>
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. Longman.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Geïnformeerde toestemming

Geïnformeerde toestemming

Titel van het onderzoek:
Invloed van AI op sociaal tolken

Naam + contactgegevens promotor en onderzoeker(s):
Promotor: Pieter Boulogne
Faculteit: Letteren Antwerpen
Mail: pieter.boulogne@kuleuven.be

Onderzoeker: Khizir Kerchiev
Faculteit: Letteren Antwerpen
Mail: khizir.kerchiev@student.kuleuven.be

Doel en methodologie van het onderzoek:
De ervaringen van sociaal tolken in verband met AI bevragen.

Duur van het experiment:
30-60 minuten

- Ik begrijp wat van mij verwacht wordt tijdens dit onderzoek.
- Ik weet dat ik zal deelnemen aan een diepte-interview.
- Ik weet dat er risico's of ongemakken kunnen verbonden zijn aan mijn deelname.
- Ik begrijp dat ik of anderen kunnen profiteren van dit onderzoek doordat het inzicht biedt in de ervaringen van sociaal tolken in verband met AI.
- Mijn deelname levert een bijdrage aan het wetenschappelijk onderzoek. Ik weet dat ik geen verdere beloning of compensatie voor mijn deelname zal ontvangen.
- Ik begrijp dat mijn deelname aan deze studie vrijwillig is. Ik heb het recht om mijn deelname op elk moment stop te zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij kan ontstaan.
- Ik weet dat in dit onderzoek onderwerpen of vragen aan bod kunnen komen die gevoelig of persoonlijk van aard zijn.
- Mijn persoonsgegevens zullen verwerkt worden in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR). Hierbij worden alleen de gegevens verwerkt die strikt noodzakelijk voor het behalen van de onderzoeksdoelstellingen. Doorheen het onderzoek zullen mijn gegevens steeds vertrouwelijk behandeld worden. De onderzoekers nemen maatregelen om mijn privacy te beschermen. Zo zullen mijn persoonsgegevens gepseudonimiseerd worden, wat betekent dat mijn gegevens niet meer aan mij gekoppeld kunnen worden zonder gebruik van aanvullende informatie die alleen toegankelijk is voor de onderzoekers. Ik begrijp dat mijn gepseudonimiseerde gegevens kunnen hergebruikt worden voor ander wetenschappelijk onderzoek en mogelijk ook in het kader van onderwijs en academische lezingen. Meer informatie over de verwerking van mijn persoonsgegevens kan teruggevonden worden in de bijgevoegde informatiebrief.
- Ik wil graag op de hoogte gehouden worden van de resultaten van dit onderzoek. De onderzoeker mag mij hiervoor contacteren op het volgende e-mailadres:

- Voor verdere vragen over het onderzoek weet ik dat ik na mijn deelname terecht kan bij: khizir.kerchiev@student.kuleuven.be

Ik heb bovenstaande informatie gelezen en begrepen en heb antwoord gekregen op al mijn vragen betreffende deze studie. Ik stem toe om deel te nemen.

Datum:

Naam en handtekening proefpersoon

Naam en handtekening onderzoeker

Bijlage 2: Vragenlijst

Deel 1 – Profiel van de respondent

1. Wat is uw leeftijd?
2. Wat is uw gender?
3. Wat is uw land van herkomst?
4. Welke opleiding(en) heeft u gevolgd?
5. In welke regio bent u voornamelijk als sociaal tolk actief en voor welk type organisatie werkt u?
6. Wat is uw statuut en ervaring als sociaal tolk?
7. Voor welke talen tolkt u hoofdzakelijk?

Deel 2 – Gebruik van AI-tools

8. In welke mate bent u vertrouwd met AI-tools voor vertalen of tolken (bv. Google Translate, DeepL, automatische ondertiteling, transcriptie, spraak naar tekst)?
9. Maakt u in uw werk als sociaal tolk gebruik van AI-tools? Zo ja, waarvoor en hoe vaak?
10. Indien u AI-tools gebruikt: waarvoor gebruikt u deze voornamelijk? Kunt u dit verduidelijken met concrete voorbeelden (ter voorbereiding, tijdens de opdracht, na afloop)?
11. Indien u geen AI-tools gebruikt: wat is hiervoor de belangrijkste reden?

Deel 3 – Houdingen ten aanzien van AI

12. In welke mate denkt u dat AI-tools u kunnen helpen om uw werk als sociaal tolk efficiënter te maken?
13. Hoe beoordeelt u de betrouwbaarheid van AI-vertalingen in uw werkcontext?
14. Denkt u dat AI-tools even bruikbaar zijn voor de talen waarin u werkt? Ziet u verschillen tussen veelvoorkomende en minder verspreide talen?

15. Hoe kijkt u aan tegen de stelling dat AI een nuttige ondersteuning kan zijn, maar de menselijke tolk niet mag vervangen?
16. In welke mate voelt u zich door AI bedreigd in uw werkzekerheid als sociaal tolk?

Deel 4 – Kwaliteit, ethiek en privacy

17. In welke mate maakt u zich zorgen over de kwaliteit van AI-vertalingen in gevoelige contexten (bv. asiel, juridisch, medisch, psychosociaal)?
18. In welke mate maakt u zich zorgen over privacy en gegevensbescherming bij het gebruik van AI-tools?
19. In welke mate voelt u zich voldoende geïnformeerd over de voor- en nadelen van AI-tools in uw werk?
20. In welke mate krijgt u van uw organisatie duidelijke richtlijnen over het gebruik van AI-tools?

Deel 5 – Toekomst en behoeften

21. Hoe ziet u de toekomst van het beroep sociaal tolk in relatie tot AI?
22. Welke ondersteuning heeft u zelf nodig om op een verantwoorde manier met AI te kunnen werken?
23. Wilt u nog iets toevoegen over uw ervaringen, bezorgdheden of verwachtingen rond AI en sociaal tolken?

Bijlage 3: Transcript van een interview

Transcriptie van een interview

Spreekers gereconstrueerd uit een automatische transcriptie en daarna manueel gecontroleerd

Deel 1

Participant/tolk: [0:02 - 0:08] Oké, en dan stuur ik jou het verslag.

Interviewer: Ja, dat is goed. We kunnen meteen van start gaan dan.

[0:09 - 0:26] Eerst en vooral bedankt voor uw tijd en energie. Zoals je weet moet ik een masterproef schrijven over de invloed van AI op sociaal tolken. We zullen eerst beginnen met wat algemene vragen om een beeld te schetsen van de respondenten.

Interviewer: [0:27 - 0:39] Mag ik vraag hoe oud u bent?

Participant/tolk: 67.

Interviewer: En wat is uw land van herkomst?

Participant/tolk: [0:27 - 0:39] Ik kom uit België.

Interviewer: [0:41 - 0:57] En wat opleidingen heeft u gevolgd?

Participant/tolk: [0:41 - 0:57] In feite heb ik enkel tot humaniora gevolgd. En mijn hele carrière, ik ben simultaan tolk. En dan ook natuurlijk sociaal tolk. [0:58 - 1:16] Dat heb ik allemaal zelf geleerd.

Interviewer: [0:58 - 1:16] En heeft u daarvoor ook een certificeringsproef moeten afleggen of was dat ervoor?

Participant/tolk: [0:58 - 1:16] Ja, dus ik heb een certificeringsproef afgelegd eerst voor sociaal tolk. Maar dat was toen in die tijd, was dat ja, gewoon tolk.

[1:17 - 1:35] Daarna heb ik sedert 1995 een proef afgelegd om beëdigd vertaler-tolk te worden. En meerdere keren dan. En de laatste keer heb ik een proef afgelegd bij het nationale register om in dat register te geraken.

Interviewer: [1:41 - 1:55] En in welke regio bent u voornamelijk actief als sociaal tolk?

Participant/tolk: [1:41 - 1:55] Oost-Vlaanderen. Ja, Oost-Vlaanderen. En natuurlijk tegenwoordig, ik weet niet of dat iets met A.I. te maken heeft.

[1:55 - 2:02] Maar ja, ze zoomen of per telefoon. Dat kan dan van overal in België zijn. In Vlaanderen dan liefst.

Interviewer: [2:05 - 2:20] En voor welke diensten tolkt u allemaal?

Participant/tolk: [2:05 - 2:20] Ja, dus rechtbanken, politie. Rode Kruis. Fedasil.

[2:21 - 2:38] Ja, en dan de sociale, wat noemt dat daar? FOD-Sociale Zaken. Zo'n beetje en overal.

Interviewer: En werkt u ook voor Brussel Onthaal?

Participant/tolk: [2:40 - 2:47] Ja, natuurlijk.

Brussel Onthaal, ja. Maar dat is dan in naam van Brussel Onthaal voor die diensten. Ja, goed.

Interviewer: [2:49 - 3:02] Want als ik aan een andere respondenten vraag, geef ze eigenlijk enkel Brussel Onthaal. Je geeft ze goed specifiek door.

Participant/tolk: [2:49 - 3:02] Ja, dus Brussel Onthaal natuurlijk.

[3:03 - 3:12] Maar daarnaast, want ik ben zelfstandige. In bijberoep en binnenkort als gepensioneerde. Ga je op eigen initiatief ook, natuurlijk.

[3:13 - 3:31] Links en rechts.

Interviewer: [3:13 - 3:31] En tolkt u soms eens vrijwillig?

Participant/tolk: [3:13 - 3:31] Wat bedoel je ermee? Bijvoorbeeld voor een organisatie die vrijwillig een tolken vraagt. Ja, wel heel af en toe.

[3:32 - 3:53] Als het echt is, wat ik aan een voorbeeld geef, misschien. Ik heb ooit getolkt voor een organisatie die zich bezig is met ALS-onderzoek. En op dat ogenblik was er een Chinese professor die naar de zee kwam.

[3:54 - 4:02] In Oostende. En die daar in één of andere gebouw, weet nu niet meer waar. Een soort van lezing gaf.

[4:03 - 4:14] Dat zijn instituut in China. ALS kon zo niet stoppen, dan toch veel verbeteren. En ik was daar naartoe gegaan.

[4:16 - 4:30] Toevallig, omdat ik die voorzitter van die vereniging dan kende, was ik in de tolkamer gekomen. En daar zat een Chinees meisje van acht jaar of zo, die dat nog nooit gedaan had. Maar ja, zij sprak Chinees dus.

[4:31 - 4:37] En Nederlands. En die ging dat dus tolken. Maar ja, als je dat niet gewend bent, dat ging dus niet.

[4:38 - 4:47] En toen heb ik overgenomen in het Engels. Nou ja, Engels. Die Chinese zei jammer.

[4:48 - 4:55] Ik spreek Engels. En toen heb ik dan in het Engels gedaan. Maar moet eerlijk zeggen, dat was een beetje nattevingerwerk.

[4:56 - 5:04] Maar bon, mensen waren blij. En dat was natuurlijk puur vrijwillig.

Interviewer Ja, interessant.

[5:05 - 5:20] En je tolkt enkel voor Nederlands, Frans en Engels?

Participant/tolk: Ja, ja. Want om te zeggen, ik zou het in het Duits ook kunnen doen. Maar in ieder geval niet voor de niet-beëdigheid, want dat mag ik niet.

[5:22 - 5:32] En ja, ik zou het kunnen doen. Maar ja, iedereen zijn specialiteit, hé.

Interviewer: [5:22 - 5:32] En nu over naar het gebruik van AI-tools zelf.

Interviewer: [5:33 - 5:49] In welke mate bent u vertrouwd met AI-tools voor vertalen of tolken? Ik spreek van de welbekende AI-bots bijvoorbeeld, zoals ChatGPT. Maar ook Google Translate kan soms gezien worden als AI.

Participant/tolk: [5:51 - 6:01] Google Translate. Wacht, vooral ik daarover begin.

[6:01 - 6:19] Dat is, ik ben wel op de hoogte van het feit dat er bijvoorbeeld rechtstreekse ondertiteling gebeurt. Ik weet niet of je daar al dat al tegenkomen bent.

Interviewer: Op Youtube wel.

Participant/tolk: [6:20 - 6:33] Nee, dus het is zo dat ik, maar dat is al een tijdje geleden in de universiteit van Brussel. Een aantal maanden heb ik zo een beetje meegedraaid. Om rechtstreekse ondertiteling te verzorgen.

[6:34 - 6:47] Dus de eerste keer dat dat gebeurd is. Ongeveer zo. Dat was met de aanvaardingsspeech van Obama toen hij de eerste keer president werd.

[6:48 - 7:01] En toen hebben ze dat gedaan. Wat betekent dat? Vroeger toen ik meewerkte, wilde dat zeggen. Dat de speech of om het even wat rechtstreeks getolkt werd.

[7:03 - 7:18] En dat die rechtstreekse, dat resultaat daarvan, via spraak-naar-tekst omgezet werd. Toen was dat. Maar nu spreek ik over, over 10, 12 jaar geleden.

[7:20 - 7:33] Nu, hoe dat ze dat nu doen, nu doen ze dat rechtstreeks van speech-to-text. Rechtstreeks van spreker uit. En daar zijn ze al redelijk ver gekomen, denk ik, met AI.

[7:34 - 7:39] Maar je ziet het nog. Enfin, je ziet het. Mensen die zich daarmee bezig hadden, die zien het.

[7:42 - 7:48] Maar dat werkt al heel, heel, heel goed. Wat dat ook onbetreft. En dus om nu te zeggen.

[7:50 - 7:58] Google Translate. Ik heb het onlangs nog eens geprobeerd, want ik had dat gezien. En ik zei, ik ga eens proberen.

[7:59 - 8:07] En had ik erin gezet. Engels-Nederlands. Nee, Engels-France had ik gedaan.

[8:07 - 8:19] En de dingen was, can I give you a lift. En de vertaling was, als "Est-ce que je peux te donner un ascenseur?" » Maar ja, kijk, het is logisch.

[8:21 - 8:35] Chat GPT, of een andere bot, die heeft heel veel moeite met de achtergrond, de context. Als jij nu zegt, kijk, dat is het. En er is een cliché, ik weet het.

[8:36 - 8:44] Maar AI gaat niks wegnemen. AI gaat kansen creëren voor diegene die er kunnen mee werken.

Interviewer: O, wat mooi zeg.

Participant/tolk: [8:45 - 9:01] Ja hé, dat is gewoon zo. Maar als jij nu zegt, kijk, tegen Google Translate, of Chat GPT, tussen haakjes. Het gaat om een situatie met een auto of in het openbaar verkeer.

[9:02 - 9:12] En dan zeg je, can I give you a lift. Dan gaat hij zeggen, kan ik je ergens naartoe voeren. Maar die in Chat GPT of die in AI, of dat kan me niet schelen, wat dat is.

[9:12 - 9:26] Gaat dat niet weten, te zeggen dat je een achtergrond geeft. En dat is bijvoorbeeld, als je vertaalt. Ik probeer dat een beetje achter mij te laten.

[9:28 - 9:45] Maar het zou, bijvoorbeeld, als je, ik zeg nu maar, een vonnis vertaalt van een rechtbank. Dan zou je er moeten bijzeggen tegen die bot, gelijk de welke. Hier gaat het nu om een vonnis van de rechtbank van eerst de aanleg.

[9:46 - 9:59] Bijvoorbeeld, volgens het rechtssysteem van België, komma, Vlaanderen. En dan gaat hij veel beter zijn best toe. Maar dan moet je er allemaal bij zeggen.

[10:01 - 10:18] En dus hebben wij al gezien, dat zijn collega's en ik, dat er heel veel mensen zeggen van, ja, waarom heb je nog vertalers of tolken nodig. We sleuren dat via een of andere chatbot en we zijn er. Maar dan kom je.

[10:20 - 10:38] Gevaarlijke dingen soms tegen.

Interviewer: Daar komen nog eens terug op, want in verband met privacy, met vertrouwbaarheid, enz. ook. Dus ik vermoed dat je al in contact bent gekomen met allerlei verschillende tools.

[10:40 - 10:50] En gebruikt u ze ook voor sociaal tolken. Bijvoorbeeld om je voor te bereiden of tijdens het tolken.

Participant/tolk: Tijdens het tolken is het moeilijk, he.

[10:53 - 11:14] Want... Sociaal tolken is in andere dimensies. Als ik bijvoorbeeld bezig ben op een congres of zo, of bij de politie, dan is dat duidelijk afgebakend. Dan gaat dat uit van een autoriteit.

[11:16 - 11:28] Die zegt iets en dat moeten wij tolken. En wij tolken het antwoord. Maar als je nu sociaal tolkt, dan ben je bezig met..., tussen aanhalingstekens, met gewone mensen.

[11:30 - 11:42] Dat zijn geen professionals. Dat zijn mensen die iets aan de hand hebben, die iets willen of die iets moet gezegd worden. En daar is de menselijke factor zit daarin.

[11:42 - 11:57] En ik zie moeilijk in hoe je daar AI zou kunnen toepassen. Behalve. En dan moet ik nu nog kijken hoe het gaat werken.

[11:57 - 12:16] Maar ik ben nu in het proces van het aankopen van een meta-bril. Ik moet nu even wachten, want ik moet eerst naar de oogarts gaan. Dat duurt een paar maanden voordat je een ding hebt.

[12:16 - 12:32] Eens dat ik dat zal hebben, kan ik een meta-bril aankopen. En daar zit een vertaalfunctie. Dus gewoon, dan kun je in die bril zeggen van... Enfin. Tegen om het even welke taal, bij wijze van spreken.

[12:34 - 12:46] Enfin De belangrijkste, kun je iets zeggen. En die bril gaat dat dan zeggen in die andere taal. En wat dat er gaat antwoorden, gaat via die bril in jouw oren komen.

[12:48 - 12:59] Maar ik zie dat moeilijk toepasbaar in een sociaal tolken situatie. Want één, het moet werken. Twee, die bril moet dat verstaan.

[13:00 - 13:12] Want dat is natuurlijk altijd het grote probleem. Ik weet niet in welke regio waar jij van aankomt.

Interviewer: [13:00 - 13:12] Ik heb twaalf jaar gewoond in Menen, Kortrijk.

Participant/tolk: [13:13 - 13:26] Ja, je kent West-Vlaams. Als ik nu in een sociale situatie kom bijvoorbeeld. Ergens, ik weet niet waar, of aan het zeetje ofzo.

[13:27 - 13:34] En die mensen, ik wil daar absoluut niet moeilijk doen ofzo. Of niet elitistisch ofzo. Maar die mensen spreken West-Vlaams.

[13:35 - 13:43] Dan kom ik daartoe. En dan hebben we een probleem. Want ik spreek AN.

[13:35 - 13:43] Ik weet niet of jij dat nog weet.

[13:43 - 13:55] Maar dat voor jouw tijd, vroeger wordt dat ABN. Algemeen Beschaafd Nederlands. Zij hebben die beschaafd daarvan tussen gelaten. Maar begrijp je dat zit je allemaal met een probleem.

[13:57 - 14:07] En nu mag je van mij zeggen wat je wilt. Maar ik denk dat AI die gaat dan niet verstaan. Als jij West-Vlaams begint te praten, veel plezier.

[14:08 - 14:17] ChatGPT gaat vraagtekentjes geven. Dus ik zie, bij vertalen, dat is wat anders. Hij is schriftelijk.

[14:18 - 14:34] Maar mondeling, tolken, ik denk dat AI daar... Dat gaat er nog een tijdje duur voor, dat dat gaat werken, denk ik.

Interviewer: U gelooft er wel in, dat eigenlijk kan werken.

Participant/tolk: Dat het kan werken.

[14:35 - 14:47] Maar tot hiertoe, nog altijd onder gecontroleerde omstandigheden. Zoals je die bril bijvoorbeeld. Dus ik heb hem nog niet geprobeerd persoonlijk.

[14:48 - 15:00] Ik heb wel natuurlijk al op internet een... Maar ja, tegenwoordig moet je oppassen wat er op internet staat. Maar dat hoor je van alles en dan zie je van alles. Ik heb ooit eens een challenge gedaan op Facebook.

[15:01 - 15:06] Ik kijk naar Facebook. Ik ben de oudere generatie. Dus ik zit nog op Facebook.

[15:07 - 15:19] En daar was er zo één die zegt van... Ik heb een apparaat met 160 talen onmiddellijk te tolken. Zo maar, ik spreek en ik heb hem toen uitgedaagd. Ik heb gezegd van, kom, alleez het is goed.

[15:19 - 15:26] Ik ben simultaantolk. Ga maar eens proberen. Nooit, nooit iets van gekomen, want dat kan niet.

[15:28 - 15:39] Kijk, simultaantolken, dat is iets van... Iedereen zijn beroep natuurlijk. En je moet dat oefenen enzovoort enzovoort. Maar ik blijf erbij.

[15:39 - 15:45] Tot hier toe. En ik denk niet dat het nog in mijn beroepsleven zal gebeuren. Zie ik.

[15:46 - 15:56] Een AI geen simultaantolk ook vervangen. En al zeker geen sociaal tolk. Want dat is juist.

[15:57 - 16:12] Als ik bijvoorbeeld spreek, of tolk, op een plaats waar iedereen dezelfde taal spreekt. Neem nu bijvoorbeeld de rechtbank. Je mag ervan uitgaan in de rechtbank.

[16:12 - 16:22] Dat iedereen ongeveer AN spreekt. In Vlaanderen. Maar als sociaal tolk kom je in situaties terecht overal.

[16:23 - 16:30] Overal. Ik zeg nu zomaar iets. Ik was ergens gaan tolken met een vrouw die naar Kind en Gezin was.

[16:31 - 16:37] In Brussel. Bij het Zuidstation. Dat noemt nu Opgroeien of zoiets.

[16:40 - 16:53] En dat was daar een ventje bij. En op een zeker ogenblik kwam het erop neer dat hij pijn had aan zijn poemie. Je kunt er proberen aan te denken.

[16:53 - 17:03] Ik denk dat AI daar niet op komt. Ja, dat was dan aan zijn penis dan. Van zijn plassen.

[17:04 - 17:18] Maar je kunt dus aan AI zeggen van oké, het woord is penis. Maar je hebt een aantal alternatieven. Het is trouwens daar ook, tussen haakjes.

[17:18 - 17:26] Ik weiger mee te werken aan wat het tegenwoordig allemaal zegt. Om AI slim te maken. Ik moet AI niet slim maken.

[17:26 - 17:36] Als AI slim genoeg is, dat moet van hun eigen wel vinden. Ik ga mijn eigen beroep niet kelderen. Maar ja, iedereen mag dat doen.

[17:36 - 17:42] Maar bijvoorbeeld, je kunt aan AI zeggen. Of chat of maakt niet uit. Je hebt penis.

[17:43 - 17:51] En je hebt plasser, je hebt piemel. Alleez, wat weet ik allemaal. Maar je kunt niet uitvinden wat aan de mensen allemaal kan gebruiken.

[17:52 - 18:00] Daarvoor. En dus, ik begrijp veel. Maar dat er allemaal insteken, dat zal nog niet voor nu zijn.

[18:02 - 18:19] Conclusie. Ik denk niet dat AI bij het sociaal tolken nu al een betrouwbare rol kan spelen. En als er iets is, wat AI zou moeten zijn, zeker in sociaal tolken, dan is het betrouwbaar.

[18:21 - 18:36] Je kunt daar met iemand zijn leven spelen. En dat zou ik nog niet over laten aan AI. Sorry.

Interviewer: [18:21 - 18:36] Voorlopig gebruikt u AI-tools om je voor te breiden misschien.

[18:37 - 18:55] Om misschien woordenlijsten daar te maken.

Participant/tolk: Het is wel zo. Dat AI, dat ik nu gebruik om bijvoorbeeld begrippen of woorden op te zoeken die ik niet ken.

[18:58 - 19:10] Het is zo. Normaal gezien mijn area is migratie, vakbondsrelaties en zo. Government stuff om het zo maar te zeggen.

[19:13 - 19:31] Onlangs moest ik... Enfin, hebben ze mij uitgeleend naar een enfin je hebt daar zo'n van Civiele en brandweer enzovoort, dat is er ook allemaal bij. En toen hebben ze mij eens uitgeleend op een congres over... Wat was dat nu weer, slimme huizen.

[19:33 - 19:47] Dus zelf energie, hoe noemt dat dan weer? Energie... Ja, ik weet niet meer hoe dat dan noemt.

Interviewer: Zelfvoorzienend misschien?

Participant/tolk: Ja, dat was het. Zelfvoorzienend qua energie.

Participant/tolk: [19:48 - 19:57] Omdat dat zo zijdelings een beetje te pas kwam. En daar zaten dus een aantal woorden in. In wat die mensen ging zeggen.

[19:57 - 20:10] Dat ik zei van, dat ken ik niet. En dan heb ik inderdaad gevraagd aan ChatGPT om te beginnen. Maar ik heb het ook aan Siri gevraagd.

[20:10 - 20:28] En ik heb het ook aan Meta gevraagd. En ze zeiden, dus ik heb enkel dat genomen waar ze alle drie hetzelfde over zeiden. Maar inderdaad met voorbereiding van iets kan dat zeer zeker helpen.

[20:28 - 20:42] Maar je moet verschrikkelijk oppassen.

Interviewer: [20:28 - 20:42] Dus u hebt er nog geen volste vertrouwen in; u vergelijkt het eerst wel. Eigenlijk hetzelfde van met andere bronnen ook.

Participant/tolk: [20:44 - 20:54] Natuurlijk. Kijk, ik weet het niet. Maar als ik vragen mag, mag ik "naam van de interviewer" zeggen?

Interviewer: Ja

Participant/tolk: [20:44 - 20:54] "naam van de interviewer"

[20:54 - 21:16] Wat is jouw masterproef? Wat wil je daarmee worden?

Interviewer: Zelf tolk eigenlijk.

Participant/tolk: Pardon, tolk, ook tolk.

Interviewer: Ja

Participant/tolk: Kijk, nu moet ik oppassen omdat ik niet overkom als opa die een kleinzontje niets iets wijs maakt.

[21:16 - 21:35] Maar kijk, ik doe dat sedert 1995. Ja, sedert 1995. Als er iets is wat je altijd en overal moet doen, dat is nooit iets aannemen om face value.

[21:36 - 22:00] Wat je doet als tolk is te belangrijk om zomaar iets aan te nemen. Je hebt vroeger was het simpel. Woordenboeken, lijsten, collega's.

[22:02 - 22:23] Nu heb je internet. Het is zeer verleidelijk, om te zeggen, hey Siri, wat betekent dit begrip? Dan zegt Siri. Dat betekent dat en dat en dat. Ik zeg het. Probeer een keer met Meta, probeer een keer met ChatGPT.

[22:24 - 22:44] Wat ik wel heb, ook ter vergelijking, dat zijn echte vertaaltools, zoals Reverso, ken je die?

Interviewer: Ja, waarmee je context al krijgt.

Participant/tolk: Dat is weer iets anders. Reverso vertrouw ik volledig.

Participant/tolk: [22:48 - 22:57] Dat is eigenlijk dat eerste waarmee ik begin. Ik type het in in Reverso. Ik geef de context, daar zijn we weer.

Participant/tolk: [22:58 - 23:26] En Reverso geeft me dingen. Als er nog iets is waar ik zeg, dat is niet volledig, dan kan je eens proberen met de verschillende bots.

Interviewer: [22:58 - 23:26] Nu zitten we eigenlijk al aan deel 3. Uw houding ten aanzien van AI, maar eerst een groot deel zal beantwoord.

[23:30 - 24:20] Dus u denkt dat de sociaal tolk niet vervangen zal worden, maar denkt u dat het werk efficiënter zal maken?

Participant/tolk: [23:30 - 24:20] Kijk, persoonlijk vind ik, dat een mens, dus het menselijk brein, dat dat nog een hele lange tijd niets zal kunnen vervangen worden door AI. En waarom precies, ik weet niet of je Science Fiction of klassiekers of zoiets bekijkt, maar dat is zelfs geen Science Fiction. Kijk wat er nu gebeurt in Oekraïne.

[24:23 - 24:37] De oorlog wordt gemaakt met drones. Dat is dus gewoon, drones. En die drones worden bestuurd van op 1000 kilometer door een mens.

[24:40 - 24:57] Die mens bestuurt hier een drone en die ziet wat er gebeurt op zijn scherm. En een mens is de ander niet, maar ik veronderstel dan dat ze mensen pakken die weten wat ze doen. Je kan een situatie beoordelen.

Participant/tolk: [25:00 - 25:26] Ik ga u nog een klein voorbeeld geven. Je hebt ook een rijbewijs, veronderstel ik?

Interviewer: [25:00 - 25:26] Ja

Participant/tolk: [25:00 - 25:26] Ja, ik rij al 45 jaar. Als ik ergens kom en zeker waar ik het niet ken, dan neem nu een voorrang van rechts.

[25:29 - 25:54] Ik ga kijken, komt er iets dan? En zelfs al komt er niets, dan weet ik, dat kan komen. Dus dan pas ik mij aan. Of bijvoorbeeld, ik zie een kindje spelen met een step, op voetpad, langs de rechterkant.

[25:55 - 26:08] Ik zie hem komen. Ik zie langs de andere kant, een aantal andere kinderen aankomen. Ik maak de connectie van, ola, die kleine gaat die zien, die gaat content zijn en die gaat oversteken.

[26:09 - 26:27] Ja, dat zie ik AI niet doen. En als je die mensen, moest je die drones, zou gemakkelijk zijn, dan zeg je tegen die drones, dat is de context. Dat is het slagveld.

[26:27 - 26:34] De Russen zien er zo uit. Ze spreken die taal. Ze zitten langs de linkerkant.

[26:35 - 26:44] Je kunt daarin steken wat je wilt. En als je dan zegt tegen die AI, oké, doe nu maar. Alles wat de Rus is, hup, doodschieten.

[26:45 - 27:13] Er zouden dingen gebeuren, denk ik. Niet dat AI slecht is, of dit of dat, maar een menselijk brein, en bij tolken bijvoorbeeld, kan dus een aantal linken leggen en uit ervaring, maar echt uit ervaring weten, ja, dat en dat. En ook, kijk, ons kleinzootje, braaf manneken he.

[27:14 - 27:29] Maar ik weet, als ik op de verkeerde knop druk, op het verkeerde moment, dan zit het ertegen. Ja? Wat doe ik dus, niet drukken. Maar nee, aan AI ga je dat niet wijsmaken, hoor, nu toch nog niet.

[27:33 - 28:05] Dus vervangen, ja, alles kan, maar zeker nog niet zolang ik bezig ben.

Interviewer: [27:33 - 28:05] En vindt u dat er een verschil is?

[27:33 - 28:05] Tussen Engels en Frans, voor het gebruik van AI, is de AI meer inzetbaar voor de ene taal dan de andere?

Participant/tolk: Dat is nu wel een interessante vraag.

[28:07 - 28:24] Kijk, puur,tsja...

Interviewer: [28:07 - 28:24] Ik heb een andere persoon geïnterviewd, ook een sociaal tolk, die tolt voor Russisch en voor Dari, dat is een Afghaans dialect. Zij ziet duidelijk dat er een verschil is, want er is weinig input, weinig data over Dari.

Participant/tolk: [28:25 - 28:40] Ah, je bedoelt het zo. Kijk, het ging beginnen met te zeggen van, AI is begonnen en wordt nu vooral uitgewerkt in Engelstalige landen.

[28:42 - 28:59] Want je mag zeggen wat je wilt. Amerika en Engeland en zo en zelfs Canada zijn daar meester in. Nu zijn er een aantal zelfs hier in België, AI-bedrijven, maar die spreken ook Engels.

[29:01 - 29:29] En ik had daar net gezegd dat ik van alle kanten als... ik kan niet zeggen dat ik een BV ben, een bekende vertaler, haha. Maar maar hoe lang ik al bezig ben, ik ken veel mensen, netwerken en alles. En dus krijg ik redelijk veel aanvragen. En dan is het van kan je eens helpen dit en eens helpen dat enzovoort en overal kun je dat doen.

[29:30 - 29:50] Nu, ik heb daar al redelijk veel ervaring mee. Je hebt miljoenen foto's bijvoorbeeld nodig, miljoenen om aan ChatGPT te zeggen dat is een kat.

Interviewer: Je hebt dan ook verschillende katten.

Participant/tolk: [29:50 - 29:58] Maar ja, maar dat is het hem juist. Jij en ik en de mensen, z gezegd.

Deel 2

Participant/tolk: [0:01 - 0:33] Jij en ik, en de mensen z gezegd, die gaan een kat herkennen. Waarom denk je... Allee, je hebt het gisteren nog meegemaakt, toen aan dat je geen chatbot duwt. Negen foto's, waar staat een kat op?

[0:01 - 0:33] Vooral als je dat aan de AI kunt laten doen, dan heb je miljoenen foto's van katten.

[0:34 - 0:44] En dan nog, want dan kun je plots een foto zien van een kat die een mens nog niet gezien heeft. Want die AI is simpel, hè. Ik hoop dat dat zo tot hier blijft.

Participant/tolk: [0:46 - 1:00] Heb je ooit een film gezien, Bicentennial Man?

Interviewer: Ik denk het niet.

Participant/tolk: Je moet het eens bekijken. Dat gaat over een robot die sentient wordt.

[1:03 - 1:16] Kan, niet kan, ik spreek er mij niet over uit. Maar bij AI is het simpel. Alles wat die ooit gezien heeft, kan die gebruiken.

[1:17 - 1:27] Maar die zegt ja of nee, hè. En die zegt nee, omdat die dat nog niet gezien heeft. Nu, geef dat aan een doorsnee mens.

[1:29 - 1:41] Weer, zonder elitistisch om het even wat te worden. Maar geef dat aan een doorsnee mens, die kan een kat herkennen. Die AI gaat die enkel herkennen als die ooit al eens in zijn geheugen zit.

[1:46 - 2:37] En dus, aangezien de meeste achtergronddata in het Engels gebeuren... En nu komen we op een zeer gevaarlijk terrein. Want de Fransen zijn dus razend... Ik bedoel, de francofonie is razend dat die invloed aan het verliezen zijn. Het is bijvoorbeeld zo, toen ik begon met tolken... En iemand kwam uit Congo, Rwanda of Burundi... Die spraken Frans. Probeer dat nu eens, hè. Ze hebben. Wanneer was het, in 1994 of zo? Ik dacht, ja, in 1994 hebben ze één miljoen Burundezen en Rwandezes... De keel afgesneden, hè. Één miljoen mensen in totaal, hè.

[2:38 - 2:51] Zijn er daar gestorven, hè. In rassenrellen enzovoort. Die mensen, die Tutsi's die geïsoleerd werden... Die zijn allemaal naar Rwanda vertrokken.

[2:51 - 3:03] Enfin, allemaal, hè. Grotendeels naar Rwanda vertrokken. En een generatie later, toen hun kinderen 18, 19 jaar waren... Zijn ze allemaal teruggekeerd, hè.

[3:04 - 3:20] En nu heb je dus in Rwanda... Kagame, die president is, of is Burundi... Kagame is president. En hij is dus de vertegenwoordiger van allemaal die Tutsi's... die ze in hun tijd uitgemoord hebben, uitgeweken zijn en teruggekomen zijn. Met hun kinderen.

[3:21 - 3:29] Maar die spreken allemaal Engels, hè. Dus die Fransen daar zijn razend, hè. Dus het is gedaan, hè.

[3:29 - 3:40] En Engels is nu eenmaal de taal waarin de meeste gegevens zitten. En aangezien daar de meeste gegevens in zitten... Voilà. En neem nu Dari.

[3:42 - 4:00] Kijk, ik heb vroeger gewerkt bij Binnenlandse Zaken... bij het zoeken naar tolken... bij de Commissie voor Regularisaties. Dat was begin jaren 2000. En op dat ogenblik komt er plots iemand bij mij... en we hebben een tolk Wolof nodig.

[4:02 - 4:08] Ken je dat, Wolof?

Interviewer: Ik denk dat het dat Afrikaans is.

Participant/tolk: Het is Afrikaans, hè. Wolof.

[4:09 - 4:17] En ik zeg ja bon. We hebben gezocht, gezocht en gezocht. Het blijkt een taal te zijn, sub-Sahara ergens... over verschillende landen.

[4:17 - 4:25] Want in Afrika zijn we lijnen getrokken, hè. Op een bepaald ogenblik trokken ze zich niks aan van de demografie. Gewoon lijntjes trekken.

[4:26 - 4:34] En dus sub-Sahara, Wolof... Ja, zo. En dat wordt gesproken door ongeveer twintig miljoen mensen. Hallo.

[4:36 - 4:47] Hoeveel Vlamingen zijn er?

Interviewer: Ik dacht zes.

Participant/tolk: Awel, rekent de Hollanders bij? Nederlanders. Je komt er ongeveer aan, hè.

Interviewer: Ja.

Participant/tolk: [4:47 - 4:50] Ja, awel. Twintig miljoen, hè.

[4:52 - 4:57] Maar vraag niet eens aan een mens wat dat Wolof is. Aan mij ook, hè. Ik wist dat ook niet, ik moet dat eerlijk toegeven.

Participant/tolk: [4:58 - 5:09] Maar vraag een keer wat dat Wolof is. Probeer jij nu een keer een Al-Wolof te krijgen?

Interviewer: Nee.

Participant/tolk: Nee, hè? Maar dat gaat allemaal... Kijk, dat gaat allemaal komen.

[5:10 - 5:34] Maar het punt is, in Al moet je alles zelf insteken. En dat is... Trouwens, je moet dat eens proberen. Soms ga ik een lezing geven en dan zeg ik tegen de mensen... Kijk, Al, hè. Dat is simpel, hè. Zie je dat? Als jij tegen mij zegt, drink daar eens van. Dan doe ik zo [doet drinkgebaar].

[5:37 - 5:46] Probeer jij nu eens een Al uit te leggen, dat ik ervan moet drinken. Het gaat, hoor. Maar je moet dat eens proberen.

[5:47 - 5:52] De commando's die jij moet geven aan die Al, want die weet dat niet. Ik weet dat, hè. Ik ben een mens, hè.

Participant/tolk: [5:53 - 6:04] Ik weet, als ik hiervan moet drinken, dan moet ik hem vastpakken. Dan moet ik hem omhoogheffen, naar mijn mond brengen. Leg dat eens uit aan die Al.

[6:05 - 6:24] Het gaat, hoor.

[6:05 - 6:24] En kijk hoelang het duurt. En zolang dat dat blijft duren... Nu gaat er een tijd komen... Er gaat een tijd komen dat het Wolof erin steekt. Dat de tolken tussen Wolof en Engels daarin steekt.

[6:24 - 6:34] Dus, hè, de equivalenten. En dat er genoeg achtergrond in steekt. En dat er gecompenseerd wordt voor de verschillende accenten.

[6:34 - 6:42] Want daar zijn we dan, hè. Kijk. Je zit aan de bron, hè.

[6:42 - 6:47] En je bent ernaar aan het zoeken, hè. Tik jij eens in. Movento [Mo vent toch (West-Vlaams)].

[6:48 - 6:52] Vertaal dat eens in het Frans. Probeer het een keer.

Interviewer: Movento, hé?

Participant/tolk: [6:55 - 7:08] Ja, oké. Het zal mij verwonderen.

Interviewer: Movento betekent iets met landbouw.

Participant/tolk: [7:10 - 7:18] Zijt gij West-Vlaming, of wat? "Movento".

Interviewer: Nee. Aah. Mo vent toch, maar vent toch.

Participant/tolk: [7:19 - 7:27] Movento, hè. Maar een mannetje toch. Ja, maar mijn West-Vlaams is niet... Mo vent toch.

[7:28 - 7:31] Allee, of zoiets. Allee jong, komaan.

[7:32 - 7:36] Ja, ja. Ja, jawel. Maar dat is iets, hè.

[7:36 - 7:45] Kijk, ik ga je nog iets anders zeggen. Ken je een liedje van... Sexy als je danst. Van Nielson, in Nederland.

Interviewer: [7:45 - 7:51] Ja, het zegt me wel iets, ja.

Participant/tolk: Ik ben zo sexy als ik dans, ta-ta-ra-ta-ra.

[7:51 - 8:03] Dat komt dus uit... Die mens komt uit Suriname. Een paar jaren geleden zaten wij bij ons. In de Gavers.

[8:03 - 8:10] En er zat er ook een, maar ik wist niet dat het Surinaams was. Maar bon, die zag er zo een beetje exotisch uit. En we beginnen te praten.

[8:11 - 8:32] En op een bepaald ogenblik zegt hij... Weet je wat het is, man? Waarmee je bedoelt van... We waren aan het praten over koud weer. En hij zegt zo... Weet je wat het is, man? En op dat ogenblik... Menselijke geest, hè. Zei ik van... Je bent zo sexy als je danst.

[8:33 - 8:40] Zomaar, hè. En hij bekijkt mij. En binnen de seconde... Hé, dat is van Nielson.

[8:40 - 8:44] Zeg, ja. Dat zit in dat liedje, hè.

[8:44 - 8:54] Weet je wat het is, man? Je bent zo sexy als je danst. En waarom zit dat in dat liedje? Omdat dat een uitdrukking is die in hun gemeenschap altijd gezegd wordt. Zoals bij jullie, hè.

[8:55 - 8:59] West-Vlamingen. Mo vent toch. Zit erin, hè.

[9:00 - 9:06] Krijg dat erin in AI, en dan ga ik het gebruiken. Allee, dan ga ik er volledig op vertrouwen.

[9:07 - 9:20] Maar we zijn er nog lang niet, hoor. Want dat is juist het punt, hè. Ik kan onmiddellijk welke AI op zijn kop zetten door mijn dialect te praten.

[9:21 - 9:36] In plaats van AN. En dat is wat heel veel mensen die hier moeten integreren, bijvoorbeeld. En ook als je gaat sociaal tolken, moet je daar rekening mee houden.

[9:36 - 9:47] Dat heel wat mensen geen AN kennen. En omgekeerd ook. Dat ze AN spreken, maar geen dialect kennen.

Interviewer: [9:49 - 10:04] Dus je bent niet bang dat je werkzekerheid in gedrang zal komen? Of bedreigd zal worden?

Participant/tolk: Nu nog niet, hoor.

Interviewer: Nee.

Participant/tolk: Noch als simultaan tolk, noch als sociaal tolk.

Interviewer: [10:05 - 10:25] En je verwacht wel dat in de toekomst, wanneer men in context en Algemeen Nederlands spreekt, de vraag naar echte tolken zal afnemen en dat men AI zal gebruiken.

Participant/tolk: Daar ben ik wel van overtuigd. Maar dan zijn we volgens mij toch zeker tien jaar verder.

[10:26 - 10:37] Zeker. Op zijn minst.

Interviewer: Nu zal ik het hebben over de kwaliteit en ethiek en privacy.

[10:37 - 10:59] Maar opnieuw, we hebben het er wel deels over gehad. U maakt zich wel zorgen over de kwaliteit, want de AI kan niet altijd de juiste link leggen. Denkt u dat ook in gevoelige contexten AI hulpeloos zal zijn?

Participant/tolk: [10:37 - 10:59] Ja, ik zei het daarnet.

[10:59 - 11:34] Je kleine zegt, ik heb pijn aan mijn poemie.

Interviewer: [10:59 - 11:34] Bijvoorbeeld in psychosociale of juridische...

Participant/tolk: Tuurlijk: Allee ja, kijk... Om je een voorbeeld te geven, en zonder op details op te gaan of zo, maar ik heb getolkt voor iemand die bij een psycholoog zat. En... Dan ook bij iemand die bij een dokter zat.

[11:35 - 12:07] Als je bij een dokter zit en die patiënt zegt dat ze zich opgewonden voelt, dan denk je aan één ding. Als je bij een psycholoog zit en hij zegt dat hij zich opgewonden voelt, dan denk je aan iets anders. Want opwinden, wat betekent dat?

Interviewer: [11:35 - 12:07] Het kan ook boos worden, ofwel... Zin hebben in intieme...

Participant/tolk: [11:35 - 12:07] Ja, het kan seksueel zijn.

[12:08 - 12:18] Het kan lichamelijk zijn.

[12:08 - 12:18] Ik ga dan nu gewoon eerlijk zijn. Ik heb problemen met suiker.

[12:19 - 12:40] En als ik bepaalde dingen doe... Ik bedoel, op het suikergebied, dan voel ik me echt opgewonden vanbinnen. Ik weet niet of je dat gevoel begrijpt. Dat is zoiets van... Mijn hart begint te kloppen en ik voel me bijna angstig of zo.

Participant/tolk: [12:40 - 12:55] En dat komt als reactie op suiker. Je kunt ook anders opgewonden geraken. En dat is het ding, je gaat dat eerst aan AI moeten uitleggen. Of... Allee, die mens, ik voel vlindertjes.

[13:07 - 13:25] Dus het sociale aspect, het menselijke aspect, zeker bij sociaal tolken, is volgens mij veel te belangrijk. Om AI tijdens het tolken zelfs in de buurt te laten. Mijn opinie, hè.

Interviewer: [13:26 - 13:46] En maakt u zich ook zorgen over de privacy, over de gegevensbescherming? Gaat u actief bepaalde informatie niet geven aan AI?

Participant/tolk: [13:26 - 13:46] Ik zeg het daar juist, hè. Ik ga ze niet helpen om mijn beroep te kelderen.

[13:46 - 14:12] Nu, wat privacy betreft... Het hangt er ook vanaf waar en met wie je zit. Wie dat die privacy... Wie die AI in handen heeft. Als ik nu ChatGPT neem... Neem nu ChatGPT.

[14:14 - 14:32] Bij wie zit ik dan? Weet je dat?

Interviewer: [14:14 - 14:32] Niet echt, zeker. OpenAI?

Participant/tolk: [14:14 - 14:32] Ja, maar er moet toch een bedrijf zijn, hè?

Als je hier... Kijk, nee, ik ga het anders zeggen.

[14:33 - 15:01] Ik ben onlangs moeten veranderen van... Moeten, hè? Veranderen van identiteitskaart. Want het is zo dat alle identiteitskaarten van voor 2017, die volgend jaar moeten worden vervangen, die gaan nu vanaf mei, dus volgende maand, daar ga je niet meer elektronisch kunnen mee ondertekenen. Dus ik weet niet wanneer jouw identiteitskaart is uitgereikt.

[15:02 - 15:14] Ik kan me voorstellen dat jij elektronisch ondertekent, op pdf en zo. Maar dat ga je dus niet meer kunnen doen als die van voor 2017 is. Nakijken, hè, want anders wordt het moeilijk.

[15:15 - 15:29] Dus ik heb een nieuwe. Dat was binnen een week opgelost. Weet je wat er nu op staat vanachter bij die nieuwe identiteitskaarten?

Interviewer: Vingerafdruk.

Participant/tolk: [15:29 - 15:39] Vingerafdruk, ja. Dat vind ik persoonlijk niet erg. Waarom? Omdat ik weet wie dat in handen heeft.

Interviewer: De overheid.

Participant/tolk: [15:41 - 15:59] De overheid of elke, zou ik gaan zeggen, organisatie die hier in Vlaanderen werkt met dat soort informatie, heeft een DPO nodig. Een Data Protection Officer.

[16:00 - 16:13] En dan kun je controleren. Dus als ik nu... Hetzelfde met medisch. Al jouw medisch dossier zit bij Volksgezondheid.

[16:15 - 16:21] Al mijn medisch dossier. Plus bij de dokters waar je ooit al is geweest. Plus bij alle hospitalen.

[16:23 - 16:30] Enzovoort. En dat zit daar. Maar ik denk niet dat je daar nog iets aan kunt doen. Dat is zo.

[16:32 - 16:41] En dat vertrouw ik. Enfin vertrouwen. Daar kun je niks aan doen, want dat is zo.

[16:43 - 16:56] Maar wat sommige AI's betreft zijn dat inderdaad dingen die ik niet ga zeggen. Ik ga bijvoorbeeld... Kijk, ik ben nu met een podcast bezig over de Tour de France. Al.

[16:57 - 17:04] En Google, bijvoorbeeld. En Meta. Het is zeer interessant om vaak dingen te checken.

[17:05 - 17:16] Maar als ik die bril zou hebben... Ik ga dus niet zeggen dat ik leid aan die besmettelijke ziekte. Dat is erfelijk met mijn vader. Dan kun je eens nakijken of dat nog erg is.

[17:16 - 17:34] Dat ga ik niet. Maar als je bij een dokter bent of in een of andere kliniek, dan wel. Wat is privacy? Kijk, er zijn dingen die je niet kunt voorkomen.

[17:34 - 17:46] Door het feit dat ik bij Binnenlandse Zaken werk nu nog een tijdje, ben ik af en toe ook naar het crisiscentrum geweest. In Brussel. Je zou dat eens moeten proberen.

[17:46 - 18:04] Enfin, een burger die geen clearance heeft, raakt daar niet binnen. Maar als je daar dan wel binnen geraakt, hebben ze een kamer... ..waar ik denk, 345 camera's staan. Enfin, camera- punten staan.

[18:06 - 18:18] En als ze willen, kunnen ze die vervangen door 345 volgende. Dat is dus één, één, één wall. Daar kunnen 345 verschillende camera-punten op staan.

[18:20 - 18:54] Met andere woorden, in Brussel... Ik voorstel, in Gent en Antwerpen en alles, daar kun je bijna geen stap verzetten of ze hebben je gezien. Dus waar is je privacy naartoe? Een gewone, of een niet-professionele mens, heeft dat niet. Maar de politie, ze zijn nu in de vergaderingen waar ik mee doe, zijn ze bezig met onderhandelen over het gebruik van een ANPR-camera als persoonlijke camera bij de politie.

[18:56 - 19:09] Dat betekent dus dat hij een camera heeft. Die loopt gewoon rond, hè. En als hij zegt van mondeling of op een knopje “Neem eens op”.

[19:10 - 19:33] Dan neemt hij een op. En dan onmiddellijk, als hij dat wil, daar vanachter in een back-office... ANPR-gezichtsherkenning, hup, dat is een deze. Wat denkt hij daarvan als privacy? Dat moet hij niet zelf zeggen, hè. Die camera doet dat. Maar dat is nog niet voor alle duidelijkheid. Ze zijn nog bezig, hè.

[19:34 - 19:42] Dat moet nog allemaal... Het zou een tijdje duren, hè. Allemaal besproken worden. Maar die ANPR-camera's, die hangen wel boven de autostrade, hè.

[19:44 - 20:04] Als je aan de autostrade 180 rijdt, klik, en dan hebben ze je gezicht. En ineens als ze je gezicht hebben, dan kijken ze in hun database. Dat is privacy aan de AI, die dus gewoon bereikbaar zijn.

[20:04 - 20:14] En die dus niks te maken hebben met de overheid, bijvoorbeeld. Nee. En zeker niet van de mensen bij wie je dat tolkt, hè.

[20:16 - 20:28] Want dat is altijd het grote punt. Dat staat in elke deontologie. En dat is zeker bij sociaal tolken een must.

[20:28 - 20:50] Je gaat nooit of te nooit iets zeggen over de mensen bij of voor wie je tolkt. Dat is bij sommige mensen een beetje moeilijk. Ik heb al collega's gezien die graag een beetje stoer doen en roddelen en zo.

[20:51 - 21:02] Nee, dat mag niet.

Interviewer: [20:51 - 21:02] Ik neem aan dat Brussel Onthaal u misschien belangrijkste werkgever is om voor opdrachten u te voeren.

Participant/tolk: [21:03 - 21:12] Nee, nee, nee. Nog niet.

[21:03 - 21:12] Het is zo, ik kende een van de stichters die onlangs weggegaan is, “*naam van een derde persoon*”.

[21:14 - 21:20] Ik weet niet of je die ook kent.

Interviewer: [21:14 - 21:20] Nee, nog niet.

Participant/tolk: [21:14 - 21:20] Brussel Onthaal, die ken ik al 32 jaar.

[21:20 - 21:27] Het is gemakkelijk als je zo oud bent. En die is nu weggegaan als directrice. Die is nu iemand anders.

[21:27 - 21:39] En ik werkte daar af en toe voor losjes, ook al omdat zij geen simultaan tolken hebben. En zeker geen beëdigde simultaan tolken. Dus af en toe hielp ik ze.

[21:40 - 21:50] Maar nu ga ik met pensioen. En dus ga ik meer tijd hebben. En dus ga ik nu een beetje meer bij hen kunnen werken.

Interviewer: [21:51 - 22:15] Ik wil maar zeggen, de organisaties waarvoor u werkt, geven ze genoeg duidelijke richtlijnen over het gebruik van AI? Wordt u geïnformeerd over de voor- en nadelen misschien?

Participant/tolk: [21:51 - 22:15] Nee, nee, nee. Dat is nog niet ingeburgerd. Dus noch bij de overheid, noch bij de politie, noch bij hun Sociale Zaken.

[22:16 - 22:22] In sociale context. Gemeentes. Komt daar ook allemaal bij.

[22:23 - 22:36] Hospitaal. Ik heb nog nooit van die kant iets gehoord daarover. Behalve dus het enige wat er wel gezegd wordt.

[22:37 - 22:45] Dat is, je mag het niet gebruiken. Dat is het enigste.

[22:46 - 22:56] Maar daar bedoelen ze dan mee. En helaas zijn er dus mensen die dat doen. Je hebt overal cowboys, hè.

Participant/tolk: [22:57 - 23:07] “Naam van de interviewer”. Je hebt mensen die vertalingen binnensturen. Efkes door ChatGPT gegoooid.

Participant/tolk: [23:08 - 23:14] Huppakee. En die kijken ze zelfs niet na, hè. Maar je hebt er, hè.

Interviewer: [23:15 - 23:27] Mijn prof heeft een voorbeeld gegeven. De vertaler was vergeten om het laatste zinnetje van AI weg te doen. Wilt u dat ik nog meer...

Participant/tolk: Ja, ja.

[23:28 - 23:35] Kijk. Elk beroep, en zeker als jij tolk zal worden, “naam van de interviewer”.

[23:40 - 23:58] Jij bent... En is dat simultaan tolken?

Interviewer: Gewoon sociaal tolken, dat is consecutief.

Participant/tolk: Oké, consecutief. Kijk, jij gaat moeten beslissen wat jij doet en hoe je dat doet.

[24:00 - 24:18] En als jij AI zou willen gebruiken bij de voorbereiding, dan is dat jouw zaak. Maar het mopje... Enfin, het mopje een boutade was dat, hè.

[24:18 - 24:34] In de tijd toen ik aan het leren was. Je hebt dat mopje van die Vlaamse toerist die naar Engeland gaat. En die probeert in Londen te praten met een Engelsman.

[24:35 - 24:47] En hij zegt zo...

[24:35 - 24:47] Ik ga eens iets Engels zeggen. Dat hij denkt dat ik ook Engels kan. En hij zegt zo... Nice weather, isn't it? Zegt die Londenaar.

[24:47 - 25:06] Oh yes, spring is in the air. En wat doet die Vlaming? Hij springt omhoog. Wat kun je daaruit leren, "naam van de interviewer"? Dat is puur... En dat was toen al, hè.

[25:06]

[25:14 - 25:23] Spring is in the air. Die AI gaat dat interpreteren als een Vlaamse.

[25:24 - 25:28] Spring eens in the air. Ga even springen. Je kunt ermee lachen, hè.

[25:29 - 25:41] Dat soort dingen kunnen gebeuren. Maar nogmaals, het is aan jou. En zeker aan jou, omdat je daar een studie aan gewijd hebt.

[25:41 - 25:48] Ja, het is een master, hè. Je gaat een master hebben. Dus je gaat dat zeker moeten weten.

[25:49 - 26:01] Maar je beslist zelf, hè. En als jij gaat sociaal tolken, dan ga je de deontologie en de manier volgen. Maar het is jij die erachter zit.

[26:02 - 26:11] Je moet dat niet wegsteken, hè. Jij zit daarachter. Sommige mensen gaan dat dan graag hebben en andere mensen gaat dat niet graag hebben.

[26:14 - 26:22] Maar ja, voilà. Wat dan mijn conclusie is... Ik vind AI heel leuk. Ik ga eens zien als ik die bril heb, hè.

[26:23 - 26:38] Want dan zou je kunnen zeggen... Gewoon naar iets kijken en zeggen wat dat is. We gaan niet zien wat dat geeft. Maar bijvoorbeeld moest ik gaan... Als ik dan sociaal ga tolken, dan ga ik hem afzetten.

[26:41 - 26:51] Dan ga ik hem gewoon afzetten. Want dat doe ik niet.

Interviewer: [26:41 - 26:51] Het komt er eigenlijk op neer.

[26:52 - 27:05] U bent niet volledig tegen AI. Maar het feit dat de taal zodanig evolueert... Het maakt niet uit hoeveel data AI heeft. Het zal niet echt constant op de minuut bijhouden.

Participant/tolk: [27:07 - 27:14] Nee. Mensen, ik heb niks tegen AI.

[27:07 - 27:14] Ik zeg het, ik vind het leuk, hè.

[27:16 - 27:22] Allee, heel simpel. Ik was daar een televisieprogramma, voor het weinige dat er nog op tv is.

[27:22 - 27:37] Die dingen. En ik zeg Meta... Kan je zeggen wanneer ze dat programma uitzenden op de VRT? Ah ja, vlug. Waarom? Daar kun je niet naast zijn, hè.

[27:38 - 27:46] Die gaat alles bekijken. Die hoort televisie. Die hoort... De lijsten.

[27:46 - 27:53] En die hoort dagen. Simpel, hè. Kijken wat er op tv is.

[27:53 - 27:56] Welk programma. Welke lijst. Wanneer.

[27:57 - 28:07] Geen enkel probleem, hè. Maar als je dan gaat zeggen van... Meta, ik moet morgen tolken. En die persoon heeft eigenlijk een persoonlijkheidsstoornis.

[28:08 - 28:26] En die kan dingen verkeerd opvatten. Moet ik oppassen als ik zeg van wees voorzichtig? Of gaat die misschien zeggen... Waar bemoeit die zich mee? Hij gaat u antwoorden, hè. Maar één... Bij wie komt dat allemaal terecht? Ik weet dat niet, hè.

[28:27 - 28:33] En als ik dan zeg... Ja, maar het gaat om Jules van den Bergen. En hij is 63 jaar. En hij woont in Ieper.

[28:34 - 28:39] Bij wijze van spreken, hè. Ja, hè.

Interviewer: [28:47 - 28:54] Ik heb eigenlijk geen bijkomende vragen. U heeft al mijn vragen beantwoord. Misschien dat u zelf nog iets kan toevoegen.

Participant/tolk: [28:56 - 29:04] Nee, ik vond het interessant. Ik hoop dat je er iets aan hebt.

Interviewer: [28:56 - 29:04] Tot en toe één van de meest interessante interviews.

[29:04 - 29:13] Want andere interviews zijn nog standaard. Zo ja-nee-antwoorden of heel kort antwoorden. En u heeft mooi uitgebreid geantwoord.

Participant/tolk: [29:13 - 29:24] Dat is de voordelen van de... Hoe zou ik dat zeggen?

[29:13 - 29:24] Ja, maar dat doet hij maar nu weer. Levenservaring, hè.

Interviewer: U heeft de meeste ervaring. Tot en toe was...

Participant/tolk: [29:25 - 29:35] Ja, ik ben bezig.

Interviewer: [29:25 - 29:35] Ik denk dat de vorige geïnterviewde maximum tien jaar ervaring heeft.

Participant/tolk: [29:35 - 29:52] Maar kijk, het is net... Kijk...

[29:35 - 29:52] Ik spreek nu voor mijn winkel, maar dat is eigenlijk ook AI, hè? Ik heb het bij wijze van 95. 2005, 2015, 2025, 2026. Dat is 31 jaar.

[29:57 - 29:59] Die AI, hoelang is dat al bezig?

Deel 3

Participant/tolk: Een jaar of 10?

Interviewer: [0:03 - 0:16] Ja, ik denk dat ik de eerste keer AI in 2020, 2021 heb gebruikt.

Participant/tolk: Ah wel ja, kijk.

Interviewer: De chatbot zelf.

Participant/tolk: [0:17 - 0:24] Ja, ah wel ja, dus 6 jaar.

Interviewer: Ongeveer.

Participant/tolk: [0:17 - 0:24] Geef hem nog eens 25 jaar bij.

[0:25 - 0:32] En dan zullen we praten. Dus in die zin kan ik het volledig begrijpen.

[0:33 - 0:50] Dingen opslaan in je geheugen en gebruiken. Want iets zien, dat aanpassen en het doen, dat is een teken van intelligentie. Soms word ik voor een klas van beginnende, weet ik veel, gehaald.

Participant/tolk: [0:50 - 0:59] Ik zeg, het is een teken van intelligentie. Je ziet, je verwerkt, je past toe. En dat probeert AI ook.

[1:00 - 1:29] Maar probeer nu eens aan AI wijs te maken, in sociale situaties, allemaal de verschillende variabelen die er zijn. Kan toch niet? Door mijn ervaring kan ik variabelen zien, die je anders zelfs niet ziet. En nogmaals, tolken is simpel.

[1:29 - 1:43] Eens dat je de klik hebt, is het oefenen, oefenen, oefenen. Dus gewoon op tv, soms, ben ik aan het kijken en ik ben in mijn hoofd aan het meevolgen. In het Frans of in het Engels.

[1:45 - 1:54] Gewoon, even oefenen. Het is een spier, hersenen zijn spieren. Ik weet niet of dat anatomisch volledig juist is.

Interviewer: [1:56 - 2:05] Ze zeggen ook dat je hersenen moet trainen, zoals een spier.

Participant/tolk: Ja, natuurlijk. Blijven gewoon doorgaan.

[2:06 - 2:18] Want het is zo, ik weet niet of jij dat al ervaren hebt, maar ik ben een paar jaar geleden naar Oostenrijk geweest. Of Duitsland. Enfin, ze spraken daar Duits, ik zal het zo zeggen.

[2:19 - 2:35] Ik heb daar een weekje Duits gesproken, ik kwam terug. Ik heb eens moeten nadenken over mijn Engels. Begrijp je dat? Dat is puur oefenen, oefenen, oefenen.

[2:35 - 2:43] Maar als je het doet, je gaat daar heel goed. Ik vind het nog altijd heel leuk. En ik blijf nog altijd bezig.

[2:44 - 2:51] Dus, voilà.

Interviewer: [2:44 - 2:51] Dat was het dan hartelijk dank voor je tijd en energie. Het was echt heel interessant.

Participant/tolk: [2:52 - 3:00] Graag gedaan. En ik wens je dus... In feite, je moet je masterproef nog afleggen, dan ben je afgestudeerd.

Interviewer: [3:00 - 3:13] Normaal gezien wel. Dat is mijn plan.

Participant/tolk: En in welke talen is het dan?

Interviewer: Ik moet voor sociaal tolken een proef afleggen Russisch-Nederlands, Nederlands-Russisch.

Participant/tolk: [3:14 - 3:23] Ah, ik ken je. “Ja znaju”. Oh, ik heb eens heel lang geleden een paar lesjes gevolgd.

[3:23 - 3:37] Dat is wel interessant, hè. Want de mensen zeggen dan... Maar meer... Wat ik er weet, is “otsjen ne mnogo”... Nog vlot, hoor. Leuk, hè.

[3:37 - 3:44] Ik hoop dat mijn uitspraak goed was.

Interviewer: [3:37 - 3:44] Zeker, daarom dat ik zei dat het vlot klinkt.

Participant/tolk Ja, allez, vooruit.

[3:44 - 3:51] Oké, zie. Smakelijk. Dank je wel.

Interviewer: [3:44 - 3:51] U hetzelfde. Ja, dag. Dag.

Participant/tolk: [3:52 - 3:53] Dus ik ga, hè...