



Jaarverslag 2023

Understanding
is everything

Inhoud

Voorwoord: Mens én machine	3
Over Global Talk	4
2023 in cijfers	6
De groeipijnen te lijf Astrid van Rossum	10
Altijd dicht bij de klant Guido Vroman	12
Van bellen, naar klikken Esther ten Doeschot	14
Hoe onze IT meegroeit met de organisatie Patrick van der Meulen	16
Wat we doen voor onze tolken Mariëlle Wouters	18
Niet harder, maar slimmer werken Ersin Mangan	20
Verandering van mindset in België Stefan Verbist	22
Global Talk Impact	24
Global Top 50	25
Onze certificeringen	26

VOORWOORD

Mens én machine



Astrid van Rossum
CEO Global Talk

Global Talk heeft alle reden om tevreden terug te kijken op 2023: we boekten mooie resultaten.

Opnieuw groeide het aantal aanvragen en lukte het ons om in meer dan 95 procent daadwerkelijk een tolk te leveren. Over de groei, en alles wat we doen om die in goede banen te leiden, gaat een groot deel van dit jaarverslag. Op een aantal cruciale posities versterkten we onze organisatie en we zijn bezig onze dienstverlening te vernieuwen, zodat we de kwaliteit en continuïteit borgen. In deze inleiding sta ik ook graag stil bij iets anders: bij een ontwikkeling die een steeds grotere rol speelt in de maatschappij en het bedrijfsleven. Generative artificial intelligence, kortweg: GenAI. Een vorm van AI waarmee iemand automatisch teksten, afbeeldingen, audio en andere content genereren. Op veel congressen en andere bijeenkomsten die ik bezocht stond dit thema prominent op de agenda.

Gamechanger

Zet deze ontwikkeling de tolkenwereld op zijn kop? Voorlopig niet. Anders dan in de vertaalbranche, waar technologie al een dominante rol speelt, voorzien wij niet dat GenAI snel een gamechanger wordt. Tolken worden ingeschakeld in situaties die er wezenlijk toe doen. Een getuigenverhoor in de rechtbank, een ingrijpend gesprek bij de IND of een overleg met een arts over een medische ingreep. Vaak gaat het om impactvolle gesprekken met mensen in kwetsbare posities waar veel van afhangt. Hun gezondheid, het verblijf in Nederland of soms zelfs hun leven zijn in het geding. We hebben het over gesprekken waarin ieder woord ertoe doet, waarin het aankomt op de nuance. Kleine verschillen in betekenis of interpretatie kunnen grote gevolgen hebben. In dat soort situaties wil je geen misverstanden. En al helemaal geen juridisch getouwtrek over aansprakelijkheid wanneer er iets misgaat.

Adempauze

Gaat de machine het ooit winnen van de tolk? Voorlopig in ieder geval niet. Momenteel wordt er gewerkt aan een wetsvoorstel dat ambtenaren vooralsnog verbiedt om AI tooling te gebruiken. De overheid trapt dus op de rem of last in ieder geval een adempauze in. Ook op Europees niveau zijn inmiddels afspraken gemaakt over de regulering van AI. Terecht, want er liggen risico's op de loer waarbij bijvoorbeeld de naleving van de mensenrechten in het geding kunnen komen. Dat geldt in ieder geval voor de sectoren waarin wij met onze tolkdiensten actief zijn, zoals de asiel- en veiligheidsketen en de zorg.

Mensenwerk

Dat alles neemt niet weg dat we in ons vakgebied ook toepassingen zien die wel mogelijk worden dankzij AI. Zo zijn er alledaagse situaties waarin taalbarrières communicatie in de weg staan, terwijl er minder op het spel staat. In dat soort gevallen kan AI in de nabije toekomst zeker een rol spelen. Denk aan een vertaalapparaatje dat je de weg wijst naar de juiste afdeling in een ziekenhuis of waarmee je in je eigen taal algemene uitleg krijgt over veelvoorkomende aandoeningen en ziektes.

Vanuit onze expertrol kunnen wij dit soort toepassingen voor opdrachtgevers ontwikkelen en testen. Kortom: 'mens én machine' lijkt voorlopig een logischer scenario dan 'mens of machine'. Voor het overige geldt: we houden op AI-gebied de vinger aan de pols. We nemen deel aan het publieke debat, bezoeken congressen en voeren gesprekken met ondernemers en startups die zich bezighouden met AI en hun visie met ons willen delen. De ontwikkelingen op dit gebied gaan razendsnel, tegelijkertijd weten we niet waar ze heengaan. We hebben te accepteren dat we deels onwetend zijn. Ook dat hoort bij ondernemen in de tolkensector. En vooralsnog blijft ook dat ondernemen, net als het tolken, mensenwerk.

Over Global Talk

Wat we doen

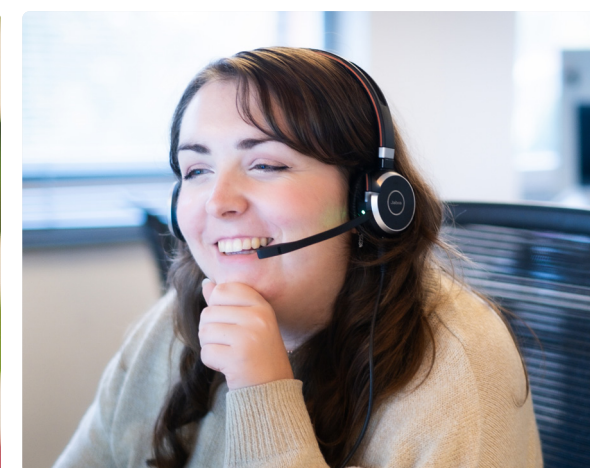
Wij nemen taal- en cultuurbarrières weg. Dat doen we door de inzet van goed opgeleide en zeer ervaren tolken en cultuurspecialisten. Want om elkaar echt te begrijpen is er vaak meer nodig dan alleen een letterlijke vertaling. Ook kennis van de culturele achtergrond van iemand is belangrijk. Immers, tussen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

Wie we zijn

Global Talk is een internationale organisatie. In Nederland en België werken wij met ruim 2.125 tolken en cultuurspecialisten. We spreken ruim 200 talen en kennen veel verschillende culturen.

Wat ons drijft

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



TOLKINTERVIEW

"Ik herinnerde mij een verhoor voor de IND dat aanvankelijk stroef verliep. De betrokkene, een man uit Turkije, voelde zich duidelijk niet op zijn gemak. Mijn vermoeden was dat dit te maken had met zijn seksuele geaardheid. Aan de ambtenaar heb ik toen gevraagd of ik, gebruikmakend van mijn geheimhoudingsplicht, aan de man mocht vragen of er iets speelde. Wat bleek? In een vorig verhoor had een andere ambtenaar de vraag gesteld of de man een partner had, maar de tolk had 'partner' vertaald als 'vriendin'. De man, die voldoende Engels spreekt om het woord 'partner' te begrijpen, klapte hierdoor dicht. Hij was bang voor de houding van de tolk wanneer hij had gezegd dat hij homoseksueel is, omdat dit in Turkije nog steeds een moeilijk onderwerp is. Terwijl dat wel relevant was voor zijn asielaanvraag. Vriendin of partner maakte in dit verband een wereld van verschil. Ik heb dit misverstand uit de weg geruimd en verteld dat het helemaal oké is dat hij uitkwam voor zijn geaardheid. De tranen stonden in zijn ogen. Vanaf dat moment verliep het gesprek rustig en ontspannen."

'Vriendin of partner: een wereld van verschil.'

de man een partner had, maar de tolk had 'partner' vertaald als 'vriendin'. De man, die voldoende Engels spreekt om het woord 'partner' te begrijpen,

klapte hierdoor dicht. Hij was bang voor de houding van de tolk wanneer hij had gezegd dat hij homoseksueel is, omdat dit in Turkije nog steeds een moeilijk onderwerp is. Terwijl dat wel relevant was voor zijn asielaanvraag. Vriendin of partner maakte in dit verband een wereld van verschil. Ik heb dit misverstand uit de weg geruimd en verteld dat het helemaal oké is dat hij uitkwam voor zijn geaardheid. De tranen stonden in zijn ogen. Vanaf dat moment verliep het gesprek rustig en ontspannen."

Leyla Gezik

tolk Turks en Koerdisch (Zaza)

870.000

tolkdiensten geleverd



Totale omzet

€70,3 mln

+ 41,3%



Geleverde diensten

+ 20,8%



Online aangevraagd

52,2%

+ 3,1%



Op locatie

86.800

+ 40%



Op afstand

783.100



Telefonische tolk

777.400

+ 19,3%



Video

5.700

- 13,5%



2.125

Geregistreerde tolken



330

Nieuw ingeschreven tolken

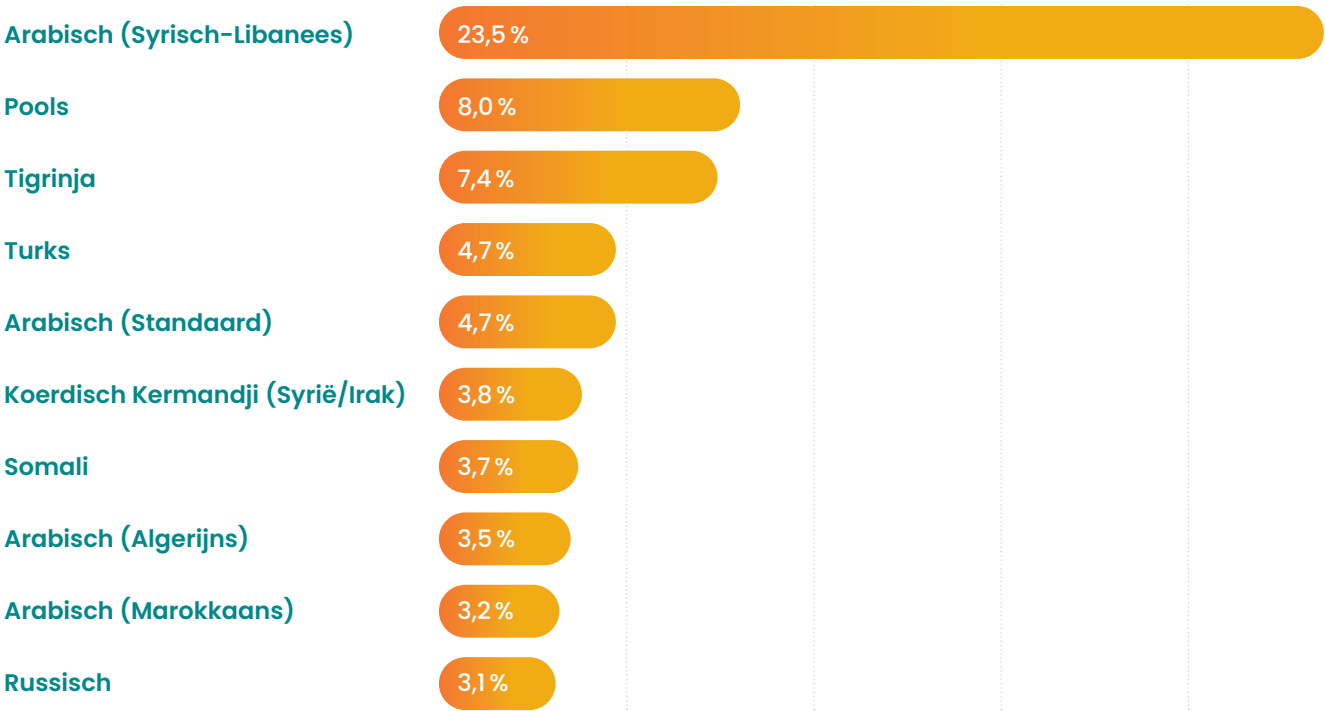


777.400 x

Telefonische Tolk

Onze tolktelefoon is al 48 jaar algemeen bekend in Nederland. 24 uur per dag, 7 dagen in de week een tolk aan de lijn. In 2023 is het aantal telefonische tolkdiensten sterk gestegen. Meer dan 777.400 keer werd er een telefonische tolk ingeschakeld, wat neerkomt op een groei van 19,3% ten opzichte van 2022.

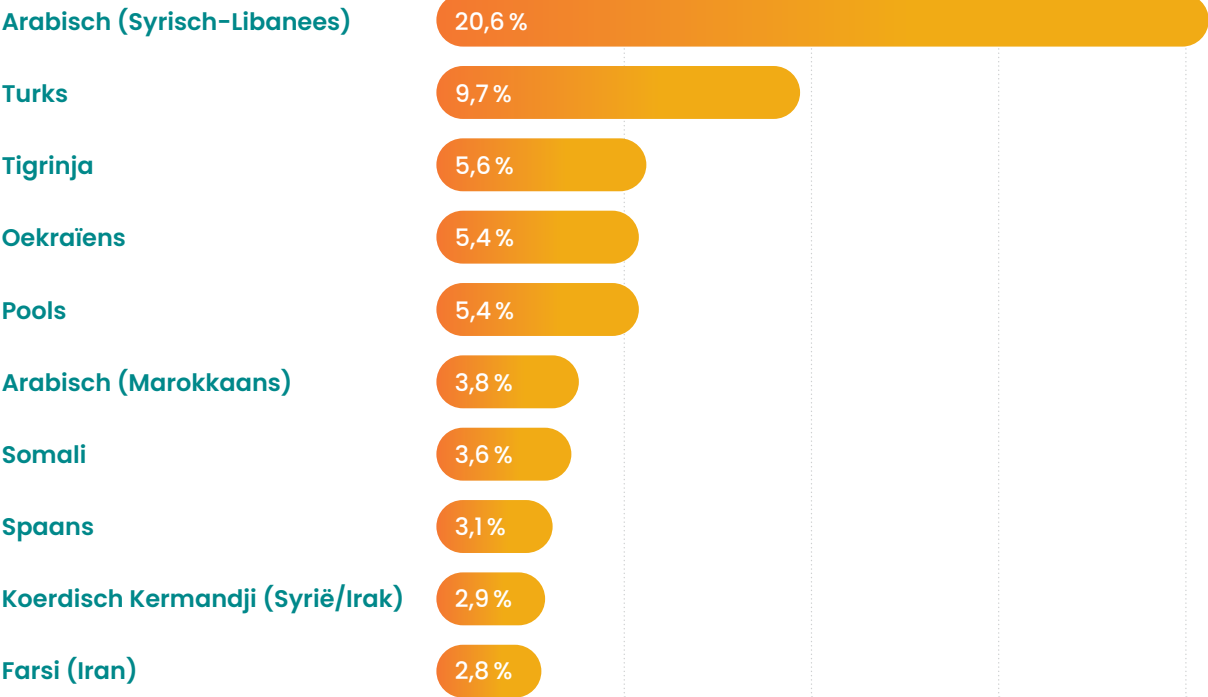
De meest aangevraagde taal het afgelopen jaar was Arabisch (Syrisch-Libanees), gevolgd door Pools en Tigrinja.



Op locatie

86.800 x

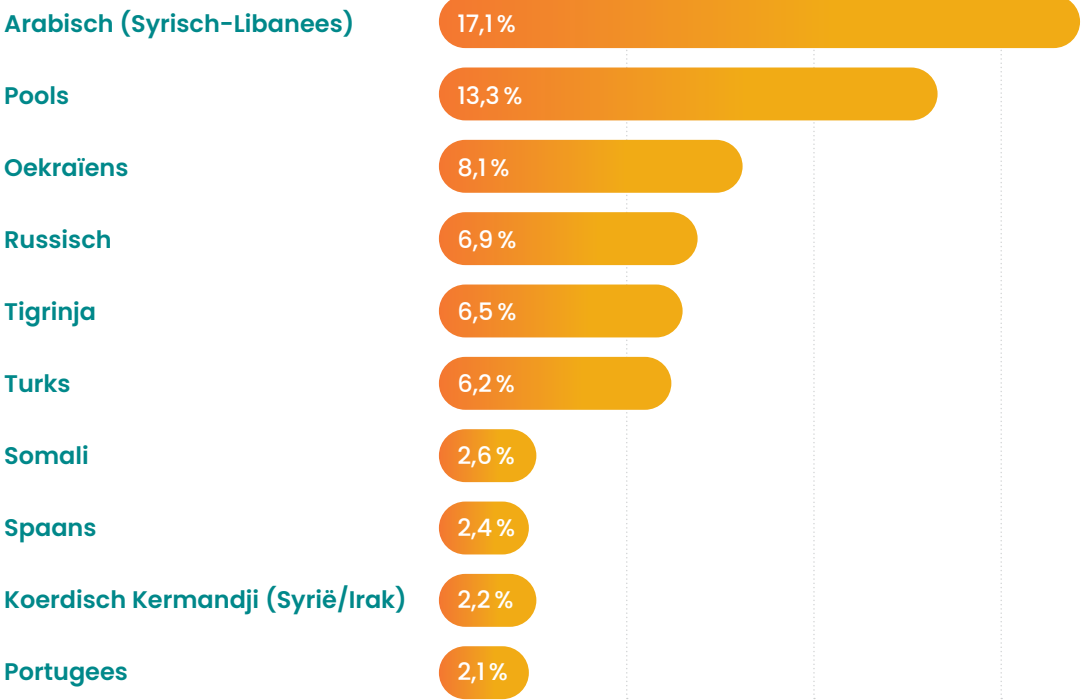
We hebben dit jaar veel mensen op locatie kunnen helpen met het wegnemen van de taal- en cultuurbarrières. Waar het inzetten van een tolk per video afneemt, is er een grote stijging te zien bij tolkdiensten op locatie. In totaal zijn er meer dan 86.800 tolkdiensten op locatie uitgevoerd. Een flinke stijging van 40% ten opzichte van 2022. In vrijwel alle sectoren is de vraag naar tolken op locatie gestegen. Veruit de meest aangevraagde taal is het Arabisch (Syrisch-Libanees), gevolgd door Turks en Tigrinja.



5.700 x

Tolk per video

In 2023 is er 5.700 keer een tolk per video ingezet, een forse daling van -13,5%. Tijdens de coronapandemie werd een tolk per video vaak ingezet als alternatief voor een tolk op locatie. De pandemie ligt inmiddels twee jaar achter ons en klanten kozen vaker voor een tolk op locatie of een telefonische tolk. Arabisch (Syrisch-Libanees) voert hier ook de lijst aan en Pools staat op de tweede plek. Oekraïens is verdubbeld ten opzichte van 2023 toen het 4,0% van het totaal betrof en is daarmee de derde meest aangevraagde taal.



CEO Astrid van Rossum over Global Talk Nederland

De groeipijnen te lijf



Astrid van Rossum

In 2023 besteedde Global Talk veel aandacht aan het versterken van de interne organisatie. CEO Astrid van Rossum benoemt de belangrijkste interne ontwikkelingen.

Het versterken van onze eigen organisatie was in 2023 een van de belangrijkste speerpunten. Vijf jaar geleden zijn we verzelfstandigd. In die vijf jaar zijn we hard gegroeid. Hier en daar kregen we dan ook last van groeipijnen. Aandachtsgebieden als finance, compliance, kwaliteit en HR waren belegd bij verschillende collega's met andere verantwoordelijkheden. Nu zijn het zelfstandige functies waar we het afgelopen jaar specialisten voor hebben

aangenomen. Elk van die gebieden krijgt nu de aandacht die het verdient. Op een omvang van negentig medewerkers hebben we vijftien nieuwe mensen aangenomen. Daarmee zetten we de volgende stap naar groei.

'We zijn goed in ons vak doordat we van nature het gesprek aangaan met zowel de klant als de tolk.'

Kwaliteit beter geborgd

Een van de gebieden waarop we stappen hebben gezet, is kwaliteit. Recent onderzoek laat zien dat we ons op dit gebied onderscheiden van onze concurrenten. We zijn goed in ons vak doordat we van nature het gesprek aangaan met zowel de klant als de tolk. Bij beiden voelen we ons zeer betrokken, dat zit in ons DNA. Dat maakt ook dat we niet bang zijn om met de klant het gesprek aan te gaan op het moment dat er wat aan de hand is. Iets dat we dus altijd al deden, borgen we nu ook in onze processen, zodat we continu bezig blijven om de kwaliteit te verbeteren.

Branding wordt belangrijker

HR is een tweede gebied waarop we versterking hebben gezocht. Op een arbeidsmarkt waarin talent steeds schaarser wordt, kun je er niet zomaar vanuit gaan dat mensen bij je komen werken. We hebben vacatures en daarom doen we er verstandig aan om na te denken over de vraag hoe we ons als werkgever het beste kunnen presenteren.

Branding wordt daarin belangrijker: wat zijn onze kernwaardes en hoe gaan we die uitdragen? Tegelijk is het net zo belangrijk om ervoor te zorgen dat de mensen die bij ons werken zich verbonden blijven voelen; het is belangrijk dat we talent behouden.

'We hebben veel geleerd van ons eerste buitenlandse acquisitie.'



Daarom hebben we ervoor gekozen om HR te beleggen bij iemand met veel kennis en ervaring die zich dedicated hiervoor inzet.

De derde grote pijler waarop we ons versterkt hebben is finance. Gezien onze groei in omzet wilden we ook op dit gebied een professionaliseringsslag maken. Met de komst van Rick Bolinde als onze nieuwe CFO hebben we die slag in mijn ogen zeker gemaakt. Het is essentieel dat onze financiële processen goed verlopen. Daar hebben we de laatste tijd flinke verbeteringen in doorgevoerd.

Internationale ambities

2023 was ook het jaar waarin we besloten om ons terug trekken uit Zweden. De resultaten vielen tegen en de investeringen om het tij te keren werden zo hoog dat we onze activiteiten daar hebben gestaakt. Ondanks dat het gewenste resultaat uitbleef, hebben we veel geleerd van ons eerste buitenlandse acquisitie. We weten nu veel beter waarop we moeten letten om een buitenlandse aankoop succesvol te laten zijn en staan open voor nieuwe kansen. Onze internationale ambities blijven dus onverminderd hoog. Tegelijkertijd zien we ook nog steeds veel mogelijkheden tot groei op de Nederlandse en Belgische markt.



TOLKINTERVIEW

"Dat een telefoongesprek van tien minuten zóveel impact kan maken! Ik tolkte voor een ambtenaar die een Syrische jongen van ongeveer negen jaar in de auto naar een opvangplek bracht. De ambtenaar wilde de jongen wat instructies geven, maar er was geen gemeenschappelijke taal tussen die twee. De ambtenaar was een beetje kortaf tegen het kind, wat ik ook wel begrijp.

Hij wilde iets duidelijk maken en dat lukte niet zonder tolk. Mijn hart ging uit naar die jongen. Hij was vermoedelijk net in Nederland aan-

'Mijn enige gereedschap was mijn stem.'

gekomen en alles was vreemd. De taal, het landschap en deze meneer. Hij had geen idee wat hem te wachten stond. Mijn enige gereedschap als telefonische tolk was mijn stem. Met de jongen sprak ik op een rustige, warme toon; ik probeerde zijn aandacht wat meer naar mij toe te trekken. Alsof ik wilde zeggen: het komt wel goed. Je bent veilig. Tegen de medewerker sprak ik rustig, maar ook wat zakelijk en op een subtiele wijze afstandelijk. Ik sprak hem aan op zijn professionaliteit. Ik had het gevoel dat ik bij allebei de juiste snaar raakte. Bij de ambtenaar zakte de emotie en ook de jongen werd rustiger. Na afloop van dit gesprek heb ik een tijdje voor me uitgestaard."

Moukelad Al Araki

tolk Arabisch

Commercieel Directeur Guido Vroman

Altijd dicht bij de klant

Steeds meer maatschappelijke organisaties vinden hun weg naar Global Talk. 2023 was in commercieel opzicht dan ook een buitengewoon succesvol jaar.



Guido Vroman

Nieuwe partijen sloten zich aan, contracten werden soepel geïmplementeerd en klanten zijn wederom erg positief over de dienstverlening. “We maken een mooie ontwikkeling door”, zegt Commercieel Directeur Guido Vroman.

Global Talk won in 2023 veel belangrijke Rijks-aanbestedingen en is daarmee meer dan ooit vertegenwoordigd in de

asiel- en veiligheidsketen. “We hebben het afgelopen jaar veel mooie organisaties toe mogen voegen aan ons klantenbestand. Naast stichting VluchtenlingenWerk, de Raad voor Rechtsbijstand en het COA, werken we nu onder meer ook voor de IND.”

De klant op 1

Dat Global Talk veel belangrijke aanbestedingen vanuit de overheid won, berust niet op toeval. “We hebben een ijzersterke tenderdesk: een zeer ervaren team met specialisten die de overheid door en door kennen en precies weten aan welke dienstverlening er behoefte is.



We slagen er steeds in om de groei in goede banen te leiden. Wanneer een klant voor ons kiest, zorgen wij ervoor dat de implementatie goed en snel verloopt. Op die manier kunnen zij optimaal gebruik maken van onze diensten.”

De groei die Global Talk doormaakt is nooit ten koste gegaan van de kwaliteit benadrukt Guido. “De kwaliteit van de dienstverlening staat bij ons voorop. Om ervoor te zorgen dat we die kwaliteit kunnen blijven leveren voeren we gemiddeld zo’n zestig klant-gesprekken per week. We zijn meer dan alleen leverancier van tolken, we willen dat stapje extra zetten. We vinden het belangrijk om dicht bij de klant te staan en organiseren onze dienstverlening rondom hun wensen.”

Zo werkt Global Talk met specialistische accountteams per branche. “Dergelijke teams zijn er onder meer voor gemeenten, de Rijksoverheid, de zorg en het onderwijs. We doen alles voor en met de klant.

‘Global Talk is onder alle omstandigheden een betrouwbare partner voor onze klanten.’

Daarnaast staan we altijd open voor feedback en ideeën. Dat maakt dat klanten graag met ons samenwerken. Die werkwijze wordt enorm gewaardeerd. Dat zien we terug in de klanttevredenheidsonderzoeken. Klanten beoordelen onze dienstverlening gemiddeld met een 8.4.”

Samenwerken

Dat Global Talk veel met de klant optrekt, uit zich in een aantal mooie samenwerkingen. Bijvoorbeeld met de Koninklijke Kentalis, één van de grootste audiologische centra van Nederland. “Samen met Kentalis hebben we een speciale training ontwikkeld waarmee we 23 tolken binnen de audiologie hebben opgeleid. Een ander voorbeeld is de samenwerking met de gemeente Almere. Zij streven naar een hogere kwaliteit van tolkgesprekken. Zo’n honderd consultants en klantregisseurs kregen daarom van ons een training waarin we ze handvatten hebben meegegeven voor het voeren van gesprekken met anderstaligen met daarbij ook veel aandacht voor culturele verschillen.”

Ook in andere branches werden vergelijkbare projecten uitgevoerd. “Zo werken we in het onderwijs samen met

LOWAN, een organisatie die het eerste-opvangonderwijs aan nieuwkomers ondersteunt, en in de geboortezorg deden we dat met brancheorganisatie BO Geboortezorg en de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV). Dit soort samenwerkingen zijn belangrijk. Op deze manier kunnen we maatwerk leveren en zijn we in staat onze klanten op de best mogelijke manier te helpen en te voldoen aan hun behoeftes.”

Stappen blijven zetten

Bij Global Talk zitten we niet stil. We kijken altijd naar hoe we de dienstverlening richting klanten nog verder kunnen verbeteren. “Hierover voeren we onder andere regelmatig gesprekken met vertegenwoordigers van het ministerie van Justitie en Veiligheid. In die gesprekken kijken we hoe we onze dienstverlening nog verder kunnen optimaliseren. Dat zijn belangrijke gesprekken die ervoor zorgen dat wij als organisatie stappen blijven maken, de kwaliteit onverminderd hoog blijft en we in de toekomst kunnen blijven groeien. Een toekomst die wij met veel vertrouwen tegemoet zien.”

Director Operations Esther ten Doeschot

Snel een tolk aan de lijn?

Van bellen, naar klikken



Tijdens de spitsuren wil 'heel Nederland' een tolk inzetten, zo lijkt het wel.

Esther ten Doeschot

In het contactcenter in Hengelo doen de Customer Care Specialist van Global Talk er alles aan om de tolk-aanvragen zo snel mogelijk te behandelen. Ging dat eerst voornamelijk per telefoon, tegenwoordig worden steeds meer diensten online aangevraagd.

Net als de afgelopen jaren kreeg Global Talk in 2023 te maken met een stijging van het aantal tolkaanvragen. De vraag naar Oekraïense tolken bleef onverminderd groot. Daarnaast nam het aantal aanvragen naar tolken die Arabische dialecten beheersen (vooral Arabisch-Syrisch) toe. Een verdubbeling in een jaar tijd.



Tasnet: binnen enkele minuten een tolk aan de lijn

Tasnet is het IT-hart van onze organisatie. Tasnet is het online platform van Global Talk en stelt ons in staat om binnen enkele minuten de klant in verbinding te brengen met de juiste tolk. Tasnet wordt ingezet voor alle type tolkdiensten: ad-hoc diensten, telefonisch gereserveerd, tolken op locatie of videotolken. Klanten vragen eenvoudig en snel aan via de Tasnet app of de portal op onze website. Dankzij Tasnet kunnen wij de enorme stroom aan aanvragen in goede banen leiden.

We zijn richting het miljoen tolkaanvragen gegaan in 2023. "De stijgingen komen onder meer door de hoge asieliinstroom en doordat we de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) als klant erbij hebben gekregen. Daarnaast zien we deze stijgende vraag naar tolken ook binnen de zorg, gemeenten en het onderwijs", zegt Director Operations Esther ten Doeschot.

Hoge klanttevredenheidscijfers

De sterke toename in het aantal aanvragen leidde tot ongekende drukte bij het contactcenter van Global Talk in Hengelo. De spitsuren liggen tussen 10.00 en 11.30 en tussen 14.00 en 16.00 uur. Op de drukste momenten krijgt het contactcenter zo'n 500 aanvragen per uur te verwerken. Dat heeft invloed op de wachttijden. "Natuurlijk zijn er klanten die soms langer moeten wachten dan wenselijk, maar over het algemeen zijn ze heel tevreden over ons. Nadat ze soms even moeten wachten, worden ze alsnog goed geholpen en krijgen ze vrijwel altijd een tolk aan de lijn. Dat alles uit zich in hoge klanttevredenheidscijfers. Gemiddeld waarderen klanten Global Talk met een 8,4. De waardering voor de service van Global Talk wordt zelfs gewaardeerd met een 9."

Focus op geautomatiseerd aanvragen

Om de groei op te vangen en voorbereid te zijn op verdere toename van het aantal aanvragen, is de organisatie versterkt. Global Talk versterkte zich met een Manager Resources (Mariëlle Wouters; zie pagina 18) en een Manager Operations (Ersin Mangan; zie pagina 20). Bovendien werd het contactcenter in 2023 uitgebreid. "We stimuleren onze klanten om zo veel mogelijk gebruik te maken van de mogelijkheden om online een tolk aan te vragen. We ontwikkelden voor sommige grote opdrachtgevers eigen apps die dat mogelijk maken. Alles bij elkaar behandelden we in 2023 ruim de helft van alle aanvragen zonder tussenkomst van een specialist van het contactcenter. In december lag dit percentage al op ruim 58% en dit stijgt de komende jaren naar verwachting verder. We gaan nog meer inzetten op het geautomatiseerd aanvragen. Dat kan bijvoorbeeld via een voicebot of een keuzemenu."

'Al die veranderingen voeren we door met maar één doel: de kwaliteit van de dienstverlening en de klantbeleving hoog houden.'

Klantteam

Een andere vernieuwing om de dienstverlening te verbeteren, is de introductie van klantteams. Teams van gemiddeld vier specialisten die exclusief voor een opdrachtgever werken. Global Talk startte het afgelopen jaar met een gespecialiseerd klantteam voor onder meer de IND. "Dit team is een verlengstuk van de opdrachtgever", legt Esther uit. "De medewerkers kunnen beter inspelen op specifieke vragen en begrijpen nog beter waar de klant tegenaan loopt. Ze onderhouden het contact met degenen die aan de kant van de opdrachtgever de aanvragen coördineren. Dat leidt tot meer pro activiteit. Als er bijvoorbeeld veel vraag is naar een bepaalde taal, schakelen collega's van het klantteam regelmatig met onze afdeling Resources. Ze zijn continue in gesprek over hoe we meer tolken kunnen werven of opleiden. Al die veranderingen voeren we door met maar één doel: de kwaliteit van de dienstverlening en de klantbeleving hoog houden."

Director IT & Innovation Patrick van der Meulen

Hoe onze IT meegroeit met de organisatie



Patrick
van der Meulen

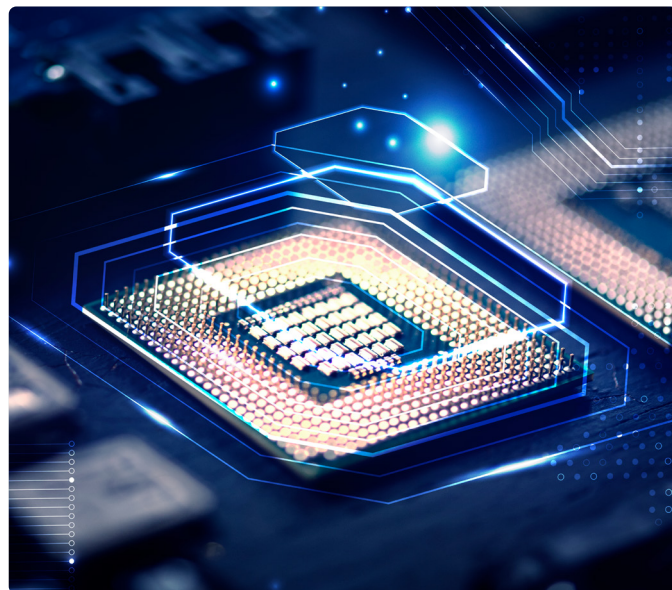
Binnen enkele minuten een tolk aan de lijn, zonder reservering, zeven dagen per week, 24 uur per dag. Dat doen we al zó lang, dat het gewoon lijkt. Maar dat is het niet. Er is robuuste IT voor nodig om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. “We hebben in 2023 een flinke professionaliseringsslag gemaakt op IT-gebied”, zegt Director IT & Innovation Patrick van der Meulen.

“Om de kwaliteit van onze dienstverlening te garanderen, hebben we niet alleen betrokken mensen nodig, maar ook een stabiel, veilig en

robuust platform (infrastructuur, software en applicaties). Daar investeren we dan ook flink in”, legt Patrick uit. “Zo introduceerden we het afgelopen jaar een nieuw toekomstbestendig IT-operating model, versterkten we de afdeling, kreeg business intelligence een nog prominentere rol en brachten we standaardisatie aan in onze projectaanpak. Dit alles naast onze primaire verantwoordelijkheid, namelijk het garanderen van optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid.”

Balans

Het vinden van de juiste balans tussen verschillende factoren zoals de beschikbaarheid van systemen, vernieuwing en security is een dagelijkse puzzel voor de IT-afdeling van Global Talk. “Dat maakt het speelveld en hetgeen we doen uitdagend. Sommige beveiligingsmaatregelen gaan ten koste van de optimale gebruikerservaring, maar zijn dusdanig belangrijk dat we ze wel door móeten voeren. Dit doen we natuurlijk altijd zorgvuldig en gecontroleerd.”



Steeds meer aanvragers van tolkdiensten weten de weg naar Tasnet, het online portal van Global Talk, te vinden. Dat heeft invloed op de IT-afdeling. “Er zijn steeds meer ideeën en initiatieven voor optimalisaties, zowel vanuit klantperspectief als vanuit de tolken. Om hierop in te spelen, hebben we de afgelopen maanden hard gewerkt aan een technische revisie van Tasnet. We verbouwen de winkel terwijl deze open blijft. Deze revisie kent begin 2024 als resultaat: een technisch vernieuwde versie waarbij het eenvoudiger is aanpassingen door te voeren.”

Data en AI

Data wordt regelmatig het nieuwe goud genoemd. Aangezien data de basis zijn voor Generative AI (GenAI), zou dat wel eens waar kunnen zijn. Op het gebied van datagedreven werken zette Global Talk het afgelopen jaar flinke stappen. “De huidige dashboards en rapportages bevatten veel relevante stuurinformatie en worden dagelijks gebruikt. Daarbij zetten we data steeds slimmer in om vooruit te kijken. Hierdoor kunnen we piekmomenten nog beter voorspellen, net als de behoefte van het aantal tolken in een bepaalde taal. GenAI krijgt daarin een steeds groter aandeel.”

Gaat AI ons werk volledig overnemen? Dat zeker niet, denkt Patrick. “Kijk onder meer naar de laatste ontwikkelingen rondom de EU AI act waarin afspraken zijn gemaakt over de inzet van AI. Artificial Intelligence helpt ons nu al, dat gaat zeker niet veranderen en we zien het dan ook eerder als kans dan bedreiging. Bijna dagelijks zie ik op LinkedIn een nieuwe Top 100 Best AI Tools & Platforms. Dit zegt niet alleen iets over de snelheid, maar ook over de continuïteit van de ontwikkelingen. We houden de trends in de gaten en experimenteren met diverse modellen, maar zijn daar ook voorzichtig mee. De menselijke factor blijft belangrijk.”

Security en strategische partners

Een andere prioriteit is de security van de systemen. “We doen er alles aan om onze data zo optimaal mogelijk te beveiligen. Dat vereist meer dan alleen technische maatregelen en protocollen voor onze medewerkers. Het is bijvoorbeeld ook bepalend bij de selectie van partijen waarmee we samenwerken en de keuzes die we maken bij dataopslag. Veiligheid en betrouwbaarheid gaan boven alles.”

In het eerder benoemde operating model is ook het selecteren van enkele strategische partners geborgd. “Denk hierbij aan partners voor verbindingen, dataopslag, digitale werkplek en security. Hierdoor kunnen we zelf de focus houden op onze primaire applicaties en processen. In het kader hiervan wordt duurzame IT steeds belangrijker. Bij de selectie van nieuwe partners is duurzaamheid een criterium. We wegen mee wat organisaties doen voor de maatschappij en het milieu. Global Talk bevindt zich in een digitale transformatie en die willen we zo goed mogelijk doen, ook vanuit maatschappelijk oogpunt.”



TOLKINTERVIEW

“Het verzoek was om telefonisch te tolken tijdens een gesprek tussen een orthopedagoge, een moeder en een kind van vier of vijf jaar oud. Al vroeg in het gesprek zei de medewerker tegen de moeder: ‘Nu wil ik graag alleen met de jongeman praten. Wilt u de kamer even verlaten?’ Het kind kreeg een aantal vragen en werd getest. Er was een vermoeden van hoogbegaafdheid en de vraag was welke school geschikt zou zijn voor hem. Ik voelde een grote verantwoordelijkheid om mijn werk goed te doen: het ging over de toekomst van die jongen. Ik moest heel nauwkeurig tolken. De jongen kreeg bijvoorbeeld opdrachten met blokjes die hij moest tellen. Tegelijkertijd merkte ik hoe makkelijk en soepel het gesprek verliep. Het kind en de onderwijsspecialiste: ze begrepen elkaar écht. Dat maak ik bij gesprekken tussen volwassenen wel eens anders mee. De orthopedagoge wist het kind uit te dagen en het beste uit hem te halen. Na een uur tolken merkte ik dat ik niet moe was geworden. Ik kreeg juist heel veel energie van dit gesprek. Misschien dat dit gesprek mij extra raakte, omdat ik zelf een kind heb dat hoogbegaafd is en daardoor weet hoe belangrijk het is dat je op de juiste momenten de juiste mensen tegenkomt in je leven.”

Larysa Dobra

tolk Oekraïens



TOLKINTERVIEW

“Een tolkverzoek van een oncoloog: ‘Er komt straks een Oekraïense man van middelbare leeftijd met prostaatkanker in een ver- gevorderd stadium. Hij wil niet behandeld worden, maar dat betekent een snelle en pijnlijke dood. Wij komen er als artsen maar niet doorheen. De patiënt gedraagt zich agressief en trekt alle draden uit z’n armen.’

‘Ik mag trots zijn op mezelf.’

“Ik ben nog maar net binnen of de patiënt begint in straattaal de dokters uit de schelden. Hij wil naar zijn vader in het buitenland, biertjes drinken in plaats van behandeld worden in een ziekenhuis. In overleg met de arts mag ik zelf met de patiënt praten. Ik leg uit dat die dokter zijn leven probeert te redden. En dat hij, anders dan zijn vader die niet uit Ierland wil overkomen, er wél voor hem is. Ik weet de man tot bedaren te brengen en hij stemt in met zijn behandeling. Een aantal weken later word ik opnieuw gevraagd om voor deze arts en deze patiënt te tolken. De tumor is geslonken en de patiënt heeft een veel betere prognose. Aan de patiënt merk ik niet veel, maar de dokter is mij dankbaar. Ik vind dat ik trots mag zijn op mijzelf.”

Victoria Drobotushenko

tolk Oekraïens

INTERVIEW

Manager Resources Mariëlle Wouters

Wat we doen voor onze tolken

“Tolken die voor ons werken zijn in de meerderheid zeer positief over onze samenwerking. Zij beoordelen ons gemiddeld met een 8.6. Een prachtig cijfer waar we blij mee zijn”, vertelt Manager Resources Mariëlle Wouters. Om de band met tolken verder te verstevigen én omdat we ons medeverantwoordelijk voelen, faciliteren we hun professionele en persoonlijke ontwikkeling.

TOP

Global Talk kent een loyaliteitsprogramma voor tolken: het Tolken Ontwikkel Programma (TOP). Tolken die regelmatig via Global Talk werken en weinig annuleren, krijgen TOP-punten. Met die punten kunnen zij webinars en opleidingen volgen via ons eigen opleidingsinstituut: de Global Talk Academy. Ook kunnen de punten ingewisseld worden voor cursussen bij andere opleidingspartners. De Global Talk Academy is geaccrediteerd door het Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv).

“Een deel van de opleidingen die we via dit platform aanbieden hebben we zelf ontwikkeld, samen met specialisten uit de praktijk”, legt Mariëlle uit. “Daarnaast bieden we via de Global Talk Academy opleidingen aan bij externe partijen. Zo zijn er trainingen op het gebied van persoonlijke ontwikkeling, taaltrainingen en trainingen die tolken helpen om meer zicht te krijgen op het werkveld waarin ze actief zijn.”

Permanente educatie

Met het TOP-programma snijdt het mes aan twee kanten. “Global Talk faciliteert tolken in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling en daarnaast kunnen zij PE-punten verdienen via de Academy. Tolken die in het register Bureau Wet beëdigde tolken en vertalers (Wbtv), staan, zijn op grond van de permanente educatiewet verplicht om binnen vijf jaar tachtig PE-punten te behalen. Daarnaast geldt natuurlijk: hoe hoger de kwaliteit van de tolken, hoe beter onze klanten de kwaliteit van onze dienstverlening waarderen. En tot slot versterkt het programma de band die wij met onze tolken hebben.”

Energiek tolken

De Global Talk Academy is groeiende. “We hebben de Global Talk Academy in 2021 geïntroduceerd. Inmiddels weten de tolken de Academy steeds beter te vinden. Zo was er veel belangstelling voor het webinar ‘Energiek tolken’, dat we in november organiseerde. In dit webinar stond de vraag centraal hoe je als tolk energiek blijft in je werk en privéleven na aangrijpende en impactvolle tolk-gesprekken.”

Daarin gaf Gastspreker Evelien Moolenaar, Senior Coach bij het Instituut voor Psychotrauma, tolken direct toepasbare tips en trucs mee om in de toekomst nog beter om te kunnen gaan met dit soort situaties. Het komend jaar wordt het aantal opleidingen en trainingen uitgebreid. Dat doen we in samenspraak met de tolken. Zo hebben we eind 2023 onderzoek gedaan naar de behoefte en interesse van onze tolken, om daarop in te kunnen spelen.

INTERVIEW

Opleiding aspirant tolk

Global Talk is zeer actief in het opleiden van tolken. “In 2022 ontwikkelden we een nieuwe aanpak als gevolg van de Oekraïense vluchtelingenstroom die op gang was gekomen. Deze aanpak gebruiken we nu ook voor het opleiden van tolken in andere talen waarin tekorten zijn. In 2023 hebben we 131 tolken aspirant-tolken opgeleid waarbij de nadruk lag op het opleiden van Arabisch-Syrische tolken.”

Deelnemers aan het opleidingsprogramma tot aspirant-tolk hebben aantoonbaar een goede beheersing van de Nederlandse taal en de vreemde taal. Tijdens een informatie- en selectiedag wordt een taaltoets afgenomen en nemen zij deel aan rollenspellen. Bij een positieve evaluatie volgt een programma van drie maanden. In die periode voeren de deelnemers laagdrempelige tolkgesprekken die worden geëvalueerd door de klant en een begeleider van Global Talk. “Door het opleiden van tolken dragen we bij aan het oplossen van schaarste: als aspirant-tolken een deel van de gesprekken met begeleiding overnemen, komt er meer capaciteit vrij bij de ervaren, geregistreerde tolken.”



Mariëlle Wouters

Your Talk: mentale EHBO

Tolken komen vaak in heftige situaties en gesprekken terecht. Ze worden bijvoorbeeld geconfronteerd met kindermisbruik, zijn getuige van huiselijk geweld of horen gruwelijke, gewelddadige verhalen. Tolken zijn professionals. Ze zijn getraind om hun werk onder moeilijke omstandigheden te doen, toch kan het voorkomen dat een tolk behoefte heeft aan een luisterend oor of iemand om mee te praten na een impactvol tolkgesprek. Daarvoor hebben we Your Talk opgezet in samenwerking met ARQ IVP (een instituut dat zich richt op psychotrauma).

Via Your Talk brengen we tolken die behoefte hebben om over een ingrijpende ervaring te praten in contact met een collega-tolk of een medewerker van Global Talk. De professionals van Your Talk volgden hiervoor speciaal een training. Ze bieden geen coaching of hulpverlening, maar wel een luisterend oor. Uiteraard hebben ze een geheimhoudingsplicht en zijn ze alert. Als ze vermoeden dat er meer hulp nodig is, adviseren ze om contact op te nemen met de huisarts of een andere hulpverlener.

Manager Operations Ersin Mangan

Niet harder, maar slimmer werken

Bij Global Talk komt de match tussen aanvrager en tolk steeds vaker geautomatiseerd tot stand. Hierdoor krijgen medewerkers van het contactcenter meer tijd om zich te richten op de complexe aanvragen. “Een belangrijke ontwikkeling”, zegt Ersin Mangan.

Als Manager Operations bij Global Talk is hij verantwoordelijk voor het contactcenter en ziet hij steeds meer een verschuiving van het telefonisch naar online aanvragen van tolken. Meer dan de helft van alle aanvragen bij Global Talk worden inmiddels geautomatiseerd afgehandeld. Dat gebeurt via het systeem Tasnet of een speciaal voor de klant gebouwde app. Global Talk verwacht dat het aandeel geautomatiseerde aanvragen nog meer toeneemt. “We willen dat de mensen aan de telefoon gesprekken voeren die echt van toegevoegde waarde zijn.”

Creatiever

Niets is zo vervelend voor een klant dan minutenlang in de wacht te staan, vervolgens de aanvraag te doen en uiteindelijk te horen krijgen dat er geen tolk beschikbaar is. Ons automatisch matchingsplatform Tasnet matcht sneller.

Het platform wint op snelheid, maar kan zeker niet altijd alles oplossen. Soms is het menselijke brein gelukkig nog steeds creatiever.

“Indien de match niet automatisch tot stand komt via Tasnet, kunnen medewerkers er op verschillende manieren voor zorgen dat de klant tóch een passende tolk krijgt”, legt Ersin uit. “Zij kunnen in een aantal gevallen met succes het systeem slimmer maken. Wanneer het systeem bijvoorbeeld op basis van geografische gegevens een planning gemaakt heeft die optimaal lijkt, terwijl het in de praktijk ook anders kan. Zo kunnen er nog meer klanten geholpen worden. Daarnaast komt het voor dat de gewenste taal niet beschikbaar is, maar er wel een alternatief is. Een tweede taal, die ook volstaat. Voorbeelden waarbij onze Customer Service Specialisten met wat gepuzzel toch tot een slimme oplossing kunnen komen waarmee de klant geholpen is.”



Voicebot

De eerste stap in het verder automatiseren van het aanvraagproces bestaat uit de plannen die er liggen voor de introductie van een IVR-systeem (interactive voice response) in 2024. “Bepaalde klanten die ons bellen, krijgen dan een keuzemenu en worden gestimuleerd om hun aanvraag via de computer in behandeling te geven. Op basis van de gewenste taal en de duur komen ze in contact met de juiste tolk. Wie wil, kan uiteraard altijd een medewerker spreken. De keuze is aan de klant. In een later stadium maakt IVR plaats voor een voicebot.”

‘De mensen die hier werken hebben hart voor de organisatie en willen niets liever dan meedenken met de klant’

Het automatiseren van de tolkaanvragen is allesbehalve een bezuinigingsoperatie, benadrukt Ersin. “Tijdens de piekuren krijgt het contactcenter soms wel 500 telefoontjes per uur te verwerken. Dat kunnen we met de inzet van mensen nooit oplossen. Bovendien is het voor de collega’s minder uitdagend als je alleen maar productie draait en, zoals een operator vroeger deed, verbindingen tot stand brengt.”

Leuker en effectiever

De verschuiving van mens naar computer is dan ook in het belang van klanten en medewerkers. “De mensen die hier werken, hebben hart voor de organisatie en willen niets liever dan meedenken met de klant. Daarom spreken we ook van specialisten. Ze zijn heel gedreven en vaak al langere tijd aan Global Talk verbonden. Dankzij de automatisering kunnen zij zich richten op klantvragen die meer uitdaging met zich meebrengen. Hierdoor kunnen zij zich meer bezighouden met het beantwoorden van allerlei vragen die niet meteen te maken hebben met de aanvraag van een tolk. Kortom: door meer te automatiseren kunnen we slimmer werken, in plaats van harder. Het werk wordt leuker en effectiever.”



Ersin Mangan



TOLKINTERVIEW

“Ik herinner mij een gesprek waar ik best triest van werd. Twee jonge Polen waren gestrand op een treinstation. Hen was van alles beloofd. In Nederland zouden ze werk krijgen en een woning. Toen ze hier eenmaal waren, was er niets geregeld. Het regende hard en het was koud. Ze hadden geen plek om naartoe te gaan. Op het station konden ze niet blijven. Ze hadden hun ouders gevraagd om geld op te sturen, zodat ze terug konden naar Polen. Daar wachtten ze nu op. Het was in mijn eigen woonplaats, maar ik kon natuurlijk niets doen. Ik moet professioneel blijven, ik ben de tolk, en doe alleen wat mij gevraagd wordt. Die jongens hadden dezelfde leeftijd van mijn kinderen. Ik moet er niet aan denken dat hen zoiets overkomt wanneer ze naar het buitenland gaan.”

‘Geen plek om naartoe te gaan.’

ze niet blijven. Ze hadden hun ouders gevraagd om geld op te sturen, zodat ze terug konden naar Polen. Daar wachtten ze nu op. Het was in mijn eigen woonplaats, maar ik kon natuurlijk niets doen. Ik moet professioneel blijven, ik ben de tolk, en doe alleen wat mij gevraagd wordt. Die jongens hadden dezelfde leeftijd van mijn kinderen. Ik moet er niet aan denken dat hen zoiets overkomt wanneer ze naar het buitenland gaan.”

Alina Kater

tolk Pools

Manager Global Talk België Stefan Verbist

‘Ze zijn er, wij hebben ze, gebruik ze’

Verandering van mindset in België

Het gaat goed met Global Talk België. Het aantal tolkaanvragen is in 2023 verviervoudigd en het klantenbestand verdubbeld. Daarmee groeit de Belgische tak van de organisatie flink ten opzichte 2022. “Een mooi succes, maar we kunnen nóg meer mensen en organisaties helpen.”



Stefan
Verbist

van een tolk op korte termijn niet kunt garanderen. Wij kunnen dat wel.”

Het verhaal van Global Talk klonk in België als een sprookje: altijd een tolk, zonder reservering, op korte termijn beschikbaar en dat 24/7. Veel potentiële opdrachtgevers geloofden dat niet. Verbist

vertelde het verhaal van Global Talk, zoals hij zegt, “overal waar men ons maar wilde horen” en voerde veel marketing-campagnes. “Langzaam maar zeker zien we een verandering op gang komen. Steeds meer klanten schakelen tolken in voor talen waarvoor ze voorheen geen tolk boekten.”

Dat zegt Manager Stefan Verbist: “Het belangrijkste succes dat we boekten was de verandering in mindset. In België was men gewend aan dienstverlening van de publieke tolkenorganisaties. Veel potentiële opdrachtgevers hadden daardoor een vooroordeel over onze diensten. Ze geloofden dat er in een aantal talen geen tolken voorhanden zijn en dat je de beschikbaarheid

Groei in verschillende sectoren

De groei deed zich vooral voor binnen de zorg en het onderwijs. Met driekwart van de Vlaamse ziekenhuizen heeft Global Talk inmiddels een contract afgesloten. Daarnaast gingen veel psychiatrische ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheidszorg met Global Talk in zee. Verbist verwacht de komende jaren vooral vanuit de psychische gezondheidszorg een stevige toename in het aantal aanvragen. “Waar de reguliere ziekenhuizen al langere tijd met anderstalige patiënten te maken hebben, komt deze stroom nu pas op gang in de geestelijke gezondheidszorg. Zelfs patiënten die perfect Nederlands spreken vallen in sommige ernstige situaties, bijvoorbeeld bij een psychose, terug op hun moedertaal. Taalbijstand is dan noodzakelijk.”



Binnen het onderwijs is Global Talk vooral actief op scholen voor basis en secundair onderwijs. “De tolken worden meestal ingezet in de contacten met ouders, tijdens de reguliere gesprekken of wanneer kinderen extra zorg of begeleiding nodig hebben.” Een relatief nieuwe sector waar de komende jaren groei te verwachten is, zijn steden en gemeenten. “Net als in Nederland hebben zij een taak als het gaat om de spreiding en integratie van nieuwkomers. Steden zijn bovendien het contactpunt voor allerlei organisaties die met nieuwkomers te maken hebben, denk aan onderwijs, jeugdzorg en armoedebestrijding.”

Vlaamse tolken

Naast de groei van het aantal aanvragen en klanten was er nog een belangrijke pijler. Het werven van Vlaamse tolken. En met succes, het bestand in België is verdubbeld. “We vinden het belangrijk dat we zoveel mogelijk goede en bekwame tolken aan boord hebben. In België zijn we een relatief nieuwe speler, dus aan ons de taak om ons ook te introduceren bij tolken. Dat is aardig gelukt en daar gaan we in 2024 mee verder”, zegt Verbist.

Een groot voordeel voor Belgische tolken die zich aansluiten bij Global Talk is dat zij ook ingezet kunnen worden voor sommige Nederlandse opdrachtgevers. Hierdoor groeit voor hen het aanbod aan opdrachten aanzienlijk. Een win-winsituatie.



“In Vlaanderen zijn er nu nog relatief weinig opdrachtgevers. Dat maakt het voor Belgische tolken extra interessant om voor ons te tolken, omdat ze ook Nederlandse opdrachten aan kunnen nemen.”

Verbist is blij met het steeds verder groeiende tolkenbestand en heeft voor 2024 een belangrijke missie. “We hebben in België veel goede sociale tolken. Helaas worden zij, in mijn ogen, nog te weinig ingezet. Mijn missie is om België bewust te maken van de toegevoegde waarde van tolken. Zij maken namelijk dagelijks het verschil in de levens van mensen. Onze boodschap: ze zijn er, wij hebben ze, gebruik ze!”

Over Global Talk België

In 2020 werd Global Talk België opgericht. Het kantoor bevindt zich net ten oosten van Antwerpen.

Global Talk België richt zich in Vlaanderen globaal op dezelfde markten als Global Talk in Nederland: zorg en welzijn, jeugdhulp, de ggz, het onderwijs en de asielketen. Via een app (Tasnet) of telefonisch wordt de klant gekoppeld aan een van de tweeduizend tolken van Global Talk.



Global Talk Impact

Global Talk Impact is het sociaal betrokken initiatief van Global Talk. Hiermee zetten we belangeloos onze expertise in en ondersteunen we maatschappelijke projecten bij het oplossen van taal- en cultuurbarrières. Het afgelopen jaar hebben we met Global Talk Impact weer een aantal mooie projecten ondersteund. We hebben onze eigen kinderboekenactie opgezet, liepen mee met de Nacht van de Vluchteling en hebben ons ingezet voor het Kletsmaatjes-project en de VoorleesExpress.



Kinderboekenactie

De kinderboekenactie is het meest in het oog springende project. Met dit project komen we in actie om de taalontwikkeling van anderstalige kinderen te ondersteunen. Lezen en voorlezen is dé manier voor kinderen om de Nederlandse woordenschat uit te breiden en het taalgevoel te ontwikkelen. Voor anderstalige kinderen is lezen en voorgelezen worden niet altijd vanzelfsprekend. Daarom gaan we in 2024 boekenboxen uitdelen aan instanties waar veel anderstalige kinderen komen of verblijven. In deze boxen zitten acht prentenboeken en wij hebben ervoor gezorgd dat ieder kind ze kan begrijpen in de eigen taal. De boekjes zijn voorzien van een speciale QR-code. Bij het scannen van deze code worden ze naar de vertaling gelinkt en wordt het boek in de eigen taal voorgelezen. Met dit project streven we ernaar duizenden kinderen aan het lezen te krijgen.



Samenwerking BoekStart

Naast de kinderboekenactie, hebben we het afgelopen jaar ook veel anderstalige kinderboeken ingezameld en aangeboden aan Bibliotheek West-Achterhoek. Met het programma BoekStart zetten zij zich in om lezen bij anderstalige kinderen te stimuleren. Door te lezen of voorgelezen te worden, wordt de taalontwikkeling van zowel de eigen taal als de Nederlandse taal makkelijker. Daar dragen wij graag aan bij.

Nacht van de vluchteling

Twintig kilometer wandelen voor het goede doel. Dat deden we met Global Talk Impact samen met ruim 5.500 wandelaars tijdens de Nacht van de Vluchteling, een initiatief van Stichting Vluchteling om aandacht te vragen en geld op te halen voor mensen op de vlucht. De opbrengst wordt jaarlijks verdeeld onder uiteenlopende hulpprojecten. Tijdens de editie van 2023 werd er liefst 1,3 miljoen euro opgehaald. Hiermee konden ruim 100.000 mensen in landen als Soedan, Ethiopië en Syrië worden voorzien van noodhulp.



Global Talk heeft Europese koppositie in zicht

Global Top 50

Global Talk groeit en is hard op weg om het grootste tolkenbureau van Europa te worden. Dat blijkt uit de Nimdzi Interpreting Index die in 2023 is verschenen. Daarin worden de 34 grootste tolkenbureaus ter wereld gerangschikt. Global Talk is op deze ranglijst gestegen naar de negende plaats wereldwijd en is daarmee momenteel de nummer twee van Europa. De ranglijst wordt samengesteld door Nimdzi Insights, een internationaal onderzoeksbureau voor de taalindustrie. Daarnaast rangschikken zij de honderd grootste Language Service Providers (LSP's) ter wereld in The Nimdzi 100 op basis van hun omzet. Hierin is Global Talk iets gestegen en staat op de 46ste plaats.

Slator en CSA Research

Global Talk heeft ook mooie rankings bemachtigd in de Slator Language Service Provider Index (LSPI) en het jaarlijkse wereldwijde onderzoek van CSA Research.



Vrijwilligerswerk tijdens werktijd

Bij Global Talk juichen we maatschappelijke betrokkenheid toe. Wij stimuleren het dan ook wanneer collega's zich inzetten voor vrijwilligersprojecten. Daarom krijgen werknemers bij Global Talk de kans om zich tijdens werktijd een aantal uur in te zetten voor de VoorleesExpress of als Kletsmaatje. Zo zetten we ons gezamenlijk in om taal- en cultuurbarrières op te lossen.

In index van Slator LSPI, waarin 300 LSP's worden gerangschikt staat Global Talk op de 31ste plaats. In het meest recente wereldwijde marktonderzoek van CSA Research is Global Talk de 29ste van de wereld.

Mooie resultaten vindt CEO Astrid van Rossum. "Deze rankings zijn een mooie erkenning van ons werk en de gedrevenheid van alle tolken en collega's bij Global Talk. Onze ambitie is nog altijd om de grootste van Europa te worden in tolkdienstverlening. We zijn goed op weg, maar we zijn er nog niet. Het komend jaar gaan we daarom onverminderd door om deze ambitie te verwezenlijken."



Onze certificeringen

Bij Global Talk zijn we trots op wat we doen en op de kwaliteit die we leveren. Onze ISO-certificeringen zijn daar een logisch gevolg van.

ISO-certificering bewijst dat we in staat zijn processen, producten en diensten continu te evalueren en te verbeteren en dat we voldoen volledig aan de internationale norm. Naast het feit dat steeds meer opdrachtgevers en leveranciers een ISO-certificaat als eis stellen, zoals bij aanbestedingstrajecten, biedt het ISO-certificaat handvatten voor het constant aanscherpen van de bedrijfsprocessen.

We werken met een managementsysteem dat is opgezet en geïmplementeerd volgens ISO 9001, 27001, 27701 en 18841. Onder meer via risico-inventarisaties, privacy-impactanalyses, interne projectevaluaties, klanttevredenheidsanalyses en interne audits werken we continu aan procesverbetering.

In 2023 zijn wij wederom geslaagd voor de hercertificering van al onze ISO-certificeringen. Deze audits worden jaarlijks uitgevoerd door een externe auditor.



Global Talk
Prins Bernhardplantsoen 302
7551 HT Hengelo
Overijssel, Nederland

Telefoon: 088 255 52 22



Understanding
is everything



www.globaltalk.nl