



KWALITEITSREGISTER 3.0: ELKE KLANT DE JUISTE TOLK

Deze notitie is samengesteld uit de discussies op de twee Heidagen in het voorjaar 2018. Op deze Heidagen waren de leden van Raad van Toezicht, de Commissie Permanente Educatie en de bureaumedewerkers RTGS aanwezig. Op de vergadering van Raad van Toezicht op 21 juni 2018 is deze notitie vastgesteld als discussiestuk voor het mini-symposium op 30 november 2018.

Versie 26 oktober 2018

Inleiding

Er is al geruime tijd discussie over de wijze waarop de kwaliteit van de tolken bewaakt moet worden door het RTGS. De volgende punten geven aan op welke gebieden wij denken dat verbetering mogelijk is:

- Hoe zorgen we er nu voor dat de klanten de juiste tolk krijgen? Het HBO diploma "Tolk Nederlandse Gebarentaal" alsmede het diploma "Associate Degree Schrijftolk" is alleen nog maar de basis van het vak. Er komt in de praktijk nog zoveel meer bij kijken. Er zijn veel verschillende situaties en doelgroepen. De ene situatie vraagt om hele andere kwaliteiten dan de andere situatie en geen enkele tolk is overal even goed in.
- Hoe bewaken we dat elke tolk over de vereiste basiskwaliteit (eindtermen HBO opleiding alsmede AD) beschikt? Er zijn signalen dat een klein percentage van de tolken niet over de vereiste basiscompetenties beschikt. Er is zorg over tolken, die een tijd niet gewerkt hebben en zich dan weer inschrijven. Of over tolken die erg weinig "vlieguren" maken.
- Er is een roep om meer flexibiliteit met betrekking tot de nascholingsseisen. Nu is vrij strikt voorgeschreven waar een tolk zich wel en niet in moet bekwamen. Met als effect dat de tolk meer bezig is met het behalen van de vereiste punten dan met het verbeteren van zijn kwaliteit op de punten die voor hem belangrijk zijn. Kunnen we niet meer uitgaan van vertrouwen en de eigen verantwoordelijkheid van tolken voor hun ontwikkeling?
- Het aanbod van de nascholingen vinden sommigen te beperkt of van onvoldoende niveau. Hoewel dit strikt genomen niet de verantwoordelijkheid van de RTGS is, willen we een verruiming van het aanbod wel stimuleren.
- Kunnen de procedures, de werkwijzen en de website van de RTGS niet wat gebruiksvriendelijker worden ingericht?

Verbeterrichtingen

In antwoord op deze vragen komen we tot de onderstaande verbeterrichtingen, die we graag met de belangenorganisaties en beroepsverenigingen willen bespreken.

1. Elke klant de juiste tolk

Om ervoor te zorgen dat elke klant een tolk krijgt die past bij zijn specifieke wensen, stellen wij het volgende voor:

- *Specialisaties*
Door enkele specialisaties van tolken te benoemen kan de klant richter kiezen. Op dit ogenblik is er een projectgroep van het NBTG, waarbij het RTGS en een aantal stakeholders betrokken zijn, aan het werk om verschillende specialisaties te definiëren.
- *Portfolio*
Hoewel specialisaties al beter duidelijk maken over welke specifieke competenties een tolk beschikt, komt dit nog niet voldoende tegemoet aan alle verschillende wensen die klanten hebben ten aanzien van een tolk. Het zou mooi zijn, als de tolken zich op de website van het RTGS uitgebreider presenteren en via een standaard format, in schrift en met bij voorkeur ook filmmateriaal, duidelijk maken over welke vaardigheden en ervaring ze beschikken.

- *Feedback, beoordeling*
Feedback van klanten (en hun horende omgeving) is een belangrijk hulpmiddel voor het bewaken van de kwaliteit en voor het ontwikkelen van jezelf. Wij willen via de website van het RTGS en ook via de websites van bemiddelingsorganisaties en gebruikersorganisaties aan klanten de mogelijkheid bieden om feedback te geven aan de betreffende tolk.

2. Basiskwaliteit op orde

Om te bewaken dat elke ingeschreven tolk over de vereiste basiscompetenties beschikt, stellen wij het volgende voor:

- *Assessment bij herinschrijving*
Tolken die zich opnieuw inschrijven in het register en die langer dan 1 of 2 jaar geen tolkwerkzaamheden hebben verricht, moeten een assessment doen op het gebied van tolkvaardigheden.
- *Assessment bij signalen van niet goed functioneren*
Als er bij het RTGS serieuze signalen binnenkomen van disfunctioneren, dan is het RTGS gerechtigd om een assessment af te nemen. Indien de tolk daaraan niet voldoet, wordt hij uitgeschreven. Onderzocht zal moeten worden of dit juridisch haalbaar is.
- *Klanten stimuleren om feedback te geven / klacht in te dienen*
Het RTGS zoekt naar manieren om klanten te stimuleren om de tolk altijd feedback te geven en zeker om feedback te geven en/of een klacht in te dienen, als zij ontevreden zijn over een tolk.
- *Vliegunen*
Destijds hebben de beroepsverenigingen en belangenorganisaties aangegeven dat zij een vliegunereis niet wenselijk vinden. Wellicht wordt dit in de toekomst toch een keer bespreekbaar, want het RTGS ziet praktijkervaring nog steeds als noodzakelijk voor het bijhouden van de vaardigheden.

3. Meer eigen regie voor de tolken

Vanuit het vertrouwen dat de tolken zelf het beste weten, waar ze goed aan doen als het gaat om het op peil houden en verbeteren van hun kwaliteit, willen we de nascholingsseisen op de volgende punten verruimen en flexibeler maken:

- *Nascholing mag ook de basiscompetenties betreffen*
Nu is het zo, dat een nascholing als uitgangsniveau de eindtermen van de HBO opleiding moet hebben en dat het dus altijd om een verbetering, verdieping en/of verbreding van die competenties moet gaan (artikel 14).
Deze eis willen we loslaten. Als een tolk juist op dit basisniveau een nascholing wil doen, dan is dat mogelijk.
- *Persoonlijke evaluatie*
Om de eigen verantwoordelijkheid te kunnen nemen bij het ontwikkelen als tolk, is het belangrijk om een helder beeld te hebben van sterke en zwakke punten. Het RTGS wil punten/uren geven voor activiteiten die te maken hebben met het beoordelen van de tolk zelf door collega's of een geschoolde beoordelaar aan de hand van een rollenspel, opnames of werksituatie. Het opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan hoort hier wellicht bij.

- *Ruimere categorieën*
 - a) We willen niet meer spreken over punten, maar over uren. Door uit te gaan van 60 verplichte uren in plaats van 6 verplichte punten kunnen we meer differentiëren.
 - b) Op dit ogenblik is strikt voorgeschreven hoeveel punten er per categorie (taal- en tolkvaardigheden, attitude en doelgroepen) moeten worden behaald. Het RTGS wil hier meer ruimte in geven en alleen 10 uur verplicht stellen in de categorie attitude en 10 uur in de categorie doelgroepen (conform de notitie over verruiming activiteiten doelgroepen van Corline Koolhof en Willem Terpstra, die per juli 2018 reeds is ingevoerd)
 - c) Persoonlijke evaluatie (zie voorgaande bullet) en profiel/portfolio/feedback worden toegevoegd aan de categorie attitude.
 - d) Door deze verruiming wordt tegelijkertijd recht gedaan aan de verschillende nascholingswensen van gebarentaal- en schrijftolken.
- *Ruimere definitie van nascholing*

Mits goed onderbouwd kunnen ook andere activiteiten dan het volgen van een nascholing tot punten leiden, zoals het ontwikkelen van een training, of het ontwikkelen van beleid. Dit kan tot een maximum van 10 uur. De kaders van deze trainingen en beleidsterreinen moeten nog nader worden vastgesteld.

4. Ruimer nascholingsaanbod

Wij zullen in gesprek gaan met de beroepsverenigingen en de belangenorganisaties om het nascholingsaanbod te verruimen en op een hoger niveau te brengen.

5. Gebruikersvriendelijke procedures

Deze – in de inventarisatie verbeteringen procedures, regels en website RTGS opgenomen voorstellen - zijn reeds opgepakt via het project Vernieuwing website RTGS.