



Feedback als kwaliteitsinstrument voor het RTGS

Contents

Inleiding.....	1
Voorstel voor een feedback systeem:	2
1. Voorlichting naar de tolkgebruikers om hun rol te nemen in het geven van feedback.	2
2. Feedback opnemen als component van de nascholing van Tolken.....	2
3. Gestructureerde feedback op initiatief van de tolkgebruiker.....	2
4. De (bestaande) klachtenprocedure.....	3
5. Monitoring.....	3
6. Sturing:.....	3
Naschrift.....	3
Bijlage 1: Profiel en Portfolio tolken NGT/NmG	4
Bijlage 2: Feedback voor tolk NGT/NmG	7
Bijlage 3: Profiel en Portfolio Schrijftolken	10
Bijlage 4: Feedback Schrijftolk	13

Inleiding.

De doelen van het feedback systeem zijn:

1. De (door)ontwikkeling van de tolk
2. Het inzichtelijk maken van de (door)ontwikkeling van de tolk, met name voor de tolk zelf
3. Monitoring van de kwaliteit en (op termijn) de mogelijkheid om bij te sturen.

De uitgangspunten zijn:

1. Het feedback systeem moet veilig zijn voor tolk EN tolkgebruiker
2. Het is een zo klein en simpel mogelijk feedbacksysteem.

Er zijn enkele praktische randvoorwaarden. Feedback geven, ontvangen en erom vragen is niet eenvoudig. Training is wenselijk, maar het is gezien het grote aantal tolkgebruikers niet realistisch om alle tolkgebruikers te trainen.

Dit betekent:

1. We kunnen tolkgebruikersorganisaties en tolkgebruikers wel proberen te stimuleren tot het geven van feedback.
2. Nascholing van tolken in het ontvangen van en vragen om feedback lijkt een haalbare en zinvolle optie.

Er is al een klachtenprocedure: deze kan ook een rol spelen als het laatste vangnet van het feedbacksysteem.

Voorstel voor een feedback systeem:

1. *Profiel/portfolio van de tolk: “wat kan een klant van mij als tolk verwachten?”*
2. *Voorlichting van de tolkgebruikers om mondeling feedback te geven, zo mogelijk direct na een opdracht.*
3. *Feedback opnemen als component van de nascholing van Tolken. Hierbij vraagt de tolk zelf om feedback en bespreekt deze in een trainingssessie zoals intervisie.*
4. *Mogelijkheid voor gestructureerde feedback op initiatief van de tolkgebruiker via een formulier*
5. *De (bestaande) klachtenprocedure*

Uitwerking per punt:

1. *Profiel/Portfolio van de tolk: “wat kan een klant van mij als tolk verwachten?”*
De basis van het feedbacksysteem is een Profiel met Portfolio van de tolk. Het Profiel omschrijft de vaardigheden en de voorkeuren van de tolk. In het Portfolio zijn de diploma's van opleiding(en) en getuigschriften van trainingen en cursussen van de tolk opgenomen. Tevens kan de tolk hier aanvullende informatie verstrekken. De beschikbaarheid van een volledig profiel/portfolio draag bij aan een goede match tussen de verwachtingen van de klant en de mogelijkheden van de tolk, en voorkomt ruis in de feedback. Bijlage 1 (tolk NGT/NmG/Tactiele Gebaren) en 3 (Schrijftolk) geven voorbeelden van het Profiel/Portfolio van de tolk.
2. *Voorlichting van de tolkgebruikers om hun rol te nemen in het geven van feedback.*
Deze voorlichting stimuleert dat:
 - a. De tolkgebruiker vooraf de verwachtingen helder aan de tolk communiceert.
 - b. Na afloop van de tolk opdracht de tolkervaring zo mogelijk direct met elkaar te bespreken (aan de hand van de verwachtingen).
3. *Feedback opnemen als component van de nascholing van Tolken.*
Hierbij zijn de tolken zelf verantwoordelijk om tolkgebruikers om feedback te vragen. Omdat sommige tolken dit lastig vinden, wordt dit onderdeel van het nascholingsproces door feedback een onderdeel van intervisie:
 - a. Rapporteren over de ontvangen feedback wordt een vast agendapunt in intervisie bijeenkomsten of er komen speciale intervisie bijeenkomsten hiervoor.
 - b. Elke tolk rapporteert ten minste 1x per nascholingsperiode in een intervisiebijeenkomst over de ontvangen feedback. Dit wordt vastgelegd met een korte rapportage (die eventueel deel uit kan maken van het portfolio: nader te bepalen wanneer ervaring is opgedaan met het rapporteren over feedback).
 - c. Deze rapportage is verplicht om aan de nascholingseisen te voldoen. Eventueel kan feedback bespreking een aparte categorie worden in de te behalen punten.
 De RTGS stimuleert dat nascholing gegeven gaat worden in het vragen om en omgaan met ontvangen feedback.
4. *Gestructureerde feedback op initiatief van de tolkgebruiker.*
Veel tolksituaties die niet goed verlopen zijn (vermoedelijk) een gevolg van een mismatch tussen de verwachtingen van de tolkgebruiker en datgene wat de tolk kan bieden (gebaseerd op waarnemingen in de praktijk). Om de feedback goed te laten verlopen is van het grootste belang dat deze mismatch boven water komt. Als dat niet gebeurt, is de kans veel groter dat voor tolkgebruiker en/of tolk een onveilige situatie ontstaat.

Daarom moet het formulier uit bijlage 2 (tolk NGT/NmG) of 4 (Schrijftolk) gebruikt worden. Dit formulier sluit aan bij de het Profiel/Portfolio van de tolk in bijlage 1 (tolk NGT/NmG) of 4 (Schrijftolk). Om te starten zal dit formulier op de website van de RTGS (en andere organisaties) gedownload kunnen worden. Op termijn is wellicht een app (of integratie in de goedkeuringsapp) een optie.)

Werkwijze

- De tolkgebruiker stuurt het formulier naar de tolk, en de tolk kan hierop reageren.
- Tolkgebruiker en tolk kunnen ervoor kiezen om een kopie naar de RTGS te sturen, maar dit is in eerste instantie niet verplicht (zie hieronder: monitoring).
- NB: Anonieme feedback is niet veilig voor de tolk omdat hier al snel in feit sprake is van een klacht. Dat valt onder punt 4.

5. *De (bestaande) klachtenprocedure*

De bestaande klachtenprocedure zal kwalitatief beter worden indien ook hier gebruik gemaakt wordt van het formulier.

Voorlichting van de tolkgebruikers om gebruik te maken van de klachtenregeling is nuttig en nodig. Dit zorgt ervoor dat klachten besproken worden voorkomt klachten gaan rondzingen of etteren.

6. *Monitoring*

Monitoring bestaat in eerste instantie uit 3 delen:

1. Bewaking dat aan de feedback voorwaarden voldaan is bij de herregistratie
2. De feedbackformulieren.
 - a. Het aantal downloads van het formulier
 - b. De aantallen ingediende formulieren.
3. Het aantal klachten.

7. *Sturing:*

Sturing is voorlopig nog niet aan de orde. Eerst moet het feedback systeem beginnen te draaien.

Wel zou dankzij de monitoring een beperkt vangnet gerealiseerd kunnen worden om serieuze problemen tijdiger te signaleren en aan te pakken.

Daartoe zou, zie punt 2b onder monitoring, naar de inhoud van de feedbackformulieren gekeken moeten worden. Nader besloten moet worden of dit door de RTGS (directeur) gedaan kan worden of dat hier een vertrouwenspersoon voor in het leven geroepen moet worden.

Naschrift

In dit voorstel wordt slechts zeer beperkt door tolkgebruikers schriftelijk feedback gegeven zodat de belasting voor tolkgebruikers, tolken en RTGS beperkt blijft.

Niet nader uitgewerkt is het instellen van een vertrouwenspersoon (als laagdrempelige stap voor de klachtencommissie). Dat zou een volgende stap kunnen zijn, maar het lijkt beter om het invoeren van feedback stapsgewijs aan te pakken.

Ook andere mogelijke volgende stappen: het systematisch verzamelen van de formulieren (dat is pas eenvoudig bij een app) kunnen beter later bekeken worden.

Er zal, maar daar is al mee begonnen, goed afgestemd moeten worden met de ontwikkelingen bij o.a. Tolknet en Tolkcontact. Het is niet effectief en waarschijnlijk contraproductief als naast elkaar verschillende systemen van feedback ontstaan.

Bijlage 1: Profiel en Portfolio tolken NGT/NmG

Het Profiel omschrijft de vaardigheden en de voorkeuren van de tolk.

In het Portfolio zijn de diploma's van opleiding(en) en getuigschriften van trainingen en cursussen van de tolk opgenomen. Tevens kan de tolk hier aanvullende informatie verstrekken, zoals een video-opname van de individuele tolkstijlen.

Profiel:

1 Doelgroep/ Tolkgebruiker	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Vroegdoof						
Plots- /Laatdoof / Slechthorend						
Kinderen						
Doofblind						
Doof +						
Doof verstandelijke handicap						
.....						

2 Taal/Modaliteit	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
NGT						
NmG						
4-Handen (d- bl)/Tactiele Gebaren						
ASL						
ISL						
Gesproken Engels						
Vingerspellen in de hand(d-bl)						
.....						

3 Gebaren variant	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Gronings						
Rotterdams						
Amsterdams						
.....						

4 Setting 1	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Basisonderwijs						
LBO/Mavo/MBO						
Havo/VWO						
HBO/Universitair						
Post HBO/Universitair						

5 Setting 2	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
1-1 gesprek						
Kleine groep						
Grote Groep						
Vergadering						
Congres						
.....						

6 Setting 3	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Teamtolken						
Relaytolken						
Televisie						
Internationaal						
Stagebegeleiding						
Kinderen						
Emotioneel						
Podiumkunst						

7 Ervaringsgebieden	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Gecertificeerd als specialisatie?	Anders / Toelichting / nvt
GGZ						Ja/nee	
Justitie						Ja/nee	
Medisch						nvt	
Begrafenis						nvt	
Religie						nvt	
Podiumkunsten						nvt	
Onderwijs						nvt	
Congres							
.....							

Portfolio

Diploma's, Getuigschriften en VOG verklaring

Toelichting

Denk aan:

- uitwerking van de situaties waarin de tolk ervaring heeft met tolken
- video-opname (s) van tolkstijlen

Onderwerp	Uitleg
.....	
.....	

Bijlage 2: Feedback voor tolk NGT/NmG

Naam en (mail)adres van de tolkgebruiker:,

Naam en (mail)adres van de tolk:,

Datum en plaats van de tolkervaring:,

Datum van invullen

1. Was er een profiel/portfolio van de tolk beschikbaar?

Ja / Nee / Weet niet

2. Was uit het profiel/portfolio voor u duidelijk wat u van de tolk verwachten kon?

Ja / Nee / Een beetje

3. Heeft u vooraf uw eigen wensen aan de tolk laten weten?

In persoon / Schriftelijk / Nee

4. Wat verwachtte U van de tolk op de volgende punten?

Omcirkel wat van toepassing is (of digitaal: haal weg wat niet van toepassing is)

1 Doelgroep/ Tolkgebruiker	Vroegdoof	Plots- /Laatdoof / Slechthorend	Kinderen	Doofblind	Doof +	Doof verstandel ijke handicap	
2 Taal/modalite it	NGT	NmG	4-Handen (d-bl)/ Tactiele Gebaren	ASL	ISL	Gesproke n Engels	Vingerspell en in de hand(d-bl)
3 Gebarenvaria nt	Gronings	Rotterdams	Amsterdams				
4 Setting 1	Basisonderwijs	LBO/Mavo/ MBO	Havo/VWO	HBO/Universi tair	Post HBO/ Universitair			
5 Setting 2	1-1 gesprek	Kleine groep	Grote Groep	Vergadering	Congres		
6 Setting 3	Teamtolken	Relaytolken	Televisie/ Podiumkunst	Internationaa l	Stage- begeleiding	Kinderen	Emotioneel
7 Ervarings- gebieden	GGZ	Medisch	Justitie	Begrafenis	Religie	Podiumku nsten	

5. Feedback: ervaring van de tolkgebruiker:

Resultaat	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt
Ik kon het goed volgen dankzij de tolk					
Ik kon goed meedoen dankzij de tolk					

6. Feedback: ervaring van de omgeving / gesprekspartner

De tolkgebruiker vraagt aan de gesprekspartner of bij een groep b.v. de voorzitter of een deelnemer uit de groep om dit in te vullen.

Ingevuld door:

Functie/taak/rol van de invuller bij de bijeenkomst:

Ervaring van de invuller met tolken: veel / matig/ weinig / eerste keer

Desgewenst: toelichting:

Feedback	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt
De communicatie was:					
De tolk was passend:					

7. Toelichting. Vul desgewenst hieronder een toelichting en algemene uitleg in.

Onderwerp	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt	Opmerking
Taalbeheersing NGT?						
Taalbeheersing NL?						
Beheersing NGT?						
Houding?						
Tempo?						
Tolkstijl die bij mij past						
Tolkstijl die de situatie past						
.....						

Onderwerp	Uitleg
.....	
.....	

VOORBEELD

Bijlage 3: Profiel en Portfolio Schrijftolken

Het Profiel omschrijft de vaardigheden en de voorkeuren van de tolk.

In het Portfolio zijn de diploma's van opleiding(en) en getuigschriften van trainingen en cursussen van de tolk opgenomen. Tevens kan de tolk hier aanvullende informatie verstrekken.

Profiel

1 Talen	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Nederlands						
Engels naar Engels						
Engels naar Nederlands						
.....						

1 Doelgroep/ Tolkgebruiker	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Vroegdoof						
Plotsdoof/Laatdoof/ Slechthorend						
Kinderen						
Doofblind						
Doof+						
Doof verstandelijke handicap						
.....						

2 Communicatie met tolkgebruiker	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
NGT						
NmG						
.....						

3 Getolkte talen	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Nederlands						
Engels naar Engels						
Engels naar Nederlands						
.....						

4 Setting 1	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Basisonderwijs						
LBO/Mavo/MBO						
Havo/VWO						
HBO/Universitair						
Post HBO/Universitair						

5 Setting 2	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
1-1 gesprek						
Kleine groep						
Grote Groep						
Vergadering						
Congres						
.....						

6 Setting 3	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Teamtolken						
Televisie						
Internationaal						
Stagebegeleiding						
Kinderen						
.....						

7 Ervarings gebieden	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Gecertificeerd als specialisatie?	Anders / Toelichting / nvt
GGZ							
Medisch							
Justitie							
Begrafenis							
Religie							
Podiumkunsten							
.....							

8 Tolkstijl	Ja	Voorkeur	Beschikbaar	Uitzondering	Nee	Anders / Toelichting / nvt
Letterlijk						
Informatie-overdracht						
Foutloos						Afhankelijk omgeving/doelgroep?
Zonder corrigeren						
.....						

Portfolio Schrijftolk

Diploma's, Getuigschriften, VOG verklaring etc.

Toelichting

Denk aan:

- uitwerking van de situaties waarin de tolk ervaring heeft met tolken
-

Onderwerp	Uitleg
.....	
.....	

Bijlage 4: Feedback Schrijftolk

Naam en (mail)adres van de tolkgebruiker:,

Naam en (mail)adres van de tolk:,

Datum en plaats van de tolkervaring:,

Datum van invullen

1. Was er een profiel/portfolio van de tolk beschikbaar?

Ja / Nee / Weet niet

2. Was uit het profiel/portfolio voor u duidelijk wat u van de tolk verwachten kon?

Ja / Nee / Een beetje

3. Heeft u vooraf uw eigen wensen aan de tolk laten weten?

In persoon / Schriftelijk / Nee

4. Wat verwachtte U van de tolk op de volgende punten?

Omcirkel wat van toepassing is (of digitaal: haal weg wat niet van toepassing is)

1 Talen	Nederlands	Engels naar Engels	Engels naar Nederlands			
2 Communicatie met tolkgebruiker	NGT	NmG				
3 Getolkte talen	Nederlands	Engels naar Engels	Engels naar Nederlands			
4 Setting 1	Basisonderwijs	LBO/Mavo /MBO	Havo/VWO	HBO/ Universitair	Post HBO/ Universitair		
5 Setting 2	1-1 gesprek	Kleine groep	Grote Groep	Vergadering	Congres	
6 Setting 3	Teamtolken	Televisie	Internationaal	Stagebegeleiding	Kinderen	
7 Ervaringsgebieden	GGZ	Medisch	Justitie	Begravenis	Religie	Podium-kunsten
8 Tolkstijl	Letterlijk	Informatie-overdracht	Foutloos	Zonder corrigeren		

5. Feedback: ervaring van de tolkgebruiker:

Resultaat	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt
Ik kon het goed volgen dankzij de tolk					
Ik kon goed meedoen dankzij de tolk					

6. Feedback: ervaring van de omgeving / gesprekspartner

De tolkgebruiker vraagt aan de gesprekspartner of bij een groep b.v. de voorzitter of een deelnemer uit de groep om dit in te vullen.

Ingevuld door:

Functie/taak/rol van de invuller bij de bijeenkomst:

Ervaring van de invuller met tolken: veel / matig/ weinig / eerste keer

Desgewenst: toelichting:

Feedback	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt
De communicatie was:					
De tolk was passend:					

7. Toelichting Vul desgewenst hieronder een toelichting en algemene uitleg in.

Onderwerp	Uitstekend	Goed	Matig	Onvoldoende	nvt	Opmerking
Taalbeheersing?						
Houding?						
Tempo?						
Tolkstijl?						
.....						

Onderwerp	Uitleg
.....	
.....	