



KWALITEITSREGISTER 3.0: ELKE KLANT DE JUISTE TOLK

aangepaste versie april 2019

Deze aangepaste notitie is samengesteld op de derde Heidag in maart 2019. Hierbij is rekening gehouden met de input van de stakeholders en deelnemers van het mini-symposium op 30 november 2018. Op deze Heidag waren de leden van Raad van Toezicht, de Commissie Permanente Educatie, directeur en de bureaumedewerker RTGS aanwezig.

Op de vergadering van Raad van Toezicht op 03 april 2019 is deze notitie vastgesteld.

Versie 19 april 2019

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 “vliegreuen” 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?

Voortraject

De RTGS heeft een notitie “Kwaliteitsregister 3.0: elke klant de juiste tolk”, versie 26 oktober 2018, opgesteld en in bespreking gebracht tijdens een symposium op 30 november 2018. Op dit symposium waren ca 80 tolken en gebruikers aanwezig. Zij hebben opmerkingen geplaatst bij een vijftal stellingen. De belangen- en beroepsorganisaties hebben schriftelijk hun reactie op de notitie gegeven.

Tijdens een Heidag op 6 maart 2019 hebben leden van de RvT, de directeur, leden van de CPE en de bureaumedewerkster alle opmerkingen bij de stellingen gescoord (steun, steun onder voorwaarden, neutraal, afwijzing, niet van toepassing) en inhoudelijk samengevat. Ook de brieven van de stakeholders zijn samengevat en besproken.

Op basis van deze input is de notitie op de volgende punten aangepast:

- *Feedback, beoordeling*
Er is zeer grote steun voor een feedbacksysteem, maar men wil wel dat dat zorgvuldig gebeurt. In die richting is de tekst nu aangepast.
- *Assessment bij disfunctioneren*
Hier is geen duidelijke steun voor en zijn veel vragen over. Op basis daarvan vervalt dit punt. Door deelnemers van het symposium en door SES zijn wel zorgen geuit over de kwaliteit van sommige (groepen) van tolken. Dit soort zorgen moeten wel onderwerp van gesprek zijn. In die richting is de tekst aangepast.

- *Vliegreuen*
Hier wordt heel verschillend over gedacht en de beroepsverenigingen zijn zeer aarzelend tot negatief. Vandaar dat we het punt geheel laten vallen.
- *Ruimere categoriën*
Deelnemers aan het symposium alsmede Dovenschap geven aan het belangrijk te vinden dat tolken zich op alle 3 categoriën blijven ontwikkelen. Op basis daarvan hebben wij er nu voor gekozen om minimaal 10 uur in elk van de 3 categoriën verplicht te stellen. Met de NSV zullen we hierover in gesprek gaan en daar de uitkomsten van de pilot bij betrekken.

Wat de overige punten betreft was er sprake van duidelijke steun en die hebben we dus niet veranderd.

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 gericht 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, schriftelijk en met bij voorkeur ook met filmmateriaal, duidelijk maken over welke vaardigheden en ervaring ze beschikken.
- *Feedback, beoordeling*
Feedback van klanten (of hun horende omgeving) is een belangrijk hulpmiddel voor de tolk om zich verder te ontwikkelen. Om er echt van te kunnen leren is een zorgvuldig proces essentieel. Daarom gelden de volgende uitgangspunten:
 - het is de tolk bekend door wie feedback gegeven wordt – de feedback is dus niet anoniem;
 - de feedback is bespreekbaar tussen tolk en klant;
 - de feedback wordt op basis van vrijwilligheid door de klant gegeven;
 - de feedback wordt niet openbaar;
 - de feedback wordt door de tolk ingebracht in de intervisie;
 - RTGS faciliteert slechts het contact tussen tolk en klant door een systeem hiervoor te ontwikkelen en te onderhouden;
 - RTGS heeft geen inzage in de individuele feedback; RTGS streeft wel naar inzage in de mate waarin feedback van tolkgebruikers naar tolken tot stand komt.
 Een gemengd samengestelde werkgroep zal aan de slag gaan met de uitwerking van een feedback systeem. Voor professionele externe ondersteuning daarbij zal een beroep worden gedaan op VWS.”

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 moeten een assessment doen op het gebied van tolkvaardigheden.
- *Overleg bij zorgen over “de kwaliteit van tolken”*
De kwaliteit van tolken is een belangrijk onderwerp, juist vanwege de afhankelijke positie van de klant. Als er zorgen zijn over de kwaliteit van (groepen) tolken, dan moeten die bespreekbaar gemaakt worden bij betrokken partijen. Zo heeft de SES meer in het algemeen haar zorgen geuit over het niveau van beginnende en gemiddelde tolken. Het bespreekbaar maken is een taak van alle stakeholders en het RTGS.
- *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.

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 nascholingseisen 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 reflectie*
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. De RTGS wil hier meer ruimte in geven en alleen 10 uur per categorie verplicht stellen (NB met de NSV wordt hierover nog apart gesproken, waarbij de uitkomsten van de pilot betrokken zullen worden).”
 - c) Persoonlijke reflectie (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.