

Verslag mini symposium RTGS 30 november 2018

lokatie: Leerhotel 'het Klooster' Amersfoort

Dagvoorzitters: Arie Terpstra en Peter Raggars

(voor de leesbaarheid is ervoor gekozen de betekenis van alle gebruikte afkortingen aan het einde van het verslag te vermelden)

Welkomstwoord Eelco Huisman - voorzitter Raad van Toezicht RTGS

Eelco vertelt dat het RTGS nu 17 jaar zorgdraagt voor kwaliteit middels inschrijving van gediplomeerde tolken en het verplicht stellen, beoordelen van en punten toekennen aan nascholingen. Het RTGS is een hele kleine organisatie en heeft sinds 2017 een nieuwe directeur: Benny Elferink. Alie Larkworthy is als bureaumedewerker verbonden aan het RTGS. Beiden hebben dit mini symposium samen fantastisch voorbereid.

Het RTGS wil de kwaliteit nog verder verbeteren en is verheugd dat VWS en het UWV met hun aanwezigheid vandaag, hun commitment laten zien. Zowel tolken als tolkgebruikers laten weten dat ze meer kwaliteit willen zien. Het is belangrijk dat er gezamenlijk draagvlak is voor de Route RTGS 3.0 die het RTGS (bureau, CPE en de RvT) heeft uitgezet. Deze route willen we vandaag met alle aanwezigen delen.



Openingswoord door de heer dr. Henk Reinen van het ministerie van VWS (lid MT van directie Maatschappelijke Ondersteuning)

Henk vertelt dat ook zijn collega Aaf vandaag aanwezig is en roept iedereen op om aan beiden de vragen te stellen die er leven. Henk vraagt zich af of NGT niet als vak aangeboden zou moeten worden, naast Engels, Duits en Frans, zodat we allen veel makkelijker met elkaar zouden kunnen communiceren.

VWS is voorstander van participatie. Er is een programma in het kader van het VN verdrag, dat heet: 'Onbeperkt meedoen'.

Henk is vanuit VWS betrokken bij de centralisatie en harmonisatie van de tolkvoorziening in het leefdomein (samen met het domein werk en onderwijs). VWS doet dit samen met de belangenorganisaties, de beroepsorganisaties van de tolken en het UWV.



In de regelgeving die VWS aan het maken is, is opgenomen dat tolkdiensten van tolken alleen voor vergoeding in aanmerking komen, als zij ingeschreven staan in het RTGS.

Kwaliteit is geen statisch begrip en onderhevig aan veranderingen: maatschappelijke veranderingen, veranderingen bij de gebruiker, in de samenleving en de technologie.

Hij benadrukt dat een voortdurende dialoog tussen tolken en gebruikers van belang is om tot een goede feedback te komen. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de beroepsorganisaties van de

tolken. Daarnaast is een goed systeem van nascholing van belang, dat enerzijds flexibel is en uitgaat van vertrouwen, maar dat ook eisen stelt. Voor de gebruikers is transparantie van belang, zodat zij kunnen kiezen welke tolk zij willen inzetten in welke situatie.

Henk vindt het belangrijk dat het RTGS samen met de gebruikers en de tolken bepaalt of deze invulling van 3.0 de juiste weg is. VWS wil graag meedenken, betrokken blijven en een bijdrage kunnen leveren.

Presentatie Willem Terpstra; lid RvT: 'Hoe zijn we gekomen waar we zijn'.

Willem presenteert op een interactieve manier (via 'Kahoot') een aantal vragen rondom het RTGS. Hierbij komt o.a. het volgende aan bod: Het RTGS heeft als doel het registreren van gediplomeerde tolken, alsmede de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de tolk. De S van RTGS is er pas in 2017 bijgekomen. Daarvoor heette het RTG. De schrijftolken waren wel vanaf 2005 al ingeschreven in het register. In de periode van 2008 tot 2010 liep het PIN (Project Implementatie adviezen Nascholingscommissie) project.



De Stichting tracht haar doel te verwezenlijken door het opzetten, onderhouden en ter inzage aanbieden van een register van tolken Gebarentaal en schrijftolken en het stellen van eisen aan de ingeschreven tolken. Het RTGS 3.0. staat voor: meer eigen verantwoordelijkheid van de tolk, de juiste tolk op de juiste plaats, kwaliteitstolken en geen nascholingspunten maar nascholingsuren.

Presentatie Benny Elferink - directeur RTGS

Benny vertelt over hetgeen we vandaag willen belichten: de Route 3.0. met onder andere het feedback systeem en de vernieuwing van de website.

Er stonden op 30 juni 2018 596 tolken bij het RTGS ingeschreven; 477 tolken NGT, 87 schrijftolken, 31 combitolken en 1 tolk ASL. Combitolken zijn tolken die zowel een diploma NGT tolk als een diploma schrijftolk bezitten. De vraag naar combitolken groeit.

Verder zijn er nog Dove Tolken NGT. Deze tolken zijn al wel werkzaam maar staan nog niet ingeschreven in het Register. Het RTGS is bezig om met de werkgroep Dove Tolken, de NBTG en de Hogeschool Utrecht gezamenlijk e.e.a. te organiseren wat uiteindelijk inschrijving in het RTGS ook voor deze groep tolken mogelijk moet maken. Het lijkt er op dat in september de 4 jarige opleiding tot Dove Tolk aan de HU van start gaat.

Benny haalt het onderzoek van Irma Sluis en Maya de Wit uit 2013 aan. Hieruit bleek dat er geen eenduidig antwoord was op de vraag wat kwaliteit is. Zowel situationele als professionele factoren spelen een rol. Dove mensen zijn zelf meer actief verantwoordelijk en communicatie voorkeuren van individuele tolkgebruikers spelen een rol in hoe je naar kwaliteit kijkt. Sommige gebruikers willen NGT, andere NmG enz. Nederland is, zo schreef Maya, een van de weinige landen in Europa met een onafhankelijk register. M.b.t. de kwaliteit van schrijftolken wordt een masterscriptie aan de HU van Lieske Draeck uit 2014 aangehaald: Een onderzoek naar de kwaliteiten van schrijftolken. Voor schrijftolken zijn onder meer de volgende tolkvaardigheden van belang: snelheid, technische ontwikkelingen bijhouden, beheersing Nederlands, volledigheid. Daarnaast zijn interactie vaardigheden als een correcte houding en afstemming met de klant van belang.

Aanleiding voor het proces naar RTGS 3.0 zijn: het voorstel van de NBTG mede namens de stakeholders tot wijziging van reglement en procedure bij het RTGS in 2017, zij vinden het huidige systeem van nascholingen te star. Daarnaast heeft de NSV mede namens de gebruikersorganisaties een voorstel gedaan voor

aanpassing van het reglement t.a.v. de nascholingsverplichtingen. De NSV liet weten dat zij de gebruikte categorieën voor nascholingen, te weten Tolkvaardigheden, Attitude en Doelgroepen niet geheel bij de functie van schrijftolk vinden passen. Met de schrijftolken loopt er momenteel een pilot m.b.t. het loslaten van de puntenverdeling van deze categorieën. Als laatste waren er nog signalen uit het werkveld die ons hebben geprikkeld tot de route RTGS 3.0.

In het voorjaar van 2018 hebben de RvT, de CPE, de directeur en de bureaumedewerker gedurende twee 2 Heidagen o.l.v. een externe gespreksleider gebrainstormd over de aanzet naar RTGS 3.0.N.a.v. deze dagen is de notitie “Kwaliteitsregister 3.0; elke klant de juiste tolk” geschreven. Deze kan aan het einde door ieder meegenomen worden.



Hierin is te lezen dat RTGS 3.0 staat voor: elke klant de juiste tolk, de basiskwaliteit op orde, meer eigen regie voor de tolken, een ruimer nascholingsaanbod en gebruiksvriendelijke procedures incl. de website. M.b.t. ‘Elke klant de juiste tolk’ is het project specialisaties inmiddels in gang gezet door de NBTG.

Daarnaast denken we aan een profiel en portfolio van tolken wat voor belangstellenden inzichtelijk moet zijn via de website, waardoor het makkelijker wordt een passende tolk te vinden. Ook wordt gedacht aan een feedback systeem met evt. een ‘beoordelings’ systeem, wat klanten kunnen invullen na de tolksessie en wat, anoniem, deels zichtbaar kan worden gemaakt in het portfolio. Saar Muller van de CPE heeft een eerste aanzet gemaakt voor de opzet van het feedbacksysteem. Dit krijgt ieder aan het einde van de dag mee naar huis.

Kortom er is gekeken of de eindkwalificaties van de tolk na het behalen van het diploma iets is waar ook nascholing in mogelijk moet zijn en dat deze kwaliteit echt verhoogd moet worden tijdens de tolkloopbaan en middels nascholingen. Tolken die uitgeschreven zijn uit het register om welke reden dan ook en zich na jaren weer willen aanmelden, zouden een assessment moeten doen om te bepalen of de vereiste basiskwaliteit nog op orde is. Dit willen we gaan realiseren.

Ook denken we dat tolken onderling via rollenspelen of in werksituaties elkaar kunnen beoordelen of zich door een erkende beoordelaar kunnen laten observeren om zo leerpunten te krijgen en zelf verder te kunnen ontwikkelen.

Het RTGS heeft een concept notitie “Feedback als kwaliteitsinstrument voor het RTGS” geschreven. Het is belangrijk dat klanten gestimuleerd worden om feedback te geven.

Het RTGS vindt het belangrijk dat nascholing voor de basiscompetenties ook mogelijk moet worden.

Persoonlijke evaluaties door een collega en/of erkende beoordelaar behoren ook tot de mogelijkheden waaraan gedacht wordt.

Er wordt gedacht aan het verruimen van de categorieën en het rekenen in uren i.p.v. punten. Voor de categorieën denken we aan minimaal 10 uren ‘attitude’ en 10 uren ‘doelgroepen’ per periode. Er wordt daarnaast gedacht aan een ruimere definitie van ‘nascholingen’, zodat men b.v. met het ontwikkelen van een training of het ontwikkelen van kwaliteitsbeleid ook punten kan behalen voor max. 10 uur per periode. Het RTGS wil graag samen met het werkveld in overleg om het nascholingsaanbod te verruimen en op een hoger niveau te brengen. Als laatste wil het RTGS de procedures voor de nascholingen en de website van het RTGS kritisch bekijken en gebruiksvriendelijker maken.

Het is van belang de juiste balans tussen de wensen en belangen van tolkgebruikers en tolken te vinden. De betrokkenheid van de stakeholders (belangenorganisaties van tolkgebruikers en beroepsverenigingen van tolken) is hierbij essentieel.

Presentatie van een onderzoek naar de behoefte van het uitwisselen van feedback tussen tolk en tolkgebruiker in opdracht van Tolknet door Janieke Gritter.

Het onderzoek is uitgevoerd door studenten van de HU – IGT&D. Er werd voor het onderzoek aangenomen dat tolken meer behoefte hadden aan het ontvangen van feedback door tolkgebruikers en dat tolkgebruikers meer behoefte hebben om feedback te kunnen geven.

Aan het onderzoek deden 385 respondenten mee; 123 tolken en 262 tolkgebruikers. Duidelijk werd dat feedback tot nu toe vaak mondeling direct na de opdracht wordt gegeven.

57% van de tolkgebruikers vindt het geven van feedback erg belangrijk en zou graag een goed feedback systeem hebben. Van de tolken heeft 51% deze behoefte.

In welke vorm de feedback gegeven moet worden moet nog verder worden onderzocht. Er zijn door Tolknet folders gemaakt 'Wat is Feedback', deze zijn uitgedeeld op o.a. WDD.

Presentatie van Wim Poort over het project 'Vernieuwing website'.

Wim vertelt dat de huidige website www.stichtingrtgs.nl aan vernieuwing toe is. De website is onhandig en men is er vaak niet tevreden over. Het RTGS wil een moderne en frisse website, die gebruiksvriendelijk is, rekening houdt met de wensen van gebruikers en waarbij aparte logins mogelijk zijn. Wim is gevraagd dit te coördineren. De verwachting is dat de nieuwe website in het voorjaar van 2019 gereed is. Wim laat ons een paar concept pagina's zien.

Reactie geven op stellingen

Deelnemers van het symposium worden door de dagvoorzitters gevraagd op 5 stellingen commentaar te leveren.

Hiervoor hangen er borden aan weerskanten van de zaal waarop de stellingen staan beschreven. Iedereen heeft diverse kleuren post-its ontvangen waarop hij/zij een reactie op de diverse stellingen kan noteren. Deze worden nadien geordend en zo komen we tot een goed beeld van alle meningen en ideeën.

De thema's en stellingen:

- Portfolio- en feedbackcirkel.
Stelling 1: *'RTGS een kwaliteitsregister? Zonder een goed feedbacksysteem blijft het een 'controleregister'*
- Basiskwaliteit, waaronder nascholing ook op/onder basisniveau van de HU/IGTD en vliegreuen.
Stelling 2: *'Alleen het maken van voldoende vliegreuen garandeert dat een tolk niet onder het 'basisniveau' zakt'*
- Verruiming categorieën voor de nascholings activiteiten en regie/ruimte voor tolken zelf.
Stelling 3: *'Tolken zijn prima in staat op eigen functioneren te reflecteren en aan verbeterpunten te werken. Dus eigen regie en weg met de categorieën.'*
- Welke mogelijkheden zijn er voor tolken, die niet goed functioneren?
Stelling 4: *'Tolken weten van elkaar wie waarin wel of niet goed functioneert en zijn in staat elkaar zinvol en professioneel van feedback te voorzien. Nu ook nog doen!'*
- Tolkgebruiker is uiteindelijk verantwoordelijk voor tolkqualiteit.
Stelling 5: *'zonder massale gerichte feedback van tolkgebruikers zal de algemene kwaliteit van het tolkwerk nooit verbeteren'*

Uitwisseling met de zaal over de presentatie

Er volgt er een korte ronde ter verduidelijking van de gemaakte opmerkingen.

Er wordt gereageerd op een aantal in het oog springende reacties op de post-its:



Stelling 1: *'RTGS een kwaliteitsregister? Zonder een goed feedbacksysteem blijft het een 'controleregister': "Nee, niet mee eens. Het RTGS is alleen maar noodzakelijk voor de registratie" en "Feedback van gebruikers is niet voldoende. De tolken moeten ook tijdens het werk gecontroleerd worden door derden".*

Stelling 2: *'Alleen het maken van voldoende vlieguren garandeert dat een tolk niet onder het 'basisniveau' zakt' "Nee, dat moet want anders zak je onder het basisniveau". Veel reacties op de post-its geven aan dat ze vlieguren niet zo belangrijk vinden voor de kwaliteit. Het is situatie afhankelijk.*

Stelling 3: *'Tolken zijn prima in staat op eigen functioneren te reflecteren en aan verbeterpunten te werken. Dus eigen regie en weg met de categorieën.'* Uit de reacties op de post-its blijkt dat de meeste tolkgebruikers zeggen dat ze daar niet toe in staat zijn. Er zijn blinde vlekken en er is vriendjespolitiek.

Stelling 4: *'Tolken weten van elkaar wie waarin wel of niet goed functioneert en zijn in staat elkaar zinvol en professioneel van feedback te voorzien. Nu ook nog doen!'*

De tolkgebruiker is uiteindelijk verantwoordelijk voor tolkqualiteit. Uit de post-its blijkt dat de meerderheid vindt dat de tolken hier blinde vlekken hebben en niet altijd goed weten waar verbeterpunten liggen. Er lijkt ook sprake te zijn van concurrentie.

Stelling 5: *'Zonder massale gerichte feedback van tolkgebruikers zal de algemene kwaliteit van het tolkwerk nooit verbeteren.'* Uit de reacties op de post-its bleek dat veel mensen aangeven dat samenwerking tussen tolk en tolkgebruiker van groot belang is. Beiden hebben hun verantwoordelijkheid. Verder is gesteld dat zowel kwaliteit als feedback heel persoonlijk is. Wat de een niet prettig vindt, kan een andere gebruiker juist erg waarderen.

Paneldiscussie met opinieleiders uit het werkveld

De dagvoorzitters nodigen de panelleden uit zich uit te spreken over een aantal ideeën en meningen die op de post-its zijn geschreven.

De panelleden zijn:

- * Annemieke Ceton (schrijftolk gebruiker)
- * Mirte Da Ponte (tolk NGT)
- * Judith Reiff (directeur van de Gelderhorst; heeft tolken in dienst)
- * Annemiek Solleveld (schrijftolk)
- * Rolien van der Wielen (combitolk)
- * Froukje van Winsum (tolk gebruiker NGT, soms ook schrijftolkgebruiker)
- * Ronald van Zijl (UWV)
- * Benny Elferink (directeur RTGS)



Reacties van de panelleden op de stellingen:

Mirte da Ponte, tolk NGT:

ik heb als tolk behoefte aan samenwerking met de klant. Ik hoor graag van de klant wat hij/zij nodig heeft en dat je samen zoekt naar goede kwaliteit. Feedback is een kwetsbaar iets. Het gaat er om dat we elkaar verder helpen. Tolkgebruikers kunnen goed feedback geven op hetgeen zij nodig hebben. Collega tolken zouden zich bij feedback kunnen richten op feedback m.b.t. de vertaling en tolkvaardigheden.

Froukje van Winsum, tolkgebruiker:

ik vind ook dat de tolkgebruiker hierbij betrokken dient te worden. De input van de gebruiker kan goed benut worden om de kwaliteit van de tolk te verhogen.

Een kwaliteitsregister zou inzichtelijk moeten maken in welke situaties de tolk veel ervaring heeft/bekwaam is, zodat de klant zijn keuze juist kan maken.

Annemiek Solleveld, schrijftolk:

ik denk dat het hele gebeuren van feedback geven wat overtrokken wordt. Uit de reacties die ik nu krijg van klanten maak ik wel op wat beter kan. Waarom moet de RTGS zich daarmee bezig houden?

Annemieke Ceton, schrijftolkgebruiker:

ik denk dat vliegreuen alleen niet voldoende zijn voor kwaliteit. Als een tolk steeds in dezelfde soort situaties tolkt, kan het zijn dat hij/zij zich in andere settings minder ontwikkeld.

Rolien van der Wielen, combitolk:

voor combi tolken is het fenomeen vliegreuen nog lastiger. Hoe maken we een scheiding tussen aantal vliegreuen in de twee verschillende modaliteiten? Soms zetten we in eenzelfde situatie zowel onze schrijftolk- als onze NGT vaardigheden in.

Annemiek Solleveld, schrijftolk:

wij zorgen als tolken dat ons basisniveau goed blijft. Daar hebben we enkel onze klanten voor nodig.

Judith Reiff, directeur Gelderhorst:

blinde vlekken heten niet voor niets blinde vlekken. Een tolk is ook maar een mens. Je kan niet alles al zien en alles al weten.

Benny Elferink, directeur RTGS:

ik vind open staan voor feedback belangrijk. Feedback kan zorgen voor nieuwe inzichten en verbeteringen.



Ronald van Zijl, UWV:

bij het UWV werken we met geregistreerde beroepen. Met elkaar bespreken de functionarissen hun casussen (onderlinge toetsing), Na 5 jaar moet men zich her-certificeren en dit wordt door een onafhankelijk bureau getoetst. Daarnaast hebben we geregeld dat we elk jaar 10 dossiers laten controleren door een collega, die daar feedback op geeft. Dit systeem maakt dat je misschien je eigen blinde vlekken leert zien en oplost. Mogelijk is zo iets ook te organiseren voor tolken? Het is van belang dan wel ook de gebruikers mee te nemen in de toetsing.

Mirte de Ponte, tolk:

directe feedback vind ik heel belangrijk. Als je de feedback pas na een tijdje krijgt opgestuurd kun je niets meer aanpassen/veranderen. Goede samenwerking tussen klant en tolk vind ik ook heel belangrijk. Daarnaast vind ik het belangrijk dat feedback iets opbouwends is en het niet gaat om het afbranden van

iemand. Hoe kun je je als tolk verbeteren? Iedereen kan zich verbeteren. Het is belangrijk daarvoor open te staan.

Annemieke Ceton, schrijftolkgebruiker:

het is belangrijk dat de klant vooraf goed communiceert over wat zij/hij belangrijk vindt m.b.t. de tolksituatie. In de (werk) praktijk heb ik niet altijd tijd om direct na de tolksituatie te evalueren met de tolk. Dan is het fijn als het ook nog op een andere manier kan, indien nodig. Ik denk dat het een gezamenlijk proces is van tolkgebruiker en tolk. Ik pleit voor een systeem zoals b.v. een app waardoor het als gebruiker makkelijker en logischer wordt om feedback te geven.

Iemand uit de zaal geeft aan:

gebruikers zijn heel verschillend, hoe zorg je dat klanten met een laag niveau ook juist feedback kunnen geven? Ook de feedback van dove allochtonen, kinderen en verstandelijk beperkten moeten worden gezien en gehoord.

Froukje van Winsum, tolkgebruiker:

in Engeland heb ik meegemaakt dat, toen de tolk uit beeld was, mij door het service bedrijf gevraagd werd of de tolk mij beviel. Dat vond ik minder eng en makkelijker. De organisatie zorgde ervoor dat alles goed bij de tolk terecht kwam.

Iemand uit de zaal geeft aan:

dat het belangrijk is dat jonge (toekomstige) tolkgebruikers moet worden geleerd om te gaan met tolken, hun wensen te benoemen en tolken aan te kunnen sturen en feedback te leren geven.

Als een tolk vraagt " Heb je verbeterpunten?", vindt een klant het vaak lastig hier direct de juiste feedback op te geven. Er is een systeem nodig en de tolkgebruiker moet voorgelicht worden. Daar ligt een uitdaging.

Slotwoord door Eelco Huisman (voorzitter Raad van Toezicht)

Eelco dankt allen voor de aanwezigheid, de mooie opkomst, de sfeervolle en geanimeerde zitting en de goede voorbereiding. We staan nog aan het begin van het proces. Iedereen is ervan overtuigd dat we de tolkwaliteit verder willen borgen en verbeteren. In dit proces hebben we elkaar nodig. De tolken en de beroepsverenigingen voor tolken en de gebruikers en de belangenorganisaties. Gezamenlijk willen we dit proces vervolgen. Fijn dat er vandaag steun werd gegeven aan de Route RTGS 3.0 Dank aan allen die hier vandaag hebben meegewerkt. Iedereen krijgt een tasje met zaadjes mee, zodat we gezamenlijk kunnen meewerken aan verdere groei en bloei. Iedereen wordt uitgenodigd voor de borrel na afloop.

Nog enkele foto's:



Dagvoorzitters, Willem Terpstra en Benny Elferink in gesprek over de presentaties



Henk Reinen en Eelco Huisman in gesprek



Geanimeerde discussies na afloop

Acties naar aanleiding van het symposium

Tijdens het symposium zijn veel reacties op de stellingen ontvangen, via de post-its en tijdens verschillende gesprekken. Helaas bleek niet altijd duidelijk op opmerkingen op de post-its door tolkgebruikers of tolken zijn gemaakt.

Onderstaand een overzicht per stelling:

- Portfolio- en feedbackcirkel.
Stelling 1: *'RTGS een kwaliteitsregister? Zonder een goed feedbacksysteem blijft het een 'controleregister'*

Hiermee waren 44 personen het eens, 2 oneens.

Enkele opvallende opmerkingen:

- Toetreding tot het register alléén op basis van diploma, is dat terecht?
- Vlieguren vraagt om nader onderzoek. Vlieguren als norm is niet realistisch, meer in de zin van waar tolkt de tolk het meest, in welke setting. Hoe zijn de verhoudingen bij die tolk (bijv. 20% basisonderwijs, 50% vergaderingen werk, 30% familiefeestjes).
- RTGS kan geen sancties geven op basis van feedback;
- Tolk heeft de mogelijkheid om bepaalde gegeven feedback nietig te verklaren;

Ook riep de stelling de nodige vragen op o.a. over de bescherming van tolkgebruiker en tolk en de punten waarop feedback kan worden gegeven.

Duidelijk bleek dat er op veel verschillende manieren naar feedback kan worden gekeken en dat kwaliteit niet alleen bestaat uit feedback. Dit is er slechts een onderdeel van.

Het RTGS moet duidelijker zijn over wat er wordt bedoeld met de termen kwaliteit en feedback.

- Basiskwaliteit, waaronder nascholing ook op/onder basisniveau van de HU/IGTD en vlieguren.
Stelling 2: *'Alleen het maken van voldoende vlieguren garandeert dat een tolk niet onder het 'basisniveau' zakt'*

Deze stelling riep de meeste reacties op.

De uitslag was duidelijk: 44 afwijzingen, 5 personen waren het met de stelling eens, 21 personen waren het ermee eens, mits er aan voorwaarden werd voldaan, 7 personen waren neutraal.

De meeste aanwezigen gaven dus aan dat vlieguren geen garantie zijn voor kwaliteit.

Voorwaarden om de kwaliteit te borgen, die veel genoemd werden op de post-its, zijn b.v. een feedbacksysteem, coaching, toetsing. Daarnaast wordt het tolken in diverse settings meerdere malen als voorwaarde voor kwaliteit genoemd. Veel vlieguren maken in bijvoorbeeld enkel het basisonderwijs wordt door een aantal aanwezigen niet als kwaliteitsbevorderend gezien. Daarnaast werd opgemerkt dat door teveel te tolken de kwaliteit zelfs ook achteruit kan gaan. Hiermee werd bedoeld dat tolken dan misschien op de automatische piloot gaan werken en/of juist uit vermoeidheid fouten gaan maken.

- Verruiming categorieën voor de nascholings activiteiten en regie/ruimte voor tolken zelf.
Stelling 3: *'Tolken zijn prima in staat op eigen functioneren te reflecteren en aan verbeterpunten te werken. Dus eigen regie en weg met de categorieën.'*
De stelling refereerde aan het voorstel om de tolken meer ruimte geven in de besteding van de vereiste 60 uur nascholing en alleen 10 uur verplicht te stellen in de categorie attitude en 10 uur in de categorie doelgroepen.

Door de bezoekers van het symposium zijn op deze stelling in totaal 72 reacties gegeven. Op 37 reacties stond de categorie afzender genoemd.

24 personen, waaronder 11 herkenbaar afkomstig van tolken, waren het met deze stelling eens. 5 personen waren het ermee eens, mits er aan voorwaarden werd voldaan. Hieronder was 1 mening herkenbaar afkomstig van een tolk en 2 van een tolkgebruiker. De groep die het niet eens was met deze stelling, was het grootst, nl. 38. Hieronder zaten 18 herkenbare tolkgebruikers, 2 tolken en 1 onderzoeker.

De laatste gaf hierbij nog aan dat tolken daartoe beperkt in staat zijn, zeker qua taalvaardigheden (NGT èn NL).

- Welke mogelijkheden zijn er voor tolken, die niet goed functioneren?
Stelling 4: *'Tolken weten van elkaar wie waarin wel of niet goed functioneert en zijn in staat elkaar zinvol en professioneel van feedback te voorzien. Nu ook nog doen!'*

Op deze stelling werd 59 x positief gereageerd, waaronder enkelen met voorwaarden. Er waren 4 tegenstemmers.

De voorwaarden die genoemd werden zijn:

- Veiligheid (ongeveer 10 keer, zie ook de opmerking onder 'overig')
- Praktisch (ongeveer 20 keer opgeschreven)
Hieronder opmerkingen zoals: - zien tolken elkaar wel tolken?
- Kan een tolk als tolkgebruiker denken?

Genoemde mogelijke oplossingen:

1. Toevoegen aan intervisie, b.v. integratie van peerassessment hierin
2. reeds in de opleiding dit aspect aanleren.

Overig: Ca. 10 keer wordt expliciet de slechte sfeer (concurrentie onder tolken, ellebogenwerk, geroddel en afgunst) tussen de tolken genoemd.

- Tolkgebruiker is uiteindelijk verantwoordelijk voor tolkqualiteit.
Stelling 5: *'zonder massale gerichte feedback van tolkgebruikers zal de algemene kwaliteit van het tolkwerk nooit verbeteren'*

53 personen stemden hiermee in, enkelen met voorwaarden. 3 personen waren neutraal en 5 personen zijn het er niet mee eens. Dit wordt toegelicht onder punt 3.

De genoemde voorwaarden zijn:

1. nascholing van tolken is ook nodig
2. er moet een feedback systeem zijn
3. het is onduidelijk in welke mate de tolkgebruiker verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de tolk.
4. Ook tolkgebruikers moeten worden getraind in het geven van feedback.

Genoemde oplossingen:

1. Een rol voor de tolk in het trainen van de tolkgebruiker

Overige opmerking:

Het gebruik van het woord 'massaal' in de stelling heeft tot veel verwarring geleid.

Hoe nu verder?

Na het symposium is een stakeholders overleg georganiseerd. De betrokken organisaties zijn gevraagd om namens het bestuur hun mening te geven op de notities.

Dit alles is geanalyseerd in de onlangs gehouden Heidag RTGS III in begin maart j.l..

Wij houden u van de verdere ontwikkelingen op de hoogte!

Gebruikte afkortingen:

RTGS = Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken

NSV = Nederlandse Schrijftolken Vereniging

NBTG = Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal

MT = Managementteam

CPE = Commissie Permanente Educatie (onderdeel van het RTGS)

RvT = Raad van Toezicht

ASL = American Sign Language

HU = Hogeschool Utrecht

NGT = Nederlandse Gebaren Taal

NmG = Nederlands met (ondersteunende)Gebaren

WDD = Wereld Doven Dag

De fotograaf was: Mike Hartzema

Dit verslag is gemaakt door Alma Gerritsen en Alie Larkworthy