



Eindrapportage PIN-project

Van Goed Naar beter

Stichting RTG

drs. André Potters-Kemp

Datum 28 mei 2010
Referentie lla/apk/nkl/r/10.141
Projectnummer 80953

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1 Inleiding	2
1.1 PIN-project	2
1.2 Leeswijzer	2
2 Proces	3
2.1 Aanloop traject	3
2.2 Doelstelling PIN-project	3
2.3 Structuur binnen het PIN-project	4
2.4 Werkwijze	5
2.5 Schematische weergave proces	6
3 Verloop van het traject	7
3.1 Inleiding	7
3.2 Fase 1 – definiëring van kwaliteit	7
3.3 Fase 2 – stappen om te komen tot kwaliteit	9
3.3.1 Kwaliteitsmatrix PIN-project	9
3.3.2 De Formatie van drie werkgroepen	9
3.4 Fase 3 Uitvoering en implementatie adviezen	12
3.5 Fase 4 Evaluatie	12
4 Resultaten en Implementatie adviezen	13
4.1 Inleiding	13
4.2 Resultaten	13
4.2.1 Instellen Commissie Permanente Educatie (CPE)	13
4.2.2 Intervisie	14
4.3 Indeling in nascholingscategorieën	15
4.3.1 Beschrijving kwaliteitsverschillen	15
4.3.2 Verdeling in verschillende niveaus en toetsing	15
4.3.3 Werkgroep met betrekking tot specialisaties	16
5 Activiteiten en planning Stichting RTG	17
5.1 Vernieuwing website Stichting RTG	17
5.2 Indeling in categorieën	17
5.3 Vernieuwd Reglement Stichting RTG	18
5.4 Klachtenreglement	18
5.5 Acties en doelstellingen voor de komende periode	19
5.5.1 Aangaande CPE	19
5.5.2 Aangaande intervisie	19

5.5.3 Aangaande indeling niveaus	19
5.5.4 Aangaande specialisaties	19
6 Samenvatting en conclusies	20
6.1 Afsluiting	20
6.2 Conclusies	20
6.2.1 Resultaten stuurgroep en werkgroepen	20
6.2.2 Resultaten stichting RTG	21
6.2.3 Onderdelen die nog in ontwikkeling zijn	21
6.3 Tot slot	21
Bijlage 1 – Deelnemers stuurgroep	22
Bijlage 2 – Bronnen en geïnterviewde personen	23
Bijlage 3 – Werkgroepverdeling PIN-project	25
Bijlage 4 - Adviezen uit het Nascholingsrapport	26

Voorwoord

Een project met de omvang van het PIN-project vraagt daadkracht, enthousiasme en de wil tot samenwerking om de gestelde doelen binnen de gestelde termijn te behalen. Het lukt slechts in een klein aantal gevallen, omdat gaande een project dikwijls zaken naar boven komen die vooraf niet konden worden ingeschat. Dat dit project twee jaar en twee maanden na het verschijnen van het rapport van de nascholingscommissie wordt afgerond, ligt niet alleen aan de voortgang van het project. De vertraging is mede veroorzaakt door het zoeken naar een capabele projectleider en de werving van de noodzakelijke financiering.

De stichting RTG kan nu het PIN-project met de aanbieding van dit eindrapport naar tevredenheid afsluiten. Er is in een periode van bijna anderhalf jaar door alle partijen intensief gewerkt en de resultaten spreken voor zich.

Dank aan alle deelnemers aan dit project: de inbreng van experts tijdens de interviews, de werkgroepen, de kritische houding van de vertegenwoordigers van de belangenorganisaties in de stuurgroep, de inbreng van het projectteam, maar bovenal de bekwame, betrokken en bindende leiding van projectleider André Potters-Kemp van Laagland'advies.

Echter, zonder de financiële steun van het UWV, dat bereid is geweest het PIN-project volledig te subsidiëren, zou het project überhaupt niet van de grond zijn gekomen. Daarom onze oprechte dank aan het UWV en in het bijzonder aan Huib Binkhorst.

Namens de stichting RTG hopen wij van harte dat de bewustwording van kwaliteit en het besef dat kwaliteit een continue proces is, in de voor ons liggende jaren ingang en voortgang vindt.

Stichting RTG, B. Nijman, directeur

Raad van Toezicht stichting RTG, M.J.A. Harterink-Hilderink, voorzitter

1 Inleiding

1.1 PIN-project

Voor u ligt het eindrapport van het PIN-project waarin wij het procesverloop en de resultaten van het project verantwoorden. Het PIN-project (Project Implementatie adviezen Nascholingscommissie) startte in januari 2009 met als doel de door de nascholingscommissie uitgebrachte adviezen¹ nader uit te werken en te implementeren in de organisatie van het Register Tolken Gebarentaal. Het registreren van tolken voor mensen met een auditieve beperking gebeurt in Nederland vanaf 2001. Met het PIN-project heeft de stichting Register Tolken Gebarentaal (RTG) een kwaliteitsslag willen maken. Hoewel de nascholing al goed was geregeld, kon deze op onderdelen worden verbeterd. Het aanbod moet naar een hoger kwaliteitsniveau.

Daarom heeft dit rapport de titel *'Van Goed Naar Beter'* meegekregen.

Een kwaliteitsslag was wenselijk en op onderdelen zelfs noodzakelijk:

- De beroepsgroep is groeiende en de stichting RTG heeft sterk de behoefte aan een gereguleerd aanbod van nascholingsactiviteiten.
- Stichting RTG heeft sterk de behoefte aan een betere definiëring en een kadering van het begrip kwaliteit rondom het thema nascholingsactiviteiten.
- De tolken worden voor een aanzienlijk deel vanuit het UWV en Menzis betaald voor de geleverde diensten. Door het verhogen van de kwaliteit op het gebied van nascholingsactiviteiten wordt de kwaliteit die de tolkvoorziening biedt aan de gebruiker beter gegarandeerd.

1.2 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 beschrijft het proces van het PIN-project. De procesgang wordt uiteengezet in chronologische volgorde. Hoofdstuk 3 omschrijft het inhoudelijke verloop van het traject en de praktische uitvoering. In hoofdstuk 4 worden de resultaten beschreven en toegelicht. In hoofdstuk 5 worden de vervolgstappen van stichting RTG beschreven met de resultaten en de afsluiting. Als laatste hoofdstuk volgt een samenvatting van het PIN-project met conclusies. Hierbij worden tevens de gestelde doelen vergeleken met de tot nu toe behaalde resultaten.

¹ De adviezen met de toenmalige reactie van stichting RTG zijn in bijlage 4 opgenomen.

2 Proces

2.1 Aanloop traject

De stichting Register Tolken Gebarentaal (RTG) is in juli 2001 opgericht. Deze relatief jonge organisatie heeft als doel het registreren van HBO-gediplomeerde tolken Gebarentaal en AD (Associate Degree) gecertificeerde Schrijftolken in Nederland, alsmede de bewaking en bevordering van de kwaliteit van deze beroepsgroep. In 2003 ontstond bij zowel de beroepsvereniging (NBTG) alsook bij de uitvoerende instanties van de tolkenvoorziening voor mensen met een auditieve beperking (UWV en Menzis) de behoefte om algemeen geldende regels vast te leggen met betrekking tot de inschrijving in het register, de nascholing en de specialisaties. Op grond hiervan werd het 'Reglement voor Tolken Gebarentaal' opgesteld. In 2004 is door de toename van het aantal schrijftolken een afzonderlijk 'Reglement voor Schrijftolken' ontwikkeld en de online registratie van Schrijftolken geïmplementeerd.

In de daarop volgende periode van zes jaar worden steeds meer knelpunten ervaren. Samen met de partnerorganisaties (onder andere de Nederlandse Beroepsvereniging van Tolken Gebarentaal, Consumentenorganisaties en de Hogeschool Utrecht) is met instemming van het College van Advies door de directie en de Raad van Toezicht besloten om een commissie te formeren, die de nascholing op haar merites onderzoekt en op grond daarvan adviezen uitbrengt voor verbetering. Deze commissie krijgt in 2007 de volgende opdracht mee:

"Een advies uitbrengen over de beoordeling en waardering van nascholingsmogelijkheden voor tolken Gebarentaal en Schrijftolken".

Op 25 februari 2008 brengt de Nascholingscommissie een Adviesrapport uit. In dit rapport zijn 13 adviezen opgesteld. De directie en de Raad van Toezicht hebben op grond hiervan besloten deze adviezen in de vorm van een project te implementeren binnen de organisatie. De doelstellingen van het PIN-project (Project Implementatie adviezen Nascholingscommissie) konden vervolgens worden geformuleerd.

2.2 Doelstelling PIN-project

In nauwe samenwerking met het UWV zijn door middel van een projectplan doel en resultaten geformuleerd op grond van de adviezen van de Nascholingscommissie. Het doel van het PIN-project (Project Implementatie adviezen Nascholingscommissie) is te komen tot één Reglement voor tolken Gebarentaal en Schrijftolken, waarin naast uitvoeringsaspecten een eenduidige definitie, visie en doel van de nascholing en een basisnorm voor kwaliteit worden geformuleerd. Aansluitend heeft het project tot doel de nieuwe voorwaarden te implementeren in de organisatie van Stichting RTG.

De resultaten na afronding van het project zijn:

- Eén reglement voor tolken Gebarentaal en Schrijftolken waarin niet alleen de voorwaarden voor registratie en de uitvoering van de nascholing worden beschreven, maar tevens een eenduidige definitie, visie en doel van de nascholing worden geformuleerd en een basisnorm voor kwaliteit.
- Een organisatiehandboek. Hierin dienen de elementen die betrekking hebben op beleid en uitvoering van het Register schriftelijk te zijn vastgelegd.
- Een meet- en registratiemogelijkheid waarmee de kwaliteit en de ervaring van de tolk kan worden gemeten. Stichting RTG wenst hierbij dat er gebruik wordt gemaakt van externe expertise, waaronder de Universiteit Leiden en de Hogeschool Utrecht.
- Een nieuw ofwel aangepast automatiseringssysteem voor de registratie van de tolken. Hierin dient te worden opgenomen; registratie, aanmelding, erkenning en overzicht van nascholingsactiviteiten, een en ander in overeenstemming met de nieuwe nascholingsvoorwaarden.
- Een registratiemethodiek waarin de mogelijkheid wordt geboden het onderscheid in kwaliteitsniveaus van Tolken Gebarentaal en Schrijftolken te registreren. Dit op een zodanige objectieve en meetbare wijze, dat daarop een eventueel onderscheid in beloning en daaruit voortvloeiend in de vergoedingsregeling door overheidsinstanties kan worden gebaseerd.

In het Projectplan wordt gestreefd naar afronding in november 2009 met een uitloop van 2 maanden. Stichting RTG wenst met de nieuwe methodieken en regelgeving te beginnen op 1 januari 2010.

2.3 Structuur binnen het PIN-project

Het PIN-project is op onderstaande wijze ingericht:

- Een externe projectleider, aangetrokken van bureau Laagland'advies, is aanjager van het hele project. Hij neemt ook de verantwoording om het gestelde einddoel te bereiken.
- Stichting RTG heeft een intern projectteam opgesteld dat de projectleider ondersteunt en deeltaken kan uitvoeren.
- De Stichting RTG heeft een stuurgroep ingesteld die de taak heeft de uitvoering van het project te controleren. De leden² van de stuurgroep zijn afkomstig uit een zo breed mogelijke vertegenwoordiging van het werkveld: tolken, tolkgebruikers en de uitvoeringsinstantie UWV. De stuurgroep geeft voor elke fase in het project een bindend 'go' dan wel 'no go' advies.
- De afronding van elke fase wordt op degelijke wijze gecommuniceerd met de achterban.

² Bijlage 1 bevat de deelnemerslijst van de stuurgroep.

2.4 Werkwijze

Bij de uitwerking van het PIN-project is gebruikgemaakt van de fasering die is opgesteld in het projectplan van stichting RTG³. De uitvoering en resultaten van de afzonderlijke fases worden uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Fase één

In deze fase staat de definiëring van de term kwaliteit centraal. De nascholingscommissie heeft als eerste knelpunt geconcludeerd dat een eenduidige definitie, visie en doel van de nascholing en basisnorm voor kwaliteit ontbreken. Stichting RTG heeft zich op grond hiervan tot doel gesteld het werkveld zo breed mogelijk bij het formuleren van de definitie voor kwaliteit te betrekken.

Fase twee

Fase twee heeft tot doel de definitie van kwaliteit, die het resultaat is van fase één, te koppelen aan de adviezen van de nascholingscommissie. Dit zal leiden tot een overzichtelijke weergave van consequenties voortvloeiend uit de in fase één geformuleerde definitie.

Fase drie

Deze fase is gericht op de uitvoering en implementatie van de resultaten van fase twee. Het betreft hier het specificeren van de doelen zoals die zijn geformuleerd in paragraaf 2.2 van dit rapport.

Fase vier

In deze fase wordt het project geëvalueerd. Stichting RTG heeft besloten om de evaluatie na 1 januari 2011 uit te voeren. De evaluatie wordt als volgt uitgevoerd: enerzijds via interviews met een aantal deelnemers van het PIN-project en anderzijds via een schriftelijke enquête naar alle deelnemers van het PIN-project.

³ Pinprojectvoorstel 181108 3.0

2.5 Schematische weergave proces

Wie	Taak	tijdslijn	Resultaten
Stichting RTG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eindverantwoordelijke PIN-project. ▪ Aansturing projectleider en projectgroep. ▪ Terugkoppeling UWV (als financier). 	januari 2009 tot juni 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Algehele opzet PIN-project. ▪ Financiële verantwoording. ▪ Aansluiting PIN op Nascholingsrapport
Projectleider PIN	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trekker van PIN-project. ▪ Zorg dragen voor verbindingen. ▪ Voorleggen van adviezen aan projectgroep en stuurgroep. 	januari 2009 tot juni 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concrete resultaten uit de stuurgroep en werkgroepen. ▪ Tussentijdse rapportages die bijdragen aan PIN-project. ▪ Inzichtelijke eindrapportage met daarin doelen en resultaten.
Projectgroep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ondersteuning projectleider. ▪ Sparringpartner projectleider. 	januari 2009 tot juni 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De resultaten van de projectleider en Stichting RTG zijn mede tot stand gekomen door de inzet projectgroep.
Stuurgroep	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inbreng en afspiegeling vanuit het veld. ▪ Terugkoppeling naar eigen achterban en creëren van draagvlak. ▪ Leveren van input aan projectleider. ▪ Afgeven van een 'go' dan wel 'no go' advies ten aanzien van de verschillende fasen in het project. 	februari 2009 tot februari 2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Er is een gezamenlijke lijn uitgezet die op hoofdlijnen is uitgewerkt. ▪ Er is een samenwerking tussen tolkgebruikers en de beroepsgroep.
Werkgroepen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitwerken van thematiek die is opgesteld vanuit de stuurgroep. ▪ Leveren van advies richting stuurgroep n.a.v. uitwerken van thematiek. 	juni 2009 tot oktober 2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Advisering stuurgroep d.m.v. drie rapportages (Speldenprikken).

3 Verloop van het traject

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt per fase beschreven welke stappen zijn gezet en tot welke resultaten deze stappen hebben geleid.

3.2 Fase 1 – definiëring van kwaliteit

Stichting RTG heeft op grond van het advies van de nascholingscommissie de ambitie om tot een breed gedragen definitie van kwaliteit te komen. Immers zowel de gebruiker als de aanbieder van 'het tolken' is gebaat bij een algemeen geaccepteerd niveau van kwaliteit. De volgende stappen zijn ondernomen om tot dit doel te komen:

- In het kader van inzicht en verdieping heeft een documentenanalyse plaatsgevonden. De analyse van documenten vormt voor de projectleider een eerste aanzet tot een beeld en beoordeling van de definiëring van kwaliteit. Daarnaast geeft de analyse houvast bij de voorbereiding van de interviews⁴.
- Er zijn interviews gehouden met negen vooraanstaande personen die betrekking hebben op het onderwerp tolkvoorziening en kwaliteit. Er is een goede verhouding gezocht tussen tolken, tolkgebruikers, universiteiten, hogescholen, UWV en NBTG, de beroepsvereniging voor tolken Gebarentaal⁵.

Op basis van de documentenanalyse en de interviews is het rapport '*Kwaliteit: een startnotitie*' geformuleerd⁶. Hieronder volgen de belangrijkste punten uit dit rapport:

Definitie kwaliteit

Kwaliteit is een zeer breed begrip en laat zich moeilijk vangen in taal. Een belangrijke voorwaarde voor kwaliteit is bruikbaarheid. Binnen het huidige project geldt de bruikbaarheid voor stichting RTG, de tolken en tolkgebruikers. Op grond van de resultaten uit de documentenanalyse en de interviews is gekozen voor de volgende definitie van kwaliteit:

1. De tolk beschikt over een niveau dat kan worden gekoppeld aan de Europese maatstaven voor taalvaardigheid (A1, A2, B1, B2, C1, C2). Omdat de tolk een afgeronde HBO-opleiding heeft, mag worden verwacht dat hij/zij voldoet aan niveau C1. Dit niveau moet kunnen worden toe-

⁴ In bijlage 2 staan de gebruikte bronnen voor de documentenanalyse.

⁵ In bijlage 2 staat de lijst met geïnterviewden.

⁶ Het rapport "Kwaliteit: een startnotitie" (2 april 2009) kan worden gedownload vanaf de website van de Stichting RTG..

- gepast in beide richtingen van brontaal naar doeltaal. Dat wil zeggen dat mag worden verwacht dat de gesproken taal op niveau C1 ligt en de Tolken Gebarentaal en de Schrijftolken op dit niveau kunnen functioneren.
2. De tolk beschikt over een juiste attitude c.q. beroepshouding. Deze attitude is vastgelegd in een beroepscode. Bij inschrijving in het Register onderschrijft de tolk dat hij/zij zich zal houden aan de beroepscode zoals die is opgesteld door de beide beroepsverenigingen NBTG en NSV.
 3. De tolk beschikt over kennis van de doelgroepen en hun (belangen)organisaties.

Ambities ten aanzien van kwaliteit

Alleen de omschrijving en definiëring van kwaliteit is ontoereikend. Kwaliteit dient namelijk ook te kunnen worden gemeten. Bij het meten wordt onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve wegingsfactoren. Kwaliteitsontwikkeling wordt als een voortdurend proces gezien. Om die reden zijn de volgende ambities geformuleerd:

1. Verfijning van het nascholingspuntenmodel
2. Installatie van een Commissie Permanente Educatie (CPE)
3. Stimuleren van nieuw te ontwikkelen nascholing
4. Kennisdeling door middel van intervisie
5. Indeling in niveaus van tolken
6. Creëren van zichtbaarheid in kwaliteit

Bovenstaande ambities worden verder uitgewerkt in paragraaf 3.3 waarin fase 2 van het project wordt behandeld. Naast de inhoudelijke ontwikkelingen rondom het bereiken, behouden en ontwikkelen van het kwaliteitsniveau zijn enkele randvoorwaarden belangrijk. Deze randvoorwaarden zijn nodig om tot een verankering te komen. Stichting RTG neemt hiervoor de volgende stappen:

- Actualiseren én samenvoegen van het Reglement Tolken Gebarentaal en het Reglement Schrijftolken van stichting RTG
- Opstellen van een Klachtenreglement
- Aanpassen van het automatiseringssysteem
- Resultaten van het PIN-project inpassen in de organisatie

Deze stappen worden verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Resultaat fase 1

De stuurgroep heeft naar aanleiding van het rapport '*Kwaliteit: een startnotitie*' een "go" uitgesproken. Dit betekent dat fase 2 volgens planning nader kon worden uitgewerkt. In de volgende paragraaf worden de werkwijze en de resultaten van deze fase beschreven.

3.3 Fase 2 – stappen om te komen tot kwaliteit

Op grond van het “go” van de stuurgroep is een stappenplan voor fase 2⁷ uitgebracht. In fase 2 stonden twee onderdelen centraal. Ten eerste het opstellen van een Matrix (hierin wordt de definitie van kwaliteit gekoppeld aan de 13 adviezen van de Nascholingscommissie). Ten tweede het samenstellen van drie werkgroepen die de geformuleerde zes ambities verder uitwerken.

3.3.1 Kwaliteitsmatrix PIN-project

In de kwaliteitsmatrix is onderscheid gemaakt in de volgende drie punten: 1. het meten van kwaliteit, 2. het behouden van kwaliteit, en 3 de ontwikkeling van kwaliteit. De kwaliteitsmatrix is geen statisch gegeven, maar een leidraad voor conceptuele ontwikkeling. Door het uiteenrafelen van de adviezen van de nascholingscommissie en het onderscheiden in het Meten, Behouden en Ontwikkelen van kwaliteit zijn specifieke onderdelen verder uitgewerkt.

3.3.2 De Formatie van drie werkgroepen

Het projectteam heeft besloten de zes ambities te laten uitwerken in drie werkgroepen. De leden van deze werkgroepen zijn gekozen op voordracht van de betrokken organisaties, maar vertegenwoordigden – in tegenstelling tot de leden van de stuurgroep - niet hun achterban. De leden⁸ van de drie werkgroepen zijn gevraagd deel te nemen op basis van expertise en kennis met betrekking tot het thema van de betreffende werkgroep.

⁷ Stappenplan fase 2 (mei 2009). Dit document is op te vragen bij stichting RTG.

⁸ In bijlage 3 is de verdeling van de werkgroepen opgenomen.

In onderstaand schema is de taakverdeling van de werkgroepen weergegeven:

	Ambities	Taken
werkgroep A	<ul style="list-style-type: none"> - Commissie Permanente Educatie - Ontwikkeling nascholing 	<p>Het einddoel van werkgroep A is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke vormen van nascholing in aanmerking komen voor het toekennen van de vereiste nascholingspunten. En op welke wijze deze punten worden toegekend. - Op welke wijze het beheer van kwaliteit van de nascholing kan worden uitgevoerd. - Welke stappen er kunnen worden genomen inzake het initiëren en stimuleren van nieuwe ontwikkelingen rondom nascholing.
werkgroep B	<ul style="list-style-type: none"> - Verfijning puntenmodel - Intervisie 	<p>Het einddoel van werkgroep B is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze het puntenmodel kan worden verfijnd, zodat deze voldoet en blijft voldoen aan de definitie van kwaliteit⁹. - Op welke wijze er ruimte wordt gegeven aan de diversiteit binnen het thema kwaliteit (objectieve versus subjectieve kenmerken). - Op welke wijze intervisie kan worden toegepast, onder welke randvoorwaarden intervisie dient te worden erkend als nascholingsactiviteit én hoeveel nascholingspunten daaraan kunnen worden verbonden.
werkgroep C	<ul style="list-style-type: none"> - A, B, C Tolken - Zichtbaarheid 	<p>Het einddoel van werkgroep C is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze er onderscheid kan worden gemaakt in niveauverschil van tolken. - Op welke wijze de niveauverschillen kunnen worden ingedeeld. - Op welke wijze het niveau van een tolk zichtbaar kan worden gemaakt voor zowel de consument als de uitvoerende instanties van de tolkvoorziening. In aansluiting hierop hoe de tolk kan werken aan kwaliteitsverbetering.

Resultaten van de werkgroepen

Elke werkgroep heeft een adviesrapportage, genaamd 'Speldenprik'¹⁰, ter afhandeling aangeboden aan de stuurgroep. De werkgroepen zijn niet voor alle thema's met unanieme eindadviezen gekomen. De oorzaak moet worden gezocht in de veelheid van belangen en de complexiteit van de materie. In deze eindrapportage van het PIN-project zijn de significante overeenkomsten en verschillen binnen de drie werkgroepen weergegeven:

⁹ Zoals weergegeven in stuk "Kwaliteit: een startnotitie".

¹⁰ De Speldenprikken van de werkgroepen zijn op te vragen bij stichting RTG.

Overeenkomsten

- Werkgroep A adviseert dat de Commissie van Permanente Educatie (CPE) komt tot een lijst met aanbieders van gekwalificeerde nascholingsactiviteiten.
- Werkgroep A heeft een set van randvoorwaarden opgesteld waaraan de CPE dient te voldoen.
- Werkgroep A adviseert de nascholingsverplichting op zichzelf in tact te houden.
- Werkgroep A adviseert, in het kader van belangenverstremgeling, dat de CPE zelf geen scholing ontwikkelt. De CPE heeft wel de vrijheid om nascholing te initiëren op grond van signalen uit het werkveld. Voorwaarde is dat de CPE werkt met 'openbare' inschrijvingen.
- Werkgroep B is van mening dat kwaliteit zowel objectieve als subjectieve kenmerken heeft. Er is zogezegd geen strakke grens tussen '*goede*' en '*slechte*' tolken. Er blijft ruimte voor individuele situaties.
- Werkgroep B is van mening dat intervisie een belangrijk onderdeel behoort te zijn binnen het nascholingsaanbod. Zij adviseert om intervisie niet verplicht te stellen. Wel heeft de werkgroep enkele voorwaarden opgesteld.
- Werkgroep B is van mening dat er een aparte werkgroep moet komen die zich buigt over het thema specialisaties.
- Werkgroep C adviseert dat een onderwijsinstelling de zogeheten objectieve en subjectieve kwaliteitsverschillen dient vast stellen en de toepassing binnen niveaus van tolken.

Verschillen

- Werkgroep B heeft geen unaniem advies uitgebracht rondom het thema verfijning van het puntenmodel. De breekpunten liggen in het wel of niet toetsen na elke nascholing of nascholingsperiode.
- Werkgroep C heeft geen eensluidend advies uitgebracht rondom het thema categorisering van tolken op basis van kwaliteitsverschillen. De leden van de werkgroep zijn het wel eens over het onderscheiden in niveaus, maar konden het niet eens worden over de systematiek die bij dit onderscheid kan worden toegepast.
- Werkgroep C heeft een indeling gemaakt in niveaus van kwaliteit. Net als in werkgroep B ligt het breekpunt op het al dan niet gebruik maken van toetsing voor de overgang naar een ander niveau.

Resultaat fase 2

De stuurgroep heeft de verschillen van inzicht binnen de werkgroepen als zodanig erkend en opgepakt. De stuurgroep heeft een "go" uitgesproken voor de volgende fase voor die onderdelen waarop consensus is verkregen. Dit betekent dat fase 3 voor die onderdelen kon gestart. In het volgende hoofdstuk worden de resultaten en de implementatie daarvan beschreven.

3.4 Fase 3 Uitvoering en implementatie adviezen

In deze rapportage is ervoor gekozen om de uitvoering en implementatie van de adviezen afzonderlijk in hoofdstuk 4 te beschrijven. Op deze wijze kunnen de resultaten inzichtelijker in beeld worden gebracht.

3.5 Fase 4 Evaluatie

De Stichting RTG heeft besloten om de evaluatie van het PIN-project in te zetten vanaf januari 2012. Het is op dit moment te vroeg om de resultaten te kunnen evalueren. RTG voert zelf de evaluatie uit. Een optie hierbij is dat de studenten van de Hogeschool Utrecht wordt gevraagd een bijdrage te leveren bij de schriftelijke enquête (zie punt 2).

De evaluatie wordt op twee manieren vorm gegeven:

1. Een interview met personen die hebben deelgenomen aan het PIN-project.
2. Een schriftelijke enquête voor tolken en tolkgebruikers. De stichting RTG is verantwoordelijk voor het opstellen van de vragenlijst en de verwerking daarvan. RTG draagt zorg voor een goede verdeling tussen een vertegenwoordiging van de beroepsorganisaties en vertegenwoordiging van tolkgebruikers.

4 Resultaten en Implementatie adviezen

4.1 Inleiding

De resultaten van de drie werkgroepen zijn voorgelegd aan de stuurgroep. De projectleider heeft in een oplegnotitie de overeenkomsten en verschillen gebundeld. In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens beschreven welke besluiten door de stuurgroep zijn genomen, welke resultaten er vervolgens zijn geboekt en welke afrondende stappen de komende periode nog moeten worden genomen.

4.2 Resultaten

In de onderliggende paragrafen worden de besluiten van de stuurgroep per onderdeel uitwerkt.

4.2.1 Instellen Commissie Permanente Educatie (CPE)

De doelstellingen met betrekking tot de CPE zijn als volgt geformuleerd:

- Het samenstellen van een lijst met aanbieders van nascholingsactiviteiten.
- Het beoordelen van een nascholingsactiviteit op kwaliteit met behulp van vooraf opgestelde voorwaarden.
- Het toekennen van nascholingspunten aan de activiteit in de vastgestelde nascholingscategorieën.
- Het initiëren van nascholing aan de hand van signalen uit het werkveld.

Stappen die tot op heden zijn ondernomen:

- In februari 2010 heeft RTG alle partnerorganisaties uitgenodigd personen voor te dragen voor de CPE. De werkgroep heeft een aantal eisen opgesteld waaraan deelnemers van de CPE dienen te voldoen¹¹.
- Een aantal organisaties heeft gebruikgemaakt van deze mogelijkheid en één of meerdere personen voorgedragen. RTG heeft met een aantal kandidaten een gesprek gehad.
- Er is een eerste opzet voor de gedragscode CPE geschreven. Op het moment dat de CPE van start gaat, kunnen de CPE-leden wijzigingen aanbrengen en de code vervolgens vaststellen.

Stichting RTG heeft de samenstelling van de Commissie Permanente Educatie inmiddels afgerond. De commissie vangt medio mei 2010 aan met haar werkzaamheden.

¹¹ Deze punten zijn terug te vinden in de 'Speldenprik' van werkgroep A en op te vragen bij stichting RTG.

4.2.2 Intervisie

In de tot nu toe gehanteerde systematiek geldt iedere intervisiebijeenkomst van tolken als nascholing. Er worden geen geregementeerde voorwaarden gesteld. Het advies van de nascholingscommissie luidde "*...de nascholingsactiviteit 'Intervisie' alleen dan te waarderen met nascholingspunten als de bijeenkomst voldoet aan een aantal eisen en kan worden getoetst. Een mogelijkheid is dat de intervisie wordt begeleid door of onder supervisie staat van een erkende supervisor. Een begeleider/supervisor kan geen deelnemer zijn aan de intervisiegroep. Zij/hij moet een buitenstaander zijn, zodat het proces op een professionele manier wordt begeleid. Tolken die hierin interesse hebben zouden zich kunnen scholen tot begeleider/supervisor.*"

Intervisie is het thema waar geen unanieme overeenstemming over was binnen de stuurgroep. Opvallend is dat werkgroep B wel een unaniem advies voor de stuurgroep heeft opgesteld, dat overeenkomt met het advies van de nascholingscommissie. Dit advies is uitgebreid binnen de stuurgroep besproken. De stuurgroep bereikte overeenstemming over de volgende punten:

- Intervisie is een belangrijke manier om aan kwaliteit bij te dragen en te waarborgen.
- Intervisie dient op een professionele en integere manier te worden uitgevoerd.

De stuurgroep verschildte van mening over de volgende punten:

- Het leiden van de intervisie: de vraag hierbij was of dit kan plaatsvinden op de huidige manier (een tolk zit de bijeenkomst voor, dit gebeurt op basis van roulatie), of er wordt een externe intervisor ingehuurd.
- De wijze van financiering van intervisie. Dit punt geldt met name indien er sprake is van een externe intervisor.

Stappen die tot op heden zijn ondernomen:

- Stichting RTG en de projectleider zijn in gesprek gegaan met de NBTG aangaande het thema intervisie. De NBTG was namelijk als enige van mening dat er geen extern intervisor nodig was. Het doel van het gesprek was nader tot elkaar te komen. Dit is niet gelukt.
- Stichting RTG heeft besloten op basis van meerderheid van stemmen binnen de stuurgroep om het intervisiebeleid aan te passen en het advies van de nascholingscommissie en de werkgroep op te volgen.
- Er is een intervisiebeleidsplan ontwikkeld, waarin de doelstellingen en acties voor de komende periode staan beschreven. Het beleidsplan is goedgekeurd door het projectteam en de werving van intervisoren is onlangs in gang gezet.

4.3 Indeling in nascholingscategorieën

In navolging van advies 2 (eindrapport nascholingscommissie) heeft RTG besloten de te behalen nascholingspunten vanaf 1 januari 2010 onder te verdelen in drie nascholingscategorieën. Concreet betekent dit dat per nascholingsperiode (4 jaar) een tolk* tenminste 6 nascholingspunten(npt) dient te behalen. De verdeling van punten in de categorieën is als volgt:

- tenminste 3 npt in de categorie Taal- en tolkvaardigheden
- tenminste 2 npt in de categorie Attitude
- tenminste 1 npt in de categorie Doelgroepen

*Voor personen die zowel als tolk NGT en als Schrijftolk zijn geregistreerd gelden aanvullende voorwaarden.

4.3.1 Beschrijving kwaliteitsverschillen

Er is een basisdocument opgesteld dat de verschillen in niveaus beschrijft. Er zijn meerdere factoren benoemd die van invloed kunnen zijn op de mate van kwaliteit en hoe deze wordt ervaren. De waardering van objectieve en subjectieve kenmerken spelen daarin een rol. Zo is er een onderscheid gemaakt in settings, tolkmodaliteiten, vaardigheden, opleiding, minimum aan tolkuren et cetera. Het ontbrak de werkgroep en de stuurgroep aan tijd en expertise om dit onderwerp op verantwoorde wijze af te ronden. Dit dient te gebeuren door een gekwalificeerde onderwijsinstelling. Daarnaast is afstemming met het UWV in dit kader van belang, omdat deze organisatie met een traject bezig is in verband met een mogelijke tariefdifferentiatie. De stichting RTG zal deze opdracht neerleggen bij een nog samen te stellen werkgroep, waarin een gekwalificeerde onderwijsinstelling is vertegenwoordigd.

4.3.2 Verdeling in verschillende niveaus en toetsing

Deze paragraaf kan niet los worden gezien van de voorgaande. De beschrijving van verschillen in niveaus heeft namelijk mede tot doel om de kwaliteit van tolken te kunnen aangeven. Zowel binnen de werkgroep als de stuurgroep is er overeenstemming over het feit dat het stimulerend werkt als er een verschil tussen kwaliteit wordt erkend en zichtbaar gemaakt. De methodiek voor een goede indeling is echter nog niet gevonden. De werkgroep en de stuurgroep hebben de basis gelegd voor dit thema. Het gegeven dat binnen het UWV wordt gewerkt aan een mogelijke tariefdifferentiatie heeft het brainstormproces mede doen staken. Het is wenselijk om de niveaus gelijk op te laten lopen met het traject van het UWV.

Zowel de werkgroep als de stuurgroep hebben zich uitgesproken over niveaus en de wijze waarop een tolk toe kan treden tot een ander niveau. De belangrijkste uitkomsten worden hieronder beschreven:

- De stichting RTG heeft zich ten doel gesteld het indelen in niveaus in 2010-2011 vorm te geven. Er is geen besluit genomen over het aantal niveaus (2 of 3).
- De stuurgroep is van mening dat a/s er drie niveaus worden gehanteerd er sprake zal moeten zijn van toetsing op het moment dat een tolk overgaat naar een hoger niveau.
- De indeling in niveaus staat voor een mate van kwaliteit van de tolk. Het doel van de indeling is onder meer om een tolk te kunnen laten groeien in zijn of haar ontwikkeling en het zichtbaar te maken.
- Het is de taak van RTG om de kwaliteitsnormen te koppelen aan de verschillende niveaus. Er is unaniem besloten dat een onderwijsinstelling hierbij wordt betrokken.
- Stichting RTG vindt het van belang om in dit traject af te stemmen met het UWV. Binnen het UWV wordt nagedacht over tariefdifferentiatie.

De werkgroepen en de stuurgroep hebben het thema toetsing uitgebreid aan de orde gesteld. Een belangrijk manco binnen de discussie was het ontbreken van criteria voor niveauverschillen van tolken. De stuurgroep stelt voor dat er na elke nascholingsactiviteit in de categorie Taal- en tolk-vaardigheden een toetsing zou moeten plaatsvinden.

4.3.3 Werkgroep met betrekking tot specialisaties

Op dit moment heeft een aantal tolken een zogeheten specialisatie. Dit betekent dat ze met nascholingsactiviteiten vóór 1 januari 2010 tenminste 120 punten hebben behaald op een bepaald thema. In de praktijk betekent dit dat de tolk een zogeheten specialisatieaantekening heeft. Deze aantekening is ook zichtbaar voor de klant.

De recente ontwikkelingen (CPE en het onderscheid in niveaus) bieden vooralsnog geen oplossing voor specialisaties. Werkgroep B en de stuurgroep adviseren een aparte werkgroep in het leven te roepen die met dit onderwerp aan de slag gaat. Tot zolang behouden de eerder genoemde tolken hun specialisatieaantekening, maar wordt de 'oude' gedragslijn niet voortgezet.

5 Activiteiten en planning Stichting RTG

In dit hoofdstuk worden de activiteiten die Stichting RTG naar aanleiding van het Adviesrapport Nascholingscommissie heeft genomen en de planning voor de komende periode beschreven. In dit hoofdstuk wordt een onderscheid gemaakt in de stappen die sterk zijn gerelateerd aan de inzet van de stuurgroep en de werkgroepen en de activiteiten die hier los van staan maar wel onderdeel zijn van het PIN-project.

5.1 Vernieuwing website Stichting RTG

In juli 2009 werd aan DPDK - de ontwikkelaar van de bestaande website - opdracht verleend de website opnieuw te implementeren en daarmee te voldoen aan de eisen van het PIN-projectplan:

- Het verbeteren van de kwaliteit van de website: duidelijker en toegankelijker voor zowel tolken als derden
- Aansluiten op de methodiek van de nieuwe nascholingscategorieën, zowel in de zichtbaarheid voor de geregistreerde tolken als in de toekenning van nascholingspunten
- Voorbereiden op registratie in toekomstige tolkenniveaus
- Toepassen van een actueel content management systeem (CMS)
- Integratie van een mail-systeem
- Autorisatie voor het aanmelden van nascholingsactiviteiten door andere aanbieders dan tolken
- Toegang tot het content management systeem (cms) van nascholingen voor CPE-leden

De nieuwe website werd in januari 2010 in gebruik genomen.

De laatste aanpassingen in het administratieve systeem van de website worden in mei 2010 afgerond.

5.2 Indeling in categorieën

Met ingang van 1 januari 2010 worden voor de toekenning van nascholingspunten aan erkende activiteiten nieuwe categorieën gehanteerd conform de beschreven besluitvorming:

- Categorie 1: Taal- en tolkvaardigheden
 - de tolk NGT werkt aan het in stand houden dan wel verbeteren van zowel vaardigheden van als naar het Nederlands, NGT, NmG en het tolkproces.
 - de schrijftolk werkt aan het in stand houden dan wel verbeteren van zowel kennis als vaardigheden van of naar het Nederlands en het transcriberen om zo een goede communicatie tot stand te brengen.
- Categorie 2: Attitude

- bij een activiteit in deze categorie werkt de tolk aan (zelf)reflectie en verbetering van communicatieve vaardigheden en houding en gedrag ten aanzien van personen die zijn betrokken bij het tolkproces.
- de toepassing van het beroepsprofiel en de tolkencode.
- Categorie 3: Doelgroepen
 - bij een activiteit in de categorie Doelgroepen werkt de tolk aan het in stand houden dan wel verbeteren van kennis over de doelgroepen en hun (belangen)organisaties.

De verdeling van het aantal punten per categorie is beschreven in paragraaf 4.3.

5.3 Vernieuwd Reglement Stichting RTG

Stichting RTG heeft een conceptversie van het vernieuwde Reglement geformuleerd. Op dit moment wordt deze conceptversie door een jurist beoordeeld op consistentie en inpassing in de wettelijke kaders.

5.4 Klachtenreglement

Sinds 2005 is op initiatief van het Dovenschap en de NBTG de klachtenafhandeling van de consumenten van de Tolkvoorziening Gebarentaal en Schrijftolken ondergebracht in de 'Klachtencommissie Tolkenland'. Daarnaast kent Tolknet, het landelijk bureau voor advies en hulp bij de aanvraag van de voorziening, sinds 2008 de 'Klachtenregeling Tolknet'.

De klachtenprocedure van de tolken Gebarentaal en Schrijftolken inzake de erkenning van nascholing en de naleving van de nascholingsvoorwaarden wordt tot heden afgehandeld door stichting RTG zelf. De procedure kent twee stappen:

1. Een klacht wordt rechtstreeks gericht aan de directeur van stichting RTG
2. Indien de directeur en de tolk er samen niet uit komen, dan kan men in beroep gaan bij de Raad van Toezicht

De procedureregels maken deel uit van het Reglement van de Stichting RTG voor Tolken Gebarentaal en Schrijftolken. Op dit moment wordt er weinig gebruikgemaakt van de procedure.

In het kader van samenwerking en bundeling van krachten onderzoekt stichting RTG of het mogelijk is aan te haken bij de 'Klachtencommissie Tolkenland' of de 'Klachtenregeling Tolknet'. Eén loket voor klachten binnen de tolkvoorziening voor zowel tolkaanbieders als tolkgebruikers is een uitdrukkelijke wens van RTG. Het streven is om voor het einde van 2010 bij Tolknet of Tolkenland te zijn aangehaakt.

5.5 Acties en doelstellingen voor de komende periode

In deze paragraaf worden per onderdeel de acties en doelstellingen die Stichting RTG voor zichzelf voor de komende periode heeft gesteld, beschreven.

5.5.1 Aangaande CPE

- Op 12 mei 2010 vindt de installatie van de Commissie Permanente Educatie plaats.
- Stichting RTG heeft zich nadrukkelijk tot doel gesteld om de CPE voor de zomervakantie te installeren. Dit betekent dat in de komende periode de laatste gesprekken met kandidaten worden gevoerd en de CPE ook formeel zal worden ingericht.
- Stichting RTG stelt voor de zomer van 2010 een serie van concrete punten op waarmee de CPE in 2010 en 2011 gaat werken.

5.5.2 Aangaande intervisie

- Stichting RTG werkt het intervisiebeleid verder uit.
- Stichting RTG neemt de verantwoordelijkheid op zich voor een zogeheten 'pool' aan intervisoren. Deze 'pool' wordt aangeboden aan tolken.
- Per 1 oktober 2010 treedt het nieuwe intervisiebeleid in werking.

5.5.3 Aangaande indeling niveaus

- Stichting RTG neemt het initiatief een afspraak te maken met de Hogeschool Utrecht.
- De Hogeschool Utrecht en stichting RTG maken concrete afspraken over de beschrijving van de verschillende niveaus aan de hand van de notities die zijn opgesteld door de werkgroepen en de stuurgroep.
- Stichting RTG overlegt met het UWV de mogelijke verbanden tussen de beschrijving van kwaliteitsverschillen en de tariefdifferentiatie.
- Stichting RTG stelt zichzelf tot doel de verdeling van niveaus te realiseren voor 1 december 2010.

5.5.4 Aangaande specialisaties

- Stichting RTG neemt het initiatief om deelnemers uit te nodigen voor de werkgroep 'specialisaties'.
- De werkgroep levert eind 2010 een rapportage op waarin concreet staat beschreven op welke wijze specialisaties kunnen worden vormgegeven en gewaardeerd binnen de systematiek van de resultaten van het PIN-project.

6 Samenvatting en conclusies

6.1 Afsluiting

In dit rapport is beschreven op welke wijze het PIN-project zich heeft voltrokken, welke resultaten zijn bereikt en welke stappen voor de afronding nog zullen worden genomen. Het is uniek dat zowel tolken, tolkgebruikers, semioverheid en stichting RTG gezamenlijk optrokken. Ondanks de complexe materie en grootschaligheid van het project zijn er zeer goede resultaten geboekt. Het hele systeem rondom nascholingsactiviteiten is onder de loep gehouden. Dit heeft grote gevolgen voor het bureau van de stichting RTG, maar met name ook voor de tolken in haar bestand.

Samenvattend kan de grote winst van het PIN-project worden gevonden in de erkenning dat kwaliteit een proces is van continue ontwikkeling. Zowel aanbieders als gebruikers van de tolkvoorziening hebben stappen gezet om tot een hogere mate van kwaliteit en professionalisering te komen. Naast de voordelen voor de tolken, zullen bovendien de tolkgebruikers en ook het UWV en Menzis er voordeel van ondervinden. De tolkgebruikers konden middels dit project bijdragen aan de ontwikkeling van kwaliteit vanuit het perspectief van de consument. De bijdragen van alle deelnemende groepen zijn zeer waardevol geweest.

6.2 Conclusies

Conclusies en resultaten worden in dit hoofdstuk van het eindrapport kort en bondig weergegeven. In de weergave wordt een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de resultaten van de stuurgroep en werkgroepen en anderzijds de resultaten van stichting RTG zelf. Deze paragraaf wordt afgesloten met de onderdelen die nog in ontwikkeling zijn.

6.2.1 Resultaten stuurgroep en werkgroepen

- Eenduidige definiëring van kwaliteit met betrekking tot nascholingsactiviteiten
- Inrichten Commissie Permanente Educatie (CPE)
- Opzet van nieuw intervisiebeleid
- Beschrijven van kwaliteitsverschillen en daarin de mogelijke aanzet tot indeling in niveaus
- Eerste uitwerking van mogelijke niveaus van kwaliteitsverschillen
- Gedeelde visie over het thema toetsing en de toepassing daarvan op nascholingsactiviteiten.

6.2.2 Resultaten stichting RTG

- Nieuwe indeling in categorieën met betrekking tot de nascholingspunten.
- Het samengevoegd reglement voor tolken Gebarentaal en Schrijftolken met daarin een eenduidige definitie, visie en doel van de nascholing die geldt als basisnorm voor kwaliteit.
- Een nieuw automatiseringssysteem voor de registratie van de tolken, waarin registratie, aanmelding, erkenning en overzicht van nascholingsactiviteiten in overeenstemming zijn gebracht met de nieuwe nascholingsvoorwaarden.
- Een organisatiehandboek, waarin onder meer de volgende elementen die betrekken hebben op beleid en uitvoering van het Register schriftelijk zijn vastgelegd:
 - De werkwijze en doelstelling van de CPE
 - De omgang met betrekking tot specialisaties
 - Het beleid rondom professionalisering van intervisie
 - De indeling in categorieën met betrekking tot nascholingspunten
 - De werkwijze en vormen van toetsing met betrekking tot nascholingsactiviteiten

6.2.3 Onderdelen die nog in ontwikkeling zijn

De onderstaande punten zijn nog in ontwikkeling en worden in de loop van 2010 afgerond.

- Een registratiemethodiek waarin de mogelijkheid wordt geboden het onderscheid in kwaliteitsniveaus van Tolken Gebarentaal en Schrijftolken te registreren. Dit op een zodanige objectieve en meetbare wijze, dat daarop een eventueel onderscheid in beloning en daaruit voortvloeiend in de vergoedingsregeling door overheidsinstanties kan worden gebaseerd.
- De verdere ontwikkeling van de beschrijving en toepassing van kwaliteitsniveaus en de daadwerkelijke toepassing daarvan.
- Vernieuwd klachtenreglement en aanhaken bij een gezamenlijke klachtencommissie.
- Uitwerken van het onderscheid in verschillende niveaus en de daarbij behorende toetsing.
- Implementeren van het thema toetsing op het gebied van nascholingsactiviteiten.
- Opzetten van de werkgroep die het thema specialisaties nader onderzoekt en uitwerkt.

6.3 Tot slot

Naast het benoemen van de zogeheten 'harde' resultaten verdient het aanbeveling in dit rapport ter afsluiting ook een zogeheten 'zacht' resultaat onder de aandacht te brengen, namelijk: Het feit dat binnen het PIN-project alle organisaties, betrokken bij de Tolkvoorziening, hebben samengewerkt om de gestelde doelen te bereiken.

Bijlage 1 – Deelnemers stuurgroep

De stuurgroep van het PIN-project bestond uit de volgende leden:

- Gea Duister van de Nederlandse Schrijftolken Vereniging (NSV).
- Georgia van der Gen van de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG).
- Wil van Essen van Stichting Plotsdoven.
- Sarah Muller en Alice van der Garde van Dovenschap.
(Alice van der Garde heeft de taak van Sarah Muller binnen de stuurgroep halverwege overgenomen).
- Huib Binkhorst en Henk Buis van het UWV.
(Henk Buis heeft in de loop van het project Huib Binkhorst vervangen wegens ziekte).
- Marianne Harterink vanuit de Raad van Toezicht van Stichting RTG.
- André Potters-Kemp van Laagland'advies.
(Als extern projectleider was hij onderdeel van de stuurgroep, maar had geen stemrecht).

Bijlage 2 – Bronnen en geïnterviewde personen

Gebruikte rapportages en informatiematerialen

- Bogaerde, van den B. Muntendam, J. *'Tolken Gebarentaal en Schrijftolken'*
- Boonen, Diane e.a. *'De evolutie van gebarentaal in Vlaanderen'*
- CACDP Qualification Specification 2008-2009
- *'De ontologische code voor doven en slechthorenden'*
- Dovenschap *'Notitie Kwaliteitssysteem Gebaren(taal)tolken'* (2009)
- EFSLI congres 2007 – Europees congres voor tolken gebarentaal, Zürich, 15-16 september
- Lierop, B. e.a. *'Een werknemer die doof is'* (2006)
- Hogeschool Utrecht: Eindverslag project Tolk-NGT
- Nascholingscommissie *'Adviesrapport Nascholingscommissie'* (2008)
- National Court Reporters Association *'The CART Provider's Manual'*
- Verdonk, J. *'Verslag Workshop Kwaliteit dovenonderwijs: wat vind jij?'*
- Verslag Bijeenkomst Differentiatie tolken gebaren
- Verslag Vervolg Differentiatie – overleg 23 juni 2008
- Wit, de M. *'De tolk als bondgenoot'* (2004)

Gebruikte internetsites

<http://www.efsli.org/>

<http://www.nbtg.nl/>

www.schrijftolk.org

<http://www.signature.org.uk/page.php?content=18>

<http://www.wasli.org/>

<http://www.doof.nl/>

<http://www.dovenschap.nl/>

<http://www.stichtingrtg.nl>

Geïnterviewde personen voor fase 1 van het PIN-project

Naam	Organisatie
Mevrouw Rijdsdijk en de heer Bosma	NBTG
De heer Elferink	Dovenschap
De heer Beelen en mevrouw Huguenin	NVVS
Mevrouw De Vreede	Schrijftolk
De heer Van Deemter	Universiteit Leiden
Mevrouw Van den Bogaerde	Hogeschool Utrecht
De heer Terpstra	Effatha Guyot Groep en tolk NGT
De heer Binkhorst	UWV
Mevrouw Veenstra <i>(expertise vanuit ander vakgebied)</i>	Sensis

Bijlage 3 – Werkgroepverdeling PIN-project

Werkgroep	Taak	Deelnemers
Werkgroep A	<p>Deze werkgroep werkt de ambitie Commissie Permanente Educatie en de ambitie Ontwikkeling Nascholing verder uit. Het einddoel van werkgroep A is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welke vormen van nascholing in aanmerking komen voor het toekennen van de vereiste nascholingspunten. En op welke wijze deze punten worden toegekend. - Op welke wijze het beheer van kwaliteit van de nascholing kan worden uitgevoerd. - Welke stappen kunnen worden genomen inzake het initiëren en stimuleren van nieuwe ontwikkelingen rondom nascholing. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anita Jansen • Margot de Vreede • Pieter Bart Giebels • Corrie van Jaarsveld • Willem Terpstra
Werkgroep B	<p>Deze werkgroep werkt de ambitie Verfijning van het puntenmodel en de ambitie Intervisie verder uit. Het einddoel van werkgroep B is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze het puntenmodel kan worden verfijnd zodat deze voldoet en blijft voldoen aan de definitie van kwaliteit¹². - Op welke wijze ruimte wordt gegeven aan de diversiteit binnen het thema kwaliteit (objectieve versus subjectieve kenmerken). - Op welke wijze intervisie kan worden toegepast en welke randvoorwaarden er zijn om intervisie te (kunnen) laten meetellen in de eis tot nascholingspunten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corline Koolhof • Bert Nijman • Benny Elferink • Wouter Bolier
Werkgroep C	<p>Deze werkgroep werkt de ambitie A-, B-, C-tolken en de ambitie Zichtbaarheid verder uit. Het einddoel van werkgroep C is een notitie waarin staat beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op welke wijze een onderscheid kan plaatsvinden in het kwaliteitsverschil van tolken. - Een beschrijving van de kwaliteitsverschillen in de mogelijke categorieën. - Op welke wijze voor zowel de klant als de vertegenwoordigende (branche) organisaties inzichtelijk kan worden gemaakt op welk niveau een tolk zich bevindt en hoe hij/zij werkt aan kwaliteitsverbetering. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dorothee Limburg • Gerrit Philip • Miriam Wortel • Harry Bosma • Liesbeth Duits

Bijlage 4 - Adviezen uit het Nascholingsrapport

N A S C H O L I N G S R A P P O R T	
Adviezen van de nascholingscommissie (NC)	Reactie RTG
<p>Advies 1 De NC adviseert RTG om in het reglement duidelijk een definitie en een doel van nascholingsactiviteiten weer te geven.</p>	<p>Advies 1 zal worden opgevolgd met als doel te komen tot een definitie van kwaliteit en een formulering van de basisnormen onderschreven door consument, beroepsgroep en financier.</p>
<p>Advies 2 De NC adviseert om de tijdindicatie te blijven hanteren voor het omrekenen naar punten voor het register. In de praktijk wordt het namelijk zeer lastig om een ander systeem te hanteren voor het omzetten naar punten.</p>	<p>Advies 2 betekent een handhaving van de huidige werkwijze: een puntenwaardering op basis van uren. Bij de herschrijving en integratie van de twee reglementen tot één reglement zal het urensysteem daarom de basis blijven voor toekenning van punten.</p>
<p>Advies 3 De NC adviseert <i>wel</i> om een verplichting in te voeren dat een tolk bepaalde activiteiten volgt in een bepaalde verhouding, verdeeld over kennis, vaardigheden en houding (hoe nauw deze ook met elkaar samenhangen).</p>	<p>Advies 3 heeft grote gevolgen voor het huidige systeem. In de huidige twee reglementen is geen evenredige of beargumenteerde verdeling in het soort activiteiten, gericht op kennis en inzicht, vaardigheden en houdingsaspecten. Advies 3 van de nascholingscommissie betreft de meest vergaande consequenties voor het gehele register. Besloten is advies 3 op te volgen.</p>
<p>Advies 4 In de Reglementen voor Tolk Gebarentaal en Schrijftolk komt het concept 'werkervaring' niet voor in de artikelen met betrekking tot nascholing. De NC adviseert dat 15 % van de nascholingstijd werkervaring moet zijn.</p>	<p>Advies 4 zal worden opgevolgd met een iets andere uitwerking. De stichting RTG onderzoekt de mogelijkheden voor verantwoording van een vast aantal werkuren in plaats van een percentage. Het beroep tolk Gebarentaal is een solistisch beroep. Bij het verantwoorden van uren moet rekening worden gehouden met de privacy van de consument.</p>
<p>Advies 5 De NC adviseert om de nascholingsactiviteit 'Intervisie' alleen dan te waarderen met nascholingspunten wanneer</p>	<p>Er zal een heldere definitie worden geformuleerd van intervisie als nascholingsactiviteit, waarna deze zal worden opgenomen in</p>

¹² Zoals weergegeven in stuk "Kwaliteit: een startnotitie".

NASCHOLINGSRAPPORT

Adviezen van de nascholingscommissie (NC)	Reactie RTG
de bijeenkomst voldoet aan een aantal eisen en kan worden getoetst. Intervisie zou komen te vallen onder Categorie II zoals beschreven in Advies 3.	het reglement. Intervisie zal vallen onder Categorie II. Intervisie zal niet de enige activiteit zijn waarmee aan Categorie II kan worden voldaan.
<p>Advies 6</p> <p>De NC adviseert om het geven van voorlichting over beroep en organisatie niet tot een nascholingsactiviteit te rekenen. Het publiceren in vakbladen of wetenschappelijke tijdschriften of elders kan wel als nascholing dienen.</p>	Het onderdeel 'geven van voorlichting over beroep en organisatie' zal NIET langer tot nascholingsactiviteit worden gerekend. Aan het publiceren in vakbladen of wetenschappelijke tijdschriften zullen nader uitgewerkte criteria worden verbonden die worden opgenomen in het nieuwe reglement.
<p>Advies 7</p> <p>De NC adviseert om de bepaling dat nascholingsactiviteiten slechts onder voorwaarden binnen dienstverband mogen plaatsvinden (artikel 9.6.4) te laten vervallen.</p>	Advies 7 wordt opgevolgd met als consequentie dat de restrictie uit artikel 9.6.4 niet in het nieuwe reglement wordt opgenomen.
<p>Advies 8</p> <p>De NC adviseert om voor het uitvoeren of organiseren van een bepaalde nascholingsactiviteit slechts eenmaal nascholingspunten toe te kennen en dit dan ook op te nemen in het reglement.</p>	Advies 8 wordt opgevolgd, er zullen slechts eenmaal nascholingspunten aan een bepaalde nascholingsactiviteit worden toegekend.
<p>Advies 9</p> <p>In principe zouden met de huidige formulering van het criterium 'algemene activiteit', <i>alle</i> activiteiten die maar enigszins invloed hebben op de ontwikkeling van iemand als mens en daarbij tolk als algemene nascholing kunnen gelden.</p>	De stichting RTG zal op grond van Advies 3 komen tot een geheel nieuwe indeling voor nascholingsactiviteiten. De categorie 'algemeen' zal daardoor automatisch komen te vervallen.
<p>Advies 10</p> <p>De NC adviseert om de termen en artikelen gerelateerd aan <i>specialist</i> en <i>specialisatie</i> in het reglement te laten vervallen. De nascholingscommissie beveelt tevens aan dat alle tolken, dus ook net afgestudeerde tolken, in het register kunnen aangeven wat de ervaringsgebieden zijn (binnen de categorieën van artikel 8).</p>	Het laten vervallen van de artikelen gerelateerd aan <i>specialist</i> en <i>specialisatie</i> heeft tot gevolg dat er geen specialisaties meer worden erkend. De nascholingscommissie heeft met betrekking tot dit onderwerp geen alternatief aangereikt. <i>Specialist</i> en <i>specialisatie</i> zal in het project nadere aandacht krijgen en worden meegenomen in het onderzoek naar een meetinstrument voor kwaliteit, kennis en vaardigheden van

NASCHOLINGSRAPPORT

Adviezen van de nascholingscommissie (NC)	Reactie RTG
	de tolk.
<p>Advies 11</p> <p>De NC raadt een proefperiode van maximaal één jaar (aspirantschap) door te voeren bij de volgende categorieën van (her)inschrijving:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het HU-diploma is meer dan twee jaar voor de datum van inschrijving behaald. • Een tolk die niet voldoet aan de nascholingseisen en/of het aantal tolkopdrachten wordt daarom uitgeschreven en meldt zich op een later tijdstip weer aan. • Een tolk schrijft zich vrijwillig uit en meldt zich op een later tijdstip weer aan. 	<p>Doorvoeren van advies 11 houdt in, dat meer dan één uurtarief zal worden gehanteerd voor gediplomeerde tolken. Samen met advies 10 zou dit kunnen leiden tot tariefdifferentiatie. Tariefdifferentiatie is een zaak van het UWV en de beroepsvereniging. Stichting RTG zal beide organisaties informeren over de verstrekte adviezen van de nascholingscommissie en zal verzoeken een beloningssysteem te ontwikkelen dat kan worden verwerkt in het nieuwe systeem van registratie.</p>
<p>Advies 12</p> <p>De NC adviseert om in samenspraak met de huidige onafhankelijke klachtencommissie regels op te stellen omtrent uitschrijving uit het register.</p>	<p>Stichting RTG is aangesloten bij de algemene Klachtencommissie, die werkt voor meerdere organisaties voor doven. Er zal onderzoek worden gedaan naar de consequenties voor uitschrijving uit het register, de sanctiemogelijkheden en de juridische aspecten in relatie tot een Klachtencommissie.</p>
<p>Advies 13</p> <p>De NC adviseert RTG om één reglement te hanteren voor tolken Gebarentaal en Schrijftolken, aangepast aan de adviezen zoals die hierboven zijn opgenomen met betrekking tot de nascholing. In artikelen waar specifieke informatie voor één bepaalde beroepsgroep geldig is, kan dit in de tekst worden aangeduid.</p>	<p>Na de uitwerking en implementatie van de adviezen 1 tot en met 12 zal er één reglement worden geschreven voor de tolken Gebarentaal, tolken NMG en Schrijftolken.</p>