

**KWALITEIT: EEN STARTNOTITIE**

**rapport**

80953

André Potters-Kemp

2 april 2009

**Colofon**

**In opdracht van:**

Stichting RTG

**Auteurs:**

André Potters-Kemp

Laagland'advies

Postbus 198

3990 DD Houten

## INHOUD

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
1.1	Doel document.....	1
1.2	Opzet .....	1
1.3	Draagvlak .....	1
1.4	Interviews en documentenanalyse.....	2
1.5	Overige relevante informatie.....	2
<b>2</b>	<b>Kwaliteit.....</b>	<b>3</b>
2.1	Definitie Kwaliteit .....	3
2.2	Het meten van kwaliteit .....	3
<b>3</b>	<b>Voorstel uitwerking .....</b>	<b>7</b>
3.1	Voorstel definitie kwaliteit specifiek voor tolken.....	7
3.2	Voorstel meten en behouden van kwaliteit.....	7
<b>4</b>	<b>Ambitie en vervolgstappen.....</b>	<b>11</b>
4.1	Voorlopig actieschema .....	11
4.2	Vragen voor de stuurgroep .....	12
	<b>Bijlagen:</b>	
	Bijlage 1 Lijst van geïnterviewde personen .....	13
	Bijlage 2 Lijst van bronnen .....	14

# 1 INLEIDING

## 1.1 Doel document

Dit document is opgesteld voor de leden van de Stuurgroep van het Project Implementatie Nascholing (PIN project) en heeft als doel: **A.** te komen tot inzicht in kwaliteit, **B.** de wijze waarop kwaliteit bereikt kan worden en **C.** de wijze waarop kwaliteit mogelijk gehandhaafd blijft. In dit document wordt uitgegaan van een zeker abstractieniveau. Dit betekent dat er sprake is van een bepaalde denkrichting. De stuurgroep zal namelijk eerst een richting moeten kiezen voordat er verdere uitwerkingen kunnen plaats vinden. De denkrichting omtrent het beschrijven en meten van kwaliteit, bepaalt namelijk voor een groot deel de concrete uitwerking die in fase II van het project verondersteld wordt.

## 1.2 Opzet

Het thema kwaliteit is binnen de gestelde kaders van het project onderzocht. Kwaliteit is immers een breed thema, waarover de nodige studies worden gedaan. In dit project is het de bedoeling om het gegeven kwaliteit toe te spitsen op het vak van Tolken: gebarentaal en schrijftolken.

Het document is als volgt opgebouwd. Kort wordt uiteengezet op welke wijze het onderzoek heeft plaats gevonden. Vervolgens wordt de informatie die voortgekomen is uit het onderzoek gebundeld en gestroomlijnd.

## 1.3 Draagvlak

Stichting RTG heeft de ambitie van een breed gedragen definitie van kwaliteit. Immers zowel de gebruiker als de aanbieder van 'het tolken' is gebaat bij een algemeen geaccepteerd niveau van kwaliteit. Voor het creëren van draagvlak zijn onder meer de volgende stappen ondernomen:

- Er is een stuurgroep geformeerd die de diverse bloedgroepen in zich draagt: vertegenwoordiging schrijftolken, vertegenwoordiging NBTG, Stichting Plotsdoven, Dovenschap, UWV en stichting RTG.
- De stuurgroep heeft als taak de uitvoering van het project te controleren en geeft na elke fase een bindend 'go' dan wel 'no go' advies.
- Om tot een definiëring van kwaliteit te komen zijn er verschillende interviews gehouden. In de keuze van de te interviewen personen is rekening gehouden met een spreiding van verschillende bloedgroepen. Er zijn in totaal negen personen geïnterviewd<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage 1 voor lijst van geïnterviewden

#### **1.4 Interviews en documentenanalyse**

Met de personen genoemd in paragraaf 1.2 vonden semigestructureerde interviews plaats. Dit betekent dat er een basisstructuur is voor het gesprek, maar dat de onderzoeker vrij is om - afhankelijk van wat er in het gesprek gezegd wordt - af kan wijken.

De gesprekpartners hebben van te voren geen vragenlijst of topiclijst ontvangen. Wel waren zij in bezit van het rapport Project Implementatie adviezen Nascholingscommissie (PIN project). Er zijn geen verslagen gemaakt van de gesprekken. De keuze hiervoor is eenvoudig. De gesprekken dienen als inspiratiebron voor de definiëring van kwaliteit. Wat is kwaliteit, hoe kan kwaliteit worden getoetst en hoe kan een zeker niveau van kwaliteit worden behouden, dan wel uitgebouwd.

In het kader van het verbreden van inzicht en verdieping is er naast het voeren van gesprekken ook gebruik gemaakt van verschillende documenten en websites<sup>2</sup>. De informatie die voortgekomen is uit deze bronnen is waar nodig geanalyseerd en gebruikt als voorbereiding voor de gesprekken en deze notitie.

Een logisch vervolg is de bundeling van kennis en expertise die is opgedaan bij de geïnterviewden en die is voortgekomen uit de documentenanalyse. Het resultaat van deze combinatie wordt in hoofdstuk 2 neergezet.

#### **1.5 Overige relevante informatie**

De onderstaande twee punten hebben verder geen invloed gehad op de totstandkoming van dit rapport, maar zijn wel het vermelden waard, omdat deze bijdragen aan draagvlak c.q. inzage in het PIN project:

- Op 23 maart 2009 vond een korte presentatie over het PIN project met mogelijkheid tot vragen plaats op het Tolkenlandoverleg.
- Op 4 april 2009 verzorgt de projectleider van het PIN project samen met een vertegenwoordiger van het RTG één van de cursussen die wordt aangeboden door het NBTG.

---

<sup>2</sup> Zie bijlage 2 voor lijst van gebruikte bronnen

## 2 KWALITEIT

### 2.1 Definitie Kwaliteit

Kwaliteit is een begrip wat zich moeilijk laat vangen in taal. De Dikke Van Dale omschrijft kwaliteit als volgt: *de mate waarin iets goed is; de gesteldheid, hoedanigheid of bekwaamheid*. Enkele andere definities die her en der worden gegeven zijn onder meer:

1. Fitness for use, vrij vertaald betekent dit geschiktheid voor gebruik (van de auteur Joseph Juran).
2. Performance x acceptance, weergegeven in de formule  $Q=P \times A$ . Hiermee wordt in feite de nadruk gelegd op zowel de kenmerken van het product of dienst als de tevredenheid van de klant (van de auteur Wim Scharpé).
3. Conformance of requirement, vrij vertaald betekent dit dat er wordt voldaan aan wat nodig wordt geacht (van de auteur Phil Crosby).
4. Volgens het ISO 8402 keurmerk is kwaliteit: Het geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan vastgestelde of vanzelfsprekende behoeften.

Uit de diversiteit aan beschrijvingen komt naar voren dat kwaliteit een breed begrip is. De genoemde definities zijn enerzijds gericht op bruikbaarheid van het zagezegd geleverde product (1, 3, en 4) en anderzijds gericht op de beleving van de klant, de ontvanger (2). Vergelijkbare verschillen werden ook duidelijk tijdens de gesprekken met de geïnterviewde personen. Hier komen verschillende aspecten naar voren die betrekking hebben op de invulling van het thema kwaliteit. De verschillen kunnen als volgt worden samengevat:

- Taalvaardigheid: NGT, NmG, Stemtolken, tolkvaardigheid
- Attitude/houding: dienstbaarheid, persoonlijkheid, flexibiliteit, arbeidsethos
- Social Skills: vaardigheden om met anderen te communiceren. Je hebt als tolk tenslotte meer dan 1 klant te bedienen: de dove persoon die de tolk aanvraagt en de omgeving waarbinnen wordt getolkt
- Kennis van de (doven)cultuur.

### 2.2 Het meten van kwaliteit

Het meten van kwaliteit is misschien wel net zo lastig als het definiëren van kwaliteit. Het meten van kwaliteit kan vanuit verschillende perspectieven worden benaderd. Deze perspectieven worden in de volgende subparagrafen weer gegeven.

#### 2.2.1 Objectief versus Subjectief

In de gesprekken en gelezen literatuur komt het thema objectief versus subjectief aan de orde. Kwaliteit kan enerzijds objectief gemeten worden en anderzijds subjectief beoordeeld worden. Een objectieve meting lijkt gemakkelijk, omdat de betrokken persoon dient te voldoen aan bepaalde vooraf gestelde voorwaarden.

Voorbeelden hiervan zijn onder meer: diploma van de Hogeschool Utrecht, deelname aan een nascholingscursus, x aantal tolkuren, et cetera. Een diploma is op zichzelf echter geen 100% garantie voor een hoge kwaliteit. Wel mag van een gediplomeerde tolk worden verondersteld dat hij/zij op alle voor het beroep relevante onderdelen is geschoold. Men zou de vergelijking kunnen leggen met het besturen van een motorvoertuig. Je behaalt een startkwalificatie, maar je leert het pas echt in de praktijk. Min of meer geldt hetzelfde voor de subjectieve kwaliteitsmeting. Een subjectieve meeting voldoet namelijk niet aan feiten, maar aan interpretaties van veronderstelde feiten. In de regel gaat het hier om interpretaties van de klant. Een tolk met een goede attitude kan als zeer prettig worden ervaren. Dit wil echter nog niet zeggen dat de taalvaardigheden van de tolk automatisch op een voldoende niveau zijn. Er zijn verschillende stromingen die menen recht te hebben op een *juiste* definiëring van kwaliteit. De één heeft een voorkeur voor de objectieve maatstaf, de ander benadrukt juist de subjectieve maatstaf. Een van de belangrijkste vragen in de discussie is of een (dove) klant in staat is om te beoordelen of een tolk op een goede manier het gesprek vertaalt. De discussie rondom thema objectief versus subjectief zal niet verder worden uitgewerkt in deze paragraaf. Belangrijker is dat alle partijen het een belangrijk element vinden in de definiëring van kwaliteit. Daarom komt dit thema in hoofdstuk 3 terug.

### **2.2.2 Kwaliteitsperspectief**

Los van het gegeven objectieve en subjectieve kwaliteit, is er ook verschil wanneer er überhaupt wordt gesproken over kwaliteit. Met andere woorden: de standaarden die gegeven worden aan kwaliteit kunnen verschillen. Zo kun je bij het kopen van een matras een Auping of een Hästings overwegen. Beide worden beschouwd als kwaliteitsmatrassen. Toch kennen deze matrassen verschil in kwaliteit (en prijs). Bij de perceptie op kwaliteit kunnen levenservaring, leefomgeving en achtergrond een belangrijke rol spelen. Zo worden ook persoonlijke kenmerken of groepskenmerken anders gewaardeerd. In Italië is verdedigend voetballen de hoogste vorm van kwaliteitsvoetbal. In Brazilië wordt het liefst aanvallend gespeeld. Beide landen behoren tot de beste teams van de wereld en zullen het eigen voetbal ongetwijfeld als beter dan de ander beschouwen. Belangrijk in de kwestie van perceptie op kwaliteit is de overeenstemming die de betrokkenen hebben. Er dient zagezegd een consensus bereikt te worden over wat er onder kwaliteit mag worden verstaan.

### **2.2.3 Puntenmodel**

Het puntenmodel gaat uit van een meting van kwaliteit op basis van het aantal punten dat wordt behaald. Dit is het systeem wat momenteel door Stichting RTG wordt gehanteerd. In dit systeem dient de tolk 6 nascholingspunten in 3 jaar te halen. Gemiddeld betekent dit dat een tolk voor 2 punten jaarlijks 20 uur nascholing moet volgen. De tolk is zelf verantwoordelijk wanneer de punten in deze periode worden behaald. De nascholingscursus dient te voldoen aan de eisen die het Register in haar reglement heeft opgesteld. Indien de tolk niet de benodigde punten heeft behaald, kan deze uiteindelijk worden uitgeschreven uit het Register.

<b>Sterkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is vrij eenvoudig meetbaar.</li> <li>• Maakt stand van zaken snel voor alle betrokkenen inzichtelijk.</li> </ul>
<b>Zwakte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal uren nascholing zegt niets over kwaliteit.</li> <li>• Huidig aanbod voor nascholing wordt als zwak ervaren.</li> <li>• Er is momenteel geen goede regulering van aanbod. Het is te divers en de kwaliteit van de aangeboden nascholing is onvoldoende traceerbaar.</li> </ul>
<b>Kans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanpassingen aangaande de kwaliteit van de nascholing zouden relatief eenvoudig kunnen worden ingepast.</li> </ul>
<b>Bedreiging</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teneur dat men eerder gericht is op het behalen van punten dan aan de benodigde kwaliteit.</li> </ul>

Tabel 1: SWOT op basis van puntenmodel

#### 2.2.4 Opleidingsmodel

Het opleidingsmodel meet de kwaliteit op basis van het volgen van nascholing bij de daarvoor aangewezen organisaties. Op dit moment is er binnen de wereld van nascholing sprake van een wildgroei aan cursussen, trainingen en opleidingen. In de praktijk betekent dit dat tolken bijvoorbeeld 'nieuwe' trainingen, die zij willen volgen of al gevolgd hebben, kunnen aandragen als geldend voor nascholingspunten. Tevens is er op dit moment een groot verschil in niveau van kwaliteit tussen de verschillende vormen van nascholing. Ook is het nog maar de vraag wat het brede aanbod toevoegt aan de aspecten, zoals die genoemd zijn in paragraaf 2.1. In het perspectief van het meten op basis van geregistreerde opleidingen kan er een lijst worden opgesteld van organisaties die voldoen aan de gestelde nascholingsnormen.

<b>Sterkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is voor iedereen helder welke nascholing waar gehaald kan worden.</li> <li>• Het is vrij eenvoudig meetbaar.</li> </ul>
<b>Zwakte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een beperking van het aantal opleidingen.</li> <li>• Het volgen van een opleiding garandeert geen kwaliteit.</li> </ul>
<b>Kans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je kunt met een beperkte groep opleidingen werken aan een algemeen acceptatieniveau van kwaliteit.</li> <li>• Opleidingen kunnen hierdoor beter op elkaar aansluiten.</li> </ul>
<b>Bedreiging</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teneur dat men eerder gericht is op deelname aan de betreffende cursus/opleiding dan aan de benodigde kwaliteit.</li> </ul>

Tabel 2: SWOT op basis van opleidingsmodel

#### 2.2.5 Examineringmodel

Het examineringmodel gaat uit van het gegeven dat vaardigheden worden getoetst aan het einde van een bepaalde tijdsperiode. Kwaliteit wordt in deze gemeten aan de hand van een momentopname, namelijk het examen. In de regel gaat het examineringmodel uit van kwaliteitsniveau wat vooraf bepaald is. Het toewerken naar dit niveau kan zelfstandig of onder begeleiding. In de praktijk kan dit betekenen dat er een aanbod in nascholing wordt gegeven. De tolk zou er in dit model ook voor kunnen kiezen om zelf de nascholing te regelen. Examens kunnen herhaald worden naar bijvoorbeeld een periode van 3 jaar. Het examineringmodel is in veel landen gebruikelijk (bijvoorbeeld Oostenrijk).

<b>Sterkte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De exameneisen zijn voor iedereen helder.</li> <li>• Het niveau van de tolk is inzichtelijk.</li> </ul>
<b>Zwakte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examinering is een momentopname.</li> </ul>
<b>Kans</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In examens kan er een algemeen geaccepteerd kwaliteitsniveau worden neergezet.</li> <li>• Kwaliteit krijgt een formeel karakter en een formele status.</li> </ul>
<b>Bedreiging</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het al dan niet halen van een examen ligt in de handen van een beperkt aantal personen.</li> </ul>

Tabel 3: SWOT op basis van examineringmodel

### **3 VOORSTEL UITWERKING**

#### **3.1 Voorstel definitie kwaliteit specifiek voor tolken**

Op grond van de gegevens die zijn weergegeven in dit document, kan worden gekomen tot de volgende definitie van kwaliteit in relatie tot het vak van tolken:

1. De tolk beschikt over een niveau van taalvaardigheid wat gekoppeld kan worden aan de Europese maatstaven (A1, A2, B1, B2, C1, C2). Daar de tolk een afgeronde HBO-opleiding heeft, mag verwacht worden dat hij/zij voldoet aan niveau C1. Dit niveau moet kunnen worden toegepast op het NGT, NmG, Stemtolken, schrijftolken, alsook de vertaalvaardigheid an sich.
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.
3. De tolk beschikt over de zogeheten Social Skills: vaardigheden om met anderen te communiceren. De tolk bedient meer dan één klant: de dove persoon die de tolk aanvraagt en de omgeving waarbinnen wordt getolkt.
4. De tolk beschikt over een zekere kennis van de dovencultuur.

#### **3.2 Voorstel meten en behouden van kwaliteit**

In de gedachtevorming rondom het meten en behouden van kwaliteit, hebben de volgende factoren een belangrijke rol:

- De adviezen van de Nascholingscommissie en de reactie van stichting RTG vormen een belangrijke leidraad voor de implementatie.
- Kwaliteit dient te kunnen worden gemeten op de drie punten, zoals omschreven in paragraaf 3.1.
- Er wordt onderscheid gemaakt in objectieve en subjectieve metingen. Hierbij hebben de feitelijke kwaliteitsnormen en de subjectieve kwaliteitsnormen evenveel waarde.

Kwaliteitsontwikkeling is een proces. Daarom is ervoor gekozen om het voorstel voor het meten en behouden van kwaliteit weer te geven in ambities.

##### **3.2.1 Ambitie: verfijn het puntenmodel m.b.v. het examineringmodel**

Stichting RTG werkt op dit moment met een puntenmodel. Dit model heeft zowel sterke als zwakke punten. De zwakke punten van dit model zouden prima kunnen worden aangevuld met de kracht van het examineringmodel, wat gericht is op het in beeld brengen van een bepaald niveau van tolken. Het betreft hier de objectieve vaardigheid van de tolk, namelijk: kan hij of zij op voldoende niveau vertalen en tolken. Elke tolk dient om de drie jaar een examen af te leggen. Dit examen telt dan puur voor het onderdeel Taal en Tolkvaardigheid.

Het voordeel van deze ambitie ligt gelegen in het feit dat er enerzijds wordt gebouwd op een fundament wat er al ligt en anderzijds sluit het ook aan bij de adviezen van de nascholingscommissie<sup>3</sup>. Er kan sec worden gekeken naar de verschillen die de afzonderlijke modellen in zich dragen. Het zwaartepunt kan ook liggen hoe deze modellen elkaar kunnen aanvullen, immers de modellen kunnen voor een deel ook in elkaars verlengde liggen. Daarnaast biedt het de mogelijkheid dat de invoering trapsgewijs plaats vindt, wat de acceptatie van een dergelijke wijziging makkelijker maakt.

*Onderdelen die om verdere ontwikkeling vragen:*

- Definiëring voor de vaststelling van het aantal punten in relatie tot de behaalde vaardigheden.
- Een volledige omschrijving van het gewenste niveau en de onderdelen waarop geëxamineerd wordt.
- Denk na over keuze en het opleiden van examinatoren. Het is wenselijk dat deze komen vanuit enerzijds het onderwijs en anderzijds een vertegenwoordiging van de dovengemeenschap.
- De tolk staat vrij hoe hij/zij zich wil voorbereiden op de examens.

### **3.2.2 Ambitie: installeer commissie 'permanente educatie'**

Installeer de commissie 'permanente educatie'. Deze commissie heeft als doel om het bestaande nascholingsaanbod te beoordelen en nieuw aanbod van nascholing te initiëren. De commissie kan ook balloteren bij het niet voldoen aan de nascholingseisen. Ook kunnen zij bijvoorbeeld een bijdrage leveren bij het instellen van een examencommissie. Het heeft de voorkeur dat de commissie 'permanente educatie' wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van klanten en leveranciers.

*Onderdelen die om verdere ontwikkeling vragen:*

- Ontwikkeling van standaarden waaraan nascholing dient te voldoen.
- Rubriceren van bestaand aanbod en vraag.

### **3.2.3 Ambitie: ontwikkel nascholing in samenwerking met Hogeschool**

In aansluiting op de voorgaande ambitie is het noodzakelijk om toe te kunnen werken naar een zeker kwaliteitsniveau. Het is tevens wenselijk om een shortlist te ontwikkelen van nascholingstrajecten<sup>4</sup> (zie ook voorgaande paragraaf) en organisaties die voldoen aan de criteria die geldend zijn voor nascholing. Opleidingen kunnen in relatie tot kwaliteit zodoende beter op elkaar aansluiten. Het is niet de ambitie dat de Hogeschool Utrecht de enige aanbieder is. Ze vormen echter wel een belangrijke schakel in het geheel.

---

<sup>3</sup> De nascholingscommissie adviseert een handhaving van de puntenwerkwijze (advies 2 en 3).

<sup>4</sup> Hiermee worden zowel trainingen, cursussen, lessen, et cetera mee bedoeld.

*Onderdelen die om verdere ontwikkeling vragen:*

- Kader sterk af aan welke kwaliteitscriteria opleidingen dienen te voldoen om op de shortlist te mogen komen.
- Werk de verschillende onderdelen van de Europese eisen voor taalvaardigheid uit in diverse nascholingstrajecten.
- Leg vast op welke wijze de (jaarlijkse) input van consumentenorganisaties wordt meegenomen in de ontwikkeling van nascholingstrajecten.
- Nascholingstrajecten kunnen zowel gericht zijn op taalvaardigheden, als op attitude en de zogeheten social skills. Denk aan rollenspellen, et cetera.
- Ontwikkel in samenwerking met consumentenorganisaties specialisaties.

### **3.2.4 Ambitie: kennisdeling door middel van intervisie**

Ervaringen vanuit de praktijk zijn in de regel waardevol materiaal om in een bespreking te delen met anderen. Dit is de essentie van intervisie, er wordt namelijk beantwoord aan de vraag: hoe zouden anderen in vergelijkbare situaties handelen of gehandeld hebben? Een moment van bezinning en reflectie is een goede bron voor de ontwikkeling van kwaliteit. Het is hierbij van essentieel belang dat de intervisie plaatsvindt onder professionele begeleiding. De leden van de intervisiegroep worden zelf verantwoordelijk gesteld voor de samenstelling van de groep en zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de begeleiding.

*Onderdelen die om verdere ontwikkeling vragen:*

- Opzet en ondersteuning voor de te ontwikkelen intervisiegroepen.
- Opstellen van een minimum aantal bijeenkomsten.

### **3.2.5 Ambitie: A, B, C tolken**

Op dit moment is er binnen het beroep enerzijds weinig (financiële) stimulans tot groei en/of persoonlijke ontwikkeling en anderzijds ook geen (financiële) repressie voor situaties wanneer niet aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Het invoeren van een label voor tolken zou hier mogelijk verandering in kunnen aanbrengen. A is het laagste niveau en C het hoogste niveau. Het spreekt voor zich dat de vereisten cumulatief zijn. Een voorlopige indeling zou kunnen zijn:

<b>Niveau</b>	<b>Vereisten</b>	<b>Vergoeding</b>
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afgeronde opleiding aan de Hogeschool Utrecht.</li><li>• Inschrijving bij RTG.</li></ul>	i.o. UWV
<b>B</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afgerond examen (met nader uit te werken eisen)</li><li>• X - aantal tolkuren.</li><li>• X - aantal gevolgde intervisiesessies.</li></ul>	i.o. UWV
<b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nader te bepalen aanvullende opleidingen.</li><li>• Nader te bepalen aanvullende taken.</li></ul>	i.o. UWV

*Tabel 4: schema tolken*

### **3.2.6 Ambitie: maak kwaliteit zichtbaar**

Het is voor de gebruiker op dit moment niet zichtbaar wat de kwaliteit is van de tolk die wordt ingehuurd. Via het internet zou beter gebruik gemaakt kunnen worden van de mogelijkheden die dit in zich draagt. Een voorbeeld hiervan is Oostenrijk. Daar is voor ledenorganisatie ÖGSDV zichtbaar welke tolk geslaagd is voor welk examen. Enerzijds is dit prettig voor de klant, maar anderzijds is dit ook prettig voor de tolk. Iedereen kan immers zien dat hij/zij geslaagd is en op welk niveau het tolken wordt gewaardeerd.

*Onderdelen die om verdere ontwikkeling vragen:*

- In overleg met NBTG, NSV en consumentenorganisaties onderzoeken welke gegevens wenselijk zijn.
- Onderzoeken van technische haalbaarheid bij webonderhoud RTG.

### **3.2.7 Randvoorwaarden**

Naast de inhoudelijke ontwikkelingen rondom het bereiken en behouden van een algemeen geaccepteerd niveau van kwaliteit, zijn er enkele randvoorwaarden op te stellen. Randvoorwaarden zijn nodig om voor verankering te kunnen zorgen.

- Het reglement van stichting RTG dient te worden geactualiseerd.
- Er dient een geactualiseerd klachtenreglement te worden opgesteld.

## 4 AMBITIE EN VERVOLGSTAPPEN

### 4.1 Voorlopig actieschema

De letterlijke vertaling van ambitie is streven. Men streeft naar iets van wat er nog niet is. Echter, om een doel te kunnen nastreven moet het wel geformuleerd worden. In het voorgaande hoofdstuk zijn enkele ambities neergezet. In dit hoofdstuk worden de ambities in een schema afgezet tegen de voorwaarden en de stappen die gezet kunnen worden.

Ambitie	Voorwaarden	Stappen
Verfijning Puntenmodel	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afspraken met HU en Consumentenorganisaties.</li><li>- Overeenstemming over definitie kwaliteit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Schrijven van stappenplan.</li></ul>
Commissie 'permanente educatie'	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afspraken met RTG, NBTG, NSV en consumentenorganisaties.</li><li>- Overeenstemming over definitie kwaliteit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Schrijven van een stappenplan</li></ul>
Ontwikkeling nascholing i.s.m. met HU	<ul style="list-style-type: none"><li>- Directe link met commissie 'permanente educatie'.</li><li>- Afspraken met HU en Consumentenorganisatie.</li><li>- Afspraken met NBTG en NSV.</li><li>- Overeenstemming over definitie kwaliteit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Schrijven van een stappenplan</li></ul>
Intervisie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Overeenstemming over definitie kwaliteit.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Formuleren van de wegging in het kader van nascholing.</li></ul>
A, B, C Tolken	<ul style="list-style-type: none"><li>- Overeenstemming over definitie kwaliteit.</li><li>- Afspraken UWV over mogelijke vergoedingen.</li><li>- Overeenstemming NBTG en NSV.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Schrijven van een stappenplan</li></ul>
Zichtbaarheid	<ul style="list-style-type: none"><li>- Afspraken NBTG en NSV over wat ze redelijkerwijs van de leden verwachten.</li><li>- Afspraken consumentorganisaties wat ze redelijkerwijs nodig hebben om een goede inschatting te kunnen maken.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Formeren van een werkgroep.</li><li>- Schrijven van een stappenplan</li></ul>

Tabel 5: actieschema

## 4.2 Vragen voor de stuurgroep

Deze startnotitie omtrent kwaliteit geeft in grote lijnen het denkkader weer. Echter, voor er een meer concrete stap gemaakt kan worden naar de uitwerking, dient de stuurgroep akkoord te gaan met de geformuleerde interpretatie van kwaliteit en de geformuleerde ambities. De volgende vragen zijn dan ook opgesteld:

1. Kunnen de leden van de stuurgroep zich vinden in de omschrijving van kwaliteit?
2. Kunnen de leden van de stuurgroep zich vinden in de verfijning van het puntenmodel met behulp van een examineringmodel als keuze voor de meting van kwaliteit?
3. Kunnen de leden van de stuurgroep zich vinden in de voorstellen in het meten en behouden van kwaliteit (de ambities)?
4. Zijn de deelnemende organisaties bereid mee te denken en mee te werken aan de invulling en uitwerking van de gestelde ambities?

De projectleider ziet dit startdocument als een zogeheten *'levend document'*, onderweg waar de praktijk uitwijst dat er een dood spoor is ingeslagen, wordt er gezocht naar nieuwe oplossingen. Het is een samen zoeken naar de beste oplossing voor alle partijen. Immer zowel de klant als de leverancier van de tolkendienst hebben baat bij een hoge kwaliteit. Samenwerking is een logisch vervolg op het rapport van de nascholingscommissie. De definitie van kwaliteit en de gestelde ambities worden gekoppeld aan de adviezen die de nascholingscommissie heeft opgesteld.

De laatste vraag die wordt voorgelegd aan de stuurgroep is dan ook:

5. Geeft de commissie een bindend 'go' advies om de definitie van kwaliteit en de gestelde ambities te koppelen aan de adviezen van de nascholingscommissie.

## Bijlage 1    Lijst van geïnterviewde personen

Naam	Organisatie
Mevrouw Rijdsijk 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 2    Lijst van bronnen**

### **Rapportages en overig materiaal**

- 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
- 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)

### **Internetsites**

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

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

[www.schrijftolk.org](http://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>