

Jaarplan 2022



Bilthoven, december 2021

Voor u ligt het jaarplan 2022 van Stichting RTGS. In het jaar 2021 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden. Dit jaarplan is door de nieuwe bestuurder opgesteld, getoetst bij de stakeholders en geaccordeerd door de Raad van Toezicht van RTGS.

Missie en visie RTGS

Elke klant de juiste tolk

Het register is een onafhankelijk register voor tolken Nederlandse Gebarentaal en schrijftolken. Zij bewaakt en bevordert de kwaliteit en professionaliteit van geregistreerde tolken. Voor tolkgebruikers is het van belang om kwalitatief goede tolken in te kunnen zetten die passen bij de klant en de situatie. Vanuit de visie van het RTGS 'Elke klant de juiste tolk' probeert RTGS bij te dragen aan de mogelijkheden voor tolkgebruikers om tot de juiste keuze te komen en de tolk te vinden die passend is voor de klant én voor de situatie.

Kwaliteit

Het RTGS gaat ervan uit dat tolken trots zijn op hun vak én dat zij de kwaliteit van hun dienstverlening voorop hebben staan. Om die kwaliteit te kunnen borgen is het nodig continue te leren, te ontwikkelen en je vak bij te houden. Met een gedegen systeem voor Permanente Educatie faciliteert RTGS tolken in het bijhouden en inzichtelijk maken van hun ontwikkeling en maakt zij kwaliteit ook meer inzichtelijk voor tolkgebruikers. De bedoeling is dat tolken op een gestructureerde wijze werken aan kwaliteitsverbetering van zichzelf als professional en aan de dienstverlening die zij leveren. Daarbij is reflectie op eigen handelen en samenwerking met anderen zeer belangrijk.

Activiteiten 2022

Om de missie en visie te realiseren, zullen in 2022 een aantal activiteiten worden opgepakt. Daarnaast zal er ook ruimte moeten zijn om de lopende zaken regelmatig te evalueren én in te kunnen spelen op ad hoc situaties die zich voordoen en waar op korte termijn actie voor nodig is.

Route naar RTGS 3.0

Nieuwe opzet Permanente Educatie

Eind 2021 is besloten om een nieuwe opzet voor Permanente Educatie te gaan hanteren. Basis voor deze nieuwe opzet waren onder andere een aantal punten uit de notitie 'Kwaliteitsregister 3.0: elke klant de juiste tolk'. Het streven is om in het eerste kwartaal van 2022 over te stappen naar dit nieuwe systeem. Hierbij is het RTGS ook afhankelijk van een aantal andere/externe partijen. Zorgvuldigheid en draagvlak gaan voor snelheid, dus begin 2022 zal er veel aandacht zijn voor deze overstap naar de nieuwe opzet.

Portfolio

Tolkgebruikers (zowel horend als doof) hebben steeds meer de behoefte om via het RTGS ook op zoek te gaan naar tolken die zij kunnen inzetten. Het is daarbij van belang dat zij een goede inschatting kunnen maken of een tolk passend is bij de wensen van de tolkgebruiker én bij de situatie. In 2021 zijn al een aantal stappen gezet, zodat tolken meer inzicht kunnen geven in hun eigen kennis en vaardigheden. In 2022 zal, in overleg met stakeholders én tolkgebruikers, gekeken worden welke aspecten in het portfolio kunnen worden uitgebreid. Hierbij valt te denken aan:

- Tussen welke talen is iemand vaardig om te tolken
- Op welk opleidingsniveau iemand beschikbaar is om te tolken etc.
- Eventueel informatie over gevolgde nascholingen

Specialisaties

In 2021 is begonnen met het samenstellen van een specialisatiecommissie. Taak van deze commissie is om een specialisatiesysteem op te stellen waarin onder andere de volgende elementen uitgewerkt worden:

- Een definitie van specialisatie
- Criteria voor de erkenning van specialisatie
- Richtlijnen en procedureregels m.b.t.
 - o het erkenningsproces
 - o de wijze waarop competenties beschreven kunnen worden
 - o de toezichthouder

Daarnaast beoordeelt de commissie uiteindelijk de verzoeken van werkgroepen om erkenning van een specialisatie op basis van de vastgestelde criteria. In 2022 zal een start gemaakt worden met de uitwerking van bovenstaande aspecten. Het streven is om eind 2022 de bovenstaande elementen op hoofdlijnen uitgewerkt te hebben.

Feedback

In 2021 heeft een werkgroep Feedback een notitie opgesteld over mogelijke pilots om een **feedbacksysteem** op te zetten waarbinnen feedback van tolkgebruikers kan worden geïmplementeerd. Bij een aantal van deze pilots heeft intervisie een prominente rol. Een andere manier om met feedback aan de slag te gaan, is door middel van een instrument als een **persoonlijk ontwikkelplan** (POP). In zo'n plan reflecteert een tolk op zijn/haar eigen functioneren en verzamelt feedback van collega's en tolkgebruikers. Op basis daarvan bedenkt hij/zij een verbetertraject en zet acties uit om dat traject te realiseren. Tot slot vindt er een evaluatie plaats, waar wellicht weer nieuwe punten uitkomen. Zo ontstaat een cyclisch proces.

In 2022 gaan we met het onderwerp feedback aan de slag en kijken we hoe dit het beste geïmplementeerd kan worden.

Een andere manier om feedback te krijgen op het functioneren als tolk, is middels het doen van een **assessment**. Een assessment kan daarnaast ook een ander doel dienen, daarom wordt dit onderwerp hieronder apart uitgewerkt.

Assessment

Een assessment kan twee doelen dienen. Enerzijds kan een assessment helpen om tolken inzicht te geven in hun ontwikkelpunten en/of blinde vlekken. Anderzijds kan een assessment ook dienen om het niveau van een tolk inzichtelijk te maken. Is iemand bijvoorbeeld startbekwaam, vakbekwaam of kan iemand als expert gezien worden. Dit is voor een tolkgebruiker belangrijke informatie. Dat is echter ook complexer dan het lijkt, want wellicht kan iemand in een bepaald vakgebied/bepaalde setting op een vakbekwaam niveau functioneren, terwijl hij/zij in een ander vakgebied/andere setting op het niveau van expert functioneert.

Het ontwikkelen van een assessment brengt dus veel vraagstukken met zich mee. In 2022 wil het RTGS starten met het verder uitwerken van dit onderwerp. Er zal een werkgroep worden geformeerd van deskundigen die inhoudelijke input voor het assessment gaat aanleveren. Wat is het doel van het assessment? Waar moet aandacht voor zijn in een assessment? Daarnaast zal een deskundige (organisatie) worden aangetrokken die het assessment gaat ontwikkelen op basis van de input van, en eventueel in samenwerking met, de werkgroep.

Overige activiteiten

Kwaliteit van tolken

Tolkgebruikers hebben recht op kwalitatief goede tolken. Er zijn, in ieder geval in 2021, signalen binnen gekomen en zorgen geuit over de kwaliteit van tolken. Maar wat is een kwalitatief goede tolk? Is het mogelijk om dit meetbaar en inzichtelijk te maken? En wat zijn de mogelijkheden voor RTGS om, in nauwe samenwerking met verschillende stakeholders, iets te doen aan tolken die niet goed functioneren?

De nieuwe opzet Permanente Educatie draagt bij aan ruimere mogelijkheden voor tolken om hun eigen ontwikkeling vorm te geven, bijvoorbeeld door persoonlijke reflectie, onderzoek doen etc..

In 2022 worden daarnaast de volgende activiteiten rondom dit thema opgepakt:

Onderzoek

Er wordt gekeken of het mogelijk is om onderzoek te (laten) doen naar de kwaliteit van tolken. Kwaliteit kan op verschillende niveaus een rol spelen. Beschikt een tolk niet over bepaalde vaardigheden of is het lastig om een geschikte tolk te vinden voor bepaalde situaties? Wat maakt, vanuit het perspectief van de tolkgebruikers, dat er klachten zijn over de kwaliteit van tolken (individueel, maar ook in breder geheel als beroepsgroep)? Er wordt, samen met de onderzoeksgroep Deaf Studies, taal & communicatie van de Hogeschool Utrecht, gekeken of en hoe dit onderzoek vorm gegeven kan worden.

Rol RTGS bij niet goed functionerende tolken

Kwaliteitsbewaking én -bevordering zijn zowel voor de beroepsverenigingen als het RTGS belangrijk onderwerpen. Daarnaast heeft UWV aangegeven dat zij het de taak vindt van het RTGS om de kwaliteit te borgen.

Eind 2021 hebben zowel de beroepsverenigingen als het RTGS dan ook uitgesproken dat zij, samen met de reeds bestaande klachtencommissie, gaan onderzoeken hoe en op welke manier de kwaliteitsbewaking én -bevordering zo optimaal mogelijk ingericht kunnen worden.

Pilot schrijftolken

De nieuwe opzet Permanente Educatie heeft veel overeenkomsten met de huidige pilot voor de schrijftolken. Na implementatie van de nieuwe opzet Permanente Educatie zal met de Nederlandse Schrijftolken Vereniging (NSV) de pilot geëvalueerd worden en kan deze worden afgesloten.

Interne organisatie

Naast de activiteiten zoals hierboven beschreven zullen ook een aantal activiteiten met betrekking tot de interne organisatie worden opgepakt. Doel hiervan is de organisatie verder te professionaliseren. Onder andere door processen efficiënter, effectiever en transparanter in te richten.

Optimaliseren van werkwijze CPE

In 2022 zal de nieuwe opzet PE geïmplementeerd worden. Dit is een mooi moment om ook de werkwijze van de Commissie Permanente Educatie (CPE) verder te optimaliseren. Doel hiervan is dat voor zowel de CPE als de aanbieders voldoende duidelijk is hoe accreditatieaanvragen beoordeeld worden.

Met de implementatie van de nieuwe opzet PE worden zowel vakinhoudelijke, onderwijskundige als organisatorische criteria gesteld aan een aanvraag. Met een helder beoordelingskader kan de CPE vervolgens zo objectief mogelijk de nascholingen beoordelen. Gedurende het eerste kwartaal van 2022 zal gekeken worden welke aanpassingen er nodig zijn om de werkwijze verder te optimaliseren. In het tweede kwartaal zal deze werkwijze verder geïmplementeerd worden en in het derde kwartaal zal er een evaluatie plaatsvinden, waarbij ook de aanbieders betrokken zullen worden.

Data analyse

Om goede analyses te kunnen maken van bijvoorbeeld ontwikkelingen in het aanbod van nascholing of de deskundigheidsbevordering van (bepaalde groepen) tolken is het nodig om bepaalde informatie uit het systeem te kunnen halen. Met de komst van de nieuwe opzet PE is het nodig om voor onszelf helder te hebben welke informatie we nodig hebben en met welk doel. In het eerste kwartaal van 2022 zal dit verder worden uitgewerkt en afgestemd worden met de bouwer/beheerder van de website.

Raad van Beroep

Vanuit een stakeholder is de suggestie gedaan om na te denken over het instellen van een Raad van Beroep binnen het RTGS. Op dit moment is het alleen mogelijk om bij de Raad van Toezicht in beroep te gaan wanneer men het niet eens is met een besluit van de directeur. De desbetreffende stakeholder pleit voor een onafhankelijke Raad van Beroep die ook deskundig is op het gebied van tolken gebarentaal & schrijftolken én verstand heeft van scholingen en accreditaties etc..

In 2022 zal dit verzoek worden onderzocht. Er zal gekeken worden naar de voor- en nadelen van een Raad van Beroep én in hoeverre het reëel, haalbaar en wenselijk is om deze in te stellen. In de loop van 2022 zal hierover een besluit genomen worden.

Verkennen toetreden docenten NGT tot RTGS

De beroepsvereniging voor docenten NGT, de Vereniging Leraren Levende Talen (VLLT) – sectie NGT, heeft in 2021 contact gezocht met het RTGS met de vraag of het mogelijk is om docenten NGT op te nemen in het RTGS. Het RTGS heeft aangegeven bereid te zijn om deze optie te verkennen. Tijdens deze verkenning worden in ieder geval onderzocht:

- wat de meerwaarde van een toetreding is (voor RGTS en het werkveld)
- wat de voor- en nadelen én risico's voor RTGS zijn
- in hoeverre een toetreding binnen de huidige constructie van het RTGS past
- wat de organisatorische consequenties zijn
- wat de wensen en behoeften van de leden van VLLT-sectie NGT zijn als het gaat over toetreding tot RTGS
- hoe de diverse stakeholders kijken naar een eventuele toetreding
- wat de kosten en baten zijn

Eind 2021 is een start gemaakt met deze verkenning en deze zal in 2022 worden voortgezet. Op basis van de uitkomsten van deze verkenning, zal een besluit genomen worden over of het RTGS zal worden uitgebreid met docenten NGT of niet.

Vergoeding behandeling accreditatieaanvraag

Het behandelen van een accreditatieaanvraag van een nascholingsactiviteit brengt voor het RTGS kosten met zich mee. Andere accreditatieinstellingen vragen forse bedragen voor het verwerken van een accreditatieaanvraag. Bij het RTGS worden hiervoor op dit moment geen kosten in rekening gebracht. Dat betekent dat alle kosten voor het RTGS op dit moment gedragen worden door de tolken, terwijl ook de aanbieders van nascholingen profiteren van de diensten van het RTGS. Het RTGS zal 2022 gebruiken om te gaan kijken/beoordelen of voor het aanvragen van een accreditatie kosten in rekening gebracht gaan worden en hoeveel dit dan zou zijn.

Communicatie

Ook in 2022 zal er aandacht zijn voor de communicatie richting verschillende betrokkenen bij RTGS, zoals tolken, tolkgebruikers, nascholingsaanbieders, de verschillende stakeholders en anderen belanghebbenden. Dit gebeurt via de nieuwsbrief die ieder kwartaal gestuurd wordt, nieuwsberichten op de site van RTGS en Twitter. Indien nodig worden er extra nieuwsbrieven verstuurd om informatie onder de aandacht te brengen. Begin 2022 zal er uitvoerig gecommuniceerd worden over de nieuwe opzet Permanente Educatie. Daarnaast zijn er regelmatig overleggen met stakeholders en andere relaties waarbij er informatie uitgewisseld wordt over de verschillende ontwikkelingen binnen RTGS en het werkveld.

Planning

Om de verschillende onderdelen uit het jaarplan te kunnen realiseren is een globale planning gemaakt. Deze planning is een grove inschatting van het kwartaal waarin bepaalde activiteiten worden uitgevoerd. Het RTGS werkt samen met veel verschillende stakeholders en partijen, waarvan een groot deel bestaat uit vrijwilligers. Voor het realiseren van de planning is het RTGS mede afhankelijk van de inzet van deze stakeholders. Daarnaast kunnen er ad hoc situaties ontstaan die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van onderstaande activiteiten.

Activiteit	Q1	Q2	Q3	Q4
Route RTGS 3.0				
Nieuwe opzet PE	x	x		
Portfolio		x	x	x
Specialisaties	x	x	x	x
Feedback	x	x	x	x
Assessment		x	x	x
Overige activiteiten				
Kwaliteit van tolken	x	x	x	x
Pilot schrijftolken		x		
Interne organisatie				
Optimaliseren werkwijze CPE	x	x	x	
Data-analyse/managementinformatie		x	x	
Onderzoek Raad van Beroep		x		
Verkennen toetreden docenten NGT tot RTGS	x	x		
Vergoeding behandeling accreditatieaanvraag		x	x	
Communicatie naar tolken, tolkgebruikers, aanbieders en andere belanghebbenden	x	x	x	x

Zoals uit het jaarplan blijkt zijn er veel verschillende activiteiten gepland in 2022. We vertrouwen erop dat we hiermee goed kunnen werken aan de kerntaken van het RTGS, namelijk een correcte, heldere opzet van het register zodat enerzijds tolken kunnen werken aan hun eigen deskundigheidsbevordering en zich goed kunnen presenteren én anderzijds tolkgebruikers een voor hen goede tolk makkelijk kunnen vinden. De ontwikkelingen die we komend jaar in gang zetten dragen hier allen aan bij.