

Jaarplan 2023



Bilthoven, december 2022

Inleiding

In het afgelopen jaar is er hard gewerkt om verschillende onderwerpen uit onder andere de kwaliteitsnotitie Route 3.0 op te pakken en uit te werken. Een jaar waarin het steeds meer mogelijk was om elkaar fysiek te treffen en met elkaar in gesprek te gaan. Een jaar dat voorbij vloog en waarin heel veel werk verzet is. En inmiddels is het al weer tijd om de plannen voor komend jaar op te stellen.

Het jaarplan 2022 was erg ambitieus. Voor het RTGS is het erg belangrijk om zaken af te stemmen met haar stakeholders en het uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk consensus is over de (grote) beleidsontwikkelingen van RTGS. Sommige onderwerpen vragen veel tijd en kunnen niet in één jaar worden afgerond. U zult zien dat deze onderwerpen dan ook terugkomen in het jaarplan van 2023.

Dit jaarplan is 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. Haar missie is het bewaken en bevorderen van de kwaliteit en professionaliteit van geregistreerde tolken. Voor tolkgebruikers is het van belang om kwalitatief goede tolken in te kunnen zetten. 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 2023

Om de missie en visie te realiseren, zullen in 2023 een aantal activiteiten, waarmee in 2022 een start is gemaakt, verder 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

In 2022 is gestart met de nieuwe opzet voor Permanente Educatie. Er zijn, naar aanleiding van een eerste evaluatie, enkele verbeterpunten naar voren gekomen die in 2023 zullen worden opgepakt. Aan het einde van 2023 evalueren we opnieuw.

Match tussen vraag en aanbod scholingsactiviteiten

Uit het werkveld bereiken ons signalen dat (sommige) aanbieders ervaren weinig aanmeldingen voor hun scholingen te krijgen en daarnaast het signaal dat tolken niet (altijd) tevreden zijn over het niveau van de nascholingen. Voor tolken is het van belang dat er een gevarieerd en divers aanbod beschikbaar is. Om als nascholingsaanbieder een divers en gevarieerd aanbod te kunnen bieden, is het nodig dat er voldoende tolken zijn die je scholing willen volgen en dus is het belangrijk dat de nascholingen aansluiten bij de behoeften in het werkveld. Daarnaast hebben ook tolkgebruikers wensen/ideeën als het gaat om de ontwikkeling van tolken. We vinden het als RTGS belangrijk dat vraag en aanbod goed op elkaar aansluiten. Daarvoor willen we eerste een compleet beeld krijgen van de verschillende behoeften die er zijn. We zullen in 2023 een inventarisatie doen naar:

- De nascholingsbehoeften van tolken; wat vinden zij van het huidige nascholingsaanbod, waar hebben zij behoefte aan als er gaat om scholingsactiviteiten en wat missen zij op dit moment.

- Het perspectief van aanbieders; op welke manier proberen zij hun aanbod aan te laten aansluiten bij de vraag en hoe het RTGS eraan kan bijdragen dat het aanbod past bij de vraag.
- De behoeften van tolkgebruikers; op welke gebieden zij vinden dat tolken nascholing nodig hebben.

Portfolio

In een portfolio kunnen tolken zich profileren, waardoor tolkgebruikers beter kunnen inschatten of de tolk passend is bij de wensen van de tolkgebruiker én de situatie. Op basis van wensen van tolkgebruiker zijn er in 2021 een aantal aanpassingen gedaan, zoals de mogelijkheid om een video te uploaden én opleidingen, anders dan de tolkopleiding, inzichtelijk te maken. We zien in de praktijk echter dat maar weinig tolken deze mogelijkheden benutten. Het streven was om in 2022 nog een aantal verbeteringen aan het portfolio door te voeren, maar dat is niet gelukt. Dat betekent dat dit onderwerp in 2023 opgepakt zal worden. Daarbij zal enerzijds in overleg met stakeholders én tolkgebruikers gekeken worden waarmee het portfolio kan worden uitgebreid. Anderzijds zal ook met tolken en tolkorganisaties besproken waar hun behoeften liggen als het gaat om zichzelf profileren.

Specialisaties

In 2022 is de specialisatiecommissie begonnen met het vormgeven van het specialisatiesysteem van RTGS. In de specialisatiecommissie zijn o.a. tolken (NGT & schrijftolk) én tolkgebruikers vertegenwoordigd. In 2023 starten we met een pilot, waarbij voor één specialisatiegebied het aanvraagtraject doorlopen gaat worden. De planning is om eind 2023 het specialisatiesysteem volledig uitgewerkt te hebben, waarna ook andere werkgroepen een verzoek tot erkenning van een specialisatie in kunnen dienen.

Feedback

In 2022 is, naar aanleiding van de notitie van de werkgroep Feedback, een plan van aanpak besproken met de stakeholders. In dit plan van aanpak zijn voorstellen gedaan over hoe het onderwerp feedback binnen RTGS op te pakken.

Een van de onderdelen is het opstellen van een document voor tolken en tolkgebruikers waarin informatie te vinden is over wat feedback is en hoe je op een goede manier feedback kunt vragen, geven en ontvangen. Dit materiaal zal in 2023 verder worden doorontwikkeld en toegankelijk gemaakt worden voor iedereen.

Daarnaast is er binnen het stakeholderoverleg gesproken over een persoonlijk ontwikkelplan (POP) voor tolken. In zo'n plan reflecteert de tolk op zijn/haar eigen functioneren en verzamelt feedback van collega's en tolkgebruikers om op basis daarvan een verbetertraject uit te zetten. RTGS gaat aan de slag met het uitwerken van een persoonlijk ontwikkelplan. In 2022 is reeds bij andere registers/organisaties gekeken hoe zij dit vorm hebben gegeven en in 2023 zal dit een verder vervolg krijgen.

Assessment

Een assessment kan tolken helpen om hun ontwikkelpunten en/of blinde vlekken inzichtelijk te maken. Daarnaast kan het dienen om het niveau van een tolk inzichtelijk te maken (bijvoorbeeld start-, vakbekwaam of expert). In 2022 is er onvoldoende tijd geweest om dit op te pakken, maar het is nog altijd een wens om dit uit te werken. In 2023 zal er dan ook gestart worden met een werkgroep die zich in eerste instantie gaat buigen over dit onderwerp. Daarnaast zal er gezocht gaan worden naar een deskundige (organisatie) die het assessment kan ontwikkelen op basis van input van, en eventueel in samenwerking met, de werkgroep.

Overige activiteiten

Onderzoek naar kwaliteit van tolken

De kwaliteit van tolken is een onderwerp dat regelmatig terugkomt tijdens diverse contacten die RTGS heeft met het werkveld. Het is dan ook een belangrijk, maar ook complex, onderwerp. In 2022 zijn er gesprekken geweest over het doen van onderzoek naar de kwaliteit van tolken, maar helaas heeft dat nog niet geleid tot een concreet onderzoeksvoorstel. Hiervoor is RTGS afhankelijk van andere partijen en deze partijen hebben aangegeven op dit moment (nog) geen ruimte te hebben voor een uitgebreid onderzoek. Wel is er contact geweest met het Instituut Gebarentaal & Dovenstudies om te kijken of studenten onderzoek kunnen doen naar bepaalde aspecten van kwaliteit. In 2023 zullen de gesprekken met de verschillende partijen worden voortgezet om te kijken of er alsnog op termijn een onderzoek kan worden uitgevoerd.

Besluit positionering klachtencommissie

In het afgelopen jaar hebben het RTGS en stakeholders gesproken over de positionering van de klachtencommissie. Er bestaat al langer de wens deze beter te positioneren en ook het RTGS is op zoek naar hoe om te gaan met niet goed functionerende tolken. De verwachting is dat er in 2023 een keuze gemaakt zal worden hoe de klachtencommissie gepositioneerd gaat worden.

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/verbeteringen systeem

Met de nieuwe opzet PE hebben we al een flink aantal verbeteringen doorgevoerd aan de website/het systeem. Uiteraard zijn er nog genoeg wensen voor verbeteringen. Ook uit de evaluatie van de nieuwe opzet PE zijn verbeterpunten naar voren gekomen. Elke verbetering brengt kosten met zich mee, dus we moeten kijken wat we wanneer door kunnen voeren.

We hebben de verbeterpunten/wensen inmiddels geprioriteerd en gekeken welke punten we in 2023 kunnen oppakken en welke punten in de jaren daarna. De verbeterpunten van 2023 zullen we met de ontwikkelaar/bouwer van de website via een project aan het begin van het jaar gaan invoeren.

Processen & voorwaarden intervisie/supervisie/coaching

Afgelopen jaar heeft in het teken gestaan van scholingsactiviteiten in de vorm van cursussen en trainingen. Maar ook intervisie, supervisie en coaching zijn belangrijke scholingsactiviteiten. In 2023 zal goed gekeken worden naar de voorwaarden en processen rondom deze scholingsactiviteiten en zullen daar waar nodig aanpassingen/verbeteringen worden aangebracht.

Instellen beroepscommissie

In 2022 heeft het RTGS besloten een beroepscommissie in te gaan stellen. Hiermee professionaliseert RTGS zich als organisatie verder. Door het instellen van een beroepscommissie heeft de Raad van Toezicht niet langer een rol in de beroepsprocedure en worden uitvoering en toezicht nog beter gescheiden. In 2023 zullen de voorwaarden voor de beroepscommissie worden uitgewerkt en zal de commissie geïnstalleerd worden.

Documentatiecentrum

In 2022 is een start gemaakt met een documentatiecentrum. Dit is een online platform waarin alle procedures en werkwijzen van RTGS worden vastgelegd, zodat deze in de toekomst voor iedereen goed vindbaar zijn. Dat maakt de organisatie minder kwetsbaar, want op dit moment zit er nog (te) veel informatie in de hoofden van medewerkers. In 2023 zal dit documentatiecentrum verder gevuld worden.

Data analyse & managementinformatie

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. Dit onderwerp stond ook in het jaarplan van 2022, maar met de komst van de nieuwe opzet PE hebben we er uiteindelijk voor gekozen om daar eerst mee te werken om vervolgens te gaan kijken welke informatie en data we nog meer uit het systeem willen halen. In het eerste kwartaal van 2023 zal dit verder worden uitgewerkt en afgestemd worden met de bouwer/beheerder van de website.

Communicatie

Ook in 2023 zal er aandacht zijn voor de communicatie richting verschillende betrokkenen bij RTGS, zoals tolken, tolkgebruikers, nascholingsaanbieders, de verschillende stakeholders en andere geïnteresseerden. Tolken ontvangen minimaal ieder kwartaal een nieuwsbrief en belanghebbenden minimaal twee keer per jaar. Daarnaast communiceren we belangrijke informatie eventueel via extra berichten en gebruiken we de website en Twitter als communicatiemiddel. In 2023 zullen we een aantal online informatiebijeenkomsten organiseren om tolken vaker en uitgebreider te informeren over onder andere de nieuwe opzet Permanente Educatie en hen de gelegenheid te geven vragen te stellen.

Er zijn regelmatig overleggen met stakeholders en andere relaties waarbij 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				
Evaluatie nieuwe opzet PE				x
Match tussen vraag en aanbod scholingsactiviteiten		x		
Portfolio		x	x	
Specialisaties	x	x	x	x
Feedback	x	x	x	x
Assessment		x	x	x
Overige activiteiten				
Onderzoek naar kwaliteit van tolken	x	x	x	x
Besluit positionering klachtencommissie	x			
Interne organisatie				
Optimaliseren van werkwijze/verbeteringen systeem	x	x		
Processen & voorwaarden intervisie/supervisie/coaching		x	x	
Instellen beroepscommissie	x	x		
Data-analyse/managementinformatie	x	x		
Communicatie naar tolken, tolkgebruikers, aanbieders en andere belanghebbenden	x	x	x	x

Ook voor 2023 zijn er weer verschillende activiteiten die we gaan oppakken. Deze activiteiten dragen bij aan de doorontwikkeling van het RTGS en daarmee ook aan de doorontwikkeling van de professionalisering van tolken. We hopen ook komend jaar weer in nauwe samenwerking met stakeholders een aantal mooie stappen te kunnen zetten.