



Jaarplan 2018

15 januari 2018

Voorwoord

Voor u ligt het jaarplan 2018 van Tolknet. In dit jaarplan worden de missie, visie en doelstellingen van Tolknet uiteengezet. Daarnaast wordt er in grote lijnen beschreven welke activiteiten Tolknet in 2018 zal gaan uitvoeren.

Bemiddeling en voorlichting zijn de hoofdtaken van Tolknet en daar zullen wij ons komend jaar ook voor blijven inzetten.

Voorlichting over de mogelijkheden van de tolkvoorziening en de regelingen die daarbij horen blijkt nog altijd nodig te zijn. Om kwalitatief goede voorlichting te kunnen geven is input van de beleidsmakers van essentieel belang. In 2018 zullen wij dan ook de samenwerking met de financiers en beleidsmakers verder intensiveren om zo de voorlichting in Nederland verder te verbeteren. Voor 2018 staat ook de samenwerking met het werkveld centraal. Om goede dienstverlening te kunnen bieden is het van belang om te weten wat de wensen en behoeften in het werkveld zijn, zodat we onze diensten daar ook op kunnen aanpassen.

Een van de wensen van het werkveld is het harmoniseren van de tolkvoorziening en te komen tot één loket. Tolknet is voorstander van het centraliseren van de voorziening en zal het komend jaar veel aandacht besteden aan het verder inrichten van de organisatie, zodat zij een front-office functie kan vervullen.

De verwachting is dat in 2019 de bemiddeling, voorlichting en facturatie van de tolkvoorziening voor alle domeinen, leef, werk en onderwijs, opnieuw zal worden aanbesteed. Door deze te verwachten aanbesteding is de toekomst onzeker, maar wij blijven ons in 2018 richten op kwaliteit, innovatie en het verder ontwikkelen van onze dienstverlening waarbij de klant van Tolknet (tolkgebruikers en tolken) centraal staan.

Missie, Visie & doelstellingen Tolknet

Missie

Iedereen heeft recht op een toegankelijke maatschappij. Tolknet maakt communicatie mogelijk tussen doven, slechthorenden, doofblinden en horenden. Een belangrijk aspect van de communicatieve toegankelijkheid is het inzetten van tolken Nederlandse Gebarentaal (NGT) en schrijftolken. Tolknet heeft een belangrijke rol met betrekking tot de bemiddeling, advies en voorlichting in het kader van de tolkvoorzieningen.

Visie & ambitie

Tolknet is het kenniscentrum¹ op het gebied van de tolkvoorziening voor dove, slechthorende en doofblinde mensen. Eén kenniscentrum en één loket waar iedereen terecht kan voor voorlichting en advies over de inzet van tolken NGT en schrijftolken en waar een deskundige bemiddeling plaatsvindt tussen gebruikers en tolken.

Wij willen een nauwe samenwerking met de diverse betrokken partijen uit het werkveld. Hierbij valt te denken aan de belangenorganisaties van tolkgebruikers, de beroepsverenigingen van tolken, maar ook de uitvoerders en beleidsmakers van de voorziening.

Doelstellingen

Tolknet streeft onderstaande doelstellingen na:

- Het faciliteren van een toegankelijk systeem waarbij tolkgebruikers en tolken elkaar kunnen vinden in het kader van een tolkopdracht;
- Het optimaal bemiddelen tussen tolkgebruikers en tolken;
- Het adequaat en correct beantwoorden van vragen rondom de tolkvoorziening
- Het geven van voorlichting over de mogelijkheden van de tolkvoorziening voor zowel bestaande, nieuwe als potentiële tolkgebruikers.²

¹ Definitie kenniscentrum: een toegankelijke en deskundige organisatie die volledig, actueel en correct is in de informatieverschaffing omtrent de tolkvoorziening en die zich inzet om optimaal te bemiddelen. Waar nodig wordt doorverwezen.

² Voorlichting aan bestaande tolkgebruikers bestaat vooral uit advies op maat (afgestemd op hun persoonlijke situatie). Voorlichting aan nieuwe als potentiële tolkgebruikers bestaat vooral uit het informeren over de mogelijkheden die er zijn, de diverse vormen van tolkinzet en het delen van ervaringen van andere tolkgebruikers. Daarnaast worden alle tolkgebruikers voorgelicht over wijzingen in de tolkvoorziening en/of de regelgeving rondom die tolkvoorziening.

Activiteiten 2018

Bemiddeling & voorlichting

Tolknet zal in 2018 de bemiddelings- en voorlichtingsactiviteiten verder continueren. Tolknet wil daarin een toegankelijke, flexibele en meedenkende organisatie zijn voor individuele klanten en tolken, voor werkveldorganisaties en voor iedereen die ons benadert voor informatie, advies of samenwerking. Daarbij kijken wij ook naar de behoeften die er in het werkveld zijn en hoe Tolknet daarop kan inspelen. In 2018 gaan we uitzoeken hoe we beter inzichtelijk kunnen maken over welke kwaliteiten de verschillende tolken beschikken, zodat nog meer ingezet kan worden op de 'juiste tolk op de juiste plek'. En daarnaast gaan we onderzoeken hoe we vorm kunnen geven aan een feedbacksysteem waarbij de tolkgebruiker na afloop van een opdracht (die via Tolkmatch is verlopen) op een laagdrempelige en toegankelijke manier feedback kan geven aan de tolk.

Tolknet bemiddelt tolkaanvragen voor werk- en onderwijssituaties en voor organisaties die geen aanspraak kunnen maken op vergoeding voor de tolkinzet. Sinds 2015 is het aantal tolkaanvragen in deze domeinen sterk toegenomen, waarbij de stijging met name in 2017 een vlucht heeft genomen. Gezien deze trend verwachten we in 2018 minimaal hetzelfde aantal tolkaanvragen binnen te krijgen bij onze bemiddelingsdienst.

	Bemiddelingen via bemiddelaars Tolknet		
	2015	2016	2017
Werk	1600	1694	2385
Onderwijs	395	366	510
Overig	448	508	578
Totaal	2443	2568	3473

In ons bemiddelingsprogramma Tolkmatch kunnen tolkgebruikers en organisaties ook zelf eenvoudig een tolk regelen, ook voor het leefdomein. Het gebruik van Tolkmatch door klanten voor het werk- en onderwijsdomein neemt al jaren toe en de verwachting is dat deze ontwikkeling zich doorzet.

In het leefdomein hebben we een daling gezien nadat Tolknet per 1 januari 2016 niet meer bemiddelt voor dit domein. Nadat het aantal aanvragen in 2016 met een kwart afnam was er in 2017 slechts sprake van een hele lichte daling. In 2018 is de prognose dat het aantal aanvragen verder stabiliseert.

	Bemiddelingen door klanten zelf in Tolkmatch		
	2015	2016	2017
Werk	2475	3022	3982
Onderwijs	730	827	1081
Overig	307	239	332
Leef	4696	3423	3347
Totaal	8208	7511	8742

Persoonlijk advies

Iedereen kan bij Tolkneta terecht voor informatie en persoonlijk advies over de tolkvoorziening en de mogelijkheden van tolkinzet. Met de huidige versnipperde tolkvoorziening is er vaak onduidelijkheid onder doven en slechthorenden onder welke voorziening zij een tolk vergoed kunnen krijgen en hoe deze voorziening geregeld kan worden. Ook is bij veel instanties niet bekend welke rol zij hebben bij het aanvragen van een tolkvoorziening. Een bekend knelpunt binnen het werkdomein is bijvoorbeeld de vraag of iemand zelf een voorziening kan aanvragen bij UWV of dat de gemeente onder de Participatiewet de aanvraag voor een tolkvoorziening moet doen. Aan de hand van iemands persoonlijke situatie biedt Tolkneta hierover duidelijkheid en indien nodig ondersteuning bij het aanvragen van een tolkvoorziening. In 2018 blijft Tolkneta zich inzetten om iedereen die vragen heeft over de tolkvoorziening of knelpunten ervaart van deskundig advies op maat te voorzien. Het doel is ervoor te zorgen dat iedereen hiervoor de weg naar Tolkneta weet te vinden.

Kenniscentrum op het gebied van de tolkvoorziening

Tolkneta is *het* kenniscentrum op het gebied van de tolkvoorziening. Om dit kenniscentrum verder vorm te geven zal Tolkneta in het komend jaar (en daarna) investeren in het up-to-date blijven als het gaat om ontwikkelingen rondom de tolkvoorziening en wijzigingen in de regelgeving. Hiervoor is nauwe samenwerking met de uitvoerders en financiers nodig.

Wijzigingen in beleid of regelgeving worden snel en op toegankelijke wijze gecommuniceerd richting tolken en tolkgebruikers. Op onze website is up-to-date informatie te vinden over de tolkvoorziening en tolkinzet, ook in Nederlandse gebarentaal. Via social media en onze nieuwsbrieven informeren we tolkgebruikers en tolken actief over het belangrijkste nieuws. Daarnaast onderhoudt Tolkneta nauwe contacten met de belangenbehartigers en beroepsverenigingen en zijn we zeer actief op social media om op de hoogte te zijn van wat er speelt binnen het werkveld. Vragen en onduidelijkheden aangaande de tolkvoorziening of tolkinzet worden zodoende vroegtijdig gesignaleerd en opgehelderd.

De nauwe samenwerking met het werkveld, belangenorganisaties en beroepsvereniging, is een must. Tolkgebruikers, tolken en werkveldorganisaties zullen immers Tolkneta als kenniscentrum moeten erkennen. Om deze samenwerking verder te intensiveren zullen wij bij de diverse partijen inventariseren wat er op dit moment nog ontbreekt en welke punten nog verbeterd moeten worden.

Harmonisatie tolkvoorziening – één loket

In 2015 hebben belangenorganisaties van tolkgebruikers en beroepsverenigingen van (schrijf)tolken een notitie opgesteld waarin zij pleiten voor de harmonisatie van de tolkvoorziening en bij voorkeur één landelijke regeling.

Naar aanleiding van deze notitie is door Significant, in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, een onderzoek uitgevoerd naar de knelpunten en mogelijke oplossingsrichtingen voor de tolkvoorziening in het leef-, werk- en onderwijsdomein.

Vanuit dit onderzoek zijn een aantal scenario's geschetst voor de korte, middellange en lange termijn. De staatssecretaris van VWS heeft aangegeven dat 'het uiteindelijke doel is om de voorziening zo te ontwikkelen, dat het voor de gebruiker eenvoudig en

doeltreffend is. Een gezamenlijke front-office, zoals genoemd door Significant, kan dan een eerste stap zijn naar harmonisatie.³

Op dit moment is er sprake van een versnippering van de voorziening, doordat de leefuren aan de ene kant en werk- en onderwijsuren aan de andere kant belegd zijn bij twee verschillende organisaties. In onze ogen wordt de voorziening daardoor niet op de meest efficiënte manier uitgevoerd. Tolknet is groot voorstander van het centraliseren van de voorziening en ziet voor zichzelf een rol weggelegd in het uitvoeren van een gezamenlijke front-office. Aangezien er voor de tolkvoorziening van de leefuren een overgangsregeling is ingesteld, omdat vanaf 1 januari 2018 de tolkvoorziening geen taak meer is van de gemeenten, is de verwachting dat er in 2019 een aanbesteding komt voor de bemiddeling, voorlichting en facturatie van de tolkvoorziening voor alle domeinen, leef, werk en onderwijs.

Aankomend jaar zullen we ons richten op deze verwachte aanbesteding en uitwerken hoe wij het uitvoeren van een gezamenlijke front-office zouden willen vormgeven.

Monitoring klanttevredenheid

Tolknet zal in 2018 een systeem neerzetten om jaarlijks de klanttevredenheid onder tolken en klanten te monitoren. Aan de ene kant met als doel om te meten hoe tolkgebruikers en tolken de kwaliteit van de dienstverlening (bemiddeling en voorlichting) van Tolknet ervaren. En aan de andere kant ook om ons te laten inspireren. Deze monitoring zal bestaan uit het jaarlijks uitvoeren van een kwantitatief klanttevredenheidsonderzoek in de vorm van een online enquête, het organiseren van een bijeenkomst voor tolken en tolkgebruikers en bezoeken van activiteiten in het werkveld met als doel hier de dialoog aan te gaan over ervaringen met Tolknet/Tolkmatch.

Online communicatie

Tolknet informeert via online communicatie verschillende doelgroepen (tolkgebruikers, tolken, potentiële tolkgebruikers) over tolkinzet, de tolkvoorzieningen en Tolknet/Tolkmatch. Daarnaast stimuleert Tolknet potentiële dove en slechthorende tolkgebruikers om een tolk in te zetten door het delen van ervaringsverhalen. Focus hierbij is werk en onderwijs, maar ook privé-situaties komen aan bod. De verschillende doelgroepen worden bereikt via social media (Facebook, Twitter, LinkedIn en Instagram), een actuele website (www.tolknet.nl) en nieuwsbrieven voor tolkgebruikers en tolken.

Toolkit werk/onderwijs

Tolknet ontwikkelt in 2018 een online toolkit rondom tolkinzet in werk- en onderwijs-situaties. Deze toolkit is gericht op mensen die voor het eerst een tolk gaan inzetten (in werk of onderwijs). Hierin vinden mensen informatie en tools om hun omgeving te informeren over de inzet van een gebarentolk of schrijftolk.

³ Rijn van, M.J (2017, 08 maart), Kabinetsreactie onderzoek harmonisatie doventolkvoorziening [Kamerbrief] geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/03/08/kamerbrief-over-kabinetsreactie-onderzoek-harmonisatie-doventolkvoorziening>, pagina 3

Een blik naar de toekomst

In de afgelopen jaren is er in de uitvoering van de tolkvoorziening veel gebeurd. De voorzieningen voor leef, werk- en onderwijs zijn van elkaar gaan verschillen, uitvoering is gedaan door diverse partijen en er worden een flink aantal knelpunten ervaren door diverse partijen.

Het is echter van belang voor de voorziening dat er stabiliteit komt en dat kennis en expertise behouden blijven. Harmonisatie van de voorziening is een stap in de goede richting, maar ook een stabiele bemiddeling en voorlichting zijn hierbij essentieel. Tolknet gaat zich daar de komende jaren intensief voor inzetten.