

Jaarverslag 2017





Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Bemiddeling	4
2. Tolkmatch	5
3. Voorlichting	5
4. Klanttevredenheidsonderzoek	7
5. Werkveld	7
6. Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken	8
7. Organisatiestructuur	8

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over 2017 van Stichting Tolknnet. Het was een bewogen jaar voor de organisatie. Op 25 april 2017 overleed plotseling directeur Bart van der Weijden. Dit verlies had een grote impact.. Bart was vanaf de oprichting (2004) verbonden aan Tolknnet en al meer dan 12,5 jaar in dienst van Tolknnet.

Daarnaast hebben er ook op bestuurlijk niveau een aantal wijzigingen plaatsgevonden. Alje Mulder trad af als bestuurder. Per 1 oktober is Markell Gremmen aangesteld als interim directeur-bestuurder.

Anne Oostra is afgetreden als lid van de Raad van Toezicht en Boris Pavloff heeft vanaf oktober de rol van voorzitter van de Raad van Toezicht overgenomen van Anne.

Zoals u verderop in dit verslag kunt lezen, is het aantal aanvragen in 2017 gestegen. Een deel van deze aanvragen is door onze bemiddelaars verwerkt, maar we zien ook dat het gebruik van ons bemiddelingsprogramma Tolkmatch in 2017 aanzienlijk is gestegen. Dit bevestigt onze aanname dat het voor klanten van belang is dat zij zelf invloed kunnen hebben op keuze van de tolk.

De tolkvoorziening valt onder de verantwoordelijkheid van verschillende ministeries en de werkzaamheden in het kader van de bemiddeling worden door verschillende organisaties uitgevoerd. Daarnaast verschilt de regelgeving binnen de verschillende domeinen van elkaar. Door deze versnippering zijn er nog altijd veel vragen over de tolkvoorziening en over de mogelijkheden van het inzetten van tolken. Ook in 2017 kon iedereen met vragen over de tolkvoorziening en de tolkinzet terecht bij Tolknnet. Medewerkers informeerden mensen over de mogelijkheden en hoe zij een voorziening konden regelen. Ook gaven medewerkers desgevraagd ondersteuning bij het aanvragen van de voorziening.

In 2017 heeft Tolknnet haar rol als kenniscentrum verder kunnen uitbouwen. Naast het geven van advies op maat, worden tolkgebruikers en tolken via de website en sociale media frequent geïnformeerd over ontwikkelingen rondom de tolkvoorziening en de mogelijkheden van tolkinzet. Deze informatie wordt op een zo toegankelijk mogelijke manier gepresenteerd, waardoor deze voor een brede doelgroep toegankelijk is.

Eind 2017 heeft het ministerie van VWS een brief gestuurd naar de Tweede Kamer over de harmonisatie van de tolkvoorziening. Zij zijn voornemens om de gehele tolkvoorziening bij UWV onder te brengen. Tolknnet volgt de ontwikkelingen rondom de harmonisatie nauwgezet en heeft de ambitie om in de toekomst een rol te blijven spelen in het uitvoeren van de verschillende werkzaamheden.

Soesterberg, maart 2018

1. Bemiddeling

1.1 Bemiddelingen door bemiddelaars

'Ze doen echt hun best om een schrijftolk voor je te vinden, ook in ad hoc situaties.'

Bemiddeling van tolkaanvragen in werk- en onderwijssituaties en voor organisaties zonder tolkvoorziening is één van de kerntaken van Tolkneta. Sinds 2015 is het aantal tolkaanvragen in deze domeinen sterk toegenomen, waarbij de stijging met name in 2017 een vlucht heeft genomen. In onderstaande tabellen is het aantal bemiddelingen door bemiddelaars van weergegeven. Om de stijging zichtbaar te maken, zijn zowel de cijfers van 2016 als die van 2017 opgenomen (figuur 1 & 2).

Bemiddelingen via bemiddelaars Tolkneta			
	2016	2017	verschil
Werk	1694	2385	+ 691
Onderwijs	366	510	+ 144
Overig	508	578	+ 70
Totaal	2568	3473	+ 905

Figuur 1

1.2 Bemiddelingen door klanten zelf

'Het is tot nu toe altijd gelukt om via Tolkmata een tolk te vinden, ook op korte termijn. Heel fijn!'

In ons bemiddelingsprogramma Tolkmata kunnen tolkgebruikers en organisaties ook zelf eenvoudig een tolk regelen, ook voor het leefdomein. Het gebruik van Tolkmata door klanten neemt al jaren toe en de verwachting is dat deze ontwikkeling zich doorzet. In het leefdomein hebben we een daling gezien nadat Tolkneta 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.

Bemiddelingen door klanten zelf in Tolkmata			
	2016	2017	Verschil
Werk	3022	3982	+ 960
Onderwijs	827	1081	+ 254
Overig	239	332	+ 93
Leef	3423	3347	-76
Totaal	7511	8742	+ 1231

Figuur 2

2. Tolkmatch

In 2017 hebben 1.773 verschillende gebruikers voor het aanvragen van een gebaren- of schrijftolk weer gebruik gemaakt van Tolkmatch, het online bemiddelingsprogramma van Tolkneta. Eind 2017 stonden er 592 tolken ingeschreven in het systeem. Dit zijn 472 tolken NGT, 88 schrijftolken, 31 combi-tolken (NGT- en schrijftolk) en 1 tolk ASL (American Sign Language).

2.1 Facturatie

Tolkneta heeft de ambitie om ook de facturatie van de tolken te kunnen gaan verzorgen gezien de te verwachte ontwikkelingen in het kader van de harmonisatie. Om ons vast voor te bereiden is er in 2017 een start gemaakt met het opzetten van een facturatiesysteem. Dit systeem wordt gekoppeld aan het bemiddelingsprogramma Tolkmatch, zodat in de toekomst op eenvoudige wijze facturen ingediend, geaccordeerd en afgehandeld kunnen worden.

3. Voorlichting

3.1 Advies op maat

Ook in 2017 kon iedereen bij Tolkneta terecht voor informatie en persoonlijk advies over de tolkvoorziening en de mogelijkheden van tolkinzet. Ondanks dat de uitvoering van de bemiddeling voor het leefdoorn aan de ene kant en het werk en onderwijsdoorn aan de andere kant al enige tijd door twee verschillende organisaties wordt uitgevoerd, is er regelmatig 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, bijvoorbeeld in het kader van de Participatiewet. In 2017 heeft Tolkneta wekelijks meerdere klantcontacten waarbij advies op maat gegeven wordt of waarbij mensen ondersteund worden bij het aanvragen van een voorziening.

3.2 Online voorlichting

'Wat jullie doen om het beter te promoten vind ik een heel goed initiatief. Ik merk zelf ook in de praktijk dat er nog veel onbegrip en onwetendheid is over schrijftolk waar ik gebruik van maak.'

De online communicatie van Tolkneta is gericht op het informeren van tolkgebruikers en tolken over de tolkvoorzieningen voor werk en onderwijs. Daarnaast hebben we ook als doel de drempel te verlagen om een tolk in te zetten. Dit doen we door de mogelijkheden en voordelen van tolkinzet te belichten vanuit de tolkgebruikers zelf.

3.2.1 Ervaringsverhalen/blogs

In 2017 publiceerden we maandelijks een ervaringsverhaal van een tolkgebruiker. Hiervoor interviewden we mensen over wat het voor hem betekent om een tolk in te zetten, wat de voordelen zijn van tolkinzet en hoe de omgeving reageert op een tolk. Daarnaast vroegen we ervaringsdeskundigen een blog of vlog voor Tolkneta te maken. Onderwerpen die aan bod kwamen waren: [Ode aan de schrijftolk](#), [Een schrijftolk op afstand, hoe pak je dit aan?](#), [Tips om een training succesvol te laten verlopen](#), [Tolkinzet in het regulier onderwijs](#).

3.2.2 Social media

Tolknet was in 2017 actief op Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter, het meest relevante kanaal voor Tolknet is Facebook omdat onze doelgroep hier het beste vindbaar is. De interactie op onze Facebookpagina is behoorlijk hoog, wat duidt op een hoge betrokkenheid bij onze berichten (10 relevante berichten per maand). De Facebookpagina van Tolknet heeft 3420 pagina-vind-ik-leuks en bereikt met de paginaberichten en advertenties gemiddeld 12132 unieke gebruikers per maand.

3.2.3 Website

In 2017 lag het websitebezoek rond de 7300 unieke bezoekers per kwartaal. De meest populaire pagina's zijn pagina's met actualiteiten ([nieuws over Tolknet en de tolkvoorziening](#), [ervaringsverhalen](#) en [blog & vlog](#))

Daarnaast worden ook de informatieve pagina's over het aanvragen van een voorziening, informatie over de vergoeding en het regelen van tolken goed bezocht. De informatie op de website wordt gewaardeerd met een 7.8 (bron: klanttevredenheidsonderzoek 2017).

3.2.4 Nieuwsbrieven

'De nieuwsbrieven zijn volledig, ik word goed geïnformeerd.'

Eén keer in de twee maanden versturen we een nieuwsbrief naar ingeschreven klanten en overige geïnteresseerden. Hierin staat nieuws over de tolkvoorzieningen, tips over het inzetten van tolken en ervaringen van andere tolkgebruikers. Met de nieuwsbrief bereiken we 5000 klanten. Klanten waarderen de nieuwsbrief met een 7.7 (bron: klanttevredenheidsonderzoek 2017).

'Ik lees de Tolknet nieuwsbrief altijd door om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van de tolkvoorzieningen'

Ook tolken worden tweemaandelijks geïnformeerd door middel van een nieuwsbrief. Hierin delen we relevante informatie over de tolkvoorziening, de regelgeving en facturering en updates rondom ons bemiddelingsprogramma Tolkmatch. In 2017 ontvingen 621 tolken deze nieuwsbrieven.

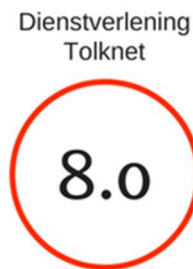
3.3 Overige voorlichting

Naast het advies op maat, de individuele voorlichting en online voorlichting hebben we in 2017 voorlichting gegeven aan de studenten van de opleiding tot tolk gebarentaal en schrijftolk. Daarnaast hebben we de Studievereniging Opleiding Gebarentaal (SOG) ontvangen op ons kantoor en hen geïnformeerd over ons werk en de tolkvoorziening.

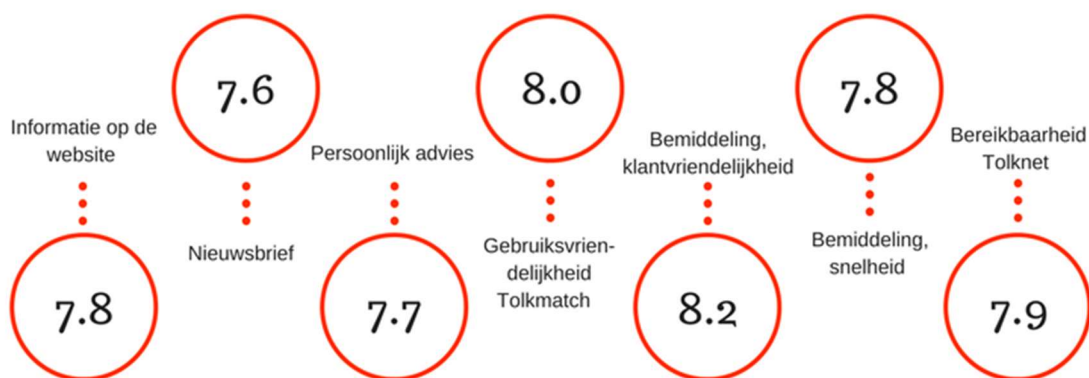
In 2017 is er een voorlichtingsproject gestart waarbij het doel was om dove en slechthorende leerlingen binnen het speciaal onderwijs en hun omgeving, te informeren over het inzet van een tolk in het regulier onderwijs. Er is contact gezocht met een viertal instellingen ten en er is uiteindelijk informatie naar diverse scholen voor speciaal onderwijs gestuurd die via hun websites, informatiekanalen voor personeel, nieuwsbrieven en/of schoolgidsen zou worden gepubliceerd.

4. Klanttevredenheidsonderzoek

We hebben in het laatste kwartaal van 2017 een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen onder tolkgebruikers die staan ingeschreven bij Tolknet met als doel het verbeteren kwaliteit van dienstverlening en daarnaast het positioneren en aanscherpen van het onderscheidend vermogen van Tolknet.



In het klanttevredenheidsonderzoek hebben we een aantal vragen gesteld over de dienstverlening van Tolknet in het algemene en specifiek over een aantal onderdelen van onze dienstverlening. Daarnaast hebben we klanten gevraagd onze dienstverlening te beoordelen met een cijfer. Klanten zijn zeer tevreden over dienstverlening van Tolknet. Zij beoordelen met een 8. Ook de diverse onderdelen van onze dienstverlening worden goed beoordeeld (zie figuur 3).



Figuur 3

5. Werkveld

Tolknet wil graag samenwerken met de diverse partijen in het werkveld. Contacten met belangenorganisaties en beroepsverenigingen zijn, naast individuele contacten met tolkgebruikers en tolken, van belang om te weten welke behoeften en wensen er leven. Ook in 2017 hebben er met diverse partijen gesprekken plaatsgevonden over de dienstverlening van Tolknet. Een aantal partijen heeft ook zitting in het College van Advies Tolknet (CAT).

Tijdens deze bijeenkomsten worden o.a. de begroting, de jaarrekening en het jaarplan en jaarverslag van Tolknet besproken en wordt aan het CAT input gevraagd om de organisatie verder te optimaliseren.

UWV is als financier een belangrijke partner voor Tolknet. In 2017 hebben we de samenwerking met UWV verder geïntensiveerd door gezamenlijk op te trekken rondom de communicatie naar tolkgebruikers (en tolken) over een aantal belangrijke ontwikkelingen, zoals het UWV Tolkportaal.

Tot slot zijn er contacten gelegd met het ministerie van VWS om te spreken over de harmonisatie van de tolkvoorziening.

De verschillende partijen uit het werkveld zijn voor Tolknet belangrijke partners om de bemiddeling en voorlichting zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren.

6. Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken (RTGS)

In 2017 voerden medewerkers van Tolkneta de volgende werkzaamheden van het Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken uit:

- > Administratieve werkzaamheden
- > Onderhoud van website
- > Directietaken (tot 25 april 2017)

7. Organisatiestructuur

Raad van Toezicht

Anne Oostra (voorzitter tot 1 oktober 2017)
Boris Pavloff (voorzitter vanaf 1 oktober 2017)
Beppie van den Bogaerde
Johan Wesemann

Raad van Bestuur

Alje Mulder (tot 1 oktober 2017)
Markell Gremmen (vanaf 1 oktober 2017)

Directeur

Bart van der Weijden (tot 25 april 2017)
Markell Gremmen (vanaf 1 oktober 2017)

Bureaumanager

Eelco Kroos

Voorlichting & Bemiddeling

Alie Larkworthy
Janieke Gritter

Communicatie & PR

Jinne Das
Susanne Kuitenbrouwer

Tolk nodig?

Via Tolknet regel je snel
een gebarentolk of
schrijftolk.

24 uur per dag,
7 dagen per
week!

Tolknet

Amersfoortsestraat 70d
3769 AL Soesterberg

0346 332 332
06 – 229 88 453 (SMS)

info@tolknet.nl
www.tolknet.nl (Chat)

Volg ons via **Facebook**, **Twitter** en
Instagram

