

Jaarverslag 2018





Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Aanbesteding Tolkvoorziening	4
2. Bemiddeling	4
3. Voorlichting	5
4. Achterwachtolk	7
5. Tolkmatch	7
6. Tolken op afstand	7
7. Klanttevredenheid tolken	8
8. Feedbacksysteem	8
9. AVG	9
10. Werkveld	9
11. Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken	9
12. Organisatiestructuur	10

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag over 2018 van Stichting Tolknet. Dit jaar stond in het teken van de ontwikkelingen rondom de centralisatie van de tolkvoorziening en de te verwachten aanbesteding vanuit UWV.

In de eerste drie kwartalen is er door de organisatie fors geïnvesteerd in een aantal ontwikkelingen om op die manier als organisatie nog beter te voldoen aan de vragen uit het werkveld en de organisatie toekomstbestendig in te richten. Zo is er gestart met het ontwikkelen van een nieuwe bemiddelingsprogramma Tolkmatch 3.0. Daarnaast is er een start gemaakt met het ontwikkelen van een applicatie voor het tolken op afstand. We zien in de praktijk dat de vraag harder groeit dan het aanbod en zijn van mening dat een applicatie voor tolken op afstand een mooie aanvulling op de huidige praktijk kan zijn.

In samenwerking met de Hogeschool Utrecht heeft dit jaar een onderzoek plaatsgevonden van studenten van de opleiding tot Tolk Nederlandse Gebarentaal naar de feedbackbehoeften onder tolkgebruikers en tolken. Uit dit onderzoek zijn een aantal bruikbare conclusies naar voren gekomen, die we meteen hebben kunnen toepassen in de praktijk.

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Om te kunnen voldoen aan de eisen van de AVG hebben we afgelopen jaar een aantal aanpassingen gedaan aan het bemiddelingsprogramma en aan onze interne organisatie om ervoor te zorgen dat we als organisatie voldoen aan de AVG.

Net als voorgaande jaren zijn ook het werkveld, onze klanten (tolkgebruikers en tolken) en onze opdrachtgever (UWV) belangrijke gesprekspartners geweest. Er is een klanttevredenheidsonderzoek onder tolken uitgevoerd, er zijn gesprekken geweest met partijen uit het werkveld en elk kwartaal heeft er een kwartaaloverleg plaatsgevonden met UWV, waarbij we inzicht hebben gegeven in de cijfers rondom de bemiddeling.

In het laatste kwartaal van 2018 is de aandacht, naast de reguliere werkzaamheden, voornamelijk uitgegaan naar de aanbesteding Tolkvoorziening die door UWV is gepubliceerd. Er is uitvoerig gekeken naar het Programma van Eisen, gekeken wat er nodig was om te voldoen aan deze eisen en wat dit voor (financiële) consequenties heeft. Helaas hebben we de conclusie moeten trekken dat het voor ons niet mogelijk was om in te schrijven en dit betekent dat Tolknet, na bijna 15 jaar trouwe dienstverlening, op 1 juli 2019 haar deuren zal gaan sluiten.

Een grote teleurstelling voor medewerkers, bestuur en Raad van Toezicht. Jarenlang heeft iedereen hard gewerkt om het werkveld, de tolkgebruikers en de tolken op een zo goed mogelijke manier te bedienen en hieraan gaat nu een einde komen. Tot 1 juli zullen we iedereen nog zo goed mogelijk van dienst zijn.

In dit jaarverslag zullen de activiteiten van 2018 nog kort beschreven worden.

Soesterberg, februari 2019

1. Aanbesteding Tolkvoorziening

Eind 2017 werd bekend dat UWV de centrale uitvoerder wordt voor de tolkvoorziening voor leef- werk en onderwijssituaties. In oktober 2018 publiceerde zij een aanbesteding waarin een externe organisatie wordt gezocht die de bemiddeling, voorlichting en facturatie van tolkopdrachten namens UWV gaat uitvoeren. Tolknet had de ambitie om deze aanbesteding te winnen om op die manier het loket voor de tolkvoorziening te worden. Na publicatie van de aanbesteding is het Programma van Eisen uitvoerig bestudeerd en is bekeken wat er nodig is om aan alle eisen van UWV te voldoen en wat dit voor (financiële) consequenties heeft voor onze organisatie.

De eisen die door UWV in het Programma van Eisen zijn vastgesteld vragen om forse investeringen. Dit kwam voor ons niet als een verrassing. Vanwege het verwachte takenpakket is er vanaf begin 2018 geïnvesteerd in de ontwikkeling van een Tolk op afstand app en een functioneel ontwerp voor een nieuwe versie van ons bemiddelingsprogramma Tolkmatch (meer hierover op pagina 7). De noodzakelijke investeringen vielen vanwege de uiteindelijke eisen echter aanzienlijk hoger uit dan verwacht. De exacte hoogte van de investeringen kon bovendien niet worden vastgesteld, omdat bij diverse eisen niet duidelijk genoeg was waaraan exact moet worden voldaan. UWV gaf aan hierover na gunning van de aanbesteding in overleg te treden, maar de precieze financiële consequenties hiervan waren onvoldoende duidelijk. Om toch de noodzakelijke investeringen te kunnen doen hebben we alle financieringsopties onderzocht, maar mogelijke externe financiers vonden voorfinanciering vanwege de voorwaarden en eisen in de aanbesteding te riskant. Dit heeft ons tot de conclusie gebracht dat het voor ons helaas niet mogelijk was om in te schrijven op de aanbesteding. Het gevolg hiervan is dat Tolknet per 1 juli 2019 haar deuren zal sluiten.

2. Bemiddeling

1.1 Bemiddelingen door bemiddelaars

Bemiddeling van tolkaanvragen in werk- en onderwijssituaties en voor organisaties zonder tolkvoorziening is één van de kerntaken van Tolknet. In het afgelopen jaar is het aantal tolkaanvragen in deze domeinen sterk toegenomen. In 2017 steeg het aantal aanvragen explosief met ruim 900 aanvragen.. Ook in 2018 zien we dat het aantal aanvragen voor werk- en onderwijs nog altijd stijgt. De aanvragen onder overig (mensen en/of organisaties zonder voorziening) zijn in 2018 licht gedaald. In onderstaande tabel is het aantal bemiddelingen door bemiddelaars van Tolknet weergegeven (figuur 1).

Bemiddelingen via bemiddelaars Tolknet			
	2017	2018	Vershil
Werk	2.385	2.872	+ 487
Onderwijs	510	580	+ 70
Overig	578	536	- 42
Totaal	3.473	3.988	+ 515

Figuur 1

1.2 Bemiddelingen door klanten zelf

In ons bemiddelingsprogramma Tolkmatch kunnen tolkgebruikers en organisaties ook zelf eenvoudig een tolk regelen, ook voor het leefdomein. Dit kan door zelf actief een tolk te benaderen of gebruik te maken van het prikbord. Hierbij plaatst de klant een opdracht op een lijst waarbij tolken kunnen aangeven dat zij geïnteresseerd en beschikbaar zijn om de betreffende opdracht uit te voeren. De klant maakt vervolgens zelf de keuze welke tolk hij/zij wil inzetten. Het gebruik van Tolkmatch door klanten is over het geheel ook in 2018 gestegen ten opzichte van 2017 (figuur 2). Deze toename is vooral te danken aan een stijgend gebruik van het prikbord (figuur 3).

Bemiddelingen door klanten zelf in Tolkmatch			
	2017	2018	Vershil
Werk	3.982	4.415	+ 433
Onderwijs	1.081	934	-147
Overig	332	614	+ 282
Leef	3.347	3.262	-85
Totaal	8.742	9.225	+ 483

Figuur 2

Gebruik van Prikbord door klanten zelf			
	2017	2018	Vershil
Werk	2.527	2.835	+ 308
Onderwijs	855	783	-72
Overig	244	449	+ 205
Leef	2.607	2.620	-13
Totaal	6.233	6.687	+428

Figuur 3

In 2018 hebben 1.685 verschillende gebruikers voor het aanvragen van een gebaren- of schrijftolk weer gebruik gemaakt van Tolkmatch, het online bemiddelingsprogramma van Tolkneta.

3. Voorlichting

3.1 Advies op maat

De voorlichting van Tolkneta bestaat uit verschillende elementen. Een belangrijk element is het advies op maat. Iedereen kan bij Tolkneta terecht voor informatie en persoonlijk advies over de tolkvoorziening en de mogelijkheden van de tolkinzet. Ook in 2018 heeft Tolkneta dagelijks ondersteuning geboden bij het aanvragen van een voorziening en geadviseerd over de mogelijkheden van het inzetten van een tolk.

3.2 Online voorlichting

De online communicatie van Tolknet is gericht op het informeren van tolkgebruikers en tolken over de tolkvoorzieningen voor werk en onderwijs en 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

In 2018 publiceerden we ervaringsverhalen van tolkgebruikers. Hiervoor interviewden we mensen over wat het voor hen betekent om een tolk in te zetten, wat de voordelen zijn van tolkinzet en hoe de omgeving reageert op een tolk. Onderwerpen die aan bod kwamen waren: [Fulltime groepsleerkracht](#), [Niet voldoende bijtanken](#), [Overstap naar de middelbare school](#), [Van speciaal onderwijs naar reguliere MBO](#), [Op zoek naar een fijne werkgever](#), [Bakken energie besparen](#). Daarnaast maakten we een video van de ervaringen van een havo-scholier die een tolk inzet op school, [Rosan](#).

3.2.2 Social media

Tolknet was in 2018 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. We posten in de eerste 9 maanden gemiddeld 8 relevante berichten per maand, in de laatste maanden lag dat aantal lager ivm de aanbesteding. Het aantal pagina-vind-ik-leuks van de facebookpagina van Tolknet is in 2018 met 265 toegenomen tot 3685. De Facebook pagina bereikt met de paginaberichten en advertenties gemiddeld 13602 unieke gebruikers per maand.

3.2.3 Website

In 2018 lag het websitebezoek rond de 7400 unieke bezoekers per kwartaal. De meest populaire pagina's zijn pagina's met actualiteiten zoals de [ervaringsverhalen](#) en nieuwsberichten in samenwerking met UWV. Bijvoorbeeld het bericht over het [ordernummer](#) en het [maandoverzicht](#).

Ook de informatieve pagina's over het [regelen van tolken](#) en de [verschillende vergoedingen](#) worden goed bezocht.

3.2.4 Nieuwsbrieven

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. Het klantenbestand hebben we naar aanleiding van de AVG richtlijnen opgeschoond, de nieuwsbrief bereikt nu gemiddeld 4800 klanten en 633 organisaties.

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. In 2018 ontvingen 665 tolken deze nieuwsbrieven.

3.3 Voorlichting op locatie

Alhoewel we zien dat een groot deel van de voorlichting steeds meer online/digitaal plaatsvindt, is voorlichting op locatie nog altijd een van de werkzaamheden van Tolknet. In 2018 zijn er de volgende voorlichtingsactiviteiten op locatie geweest:

- Aanwezig bij inloopcentrum voor Plots- en Laatdoven t.b.v. het geven van voorlichting en het beantwoorden van vragen; individuele tolkgebruikers kregen advies op maat over vragen over tolkinzet in hun eigen situatie
- Voorlichting bij een studiedag van ambulante begeleiders over de inzet van tolken
- Voorlichting bij een landelijke studiedag van audiologen-assistenten over de mogelijkheden van het inzetten van een tolk en de tolkvoorziening
- Voorlichting aan studenten van de opleidingen tot tolk gebarentaal en schrijftolk over de tolkvoorziening

- Aanwezig op de informatiemarkt van de dr. Bosschool om voorlichting te geven over de mogelijkheden van de tolkvoorziening en de tolkinzet in het onderwijs en vragen van ouders van de leerlingen te beantwoorden.
- Aanwezig bij WereldDovenDag met een stand. Medewerkers van Tolknet waren beschikbaar om vragen te stellen over de tolkvoorziening en tolk inzet. Daarnaast is er expliciet aandacht besteed aan/gevraagd voor het geven van feedback aan tolken. Er zijn onder andere flyers uitgedeeld met daarop tips over het geven van feedback.

4. Achterwachttolk

Sinds de aanbesteding van de tolkvoorziening in het leefdomein in 2016 was er geen achterwachttolk meer beschikbaar voor werk- en onderwijssituaties.

Tolknet, UWV en Tolkcontact zijn begin 2018 overeengekomen dat Tolknet tegen vergoeding een beroep kan doen op de achterwachttolk van Tolkcontact.

Tolknet, UWV en Tolkcontact streven er met deze afspraak naar om tolkinzet in zoveel mogelijk situaties mogelijk te maken.

Er is in 2018 12 keer een beroep gedaan op de achterwacht van Tolkcontact. In 3 gevallen resulteerde dit in inzet van een achterwachttolk. In de overige 9 gevallen bleek er voor de desbetreffende dagen geen achterwacht beschikbaar te zijn.

5. Tolkmatch

De eerste versie van Tolkmatch is ontstaan in 2004 en in 2012 heeft een grote update van de applicatie plaatsgevonden. Met het oog op de aanbesteding in de 2^e helft van het jaar is er begin 2018 voor gekozen om een vernieuwde versie van Tolkmatch te gaan ontwikkelen. In de loop van 2018 is een functioneel ontwerp en nieuw design voor Tolkmatch 3.0 afgerond. Hierin werd bestaande functionaliteit om een tolk te zoeken verder verfijnd en nieuwe zoekmethoden toegevoegd. Doel was om een volgende efficiëntiestap te zetten als het gaat om tolkbemiddeling en het nog makkelijker te maken om de juiste tolk op de juiste plek te krijgen. Daarnaast werd in verband met het verwachte takenpakket onder de aanbesteding een self-billing facturatiesysteem geïntegreerd met het bemiddelingsprogramma. Vanwege het besluit om niet in te schrijven op de aanbesteding zal de realisatiefase niet meer worden opgepakt.

6. Tolken op afstand

Tolken op afstand is een mooie aanvulling op de huidige dienstverlening van Tolknet. In samenwerking met een externe partij heeft Tolknet een applicatie laten bouwen voor het tolken op afstand om zo tolken op afstand op een laagdrempelige manier toegankelijk te maken en vraag en aanbod beter op elkaar te kunnen afstemmen. Eind 2018 is de web-based versie en de app voor iOS (Apple apparatuur) zo goed als af. Er is een testgroep samengesteld met diverse tolken en tolkgebruikers, zodat de applicatie getest kan worden voordat hij live zou gaan. Na het besluit om niet in te schrijven op de aanbesteding is de testfase en het project tot stilstand gekomen. Begin 2019 zal er besloten worden wat er met de applicatie tolken op afstand gaat gebeuren.

7. Klanttevredenheid tolken

Nadat er eind 2017 een klanttevredenheidsonderzoek onder tolkgebruikers heeft plaatsgevonden, is er in 2018 ook onder tolken een klanttevredenheidsonderzoek uitgezet. Doel van dit onderzoek is het verbeteren kwaliteit van dienstverlening en daarnaast het positioneren en aanscherpen van het onderscheidend vermogen van Tolknet.

Algemeen cijfer

7.9

In het klanttevredenheidsonderzoek hebben we een aantal vragen gesteld over de dienstverlening van Tolknet in het algemeen en specifiek over een aantal onderdelen van onze dienstverlening. Daarnaast hebben we tolken gevraagd onze dienstverlening te beoordelen met een cijfer. Ook tolken zijn tevreden over dienstverlening van Tolknet (zie figuur 4).



Figuur 4

8. Feedbacksysteem

Studenten van de opleiding Tolk Nederlandse Gebarentaal hebben in 2018 in opdracht van Tolknet een onderzoek uitgevoerd naar de feedbackbehoeften van tolken en tolkgebruikers. Hiervoor is een enquête uitgezet onder zowel tolken als tolkgebruikers. De gegevens uit deze enquête zijn door de studenten geanalyseerd en verwerkt in een scriptie. De studenten hebben deze scriptie gepresenteerd aan de medewerkers van Tolknet en ook het RTGS was daarbij aanwezig.

De belangrijkste uitkomst van het onderzoek was dat klanten en tolken feedback geven en ontvangen belangrijk vinden. Het liefst geeft men face-to-face feedback. Ongeveer de helft van de deelnemers (zowel tolken als tolkgebruikers) wil geen digitaal systeem. De andere helft zou dat wel prettig vinden. Daarnaast worden er in het onderzoek aandachtspunten benoemd waar men rekening mee moet houden bij een eventueel digitaal feedbacksysteem. Daarnaast werd ook duidelijk dat het niet voor iedereen duidelijk is wat feedback geven precies inhoudt en hoe je dat op een goede manier doet. Daarom is er een speciale flyer ontwikkeld over hoe je op een goede manier feedback geeft. Deze flyer is tijdens Werelddoenvdag voor het eerst onder de aandacht gebracht en vervolgens digitaal verspreid. De flyer is een eerste stap om de kwaliteit van het geven en ontvangen van feedback te verbeteren.

Tijdens een symposium van het RTGS op 30 november 2018, waar een groot deel van het werkveld vertegenwoordigd was, heeft Tolknet een presentatie gegeven over de uitkomsten van het onderzoek naar de feedbackbehoeften van tolken en gebruikers.

9. AVG

Om te kunnen voldoen aan de AVG zijn er in 2018 een aantal acties ondernomen. Er is (met behulp van een externe organisaties in kaart gebracht hoe gegevens zich binnen onze organisatie bewegen en waar ze worden opgeslagen. Daarnaast zijn er met een aantal organisaties verwerkersovereenkomsten afgesloten, is de privacyverklaring aangepast en is er een verwerkingsregister opgesteld. Alle BSN van tolkgebruikers zijn verwijderd uit het systeem en na uitvoerig overleg met de beroepsverenigingen en de externe adviseur is er een intentieverklaring opgesteld waarin beschreven staat waarom de beroepsverenigingen en Tolknet van mening zijn dat een verwerkerovereenkomst tussen Tolknet en tolken niet nodig is.

10. 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. In 2018 is er overleg geweest met diverse partijen (belangenorganisaties en beroepsvereniging). Daarnaast hebben er twee vergadering van het College van Advies plaatsgevonden. Tijdens deze vergaderingen zijn 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. Daarnaast is bij de CAT vergadering in november ook besproken wat de redenen zijn om niet in te schrijven op de aanbesteding.

UWV is als financier een belangrijke partner voor Tolknet. In 2018 hebben er een drietal kwartaaloverleggen plaatsgevonden om de ontwikkelingen binnen Tolknet te bespreken. Daarnaast is er regelmatig overleg geweest over de communicatie naar tolkgebruikers (en tolken) over een aantal belangrijke ontwikkelingen, zoals aanpassingen in de werkwijze van UWV rondom het toekennen van onderwijs- en werkuren.

11. Stichting Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken (RTGS)

In 2018 voerden medewerkers van Tolknet de administratieve werkzaamheden van het Register Tolken Gebarentaal en Schrijftolken uit.

12. Organisatiestructuur

Raad van Toezicht

Boris Pavloff (voorzitter)
Beppie van den Bogaerde
Johan Wesemann
Harry Bosma

Raad van Bestuur/directeur

Markell Gremmen

Bureaumanager

Eelco Kroos

Voorlichting & Bemiddeling

Alie Larkworthy
Janieke Gritter
Carianne Goumans (april t/m juni 2018)

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

T +31 (0) 346 332 332
SMS 06 – 229 88 453

info@tolknet.nl
www.tolknet.nl

Volg ons via **Facebook** en **Twitter**

