

Strategie RTGS 2024-2028

MISSIE RTGS

Een missie definieert kernachtig de activiteiten van de organisatie, haar doelen en hoe zij dit doel zal bereiken.

De missie van het RTGS, tevens vastgelegd in haar statutaire doelstelling, is als volgt:

*De stichting heeft de **registratie** van Tolken Gebarentaal en Schrijftolken alsmede de **bewaking** en **bevordering** van de **kwaliteit** van de tolken Gebarentaal en Schrijftolken ten doel.*

*De stichting tracht dit doel te verwezenlijken door het **opzetten, onderhouden en ter inzage aanbieden van een register** van tolken Gebarentaal en Schrijftolken en **het stellen van eisen** aan de ingeschreven tolken Gebarentaal en Schrijftolken.*

VISIE / LEIDENDE PRINCIPES

Stichting RTGS hanteert de hieronder beschreven principes en uitgangspunten om de missie te realiseren:

- Stichting RTGS gaat ervan uit dat tolken professionals zijn die serieus en met plezier hun vak uitvoeren. Voor Stichting RTGS is het daarom aannemelijk dat tolken hun dienstverlening aan tolkgebruikers voorop hebben staan.
- Stichting RTGS is zich ervan bewust dat tolkgebruikers behoefte hebben aan kwalitatief goede tolken die passend zijn bij en/of zich kunnen aanpassen aan hun wensen en behoeften.
- Stichting RTGS maakt het mogelijk voor tolkgebruikers en tolken om de juiste tolk bij de juiste situatie te vinden. Dit noemen we 'elke klant de juiste tolk'.
- Stichting RTGS vindt het belangrijk dat er aandacht is voor de samenwerking tussen tolkgebruikers en tolken.
- Stichting RTGS stelt eisen aan de kwaliteit van tolken. Hieronder vallen het op peil houden van kennis en vaardigheden van de professional. Stichting RTGS stimuleert tolken zich te ontwikkelen en te blijven werken aan hun deskundigheid.
- Stichting RTGS streeft naar een ruim en goed nascholingsaanbod. Hierdoor kunnen tolken zich blijven ontwikkelen en beter aansluiten bij de behoeftes van tolkgebruikers.
- Stichting RTGS streeft ernaar om de missie te realiseren in samenwerking met vertegenwoordigers van tolkgebruikers, tolken, en andere belangrijke stakeholders, zoals het IGT&D en UWV.

RELEVANTE ONTWIKKELINGEN EN VRAAGSTUKKEN

Wat zijn relevante ontwikkelingen en vraagstukken in het werkveld? Na een interne analyse en gesprekken met zowel de beroepsverenigingen van tolken als de belangenorganisaties van tolkgebruikers zijn onderstaande ontwikkelingen en/of vraagstukken geformuleerd.

Kwaliteit

Tolkgebruikers stellen hogere eisen aan de vaardigheden van tolken (wellicht ook doordat zij meer participeren in complexere situaties). Er zijn zorgen over de kwaliteit van sommige tolken, dit betreft tolken die al langer werkzaam zijn én de pas afgestudeerde tolken. Ook geven pas afgestudeerde tolken zelf aan zich niet altijd voldoende zeker te voelen over hun kwaliteit. Hoe kunnen we als RTGS bijdragen het verhogen van de kwaliteit? Wat is daarvoor nodig? Hoe om te gaan met tolken die niet functioneren? Onze missie stelt dat we de kwaliteit bewaken én bevorderen. Maar geven we voldoende uitvoering aan dat bewaken en wat kunnen we (nog meer) doen om de kwaliteit te bevorderen?

Feedback

Feedback is een onderwerp dat kan bijdragen aan het bevorderen van de kwaliteit. Een feedbacksysteem binnen het kader van een persoonlijk ontwikkelingsplan kan door tolken gebruikt worden om hun eigen ontwikkelpunten te formuleren en daaraan te werken om zo de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren.

Het is hierbij ook belangrijk dat tolkgebruikers weten hoe ze op een goede en effectieve manier feedback kunnen geven. RTGS gaat het uitwisselen van feedback stimuleren en tolken faciliteren in het werken met een persoonlijk ontwikkelplan. Met een voorlichtingspagina over het geven van feedback is hiermee een eerste start gemaakt. De komende tijd zullen we dit verder vorm gaan geven door het ontwikkelen van een persoonlijk ontwikkelplan.

Klachtencommissie

Een klachtencommissie draagt bij aan de bevordering van de kwaliteit. De stakeholders hebben besloten om de klachtencommissie bij RTGS onder te brengen om zo haar positie te verstevigen. In eerste instantie zal dit voor de periode van een jaar zijn en na evaluatie zal besproken worden of dit definitief wordt. De klachtencommissie zal haar werkzaamheden op onafhankelijke wijze (dus zonder inmenging van andere delen van de organisatie) blijven uitvoeren. Daarnaast zal de komende jaren onderzocht worden of de bevoegdheden van de klachtencommissie en de kring van klagers uitgebreid kunnen/moeten worden.

Specialisaties

Er is gestart met het uitwerken van een specialisatiesysteem. In dit systeem kunnen werkgroepen van tolken een traject starten om een bepaald werkgebied als specialisatie erkend te krijgen. Daarnaast worden er ook voorwaarden gesteld aan het behoud van een specialisatie-aantekening voor tolken die als specialist erkend zijn. Wanneer er een gedegen specialisatiesysteem staat en tolken als specialist worden erkend, draagt dit bij aan de kwaliteitsbevordering van tolken, maar ook aan het motto 'elke klant de juiste tolk'.

Veranderende doelgroep

De doelgroep van tolkgebruikers verandert. In behoeften en eisen aan tolken, maar ook in taalvaardigheid (meer kinderen met CI die weinig gebarentaalaanbod krijgen). Wat vraagt dat van tolken en moet RTGS hierin een rol spelen?

Zoekbehoefte tolkgebruikers vs. profileren door tolken

We ervaren een behoefte aan zoekmogelijkheden bij tolkgebruikers, maar zien ook dat tolken zich weinig tot niet profileren via RTGS. Wellicht heeft dat te maken met een scheve verhouding tussen vraag en aanbod, waardoor een tolk minder de noodzaak ervaart om zich te profileren. Of tolken profileren zich op andere manieren, bijvoorbeeld via de bemiddelingsorganisatie. Om bij te dragen aan 'elke klant de juiste tolk' is het van belang dat tolken een goed ingevuld profiel hebben, passend bij de zoekbehoeften van tolkgebruikers.

Nieuwe beroepscode tolken NGT en nieuw beroepsprofiel schrijftolken

Sinds eind 2022 is er voor tolken NGT een nieuwe beroepscode. De beroepscode is nu gebaseerd op waarden, terwijl deze voorheen bestond uit voorgeschreven regels. Een tolk moet nu steeds een afweging maken tussen die verschillende waarden. Welke waarde is op dit moment voor mij belangrijk en waarom? Voor schrijftolken komt er naar verwachting een nieuw beroepsprofiel. Zijn alle tolken én aanbieders inmiddels voldoende op de hoogte van de nieuwe beroepscode of het beroepsprofiel of is hierin nog een rol weggelegd voor RTGS? Wat is de rol van het RTGS als een tolk zich niet aan de beroepscode en/of het beroepsprofiel houdt?

Aanbod nascholingen beperkt

We zien dat het aanbod van nascholingen beperkt blijft of zelfs wat afneemt. Aanbieders geven signalen dat ze hun scholingen niet vol krijgen, tolken geven aan dat er onvoldoende passende scholing is. Maar om te kunnen werken aan deskundigheidsbevordering én om aan de eisen van het RTGS te kunnen blijven voldoen, is voldoende (en kwalitatief goed) aanbod nodig. Het RTGS moet stimuleren dat het aanbod van nascholingen groeit, zonder daarbij in te leveren op de kwaliteit van het aanbod.

Onbeschermd beroep/niet-geregistreerde tolken actief

Het beroep van tolk is een onbeschermd beroep. We zien in een andere beroepsgroep (docent NGT) dat dat soms tot onwenselijke situaties leidt (ongekwalificeerde personen die zich voor docent uitgeven). Het traject om te komen tot een beschermd beroep is ingewikkeld en complex en is iets wat door de beroepsgroepen zelf opgepakt moet worden. Er zijn ook tolken die niet bij het RTGS geregistreerd staan, maar wel op commerciële basis werkzaamheden als tolk uitvoeren. Dit is toegestaan, echter zit daar ook het risico aan dat ongekwalificeerde personen zich voor tolk uitgeven. Alleen tolken die via de tolkvoorziening werken, moeten bij RTGS geregistreerd staan. Het is verstandig om aandacht te besteden aan de bekendheid van RTGS, zodat ook andere partijen weten dat ze via RTGS tolken kunnen zoeken die gediplomeerd zijn én actief aan hun deskundigheidsbevordering werken.

Bredere interpretatie tolkenrol

Er wordt gesignaleerd dat tolken zich in hun werkzaamheden niet beperken tot het tolken, maar ook andere activiteiten oppakken. Bijvoorbeeld tolkgebruikers helpen bij administratie of verschillende rollen combineren (bijvoorbeeld een reis begeleiden en ook tolken). Dit heeft effect op het beeld en de verwachting van de gehele beroepsgroep. Dit is een signaal waar RTGS niet specifiek een rol in heeft, maar wat meer bij de beroepsverenigingen en/of belangenorganisaties ligt.

Tolkentekort

We zien dat er sprake is van een tolkentekort en dat het regelmatig gebeurt dat tolkgebruikers geen tolk kunnen vinden voor zeer belangrijke situaties, zoals begrafenissen, medische situaties etc... Een ontwikkeling die het werkveld volop bezig houdt. RTGS kan hieraan bijdragen door in te zetten op duidelijke en goed ingevulde tolkprofielen, waardoor tolkgebruikers eenvoudiger kunnen zoeken naar een passende tolk.

Beroepscommissie

Om ook de eigen organisatie verder professionaliseren wordt er een beroepscommissie geïnstalleerd. Deze beroepscommissie zal beroepsschriften over besluiten van de directeur of de specialisatiecommissie behandelen.

Positie & status RTGS

De positie van het register is op dit moment heel stevig. Bijna alle tolken staan ingeschreven in het RTGS. Het is van belang deze stevige positie te behouden. Om via de tolkvoorziening betaald te

worden, moeten tolken ingeschreven staan in het RTGS. Uitschrijving uit het RTGS heeft dan ook tot gevolg dat een tolk geen tolkopdrachten binnen de tolkvoorziening kan uitvoeren en alleen nog inkomsten kan verwerven uit commerciële opdrachten. Er zijn verschillende meningen over of RTGS tolken kan uitschrijven als zij niet aan de voorwaarden voldoen. Om goed uitvoering te kunnen geven aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit, is het belangrijk om helderheid te krijgen over de positie van RTGS in dit vraagstuk. Helaas ervaren veel tolken de inschrijving in het RTGS als verplichting, terwijl registratie in het RTGS juist een bewijs is van de eigen professionaliteit en erkenning van de beroepskwalificaties. Deze erkenning van de beroepskwalificaties zou meer aandacht mogen krijgen in de communicatie naar buiten.

SWOT ANALYSE

Bij de interne bijeenkomst is uitgebreid een SWOT analyse gedaan. Hierbij worden sterke en zwakte kanten én kansen en bedreigingen van een organisatie in kaart gebracht.

Als sterke kanten worden onder andere genoemd dat het RTGS direct toegankelijk is voor tolkgebruikers en er verschillende zoekmogelijkheden zijn. Het feit dat tolken door inschrijving bij RTGS werken aan hun deskundigheidsbevordering en het feit dat de relatie met stakeholders sterk verbeterd is worden ook als sterke kanten gezien. Als zwakte kanten worden onder andere genoemd dat RTGS een kleine organisatie is en blijft en dat die beperking in menskracht en (financiële) middelen ervoor zorgt dat er keuzes gemaakt moeten worden in welke activiteiten uitgevoerd kunnen worden. De verbinding met tolken, tolkgebruikers en aanbieders kan verbeterd worden en ook de achtergrondinformatie van tolken kan uitgebreider en meer ingevuld worden, zodat tolkgebruikers meer zoekmogelijkheden hebben.

Naast het verbeteren van de profielen van tolken wordt ook het in kaart brengen van behoeften van tolkgebruikers en tolken en deze informatie delen met aanbieders als kans benoemd. Hiermee kan het RTGS het nascholingsaanbod stimuleren en verrijken.

Verschillende ontwikkelingen zoals het ontwikkelen van een specialisatiesysteem, maar ook het steviger positioneren van de klachtencommissie én het instellen van een beroepscommissie zijn kansen om zowel de kwaliteit van tolken te bevorderen als ook de eigen organisatie te professionaliseren.

Een zorg is dat het nascholingsaanbod achter blijft en dat dat een effect heeft op de deskundigheidsbevordering van tolken. Daar is immers voldoende en kwalitatief goed aanbod voor nodig.

KERNTHEMA'S

Op basis van bovenstaande, de input uit de interne bijeenkomst en de bijeenkomsten met belangenorganisaties en beroepsverenigingen zijn we tot een aantal kernthema's gekomen. In de komende vijf jaar zal de focus van het RTGS op deze kernthema's liggen. Per jaar zal beschreven worden welke acties er concreet genomen zullen worden om deze kernthema's verder op te pakken en uit te werken.

Kwaliteitsbewaking & -bevordering

Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van tolken blijft een van de kerntaken van RTGS. Het verhogen van de kwaliteit wordt bevorderd door bijvoorbeeld het stimuleren van nascholingsaanbod, het stimuleren van feedback, het opzetten van een specialisatiesysteem en door tolken te faciliteren om hun persoonlijke ontwikkelpunten in kaart te brengen en daarmee aan de slag te gaan. Dit zijn onderdelen die reeds zijn opgepakt én die de komende jaren verder ingevuld zullen worden.

Het bewaken van de kwaliteit krijgt aandacht door bijvoorbeeld het onderbrengen van de klachtencommissie bij RTGS. Tolken worden strikter aangesproken op hun nascholingsverplichtingen en er zijn consequenties aan verbonden bij het (recidief) niet nakomen van deze verplichting.

Profilering van tolken & zoekmogelijkheden

Tolkgebruikers maken regelmatig gebruik van het register om te zoeken naar tolken. De profielen van tolken dragen eraan bij dat een tolkgebruiker op zoek kan gaan naar de meest passende tolk. Om dit zoeken te laten slagen is het van belang dat tolken informatie en vaardigheden inzichtelijk maken voor tolkgebruikers. Het RTGS wil de zoekbehoeften van tolkgebruikers en de wensen tot profileren van tolken beter in kaart brengen en indien nodig daar de website op gaan aanpassen. Daarnaast zal ook het belang van profileren regelmatig onder de aandacht gebracht moeten worden van tolken en bekeken worden in hoeverre tolken gestimuleerd kunnen worden hun profiel regelmatig bij te werken.

Vergroten aanbod scholingsactiviteiten

Een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsbevordering zijn de scholingsactiviteiten die door verschillende aanbieders worden aangeboden. We zien dat vraag en aanbod niet altijd voldoende op elkaar aansluiten. Het is belangrijk dat er voldoende en kwalitatief aanbod beschikbaar is en blijft voor tolken, daarbij ook rekening houdend met de diversiteit aan tolken (bijvoorbeeld pas afgestudeerd versus jarenlange ervaring). RTGS biedt zelf geen scholingsactiviteiten aan, maar zal zich inzetten om het aanbod te vergroten. Hierin is samenwerking met aanbieders van groot belang.

Communicatie & relatie met diverse stakeholders, tolken, tolkgebruikers én aanbieders

In het werkveld streven we allen naar hetzelfde doel: kwalitatief goede tolken NGT én schrijftolken. Samenwerking met verschillende partijen in het werkveld is nodig om dit doel te realiseren. Voor RTGS betekent dit dat zij oog heeft voor alle verschillende belangen die een rol spelen en daar rekening mee probeert te houden, waarbij zij haar onafhankelijke positie blijft behouden. Dat betekent meer investeren in de relatie met de verschillende partijen om al die belangen en wensen op te halen en tegen elkaar af te wegen. Dat betekent ook meer en betere communicatie naar alle verschillende partijen over bijvoorbeeld het belang van het RTGS, keuzes die gemaakt worden of ontwikkelingen binnen de organisatie.

Positie & status RTGS

Het RTGS is ooit opgezet vanuit de beroepsvereniging(en) en belangenorganisatie(s) met als doel tolken te registreren en de kwaliteit van tolken te bewaken en bevorderen. UWV heeft, als uitvoerder van de tolkvoorziening, opgenomen dat alleen tolken die in het RTGS geregistreerd zijn, via de tolkvoorziening kunnen werken. In de afgelopen tijd is er regelmatig discussie over in hoeverre tolken uitgeschreven kunnen worden uit het RTGS als zij niet aan de voorwaarden voldoen. Zij kunnen dan immers niet meer via de voorziening werken en dat betekent dat zij alleen nog inkomsten kunnen genereren uit de commerciële markt en niet meer via de tolkvoorziening. Het is echter de taak van RTGS om de kwaliteit te bewaken, dus noodzakelijk om iemand uit te kunnen schrijven als hij/ zij (structureel) niet aan de voorwaarden voldoet of de afspraken niet nakomt. Het is dus van essentieel van belang om helderheid te krijgen over dit vraagstuk.

Daarnaast zien we, door bijvoorbeeld de erkenning van de Nederlandse Gebarentaal, dat er op steeds meer plekken tolken NGT ingezet worden. Het is van belang om RTGS onder de aandacht te brengen bij een breder publiek, zodat ook commerciële partijen of bijvoorbeeld aanbestedingsdiensten weten van het bestaan van RTGS en het RTGS gebruiken om gekwalificeerde tolken in te zetten.