

## Tolken op Afstand

*NBTG sept 2013*

Het afgelopen jaar zijn de ontwikkelingen rondom Tolken op Afstand in een stroomversnelling geraakt. Mede veroorzaakt door de nieuwe Telecomwet<sup>A</sup>, waarbij telefonie toegankelijk gemaakt moet worden voor dove en slechthorende mensen, die naast tekst ook via beeld in NGT willen telefoneren.

Grofweg zijn er twee vormen van tolken op afstand, telecomtolken en tolken op afstand. Het telecomtolken wordt verzorgd door KPN in samenwerking met de Berengroep. Tolken op afstand wordt naast freelance tolken, ook aangeboden/gefaciliteerd door Tolknet.

De beschikbaarheid van zowel telecomtolken als tolken op afstand is een goede ontwikkeling en zorgt ervoor dat tolkdiensten voor dove en slechthorende mensen meer beschikbaar zijn. Doordat voor korte of voor ongeplande situaties, waar voorheen geen tolk ingezet werd, nu de mogelijkheid bestaat om een tolk op afstand in te zetten, wordt de toegang tot werk, onderwijs en de maatschappij voor tolkgebruikers vergroot.

In opdracht van Dovenschap en in samenwerking met andere belangenorganisaties voor doven en slechthorenden, gesubsidieerd door het ministerie van VWS, is er literatuuronderzoek gedaan en zijn er testen uitgevoerd op het gebied van telecommolken en tolken op afstand, onder de noemer project KTT<sup>B</sup>. Op basis van de resultaten van het onderzoek van KTT en vanuit internationale richtlijnen voor telecommunicatie zijn er kwaliteitscriteria<sup>C</sup> opgesteld voor telecomtolken en tolken op afstand. De NBTG heeft dit project gevolgd in de stuurgroep, en er zijn tolken vertegenwoordigd geweest in de focusgroepen. De NBTG is verheugd dat er criteria zijn opgesteld door KTT. Zoals ook aangegeven in het document kwaliteitscriteria, kunnen de criteria worden bijgesteld en aangevuld door bevindingen uit bestaand internationaal onderzoek, door bevindingen uit nieuw onderzoek en door ervaring die er in de komende maanden en jaren wordt opgedaan met zowel telecomtolken als tolken op afstand. Een aantal zaken zijn door beperkte tijd en middelen binnen KTT niet onderzocht. De NBTG benadrukt het belang van aanvullend onderzoek om de kwaliteit van telecomtolken en tolken op afstand te vergroten.

De NBTG verzoekt alle tolken en tolkbemiddelingsdiensten de kwaliteitscriteria op te volgen. Daarnaast is er naar aanleiding van ander bestaand onderzoek en internationale contacten van de NBTG nog een aantal zaken waar de NBTG naar streeft:

1. Tolken kunnen een speciale aantekening in het register krijgen, zodra deze beschikbaar is, voor het kunnen en mogen tolken op afstand (op afroep) en telecomtolken.<sup>1</sup>
2. Tolken met ervaring en behaalde competenties worden ingezet om te tolken op afstand. Bij voorkeur zouden deze ervaring en competenties gedefinieerd moeten worden. Dit zou kunnen in aantal jaren of uren tolkervaring, inclusief beschrijving en bewijs van behaalde competenties. In ieder geval zouden de volgende competenties daar onderdeel van uit moeten maken:
  - a. De tolk op afstand beheerst zowel het Nederlands als de Nederlandse Gebarentaal op

C1/C2 niveau. Dit kan pas getoetst worden als de beschrijvingen van C1/C2 van gebarentalen beschikbaar zijn.<sup>1,9</sup>

b. De tolk is bekend met regionale en generatie varianten.<sup>1</sup>

c. De tolk weet snel te handelen bij onverwachte gebeurtenissen, variërend van technische problemen tot onverstaanbaarheid (geluid) of een onduidelijk gebaar (visueel).<sup>1,3</sup>

d. De tolk kan proactief de deelnemers informeren over het gebruik van de tolk op afstand.<sup>3</sup>

e. De tolk is vaardig in het begrijpen van de communicatie ondanks de (lichte) visuele en auditieve ruis die ontstaat door de fysieke afstand en de technologie.<sup>1,8</sup>

f. De tolk is zich bewust van het feit dat het interpreteren van de boodschap zonder fysiek aanwezig te zijn lastiger is. Non-verbale signalen en dynamiek kunnen niet of nauwelijks worden opgepakt.<sup>4,6</sup>

g. De tolk is in staat om haar taal aan te passen aan de situatie op afstand, gebaart langzamer en houdt rekening met de palmoriëntatie.<sup>5,6</sup>

h. De tolk heeft kennis van beurtneem patronen in zowel live-situaties als in tolken op afstand situaties en past deze kennis toe tijdens het tolken.<sup>5</sup>

i. De tolk is zich bewust van de impact van stiltes, die ontstaan tijdens het tolken en weet hoe hiermee om te gaan.<sup>5</sup>

j. De tolk is bekend met de telefoon etiquette( bv. het beginnen en het beëindigen van een gesprek) van zowel horenden als doven en weet hoe zij het verschil in etiquette kan overbruggen.<sup>3</sup>

k. De tolk is bekend met de beperkingen van tolken op afstand met betrekking tot het interrumpen en weet hoe zij hiermee om kan gaan.<sup>1</sup>

l. De tolk is zich bewust van de impact van tolken op afstand op sociolinguïstisch gebied. Bij de inzet van een tolk is er altijd sprake van indirecte communicatie tussen de gesprekspartners. Door het inzetten van een tolk op afstand wordt deze indirecte communicatie vergroot.<sup>6</sup>

3. De tolken die op afstand tolken nemen deel aan een cursus tolken op afstand, goedgekeurd door het RTG.<sup>1,8</sup>
4. De tolken die met het tolken op afstand beginnen, starten samen met een collega tolk. De functie van de tolk collega is het bespreken van de uitvoering van het tolken op afstand, feedback geven en bijstaan daar waar nodig, met als doel deze speciale tolkdienst zo optimaal mogelijk te leren uitvoeren.<sup>1,7</sup>
5. De telecombemiddelingsdienst zorgt dat tolken worden opgeleid voor het tolken van 112 gesprekken en bied zo nodig nazorg.<sup>1</sup>
6. De tolken die als tolk op afstand aan het werk zijn, volgen regelmatig een nascholing m.b.t. het tolken op afstand. De inhoud van deze nascholing kan op alle benodigde vaardigheden gericht zijn, zowel technische-, tolk- en ethische vaardigheden.<sup>1</sup>
7. Op dit moment wordt tolken op afstand alleen geadviseerd voor situaties waarbij:
  - a. de duur beperkt is (maximaal één uur, vanwege o.a. gezondheidsredenen en het gebruik van een computerscherm) en waarbij indien de opdracht langer dan 20 minuten duurt een pauze ingelast wordt, dit om te voorkomen dat de kwaliteit van de vertaling achteruit gaat.<sup>3,4,7,8</sup>
  - b. er weinig complexe of gevoelige interactie nodig is.<sup>4,5,6,7</sup>
  - c. het aantal gesprekspartners beperkt is.<sup>3</sup>

- d. er geen sprake is van een levensbedreigende situatie met uitzondering van telecomtolken naar het nummer 112.<sup>3,4</sup>

#### Bronvermelding

1. Tolken op afstand NBTG werkgroep, 2013
2. Policies SignVideo UK
3. Project Kwaliteitscriteria TeleTolk, Kwaliteitscriteria voor teletolkdienstverleners, teletolken en teletolkgebruikers, Versie 1.0, Projectgroep Kwaliteitscriteria TeleTolk, [www.kwaliteitteletolk.nl](http://www.kwaliteitteletolk.nl), Arnoud van Wijk, MSc Wouter Bolier, MA, In opdracht van Dovenschap, [www.dovenschap.nl](http://www.dovenschap.nl), 12 sept 2013
4. Balogh, K. and Hertog, E. (2011) 'AVIDICUS comparative studies – part II: Traditional, videoconference and remote interpreting in police interviews'. In S. Braun and J. L. Taylor (eds.)
5. Napier, J. (2011) 'Here or there? An assessment of video remote signed language interpreter mediated interaction in court'. In S. Braun and J. L. Taylor (eds.) pp. 117-136.
6. Remote Interpreting and its Impact on Dialogical Interactions Peter Llewellyn-Jones (UK) efsli 2013
7. 'Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters' Moser-Mercer 2003 <http://aiic.net/page/1125/remote-interpreting-assessment-of-human-factors-and-performance-parameters/lang/1>
8. (Gesproken taal tolken, BTV) Een onderzoek in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Tolken op afstand, wenselijkheid en haalbaarheid, Maxime Bakker, Marijn Lansink, Pim van Mierlo, Maarten van der Molen, Max Patelski, Juli 2011
9. European Centre for Modern Languages Pro-Sign <http://www.ecml.at/F5/tabid/867/language/en-GB/Default.aspx>