

# Samenwerking, de sleutel tot succes!

**KWALITEIT VAN TOLKEN GEBARENTAAL:  
HET PERSPECTIEF VAN DOVE  
TOLKGEBUIKERS IN NEDERLAND**

HET ONDERZOEK IS UITGEVOERD DOOR IRMA SLUIS, MSC EN MAYA DE WIT, MSC.



---

# Samenwerking, de sleutel tot succes!

KWALITEIT VAN TOLKEN GEBARENTAAL:  
HET PERSPECTIEF VAN DOVE  
TOLKGEBRUIKERS IN NEDERLAND

NEDERLANDSE  
TOLKEN BEROEPSVERENIGING  
GEBARENTAAL  
NBTC

**Langs deze weg bedanken we de tolken en dove tolkgebruikers voor hun bijdragen en flexibele omgang met het onderzoek. Zonder hun medewerking was dit onderzoek niet mogelijk geweest.**

Om dit document zo toegankelijk mogelijk te maken zijn de Engelse citaten in de tekst vertaald met vermelding van het origineel in de voetnoot. Daarnaast is voor de leesbaarheid van de tekst gekozen voor de zij vorm.

Onderzoek in opdracht van de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG) uitgevoerd door Irma Sluis, MSc & Maya de Wit, MSc

Druk: eerste druk

ISBN nummer: 9789079568000

© Copyright, NBTG 2013

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van de NBTG.

<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>INTRODUCTIE</b>	<b>8</b>
<b>HOOFDSTUK 1</b>	<b>11</b>
1.1 Het beroep tolk gebarentaal	11
1.2 Klanten	15
1.3 De tolk als dienstverlener	18
<b>HOOFDSTUK 2</b>	<b>21</b>
2.1 Kwaliteit	21
2.2 Kwaliteitscriteria	25
2.3 De tolk en de klant	29
<b>HOOFDSTUK 3</b>	<b>30</b>
3.1 Het gebruikersperspectief	30
3.2 Samenvatting literatuurstudie	42
<b>HOOFDSTUK 4</b>	<b>44</b>
4.1 Het onderzoek	44
4.2 Methode	45
4.3 Resultaten	47
<b>HOOFDSTUK 5</b>	<b>76</b>
5.1 Conclusie totale onderzoek	76
5.2 Beperkingen van het onderzoek	80
5.3 Aanbevelingen	82
<b>APPENDIX 1 - Vragenlijst I</b>	<b>85</b>
<b>APPENDIX 2 - Vragenlijst II</b>	<b>92</b>
<b>LITERATUURLIJST</b>	<b>96</b>



In dit onderzoek is een inventarisatie gemaakt van welke kwaliteiten dove tolkgebruikers belangrijk vinden in een tolk en hoe deze de keuze voor een tolk bepaalt. Om dit te realiseren is er een internationaal literatuuronderzoek uitgevoerd waarbij gekeken is naar het concept kwaliteit, de relatie tussen de tolk en de klant en specifiek het perspectief van de dove tolkgebruiker.

In totaal hebben 190 dove tolkgebruikers een online vragenlijst ingevuld en 70 dove tolkgebruikers de vragenlijst beantwoord in een werkelijke tolksituatie. Uit het onderzoek komt naar voren dat dove tolkgebruikers kwaliteitscriteria hanteren bij het selecteren van een tolk. Deze criteria zijn gebaseerd op situationele en professionele factoren. In dit onderzoek is gekeken naar de professionele kwaliteitscriteria die de dove tolkgebruiker hanteert: inter- en intra persoonlijke vaardigheden en taal- en tolkvaardigheden van de tolk. De meest belangrijke criteria zijn het vertrouwen dat de tolk alles naar waarheid tolkt, dat ze begrijpbaar tolkt en een professionele houding heeft.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de dove tolkgebruiker meer kennis nodig heeft over wat het beroep tolk gebarentaal inhoudt en de bijbehorende beperkingen en mogelijkheden van de tolk. De tolk daarentegen moet zich in sterkere mate bewust zijn en worden van haar eigen kunnen en haar grenzen. Het is ook noodzakelijk dat de tolk als tweedetaalleerder in NGT zich blijft nascholen in de linguïstische variatie en vaardigheden, waardoor het begrip van NGT groter wordt en het begrijpbaar tolken naar NGT en naar Nederlands (stemtolken) zal verbeteren.

Daarbij is belangrijk dat de tolk en de dove tolkgebruiker samen de verantwoordelijkheid nemen voor een goed verloop van de tolkopdracht. De samenwerking is hierbij de sleutel tot het vergroten van het inzicht bij zowel de tolkgebruiker als de tolk. Als de tolkgebruiker leert wat de tolk nodig heeft om te kunnen tolken en de tolk weet wat de tolkgebruiker verwacht, dan leidt dit tot een betere kwaliteit van het tolken.

Er is geen eenduidig antwoord te geven op de vraag wat kwaliteit is bij tolken gebarentaal. Wel is duidelijk dat dove mensen zelf meer actief verantwoordelijkheid dienen te nemen voor een goede tolkvoorziening. Daarnaast is het belangrijk dat de tolkvoorziening zo ingericht wordt dat deze tegemoet komt aan de communicatievoorkeuren van alle individuele tolkgebruikers. Hierbij kan het VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking een brede oplossing bieden voor een goede tolkvoorziening en een verbeterde toegankelijkheid van de Nederlandse maatschappij voor dove mensen.

**“Prettige werkhouding”**

**“Passend bij de setting, dus geen heavy metal rockfan meenemen naar een kerkdienst”**

**“Perfect kunnen tolken zonder remmen of haperen”**

Dit zijn uitspraken van respondenten die deelnamen aan dit onderzoek. Het zijn antwoorden op de vraag wat ze als dove tolkgebruiker de belangrijkste kwaliteit vinden in een tolk. De kwaliteitscriteria van de dove tolkgebruiker zijn divers; dit onderzoek doet een poging deze criteria te inventariseren.

Tolken Nederlandse Gebarentaal (NGT) worden opgeleid aan de vierjarige opleiding tolk NGT aan de Hogeschool Utrecht. Tijdens de opleiding verwerven de studenten de Nederlandse Gebarentaal als nieuwe taal en leren ze tolken tussen Nederlands en NGT. Uit de sociale media en formele en informele bijeenkomsten blijkt dat tolkgebruikers, met name dove<sup>1</sup> personen, vaak niet tevreden zijn over de kwaliteit van de tolken NGT (Hermans, Van Dijk & Christoffels, 2007; De Jong & Ouwehand, 1996). De meest genoemde klachten zijn een incorrecte beroepshouding en onvoldoende kunnen tolken van NGT naar Nederlands (stemtolken).

In Nederland kunnen tolkgebruikers zelf een keuze maken welke tolk zij inzetten. Hoe dove tolkgebruikers deze keuze maken en op welke gronden, heeft tot op heden minimale aandacht gehad in Nederland. Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen op welke gronden de dove tolkgebruiker de keuze voor een tolk bepaalt. Welke kwaliteit dove tolkgebruikers zoeken in een tolk en hoe de tolk hierin het beste kan voorzien is nog steeds een punt van discussie (Interpres 2011 & 2013). Het in kaart brengen van de perceptie van de dove klant is een belangrijke stap in het inzichtelijk maken van deze kwaliteitskeuzes (Cokely & Winston, 2008, 2009). Dit verworven inzicht kan

<sup>1</sup> In dit rapport verwijst 'dove' tolkgebruikers niet alleen naar prelinguaal dove personen, maar ook naar postlinguaal doven, slechthorenden, doofblinde en plots- en laat dove tolkgebruikers. Voor de algemene leesbaarheid van dit rapport is er voor gekozen het woord doof met een kleine letter d te schrijven (het woord Doof met hoofdletter wordt in sommige studies ook wel gebruikt om dove mensen aan te duiden die zich zelf zien als culturele minderheid).



---

de tolk helpen om nauwkeuriger af te stemmen op de wensen van de dove klant en een zo goed mogelijke dienstverlening na te streven (Napier & Rohan, 2007). Daarnaast kan het gebruikersperspectief en de huidige kennis over het tolkproces bijdragen aan een betere samenwerking tussen dove klanten en tolken.

Om nader inzicht te krijgen in de keuzes die dove tolkgebruikers maken om de juiste tolk aan te vragen, is de volgende hoofdvraag geformuleerd:

## Hoe bepaalt een dove tolkgebruiker zijn keuze voor een tolk gebarentaal?

**Daarnaast zijn er nog drie nevenvragen binnen dit onderzoek:**

- 1 Welke kwaliteiten zoekt een dove tolk gebruiker in een tolk gebarentaal?
- 2 Wat vindt de dove tolkgebruiker de meest belangrijke kwaliteit in een tolk?
- 3 Welk advies geeft de dove tolkgebruiker aan de tolkopleiding om gekwalificeerde tolken af te laten studeren?

Om antwoord te geven op deze vragen is een tweedelig onderzoek opgezet. Dit rapport geeft een overzicht van het onderzoek en de bevindingen. De eerste drie hoofdstukken bespreken de bevindingen van de literatuurstudie. Hoofdstuk 1 kijkt naar het beroep en de rol van de tolk als dienstverlener en de rol van de dove klant. In hoofdstuk 2 worden het concept kwaliteit en criteria besproken. Hoofdstuk 3 zoomt in op het gebruikersperspectief van de dove tolkgebruiker op de kwaliteit van de tolk.

Op basis van de resultaten van de literatuurstudie is een tweede empirisch deel uitgevoerd. Het empirische deel, beschreven in hoofdstuk 4, bestaat uit een onderzoek onder dove tolkgebruikers en heeft twee nevenonderdelen. Het eerste is een online vragenlijst voor dove tolkgebruikers die ontwikkeld is op basis van de resultaten uit de literatuurstudie. Het tweede nevenonderdeel is een schriftelijke vragenlijst die uitgedeeld is onder dove tolkgebruikers tijdens werkelijke tolksituaties.

---

Hoofdstuk 5 maakt een koppeling tussen het eerste en tweede deel van het onderzoek. De uitkomsten hiervan vormen de basis voor de conclusies en aanbevelingen van dit onderzoeksrapport.

## 1.1 Het beroep tolk gebarentaal

Het beroep tolk gebarentaal is nog jong en ontwikkelde zich in Nederland pas in de tachtiger jaren van de vorige eeuw tot een echte professie (De Wit, 2008). Tot 1970 hielpen horende kinderen of andere familieleden of bekenden hun dove ouders of familie met de communicatie, zonder zich ervan bewust te zijn dat het tolken was (Cokely, 2005; Crasborn & Bloem, 2009; Fant, 1990).

De Nederlandse dovengemeenschap heeft hiervoor het initiatief genomen om een tolkopleiding op te zetten. Deze opleiding stelde familieleden of bekenden van doven die al tolkten in staat zich het tolken als beroep eigen te maken (later in dit rapport wordt het ontstaan van de tolkopleiding uitgebreider beschreven). Doordat enerzijds de dovengemeenschap een rol heeft gespeeld in het opzetten van de opleiding werden de eerste tolken een soort product van de dovengemeenschap (Cokely, 2005), anderzijds was het in die jaren 'normaal' om iets voor iemand anders te doen. Wanneer je gebarentaalvaardig was of kon communiceren met dove mensen voelde het als een plicht om jezelf als tolk in te zetten (Fant, 1990). In de dovengemeenschap werd dan besproken wie het potentieel had om zich tot een goede tolk te ontwikkelen. Door het opzetten en verbeteren van de opleiding van tolken gebarentaal heeft het tolken zich steeds meer ontwikkeld als een beroep. In 1964 werd er in de Verenigde Staten een beroepsvereniging opgezet. De tolken werden toen een voorziening vóór de dovengemeenschap en niet meer van de dovengemeenschap (Cokely). Er werd niet meer getolkt door vrienden of familie, en de dove mensen werden klanten. De dovengemeenschap kreeg steeds minder controle over de tolken en hun opleiding. Deze zelfde ontwikkeling vond plaats in Nederland; een overgrote meerderheid van de huidige studenten aan de opleiding tolk NGT in Utrecht is niet opgegroeid in de Nederlandse dovengemeenschap (Crasborn & Bloem, 2009) en ook belangenorganisaties van doven ervaren dat ze weinig tot geen invloed hebben op de inhoud van de huidige tolkopleiding<sup>2</sup>.

Volgens Cokely zou door de grotere afstand en de gewijzigde positie tussen de tolk en de dovengemeenschap de dovengemeenschap actiever betrokken moeten worden bij de opleiding. De tolkopleiding zou zich bewuster moeten zijn van deze positieverandering en hiernaar meer onderzoek moeten verrichten.

<sup>2</sup> <http://www.stichtingplotsdoven.nl/ned/interviews/000014.php> (29 juni 2013)

Met het ontstaan van een beroepsgroep en een beroepsvereniging in 1988 (de toenmalige Nederlandse Vereniging van Tolken voor Doven, NVTD) werd het belangrijk het beroep tolk gebarentaal en de inhoud van de dienstverlening te omschrijven en vast te leggen. Dit is onder andere vastgelegd in het Beroepsprofiel Tolken Gebarentaal (NBTG, 2002). In dit profiel staat het beroep van de tolk Nederlandse Gebarentaal beschreven vanuit het perspectief van de tolken zelf.

Het beroepsprofiel beschrijft de inhoud van de functie en de bekwaamheden van een tolk gebarentaal. Behalve dat de tolk vertaalt van de brontaal naar de doeltaal, wordt er, onder andere, van de tolk verwacht dat zij rekening houdt met cultuurverschillen en de metacommunicatie: "De tolk past zich aan aan het taalregister van de klanten en grijpt in als omstandigheden het tolken ongunstig beïnvloeden" (Beroepsprofiel NBTG, 2002, p. 7).

Naast het beroepsprofiel heeft de NBTG drie verschillende beroepscode opgesteld: voor tolken gebarentaal, tolken in de Geestelijke Gezondheids Zorg (GGZ) en tolken voor doofblinden. Omwille van het onderwerp van dit onderzoek is specifiek gekeken naar de beroepscode voor tolken gebarentaal. Hierin staat beschreven wat een tolk wel en niet moet of mag doen. Dean & Pollard (2005) stellen dat de beroepscode van de Registry of Interpreters for the Deaf (RID), de Amerikaanse beroepsvereniging van tolken gebarentaal, niet alles dekt en dat sommige aspecten, zoals extra linguïstische factoren, niet uitgevoerd kunnen worden door onervaren tolken. Het blijkt dat tolken net na de opleiding voornamelijk bezig zijn met het produceren van gebarentaal en het overbrengen van de boodschap. Juist de extra linguïstische factoren en nuances in de vertaling komen dan te vervallen. Dit bleek uit een onderzoek gedaan onder 149 tolken op een conferentie van de RID. Dit onderzoek laat zien dat de meerderheid van de tolken tolkvaardigheden niet tijdens de tolkopleiding leert, maar pas tijdens tolkopdrachten (Dean & Pollard, 2005).

Voordat in 1983 de Nederlandse Dovenraad het initiatief nam voor de totstandkoming van een doventolkvoorziening (De Jong & Ouwehand, 1996) werd de communicatie tussen doven en horenden vooral bewerkstelligd door het inzetten van familie of bekenden van de dove persoon. De Nederlandse Tolkendienst voor Doven (NTD) werd in 1984 opgericht door de Dovenraad. Tevens richtte men een middelbare beroepsopleiding op die het theoretische gedeelte van de opleiding verzorgde. Het praktische deel van de opleiding werd verzorgd door maatschappelijk werk voor doven. De tolken hadden de mogelijkheid binnen een half jaar hun diploma te behalen.

In 1985 kwam er een tweejarige MBO-opleiding. Deze opleiding vond plaats in de weekeinden en richtte zich op horende kinderen van dove ouders die al gebarenvaardig waren met als doel de tolkvaardigheden te verbeteren (Crasborn & Bloem, 2009). In 1989 startte een driejarige deeltijdopleiding. Mensen die geen kennis hadden van gebarentaal konden zich hier ook voor aan melden. Zowel Nederlandse Gebarentaal als tolkvaardigheden werden onderwezen.

In 1996 verrichtten De Jong & Ouwehand in opdracht van de Nederlandse Doven Organisatie (NEDO) een onderzoek naar de kwaliteit van tolken gebarentaal. Dit was de eerste keer dat er in Nederland vanuit een doof perspectief onderzoek werd gedaan naar de kwaliteit van de tolken en de voorziening. Een van de aanbevelingen uit dit onderzoek is mede aanleiding geweest tot het opzetten van een vierjarige HBO-opleiding. Deze startte in 1997 met een pilotgroep bestaande uit dove en horende studenten. De horende studenten volgden de opleiding tot tolk Nederlandse Gebarentaal en de dove studenten een studie tot docent Nederlandse Gebarentaal. De eerste twee jaar van het curriculum studeerden tolken en docenten samen en in het derde en vierde jaar specialiseerden ze zich in hun eigen vakgebied. Op dit moment, in 2013, zijn er weinig dove studenten aan de opleiding en studeren ook horende studenten voor docent Nederlandse Gebarentaal. Het curriculum is inmiddels aangepast; tolken en docenten volgen niet meer structureel gezamenlijk onderwijs.

In Nederland hebben alle mensen met een auditieve beperking (hierna te noemen doof) in bepaalde situaties recht op een tolk. De status van Nederlandse Gebarentaal (NGT) is van invloed op dit recht. NGT is anno 2013 niet erkend als officiële taal door de Nederlandse overheid. Nederland is een van de weinige landen in Europa die deze formele erkenning van gebarentaal nog niet heeft doorgevoerd (Wheatley & Pabsch, 2012; De Wit, 2012), hoewel er sinds 1997 verschillende initiatieven geweest zijn om dit te bewerkstelligen. In 1997 is het rapport "Meer dan een gebaar" uitgebracht. De activiteiten van het Platform Erkenning Nederlandse Gebarentaal zijn in 2001 afgesloten. Sinds die tijd is er weinig gewijzigd, behalve dat het Nederlands Gebarentaalcentrum en Dovenschap een commissie in het leven hebben geroepen die de erkenning van NGT onder de aandacht wil houden.<sup>3</sup>

Daar NGT niet erkend is als officiële taal is het recht op een tolk niet in de Nederlandse wet verankerd en zijn er regelingen met betrekking tot de

<sup>3</sup> <http://www.dovenschap.nl/index.php/informatie2/gebaren/erkenning-ngt> (17 juni 2013)

---

tolkvoorziening die te allen tijde gewijzigd kunnen worden.

De Verenigde Naties hebben in 2006 het verdrag over de rechten van mensen met een beperking aangenomen. Mensenrechten zijn er om ieder menselijke kansen op een actief leven in de samenleving te geven en discriminatie en uitsluiting tegen te gaan. In het verdrag staat wat er gedaan moet worden door overheden en anderen om volwaardig meedoen in de maatschappij mogelijk te maken. Dove mensen ervaren ook uitsluiting en discriminatie. Het ratificeren van dit verdrag draagt bij aan een betere toegankelijkheid in de maatschappij en een verbetering van de tolkvoorziening. Het verdrag van de Verenigde Naties over de rechten van mensen met een beperking is door Nederland (nog) niet geratificeerd. Ondanks het feit dat de Europese Unie het verdrag getekend heeft<sup>4</sup> zijn Nederland en Ierland de enige twee lidstaten in de Europese Unie die het verdrag nog niet geratificeerd hebben<sup>5</sup>.

De huidige tolkvoorziening (juni 2013) is in Nederland verdeeld in een aantal categorieën: leef-, werk- en onderwijssituaties. Elk doof persoon heeft recht op dertig tolkuren per jaar in privésituaties, voor vijftien procent van zijn of haar werktijd en voor honderd procent van de tijd in onderwijssituaties. Dove mensen of gebarentaalgebruikers in Nederland kunnen een tolkvoorziening aanvragen bij UWV (onderwijs- en werkuren) en bij Menzis (leefuren), de uitvoeringsinstanties van de tolkvoorziening. Menzis geeft aan dat er op dit moment, juni 2013, 4816 dove mensen en 161 doofblinde mensen zijn met een tolkvoorziening voor de leefuren. UWV heeft geen cijfers kunnen overleggen.

In 1997 heeft de Commissie Nederlandse Gebarentaal geschat dat er 7500 prelinguaal dove mensen in Nederland zijn (Crasborn & Bloem, 2009). Deze groep potentiële tolkgebruikers kan van de tolkvoorziening gebruik maken door middel van de geregistreerde tolken in het Register Tolken Gebarentaal (Stichting RTG). Om betaald te kunnen krijgen voor tolkuren uitgevoerd binnen de tolkvoorziening is iedere tolk in Nederland met een diploma tolk Nederlandse Gebarentaal verplicht zich in het RTG te registreren en bijscholing te volgen. Op dit moment staan er ongeveer 500 tolken gebarentaal geregistreerd<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/index_en.htm) (17 juni 2013)

<sup>5</sup> <http://www.un.org/disabilities/documents/maps/enablemap.jpg> (17 juni 2013)

<sup>6</sup> <http://www.stichtingrtg.nl/> (18 juni 2013)

## 1.2 Klanten

Wanneer een dove tolkgebruiker een tolk nodig heeft kan hij of zij een tolk aanvragen bij een bemiddelingsbureau dat op verzoek van de klant naar een geschikte tolk op zoek gaat. Hier zijn voor de dove klant geen kosten aan verbonden. Wanneer de klant een tolk persoonlijk kent kan hij of zij deze tolk ook direct benaderen. Een dove werknemer die een vergadering bijwoont kan bijvoorbeeld zelf de tolk aanvragen. Wanneer de tolk bemiddeld wordt door een bureau, kiest het bemiddelingsbureau de tolk op basis van de wensen van de klant, de beschikbaarheid en het profiel van de tolk. Een derde scenario is mogelijk wanneer niet de dove klant, maar de organiserende partij de tolk aanvraagt.

Bij de meeste tolksituaties in Nederland vraagt de dove persoon de tolk aan. De dove persoon geeft dan opdracht aan de tolk om de tolkdiensten tijdens een bepaalde setting te verrichten. Bij het geven van deze tolkopdracht heeft de dove persoon, de klant, bepaalde verwachtingen van de tolk en hoe de opdracht zal gaan verlopen. De horende gesprekspartners en de tolk zijn de andere betrokken partijen bij de opdracht. Ook zij hebben bepaalde verwachtingen van de tolk en de tolksituatie. In dit voorbeeld zijn er drie individuen betrokken, maar er zijn ook situaties waarbij meer deelnemers betrokken zijn, zowel passief, bijvoorbeeld deelnemers aan een congres, of actief, een vergadering met meerdere personen. Om de opdracht naar tevredenheid van alle partijen te laten verlopen, streeft de tolk naar het waarmaken van de verwachtingen van alle deelnemers in de situatie maar ook die van zichzelf (Napier & Rohan, 2007).

Bij klanten die gebruik maken van tolken bij gesproken talen hebben de verwachtingen te maken met het vertrouwen in de tolk, de kennis van de tolk over de variaties en dialecten in de taal (Edwards, Temple & Alexander, 2005) en het produceren van een juiste vertaling (Moser, 1996). Edwards et al. interviewden mensen woonachtig in Londen en afkomstig uit China, Koerdistan, Bangladesh, India en Polen. Deze tolkgebruikers geven aan dat het karakter van de tolk en hun vertrouwen in de tolk belangrijk is. Vertrouwen werd in elk interview van Edwards et al. genoemd, ongeacht de etnische afkomst, geslacht of leeftijd van de tolkgebruiker en ongeacht het type dienst en het type tolk. De deelnemers gaven aan dat juist omdat vertrouwen zo belangrijk voor hen is, ze vrienden of familie prefereerden als tolk. Daarnaast gaven de respondenten aan het essentieel te vinden dat de tolk vaardig is in beide talen en ze zich ook zorgen maakten dat tolken zich niet bewust zijn van en niet bekend zijn met de verschillende dialecten die kunnen voorkomen in hun taal.

De verwachting van een correcte vertaling zien we terug bij klanten van tolken van gesproken talen tijdens conferenties. Er is daarbij een verschil in verwachtingen tussen gebruikers die veel ervaring hebben met tolken en gebruikers die dit minder hebben (Moser, 1996). De meerderheid van de ervaren tolkgebruikers geeft aan dat zij een correcte vertaling het meest belangrijk vinden, dit tegenover 35% van de minder ervaren tolkgebruikers.

Stuard (2008) heeft onderzoek gedaan naar de overeenkomstige en verschillende verwachtingen die de dove tolkgebruiker en de tolk kunnen hebben. Zij heeft door middel van vragenlijsten verschillende thema's onderzocht, zoals: gebarenaardigheid, liplezen, interpersoonlijke vaardigheden, professionalisme, onderwijs, culturele competentie en verbondenheid. De visie van de dove persoon en de tolk op interpersoonlijke vaardigheden vertoonden veel overeenkomsten. Een gevonden verschil tussen de twee groepen is de perceptie van de waarden van de dovenscultuur<sup>7</sup>. Tolken zelf geven aan het belangrijk te vinden dat zij de dovenscultuur begrijpen en zich er bewust van zijn, terwijl de dove tolkgebruikers het erg belangrijk vinden dat tolken het eens zijn met deze waarden en ze niet alleen respecteren (Stuard, 2008). Wat betreft gebarentaalvaardigheid worden er over het algemeen ook meer overeenkomsten dan verschillen gevonden. Deze overeenkomsten benadrukken de linguïstische bekwaamheid van de tolk. De tolk moet bekwaamheden bezitten om te kunnen switchen tussen verschillende modaliteiten en zich aan te passen aan het register. Zij moet nieuwe gebaren leren in specialistische settings, in het bijzonder voor onderwijs en juridische, medische en religieuze settings. De dove tolkgebruiker geeft met grote nadruk aan het belangrijk te vinden dat de tolk socialiseert met de dovensgemeenschap, zodat zij haar bekwaamheden wat betreft gebarentaal vergroot en gebarenaardigheid ontwikkelt.

Dove klanten stellen dat zij een minder gekwalificeerde tolk, bijvoorbeeld met een lager opleidingsniveau en minder tolkervaring, accepteren op basis van persoonlijke overwegingen (Janzen & Korpiniski, 2005). Daarbij spelen andere kwaliteiten van de tolk een belangrijk rol: vertrouwen, zelfvertrouwen en een gepaste houding (Stuard). Intensieve mentoring en interactie met de dovensgemeenschap levert volgens Stuard tolkstudenten ook voordelen op<sup>8</sup>. Samenwerking met de dovensgemeenschap is een voorwaarde voor het realiseren van de verwachtingen van de tolk zelf als professional en het voldoen

<sup>7</sup> "Deaf values" (Stuard, 2008, p. 140).

<sup>8</sup> "Through extensive mentoring and interacting with the Deaf community would benefit interpreter trainees" (Stuard, 2008, p. 5).



---

aan de verwachtingen van de dove klant (Stratij, 2005). Door de samenwerking begrijpen de tolken beter dat de keuzes die ze in de vertaling maken van invloed kunnen zijn op de tolkgebruiker. Hierbij is samenwerking de sleutel tot leren en is het onvermijdelijk dat beide gemeenschappen gaan samenwerken en samen leren (Stratij). Bienvenu (1989, in Stratij) ziet dit samenwerken als een derde cultuur, een cultuur waarin de dovencultuur en tolken samengevoegd worden. Zij benadrukt dat het belangrijk is dat beide groepen (tolken en doven) steeds terugkeren naar hun eigen cultuur en nadenken over hun eigen normen en waarden, zodat een open discussie en samenwerking verder ontwikkeld kunnen worden.

Er zijn echter factoren in een tolksituatie die van invloed zijn op de verwachtingen van de tolk en de dove klant. Elke tolksituatie is onderhevig aan variabelen die van de tolk verschillende vaardigheden vragen (Kopczynski, 1994). Deze variabelen kunnen contextueel bepaald zijn, bijvoorbeeld door een dialect van de spreker of de afwezigheid van voorbereidingsmateriaal voor de tolk. Daarnaast hebben de aanwezige tolkgebruikers invloed op de tolksituatie door hun taalvoorkeuren, stijl van gebaren, hun achtergrond of de wijze waarop zij participeren. Deze variabelen kunnen invloed hebben op de verwachtingen over het verloop van de tolksituatie, zowel bij de tolk als bij de klanten. Een variabele kan hierdoor gevolgen hebben voor het verloop van het communicatieproces waardoor de verwachtingen van de tolk of de klant niet waargemaakt worden.

## 1.3 De tolk als dienstverlener

Een tolk is een dienstverlener die tolkdiensten verleent aan twee of meer personen die elkaars taal niet spreken. Deze gespreksdeelnemers, worden gezien als klanten die de tolkdiensten afnemen. De functie van een tolk gebarentaal is er op gericht voorwaarden te scheppen voor een optimale communicatie tussen doven, slechthorenden, doofblinden en horenden. De tolk verleent haar diensten als intermediair in de communicatie tussen personen die gebarentaal, gebarensystemen en gesproken taal gebruiken. Behalve dat de tolk zorg draagt voor het correct overbrengen van de boodschap, houdt zij rekening met cultuurverschillen en de meta-communicatie. Dat wil zeggen dat zij zorg draagt voor de volledigheid van de boodschap, de brontaal aanpast aan de doeltaal en miscommunicatie signaleert.

Om als tolk de klant goed van dienst te kunnen zijn is het belangrijk om te definiëren wat een klant en een dienstverlener is. Volgens het Groot woordenboek der Nederlandse taal, van Dale, is een klant "een persoon in relatie tot degene die als koop- of ambachtsman door hem begunstigd wordt, bij wie hij pleegt te kopen of geregeld koopt"<sup>9</sup>. Een dienstverlener is "iemand die tegen betaling diensten aanbiedt" (van Dale, 2005).

Alle deelnemers, de tolk en de horende en dove klanten, hebben een bepaalde relatie met elkaar. Het soort relatie dat de deelnemers onderling hebben is van invloed op het verloop van het communicatieve proces en de verwachtingen naar elkaar. Storbacka & Lehtinen (2001) hebben in hun analyse van klantenrelaties drie belangrijke kenmerken gevonden: emoties, de bereidheid om geld te besteden en kennis. Deze drie kenmerken zijn belangrijk in het interactieproces, waarbij de klant geleid door emoties, zijn kennis inzet en dan acteert. Hierbij betekent acteren het geld dat de klant wil en kan besteden. De beslissing om een bepaalde dienst af te nemen is geleid door emotie, waarbij de klant, door deze emotie geleid, de dienstverlener als betrouwbaar ziet.

Vertrouwen is dus belangrijk in een klant-dienstverlenerrelatie. Price & Arnold (1999) vonden in hun onderzoek dat vertrouwen gerelateerd is aan vriendschap, die in een strikt zakelijke relatie niet tot stand komt. Zij stelden dat bij sommige beroepen, denk bijvoorbeeld aan kappers, klanten en dienstverleners elkaar ook buiten de opdracht ontmoeten. Dit is vergelijkbaar met

<sup>9</sup> <http://taaladvies.net/taal/advies/vraag/1334/> (27 juni 2013).

de relatie die waarneembaar is tussen tolken en dove tolkgebruikers. Tijdens een tolkopdracht is er een zakelijke relatie, die na de situatie niet strikt zakelijk, maar wel vriendschappelijk is (Mindess, 1999).

Volgens Dean & Pollard (2005) is het beroep tolk gebarentaal een uitvoerend beroep<sup>10</sup>, een beroep dat je kunt vergelijken met bijvoorbeeld advocaten, artsen en onderwijzers. Dit zijn beroepen waarin er contact is met mensen en dit contact en de interactie zijn cruciaal om het werk goed uit te voeren. Hier tegenover staan technische beroepen<sup>11</sup> als accountants en ingenieurs waar kennis en vaardigheden de belangrijkste competenties zijn. Deze laatste groep, de technische beroepen, kan volstaan met technische kennis. Tolken daarentegen hebben niet voldoende aan hun technische kennis van de bron- en doeltaal, dovencultuur en ethiek. Zij moeten, zoals andere uitvoerende beroepen, deze technische kennis aanvullen met de input en kennisuitwisseling met de doelgroep waarvoor zij werken (Dean & Pollard).

In een tolksituatie hebben alle deelnemers een eigen rol in het communicatieve proces; de tolk als dienstverlener en de horende en dove personen als klanten. Wat de rol van de tolk is bij het verlenen van de tolkdienst kan vanuit verschillende perspectieven bekeken worden. Pöchhacker (2000) onderzocht de perspectieven op de rol van de tolk in gesproken talen in de gezondheidszorg. Hij keek hierbij naar het perspectief vanuit de medische hulpverleners en vanuit de tolken. Het bleek dat de tolken een breder perspectief op hun rol als tolk hadden, dan het beeld dat de hulpverleners hier over hanteerden. Zes van de negen tolken in het onderzoek geven aan dat wanneer een cliënt lange, onhandige antwoorden geeft, zij hiervan alleen een samenvatting tolken. Daarbij komt dat zij vinden dat uitingen van de cliënt die er naar hun mening niet toe doen weg gelaten kunnen worden, om tijdverlies te voorkomen (Pöchhacker). Deze rol van de tolk hebben de hulpverleners niet voor ogen, wel zijn de hulpverleners van mening dat de tolk hulp kan verlenen met het invullen van formulieren. De medische instelling waar het onderzoek is uitgevoerd heeft zelf geen duidelijk beeld met betrekking tot professionele tolken binnen hun instelling. De methodologische beperking van het onderzoek in acht nemende, moeten de uitkomsten gezien worden als een aanmoediging tot verdere discussie en het opbouwen van een consensus met betrekking tot de professionalisering van het beroep (Pöchhacker).

<sup>10</sup> "practice profession" (Dean & Pollard, 2005, p. 259).

<sup>11</sup> "technical profession" (Dean & Pollard, 2005, p. 259).

---

Moser (1996) stelt dat een dienstverlening vanuit twee perspectieven benaderd kan worden:

- De aanbieders leggen zichzelf een standaard op
- De kwaliteit wordt gemeten aan de hand van de mening, verwachting en behoeftes van de gebruiker

De aanbieders van de dienstverlening, de tolken, leggen zichzelf een standaard op doordat, ten eerste, de opleiding tolk Nederlandse Gebarentaal standaarden heeft vastgelegd voor het behalen van een tolkdiploma. Ten tweede hebben we in Nederland het beroepsprofiel en de beroepscode waarin de standaarden beschreven worden. Daarnaast is er het Register Tolken Gebarentaal waarin nascholingspunten behaald moeten worden om ingeschreven te blijven staan.

Dit onderzoek richt zich op het tweede perspectief genoemd door Moser (1996): er wordt een aanzet gedaan om meer inzicht te krijgen in de verwachtingen en de behoeften van de dove tolkgebruikers met betrekking tot de kwaliteit van de tolk vanuit het dove gebruikersperspectief. Tot op heden zijn er nog weinig onderzoeken verricht waarbij de visie van de dove tolkgebruiker op de kwaliteit van tolken centraal staat (Napier & Rohan, 2007).

## 2.1 Kwaliteit

Om de visie van de tolkgebruiker in kaart te brengen is het van belang vast te stellen wat kwaliteit is. Diverse bronnen (van Dale, Encyclopedie online) geven verschillende definities van kwaliteit. Een van de definities is:

“Kwaliteit is de mate waarin goederen en diensten voldoen aan de eisen, behoeften en specificaties van de afnemer, klant en gebruiker.”<sup>12</sup>

Deze algemene definitie van kwaliteit kan ook toegepast worden op tolken gebarentaal, namelijk de tolkkwaliteit bij het verlenen van tolkdiensten. Het begrip tolkkwaliteit blijkt echter een complex onderwerp, waar zowel tolken als tolkgebruikers geen eenduidig beeld of overeenstemming over hebben (Kahane, 2001; Schlesinger et al., 1997). De discussie over kwaliteit betreft onder meer hoe men tot de definitie van tolkkwaliteit komt en wie bepaalt wat die kwaliteit is. Het eerste onderzoek in Nederland naar de kwaliteit van tolken gebarentaal is gepubliceerd in het onderzoeksrapport van de NEDO (de Jong & Ouwehand, 1996). Hierin staat de volgende definitie van kwaliteit: “De kwaliteit van de doventolkvoorziening vanuit het gebruikersperspectief is de mate waarin de doventolkvoorziening gericht is op het voldoen van de behoefte van de gebruikers en de mate waarin de doventolkvoorziening aan deze behoefte voldoet” (de Jong & Ouwehand, 1996, p. 19).

Het vraagstuk kwaliteit is niet inherent gekoppeld aan tolken gebarentaal, ook bij tolken in gesproken talen staat dit ter discussie. Volgens Garzone (2002) is het onmogelijk om te komen tot een eenduidige definitie van kwaliteit. Schlesinger et al. (1997) stelt dat de definities van kwaliteit voornamelijk voortkomen uit de normen die tolken zelf hanteren, zoals de norm dat de tolk zo veel mogelijk de spreekstijl van de spreker overneemt. Het is echter niet duidelijk in hoeverre de meeste tolken zich in deze normen kunnen vinden en hoe en of ze deze hanteren.

Deze tolknormen zijn ontstaan door de ervaringen die de tolk opdoet door de jaren heen, door zelfanalyse, maar ook door de feedback die zij van de tolkgebruikers ontvangt (Garzone, 2002). Pas afgestudeerde tolken beschikken niet over deze werkervaring en steunen met name op de normen die meegegeven worden in de opleiding van tolken en de korte praktijkervaring die ze opgedaan hebben tijdens hun studie. Tolkervaring is nodig om deze

<sup>12</sup> <http://www.encyclo.nl/begrip/kwaliteit> (3 juli 2013)

individuele tolknormen te ontwikkelen (Dean & Pollard, 2005; Garzone, 2002; Schlesinger et al., 1997). Door middel van ervaring ontwikkelt de tolk haar tolknormen en kan zij deze toepassen in het tolkproces. Tolknormen worden dus niet door alle tolken gedeeld, omdat tolken beschikken over een verschillende hoeveelheid en verscheidenheid aan ervaring. Deze tolknormen die door ervaring zijn opgedaan zijn niet vastgelegd en kunnen variëren per situatie en per tolk.

Toury (in Garzone, 2002) categoriseert tolknormen in vooraf-vastgestelde<sup>13</sup> en uitvoerende<sup>14</sup> normen, waarbij uitvoerende normen verder verdeeld zijn in tekstuele-linguïstische<sup>15</sup> normen en matrix<sup>16</sup> normen. Vooraf vastgestelde normen behelzen bijvoorbeeld dat de tolk in de eerste persoon spreekt alsof de tolk de spreker is of dat bij een team tolken de tolken elkaar elke vijftien minuten afwisselen. De tweede categorie, de uitvoerende normen, vormen de basis voor de beslissingen die de tolk neemt tijdens het tolken. De uitvoerende normen ontwikkelt de tolk door middel van ervaring. Het zijn strategieën die de tolk toepast tijdens het tolken. Dit kunnen algemene strategieën zijn, maar ook sterk taal en tekst-linguïstisch gerelateerde strategieën. De matrix- of te wel meta-normen zijn die normen die de doeltaal bijvoorbeeld herschikken, waardoor de taalfragmenten uit de brontaal niet identiek worden overgenomen in de doeltaal. Als de tolk deze oplossingsstrategie toepast kan dat een probleem veroorzaken bij de beoordeling van de kwaliteit, omdat dit gezien kan worden als bijvoorbeeld een omissie of een wijziging.

Het sociale aspect in de tolksituatie is essentieel bij de ontwikkeling van de tolknormen. De normen ontwikkelen zich immers door interactie met de deelnemers in de tolksituatie en zijn niet eenzijdig door een van de partijen te bepalen. Je kunt hierbij spreken van aan de ene kant verwachtingsnormen (de tolkgebruikers) en aan de andere kant de professionele normen (de tolk). Beide vormen van normen zijn onderling afhankelijk van elkaar en de werkelijke tolknormen als geheel komen pas tot uiting in een werkelijke tolksituatie. Garzone (2002) stelt dat daarom het concept kwaliteit in essentie normatief, en niet feitelijk is, daar het is gebaseerd op normen die onderhandeld zijn door alle betrokkenen.

<sup>13</sup> "preliminary norms" (Garzone, 2002, p. 112).

<sup>14</sup> "operational norms" (Garzone, 2002, p. 112).

<sup>15</sup> "textual-linguistic norms" (Garzone, 2002, p. 112).

<sup>16</sup> "matrical norms" (Garzone 2002, p. 112).

Van Kasdorp (2011), verduidelijkt het verschil tussen normatief en feitelijk:

“Normatief, is wat te maken heeft met ethiek en het gedrag tegenover leden van de samenleving. Feitelijk, zijn dat alle verhoudingen die niet met gedrag en niet met de samenleving van doen hebben. Normatieve relaties zijn vaak reciproque, d.w.z. de eruit voortvloeiende handelingen worden verricht met het oog op een reactie en zij roepen ook onbedoeld reacties op. Zij hebben van doen met ethiek en worden vaker dan feitelijke handelingen begeleid door emoties. Ethiek is de leer van de normen en waarden. Normen en waarden dienen om de samenleving bijeen te houden”<sup>17</sup>.

Bij het streven naar kwaliteit is de tolk bezig met een proces van normatief professionaliseren: “Normatieve professionalisering is een voortdurend leerproces, waarin de eigen professionele waarden en het professionele handelen bereflecteerd en gearticuleerd worden, tot onderwerp worden gemaakt van de dialoog, en bijgesteld worden” (Tijdschrift voor Humanistiek (2005) nr. 22).

In werkelijkheid berust het produceren van het ideale product, de vertolking, op een compromis tussen de producent, de tolk, en de consumenten, de tolkgebruikers. Kwaliteit is dus geen feitelijke waarde, maar wordt contextueel bepaald (Kopczynski, 1994). De tolk streeft naar de ideale kwaliteit, de abstract van tevoren vastgestelde normen, maar de werkelijkheid en de omstandigheden waarbinnen de tolk haar werk moet uitvoeren is vaak niet ideaal. Dit wordt bijvoorbeeld veroorzaakt door de hoge spreeknelheid van de spreker of door het voorlezen van een geschreven tekst. Dientengevolge wordt de tolk gedwongen om oplossingsstrategieën toe te passen, die voortvloeien uit de bovengenoemde zo genaamde matrix- of uitvoerende normen (Toury, 2002), om zo dicht mogelijk bij de ideale vertolking uit te komen (Garzone, 2002). De context brengt dus situationele variabelen met zich mee die de ideale kwaliteit compliceren (Kopczynski). Deze variabelen vragen om verschillende manieren van aanpak door de tolk, en zijn ook weer afhankelijk van de verschillende tolksituaties.

Uit het bovenstaande kan men concluderen dat het niet mogelijk is een eenduidige definitie te geven van de kwaliteit van tolken gebarentaal. De kwaliteit, de normen die de tolk gebruikt, zijn normatief en ontstaan door

<sup>17</sup> <https://akasdorp.wordpress.com/2011/04/14/normatief-en-feitelijk-2/> (16 juni 2013)

---

de interactie met de gebruikers. De beoogde ideale kwaliteit kan uitgesplitst worden in abstracte vooraf vastgestelde normen, normen waarover algemene overeenstemming is binnen de professie, en de werkelijke uitvoerende normen, die normen die de tolk hanteert gezien de omstandigheden waarin zij haar werk moet uitvoeren.

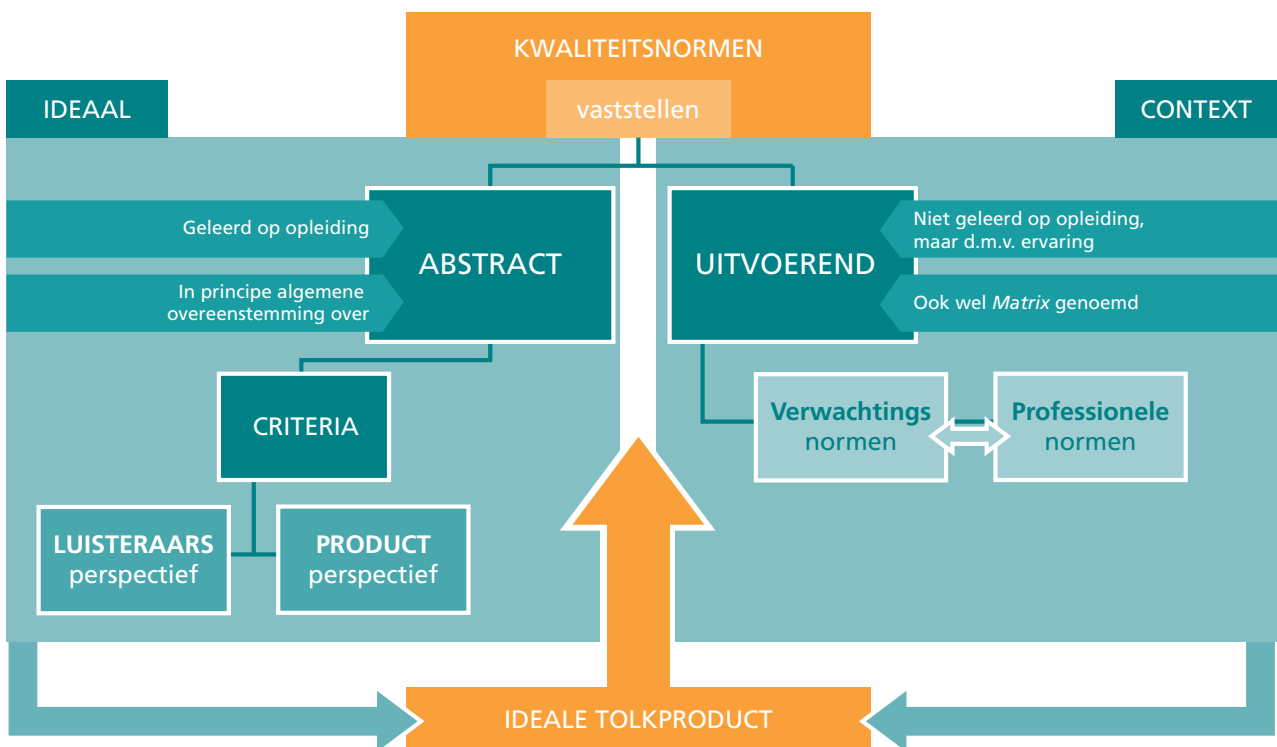


## 2.2 Kwaliteitscriteria

Ondanks het feit dat er geen eenduidige definitie is van tolkqualiteit is er wel behoefte aan het vaststellen van kwaliteitscriteria. Deze criteria zijn nodig om de kwaliteit van de tolk te kunnen beoordelen (Gile, 1983; Kahane, 2001; Kalina, 2002). Over het algemeen is er in de literatuur overeenstemming over welke kwaliteitscriteria dat zijn (Pöchhacker, 2002).

Kalina benadrukt dat bij de beoordeling van de kwaliteit van tolken het belangrijk is te streven naar het vaststellen van objectieve criteria. Voor deze objectieve criteria kunnen de abstracte vooraf vastgestelde tolknormen gebruikt worden. Dit zijn de eerder genoemde criteria van Toury (2002), die tolken geleerd hebben op de opleiding en waarover binnen de professie algemene overeenstemming is. Dit zijn ook de criteria waarop de tolk in principe directe invloed heeft. Pöchhacker splitst deze criteria verder uit in het product-perspectief, de juistheid van de vertolking, en het luisteraars-perspectief, de begrijpbaarheid van de vertolking. Naast deze perspectieven die de kern vormen, spelen ook het bedoelde effect en de hele communicatieve interactie een rol. Deze kwaliteitscriteria hebben betrekking op een totaal proces, namelijk het proces dat begint bij het verwerken van een taal naar een communicatieve taalproductie met een specifiek doel en met een effect gericht op het faciliteren van communicatieve interactie.

Figuur 1 (zie p. 26) is een voorstel voor een weergave van het gehele communicatieve proces, het normatief professionaliseren, dat de tolk doorgaat tijdens een tolksituatie. Tijdens het communicatieve proces gebruikt de tolk haar verworven abstracte kwaliteitsnormen en ontwikkelt tegelijkertijd nieuwe uitvoerende normen. De abstracte kwaliteitsnormen (linkerzijde) zijn de normen die de tolk heeft geleerd op de opleiding en waar in principe algemene overeenstemming over is. De tolk kan deze abstracte normen inzetten al naar gelang de criteria die nodig zijn. Tegelijkertijd ontwikkelt de tolk ook haar uitvoerende normen verder. Dit zijn de normen waar de tolk geen invloed op heeft en die plaatsvinden door de sociale interactie met alle betrokkenen in de situatie. Als de tolk van de opleiding af komt zijn de uitvoerende normen nog niet ontwikkeld. De uitvoerende normen vormen zich door de ervaring in verschillende tolksituaties.



©Wit, de M. & Sluis, I., 2013

**Figuur 1: Proces Tolken - Normatief professionaliseren**

Naast de objectieve criteria zijn er de subjectieve criteria, de kwaliteitscriteria waar de tolk zelf geen invloed op heeft. Deze subjectieve criteria kunnen niet meegenomen worden in de beoordeling van de kwaliteit van de tolk. Om de juiste criteria te bepalen moeten daarom eerst de omstandigheden, c.q. criteria, vastgesteld worden waarop de tolk wel of geen invloed kan uitoefenen (Kalina). De criteria waar de tolk geen invloed op heeft hebben te maken met de context. De tolk heeft bijvoorbeeld geen invloed op een spreker met een sterk accent of een spreker die een tekst voorleest. Dit zijn de situationele variabelen die de tolkkwaliteit in het geding kunnen brengen, maar die niet objectief te beoordelen zijn.

De discussie blijft echter wat de beste methode is om de criteria te meten (Schlesinger, et al., 1997). De objectieve criteria (abstracte normen) zijn vast te stellen, maar kunnen ook weer beïnvloed worden door de subjectieve criteria (uitvoerende normen). Het is dan de vraag wat je werkelijk meet (Kahane).

Verschillende modellen zijn voorgesteld om de kwaliteit van tolken te beoordelen of te onderzoeken (Pöchhacker, 2000; Gile, 1983). Deze modellen

bevatten volgens Garzone (2002) echter te veel heterogene categorieën en verschillende aspecten en details. Garzone stelt daarom voor om het schema van Schlesinger, et al. (1997) te gebruiken om de vertolking te analyseren:

- Intertekstueel niveau: een vergelijking van de bron- met de doeltaal, gebaseerd op overeenkomsten en verschillen
- Intratekstueel niveau: de akoestische, linguïstische en logische aspecten van de vertolking als een op zichzelf staand product
- Instrumenteel niveau: de begrijpbaarheid van de doeltaal en hoe bruikbaar deze is als dienstverlening

Kalina plaatst een kanttekening bij het beoordelen van het intertekstuele niveau. De equivalentie tussen de bron en de doeltaal kan namelijk alleen beoordeeld worden op basis van algemene criteria, zoals logische coherentie en plausibiliteit. Deze twee factoren zijn cruciaal voor de kwaliteit van tolken, maar niet voldoende om een brede evaluatie te maken over de kwaliteit. Immers, de gebruikers zijn onbekend met de brontaal. Uiteindelijk kunnen alleen tolken het intertekstuele niveau beoordelen, zoals Garzone zei: "Bewaken van de kwaliteit kan eigenlijk alleen maar door de tolken zelf, zij zijn de enigen die de bron en doeltaal kennen"<sup>18</sup>. Het niet kunnen beoordelen van het intertekstuele niveau is ook van toepassing op dove tolkgebruikers. Zij kunnen immers de gesproken taal niet horen en kunnen hierdoor niet verifiëren of de tolk juist vertaalt: " (...) hetzelfde geldt voor tolken gebarentaal: de boodschap kan onvolledig zijn, maar de vertolking kan als goed beoordeeld worden, omdat de klant niet de mogelijkheid heeft om na te gaan welke informatie weggelaten is"<sup>19</sup> (Schlesinger, et al., 1997).

Als gevolg van het zelf niet kunnen beoordelen van de linguïstische tolkvaardigheden, worden de vaardigheden van de tolk beoordeeld op de aannames die de klant heeft over de opleiding van de tolk, de aanvullende diploma's en de formele rol die de tolk inneemt. Deze vorm van vertrouwen in de vaardigheden van de tolk is gebaseerd op gedeelde normen en waarden (Pearson & Raeke, in Hsieh et al., 2010). De dove tolkgebruiker kan daarentegen wel het instrumentele niveau, de begrijpbaarheid van de vertaling naar de Nederlandse

<sup>18</sup> "(...) quality assurance rests solely exclusively on interpreters. On the one hand, they are the only guarantors of the intrinsic quality and the fidelity of the TT to the ST" (Garzone, 2002, p. 118).

<sup>19</sup> "(...) the same holds true for sign language interpreting: the message may be incomplete, and yet the performance may be judged as being of a high quality, since the customer has no means of telling what has been omitted" (Schlesinger, et al., 1997, p. 127).

---

Gebarentaal, beoordelen en dit hanteren als een van de kwaliteitscriteria.

De rol die de klant heeft in het tolkproces wordt steeds groter (Dean & Pollard, 2005). Om deze klantgestuurde kwaliteit te bereiken zijn twee aspecten volgens Dean & Pollard belangrijk:

- De klant moet begrijpen wat het beroep inhoudt, de uitdagingen kennen evenals de vaardigheden die de uitvoerder moet bezitten.
- Klanten nemen een actieve(re) rol in het hele proces van dienstverlening

Veel klanten, zeker de horende klanten, hebben volgens Dean & Pollard onvoldoende kennis over de inhoud van het beroep tolk gebarentaal. Zij zien het als een technisch beroep in plaats van een beroep waarin onder andere sociale vaardigheden van groot belang zijn.

## 2.3 De tolk en de klant

Essentieel bij het onderwerp tolkqualiteit is het stellen van de vraag: de kwaliteit voor wie? (Schlesinger, et al., 1997). Is het een gezamenlijk perspectief, vanuit de klant en de tolk, of van een van de beide partijen? Harrington & Turner (2000) gaan in op de relatie tussen de tolk en de klant en wie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van tolken gebarentaal. Zij gaan in op het feit dat het belangrijk is dat er sprake is van een wederzijds respect tussen tolken en dove mensen. Beide groepen zijn op een hoger niveau afhankelijk van elkaar en definiëren de relatie in termen van rechten en verantwoordelijkheden.

Een van de verantwoordelijkheden van dove mensen is dan ook het promoten van tolken die een volledige tolkopleiding hebben genoten. Tolken die ook verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor het werk wat ze verrichten. Harrington & Turner suggereren dat dove mensen zelf verantwoordelijk zijn om bij te dragen aan de ontwikkeling van een professionele tolkvoorziening. De tweede verantwoordelijkheid is volgens hen dat wanneer dove mensen zorgen uiten over de tolkvoorziening, hetgeen hun recht is, ze dit doen op een manier die representatief is voor de hele groep klanten (dovengemeenschap).

De verantwoordelijkheid van de tolken beperkt zich niet alleen tot het uitvoeren van de tolkopdracht, maar spreidt zich uit naar het zich verantwoordelijk voelen voor het beroep, de huidige en toekomstige, zichzelf en de maatschappij (Harrington & Turner). Door dove mensen uit te nodigen hun ervaringen te delen kunnen tolken en klanten samenwerken en het tolkproces verbeteren. Kennis en begrip van het tolkproces kan leiden tot meer inzicht en het vinden van manieren om de verschillende groepen te laten samenwerken, zodat er kwaliteit geleverd kan worden.

### 3.1 Het gebruikersperspectief

Het tolken is een complex proces waarbij de tolk zorgt voor het faciliteren van communicatie (de dienst) tot aan het produceren van de tekst (het product). Indien je ervan uit gaat dat tolken een dienst is om communicatie te faciliteren in een specifieke situatie, dan is het ook makkelijker te accepteren dat de mate van succes hiervan bepaald wordt door een subjectief perspectief (Pöchhacker, 2002). Niet alleen de tolk en de ontvangers van de vertolking zijn betrokken bij de tolksituatie, ook de sprekers (brontaal) en de opdrachtgever van de tolkdiensten. Volgens Viezzi (in Pöchhacker, 2002) hebben de intern betrokkenen een ander perspectief dan bijvoorbeeld de buitenstaander, zoals een onderzoeker die naar het product (de juiste vertaling) kijkt. Deze verschillende perspectieven kunnen verschillende visies op tolkqualiteit opleveren. Afhankelijk van het perspectief kan vanuit dat kader de tolkqualiteit onderzocht worden. Stenzl (1983) was de eerste die de noodzaak opmerkte om het gebruikersperspectief te onderzoeken: "(...) we weten alleen maar indicaties uit anekdotes en impressies over wat congresdeelnemers verwachten van tolken en hoe tevreden ze zijn met de dienstverlening die zij ontvangen"<sup>20</sup> (Stenzl).

Bühler (1986) en Kurz (in Diriker, 2011) bestudeerden de verwachtingen van tolkgebruikers over de kwaliteit bij tolken van gesproken talen. Bühler onderzocht de factoren die ze van invloed achtte op de kwaliteit van de tolken. Ze was de eerste die het concept kwaliteit in de praktijk onderzocht. Ze deed dit onderzoek onder 47 tolken in gesproken talen, allen lid van AIIC<sup>21</sup>. Ze hanteerde hierbij 16 criteria<sup>22</sup> en vroeg de tolken die te rangschikken in volgorde van belangrijkheid. Bühler ging er vanuit dat de tolken dezelfde criteria hanteerden als de gebruikers. De meeste tolken (96%) scoorden als belangrijkste criterium het gevoel van samenhang met de originele boodschap en als tweede de logische samenhang. Dit onderzoek herhaalde Kurz onder drie verschillende groepen tolkgebruikers en niet onder de tolken, zoals Bühler dat had gedaan. De resultaten van Kurz kwamen overeen met het onderzoek van Bühler (Kahane, 2001). De tolkgebruikers rangschikten de criteria in dezelfde volgorde als de tolken in

<sup>20</sup> "(...) we have only anecdotal and impressionistic indications on what conference delegates expect from interpreters and how satisfied they are with the service they receive" (Stenzl, 1983, p. 31).

<sup>21</sup> International Association of Conference Interpreters opgericht in 1953.

<sup>22</sup> (1) native accent, (2) pleasant voice, (3) fluency of delivery, (4) logical cohesion of utterance, (5) sense consistency with the original message, (6) completeness of interpretation, (7) correct grammatical usage, (8) use of correct terminology, (9) use of appropriate style, (10) thorough preparation of conference documents, (11) endurance, (12) poise, (13) pleasant appearance, (14) reliability, (15) ability to work in a team and (16) positive feedback from delegates (Bühler, 1986, p. 234).

het onderzoek bij Bühler<sup>23</sup>. Essentieel bij beide onderzoeken is dat de criteria gebaseerd zijn op verwachtingen, verwachtingen over de kwaliteit, bij zo wel de tolken als de gebruikers.

Gile (1990) en Pöchhacker (1994) onderzochten het perspectief van tolkgebruikers op de kwaliteit van tolken van gesproken talen door middel van tweetaalige vragenlijsten. Gile hanteerde hierbij ook open vragen die betrekking hadden op de kwaliteit van de vertolking. De respondenten in het onderzoek van Pöchhacker noteerden de kwaliteit van de verbale expressie door de tolken als belangrijkste kwaliteit. Als tweede het technisch taalgebruik van de tolk en als derde en laatste de prosodische kenmerken van de output (stemkwaliteit, ritme, intonatie).

Vuorikoski (1995) paste de vragenlijst van Kurz aan, voerde het onderzoek uit tijdens vijf conferenties en vulde dit aan met individuele interviews. Ze liet hierbij een criterium van Kurz weg, namelijk het gevoel van samenhang met de originele boodschap, omdat ze het meer dan logisch vond dat de tolkgebruiker dit een belangrijk kwaliteitscriterium zou vinden en dat dit ook het uitgangspunt van de tolken zelf was. Vuorikoski benaderde daarnaast de congresdeelnemers als individuele tolkgebruiker met eigen persoonlijke verwachtingen en niet als homogene groep, zoals Kurz dat wel deed. Cattaruzza & Mack (in Diriker, 2011) baseerden hun vragenlijst op die van Vuorikoski en vroegen deelnemers tijdens een Italiaans congres hoe zij de vertolking beoordeelden: als volledige boodschap, makkelijk te volgen, accuraat, plezierige stem, ritme, vloeiend en correcte terminologie<sup>24</sup>. De respondenten noteerden hierbij het gebruik van correcte terminologie en volledige boodschap als meest belangrijk. Tegelijkertijd vroegen Cattaruzza & Mack zich wel af of alle betrokkenen het wel over hetzelfde hadden als er gesproken werd over kwaliteitscriteria bij tolken.

In 1995 publiceerde AIIC ook een groot gebruikersonderzoek uitgevoerd door Moser. Het onderzoek bestond uit mondelinge interviews door middel van een gestructureerde vragenlijst. Het belangrijkste kwaliteitscriterium was trouwheid aan de originele boodschap<sup>25</sup>. Weller & Yanez (1998) waren de eersten die onderzoek deden naar het gebruikersperspectief in Mexico. Zij namen ook

<sup>23</sup> <http://aiic.net/page/197/thoughts-on-the-quality-of-interpretation/lang/1> (18 juni 2013)

<sup>24</sup> "informed delivery, easy to follow, accurate, pleasant speech, rhythm, fluent, and correct terminology" (Cattaruzza & Mack, 1995, in Diriker, 2011).

<sup>25</sup> "faithfulness to the original" (Moser, 1995, p. 7).

---

de vragenlijst van Kurz als uitgangspunt en verspreiden de vragenlijst in het Spaans tijdens verschillende congressen. De 150 respondenten gaven aan dat voor hen het gebruik van correcte terminologie door de tolk het meest belangrijk is.

De bovenstaande genoemde onderzoeken naar het perspectief van horende tolkgebruikers op de kwaliteit van gesproken taal tolken zijn allemaal uitgevoerd tijdens een congres. Deze onderzoeken tonen aan dat de horende tolkgebruikers drie kwaliteitscriteria van belang vinden: de overeenkomst met de originele boodschap, het gebruik van de juiste terminologie en de vorm en kwaliteit van de output door de tolk.

Naast het perspectief van horende tolkgebruikers is er het perspectief op tolkkwaliteit van de dove en slechthorende tolkgebruikers. Tot nu toe zijn er nog niet veel onderzoeken gedaan vanuit een doof perspectief (Winston & Cokely, 2009). Napier en Rohan (2007) hebben onder meer onderzoek gedaan in Australië naar wat een tolk een goede tolk maakt en hebben verschillende belanghebbenden gevraagd naar hun perspectieven op de kwaliteit. De uitkomst is onder meer een overzicht van wat dove mensen verwachten van tolken en wat zij daadwerkelijk van het tolken begrijpen. De algehele conclusie van dit onderzoek is dat de dove klanten over het algemeen wel tevreden waren over de vertaling van de tolk. Het begrijpen van de context tijdens een tolksituatie en een professionele houding van de tolk zijn hierbij genoemd als belangrijkste kwaliteitscriteria.

Tot op heden is er in Nederland nog weinig onderzoek gedaan naar het perspectief van de dove en slechthorende tolkgebruiker. Het eerste onderzoek in Nederland waarin men keek naar het dove perspectief dateert uit 1996 (De Jong & Ouweland). In dit onderzoek keek men naar de tolkvoorziening voor doven in zijn geheel en de kwaliteit van de tolken in het bijzonder. Een van de aanbevelingen was het starten van een HBO-opleiding voor tolken gebarentaal. Deze opleiding, de huidige bachelor aan de Hogeschool Utrecht, begon met een pilot groep in 1997.

Een tweede onderzoek was een kwaliteitsevaluatie van tolken gebarentaal bij het NOS-journaal (Verwey-Jonker, 2003) gericht op hoe de tolken worden beoordeeld door de dove kijker, welke eisen volwassen doven aan het tolken van journaaluitzendingen stellen en hoe de kwaliteit naar het oordeel van dove mensen verbeterd kan worden.



---

Een derde onderzoek in Nederland is uitgevoerd door Hermans, Van Dijk en Christoffels (2007). Zij verrichten een onderzoek naar de kwaliteit van de tolken afgestudeerd aan de nieuwe HBO-opleiding. Als laatste vonden er in 2011 twee onderzoeken plaats met betrekking tot het gebruikersperspectief van dove mensen in Nederland (Sluis, De Wit). Sluis keek naar het gebruikersperspectief bij het tolken van gebarentaal naar gesproken taal en De Wit onderzocht dit bij het tolken in onderwijssituaties.

Uit de resultaten van het onderzoek van De Jong & Ouwehand blijkt dat er grote verschillen zijn tussen tolken. Belangrijke kwaliteiten die de respondenten misten bij de tolken zijn: kennis van de dovenwereld en de dovencultuur, vertalen naar NGT, stemtolken en zich kunnen handhaven in complexere situaties. De voornaamste knelpunten uit het onderzoek naar de kwaliteit van het getolkte journaal (Verwey-Jonker, 2003) zijn verdeeld in tv-technische vaardigheden en vaardigheden die bij elke situatie gewenst kunnen zijn. Deze laatste worden omwille van dit onderzoek alleen genoemd: aanpassen van de tolkstijl aan de onderwerpen, goed gebruik van mimiek en mondbeeld en het leren van nieuwe gebaren (bijscholing). Uit het onderzoek van Hermans, Van Dijk en Christoffels komt, net als bij het onderzoek van De Jong & Ouwehand en van Sluis, dat stemtolken van mindere kwaliteit is dan het tolken naar NGT. Hieruit blijkt dat ervaren tolken net zo veel moeite hebben met stemtolken als net afgestudeerde tolken. De resultaten van het onderzoek van De Wit (2011) tonen onder meer aan dat dove personen over het algemeen tevreden zijn over het volgen van onderwijs met een tolk gebarentaal. Samenvattend kan gesteld worden dat de resultaten van de Nederlandse onderzoeken geen eenduidig beeld schetsen over de kwaliteit van tolken en dat de verwachtingen van de dove tolkgebruikers over de kwaliteit van tolken niet waargemaakt wordt.

Het feit dat de kwaliteit van de tolken niet te allen tijde overeenkomt met de verwachtingen van de klant kan verschillende oorzaken hebben (Bühler, 1986; Kurz, 1989). Belangrijkste hierbij is dat de kwaliteitsverwachtingen niet waargemaakt kunnen worden door een tekort aan kennis en inzicht bij zowel de aanvrager, de dove klant, als bij de uitvoerder, de tolk. De tolk is onvoldoende op de hoogte van de wensen en het perspectief van de dove klant en de dove tolkgebruiker heeft een beperkte kennis over de inspanningen die de tolk moet verrichten om te tolken (Dean & Pollard, 2005). Door dit gebrek aan kennis kan de dove persoon bepaalde verwachtingen hebben van de tolkprestatie die niet conform de werkelijkheid zijn. Een voorbeeld hiervan zien we ook in het Nederlandse onderzoek naar het perspectief van de dove tolkgebruiker op stemtolken (Sluis, 2011). Een

onderdeel van dit onderzoek was een workshop, georganiseerd voor dove tolkgebruikers en tolken samen. Dove tolkgebruikers hadden een presentatie voorbereid en hielden deze tijdens de workshop. De tolken tolkten deze naar het Nederlands (stemtolken). Om de dove presentatoren en de andere dove tolkgebruikers de output te kunnen laten controleren, was er een schrijftolk<sup>26</sup> ingezet die precies de output van de tolk weergaf. Dit resulteerde in interessante discussies, waarbij bijvoorbeeld een dove presentator constateerde dat de tolk steeds “uhh”, of “ehm” zei. Hij zei: “Ik ben helemaal niet onzeker!” De tolk gaf als uitleg dat zij deze woorden gebruikte als strategie om de stiltes in de vertaling op te vullen.

De verwachtingen van de dove klant over de kwaliteit van de tolk begint al bij het aanvragen van de tolk. Tijdens het aanvraagproces maakt de aanvrager bepaalde keuzes. De keuzes die de dove klant maakt zijn gebaseerd op eerdere ervaringen. De dove klant die voor het eerst een tolk benadert heeft andere criteria dan een klant die al jaren met een tolk werkt (Napier & Rohan, 2007). Door het werken met een tolk in verschillende situaties ervaart de dove klant welke criteria voor hem of haar belangrijk zijn. De aanname is dat de dove klant te allen tijde een goede dienstverlening wil conform haar of zijn verwachtingen en daarom kiest voor een tolk die de kwaliteit kan leveren die de dove klant verwacht. De kwaliteitscriteria die de dove personen hanteren verschillen van elkaar (Bühler 1986; Gile, 1983; de Jong & Ouwehand, 1996; Kahane, 2001; Kalina, 2002; Kurz 1989; Napier & Rohan, 2007; Pöchhacker 2002; Schlesinger, et al., 1997; Stuard, 2008; Toury, 2002 ) en zijn in te delen in situationele en professionele factoren.

#### I. Situationeel:

- a. Situatie: het doel en de aard
- b. Opdracht: duur, locatie
- c. Deelnemers: aantal, taal, functie
- d. Beschikbaarheid tolk

#### II. Professioneel:

- e. Inter- en intrapersonlijke vaardigheden
- f. Taalvaardigheden
- g. Tolkvaardigheden

<sup>26</sup> Een schrijftolk typt met een speciaal toetsenbord (...). Alles wat er wordt gezegd, wordt door de schrijftolk hierop ingetypt. (...) Een schrijftolk is met name geschikt voor dove, slechthorende of doofblinde mensen die niet gebarendaarig zijn. (<http://www.schrijftolk.org/schrijftolk>, 18 september 2013)

## I. Situationeel

### a. *Situatie: doel & aard*

De klant kan een tolk bij alle mogelijke situaties inzetten, dit kan zijn van een huwelijksfeest tot een congres of het volgen van een cursus op het werk. Afhankelijk van de aard van de situatie, maakt de dove klant een keuze voor een tolk. Bij een persoonlijke situatie zoals een gesprek bij de dokter kan de dove persoon een andere tolk inzetten dan in een werksituatie. Dit kan onder meer zijn omdat de dove persoon privé en werksituaties gescheiden wil houden. Een andere reden kan zijn dat de tolk zich niet in alle situaties goed aanpast of niet over de gewenste vaardigheden beschikt voor een bepaalde situatie. Een andere mogelijkheid is dat de dove klant er voor kiest om geen tolk in te zetten omdat de situatie te persoonlijk is, zoals bij een medisch gesprek. De klant vraagt dan bijvoorbeeld een familielid om te helpen bij de communicatie (Smeijers & Pfau, 2009).

### b. *Opdracht: duur, locatie*

Een opdracht vindt plaats op een specifieke locatie. Indien er voldoende tolken in de buurt van de opdrachtlocatie wonen heeft de dove klant keuze uit verschillende tolken. Er zijn echter ook regio's in Nederland waar minder tolken wonen en de klant minder beschikbare tolken tot zijn of haar beschikking heeft<sup>27</sup>. Ook als de opdracht kort van tevoren gepland is en er weinig tijd meer is tot aan de aanvang van de opdracht, zal de klant minder keuze hebben in welke tolk hij of zij kan boeken. Vooral bij spoedopdrachten, zoals spoedopnames in het ziekenhuis en bij sollicitatiegesprekken, blijkt het lastiger een geschikte tolk te vinden (Smeijers & Pfau, 2009). De duur van de opdracht is ook van invloed. Indien het een opdracht van twee uur of langer betreft dan zal de klant een afweging moeten maken of de tolk de opdracht alleen kan uitvoeren of dat de klant bijvoorbeeld moet zorgen voor voldoende pauzes (Sluis & De Wit, 2006).

### c. *Deelnemers: aantal, functie*

Het aantal dove en horende deelnemers en hun functie in de tolksituatie zijn ook van invloed op de keuze voor de juiste tolk. Indien het een interactieve

<sup>27</sup> <http://www.triple-b.nl/postcodekaart/> (27 juni 2013)

situatie betreft waarbij er verschillende horende en dove deelnemers zijn, zal dit intensiever zijn voor de tolk. Daarnaast speelt de functie van de deelnemers een rol: voorzitter, deelnemer, spreker, etc.

#### *d. Beschikbaarheid tolk*

De beschikbaarheid van de tolk hangt niet alleen af van de locatie van de opdracht en de agenda van de tolk, maar ook van het aantal tolken met dezelfde specifieke vaardigheden. In Nederland is er bijvoorbeeld een beperkt aantal tolken werkzaam in de geestelijke gezondheidszorg (De Wit, Salami & Hema, 2012) of vaardig in het tolken van Engels of Frans naar NGT. Door het geringe aantal dat deze vaardigheden bezit wordt de keuze van de klant beperkt bij het inzetten van tolken bij opdrachten met deze speciale eisen. Bij een minder specialistische opdracht heeft de klant de mogelijkheid om naar alle vaardigheden van de tolk te kijken bij het maken van een keuze. De set vaardigheden waarover de tolk beschikt zijn onder te verdelen in professionele & persoonlijke en taal- en tolkvaardigheden.

## **II. Professioneel**

#### *e. Inter- en intra persoonlijke vaardigheden*

##### *i. Houding*

Een professionele en zelfverzekerde houding is een belangrijk criterium bij de selectie van een tolk. Een tolk die de professionele grenzen niet bewaakt of die onzeker overkomt, krijgt weinig waardering bij een dove klant. De houding van de tolk kan als neerbuigend overkomen, ook al komt deze voort uit goede bedoelingen, maar de manier waarop deze wordt geuit wordt niet gewaardeerd door de dove tolkgebruiker (Jong & Ouwehand, 1996).

Dit komt ook naar voren in het gevoel van machteloosheid dat dove klanten kunnen ervaren, zoals Witter-Merithew & Johnson beschrijven:

“In de dovengemeenschap maakt men zich zorgen over de houding van tolken. Dit is terug te zien in een soort machteloosheid bij de dove klant. Tolken wekken de indruk dat de dove klant de tolk iets verschuldigd is, of dat de dovengemeenschap iets verplicht is aan de tolk.

Deze uiting van superioriteit, geuit door sommige tolken zorgt ervoor dat veel dove mensen zich niet comfortabel voelen en bestendigt de notie dat de houding van de tolken niet in overeenstemming is met de verwachting van de dovensgemeenschap. Het gedrag van de tolk is niet gebaseerd op wederzijds respect of een gezamenlijk doel om de toegankelijkheid van de communicatie te verbeteren. Dit gevoel van in het recht staan bij de tolk heeft gevolgen voor de hele dynamiek van het tolken<sup>28</sup> (Witter-Merithew & Johnson, 2005).

Bij een professionele houding verwacht de klant dat de tolk zich onafhankelijk opstelt, handelt als professional en een open en flexibele houding toont (Campbell, Rohan & Woodcock, 2008). Een open houding is noodzakelijk om vooraf en tijdens de situatie met de klanten af te stemmen over het verloop van de communicatie, zowel inhoudelijk als procedureel, en zich aan te passen aan de behoeften van de klant (Hauser, Finch & Hauser, 2008; de Jong & Ouwehand, 1996; Malcolm, 2005).

De tolk die een professionele houding hanteert, toont dit ook in het tijdig aanwezig zijn voor aanvang van de opdracht en het aanpassen van haar kleding aan de situatie. Daarnaast moet de tolk een open en flexibele houding hebben bij het samenwerken met andere collega's in dezelfde situatie (Hoza, 2010; Stuard, 2008).

## *ii. Vertrouwen*

Een belangrijk aspect van de professionele vaardigheden is het vertrouwen dat de klant heeft in de tolk (Edwards et al., 2005). Niet alleen het vertrouwen in de vaardigheden van de tolk, maar ook het vertrouwen dat de tolk niet selectief is en ze alle communicatie tolkt, de zwijgplicht hanteert en geen informatie over de opdracht aan derden verspreidt (Janzen & Korpinski, 2005; Stewart, Schein & Cartwright, 1998). Het vertrouwen uit zich onder meer in het feit dat dezelfde tolk door de dove klant opnieuw wordt gevraagd voor een zelfde of een andere soort opdracht (Napier & Rohan, 2007). De klant en de tolk wennen aan de samenwerking en het vertrouwen groeit hier door. Zo

<sup>28</sup> There is a community-wide concern among deaf people regarding the attitude of interpreters. It shows itself in a sense of powerlessness among deaf consumers. Interpreters convey the impression to Deaf consumers that interpreters are "owed"—or that the Deaf Community is obliged to the interpreter. This expression of superiority that is expressed by some interpreters makes many deaf people uncomfortable and perpetuates the notion that interpreters' attitudes are not in line with the expectations of the Deaf Community—their behaviour is not based on mutual respect, or a mutual goal of improving communication access. This sense of entitlement impacts the entire interpreting dynamic" (Witter-Merithew & Johnson, 2005, p. 3).

kan er een soort persoonlijke klik ontstaan tussen de klant en de tolk, die zorgt voor een betere en intensievere samenwerking. De klant die een tolk niet kent en haar voor het eerst ontmoet heeft over het algemeen minder vertrouwen in de tolk. Dove mensen hebben vaak een vaste groep tolken met wie ze bij voorkeur samenwerken. Wanneer er een persoonlijke klik is, gaan ze ervan uit dat de tolk ook kwaliteit levert (Stuard, 2008; Sluis, 2011)

### *iii. Betrokkenheid*

Het vertrouwen dat de dove klant heeft in de tolk, komt ook voort uit de betrokkenheid van de tolk bij de dovengemeenschap (Mindess, 1999). De vrijwillige betrokkenheid van de tolk bij de dovengemeenschap waarderen de tolkgebruikers die lid zijn van de dovengemeenschap zeer (Janzen & Korpiniski, 2005). Napier, Locker McKee & Goswell (2006) merkten op dat een dove tolkgebruiker het belangrijk vindt dat een tolk een warm persoon is en geen aandachttrekker: "... een goede houding ten opzichte van dove mensen laten zien en een onvervalste interesse in de dovencultuur"<sup>29</sup> (Napier, et al., 2006). De onderzoeken laten niet zien dat de dove klant een voorkeur heeft voor een CODA<sup>30</sup> tolk bij het kiezen voor een tolk (Mindess; Stuard, 2008). Het is wel belangrijk dat de tolk betrokken is bij de dovengemeenschap, of zij opgegroeid is met dove ouders of niet. "Intensieve mentoring en interactie met de dovengemeenschap levert tolkstudenten voordelen op"<sup>31</sup> (Stuard).

### *iv. Ontwikkeling*

Na het voltooien van de tolkopleiding kan de tolk zich blijven bijscholen door onder andere het volgen van nascholingen, deelnemen aan conferenties en interactie bijeenkomsten. Deze nascholing is verplicht voor tolken in Nederland die ingeschreven staan in het Register Tolken Gebarentaal. Ook dove klanten hechten waarde aan een tolk die zich verder schoolt na de basisopleiding tot tolk. Bovendien willen dove klanten meer inspraak in deze nascholing (Sluis, 2011, p. 36). Nog belangrijker vinden dove tolkgebruikers dat de tolk bereid is om na de opdracht na te praten en de voltooide opdracht met hen te evalueren (de Jong & Ouwehand, 1996; Mindess, 1999). Bij deze evaluatie bespreken de tolk en de klant hoe de situatie en de communicatie is verlopen en of er verbeterpunten zijn aan te geven.

<sup>29</sup> "show a good attitude towards deaf people and a genuine interest in deaf things" (Napier et al. 2006, p. 59).

<sup>30</sup> Child Of Deaf Adults.

<sup>31</sup> "Through extensive mentoring and interacting with the Deaf community would benefit interpreter trainees" (Stuard, 2008, p. 5).

## *f. Taalvaardigheden*

### *v. Variatie*

Dit onderzoek richt zich op de verwachtingen van een bepaalde partij, namelijk de dove klant. De dove klanten zijn geen homogene groep, maar zijn individuele tolkgebruikers met veel variëteit en een diversiteit aan gehoorverlies: doof, slechthorend, laat doof, plotsdoof, doofblind en wellicht ook dove mensen met extra behoeften of beperkingen. De wijze van communiceren kan verschillen per persoon (Malcolm, 2005) en heeft te maken met het soort gehoorverlies, de leeftijd waarop het gehoorverlies plaats vond en welke communicatiemethoden aangeboden of voorhanden waren (Tijsseling, 2008, 2009). De communicatiemethoden kunnen zijn: Nederlandse Gebarentaal, Nederlands ondersteund met gebaren, oraal, gesproken taal, vingerspellen, vierhandengebaren, etc. (voor een volledige beschrijving van de communicatiemethodes zie Tijsseling, 2008/2009, p. 53-60). Er zijn ook dove personen die gebruik maken van een technisch hulpmiddel ter ondersteuning in de communicatie, zoals een hoorapparaat of een cochleair implantaat (CI). Deze hulpmiddelen worden vooral gebruikt bij één op één communicatie of om omgevingsgeluiden waar te nemen, maar niet om alle details van een gesprek of situatie te verstaan (Wolters, 2013; Hintermair, 2010). Naast de verschillende methoden is er ook variatie binnen het taalgebruik. Deze verschillen in het gebruik van de Nederlandse Gebarentaal zijn zichtbaar in variaties per regio, leeftijd en tussen mannen en vrouwen, al hoewel in Nederland alleen de regionale verschillen tot nu toe systematisch onderzocht zijn (Crasborn & Bloem, 2009). Deze diversiteit van tolkgebruikers en communicatiemethoden komt ook terug in de uiteenlopende verwachtingen van de tolkgebruikers ten aanzien van de kwaliteit van tolken en de tolkvoorziening.

## *g. Tolkvaardigheden*

### *vi. Voorbereiding*

De tolk dient zich voor te bereiden om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren (Campbell et al., 2008; Janzen & Korpiniski, 2005). De ene opdracht zal meer voorbereiding vragen van de tolk dan de andere, afhankelijk van de inhoud of de bekendheid van de tolk met het onderwerp en de situatie. Het in gezamenlijk overleg met de klant voorbereiden van de opdracht kan ook als een criterium door de dove klant gehanteerd worden. Indien de dove klant een presentatie geeft en de tolk vertaalt naar gesproken taal dan kan de dove persoon onder meer aangeven welk jargon er gebruikt moet worden voor bepaalde begrippen (Hauser & Hauser, 2008).

### *vii. Gebarenvaardig*

Tijdens een groot deel van de opdracht is de tolk voornamelijk aan het tolken naar gebarentaal, zoals bij onderwijssituaties of vergaderingen. Dove mensen zijn als deelnemende partij vaak in de minderheid in een situatie, waardoor de tolk vaker van gesproken taal naar gebarentaal moet tolken dan vice versa.

Dove klanten vinden de vaardigheid van de tolk in het tolken naar gebarentaal een belangrijk criterium (Stuard, 2008). Zoals het begrijpelijk kunnen tolken naar gebarentaal door middel van vloeiende en natuurlijke gebaren (Hermans, Van Dijk & Christoffels, 2007) en zich daarnaast aanpassen aan de stijl van de gebaarder (Leeson, 2005b; Malcolm, 2005; Stuard, 2008). Daarnaast moet de tolk ook vloeiend kunnen stemtolken, het tolken van gebarentaal naar gesproken taal (Cokely & Winston, 2009; Napier & Rohan, 2007).

### *viii. Stemtolken*

De vaardigheid in het stemtolken is regelmatig gesignaleerd als knelpunt (de Jong & Ouwehand, 1996; Stewart et al., 1998). Dove klanten en belangenorganisaties van doven (Dovenschap, 2010<sup>32</sup>, 2012<sup>33</sup>, 2013<sup>33</sup>; Fodok, 2006<sup>34</sup>), geven aan dat tolken vaak niet naar behoren kunnen stemtolken (de Jong & Ouwehand). Crasborn & Bloem (2009) wijten de problemen die tolken ondervinden

<sup>32</sup> <http://www.dovenschap.nl/index.php/tolk-nieuws/238-thema-avond-tolkvoorzieningen> (26 juni 2013)

<sup>33</sup> <http://www.slideshare.net/Tolknet/benny-elferink> (26 juni 2013)

<sup>34</sup> [http://www.fodok.nl/uploads/tx\\_pdforder/verslag\\_expertisedag\\_060517.pdf](http://www.fodok.nl/uploads/tx_pdforder/verslag_expertisedag_060517.pdf) (26 juni 2013)



bij het tolken van gebarentaal naar Nederlands aan de hoge mate van variatie in de communicatie bij de dove mensen en de tolkopleiding waarbij de studenten in vier jaar een nieuwe taal en daarnaast tolkvaardigheden moeten leren<sup>35</sup>. Het is logisch dat tweedetaalleerders deze linguïstische vaardigheden onvoldoende beheersen, maar tegelijkertijd verwacht men dat wel van personen die werkzaam zijn als tolk (Stratiy, 2005). De vele variaties in taalgebruik signaleert Leeson (2005b) ook in Ierland. Daarbij vraagt ze zich af of het wel redelijk is te verwachten dat een tolk al deze gebarentaalvariaties leert en beheerst.

#### *ix. Kennis, achtergrond & ervaring*

De verworven kennis van de tolk door opleiding en ervaring speelt ook een rol bij de keuze voor een tolk (Napier & Rohan, 2007). Indien een tolk inhoudelijk of op niveau een zelfde opleiding heeft genoten als de klant, dan kan de klant dit gebruiken om die tolk aan te vragen (Hauser & Hauser, 2008). De ervaring en de kennis die door de tolk is opgedaan in een bepaalde situatie, een vakgebied of in het werkveld zal ook de keuze voor de tolk met deze achtergrond versterken.

Dove klanten kunnen ook niet afgestudeerde tolken inzetten. Tot september 2012<sup>36</sup> ontvingen de studenttolken nog een vergoeding voor het tolken tijdens hun stages. Deze vergoeding is niet langer mogelijk binnen de bestaande regelgeving, maar de studenten kunnen nog wel onder begeleiding van een tolkmentor in de praktijk ervaring opdoen.

<sup>35</sup> [https://www.youtube.com/watch?v=LGq\\_Bk9QUck](https://www.youtube.com/watch?v=LGq_Bk9QUck) (27 juni 2013)

<sup>36</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2012-15668.html> (27 juni 2013)

## 3.2 Samenvatting literatuurstudie

Uit de literatuurstudie blijkt dat tolkkwaliteit een complex onderwerp is, waar zowel tolken als tolkgebruikers geen eenduidig beeld of overeenstemming over hebben (Kahane, 2001; Schlesinger, et al., 1997). De complexiteit ligt in het feit dat kwaliteit de optelsom is van verschillende heterogene aspecten, waarbij verschillende personen - tolken, klanten, gebruikers, sprekers, opdrachtgevers - betrokken zijn, ieder met een andere kijk op kwaliteit (Garzone, 2002). Deze variaties zijn zelfs aanwezig binnen een zelfde groep gebruikers, waarbij de kwaliteitsverwachtingen niet alleen variëren per setting, maar ook afhankelijk zijn van individuele voorkeuren en criteria. De uniciteit van een tolksetting maakt het bepalen van een kwalitatief goed product nog moeilijker omdat het niet mogelijk is deze meerdere malen te reproduceren en vervolgens te evalueren. Bij een vertaling van een geschreven tekst zou dit minder problematisch zijn omdat de tekst beschikt over statische gegevens, maar bij een live vertolking is dit niet mogelijk omdat er te weinig statische aspecten zijn.

Daarnaast spelen de verschillende normen mee die tolken hebben ten opzichte van kwaliteit. De normen die de tolk gebruikt ontstaan door de interactie met de gebruikers. De normen zijn onder te verdelen in abstracte vooraf vastgestelde normen, normen waarover er algemene overeenstemming is binnen de professie en die op de opleiding worden geleerd. Daarnaast zijn er uitvoerende normen, de normen die de tolk hanteert binnen de omstandigheden waarin zij haar werk moet uitvoeren en die zij leert tijdens de praktijk. Aan de hand van deze normen kunnen kwaliteitscriteria vastgesteld worden: objectieve criteria, die gelinkt zijn aan de vooraf vastgestelde normen, maar ook subjectieve criteria. Op de laatst genoemde criteria kan de tolk geen invloed uitoefenen; bijvoorbeeld de stijl en het spreek- of gebaartempo van de presentator, of geluiden in de omgeving. Met behulp van de objectieve criteria kan de kwaliteit gemeten worden, hierbij is echter de invloed van de subjectieve criteria op de objectieve criteria nog steeds aanwezig. Het is dan de vraag wat je werkelijk meet. Voorzichtigheid is daarom geboden bij de veronderstelling dat het vaststellen van objectieve criteria om kwaliteit te meten mogelijk is (Kalina, 2002).

Dove mensen maken keuzes bij het aanvragen van een tolk en hebben bepaalde verwachtingen die niet altijd overeenkomen met de uiteindelijk geleverde

---

tolkdienst. Het gebruikersperspectief is belangrijk bij het beoordelen van de kwaliteit van de tolk. De dove tolkgebruiker kan de kwaliteit van de vertolking maar gedeeltelijk beoordelen doordat hij of zij maar toegang heeft tot een van de twee talen. De dove tolkgebruiker kan niet het inter- of intratekstuele niveau beoordelen, maar wel het instrumentele niveau, de begrijpbaarheid van de vertolking. Om tot een begrijpbare vertolking te komen zet de dove tolkgebruiker daarom bepaalde selectiecriteria in om een tolk te kiezen die hieraan kan voldoen.

De kwaliteitscriteria die dove mensen hanteren bij het selecteren van een tolk zijn verdeeld in situationele en professionele factoren. De situationele factoren worden bepaald door de situatie van de tolkopdracht. De professionele factoren zijn de vaardigheden waarover de tolk als professional wel of niet beschikt.

Dit onderzoek richt zich onder meer op het inzichtelijk maken van hoe de dove tolkgebruiker deze kwaliteitscriteria ten aanzien van professionele factoren hanteert. De dove tolkgebruiker doorloopt een aantal stappen om te komen tot een keuze voor een tolk gebarentaal. Hierbij maakt de tolkgebruiker een aantal keuzes dat gerelateerd is aan de situatie en aan de vaardigheden van de tolk. Om antwoord te geven op welke keuzes de dove tolkgebruiker maakt en hoe en of die gerelateerd zijn aan de situatie en de professionele vaardigheden van de tolk, moet dit voorgelegd worden aan de dove tolkgebruikers zelf.

## 4.1 Het onderzoek

Over en met tolken gebarentaal wordt steeds meer onderzoek verricht. Deze onderzoeken richten zich voornamelijk op de technische kant van het tolken en de verschillende settings waarin tolken werkzaam zijn (Turner & Harrington, 2001; Pöchhacker & Schlesinger, 2002; Janzen, 2005; Locker Mc Kee & Davis; 2010). Daarnaast zijn er diverse onderzoeken gedaan om te kijken naar de kwaliteit van tolken, hoe deze beoordeeld kan worden en door middel van welke criteria (Gile, 1983; Garzone, 2002; Kahane, 2001; Kalina, 2002, Kopczynski, 1994; Pöchhacker, 2002; Schlesinger, et al., 1997).

Bij het onderzoeken van de kwaliteit van tolken gebarentaal is het van belang dat ook het dove gebruikersperspectief meegenomen wordt (Napier & Rohan, 2007). Om het gebruikersperspectief in Nederland in kaart te brengen is er voor gekozen de dove tolkgebruikers te vragen naar hun ervaringen en afwijkingen bij het kiezen van een tolk. Deze resultaten zullen gebruikt worden om antwoord te geven op de hoofdvraag van dit onderzoek:

### Hoe bepaalt een dove tolkgebruiker zijn keuze voor een tolk gebarentaal?

En daarnaast op de volgende nevenvragen:

- Welke kwaliteiten zoekt een dove tolk gebruiker in een tolk gebarentaal?
- Wat vindt de dove tolkgebruiker de meest belangrijke kwaliteit in een tolk?
- Welk advies geeft de dove tolkgebruiker aan de tolkopleiding om gekwalificeerde tolken af te laten studeren?

## 4.2 Methode

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is aan de hand van de uitkomsten van de literatuurstudie gekozen om het vervolgonderzoek in twee delen te splitsen: een online vragenlijst en een tweede vragenlijst om de uitkomsten in de praktijk te toetsen.

De keuze voor de vragenlijsten als toetsingsmethode is gebaseerd op bevindingen uit de literatuurstudie. De literatuurstudie betrof (inter)nationale artikelen over onderzoeken in het veld van zowel tolken van gesproken talen als tolken gebarentaal. Hierbij is specifiek gekeken naar onderzoeken met het gebruik van vragenlijsten om het gebruikersperspectief en de tolkqualiteit in kaart te brengen (Bühler, 1986; Cokely & Winston, 2008, 2009; Diriker, 2011; Gile, 1990; Kurz, 1989; Moser, 1995, 1996; Pöchhacker, 1994; Vuorikoski, 1995; Weller & Yanez, 1998). Perspectieven van tolkgebruikers worden meestal onderzocht door vragenlijsten onder gebruikers (Diriker, 2011). Diriker adviseert bij het vaststellen van de vragenlijst voldoende ruimte te geven aan de eigen inbreng van de ondervraagde, omdat vragenlijsten vaak al in grote mate inhoudelijk zijn vastgesteld door de onderzoeker.

Op basis van de ervaringen van de eerder genoemde onderzoekers over het gebruik van de verschillende vragenlijsten is een eerste conceptvragenlijst tot stand gekomen. Het concept van de vragenlijst is voor feedback voorgelegd aan de verschillende belangenorganisaties (NBTG, Dovenschap, Fodok, Stichting Plotsdoven, Jongerencommissie) en drie individuele tolkgebruikers. De ontvangen feedback is verwerkt en de vragenlijst is vastgesteld.

De vragenlijst is op internet met speciale software<sup>37</sup> gepubliceerd in het Nederlands met een vertaling in NGT. De NGT vertaling is uitgevoerd door een dove moedertaalgebruiker om te zorgen dat deze optimaal toegankelijk is. De vragenlijst is drie weken opengesteld. De belangenorganisaties van doven is gevraagd de informatie en de vragenlijst te verspreiden onder hun leden. Daarnaast is gebruikgemaakt van reeds bestaande contactgegevens en een speciaal opgestelde pagina op Facebook. Tijdens de periode van drie weken zijn er regelmatig herinneringen en oproepen via sociale media verspreid om de vragenlijst in te vullen.

<sup>37</sup> [www.surveygizmo.com](http://www.surveygizmo.com)

---

De vragenlijst (appendix 1) bestaat uit vier onderdelen: achtergrond respondent, kwaliteitscriteria tolk, tolkgebruik en drie open vragen over kwaliteit, keuze en de tolkopleiding. De vragen over de achtergrond van de respondent zijn meerkeuzevragen en betreffen geslacht, leeftijd, communicatiemethode, moedertaal, gehoorverlies, hulpmiddelen, voltooid onderwijs en de huidige status m.b.t. werk. In het tweede deel van de vragenlijst staan twaalf stellingen over de tolk als professional. Deze stellingen kunnen aangegeven worden met 1 (niet belangrijk) tot 4 (belangrijk). De stellingen zijn opgesteld op basis van de geïdentificeerde kwaliteitscriteria in de literatuur. Deel drie van de vragenlijst zijn meerkeuzevragen waarbij het ook mogelijk is zelf een antwoord in te vullen. Deze vragen betreffen de ervaring van de tolkgebruiker met het inzetten van een tolk en welke keuzes de dove persoon hierin maakt in specifieke situaties. In het vierde en laatste deel staan drie kernvragen over de visie van de tolkgebruiker met betrekking tot kwaliteit, keuze voor een tolk en de mogelijkheid tot het geven van een advies aan de tolkopleiding.

## 4.3 Resultaten

### 4.3.1 Vragenlijst I - theorie

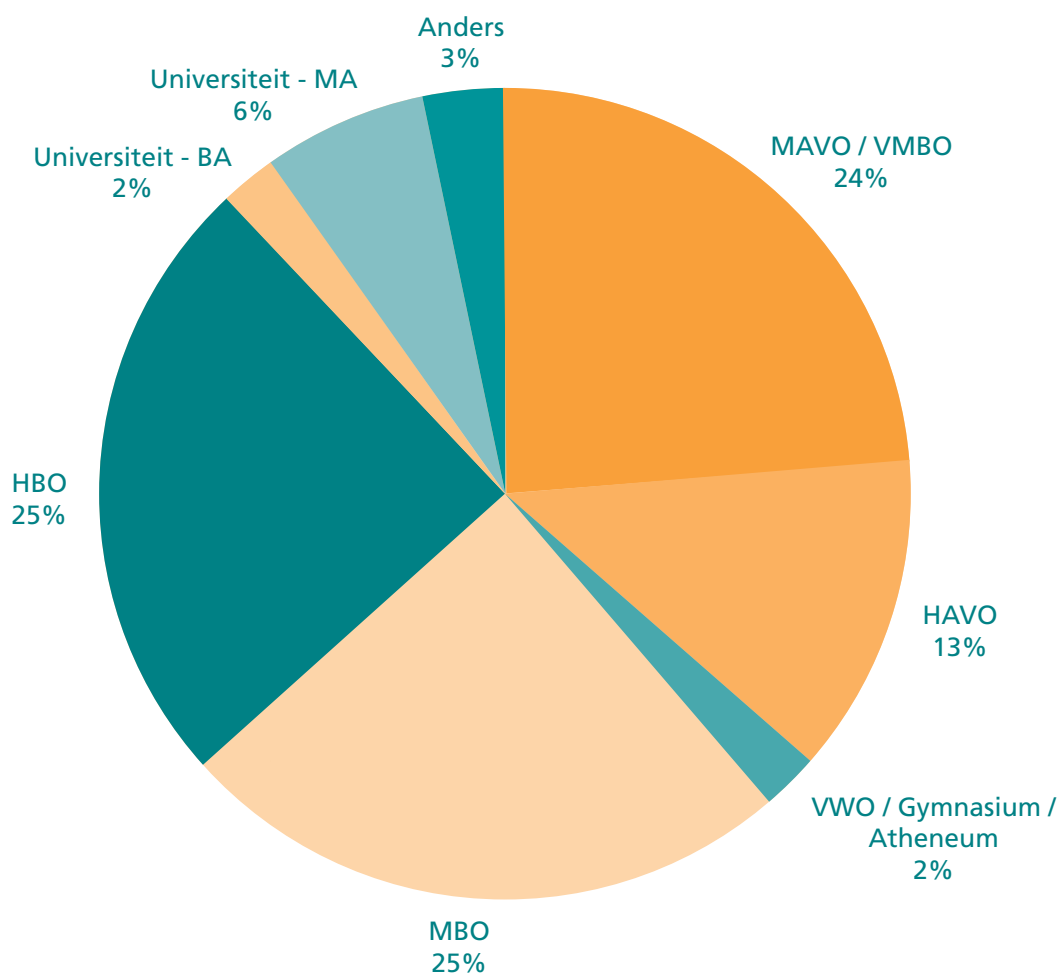
#### Achtergrond respondenten

In totaal is de online vragenlijst door 190 respondenten ingevuld, waarvan 36% (69) mannen en 64% (121) vrouwen. De grootste groep respondenten is in de leeftijd van 41 - 65 jaar (42%). De andere groepen zijn 18 - 27 jaar (24%), 28 - 40 jaar (25%) en ouder dan 65 jaar (9%).

Nederlandse Gebarentaal (NGT) heeft de grootste voorkeur als communicatiemethode (58%), gevolgd door Nederlands ondersteund met Gebaren (31%). Daarnaast geeft 4% aan geen voorkeur voor een communicatiemethode te hebben. Als moedertaal heeft 57% Nederlandse Gebarentaal en 36% Nederlands en de overigen een andere vorm of een combinatie van NGT en Nederlands.

De meeste respondenten (70%) hebben een gehoorverlies van meer dan 80dBb, 15% minder dan 80dB en 15% weet het niet. Van het totale aantal respondenten zegt 45% geen hulpmiddel (hoorapparaat of een CI) te gebruiken, 43% heeft wel een hoorapparaat en 18% een CI.

Een groot deel van de respondenten (59%) heeft een onderwijsdiploma van een MBO of hoger: MBO (25%), HBO (25%), universiteit BA (2%), universiteit MA (6%) (fig. 2). Het middelbare schooldiploma is door 39% van de respondenten het hoogst behaalde onderwijs diploma: Mavo/VMBO (24%), Havo (13%), VWO/Gymnasium/Atheneum (2%). De overige 2% van het totaal van respondenten is of op dit moment bezig met onderwijs of heeft praktijkonderwijs, 21+ HBO-toets of een HBO-Masters behaald.



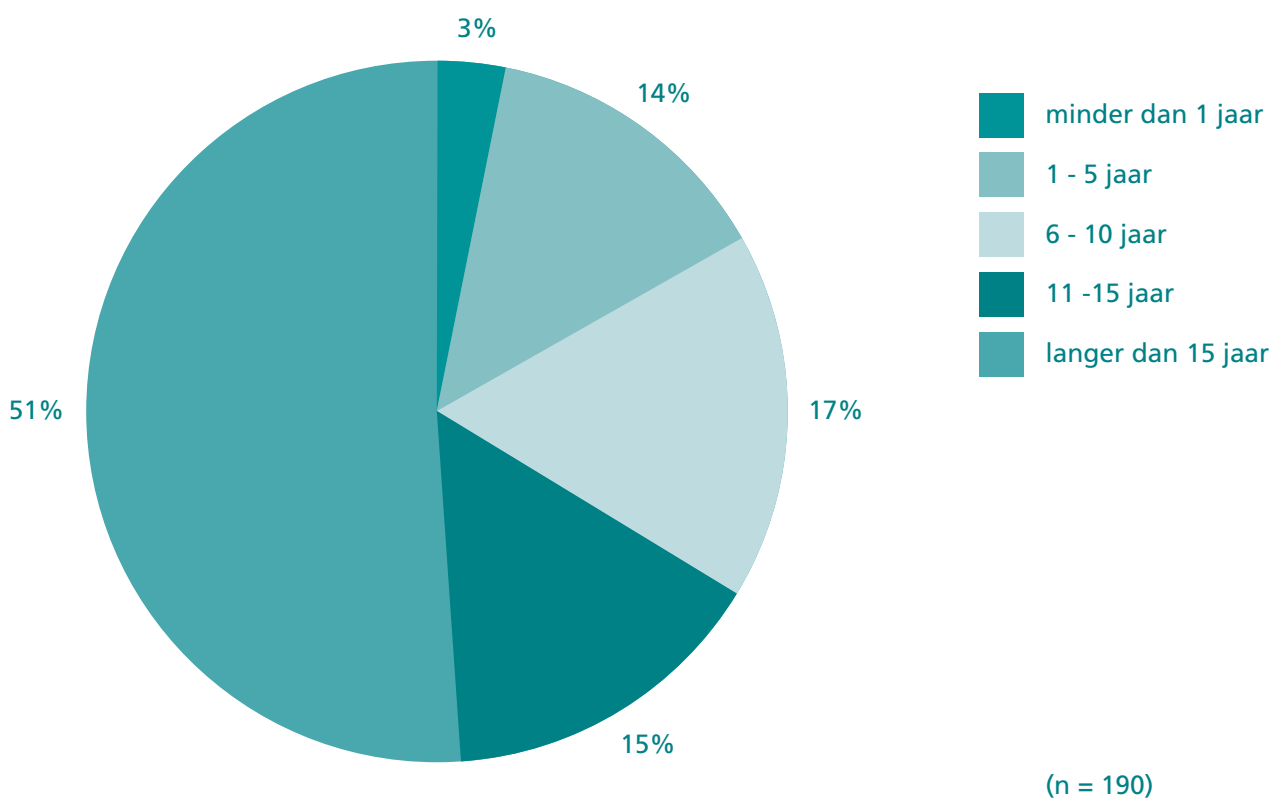
**Figuur 2: Hoogst behaalde onderwijsdiploma**

In totaal werkt 70% van de ondervraagden in een of meerdere sectoren, van het bedrijfsleven tot de gezondheidszorg. Daarnaast geeft 24% aan op dit moment niet te werken i.v.m. studie, ziekte of ontslag. Daarnaast is 6% werkzoekende.

### Tolkgebruik

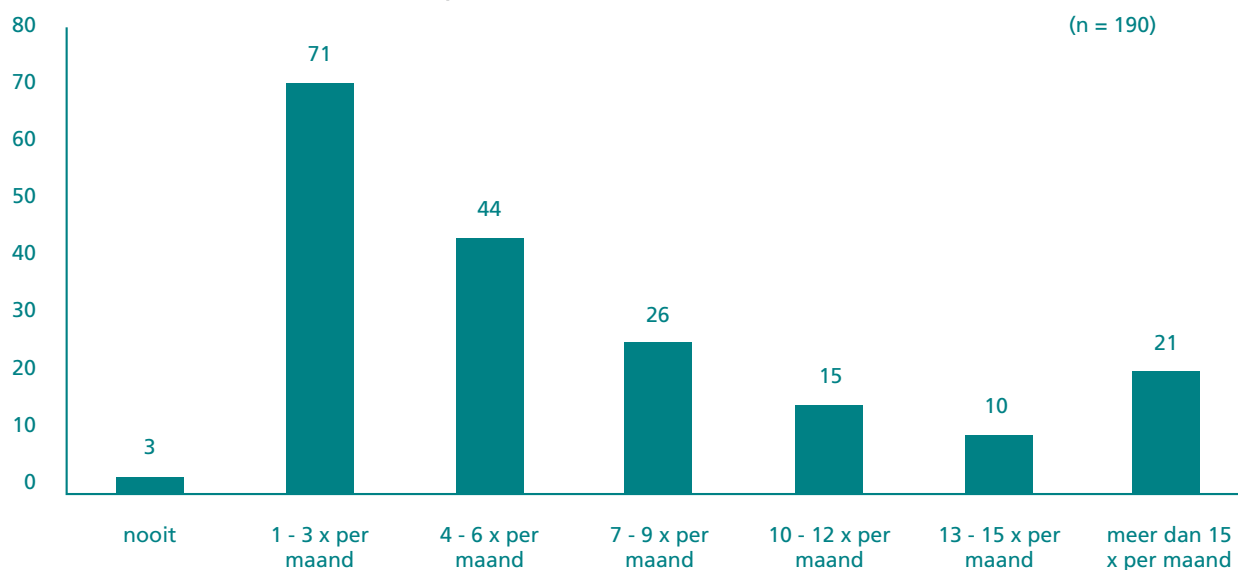
De respondenten hebben veel ervaring met het inzetten van een tolk: 51% langer dan 15 jaar (fig. 3). Een klein percentage (3%) maakt minder dan een jaar gebruik van een tolk.





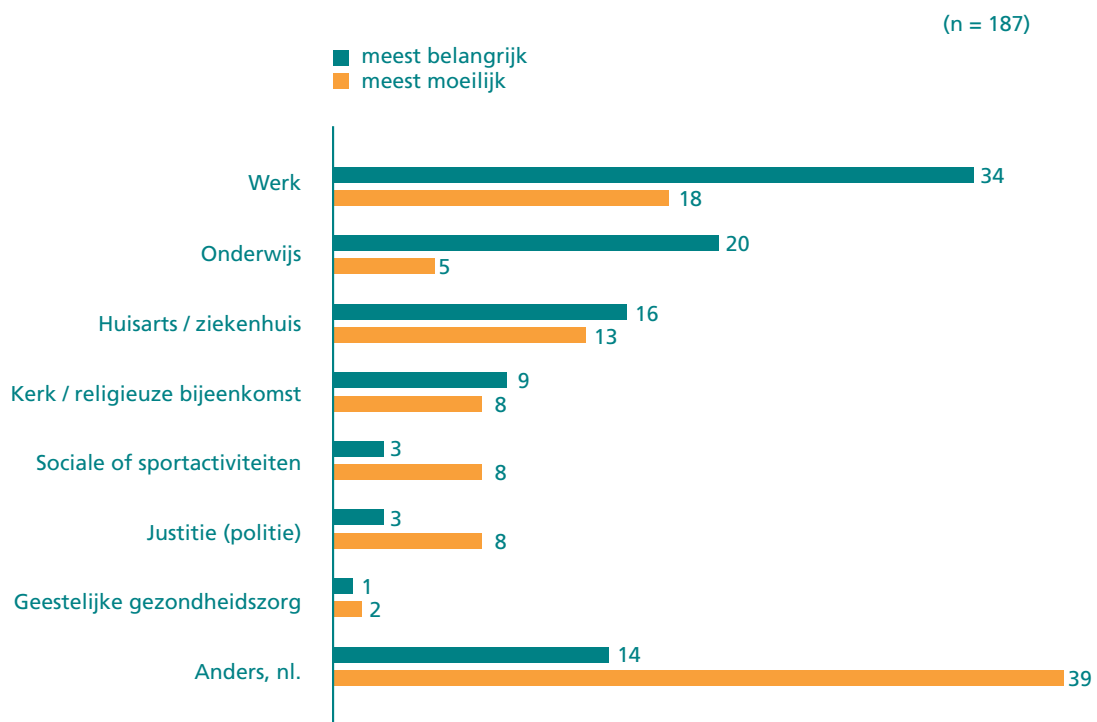
**Figuur 3: Hoe lang maak je al gebruik van een tolk gebarentaal?**

De meeste tolkgebruikers (37%) zetten 1 - 3 keer per maand een tolk in (fig. 4) en 11% meer dan 15 keer per maand.



**Figuur 4: Hoe vaak zet je gemiddeld een tolk in?**

Tolkgebruikers kunnen een tolk in verschillende situaties inzetten (fig. 5). De meeste respondenten (34%) geven aan dat de werksituatie de meest belangrijke situatie voor hen is om een tolk in te zetten. Op de tweede plaats staat onderwijs (20%) en op de derde plaats de huisarts of het ziekenhuis. De meest moeilijke situatie om een tolk te krijgen is de werksituatie (18%) en daarna medische situaties (17%). Daaropvolgend komen sociale of sportactiviteiten (8%), justitie (8%), kerk/religieuze bijeenkomsten (8%) en onderwijs (5%). Er is een aantal respondenten dat geen moeilijkheden (15%) heeft met het krijgen van een tolk of aangeeft hier geen antwoord op te weten (9%).



**Figuur 5: Meest belangrijke / moeilijke situatie om een tolk te krijgen**

Het aanvragen of regelen van een tolk doen de meeste tolkgebruikers zelf. Zij doen dit door direct contact op te nemen met de tolk, of via het online zoekstelsel van Tolknet. Er zijn maar enkele personen die het regelen van een tolk aan Tolknet of aan een andere persoon over laten. Van de respondenten maakt 72% nooit gebruik van een bemiddelingsbureau. De vragenlijst biedt de mogelijkheid dat de tolkgebruiker aanvinkt of hij of zij zelf een tolk zoekt (antwoord a.) of Tolknet of een ander bemiddelingsbureau laat zoeken (antwoord b.). Hierbij hebben veel respondenten het open antwoord (c.) aan-

gevinkt en hebben daar onder meer ingevuld dat ze beide manieren, zelf en via een bemiddelingsbureau, gebruiken.

De respondenten zetten een tolk het meeste in in de leefsituatie (fig.6). Van diegenen die in de drie verschillende situaties (leef, werk, onderwijs) een tolk inzetten, is in de leefsituatie 39% ook bereid een studenttolk in te zetten, ten opzichte van 26% in het onderwijs en 21% in werksituaties.

SITUATIE	zet tolk in	bereid een studenttolk in te zetten
leef	89%	39%
onderwijs	52%	26%
werk	64%	21%

**Figuur 6**

In de leefsituatie kiest 11% om geen tolk in te zetten. Van deze groep kiest 5% ervoor om een familielid mee te nemen. De andere 6% geeft verschillende redenen aan om geen tolk in te zetten in de leefsituatie, zoals dat ze de leefsituatie liever privé houden, of dat ze het niet nodig vinden of het ook zonder tolk kunnen.

### **Keuzes voor een tolk**

Tolkgebruikers maken keuzes voor een tolk in een leef-, werk- en onderwijs-situatie. Naast de situationele criteria hanteren de tolkgebruikers professionele kwaliteitscriteria bij hun selectie. In dit gedeelte van de vragenlijst hebben de vragen betrekking op een combinatie van situationele en professionele vaardigheden. Het uitgangspunt bij iedere vraag is een concrete voorbeeldsituatie (leef, werk en onderwijs) met de vraag welke drie belangrijkste keuzes de tolkgebruiker hanteert bij het kiezen van een tolk in die situatie. In de leefsituatie betrof de voorbeeldsituatie het bezoek aan de dokter, in het onderwijs een lessituatie en bij het werk een vergadering.

---

De respondenten hadden de mogelijkheid drie keuzes te maken uit een aantal gegeven antwoorden of zelf een antwoord in te vullen. De eerste zeven mogelijke antwoorden waren voor alle drie situaties gelijk:

- a. Een beschikbare tolk, maakt niet uit wie
- b. Ik vind de tolk aardig
- c. Ik ken de tolk goed
- d. Ik vertrouw de tolk
- e. Ik begrijp de tolk goed
- f. De tolk begrijpt mij goed
- g. De tolk is flexibel

Daarnaast waren er per situatie aanvullend specifieke antwoorden gegeven:

Leefsituatie:

- h. De medische kennis van de tolk

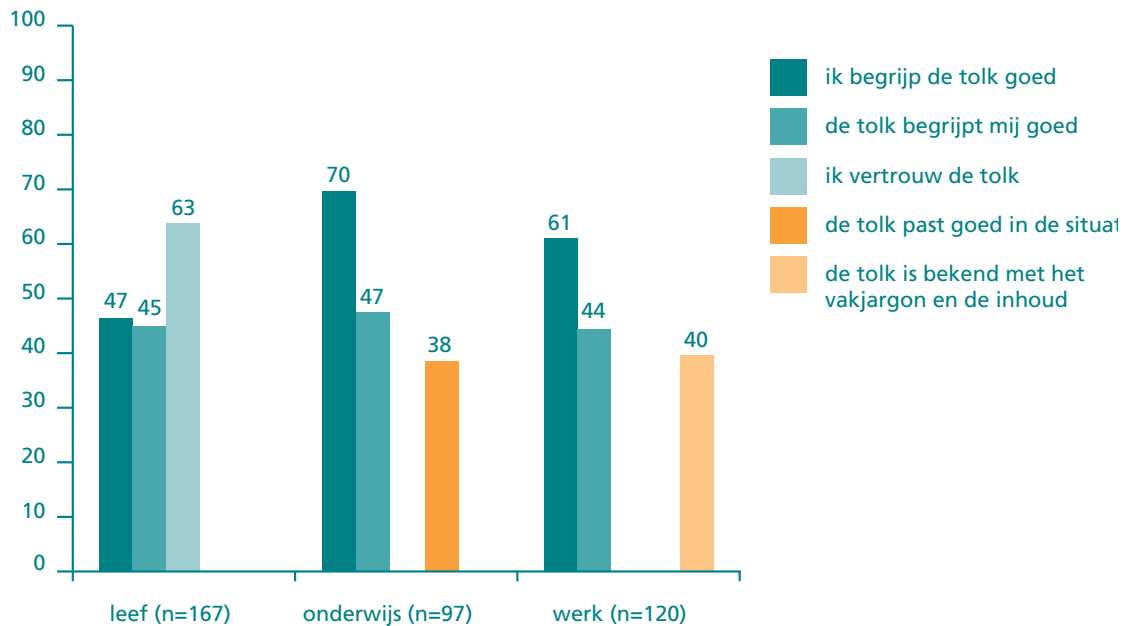
Onderwijssituatie:

- i. De tolk past in de situatie
- j. De tolk heeft een vergelijkbare opleiding gevolgd
- k. De tolk bereidt zich goed voor

Werksituatie

- l. De tolk is bekend met het jargon en de inhoud
- m. De tolk bereidt zich goed voor

In alle drie situaties komen de twee keuzes 'ik begrijp de tolk goed' en 'de tolk begrijpt mij goed' in de top drie naar voren (fig. 7). Daarnaast scoort in de leefsituatie bij het doktersgesprek 'ik vertrouw de tolk' als hoogste. In de onderwijssituatie en in de werksituatie staan op de eerste plaats 'ik begrijp de tolk goed' en op de tweede plaats 'de tolk begrijpt mij goed'. Op de derde plaats is de keuze in de onderwijssituatie 'de tolk past goed in de situatie' en bij de werksituatie is dat 'de tolk is bekend met het jargon en de inhoud'.



**Figuur 7: Drie belangrijkste keuzes voor een tolk per situatie**

## Kwaliteit

Naar de visie van de tolkgebruikers op kwaliteitsaspecten van de tolk is in de vragenlijst op verschillende manieren gevraagd: door middel van een open vraag en een gesloten vraag waarbij gebruik is gemaakt van gegeven stellingen.

### Gesloten vraag

De vooronderstelde kwaliteitscriteria die dove tolkgebruikers hanteren bij het kiezen van een tolk (hfdst. 3) komen in de vragenlijst terug door middel van twaalf stellingen. De twaalf stellingen hebben betrekking op de professionele criteria. Twee professionele criteria zijn in dit gedeelte niet getoetst: de variatie in de gebarentaalvaardigheid van de tolk, zoals de regionale verschillen in NGT, en ten tweede de opleiding en het niveau van de tolk. Dit laatste professionele criterium is niet hier getoetst, maar wel bij de vraag over keuze van een tolk in een specifieke onderwijssituatie. De respondenten moesten per stelling aangeven hoe belangrijk zij deze vinden op een schaal van 1 - 4, waarbij 1 staat voor niet belangrijk en 4 voor belangrijk.

---

Figuur 8 biedt een overzicht van de antwoorden op de stellingen over de professionele vaardigheden van de tolk. De tabel is opgedeeld in twee delen: inter- en intrapersonlijke vaardigheden en tolkvaardigheden. De taalvaardigheden zijn hier niet in opgenomen, omdat deze niet getoetst zijn door middel van deze stellingen.

In elk deel staan de bijbehorende criteria met daarna de scores en als laatste de gemiddelde score per stelling. Bij de inter- en intrapersonlijke vaardigheden scoort vertrouwen het hoogst (90%): "Ik vertrouw de tolk dat ze alles en naar waarheid tolkt." Bij tolkvaardigheden scoort als hoogste "Ik kan volwaardig meedoen in de communicatie, er zijn geen misverstanden tussen mij en de horende deelnemer" (74%). Deze stelling is een overkoepelend criterium voor alle criteria die vallen onder tolkvaardigheden, omdat het betrekking heeft op de hele communicatie en de rol van de tolk hierbij.

CRITERIA	Stelling	Belangrijk (4)	3	2	niet belangrijk (1)	gem.
Inter- en intrapersoonlijke vaardigheden						
Houding	De tolk is tijdens de opdracht zelfverzekerd, presenteert zich professioneel en stemt af met de dove en slechthorende klant(en).	83%	15%	2%	1%	3,8
	De tolk komt op tijd op de tolk-opdracht.	89%	11%	1%	0%	3,9
Vertrouwen	De tolk heeft een open en flexibele houding en werkt goed samen met tolk-collega's.	64%	28%	5%	3%	3,5
	Ik vertrouw de tolk dat ze alles en naar waarheid tolkt.	90%	9%	1%	0%	3,9
Betrokkenheid	Ik vertrouw de tolk dat ze zich houdt aan de geheimhoudingsplicht naar zowel de dove/ slechthorende als de horende klanten.	88%	11%	1%	0%	3,9
	De tolk is regelmatig vrijwillig betrokken bij activiteiten binnen de dovengemeenschap	38%	37%	17%	8%	3,1
Ontwikkeling	De tolk blijft zich bijscholen, ook na het behalen van het diploma van de tolkopleiding	71%	24%	4%	1%	3,7
	De tolk evalueert na de opdracht met de klant over hoe de opdracht verlopen is.	40%	42%	12%	5%	3,2
Tolkvaardigheden	Ik kan volwaardig meedoen in de communicatie, er zijn geen misverstanden tussen mij en de horende deelnemer.	74%	19%	5%	3%	3,6
Vorbereiding	De tolk bereidt zich inhoudelijk voor op de tolkopdracht.	40%	47%	10%	3%	3,2
Gebarendaarig	Ik begrijp de tolk als ze naar NGT / NmG/ Vierhandengebaren/ vingerspellen in de hand tolkt.	66%	25%	7%	2%	3,6
Stemtolken	De tolk kan zich goed aanpassen aan de stijl van de gebaarder bij het tolken van NGT / NmG naar gesproken Nederlands (stemtolken).	71%	20%	6%	2%	3,6

**Figuur 8**

Een rangschikking van de totale criteria op basis van de gemiddelde score staat in figuur 9. De gemiddelde scores zijn voor een aantal criteria hetzelfde. In dat geval is het criterium dat het hoogste percentage heeft bij 4-belangrijk als eerste geplaatst.

De rangschikking van de criteria laat zien dat het op tijd komen van de tolk op een opdracht als hoogste scoort, wat een logische vereiste is voor het uitvoeren van een opdracht. De zelfde hoge score is er voor het criterium vertrouwen, dat valt onder de inter- en intrapersonlijke vaardigheden:

“Ik vertrouw de tolk dat ze alles en naar waarheid tolkt”

“Ik vertrouw de tolk dat ze zich houdt aan de geheimhoudingsplicht”

En daarop volgend:

Houding: “De tolk is tijdens de opdracht zelfverzekerd, presenteert zich professioneel en stemt af met de dove en slechthorende klant(en)”

Het eerste criterium dat hoog scoort (3,6) binnen de tolkvaardigheden is het criterium gebarenvaardig: “Ik begrijp de tolk als ze naar NGT / NmG/ Vierhanden gebaren/ vingerspellen in de hand tolkt.”

De laagste scorende criteria zijn op:

#### *Professionele vaardigheden*

- Voorbereiding: “De tolk bereidt zich inhoudelijk voor op de tolkopdracht”

#### *Inter- en intrapersonlijke vaardigheden:*

- Ontwikkeling: “De tolk evalueert na de opdracht met de klant over hoe de opdracht verlopen is”
- Betrokkenheid: “De tolk is regelmatig vrijwillig betrokken bij activiteiten binnen de dovengemeenschap”



CRITERIA	Stelling	gem.
Houding	De tolk komt op tijd op de tolkopdracht.	3,9
Vertrouwen	Ik vertrouw de tolk dat ze alles en naar waarheid tolkt.	3,9
Vertrouwen	Ik vertrouw de tolk dat ze zich houdt aan de geheimhoudingsplicht naar zowel de dove/slechthorende als de horende klanten.	3,9
Houding	De tolk is tijdens de opdracht zelfverzekerd, presenteert zich professioneel en stemt af met de dove en slechthorende klanten.	3,8
Ontwikkeling	De tolk blijft zich bijscholen, ook na het behalen van het diploma van de tolkopleiding.	3,7
Tolkvaardigheden	Ik kan volwaardig meedoen in de communicatie, er zijn geen misverstanden tussen mij en de horende deelnemer.	3,6
Stemtolken	De tolk kan zich goed aanpassen aan de stijl van de gebaarder bij het tolken van NGT / NmG naar gesproken Nederlands (stemtolken).	3,6
Gebarenvaardig	Ik begrijp de tolk als ze naar NGT / NmG/ Vierhandengebaren/ vingerspellen in de hand tolkt.	3,6
Houding	De tolk heeft een open en flexibele houding en werkt goed samen met tolk collega's.	3,5
Vorbereiding	De tolk bereidt zich inhoudelijk voor op de tolkopdracht.	3,2
Ontwikkeling	De tolk evalueert na de opdracht met de klant over hoe de opdracht verlopen is.	3,2
Betrokkenheid	De tolk is regelmatig vrijwillig betrokken bij activiteiten binnen de dovengemeenschap.	3,1

**Figuur 9**

## Open vraag

In een open vraag is de respondenten gevraagd wat zij de meest belangrijke kwaliteit in een tolk vinden. De respondenten konden hier zonder gegeven antwoorden zelf aangeven wat ze de meest belangrijke kwaliteit in een tolk vinden. Veel respondenten hebben hierbij meerdere antwoorden gegeven of een opsomming van wat zij als de meeste belangrijke kwaliteiten zien in een tolk (figuur 10). De antwoorden op deze open vraag zijn gegroepeerd op basis van overeenkomsten. Van het totale aantal respondenten had 5 procent geen mening over deze vraag. Figuur 10 biedt een overzicht van de tien hoogst scorende resultaten die door de respondenten gekozen zijn.

In de analyse van de open antwoorden komt een criterium naar voren dat in het literatuuronderzoek niet sterk naar voren kwam: de woordenschat NGT en het juiste gebruik hiervan. De woordenschat NGT scoort in de analyse van de open vragen als tweede criterium. Het belangrijkste criterium vinden de respondenten dat de tolk duidelijk, begrijpbaar en vloeiend tolkt en gebaart. De betrokkenheid van de tolk bij de dovengemeenschap en de zwijgplicht van de tolk scoren als laagste.



**Figuur 10: Analyse open vraag - Wat is de meest belangrijkste kwaliteit in een tolk?**

*Percentage respondenten in de tien hoogst scorende categorieën*

## In alle situaties dezelfde tolk?

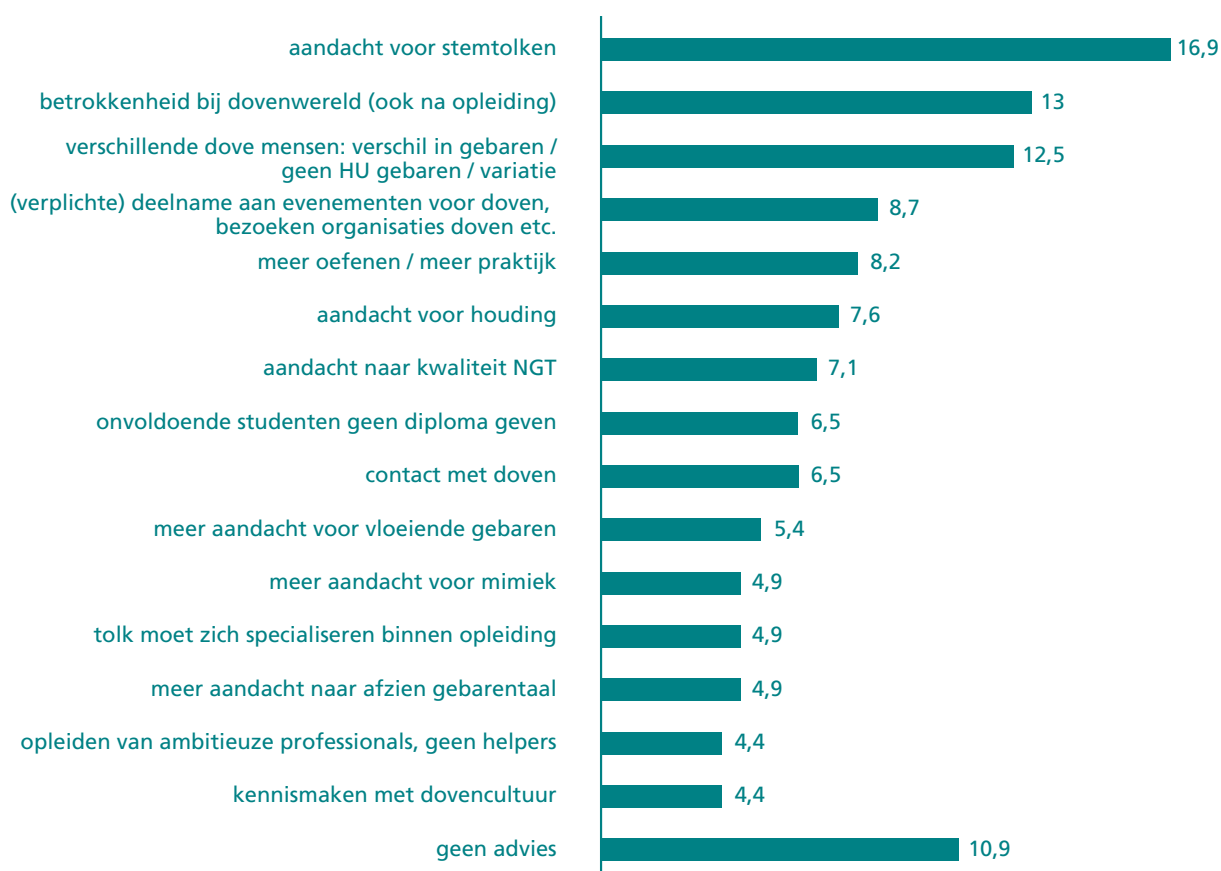
Bijna de helft van de respondenten (43,7%) geeft aan bij alle situaties zoveel mogelijk dezelfde tolk in te willen zetten. Van de deelnemers doet 29,8 procent dit niet en 4,5 procent weet het niet of vindt het niet van toepassing. De overige respondenten vullen een combinatie in en geven bijvoorbeeld aan een vaste tolk in het onderwijs te hebben, maar in privésituaties een andere tolk in te zetten.

## Advies aan de tolkopleiding

Het meest voorgestelde advies (fig. 11) van de respondenten aan de tolkopleiding is meer aandacht voor stemtolken (16,9%). Daarna volgt de betrokkenheid van de tolk, ook na de opleiding, bij de dovensgemeenschap (13%). Gerelateerd hieraan is ook het advies dat studenten moeten deelnemen aan evenementen (8,7%) en contact met doven dienen te onderhouden (6,5%). Daarnaast wil 4,4 procent studenten meer laten kennismaken met de dovencultuur.

Deze twee adviezen, betrokkenheid bij de dovensgemeenschap en aandacht voor stemtolken, worden overigens nauwelijks als eerste genoemd, door de respondenten in de vragenlijsten bij het opsommen van hun kwaliteitscriteria. Een verklaring hier voor zou kunnen zijn dat de respondenten bij het advies aan de opleiding hun wensen noemen waaraan op dit moment niet voldaan wordt.

Het derde advies van de respondenten (12,5%) is aandacht voor de verschillende stijl van gebaren van dove mensen en minder nadruk op standaard NGT of HU gebaren. Tevens wordt genoemd vloeiend gebaren (4,5%). Overigens geeft 10,5 procent aan geen advies voor de opleiding te hebben.



**Figuur 11: Analyse open vraag - 15 meest vaak genoemde adviezen aan de tolkopleiding?**

*Percentage van respondenten per genoemd advies*

### 4.3.2 Vragenlijst II - praktijksituatie

Het eerste deel van dit onderzoek betrof een online vragenlijst waarin gevraagd werd aan de dove tolkgebruikers wat voor kwaliteit zij zoeken in een tolk. De resultaten van die vragenlijst zijn hierboven beschreven. Een tweede vragenlijst is ontworpen (appendix 2) om te onderzoeken of de uitkomsten van de eerste online vragenlijst ook overeenkomen met de ervaringen van tolkgebruikers in de praktijk. Tolkgebruikers hebben in theorie bepaalde verwachtingen van de situatie en de tolk, maar in de praktijk blijken die anders te zijn (Garzone, 2002). Indien de verwachtingen van een tolkgebruiker los van een werkelijke situatie getoetst worden, dan is deze toetsing makkelijker te beïnvloeden door het ideaalbeeld van hoe de kwaliteit van de vertolking of de tolk moet zijn. Door deze criteria in de praktijk te toetsen kunnen de werkelijke criteria duidelijker geïdentificeerd worden.

Bij het construeren van de tweede vragenlijst is rekening gehouden met de vragen in het eerste deel van het onderzoek. De vragen in de tweede vragenlijst zijn geselecteerd, zodat ze te vergelijken zijn met de uitkomsten van deel I en daarnaast op toepasbaarheid in praktijksituaties. Aan het einde van de tolksituatie is de schriftelijke vragenlijst aan de dove tolkgebruikers uitgedeeld. De praktijksituatie leverde een aantal beperkingen op voor het afnemen van de vragenlijst, omdat het niet mogelijk was om de vragenlijst in NGT af te nemen en het invullen van de vragenlijst niet te veel tijd in beslag mocht nemen.

In ogenschouw nemende dat iedere tolksituatie afhankelijk is van variabelen (Kopczynski, 1994): contextueel, maar ook gezien de verschillende gebruikers, is deze vragenlijst ontworpen en getoetst in vier verschillende situaties, met verschillende tolkgebruikers en verschillende tolken. In elke situatie was een van de onderzoekers aanwezig om de vragenlijsten uit te delen en eventuele vragen te beantwoorden. Na de situatie zijn de vragenlijsten direct weer ingezameld en verwerkt met een online applicatie om enquêtes te verwerken.

## **Methode**

De vragenlijst is opgedeeld in een aantal delen: achtergrond, kwaliteit, interpersoonlijke en intrapersoonlijke vaardigheden van de tolk. De eerste vier vragen hebben betrekking op de achtergrond van de respondenten: geslacht, leeftijd, communicatiemethode en moedertaal. Met deze demografische kenmerken kan een vergelijking gemaakt worden tussen de verschillende tolkgebruikers en welke kwaliteiten ze zoeken in een tolk. Het tweede deel van de vragenlijst heeft betrekking op de kwaliteit van de tolk(en) in de specifieke setting. De respondenten dienen hierbij aan te geven welke van tien mogelijke kwaliteiten zij het meest belangrijk vinden. Het derde deel bestaat uit meerkeuze vragen over de relatie tussen de tolkgebruiker en de tolk. Het vierde deel betreft de interpersoonlijke vaardigheden van de tolk. Deze bestaat uit twee open vragen om de houding en de samenwerking tussen de tolken te onderzoeken en de meerkeuzevragen voor andere interpersoonlijke vaardigheden van de tolk. De vragenlijst eindigt met een stelling over de tolkvaardigheden en de mogelijkheid voor het plaatsen van opmerkingen.

Boven elke vraag staat een instructie, hoe de vraag te beantwoorden. Bij de meerkeuzevragen is dit een hokje aanvinken, bij de open vragen is er een

ruimte open gelaten, waarin de deelnemers hun opmerkingen kwijt kunnen. Voorafgaande aan elke situatie is de organisatie benaderd voor overleg en goedkeuring voor het uitdelen van de vragenlijst. De tolken zijn tevens voor aanvang van de situatie ingelicht en daarbij is benadrukt dat het geen persoonlijke beoordeling betreft.

## Resultaten

Figuur 12 biedt een beschrijving van de tolksituaties en de uitkomsten. Vervolgens is er een vergelijking gemaakt tussen de verschillende tolksituaties. Er zijn in vier praktijksituaties vragenlijsten ingevuld, hierna te noemen situatie A, B, C en D.

Tijdens de situaties A, B, en D was de voertaal hoofdzakelijk Nederlands en werd er getolkt naar NGT. In situatie C was de voertaal NGT, getolkt naar Nederlands.

Situatie	Aantal deelnemers	Aantal dove deelnemers	Tolken	Formulieren uitgedeeld	Formulieren retour
A	609	7	2 NGT	5	3
B	24	19	2 NGT 1 schrijftolk	19	19
C	45	39	2 NGT 2 schrijftolken	39	35
D	70	13	1 NGT 1 NmG 1 schrijftolk	13	13

**Figuur 12**

## Situatie A

Dit meerdaagse congres wordt jaarlijks georganiseerd voor mensen die werkzaam zijn in het onderwijs, de zorg en diagnostiek. Er zijn 609 deelnemers, waarvan zeven doof, verdeeld over twee dagen. Sommige deelnemers zijn beide dagen aanwezig. De twee tolken zijn door de organisatie aangevraagd en tolken tijdens het plenaire gedeelte op een podium.

## Respondenten

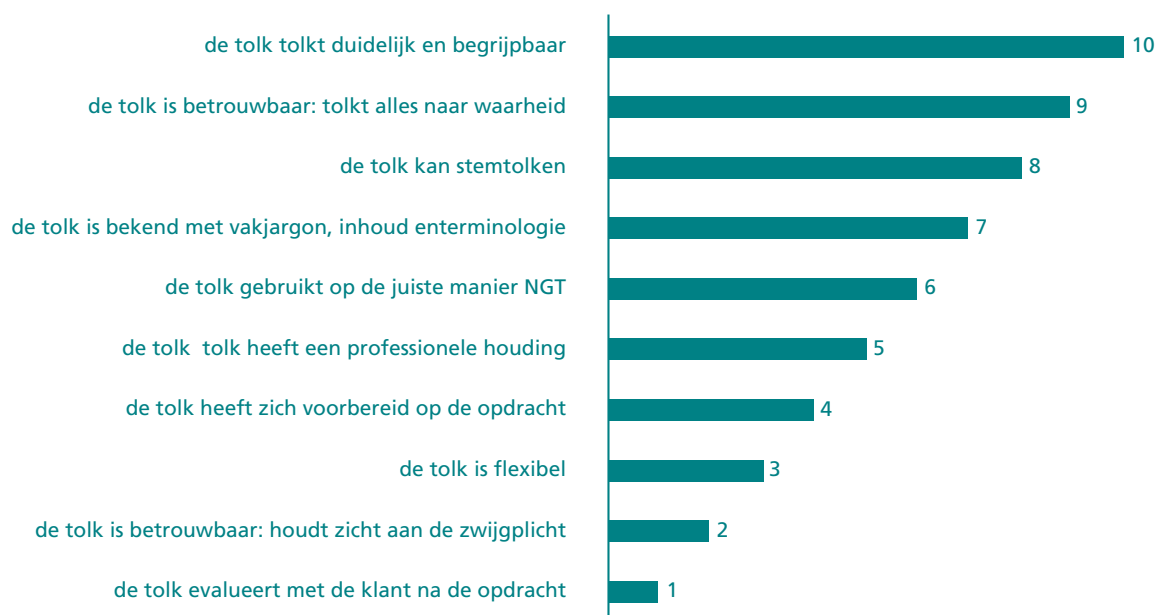
De drie vrouwelijke respondenten met de leeftijd variërend van 18 tot 65 jaar hebben als voorkeur NGT voor de communicatievorm, waarvan een respondent Nederlands als moedertaal heeft. Het belangrijkste doel van de respondenten om mee te doen aan dit evenement is het verkrijgen van informatie. Er zijn weinig dove mensen aanwezig, wat wellicht te maken heeft met het onderwerp van het congres. Doordat er weinig dove deelnemers zijn is het aantal respondenten gering. De resultaten hebben hierdoor geen significantie, maar voor de volledigheid van het rapport worden ze hier wel beschreven. Te meer, omdat dit deel van het onderzoek beoogt de verschillende kwaliteiten in de verschillende situaties te identificeren.

## Kwaliteit

Om in kaart te brengen welke kwaliteit van de tolk de deelnemers het meest belangrijk vinden, is in deze situatie gevraagd de gegeven kwaliteiten in volgorde van belangrijkheid te zetten (fig. 13). De respondenten hebben elke kwaliteit een cijfer van 1 tot en met 10 gegeven. Ieder cijfer mag 1 keer gegeven worden, waarbij 1 het minst belangrijk is en 10 het meest belangrijk.

Ondanks het feit dat de respondenten het belangrijk vinden dat de tolk bekend is met het jargon, de inhoud en terminologie (nr. 4), rangschikken ze de voorbereiding van de opdracht op nummer zeven.

De respondenten hebben de kwaliteiten als volgt gerankt:



**Figuur 13: Situatie A: Belangrijkste kwaliteit in een tolk**

## Professionele vaardigheden

### *Inter- en intrapersonlijke vaardigheden*

Zoals in de literatuur beschreven hoort bij een professionele houding dat de tolk zich open en flexibel opstelt, afstemt met de gebruikers over de plaats en communicatiemethode, maar ook dat de tolk op tijd aanwezig is. In de antwoorden van de dove tolkgebruikers geven twee deelnemers aan dat een tolk zich heeft voorgesteld en één respondent geeft aan dat niet alle tolken op tijd aanwezig zijn. De kleding van de tolken vinden de deelnemers passend voor de situatie. Geen van de tolken heeft met de deelnemers afgestemd over de plaats en de vorm van tolken (NGT, NmG, stemtolken, etc.). De samenwerking tussen de tolken, de houding en het aanpassen aan de situatie wordt als goed beoordeeld.



## *Vertrouwen*

Vertrouwen dat de tolk alles tolkt, is een belangrijk kwaliteitscriterium genoemd in de literatuur. In deze situatie geven de respondenten (3) aan dat zij bekend zijn met een of beide tolken. Voor twee van de deelnemers hebben de tolk(en) eerder getolkt. De stelling: "de tolk tolkt alles" kreeg hierbij een 8 en een 10, waarbij 1 staat voor volledig oneens en 10 volledig eens.

## *Tolkvaardigheden*

De respondenten vinden het belangrijk (9) tot heel belangrijk (10) dat de tolk zich inhoudelijk op deze opdracht voorbereid heeft. In deze situatie zijn de respondenten van mening dat de tolken het tempo goed aankunnen. De vraag hoe goed de tolken worden begrepen wordt door een respondent beoordeeld met een 7, een ander geeft een 8. Een derde respondent geeft aan dat er verschil is tussen de tolken en dat dit te maken heeft met de vertaal- en gebaarstijl en ervaring van de tolk.

Als extra opmerking schrijft een respondent dat de voorkeur uitgaat naar een tolk die minimaal 5 jaar werkervaring heeft.

## **Situatie B**

In deze situatie komen de deelnemers een paar keer per jaar bij elkaar. De meerderheid van de deelnemers is doof, maar de organisatoren die tegelijkertijd workshopleider zijn, zijn horend. Er zijn twee NGT tolken en een schrijftolk als 'vaste' tolken voor deze situatie aanwezig. Elke bijeenkomst is er iemand anders aan de beurt om een presentatie te geven. De presentatie kan alle mogelijke onderwerpen hebben: een maatschappelijk onderwerp, werk, een hobby, etc. Na de presentatie gaat men soms praktisch aan de slag. Wanneer de presentatie bijvoorbeeld gaat over het zelf maken van ansichtkaarten, gaat men dit oefenen onder leiding van degene die de presentatie heeft gegeven.

Na afsluiting van de bijeenkomst zijn de vragenlijsten uitgedeeld door een van de onderzoekers. De deelnemers vroegen hierbij de onderzoeker naar de betekenis van de vragen op de lijst, meer dan in de andere bijeenkomsten. De oorzaak kan liggen in het feit dat de vragenlijst in geschreven Nederlands

werd aangeboden en er geen vertaling voorhanden was in NGT, zoals bij de online vragenlijst wel het geval was. Anderzijds lag de gemiddelde leeftijd van de deelnemers uit deze situatie een stuk hoger, wat wellicht invloed heeft gehad op het niet begrijpen van de vragen. De onderzoeker en tolken hebben vragen die niet duidelijk waren ter plekke vertaald naar NGT.

## Respondenten

De deelnemers aan dit evenement zijn voor het merendeel vrouw (68,4%), de gemiddelde leeftijd is boven de 65 jaar. De voornaamste communicatiemethode is NGT, terwijl de helft van de respondenten aangeeft Nederlands als moedertaal te hebben. Het belangrijkste doel om aan dit evenement mee te doen is andere doven ontmoeten, dit in tegenstelling tot situatie A.

## Kwaliteit

Wanneer deze situatie vergeleken wordt met situatie A springt duidelijk naar voren dat de deelnemers het belangrijk vinden dat de tolk zich aan de zwijgplicht houdt (fig. 14). Daarbij is bekendheid met de inhoud in deze situatie een minder belangrijke kwaliteit dan bij situatie A.

De respondenten hebben de kwaliteit als volgt gerankt:



**Figuur 14: Situatie B: Belangrijkste kwaliteit in een tolk**

## Professionele vaardigheden

### *Inter- en intrapersonlijke vaardigheden*

De deelnemers zijn van mening dat de tolken op tijd aanwezig waren. Over het algemeen was men tevreden over de kleding (1 persoon niet) en is er in deze situatie of een soortgelijke, eerdere situatie afstemming geweest over de plaats en tolkmethode. De samenwerking tussen de tolken evenals de houding van de tolken werd als goed beoordeeld. De helft van de respondenten vond dat de tolken zich goed aan de situatie hebben aangepast. Hierbij moet worden opgemerkt dat de helft van de deelnemers deze vraag niet heeft ingevuld.

### *Vertrouwen*

Een of meerdere tolk(en) waren bekend bij de dove deelnemers, zij had(den) eerder voor hen getolkt. Daarbij geven de respondenten aan dat een of meerdere tolken zich hebben voorgesteld. De meerderheid van de respondenten is het eens met de stelling: "de tolk tolkt alles".

### *Tolkvaardigheden*

De tolken zijn in deze situatie in staat het tempo goed bij te houden. De meerderheid van de deelnemers is van mening dat het belangrijk is dat de tolk zich inhoudelijk op de opdracht heeft voorbereid, terwijl dit niet tot zijn recht kwam bij de vraag welke kwaliteiten van de tolk belangrijk zijn in deze situatie. Hoe goed de tolken begrepen werden is wisselend ingevuld en varieerde van een 5 tot een 10 (begrijp de tolk(en) heel goed).

## Situatie C

Deze situatie betreft een vergadering met voornamelijk dove deelnemers, een dove technisch voorzitter en een horende notulist. Er zijn twee NGT tolken, die voornamelijk tolken van NGT naar Nederlands, en twee schrijftolken aanwezig.

## Respondenten

In het totaal hebben 36 mensen het formulier ingevuld waarvan 60 procent man en 40 procent vrouw. De leeftijd varieerde van 18 tot boven de 65 jaar. Bijna 80 procent geeft aan NGT als voornaamste communicatiemethode te gebruiken, dit geldt ook voor de aangegeven moedertaal. De deelnemers hebben zeer verschillende doelen om deel te nemen, zoals netwerken, informatie verkrijgen, verplichte deelname of andere doelen te ontmoeten.

## Kwaliteit

In deze situatie is ook gevraagd om aan te geven wat de belangrijke kwaliteiten zijn van de tolken (fig. 15). Opvallend in deze situatie waar de tolken voornamelijk stemtolken, is dat deze kwaliteit op de zesde plaats komt. De eerste drie kwaliteiten hebben met elkaar te maken en zijn een vervolg van elkaar, terwijl een juiste manier van NGT gebruik minder belangrijk blijkt te zijn.



**Figuur 15: Situatie C: Belangrijkste kwaliteit in een tolk**

## Professionele vaardigheden

### *Inter- en intrapersonlijke vaardigheden*

Wat betreft deze vaardigheden wordt aangegeven dat de tolken op tijd aanwezig zijn en passende kleding dragen. Bijna 40 procent van de deelnemers heeft aangegeven dat de tolk(en) zich niet hebben voorgesteld, wat te maken kan hebben met het feit dat de meerderheid van de respondenten bekend is met de tolken en het een situatie is met veel deelnemers. De tolken hebben niet met iedereen afgestemd over de plaats en communicatiemethode. Respondenten geven aan dat het vaste tolken zijn voor deze situatie en de afstemming met de organisatie verloopt. De houding en de samenwerking werd goed bevonden, alsmede het aanpassen aan de situatie.

### *Vertrouwen*

De meerderheid van de respondenten was bekend met de tolken en hadden eerder gebruik gemaakt van hun diensten. Het vertrouwen in het alles tolken geeft een gevarieerd beeld: 6,9 procent van de respondenten denkt dat de tolk alles tolkt, terwijl 75 procent een 7,8 of 9 geeft op een schaal van 1 tot 10 (10 is volledig eens). Hierbij moet opgemerkt worden dat deze stelling niet door alle deelnemers is ingevuld. Bijna de helft van de respondenten heeft aangegeven deze stelling niet goed te kunnen beoordelen, omdat het om stemtolken gaat. Dit komt overeen met de bevindingen van Garzone (2002) en Schlesinger, et al. (1997) die stellen dat het vergelijken van de bron en de doeltaal (intertekstueel niveau) alleen maar gedaan kan worden door de tolken zelf en niet de tolkgebruikers.

### *Tolkvaardigheden*

De tolken zijn in staat het tempo van de vergadering goed bij te houden. Inhoudelijke voorbereiding vindt men in deze situatie erg belangrijk: 87 procent van de deelnemers geeft dit een zeven of hoger (op een schaal van een op tien). Het begrijpen van de tolken geeft tevens een gevarieerd beeld: 15 procent geeft een 6, maar ook 15 procent geeft een 10.

## Situatie D

Dit mini-symposium is in conferentiestijl met drie lezingen, waarvan een gepresenteerd in NGT door een dove spreker. Er is een aantal van 70 deelnemers geteld, waarvan 13 doven. Er zijn in totaal vier tolken aanwezig: twee NGT tolken die vooraan in de zaal staan, een NmG tolk en een schrijftolk zitten vooraan.

## Respondenten

Van de 13 deelnemers zijn er acht mannen. De leeftijd van bijna de helft van de deelnemers ligt tussen de 41 en 65 jaar, de overigen zijn jonger. Allen zeggen bij voorkeur NGT te gebruiken, terwijl 15 procent aangeeft Nederlands als moedertaal te hebben. Meer dan de helft geeft aan het symposium bij te wonen omdat het verplicht gesteld is door de werkgever.

## Kwaliteit

Terwijl in vorige professionele situaties (A en C) de deelnemers het belangrijk vinden dat de tolk zich voorbereidt, scoort deze kwaliteit lager in deze situatie (fig. 16).



**Figuur 16: Situatie D: Belangrijkste kwaliteit in een tolk**

## Professionele vaardigheden

### *Inter- en intrapersoonlijke vaardigheden*

De tolken zijn op tijd aangekomen, maar hebben zich aan 80 procent van de respondenten niet voorgesteld, wat te maken kan hebben met de conferentie-achtige situatie. Over het afstemmen van de plaats en de vorm van het tolken wordt verschillend gedacht. Bijna 50 procent geeft aan dat dit niet is gebeurd. Bij de samenwerking tussen de tolken wordt genoemd dat “de tolken elkaar net missen op het juiste moment”. De houding van de tolken wordt over het algemeen als prima beoordeeld, wat ook geldt voor het aanpassen aan de situatie (een 7 of een 8 door 60% van de deelnemers).

### *Vertrouwen*

De meerderheid (80 procent) van de aanwezige dove tolkgebruikers kent de tolk(en) en heeft eerder gebruik gemaakt van hun diensten. Van de dertien respondenten hebben twaalf de stelling “de tolk tolkt alles” een cijfer gegeven: 41,7 procent geeft een negen, 25 procent een zeven, terwijl 8,3 procent een tien geeft.

### *Tolkvaardigheden*

De helft van de gebruikers is van mening dat de tolk het tempo aan kan, terwijl de andere helft vindt dat dit niet het geval is. De beide tolken werden hierbij door de respondenten verschillend beoordeeld. In het tweede deel van deze vragenlijst is de respondenten gevraagd de kwaliteiten van de tolk in volgorde van belangrijkheid te zetten. Voorbereiding staat hierbij op plaats acht. In dit deel van het onderzoek is gevraagd hoe belangrijk men denkt dat voorbereiding is voor deze situatie. In deze situatie scoorde dit criterium hoger: 77 procent zet dit op de derde plaats of hoger. Een kwart van de deelnemers begrijpt de tolk(en) goed, maar er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen de tolken.

## Conclusie vragenlijst II

Het uitgangspunt bij het uitkiezen van de situaties is geweest om situaties te kiezen die met elkaar overeenkomen. Geen één op één situaties, privé of

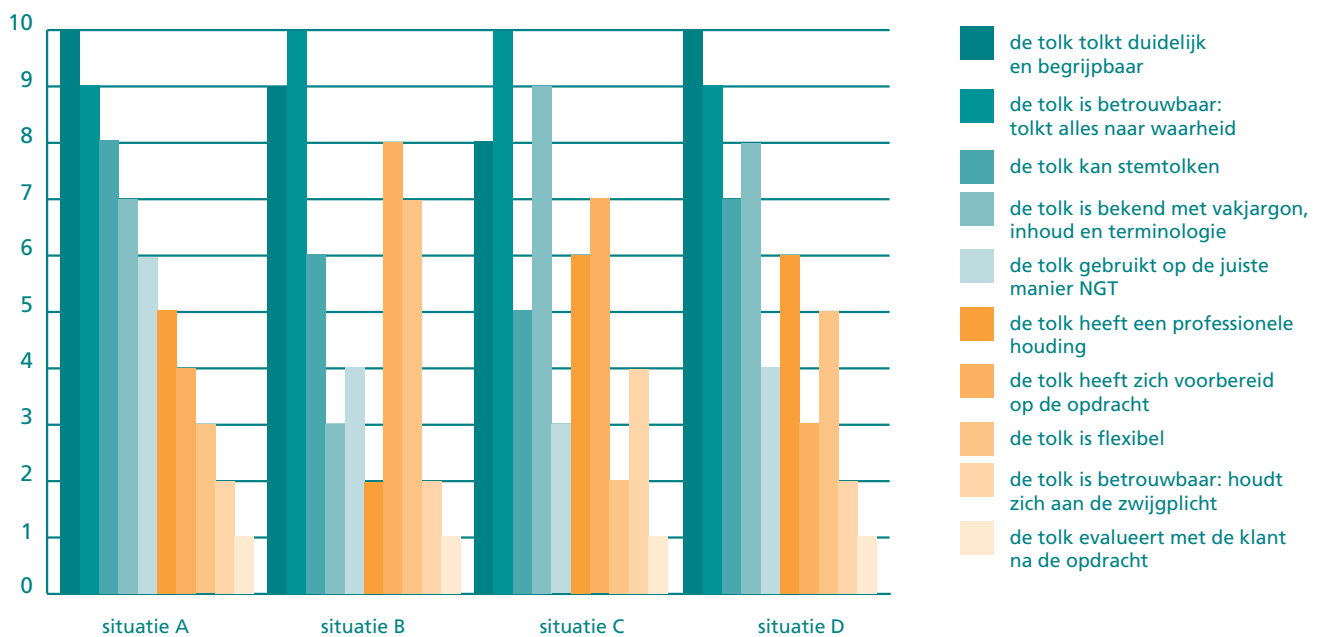
---

onderwijs, maar bijeenkomsten met een groot aantal deelnemers. Ondanks de gelijksoortige situaties zijn er toch variabelen die invloed hebben op de verschillende situaties. Het grootste verschil laat zich zien in situatie B. Dat is te verklaren doordat situatie A en D congresachtige werksituaties zijn. Situatie C is ook een formele bijeenkomst maar niet gekoppeld aan een werksituatie. De tweede situatie (B) is een meer informele situatie waarbij duidelijk te zien is dat andere kwaliteiten van de tolk zwaarder wegen, bijvoorbeeld “de tolk is betrouwbaar: houdt zich aan de zwijgplicht”, zie figuur 17. De deelnemers aan de informele bijeenkomst zijn een stuk ouder (60% ouder dan 65 jaar), wat ook kan betekenen dat er andere kwaliteiten in een tolk worden gezocht. Tevens verwachten de respondenten in situatie B, meer dan in andere situaties, dat de tolk flexibel is.

Situatie C valt op, doordat de deelnemers hier meer dan in andere situaties verwachten dat de tolk zich voorbereidt op de opdracht. Daarbij geven ze aan dat het moeilijk te beoordelen is of de tolk alles tolkt, omdat er in deze situatie voornamelijk gestemtolkt werd.

Uit alle situaties komt naar voren dat de klant het niet zo belangrijk vindt dat de tolk na de situatie evalueert met de klant. Dit resultaat kan tweeledig worden uitgelegd. Enerzijds kan het betekenen dat de klant niet voldoende op de hoogte is van het tolkproces en hoe dit verbeterd zou kunnen worden. Anderzijds is er wellicht geen behoefte aan een evaluatie. Het juiste gebruik van NGT heeft een middelmatige score behaald. Dit impliceert dat de tolkgebruiker niet op zoek is naar een tolk die standaard NGT gebaart, maar naar een tolk die duidelijk en begrijpbaar overkomt. Deze kwaliteit scoort in twee van de vier situaties het hoogst, in de andere twee vindt men het meest belangrijk dat de tolk betrouwbaar is en alles naar waarheid tolkt.





**Figuur 17: Analyse vier praktijksituaties: rangschikken kwaliteitscriteria per situatie**

### 4.3.3 Conclusie vragenlijsten deel I en II

Uit de internationale literatuurstudie blijkt dat wat de tolkgebruikers in theorie denken nodig te hebben van een tolk in de praktijk vaak anders is. Of ditzelfde geldt voor Nederlandse dove tolkgebruikers is onderzocht door middel van vragenlijsten. Tijdens dit onderzoek is vragenlijst deel I ontworpen vanuit de theorie. Hierna is vragenlijst deel II afgenomen in vier verschillende praktijksituaties. Grafiek 18 biedt een overzicht van de gevonden kwaliteitscriteria uit de gesloten en open vragen vanuit het theoretisch kader en de criteria vanuit de praktijksituatie. De criteria die, zowel in de online vragenlijsten als in de vragenlijst uit de praktijksituatie, genoemd worden kunnen met elkaar vergeleken worden. De grafiek (18) bevat alle criteria die de dove tolkgebruikers noemen, inclusief criteria die maar in een of twee van de onderdelen van de vragenlijsten terugkomen. De cijfers in de grafiek geven de waarde weer die is toegekend aan de rangschikking van de respondenten. Het hoogst scorende criterium heeft een waarde van 100, de tweede een criterium van 90, etc.

Situatie B geeft een iets andere rangschikking bij de kwaliteitscriteria. Toch blijkt bij vergelijking van alle vier de praktijksituaties (A, B, C, D) dat situatie B weinig effect heeft op de rangschikking van de kwaliteitscriteria in het totaalbeeld.

---

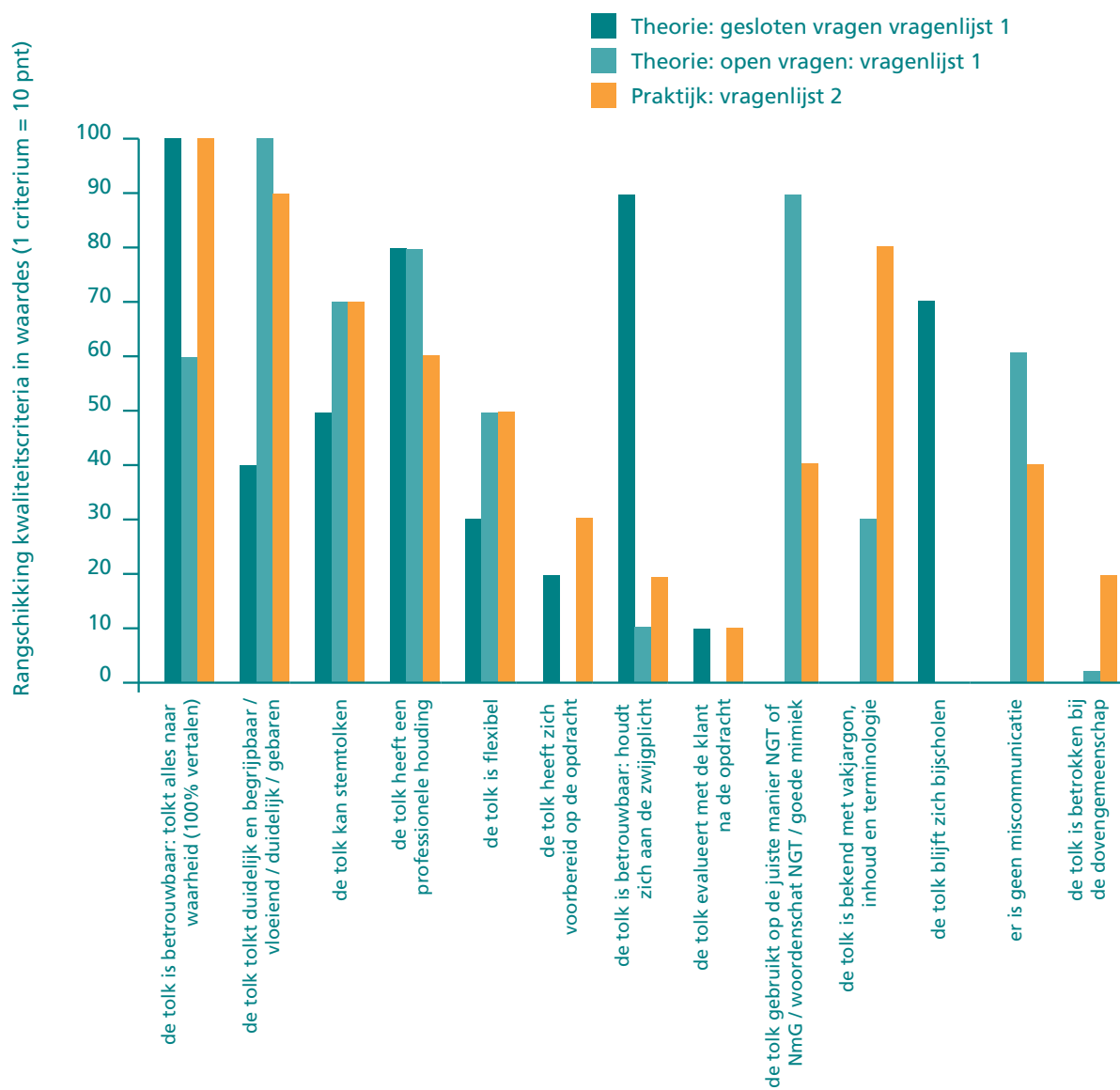
Het criterium dat twee keer, in de gesloten vraag en in de praktijk, als hoogste scoort is dat de tolk alles en naar waarheid tolkt. Bij de open vraag wordt dit criterium door aanzienlijk minder dove tolkgebruikers als belangrijk genoemd.

Een groot verschil tussen de resultaten van de vragenlijsten is het criterium dat de tolk zich houdt aan de zwijgplicht. In deel I bij de gesloten vragen scoort deze kwaliteit hoog (90), maar bij zowel de open vragen (10) als in de praktijksituaties (20) scoort deze kwaliteit beduidend lager. Tolkgebruikers zeggen ook in de praktijksituaties dat ze het belangrijk vinden (80) dat de tolk op de hoogte is van de inhoud en het jargon. In theorie, los van een echte situatie, wordt dit criterium relatief laag (30) ingeschaald door de tolkgebruiker. De criteria die in alle drie delen laag scoren zijn: voorbereiding, evalueren na de opdracht en betrokkenheid bij de dovengemeenschap.

Een goed gebruik van NGT wordt in de antwoorden bij deel I in de open vragen vaak genoemd (90), dit in tegenstelling tot de praktijksituaties (40). De deelnemers vinden het in theorie belangrijk dat de tolk een juist gebruik van NGT laat zien, een uitgebreide NGT woordenschat heeft en de daarbij horende juiste mimiek en vloeiend en duidelijk kan gebaren.

Een aantal criteria scoort bij de drie onderdelen ongeveer gelijk of dicht bij elkaar: stemtolken, professionele houding en de tolk is flexibel. Bij deze kwaliteitscriteria komt de rangschikking van de kwaliteit van de tolk genoemd in de theorie overeen met de praktijk.

Uit figuur 18 blijkt dat er bij criteria overeenkomsten maar ook grote verschillen zijn tussen wat dove tolkgebruikers in theorie verwachten en in de praktijk aangeven. De verschillen kunnen verklaard worden doordat tolkgebruikers vanuit een ideaal beeld algemene verwachtingen van een tolk hebben. Deze verwachtingen over de kwaliteit van een tolk worden door de tolkgebruiker niet gerelateerd aan een specifieke situatie, maar het zijn de algemene criteria die ze hanteren. Op het moment dat de tolkgebruiker zich in een praktijksituatie bevindt selecteert de tolkgebruiker die kwaliteitscriteria die van toepassing zijn op die specifieke situatie. Een andere verklaring voor de verschillen kan zijn dat de praktijksituaties waarin de vragenlijsten zijn afgenomen, openbare congresachtige situaties zijn, waarin bijvoorbeeld zwijgplicht minder van toepassing is en daarom dit criterium in de praktijk laag scoort.



**Figuur 18: Belangrijkste kwaliteitscriteria in theorie en praktijk**

## 5.1 Conclusie totale onderzoek

Dit onderzoek tracht een antwoord te geven op de vraag hoe een dove tolkgebruiker zijn keuze voor een tolk bepaalt. Aan de hand van internationaal literatuuronderzoek is er door middel van vragenlijsten tijdens verschillende situaties data verzameld. De data betreffen een inventarisatie van de selectiecriteria die een dove tolkgebruiker gebruikt bij het kiezen van een tolk.

De bestudeerde literatuur en de onderzoeksdata laten zien dat een dove tolkgebruiker zijn keuze maakt op basis van situationele en professionele factoren. De situationele factoren worden bepaald door de situatie, terwijl de professionele factoren bepaald worden door de vaardigheden van de tolk. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar de professionele factoren, de professionele vaardigheden van de tolk: inter- en intrapersoonlijke vaardigheden, taalvaardigheden en tolkvaardigheden.

Naast de hoofdvraag zijn er twee nevenvragen binnen het onderzoek, namelijk welke en wat de meest belangrijke kwaliteiten zijn die een dove tolkgebruiker zoekt in een tolk. De respondenten geven hier niet altijd eenduidig antwoord op. Het verschil in reacties kan verklaard worden door de vorm van de vragen, gesloten of open vragen, waarbij bij de gesloten vragen meer gestuurd zijn en de open vragen spontane reacties oproepen (Diriker, 2011). Een tweede verklaring kan gevonden worden in de verschillende aard van de situaties en de verschillende achtergronden en redenen van de respondenten om naar een bepaalde situatie te gaan (Moser, 1996). De derde mogelijke verklaring is dat tolkgebruikers in theorie soms andere kwaliteiten verwachten dan ze in de praktijk ervaren (Garzone, 2002).

In dit onderzoek zijn de kwaliteitscriteria die dove tolkgebruikers hanteren zowel getoetst in de theorie als in de praktijk. De gemiddelden van deze gegeven waardes geven het onderstaande overzicht van belangrijkheid. Ofschoon de situaties en de antwoorden niet een op een met elkaar te vergelijken zijn geeft het wel een algemene indruk van de prioriteit van de criteria.

De tolk:

1. Is betrouwbaar: tolkt alles naar waarheid (100% vertalen)
2. Tolkt duidelijk en begrijpbaar / vloeiend / duidelijk gebaren
3. Heeft een professionele houding
4. Kan stemtolken
5. Gebruikt op de juiste manier ngt of nmg / woordenschat ngt / goede mimiek
6. Zorgt dat er geen miscommunicatie is
7. Blijft zich bijscholen
8. Is betrouwbaar: houdt zich aan de zwijgplicht
9. Evalueert met de klant na de opdracht
10. Is flexibel
11. Heeft zich voorbereid op de opdracht
12. De tolk is bekend met jargon, inhoud en terminologie
13. Is betrokken bij de dovengemeenschap

De belangrijkste kwaliteit die de dove tolkgebruiker verwacht is een tolk die betrouwbaar is en alles naar waarheid tolkt. Dit criterium scoorde onafhankelijk van de situaties erg hoog. Pearson & Raeke, in Hsieh et al. (2010) beamen dat deze vorm van vertrouwen gebaseerd is op de gedeelde waarden en normen van de tolkgebruiker en de tolk. Het vertrouwen uit zich onder meer in het feit dat dezelfde tolk door de dove klant (43,7%) opnieuw wordt gevraagd voor een zelfde of een andere soort opdracht (Napier & Rohan, 2007).

Zoals Pöchhacker (2002) ook constateerde, vindt de klant als tweede kwaliteit belangrijk dat de tolk duidelijk en begrijpbaar tolkt. Het begrijpbaar tolken wordt niet door de respondenten direct genoemd in relatie tot het produceren van gebaren. Bij het begrijpbaar tolken zijn alle componenten betrokken die nodig zijn om de boodschap goed over te brengen.

Op de derde plaats komt de professionele houding naar voren. De respondenten benadrukken het belang van een open en flexibele houding, waarbij de tolk in staat is zich aan te passen aan de wensen en behoeften van de klanten en aan de situatie zelf. Een open houding is noodzakelijk om vooraf en tijdens de situatie af te stemmen met de klanten over het verloop van de communicatie, zowel inhoudelijk als procedureel, en zich aan te passen aan de behoeften van de klant (Hauser, Finch & Hauser, 2008; de Jong & Ouwehand, 1996; Malcolm, 2005).

---

De gebarenvaardigheid (Stuard, 2008), het juiste gebruik van NGT, vinden we pas terug op de vijfde plaats. De gebarenvaardigheid en de kennis en competentie in NGT variaties is noodzakelijk om goed te kunnen stemtolken (Crasborn & Bloem, 2009). Deze noodzakelijke vaardigheid heeft Edwards et al. (2005) ook in haar onderzoek naar gesproken taal tolken gevonden waarbij de respondenten het essentieel vinden een tolk in te zetten die vaardig is in beide talen. De respondenten spreken hun zorgen uit dat tolken hier niet bewust van zijn en niet bekend zijn met de verschillende dialecten die kunnen voorkomen in hun taal. Hierop volgt ook het zesde criterium, waarbij er geen miscommunicatie plaats vindt en de dove persoon volwaardig aan de communicatie kan deelnemen.

Het hanteren van de zwijgplicht staat ook lager op de lijst, op plek acht. De respondenten vinden andere criteria belangrijker. Bij zwijgplicht wordt er verwacht dat de tolk geen informatie over de opdracht aan derden verspreid (Janzen & Korpiniski, 2005; Stewart et al., 1998).

Nederlandse dove tolkgebruikers gaven in 1996 nog aan dat ze het belangrijk vinden dat ze na de opdracht met de tolk konden evalueren over de opdracht. Deze behoefte aan evalueren is nu verminderd en staat op de negende plaats. Kennis van het jargon scoort over het algemeen laag, plek twaalf, en zo ook de voorbereiding van de tolk op een opdracht, welke op plek elf staat. Dit in tegenstelling tot het onderzoek (Diriker, 2011) onder deelnemers bij tolken van gesproken talen, waarbij meer dan de helft van de deelnemers zegt dat zij het belangrijk vindt dat de tolk bekendheid heeft met het onderwerp. Deze antwoorden zijn ook gevonden door Kurz (1989, 1993), Cataruzza en Mack (1995, in Diriker, 2001) en Moser (1996). Janzen & Korpiniski (2005) en Campbell e.a. (2008) stellen daarnaast dat voorbereiding door de tolk op de opdracht nodig is om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren.

De vrijwillige betrokkenheid van de tolk bij de dovengemeenschap waarden de tolkgebruikers die lid zijn van de dovengemeenschap zeer (Janzen & Korpiniski, 2005). De betrokkenheid bij de dovengemeenschap haalt bij deze rangschikking de laagste score. Deze score is ook tegengesteld aan het advies dat de respondenten geven aan de tolkopleiding, hierbij geeft namelijk 13,6 procent aan dat de betrokkenheid bij de dovengemeenschap belangrijk is. De dove tolkgebruiker ziet graag een tolk die door middel van contact met dove

---

mensen en de dovensgemeenschap vloeiender gebaart, went aan de verschillende stijlen van gebaarders en hierdoor beter kan stemtolken. Dit resultaat komt overeen met wat Stratiy (2005) stelt in haar artikel en wensenlijst voor de tolken in de Verenigde Staten: het is dringend noodzakelijk dat tweedetaalleerders de linguïstische variatie die in de dovensgemeenschap bestaat, begrijpen<sup>38</sup> en de meesten beheersen de taal niet vloeiend genoeg om deze verschillen te herkennen en hun eigen taalgebruik daarop aan te passen.<sup>39</sup> Diriker (2011) stelt dan ook dat er verder onderzocht moet worden hoe geïdentificeerde gebruikersperspectieven geïntegreerd kunnen worden in de curricula van de tolkopleidingen.

<sup>38</sup> " It is imperative that second language users understand that linguistic variation exists in the Deaf community" (Stratiy, 2005, p. 235).

<sup>39</sup> "Are not fluent enough to recognize these differences and to adjust their own language use accordingly" (Stratiy, 2005. p. 235).

## 5.2 Beperkingen van het onderzoek

Volgens officiële cijfers zijn er op dit moment, juni 2013, 4816 dove mensen en 161 doofblinde mensen met een tolkvoorziening voor de leefuren. Het aantal voorzieningen in de werk en onderwijs sfeer is onbekend. In 1997 heeft de Commissie Nederlandse Gebarentaal geschat dat er 7500 pre-linguale dove mensen in Nederland zijn (Crasborn & Bloem, 2009). Wanneer je deze groep potentiële tolkgebruikers vergelijkt met het aantal respondenten in dit onderzoek, kunnen de resultaten niet gegeneraliseerd worden.

In acht moet worden genomen dat de dove tolkgebruikers geen homogene groep vormen. Volgens Diriker (2011) worden de perspectieven van de gebruiker meestal onderzocht door middel van vragenlijsten. Zij geeft aan dat hierbij de gegeven antwoorden al door de onderzoeker vastgesteld zijn, waardoor er weinig ruimte is voor een originele of eigen inbreng van de respondent. In dit onderzoek is er daarom voor gekozen naast de gesloten vragen, ook open vragen op te nemen om de deelnemers de ruimte te geven voor eigen inbreng.

Dit onderzoek bestaat uit twee delen. In het eerste deel is in theorie naar de kwaliteiten van tolken gebarentaal gevraagd door middel van een vragenlijst. In het tweede deel zijn deze kwaliteiten getoetst in de praktijk. Daarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat wanneer je mensen vraagt om de kwaliteit te bepalen door middel van een vragenlijst, dit abstract is en geen garantie is dat deze antwoorden overeenkomen met der ervaringen in een praktijksituatie (Garzone, 2002).

Een beperking van de online vragenlijst zou kunnen zijn dat deze alleen de tolkgebruikers bereikt die toegang hebben tot internet. Groepen zoals oudere doven zouden hierdoor minder snel bereikt kunnen zijn. Door de vragenlijsten ook in de praktijk te toetsen heeft mogelijk een deel van die groep ook de vragenlijst ingevuld. Een andere beperking van de praktijksituaties is dat niet alle variabelen gecontroleerd kunnen worden. In de praktijksituaties is er bewust gekozen voor 'live' situaties en niet voor geconstrueerde, waarbij de variabelen gecontroleerd kunnen worden, om zo de theorie in de werkelijkheid te kunnen toetsen. De praktijksituaties leverden soms ook beperkingen op. Het was bijvoorbeeld niet mogelijk de vragenlijst in NGT af te nemen en het invullen van de vragenlijst kon niet teveel tijd in beslag nemen.



---

Het is belangrijk dove tolkgebruikers te betrekken bij onderzoek naar de kwaliteit van tolken (Napier & Rohan, 2007). Turner & Harrington (2000) doen de aanbeveling om onderzoek te doen naar, voor en samen met belanghebbenden<sup>40</sup>. Hoewel de onderzoekers horend en tolk zijn, zijn er ook dove tolkgebruikers betrokken bij dit onderzoek. Bij het opstellen en ontwerpen van de vragenlijst zijn belangenorganisaties en individuele tolkgebruikers geconsulteerd.

<sup>40</sup> "on, for and with stakeholders" (Harrington & Turner, 2000).

## 5.3 Aanbevelingen

In Nederland is een beperkt aantal onderzoeken uitgevoerd met betrekking tot het gebruikersperspectief van dove mensen op de kwaliteit van tolken gebarentaal. Dit onderzoek is een kleine stap in het inzichtelijk maken van de kwaliteitscriteria die dove tolkgebruikers hanteren. Om in de toekomst breder inzicht te verwerven in de visie en de wensen van de dove tolkgebruiker is vervolgonderzoek nodig. In een vervolgonderzoek kan er nader onderzoek verricht worden naar de criteria binnen specifieke situaties, zoals het onderwijs. Daarnaast is er behoefte aan een vergelijkend onderzoek tussen de professionele normen die de tolk hanteert in een specifieke situatie vergeleken met de verwachtingen van de dove tolkgebruiker in dezelfde situatie. Om het aanbod van tolken met speciale vaardigheden uit te breiden, zoals het tolken vanuit het Engels naar NGT, en hierdoor de keuzes van de dove klanten te vergroten, kan een onderzoek uitgevoerd worden naar welke specifieke vaardigheden de tolkgebruikers wensen.

Een groot deel van het onderzoek is via internet uitgevoerd, waardoor een selectieve groep dove tolkgebruikers hier aan mee heeft kunnen werken. Bij een vervolgonderzoek zou er gekeken kunnen worden naar hoe de tolkgebruikers die niet via internet bereikbaar zijn, wel kunnen deelnemen, bijvoorbeeld door persoonlijke interviews. Daarnaast is het, net als bij dit onderzoek, noodzakelijk dat dove mensen betrokken worden bij een vervolgonderzoek, in bijvoorbeeld de rol van onderzoeker of als adviseur.

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek wordt een aantal aanbevelingen gedaan. Er is geen eenduidig antwoord te geven op wat kwaliteit is bij tolken gebarentaal. Wel is duidelijk dat dove mensen zelf meer actief verantwoordelijkheid dienen te nemen voor een goede tolkvoorziening. Daarnaast is het belangrijk dat de tolkvoorziening zo ingericht wordt dat deze tegemoet komt aan de communicatievoorkeuren van alle individuele tolkgebruikers. Het VN verdrag voor de rechten van mensen met een beperking biedt een brede oplossing voor een goede tolkvoorziening en verbeterde toegankelijkheid van de maatschappij voor dove mensen. Een intensieve lobby met alle stakeholders is nodig om de ratificatie van het VN verdrag door de Nederlandse overheid te bewerkstelligen.

Voor een goede tolkvoorziening is het noodzakelijk dat de dove tolkgebruiker het begrip van en de kennis over het tolkproces vergroot. De dove tolkgebruiker heeft kennis nodig over wat het beroep tolk inhoudt, wat de bijbehorende uitdagingen zijn evenals de vaardigheden die de tolk moet bezitten. De tolkgebruiker moet zich ervan bewust zijn dat een tolk niet over alle vaardigheden kan beschikken en deze ook niet heeft. De dove tolkgebruiker moet daarom bewust keuzes maken welke tolk hij of zij aanvraagt en of deze tolk de juiste vaardigheden heeft. Om deze keuzes te kunnen maken moet er nagedacht worden over hoe de transparantie vergroot kan worden, zodat de dove tolkgebruiker inzicht krijgt in de diverse beschikbare vaardigheden en ervaring van de tolken in Nederland. Het registreren en publiceren van deze diversiteit zal bijdragen aan een betere klantentevredenheid, doordat de verwachtingen van de dove tolkgebruiker meer overeen zullen komen met de geleverde diensten door de tolk.

De tolk dient ook meer inzicht te krijgen in het eigen proces van normatief professionaliseren, waarbij de tolk haar professionele normen ontwikkelt door ervaring in de praktijk. Om dit ontwikkelingsproces bij de tolk te stimuleren en tegelijkertijd aan de verwachtingen van de klant te voldoen, is mentorschap nodig. Mentorschap tussen net afgestudeerde tolken en tolken die al langer werkzaam zijn, tussen tolken die speciale vaardigheden willen ontwikkelen, maar ook mentorschap of coaching door dove personen. Het mentorschap kan ook ingezet worden bij een verdere ontwikkeling van zelfreflectie bij de tolk. De tolk moet zich in sterkere mate bewust zijn en worden van haar eigen kunnen en haar grenzen. Een professionele aanpak in deze door de tolk zal een positieve impact hebben op de professie als geheel. Een sterke zelfreflectie bij de tolk is nodig om aan de verwachtingen van de klant te voldoen en hierbij de klant proactief te kunnen informeren over de (on)mogelijkheden. De afstemming tussen tolk en klant is een gedeelde verantwoordelijkheid die beide partijen moeten nemen. Door de uitwisseling van verwachtingen en kennis zal de dove tolkgebruiker meer vertrouwen, het belangrijkste kwaliteitscriterium, krijgen in de tolk en de vertolking zelf.

Een vaardigheid van de tolk die meer aandacht nodig heeft is de taalvariatie in NGT en het begrip hiervan. Het merendeel van de tolken zijn tweedetaalleerders in NGT. De tolkopleiding richt zich tijdens de vierjarige opleiding op het verwerven van NGT en het tolken hiervan. Het vaardig worden in een

---

tweede taal met alle finesses en variaties heeft tijd nodig. Deze beperking in acht nemende, is het essentieel dat na voltooiing van de opleiding tolken hun taalvaardigheden verder ontwikkelen door middel van nascholing. Dove tolkgebruikers hebben behoefte aan tolken die begrijpbaar tolken en die over een breed scala aan gebarentaalvaardigheden beschikken, waaronder duidelijk en vloeiend gebaren, een bijpassende mimiek en variatie in NGT. Om dit knelpunt op te lossen is er meer aandacht nodig voor het verder ontwikkelen van de linguïstische vaardigheden van de tolk, wat alleen mogelijk is door een omgang met en betrokkenheid bij de dovensgemeenschap. Het verder verwerven van de NGT vaardigheden en het socialiseren met de dovensgemeenschap, zal voor de tolk ook een oplossing bieden voor het begrijpen van NGT en vervolgens het vaardig zijn in het vertalen naar Nederlands (stemtolken). Het garanderen van een verdere kennisontwikkeling in NGT vaardigheden en variaties is alleen mogelijk door het betrekken van dove mensen bij de inhoud van de tolkopleiding en de nascholing.

Om deze aanbevelingen te realiseren is een samenwerking tussen de dovensgemeenschap en de tolken een voorwaarde (Stratij, 2005). De tolkgebruiker en de tolk moeten elkaars verwachtingen kennen om de kwaliteit van de tolk en de klanttevredenheid te vergroten. In deze samenwerking werken de tolk en de dove klant samen om tot een compromis te komen en het ideale product te creëren, een begrijpbare vertolking. De samenwerking is hierbij de sleutel tot het vergroten van het inzicht bij zowel de tolkgebruiker als de tolk. Als de tolkgebruiker leert wat de tolk nodig heeft om te kunnen tolken en de tolk weet wat de tolkgebruiker verwacht, dan leidt dit tot een betere kwaliteit van het tolken.

## Onderzoek kwaliteit tolken gebarentaal

### Introductie

Fijn dat je mee wilt werken aan deze vragenlijst.

Deze vragenlijst is voor dove, slechthorende en doofblinde mensen die gebruik maken van een tolk gebarentaal (NGT, NmG, vierhandengebaren of vingerspellen in de hand). Het invullen van de vragenlijst is geheel anoniem.

De vragenlijst is voor een onderzoek dat de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG) laat uitvoeren. In dit onderzoek kijken we naar de keuze die jij maakt, als dove, slechthorende of doofblinde tolkgebruiker, bij het aanvragen van een tolk gebarentaal (NGT, NmG, vierhandengebaren of vingerspellen in de hand).

Het doel van het onderzoek is om te zien wat jij als dove, slechthorende of doofblinde tolkgebruiker de belangrijkste kwaliteit vindt in een tolk gebarentaal. Daarnaast welk advies jij hier over zou willen geven aan de tolkopleiding.

### DEADLINE INVULLEN VRAGENLIJST: 1 APRIL

#### Jouw achtergrond?

##### 1) Ben je een man of vrouw?\*

- a. Man
- b. Vrouw

##### 2) Wat is je leeftijd?\*

- a. 18 - 27 jaar
- b. 28 - 40 jaar
- c. 41 - 65 jaar
- d. ouder dan 65 jaar

##### 3) Welke communicatievorm heeft jouw voorkeur?\*

- a. Nederlandse Gebarentaal (NGT)
- b. Nederlands met Gebaren (NmG)
- c. Vierhandengebaren (doofblinden)

- d. Vingerspellen in de hand of in de lucht (doofblinden)
- e. Gesproken Nederlands
- f. Geschreven Nederlands
- g. Ik heb geen voorkeur

**4) Wat is jouw moedertaal?\***

- a. Nederlandse Gebarentaal
- b. Nederlands
- c. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**5) Hoeveel is je gehoorverlies?**

- a. Meer dan 80 Db
- b. Minder dan 80 Db
- c. Weet ik niet

**6) Gebruik je een hoorapparaat of een CI? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- a. Een hoorapparaat
- b. Een CI
- c. Geen van beide

**7) Wat is je hoogst behaalde onderwijsdiploma?\***

- a. Mavo / VMBO
- b. Havo
- c. VWO / Atheneum / Gymnasium
- d. MBO
- e. HBO
- f. Universiteit - BA
- g. Universiteit - MA
- h. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**8) Waar werk je op dit moment (meerdere keuzes mogelijk)?**

- a. Bedrijfsleven
- b. Onderwijs
- c. Gezondheidszorg
- d. Industrie
- e. Andere sector, namelijk:
- f. Ik heb een eigen bedrijf

- ( ) g. Ik werk niet (bijvoorbeeld omdat je nog studeert, je ziek bent, ontslagen bent, etc.)
- ( ) h. Ik ben werkzoekende

### **De tolk als professional**

Geef bij de onderstaande stellingen aan hoe belangrijk jij deze vindt (1 = niet belangrijk, 4 = belangrijk):

#### **Stelling 1:**

De tolk is regelmatig vrijwillig betrokken bij activiteiten binnen de Dovengemeenschap\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

#### **Stelling 2:**

De tolk is tijdens de opdracht zelfverzekerd, presenteert zich professioneel en stemt af met de dove, slechthorende of doofblinde klant(en).\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

#### **Stelling 3:**

De tolk blijft zich bijscholen, ook na het behalen van het diploma van de tolkopleiding.\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

#### **Stelling 4:**

De tolk bereidt zich inhoudelijk voor op de tolkopdracht.\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

#### **Stelling 5:**

De tolk komt op tijd op de tolkopdracht.\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

#### **Stelling 6:**

Ik begrijp de tolk als ze naar NGT / NmG/ Vierhandengebaren/ vingerspellen in de hand tolkt.\*

- ( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 (belangrijk)

### **Stelling 7:**

De tolk kan zich goed aanpassen aan de stijl van de gebaarder bij het tolken van NGT / NmG naar gesproken Nederlands (stemtolken).\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

### **Stelling 8:**

Ik kan volwaardig meedoen in de communicatie, er zijn geen misverstanden tussen mij en de horende deelnemer.\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

### **Stelling 9:**

De tolk heeft een open en flexibele houding en werkt goed samen met tolk collega's.\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

### **Stelling 10:**

Ik vertrouw de tolk dat ze alles en naar waarheid tolkt.\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

### **Stelling 11:**

Ik vertrouw de tolk dat ze zich houdt aan de zwijgplicht naar zowel de dove/slechthorende als de horende klanten.\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

### **Stelling 12:**

De tolk evalueert na de opdracht met de klant over hoe de opdracht verlopen is.\*

( ) 1 (niet belangrijk) ( ) 2 ( ) 3 ( ) (belangrijk)

## **Tolkgebruik**

### **1. Hoe lang maak je al gebruik van een tolk gebarentaal?\***

- ( ) a. Minder dan 1 jaar
- ( ) b. 1 - 5 jaar
- ( ) c. 6 - 10 jaar
- ( ) d. 11 - 15 jaar
- ( ) e. langer dan 15 jaar



**2. Hoe vaak zet je gemiddeld een tolk in?\***

- a. nooit
- b. 1 - 3 x per maand
- c. 4 - 6 x per maand
- d. 7 - 9 x per maand
- e. 10 - 12 x per maand
- f. 13 - 15 x per maand
- g. meer dan 15 x per maand

**3. Welke situatie is het meest belangrijk voor jou om een tolk in te zetten?\***

- a. Huisarts / ziekenhuis
- b. Geestelijke gezondheidszorg (psycholoog, therapie, etc)
- c. Werk
- d. Onderwijs
- e. Sociale of sportactiviteiten
- f. Kerk / religieuze bijeenkomst
- g. Justitie (politie, rechtbank, etc.)
- h. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**4. In welke situatie is het het moeilijkst om een tolk te krijgen?\***

- a. Huisarts / ziekenhuis
- b. Geestelijke gezondheidszorg (psycholoog, therapie, etc.)
- c. Werk
- d. Onderwijs
- e. Sociale of sportactiviteiten
- f. Kerk / religieuze bijeenkomst
- g. Justitie (politie, rechtbank, etc.)
- h. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**5. Hoe vraag je de tolk aan?\***

- a. Ikzelf
- b. Ik laat Tolknet of een ander bemiddelingsbureau zoeken
- c. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

**6. Maak je gebruik van een tolk in de leef sfeer (zoals bij de dokter, begrafenis, adviesgesprek bij aankoop huis, etc.)?\***

- a. Ja

- ( ) b. Nee, omdat: \_\_\_\_\_
- ( ) c. Nee, ik neem liever een familielid of bekende mee

***Stel je gaat naar de dokter, wat zijn jouw belangrijkste drie keuzes voor een tolk? Op basis van:\****

- ( ) a. Een beschikbare tolk, maakt niet uit wie
- ( ) b. Ik vind de tolk aardig
- ( ) c. Ik ken de tolk goed
- ( ) d. Ik vertrouw de tolk
- ( ) e. Ik begrijp de tolk goed
- ( ) f. De tolk begrijpt mij goed
- ( ) g. De tolk is flexibel
- ( ) h. De medische kennis van de tolk
- ( ) i. Anders, namelijk

***7. Zou je in een leefsituatie ook een studenttolk in plaats van een tolk willen inzetten?***

- ( ) a. Ja
- ( ) b. Nee, omdat: \_\_\_\_\_

***8. Maak je gebruik van een tolk in het onderwijs?\****

- ( ) a. Ja
- ( ) b. Nee

***Stel je hebt les, wat zijn jouw belangrijkste drie keuzes voor een tolk? Op basis van:\****

- ( ) a. Een beschikbare tolk, maakt niet uit wie
- ( ) b. Ik vind de tolk aardig
- ( ) c. Ik ken de tolk goed
- ( ) d. Ik vertrouw de tolk
- ( ) e. Ik begrijp de tolk goed
- ( ) f. De tolk begrijpt mij goed
- ( ) g. De tolk is flexibel
- ( ) h. De tolk past goed in de situatie
- ( ) i. De tolk heeft een vergelijkbare opleiding gevolgd
- ( ) j. De tolk bereidt zich goed voor
- ( ) k. Anders, namelijk:

**9) Zou je in een onderwijssituatie ook een studenttolk in plaats van een tolk willen inzetten?**

a. Ja

b. Nee, omdat: \_\_\_\_\_

**10. Maak je gebruik van een tolk tijdens het werk?\***

a. Ja

b. Nee

**Stel je hebt een vergadering op je werk, wat zijn jouw drie belangrijkste keuzes voor een tolk?\***

a. Een beschikbare tolk, maakt niet uit wie

b. Ik vind de tolk aardig

c. Ik ken de tolk goed

d. Ik vertrouw de tolk

e. Ik begrijp de tolk goed

f. De tolk begrijpt mij goed

g. De tolk is flexibel

h. De tolk past goed in de situatie

i. De tolk is bekend met het jargon en de inhoud

j. De tolk bereidt zich goed voor

k. Anders, namelijk:

**11. Zou je ook in een werksituatie een studenttolk in plaats van een tolk willen inzetten?**

a. Ja

b. Nee, omdat: \_\_\_\_\_

## **Open vragen**

**1. Wat vind je de meest belangrijke kwaliteit in een tolk?**

**2. Zet je bij alle situaties zo veel mogelijke dezelfde tolk in? Leg uit waarom**

**3. Welk advies zou je willen geven aan de tolkopleiding om gekwalificeerde tolken op te leiden?**

Dank!

Hartelijk dank voor jouw medewerking.

Mocht je vragen of opmerkingen hebben, dan kun je die mailen naar [onderzoeknbtg@gmail.com](mailto:onderzoeknbtg@gmail.com)

## Vragenlijst deelnemende tolkgebruikers aan het [naam evenement], [datum]

### Toelichting:

Fijn dat je mee wilt werken aan deze vragenlijst.

Deze vragenlijst is deel twee van een onderzoek dat de Nederlandse Beroepsvereniging Tolken Gebarentaal (NBTG) laat uitvoeren. In dit onderzoek kijken we naar de keuze die jij maakt, als dove, slechthorende of doofblinde tolkgebruiker, bij het aanvragen van een tolk gebarentaal (NGT, NmG, vierhandengebaren of vingerspellen in de hand). Het doel van het onderzoek is om te zien wat jij als dove, slechthorende of doofblinde tolkgebruiker de belangrijkste kwaliteit vindt in een tolk gebarentaal.

Misschien heb je al een eerste vragenlijst ingevuld, dit is niet dezelfde, maar een vervolg om de resultaten uit de eerste ronde te toetsen.

### Jouw achtergrond?

#### 1. Ben je een man of vrouw?

- a. Man
- b. Vrouw

#### 2. Wat is je leeftijd?

- a. 18 - 27 jaar
- b. 28 - 40 jaar
- c. 41 - 65 jaar
- d. ouder dan 65 jaar

#### 3. Welke communicatievorm heeft jouw voorkeur?

- a. Nederlandse Gebarentaal (NGT)
- b. Nederlands met Gebaren (NmG)
- c. Vierhandengebaren (doofblinden)
- d. Vingerspellen in de hand of in de lucht (doofblinden)
- e. Gesproken Nederlands
- f. Geschreven Nederlands
- g. Ik heb geen voorkeur

#### 4. Wat is jouw moedertaal?

- a. Nederlandse Gebarentaal (NGT)
- b. Nederlands
- c. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

#### Deze vragen hebben betrekking op de situatie vandaag (naam evenement)

##### 1. Wat is je belangrijkste doel om deel te nemen aan deze bijeenkomst? (kies 1 antwoord)

- a. Netwerken
- b. Informatie verkrijgen
- c. Verplichte deelname vanuit mijn werk
- d. Om dove collega's te ontmoeten
- e. Anders, namelijk: \_\_\_\_\_

##### 2. Wat vind jij de meest belangrijke kwaliteit van de tolk in deze situatie (naam evenement)?

Zet de onderstaande kwaliteiten in de goede volgorde door er een cijfer van 1-10 bij te zetten (elk cijfer mag maar 1 keer gebruikt worden en 1 is het minst belangrijk en 10 meest belangrijk).

#### De tolk:

Cijfers	
	a. tolkt duidelijk en begrijpbaar
	b. gebruikt op de juiste manier Nederlandse Gebarentaal (NGT)
	c. is bekend met het jargon / inhoud / terminologie
	d. is betrouwbaar: houdt zich aan de zwijgplicht
	e. is betrouwbaar: tolkt alles en naar waarheid
	f. heeft zich voorbereid op de opdracht
	g. kan stemtolken (van Nederlandse Gebarentaal naar Nederlands)
	h. is flexibel
	i. heeft een professionele houding
	j. evalueert met de klant na de opdracht

**3. Ken je de tolk(en)?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van allen

**4. Heeft de tolk(en) eerder voor jou getolkt?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van allen

**5. Heeft de tolk zich aan jou voorgesteld?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van allen

**6. Was de tolk op tijd?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van allen

**7. Kan de tolk het tempo aan?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van allen

**8. Draagt de tolk passende kleding voor de situatie?**

- ja
- ja, enkele
- nee, geen van alle

**9. Heeft/hebben de tolk(en) afgestemd met jou en/of andere dove deelnemers over de plaats en de vorm van tolken (NGT/NmG/stemtolken/etc.) ?**

**10. Hoe is de samenwerking tussen de tolken?**

**11. Hoe is de houding van de tolk(en)?**

**12. Hoe goed past de tolk zich aan aan de situatie (naam evenement)?**

**Kies een cijfer**

schaal 1 - 10 (bij 1 past de tolk zich niet aan en bij 10 past de tolk zich volledig aan)

Past zich niet aan \_\_\_\_\_ Past zich volledig aan

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**13. Hoe belangrijk is het dat de tolk zich inhoudelijk op deze opdracht voorbereidt? Kies een cijfer**

schaal 1 - 10 (1 is niet belangrijk en 10 is heel belangrijk)

Niet belangrijk \_\_\_\_\_ Heel belangrijk

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**14. Hoe goed begrijp je de tolk(en)? Kies een cijfer**

schaal 1 - 10 (1 is je begrijpt de tolk(en) helemaal niet en 10 je begrijpt de tolk(en) heel goed)

Helemaal niet \_\_\_\_\_ Heel goed

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**15. Geef aan of je het eens bent met de volgende stelling: De tolk tolkt alles**  
**Kies een cijfer**

schaal 1-10 (1 is helemaal oneens en 10 is volledig eens)

Helemaal oneens \_\_\_\_\_ Volledig eens

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Opmerkingen?**

Heb je nog opmerkingen of suggesties, dan kun je ze hier invullen:

Wil je nog contact opnemen met de onderzoekers, dan kun je een mail sturen aan [onderzoeknbtg@gmail.com](mailto:onderzoeknbtg@gmail.com).

## LITERATUURLIJST

- Bühler, H. (1986). Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua* 5, pp. 231-235.
- Campbell, L., Rohan, M., Woodcock, K. (2008). Academic and Educational Interpreting from the Other Side of the Classroom: working with Deaf academics. In *Deaf Professionals and Designated Interpreters*. Washington DC: Gallaudet University Press. pp. 3-21.
- Cokely, D. (2005). Shifting positionality: a critical examination of the turning point in the relationship of interpreters and the deaf community. In *Sign language interpreting and interpreter education: directions for research and practice*. Oxford University Press Inc. pp. 3-28.
- Cokely, D. & Winston, E. (2008). Report submitted on behalf of the National Consortium of Interpreter Education Centers.
- Cokely, D. & Winston, E. (2009). Report submitted on behalf of the National Consortium of Interpreter Education Centers.
- Crasborn, O. & Bloem, T. (2009). Linguistic Variation as a Challenge for Sign Language Interpreters and Sign Language Interpreter Education in the Netherlands. In J. Napier (ed.) *International perspectives on sign language interpreter education*. Washington DC: Gallaudet University Press. pp. 77-95.
- Crasborn, O. & de Wit, M. (2005). Ethical implications of language standardisation for sign language interpreters. In J. Mole (ed) *International perspectives on interpreting: selected proceedings from the Supporting Deaf People online conferences, 2001-05*. Brassington: Direct Learn Services. pp. 141-150.
- Dean, R. & Pollard R. (2005). Effectiveness in Interpreting Work: a Practise Profession Perspective. In M. Marschark, R. Peterson, E, Winston (Eds.) *Sign Language Interpreting and Interpreter Education*. Cary, NC USA: Oxford University Press. Pp. 259 - 282.
- Diriker, E. (2011). User expectation surveys: questioning findings and drawing lessons for interpreter training. *İ. Ü. Çeviribilim Dergisi. IU Journal of Translation Studies*. 1(3).
- Edwards, R., Temple, B., Alexander, C. (2005). Users' experiences of interpreters: the critical role of trust. In *Interpreting* 7(1). Amsterdam and USA: John Benjamins Publishing Company. pp. 77-95.
- Fant, L. (1990). *Silver threads*. Silver Spring. MD: RID publications.
- Garde, van A. & Muller, S. (2011). Column. In *Interpres vakblad over tolken gebarentaal*, juni 2011, jaargang 24, nummer 2. pp. 13
- Garzone, G. (2002). Quality and norms in interpretation. In Garzone, G. & Viezzi, M. (eds.) *Interpreting in the 21st Century: challenges and opportunities*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. pp. 107-119.
- Gile, D. (1983). Aspects Méthodologiques de l'Evaluation de la Qualité du Travail en Interprétation du Simultanée. *META* 28:3. pp. 236-243.



- Gile, D. (1990). L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués. une étude de cas. The interpreters Newsletter. No. 3. pp. 66-71.
- Harrington, F.J. & Turner G.H. (2000). Interpreting interpreting: studies & reflections on sign language interpreting. Coleford, England: Douglas McLean.
- Hauser, A. & Hauser, P. (2008). The Deaf professional, designated interpreter model. In Hauser, Finch & Hauser (Eds.) Deaf professionals and designated interpreters. Washington DC: Gallaudet University Press. pp. 3-21.
- Hermans, D., Dijk, R. van, Christoffels, I. (2007). De effectiviteit van gebarentaaltolken in de communicatie tussen dove en horende mensen. Utrecht: Pontem.
- Hintermair, M. (2010). Health-Related Quality of Life and Classroom Participation of Deaf and Hard-of-Hearing Students in General Schools. Journal of Deaf studies and Deaf education. pp. 1-18.
- Hoza, J. (2010). Team Interpreting as collaboration and interdependence. Alexandria. RID Press.
- Hsieh, E. & Hyejung Ju & Haiying Kong (2010). Dimensions of Trust: The Tensions and Challenges. In provider–interpreter trust in qualitative health research 20(02). pp. 170-181.
- Janzen, T. & Korpiniski, D. (2005). Ethics and professionalism in interpreting. In Janzen, T. (Ed) Topics in signed Language Interpreting. Amsterdam en Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Jong, de, A., Ouwehand, T. (1996). Toontje lager, onderzoek naar de kwaliteit van de doventolkvoorziening, gezien vanuit de dove consument, Utrecht: Nedo.
- Kahane, E. (2001). Thoughts on the quality of interpretation, published on AIIC website: <http://aiic.net/page/197/thoughts-on-the-quality-of-interpretation/lang/1>.
- Kalina, S. (2002). Quality in Interpreting and its Prerequisites. A framework for a Comprehensive View. In G. Garzone & M. Viezzi (Eds). Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. pp. 121-130.
- Kopczynski, A. (1994). Quality in conference interpreting: some pragmatic problems. In Lambert, S., Moser-Mercer, B. (Eds). Bridging the Gap, empirical research in simultaneous interpretation. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. pp. 87-100
- Kurz, I. (1993). Conference Interpretation: Expectations of Different User Groups", In The Interpreters' Newsletter, 5 (1993), pp. 13-21.
- Leeson, L. (2005a). Making the effort. In T. Janzen (ed) Topics in signed language interpreting. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Leeson, L. (2005b). Vying with variation. In Janzen, T. (ed.) Topics in signed language interpreting. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Malcolm, K. (2005). Contact sign, transliteration and interpretation in Canada. In T. Janzen (ed.) Topics in signed language interpreting. Amsterdam en Philadelphia: John Benjamins B.V.
- Mindess, A. (1999). Reading between the signs. Intercultural communication for sign language interpreters. Yarmouth: Intercultural Press, Inc.
- Moser, P. (1995). Survey on Expectations of Users of Conference Interpretation. AIIC

- Moser, P. (1996). Expectations of users of conference interpretation, in *Interpreting* 1 (2). Amsterdam: John Benjamins. pp. 145-178.
- Napier, J. Locker McKee, R., Goswell, D. (2006). *Sign language interpreting, theory & practice in Australia & New Zealand*. Sydney, Federation Press.
- Napier, J., Rohan, M. J. (2007). An invitation to Dance: Deaf Consumers' Perceptions of Signed Language Interpreters and Interpreting. In M. Metzger & E. Fleetwood (eds) *Translation, sociolinguistic, and consumer issues in interpreting*. Washington DC: Gallaudet University Press
- Napier, J. & Barker (2004). Accessing University education: Perceptions, preferences, and expectation for Interpreting by deaf students, in *Journal of Deaf studies and Deaf education* 9(2). pp. 228-238.
- Pöchhacker, F. (1994). *Simultandolmetschen als komplexes Handeln*. Tübingen. Gunter naar Verlag.
- Pöchhacker, F. (2000). Community interpreter's task: self-perception and provider views. In R. Roberts, S. Carr, D. Abraham, A. Dufour (eds) *The Critical Link 2: Interpreters in the community*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. pp. 49-66.
- Pöchhacker, F. (2002). Researching Interpreting Quality. Models and Methods. In G. Garzone & M. Viezzi (eds). *Interpreting in the 21st Century: Challenges and Opportunities*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins. pp. 95-106.
- Price, L.L & Arnould, E. (1999). Commercial friendships: service provider-client relationships in context, in *Journal of marketing*, Vol. 63.
- Schlesinger, M., Déjean, K. Kurz, I., Mack, G. & Cattaruzza, L., Nilsson, A. & Pöchhacker, F. (1997). Quality in simultaneous interpreting. In Y. Gambier, D. Gile, C. Taylor (Eds). *Conference interpreting: current trends in research*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins publishing company.
- Sluis, I. & de Wit, M. (2006). Getting the most out of it. Developing the individual and the team. efsli 2006, conference proceedings.
- Sluis, I. (2011). An effort to make a cultural bridge in sign-to-voice interpreting. MA thesis. Edinburgh: Herriot Watt University.
- Smeijers, A. & Pfau, R. (2009). Towards a treatment for treatment. In *The sign language translator and interpreter*. Volume 3, number 1. pp. 1-14.
- Stenzl, C. (1983). *Simultaneous Interpretation. Groundwork towards a Comprehensive Model*. MA thesis. University of London.
- Stewart, D., Schein, J., Cartwright, B.E. (1998). *Sign Language Interpreting. Exploring its art and science*. Boston: Allyn & Bacon.
- Storbacka, K. & Lehtinen, J.R. (2001). *Customer Relationship Management*. Singapore, McGraw Hill Book Co.
- Stratiy, A. (2005). Best practices in interpreting: A Deaf community perspective. In T. Janzen (ed) *Topics in Signed language interpreting*. Amsterdam en Philadelphia: John Benjamins publishing company. pp. 231-250

- Stuard, V. (2008). Perceptions of Interpreter Qualification by Deaf Consumers and Hearing Interpreters. Dissertation Pepperdine University.
- Terpstra, W. & Bosman, I. (2013). Wat is een goede (tolk) student? In *Interpres* vakblad over tolken gebarentaal. juni 2013, jaargang 26, nummer 2. pp. 15
- Tijsseling, C. (2008, 2009). *Doof of zo? Wegwijzer bij gehoorverlies*. Utrecht en Antwerpen: Kosmos Uitgevers.
- Tijsseling, C. (2006). *Anders doof zijn*. Twello: Van Tricht Uitgeverij.
- Turner, G. H. & Harrington, F. (2001). Issues of power in Interpreting Research. In O. Maeve (ed) *Intercultural Faultlines*, Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins publishing company. pp. 253-265.
- Verwey-Jonker (2003). *Kwaliteit in beeld, kwaliteitsevaluatie van het tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal*.
- Vuorikoski, A., (1995). Simultaneous interpretation as experienced by the audience. In Krautschke, 1995. pp 165-174.
- Weller, G. & Yanez, P. (1998). The Audience's Views on Simultaneous Conference Interpreters' Performance in Mexico" In *Proceedings of the 38th Annual Conference of the American Translators Association*. O'Keefe, M., (ed). pp. 69-85.
- Wheatley & Pabsch (2012). *Sign Language Legislation in the European Union*. Edition II. Brussels: Churchill's.
- Winston, E. & Cokely, D. (2009). The national consortium of interpreter education centers in the United States of America. In J. Napier (ed). *International perspectives on sign language interpreter education*. Washington DC: Gallaudet University Press. pp. 264-294.
- Wit, de M. (2008). *Het beroep tolk gebarentaal*. Enschede: Gildeprint Drukkerijen.
- Wit, de M. (2011). *A sign language interpreter in inclusive education: The view of deaf persons on their quality of life*. MA Thesis. Edinburgh: Heriot Watt University.
- Wit, de M. (2012). *Sign Language Interpreting in Europe*, 2012 edition. Self-published. Printed by Create Space. Baarn: M. de Wit
- Wit, de M., Salami, M. & Hema, Z. (2012). *Educating Sign Language Interpreters in Healthcare Settings: A European Perspective*. In L. Swabey & K. Malcom (Eds) *In our hands*. Washington DC: Gallaudet University Press. pp. 229-259.
- Wither-Merithew, A. & Johnson, L. (2005). *Towards Competent Practice: Conversations with Stakeholders*. The Distance Opportunities for Interpreter Training Center. RID conference 2005.
- Wolters, N. (2013). *Social participation of deaf youth in school. Predictors and consequences of acceptance and popularity of deaf early adolescents before and after a major school transition*. Nijmegen: Radboud Universiteit, Behavioural Science Institute.



De kwaliteit van tolken gebarentaal is een vaak besproken onderwerp. De verwachtingen van de tolkgebruiker en de geleverde tolkdiensten komen hierbij niet altijd overeen. Door middel van een landelijk onderzoek is een inventarisatie gemaakt van welke kwaliteiten dove tolkgebruikers belangrijk vinden in een tolk en hoe deze de keuze voor een tolk bepaalt. Aan dit onderzoek werkten meer dan 200 Nederlandse dove tolkgebruikers mee.

“Samenwerking, de sleutel tot succes! Kwaliteit van tolken gebarentaal: het perspectief van dove tolkgebruikers in Nederland” brengt de perceptie van de dove klant in kaart en is een belangrijke stap in het inzichtelijk maken van de kwaliteitskeuzes die dove tolkgebruikers maken. Dit verworven inzicht kan de tolk helpen om nauwkeuriger af te stemmen op de wensen van de dove klant en een zo goed mogelijke dienstverlening na te streven. Daarnaast kan het gebruikersperspectief en de huidige kennis over het tolkproces bijdragen aan een betere samenwerking tussen dove klanten en tolken.