



JWS

Johannes Wier Stichting
voor gezondheidszorg
en mensenrechten

Kwaliteitsraad Zorginstituut Nederland
T.a.v. de voorzitter
Professor Dr. J.A.M. Kremer
Postbus 320
1110 AH Diemen

Openbare oproep voor een Kwaliteitsstandaard
Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein

Utrecht, 10 december 2019

Geachte heer Kremer,

Vandaag op Human Rights Day vragen wij uw aandacht voor de vele ingezetenen van Nederland die zowel in de zorg als in het sociaal domein te kampen hebben met taalbarrières. Inmiddels wonen er in ons land bijna 2,5 miljoen mensen – arbeids- en kennismigranten, internationale studenten, vluchtelingen en hun kinderen – van wie Nederlands niet de moedertaal is. Onder hen zijn er veel patiënten met wie zorgverleners niet of niet optimaal kunnen communiceren zonder de steun van een professionele tolk. En juist die professionele tolk ontbreekt vaak. Daarmee is voor deze patiënten een van de mensenrechten in het geding: de toegang tot zorg.

Van een schrijnende impasse ...

Het ministerie van VWS schafte in 2012 de ruimhartige overheidsregeling voor de financiering van professionele tolken af. De patiënt werd geacht Nederlands te spreken of zelf voor een tolk te zorgen. En al zorgde de KNMG in 2014 samen met onder andere Pharos voor de kwaliteitsnorm *Tolkgebruik bij anderstaligen in*

de zorg, deze norm wordt amper toegepast¹ en ontbeert de statuur van de kwaliteitsstandaarden die in het Register van het Zorginstituut zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat de patiënt afhankelijk is van de goedwillendheid en de mogelijkheid van een naaste om als wat men noemt informele tolk op te treden. Dit brengt nogal wat risico's met zich mee. Zo'n informele tolk beheerst zowel de moedertaal van de patiënt als de Nederlandse taal vaak onvoldoende om een goed gesprek tussen patiënt en zorgverlener mogelijk te maken. De zorgverlener en de patiënt kunnen dan ook niet op een correcte en volledig vertaling vertrouwen, terwijl de informele tolk wel die verantwoordelijkheid draagt. Bovendien zijn hiermee de privacy en autonomie van de patiënt in het geding.

... naar herstellen van het recht op zorg ...

Zorgverleners worden al geacht hun patiënten te informeren en *informed consent* te vragen. In de nieuwe versie van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) die op 1 januari 2020 in werking treedt, wordt hun verantwoordelijkheid voor het communiceren met de patiënt nog verder uitgebreid: tijdig overleggen, en de patiënt uitnodigen vragen te stellen. Een goede precisering, maar om deze verantwoordelijkheid ook te kunnen nemen bij anderstaligen, is een professionele tolk in bepaalde gevallen onontbeerlijk. Het ministerie heeft onlangs wel aan uw Zorginstituut gevraagd een advies uit te brengen in welke gevallen zo'n tolk in de GGZ onder de verzekerde zorg valt. Maar deze adviesvraag gaat niet in op alle andere vormen van zorg en betreft alleen de financiering. U als voorzitter van de Kwaliteitsraad begrijpt bij uitstek dat het verbeteren van de kwaliteit van zorg meer vraagt dan het verduidelijken van de financiering.

¹ Volgens de kwaliteitsnorm kan men een professionele tolk inschakelen "wanneer de aard van de zorgvraag en het zorgaanbod complex is, de kans reëel is dat de relatie tussen patiënt en de informele tolk een betrouwbare informatie-uitwisseling in de weg staat of dat de informele tolk (bedoeld of onbedoeld) verkeerde informatie verstrekt of informatie achterhoudt." Maar in de praktijk gebeurt dat slechts bij een op de drie zorgcontacten met anderstaligen waarvan de arts het achteraf noodzakelijk vond. Nog geen tien procent van de zorgverleners is op de hoogte van deze norm, de financiering is onduidelijk, en men heeft geen tijd om een tolk te regelen. Bron: NIVEL, *Noodzaak en omvang van de inzet van professionele tolken in de zorg, een inventarisatie onder zorgverleners*, Utrecht, 2016.

... met behulp van uw methodiek.

Dit is het uitgelezen moment om samen met alle belanghebbenden om de tafel te gaan zitten om kwaliteitsbeleid voor het slechten van taalbarrières uit te werken. Wij roepen u daarom bij dezen op het ontwikkelen van een Kwaliteitsstandaard Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein op uw Meerjarenagenda te plaatsen. Uw methodiek garandeert immers dat er een standaard gerealiseerd wordt:

- Waarvoor wij als zorgverleners, zorgverzekeraars en patiënten gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen.
- Waarin helder en eenduidig staat hoe op een doelmatige, patiëntgerichte manier taalbarrières in de zorg en het sociaal domein kunnen worden geslecht.
- Die ethisch, juridisch en financieel verantwoord is.

Wij hebben geprobeerd ons voorstel zo kort mogelijk uiteen te zetten, terwijl wij natuurlijk veel meer overwegingen zouden willen meegeven. Mocht u een toelichting willen hebben, of een nadere precisering, neemt u dan alstublieft contact op via info@johannes-wier.nl met Simone Goosen, initiator van ons project. Tot slot laten wij u graag weten dat wij erop vertrouwen dat u en uw Raad met zorg en belangstelling kennisnemen van onze brief.

Met vriendelijke groet,



Dr. Fransje Snijders
voorzitter



Dr. Simone Goosen
projectleider Taalbarrières
in de Zorg en het Sociaal Domein

Bijlage: Ondertekenaars van de openbare oproep voor een kwaliteitsstandaard Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein



Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
-------------	---

Leden van het bestuur van de Johannes Wier Stichting:

Drs. Petra de Jong	Jeugdarts KNMG
Wim Reinders	Financieel adviseur
Dr. Hans Rohlof	Psychiater
Dr. Fransje Sniijders	Internist acute geneeskunde
Dr. Alies Struijs	Medisch ethicus
Mr. Drs. Wil Voogt	Socioloog en Jurist

Leden van het comité van advies van de Johannes Wier Stichting:

Prof. dr. Inez de Beaufort	Hoogleraar Medische Ethiek en Filosofie
Prof. dr. Anton van Kalmthout	Em. hoogleraar Strafrecht en Vreemdelingenrecht
Prof. dr. Toine Lagro-Janssen	Em. hoogleraar Gender & Women's Health, hoofd Center Sexual Violence Gelderland-Zuid & Midden
Drs. Eduard Nazarski	Directeur Amnesty International Nederland
Prof. dr. Brigit Toebes	Hoogleraar gezondheidsrecht in internationaal perspectief, Rijksuniversiteit Groningen
Dr. Lode Wigtersma	Arts, toezichthouder in de zorg

Project Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein:

Dr. Simone Goosen	Projectleider, beleidsadviseur en epidemioloog
Drs. Marieke de Ridder	Tekstschrijver, schrijfcoach

Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
-------------	---

Ondertekenaars namens organisaties

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Astrid Nielen | AJN Jeugdartsen Nederland |
| 2. Eduard Nazarski | Amnesty International |
| 3. René Héman | Artsenfederatie KNMG |
| 4. Jan-Wilke Reerds | ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum en ARQ Centrum '45 |
| 5. Jan Willem Bruins | BPSW, Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk |
| 6. Anneke Westerlaken | CNV Zorg en Welzijn |
| 7. Arianne de Jong | Dokters van de Wereld |
| 8. Stans Goudsmit | Gemeentelijke Kinderombudsman Rotterdam & omstreken |
| 9. Sjaak de Gouw | GGD Hollands Midden |
| 10. Nicolette Rigter | GGD regio Utrecht |
| 11. Willemijn Dupuis | KinderrechtenNU |
| 12. Kitty van Weezenbeek | KNCV Tuberculosefonds |
| 13. Elise Buiting | Koepel Artsen Maatschappij en Gezondheid |
| 14. Charlotte de Schepper | Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen |
| 15. Ella Kalsbeek | Landelijke Huisartsen Vereniging |
| 16. Frans Smits | LHV-Huisartsenkring Amsterdam/Almere |
| 17. Hans van der Schoot | Nederlands Huisartsen Genootschap |
| 18. Franka Olujić | Nederlands Juristen Comité voor de Mensenrechten |
| 19. Milena Babovic | Nederlandse Associatie Physician Assistants |
| 20. Annemarie van der Velden | Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Artsen |

Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
21. Károly Illy	Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde
22. Lucía Lameiro García	NOOM, Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
23. Dianda Veldman	Patiëntenfederatie Nederland
24. Patricia Heijdenrijk	Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen
25. Ton Coenen	Rutgers Kenniscentrum seksualiteit
26. Mehmet Uygun	SGAN, Stichting Gezondheid Allochtonen Nederland
27. Huub Beijers	Steunpunt GGZ Utrecht
28. Wim van Beurden	Stichting Achterstandswijken Nijmegen
29. José van Haastrecht	Stichting Algemeen Welzijn Anderstaligen
30. Bart Wolf	Stichting INTERCCOM, InterCulturele Communicatie in de gezondheidszorg
31. Hester Rippen	Stichting Kind & Ziekenhuis
32. Sascha Kotterer	Utrechts Fonds Achterstandswijken
33. Lydia Ketting-Stroet	Vereniging van Nederlandse Vrouwelijke Artsen
34. Wim Gorissen	Verloskunde Academie Amsterdam Groningen
35. Abdeluheh Choho	VluchtelingenWerk Nederland
 <i>Hoogleraren</i>	
36. Prof. dr. Tineke Abma	Hoogleraar Amsterdam UMC en Directeur Bestuurder van Leyden Academy on Vitality and Ageing
37. Prof. dr. Charles Agyemang	Hoogleraar Migration and Health from a global perspective, Amsterdam UMC
38. Prof. dr. Pim Assendelft	Hoogleraar Preventie in de Zorg, Radboudumc
39. Prof. dr. Kees Blankman	Bijzonder hoogleraar Juridische bescherming van ouderen en meerderjarigen met beperkingen, VU
40. Prof. dr. Kitty Bloemenkamp	Hoogleraar Verloskunde, Voorzitter WKZ Geboortecentrum



Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
41. Prof. dr. F.H. Bosch	Hoogleraar acute interne geneeskunde RadboudUMC en Rijnstate ziekenhuis
42. Prof. dr. Mai Chin A Paw	Hoogleraar Sociale Geneeskunde, Amsterdam UMC locatie VUmc
43. Prof. dr. Sandra van Dulmen	Hoogleraar Communicatie in de gezondheidszorg, NIVEL / Radboudumc
44. Prof. dr. A. Franx	Hoogleraar verloskunde in het bijzonder de levensloopbenadering van foetale ontwikkeling en maternale gezondheid
45. Prof. dr. Joost Frenkel	Hoogleraar Kindergeneeskunde UMC Utrecht
46. Prof. dr. Ien van de Goor	Bijzonder hoogleraar Effectiviteit Individuele Preventie, Universiteit van Tilburg
47. Prof. dr. Hans van Goudoever	Hoogleraar Kindergeneeskunde, hoofd Emma Kinderziekenhuis
48. Prof. dr. M.P. Grobusch	Hoogleraar Tropische Geneeskunde, Amsterdam UMC
49. Prof. dr. Christian Hoebe	Hoogleraar Sociale Geneeskunde ihb Infectieziektebestrijding, Universiteit Maastricht, GGD Z. Limburg
50. Prof. dr. Debbie Jaarsma	Hoogleraar Innovation & Research in Medical Education
51. Prof. dr. Menno D. de Jong	Hoogleraar, arts-microbioloog en afdelingshoofd Medische Microbiologie, Amsterdam UMC
52. Prof. dr. Ank de Jonge	Hoogleraar Verloskundige Wetenschap Amsterdam UMC
53. Prof. dr. Tom Koole	Hoogleraar Communicatie- en informatiewetenschappen, Rijksuniversiteit Groningen
54. Prof. dr. Anton Kunst	Hoogleraar, hoofd afdeling Sociale Geneeskunde Amsterdam UMC
55. Prof. dr. Marcel Levi	Professor of Medicine and Chief Executive, University College London Hospitals
56. Prof. dr. Wander Lowie	Hoogleraar Toegepaste Taalwetenschap, Rijksuniversiteit Groningen
57. Prof. dr. Pauline Meurs	Hoogleraar Bestuur vd gezondheidszorg, Wetenschappelijk directeur Erasmus Centrum Zorgbestuur
58. Prof. dr. Dike van de Mheen	Hoogleraar Transformaties in de zorg, Tranzo, Tilburg University
59. Prof. dr. Gerard Molleman	Bijzonder hoogleraar Persoonsgerichte preventie, Radboudumc
60. Prof. dr. Maria van den Muijsenbergh	Huisarts, Hoogleraar Gezondheidsverschillen en Persoonsgerichte Integrale Eerstelijns Zorg
61. Prof. dr. Jan Prins	Hoogleraar Interne geneeskunde en hoofd, Amsterdam UMC

Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
62. Prof. dr. Jany Rademakers	Hoogleraar CAPHRI - Maastricht University, hoofd onderzoeksafdeling Nivel,
63. Prof. dr. Udo Reijnders	Hoogleraar Eerstelijns forensische geneeskunde UvA/Amsterdam UMC
64. Prof. dr. Menno Reijneveld	Hoogleraar Sociale geneeskunde, UMCG Groningen / Rijksuniversiteit Groningen
65. Prof. dr. Niels Riksen	Hoogleraar Interne Geneeskunde, Radboudumc
66. Prof. dr. Guus Schrijvers	Em. hoogleraar Public Health UMC Utrecht, Gezondheidseconoom
67. Prof. dr. Jaap Seidell	Hoogleraar Voeding en gezondheid, Vrije Universiteit Amsterdam
68. Prof. dr. Eric A.P. Steegers	Hoogleraar en afdelingshoofd Verloskunde en Gynaecologie, Erasmus MC, Rotterdam
69. Prof. dr. Karien Stronks	Hoogleraar Sociale Geneeskunde, Amsterdam UMC
70. Prof. dr. Saskia Teunissen	Hoogleraar palliatieve zorg en hospicezorg UMC Utrecht en directeur/bestuurder academisch hospice Demeter De Bilt
71. Prof. dr. Evelien Tonkens	Hoogleraar Burgerschap en humanisering van de publieke sector, Universiteit voor humanistiek
72. Prof. dr. Fransje van der Waals	Hoogleraar Global Health Education and executive director Health[e]Foundation en huisarts
73. Prof. dr. Kutlay Yagmur	Professor of Language, Identity & Education, Tilburg University

Ondertekenaars namens expertisegroepen

74. Albertine Baauw	Voorzitter expertisegroep International Child Health Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde
75. Mario Braakman	Voorzitter afdeling transculturele psychiatrie, Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie
76. Annemieke Goudkuil	V&VN vakgroep jeugdverpleegkundigen
77. Igor van Laere	Nederlandse Straatdokters Groep
78. Bernice Samson	Voorzitter werkgroep Vluchtelingen AJN Jeugdartsen Nederland
79. Lilian van de Ven	Voorzitter Landelijk Overleg Sociaal Geneeskundigen in Opleiding

Naam

Beroep, affiliatie en/of organisatie

Overige ondertekenaars

80.	Botaina Adham Touati	Specialist ouderengeneeskunde
81.	Hiriti Alazar	Cultuur mediator, coördinator en adviseur Dutch Migrant Integration Teams
82.	Coen Albers	Huisarts, Middelburg
83.	Dania Alisa	Basisarts in Nederland, plastisch chirurg in Syrië
84.	Sandra Apeldoorn	Intercultureel jeugdhulpdeskundige en -adviseur
85.	Dennis Barten	Spoedeisende Hulp Arts, VieCuri medisch centrum, Venlo
86.	Toos Bedaux	Socioloog en therapeut
87.	Ine Bertens	Coördinator zorgconsulenten huisartsen & POH, Drechtsteden, Breda, Tilburg, Den Bosch
88.	Evert Bloemen	Arts, adviseur / trainer, Pharos, Expertisecentrum gezondheidsverschillen
89.	Erika de Boer	Dutch Migrant Integration Teams DMIT
90.	Marthine Bos	Medisch antropoloog, onderzoek, advies en training in interculturele communicatie en gezondheidsbevorderaar GGD IJsselland
91.	G. H. van den Bosch	Psychiater, Reinier van Arkel, Vught
92.	Hanneke Bot	Bilingual communication & Training
93.	J.M. Bovendeerd	Psychiater PsyQ Eindhoven
94.	Ronald A.M. Brands	Jurist, Belangenbehartiger Maatschappelijke en juridische zaken Hiv Vereniging
95.	J.P.C.M van Campen	Geriatr, OLVG Amsterdam
96.	Tessa van Charldorp	Universitair docent communicatie- en informatiewetenschappen Universiteit Utrecht
97.	Habiba Chrifi-Hammoudi	Mantelzorger, mantelzorg coördinator en consulent
98.	A. Djadoenath	Kinder- en jeugdpsychiater Herlaarhof, Reinier van Arkel, Vught



Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
99. Margriet Duerink	Psychiater, Viersprong Den Bosch
100. Marjolein van Duijl	Psychiater, portefeuillehouder asielzoekers en vluchtelingen, NVvP afdeling transculturele psychiatrie
101. Yvonne van Duijnhoven	Hoofd afdeling Infectieziekten en Toezicht, GGD Amsterdam
102. Connie Erkens	Coördinator eliminatie TBC
103. Eliane van Ewijk	Advocaat
104. Domenica Ghidei Biidu	Mensenrechten jurist en strategisch adviseur diversiteit en inclusiviteit
105. Miriam Goudsmit	Psycholoog OLVG
106. Hanneke de Graaf	Onderzoeker Moeders van R'dam, directeur Geboortecentrum
107. Marjan de Gruijter	Senior onderzoeker, Verwey-Jonker Instituut
108. P. Gritter	Psychiater, Utrecht
109. Katinka Haar	Kinder- en jeugdpsychiater, Emmen
110. Omar Hammad	(ex)vluchteling en semi-arts chirurgie
111. Lamis Haidar	Jeugdarts en aandachtfunctionaris voor meisjesbesnijdenis
112. Dawit T. Haile	Onderzoeker op het gebied van migratie en integratie
113. A. Hasan	Psychiater CoTeam MHC Academy
114. Mariëtte Hoogsteder	Psycholoog, Coördinator Academische Werkplaats Jeugd en Gezondheid
115. P.E. Höppener	Psychiater, Reinier van Arkel, Vught
116. Cathalijne Huson	Sociaal werker maatschappelijke ondersteuning MeanderOmnium
117. Robert Jan van der Horst	Medewerker FC Utrecht
118. Igor Ivakic	Socioloog
119. Sarwar Joanroy	Psychiater, Martini Ziekenhuis Groningen
120. Annelies Jonker	Monhygiëniste, Mondzorg Jonker

Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
121. F. Karimi	Psychiater/psychotherapeut, Den Bosch & Eindhoven
122. Jeanine Klaver	Onderzoeker Regioplan Beleidsonderzoek
123. Peggy van der Lans	Gynaecoloog, opleider internationale gezondheidszorg & tropengeneeskunde, werkgroep geboortezorg asielzoekers
124. Yordi Lassooy	Cultuur mediator gezondheid statushouders DMIT, sleutelpersoon VGV
125. Petra Ligthart	Jeugdverpleegkundige GGD Hollands Midden
126. Kristel Logghe	Innovation Manager in Health and Social Care
127. Mustafa Mahli	Co-assistent, plastisch chirurg in Syrië
128. R. Meijer	Forensisch Geneeskundige KNMG, Vertrouwensarts Honger en Dorststakingen, Psycholoog
129. Marije Michel	Adjunct hoogleraar Language Learning, Dept Europese talen en Culturen, RUG
130. Eric Moll van Charante	Huisarts, senior-onderzoeker Afdeling Huisartsgeneeskunde/Sociale Geneeskunde Amsterdam UMC
131. S.M.M. van der Moolen	Psychiater PsyQ Den Bosch
132. Janneke Z. Muyselaar-Jellema	Arts Maatschappij en Gezondheid en Jeugdarts
133. Rubik Nazarian	DAI Artsen
134. Jolien Plantinga	Huisarts, mantelzorger aan chronisch ziekte overleden jonge vluchteling
135. Rianne Paalman	Jeugdarts KNMG / AIOS arts maatschappij en gezondheid
136. Hanneke Raven	Psychiater GGzE
137. Marijke Roelofsen	Docent tolkethiek en tolkvaardigheden, directeur KTV Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen en KTV Toetsing
138. Jihan Salad	Gezondheidswetenschapper
139. Conny Seeleman	Onderzoeker en docent Public Health, Julius Centrum-UMC Utrecht
140. Leontien Sierts	Landelijk projectadviseur Achterstandsfondsen

Naam	Beroep, affiliatie en/of organisatie
141. Marcel Slockers	Huisarts/straatdokter
142. Ronald BJ Smit	Arts Maatschappij en Gezondheid, Beleid en Advies & Forensische geneeskunde, gemeente Utrecht
143. D.E. Spalter	Kinder- en jeugd psychiater, Herlaarhof, Reinier van Arkel, Vught
144. Jeanine Suurmond	Universitair docent Sociale Geneeskunde, faculty diversity officer, Amsterdam UMC
145. Saeed Tekko	Tandarts
146. Rick van Uum	Huisarts
147. Ariane den Uyl	Beleidsmedewerker VluchtelingenWerk Nederland
148. Toosje Valkenburg	Huisarts in opleiding
149. Petra Verdonk	Department of medical humanities, Amsterdam UMC-VUmc
150. Ineke van der Vlugt	Programmamanager anticonceptie en abortus
151. Adja Waelput	Programmadirecteur Healthy Pregnancy 4 All
152. Annie Walta	Jurist
153. Judith van Weperen-Binneweg	Fysiotherapeute
154. Sabine Werre	Psychiater, BuurtzorgT
155. Katinka Wesselin	Jurist gezondheidsrecht en master student geneeskunde
156. Mustafa Yildirim	Apotheker, directeur apotheek
157. Rena Zendedel	Universitair docent interculturele communicatie, Universiteit Utrecht
158. JGCM van Zoest	Kinderarts Alrijne
159. Dorien Zwart	Huisarts en UHD Kwaliteit en Patiëntveiligheid in de huisartsgeneeskunde, UMC Utrecht