

**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