

Verbinden tussen praktijk, onderzoek, beleid en politiek

Wat is er te leren van de campagne Tolken terug in de zorg, alstublieft?

Simone Goosen & Piet van Os

**TAAAL MAG TOCH GEEN
OBSTAKEL ZIJN?**

Tolken terug in de zorg, alstublieft



JWS

Johannes Wier Stichting
voor gezondheidszorg
en mensenrechten

© Marieke de Ridder, Piet van Os



Johannes
WIER
Stichting



40 jaar op de bres
voor mensenrechten
in zorg en welzijn



**NEEM
JE DROMEN
ES MEE
DE DAG IN**

POSTBUS 1045
6801 BA ARNHEM

Loesje



[Video on YouTube Speechless](#)

Wat er aan vooraf ging...

2011 - 2012



2014

Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg



2016

PILPG
A Global Pro Bono Law Firm

PEACE NEGOTIATIONS
POST-CONFLICT CONSTITUTIONS
WAR CRIMES PROSECUTION

Legal Implications of the Discontinuation of Compensation for Translation and Interpretation Services in the Dutch Health Care System

Legal Memorandum

Prepared by the

Public International Law & Policy Group

August 2016



[PILP-rapport](#)

Tolken terug in de zorg, alstublieft

2018-2019

Stakeholder analyse
+
Bouwen netwerk

Professionals

- beroepsverenigingen
- Vakbonden
- kwaliteits/kennis instituten
- opleidingen

Patiënten

- patiëntenorganisaties
- verenigingen = vluchtelingen
- jongerenorganisaties



Samenleving/burgers

- vrijwilligersorganisaties
- maatschappelijke organisaties

Zorgorganisaties

- Branche organisaties
- ZIN, NZA
- verzekeraars
- Inspectie

Tolken

- TVCN/Concorde/...
- vereniging?
- opleidingen

2019



Openbare oproep aan
Kwaliteitsraad
Zorginstituut Nederland

2020



www.zoschakeltueentolkin.nl

2020



Gebrek aan tolken in de zorg
- Kassa - BNNVARA

Tolken terug in de zorg, alstublieft

2021



ARGOS
Spraakverwarring
in de spreekkamer

[Spraakverwarring in de spreekkamer](#)
[Argos HUMAN/VPRO](#)

2021



www.tolkenterugindezorgalstublieft.nl

2021



2023 - 2024



['Gebrek aan tolken in de jeugdzorg Argos HUMAN/VPRO](#)

Tolken terug in de zorg, alstublieft

2024

2025

2026

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres
Parnassusplein 5
2511 XG Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
4008231-1075210-CZ
Bijlage(n)
1

Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.

Datum 16 december 2024
Betreft Advies van de NZa over de bekostiging van tolken in de
huisartsenzorg

Geachte voorzitter,

Om goede en passende zorg te bieden is heldere communicatie tussen
zorgverleners en patiënten en/of cliënten heel belangrijk. De Wet Geneeskundige
behandelovereenkomst (Wgbo) schrijft voor dat een patiënt zo begrijpelijk en
volledig mogelijk is geïnformeerd voordat er zorg kan worden geleverd. Alleen dan
kan de patiënt geïnformeerd toestemming geven voor deze zorg (informed
consent). Daarnaast bepaalt de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
dat een zorgaanbieder goede zorg moet leveren die in ieder geval veilig,



**Alstublieft, de samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk
van de richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein'.**

Geachte zorg- of hulpverlener, beste collega,

Wij zorgverleners willen toch altijd goede zorg bieden? Dus ook als onze
patiënt of cliënt een andere taal spreekt en het Nederlands nog niet helemaal
beheerst. Gelukkig lukt het soms om in eenvoudig Nederlands het gesprek
te voeren, of in een taal die we allebei spreken. Dat is de beste oplossing, voor
allebei. Maar als het zo niet lukt om goede zorg te bieden, hoe lossen we
dat dan samen op?

Precies daarover gaat de nieuwe richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg
en het sociaal domein', waar we met een werkgroep van 27 professionals,
patiëntenvertegenwoordigers, tolken en onderzoekers aan hebben gewerkt.
Alstublieft, op de achterkant onze samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk.

Wat voor gesprek wordt het, schat u in? Een complex, gevoelig of ingrijpend
gesprek, of een eenvoudig gesprek? Wij schetsen de oplossingen, met enkele
voors en tegens. Om het u makkelijker te maken altijd goede zorg te bieden.

*"Het leveren van kwalitatief goede zorg
impliceert dat de zorgverlener en de patiënt
goed met elkaar kunnen communiceren
in een voor beiden begrijpelijke taal.*

*Als het inschakelen van een tolk noodzakelijk
is om goede zorg te verlenen, zal met
de noodzakelijke kosten daarvan rekening
gehouden moeten worden bij de bekostiging."*

Zorginstituut Nederland (2024)



Jako Burgers
Huisarts, hoogleraar Persoonsgerichte zorg in richtlijnen
en voorzitter van de richtlijnwerkgroep

Het richtlijnproject is gefinancierd door
ZonMW en Patiëntenfederatie
Nederland

[Richtlijn Omgaan met
taalbarrières in de zorg en
het sociaal domein](#)

[Anderetaalpasje]

Ik spreek

**Kunt u een tolk
inschakelen?
Want ik wil dat
we elkaar
goed begrijpen.**



zschakeltueentolkin.nl voor zorgverleners

www.anderetaalpasje.nl
Stichting Interculturele Zorg

www.anderetaalpasje.nl

[Brief minister Agema \(PVV\) aan
Tweede Kamer: zorgverleners
moeten een tolk in kunnen
schakelen](#)



De waarde van creativiteit en vakmanschap



DIT IS EEN KIND EN GEEN TOLK

Tolken terug in de zorg, alstublieft

zoschakeltueentolkin.nl



ZO SCHAKELT U EEN TOLK IN

Tolken terug in de zorg, alstublieft

En nu nog één 0800-NUMMER voor iedereen



EEN ANDERE TAAL? ZO LOSSEN WE DAT SAMEN OP!

Alstublieft, de samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk van de richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein'.

Geachte zorg- of hulpverlener, beste collega,

Wij zorgverleners willen toch altijd goede zorg bieden? Dus ook als onze patiënt of cliënt een andere taal spreekt en het Nederlands nog niet helemaal beheerst. Gelukkig lukt het soms om in eenvoudig Nederlands het gesprek te voeren, of in een taal die we allebei spreken. Dat is de beste oplossing, voor allebei. Maar als het zo niet lukt om goede zorg te bieden, hoe lossen we dat dan samen op?

Precies daarover gaat de nieuwe richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein', waar we met een werkgroep van 27 professionals, patiëntenvertegenwoordigers, tolken en onderzoekers aan hebben gewerkt. Alstublieft, op de achterkant onze samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk.

Wat voor gesprek wordt het, schat u in? Een complex, gevoelig of ingrijpend gesprek, of een eenvoudig gesprek? Wij schetsen de oplossingen, met enkele voors en tegens. Om het u makkelijker te maken altijd goede zorg te bieden.

"Het leveren van kwalitatief goede zorg impliceert dat de zorgverlener en de patiënt goed met elkaar kunnen communiceren in een voor beiden begrijpelijke taal. Als het inschakelen van een tolk noodzakelijk is om goede zorg te verlenen, zal met de noodzakelijke kosten daarvan rekening gehouden moeten worden bij de besluitgeving."
Zorginstituut Nederland (2024)

 Juko Burgers
Huisarts, houder van Persoonsgerichte zorg in richtlijnen
en voorzitter van de richtlijnwerkgroep

Het richtlijnproject is gefinancierd door
 ZonMw  Patiëntenfederatie Nederland

[Anderetaalpasje]

Ik spreek

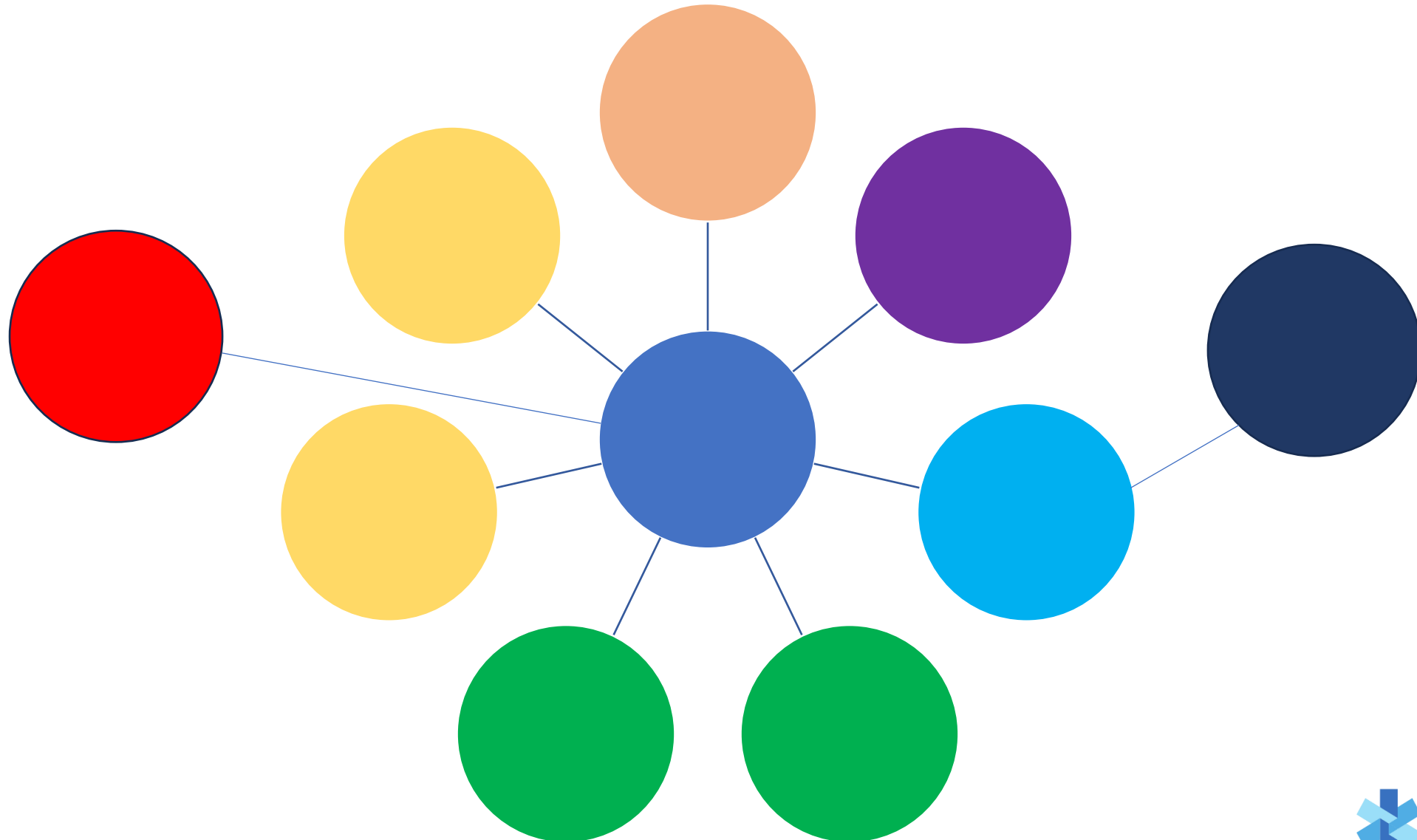
**Kunt u een tolk inschakelen?
Want ik wil dat we elkaar goed begrijpen.**



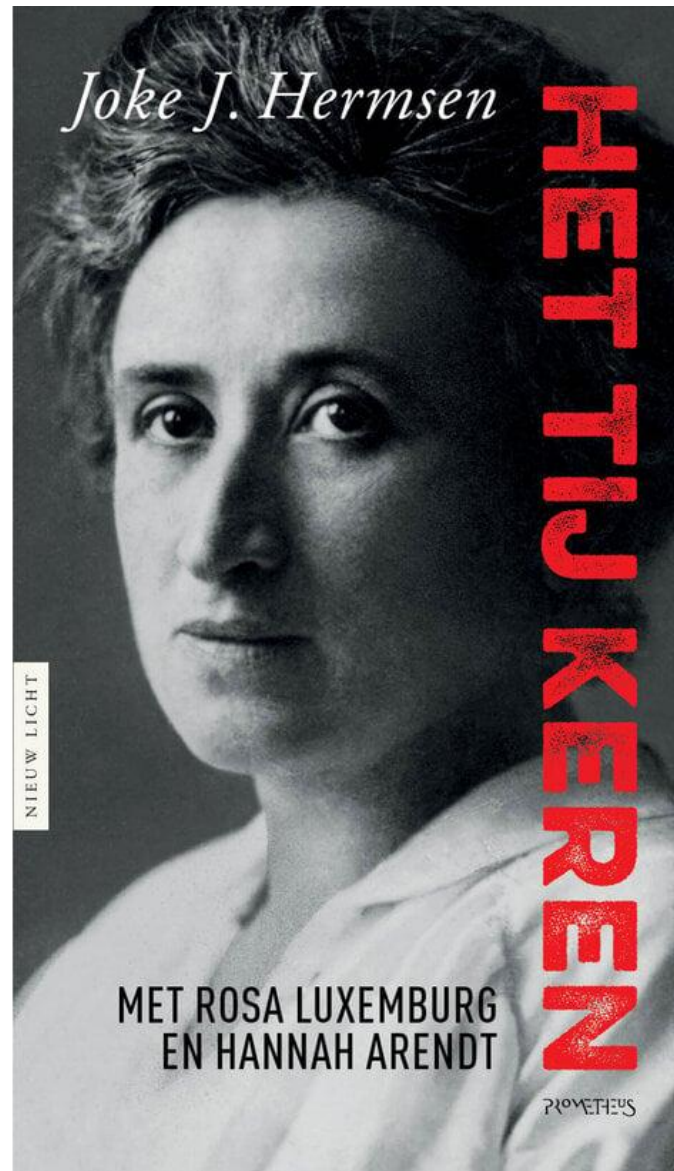
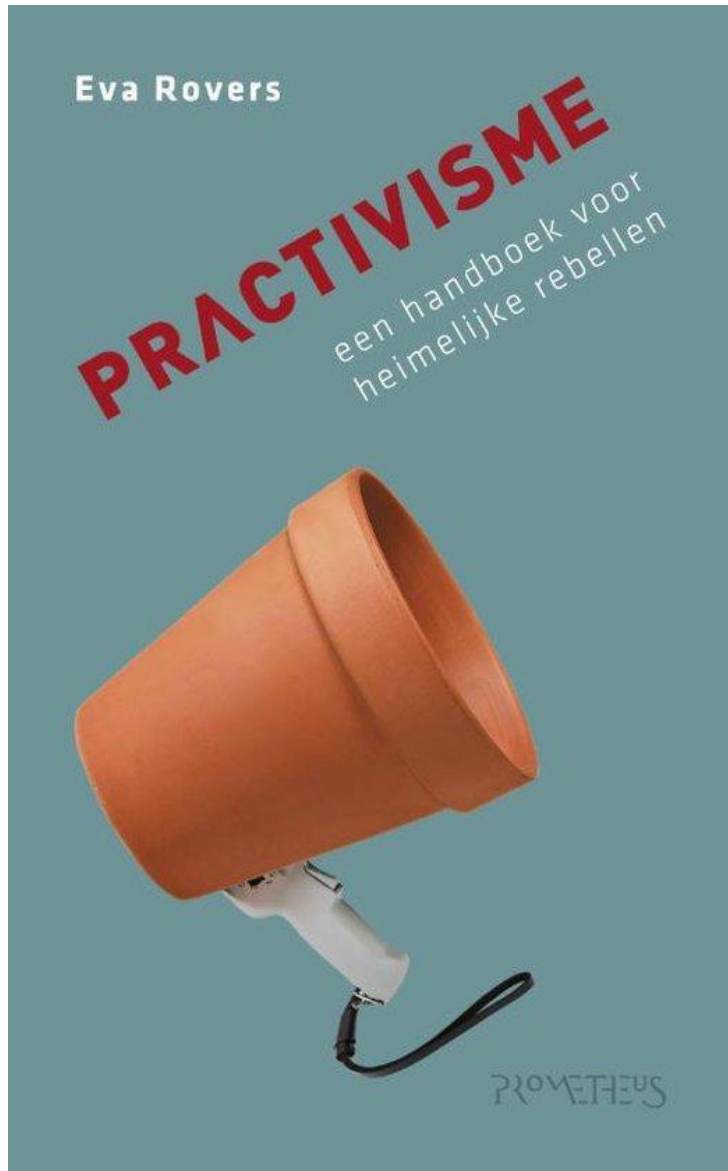
zoschakeltueentolkin.nl voor zorgverleners

www.anderetaalpasje.nl
Stichting Interculturele Zorg

Een eerste stap voor een stakeholder analyse



Motivatie & inspiratie

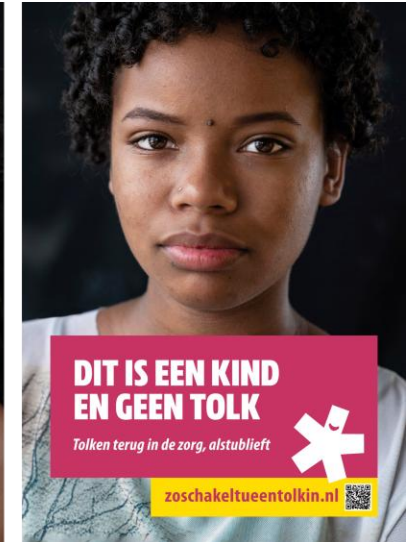


Overwin jezelf

Johannes
WIER
Stichting



40 jaar op de bres
voor mensenrechten
in zorg en welzijn



JWS

Johannes Wier Stichting
voor gezondheidszorg
en mensenrechten

goosen@johannes-wier.nl