

Tolk nodig? Tolkcontact!

Wie doof of slechthorend is, kan een tolk inzetten om de communicatie met andere (horende) mensen makkelijker te maken. Gelijkwaardige communicatie noemen ze dat bij Tolkcontact, de organisatie die tolken en tolkgebruikers bij elkaar brengt. Medewerkers **Erik Schophuizen**, **Ilse van Stempvoort** en **Maaïke van der Hagen** leggen uit wat ze daaronder verstaan. En waarom het zo belangrijk is.



Het werk dat Erik, Ilse, Maaïke en de vijf andere collega's van Tolkcontact doen is uniek. Er is geen andere organisatie in Nederland die tolken en tolkgebruikers – doven, doofblinden en slechthorenden – ondersteunt, en bemiddelt bij tolkaanvragen. Om te begrijpen wat Tolkcontact precies doet, is het goed om eerst te weten wat de tolkvoorziening inhoudt en hoe deze geregeld is.

De tolkvoorziening is er voor alle doven en slechthorenden in Nederland. Deze voorziening maakt het mogelijk om een tolk in te zetten in vrijwel alle denkbare situaties. Deze situaties zijn verdeeld over drie domeinen: werk, privé en onderwijs. Per domein heeft een dove of slechthorende recht op een aantal uren die vergoed worden. De tolkvoorziening valt onder verschillende ministeries, die de uitvoering ervan hebben ondergebracht bij het UWV. Tolkcontact is op haar beurt door het UWV in de hand genomen om een deel van die uitvoering te verzorgen. Dit deel betreft de voorlichting over de tolkvoorziening, de bemiddeling en de facturatie van de tolkopdrachten.

PASSENDE TOLK

'Het grootste deel van onze werkzaamheden betreft de bemiddeling', vertelt Erik. 'De meeste tolkgebruikers regelen zelf een tolk. Maar soms lukt dat niet, of is iemand nog niet bekend met het inzetten van een tolk. Dan worden wij gevraagd om een passende tolk te zoeken. Ook bij spoedsituaties worden wij vaak ingeschakeld.'

'Na het vinden van een tolk zitten we soms te juichen'

EEN TOLK OP AFSTAND

Wist je dat een tolk niet alleen op locatie voor je kan tolken maar ook op afstand? Via een app op je telefoon of tablet, kan je voor vrijwel elke situatie een tolk op afstand inzetten. Handig als je een spontaan gesprek hebt of wanneer je niet op tijd een tolk hebt kunnen vinden. Kijk voor meer informatie op www.tolkcontact.nl/tolkopafstand

Ilse legt uit hoe de bemiddeling vervolgens in zijn werk gaat: 'Alle aanvragen worden ingevoerd in onze digitale omgeving. Soms doet de klant dit zelf en anders doen wij dat. Vervolgens gaan we op zoek naar een passende tolk. Dat is een tolk die voldoet aan eventuele specifieke vaardigheden die door de aanvrager zijn aangegeven, of het is een tolk die in de buurt van de tolkopdracht woont. De reisafstand speelt een belangrijke rol in de zoekcriteria. Enerzijds vanwege de kosten, anderzijds vanwege de tijd: hoe minder een tolk in de auto hoeft te zitten, hoe meer tijd er overblijft voor tolkopdrachten. De bemiddeling - het matchen van tolk en tolkgebruiker - gebeurt deels geautomatiseerd. Via het systeem worden tolken één voor één benaderd, beginnend bij de dichtstbijzijnde tolk.'

PERSOONLIJK CONTACT

Aan de bemiddeling ligt dus een intelligent systeem ten grondslag. Zijn de medewerkers dan zelf helemaal niet betrokken bij de bemiddeling? Erik en Ilse lachen allebei en bevestigen dat zij wel degelijk heel vaak direct betrokken zijn. 'Wij kunnen zien welke opdrachten nog openstaan', vult Erik aan. 'Wanneer een opdracht een dag of twee voordat het plaats moet vinden nog openstaat, dan gaan wij het systeem helpen door tolken te bellen. Vaak werkt dit directe contact beter. Een mail kan iemand nog even negeren of een reactie uitstellen, maar als je iemand aan de lijn hebt, zeg hij sneller ja. We beginnen dan weer bovenaan de lijst en bellen net zo lang tot we een tolk gevonden hebben.' Lukt dat altijd? 'Nee, helaas niet', zeggen ze allebei. 'Daar kan ik echt van balen', vertelt Erik. 'Soms log ik thuis nog even in,' zegt Ilse, 'om te kijken of

de opdracht misschien toch nog is opgepakt.'

Omgekeerd kan het heel veel voldoening geven als ze na lang bellen toch nog een tolk vinden. 'Ja, daar kan ik echt heel blij van worden. Niets is zo leuk als iemand kunnen helpen,' vertelt Erik enthousiast. 'Ik zie het soms gewoon voor me, hoe de tolk dan bijvoorbeeld aan het werk is op een bruiloft of bij een uitvaart. En dat de dove of slechthorende persoon dan daardoor alles kan volgen.' 'Zeker bij spoedsituaties', vult Ilse aan. 'Als iemand bijvoorbeeld onverwachts opgenomen wordt in het ziekenhuis, dan is de aanwezigheid van een tolk zó belangrijk. Als het ons dan lukt om op tijd een tolk te vinden, dan zitten we soms echt te juichen met elkaar.'

GELIJKWAARDIG

Ilse is zelf doof en weet uit eigen ervaring hoe belangrijk het is om een tolk in te kunnen zetten. 'Met een tolk kan ik meedoen. Het maakt communicatie toegankelijk voor mij. Mijn horende collega's proberen zoveel mogelijk met ondersteunde gebaren te communiceren, maar toch mis ik soms delen van de gesprekken. Dat is jammer, maar oké. Maar in bepaalde situaties wil ik wel echt alles kunnen volgen, bijvoorbeeld tijdens vergaderingen of teamuitjes. En ook buiten mijn werk. Met een tolk kan dat, dan ben ik een gelijkwaardige gesprekspartner.' Erik luistert naar zijn collega en knikt bevestigend. 'Ja, dat is het precies. Heel veel horenden realiseren zich niet hoe belangrijk het is om volwaardig mee te kunnen doen aan communicatie. Tegelijkertijd weten nog heel veel doven en slechthorenden niet, of onvoldoende, dat ze een tolk kunnen inzetten. Ze denken bijvoorbeeld dat je alleen een gebarentolk kunt inzetten, en dat je dus gebarentaal moet kunnen. Maar er zijn ook zogenaamde schrijftolken. Zij typen heel snel wat er gezegd wordt, zodat je dat real time kunt meelesen.'

VOORLICHTING

Er valt dus nog wel wat winst te behalen als het gaat om het realiseren van gelijkwaardige communicatie voor iedereen, de ambitie van Tolkcontact. Maaïke beaamt dit. Zij is verantwoordelijk voor de voorlichting over Tolkcontact en alles wat daarmee te maken heeft. 'Het verbaast mij

'Een tolk geeft je toegang tot communicatie'

dat er nog steeds zo weinig kennis is bij de doelgroep over wat er allemaal mogelijk is. Dat is heel jammer. Ik heb zelf gemerkt hoe belangrijk het voor je ontwikkeling en je zelfvertrouwen is om toegang tot communicatie te hebben. Een tolk kan een brug slaan, waardoor je niet langs de zijlijn staat, maar deelneemt. We moeten dus blijven vertellen wat de mogelijkheden zijn op het gebied van tolken.'

Alle collega's van Tolkcontact zien het als hun taak om die kennis te delen en staan dagelijks klaar om vragen te beantwoorden. Maaïke – zelf doof en gebarendaarig – reist daarbij het hele land door om de doelgroep te woord te staan. 'Ik hoop zoveel mogelijk mensen te bereiken en ze te laten zien wat de mogelijkheden zijn. Het fijne is dat ik uit eigen ervaring spreek, ik weet wat een tolk voor je kan betekenen. Het mooiste zou zijn als de inzet van een tolk over een tijd gemeengoed is. En dat het beeld van een tolk die ergens bij is niet bijzonder, maar juist heel gewoon is.' ●

MEER WETEN?

Wil je meer weten over verschillende soorten tolken en de mogelijkheden om een tolk in te zetten? Kijk op www.tolkcontact.nl, bel (030 30 40 038) of mail (contact@tolkcontact.nl). Of neem contact op met Maaïke (maaike@berengroep.nl) om de mogelijkheden voor een presentatie te bespreken. Op 28 september is Tolkcontact aanwezig op WereldDovenDag.