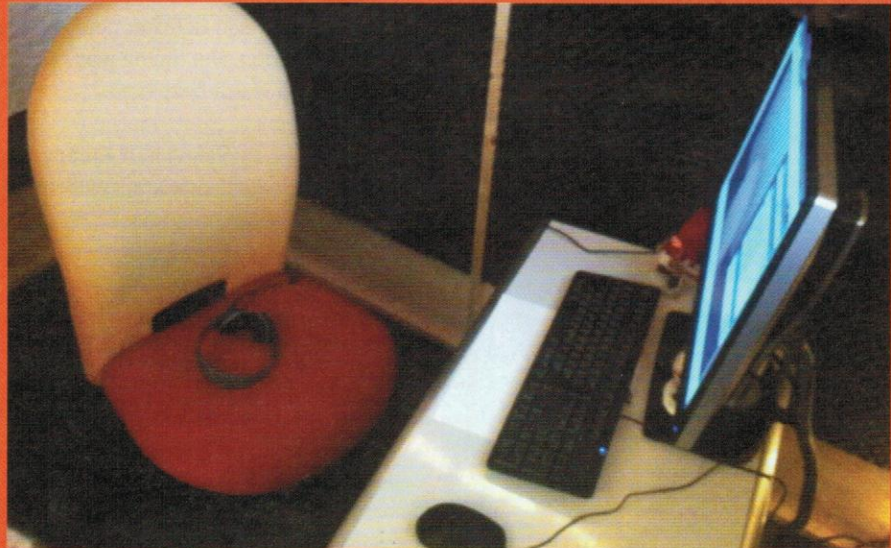


Dovenschap

Wat is het project Kwaliteit Teletolk?

In 2013 krijgt Nederland een nieuwe en bijzondere tolk-bemiddelingsdienst. Daarmee kunnen doven, slechthorenden, mensen met een spraakbeperking en horenden bellen met horenden en communiceren in beeld, tekst en geluid. Iedereen die gebruik maakt van de dienst, kan zelf kiezen hoe hij of zij wil communiceren: met gebaren, met tekst, door te praten, via spraakafzien of een combinatie. De tolk kan op afstand worden ingeschakeld. We noemen zo'n tolk daarom: teletolk.



Een teletolk heeft nog andere voordelen. Hij/zij kan snel in te schakelen zijn zonder reis. Ook voor heel korte afspraken is de teletolk een uitkomst. Er is geen reistijd, dus de inzet van de teletolk is efficiënt.

In Nederland is een teletolk nog iets nieuws. Daarom moet er van nog het een en ander uitgezocht worden.

De belangrijkste vragen zijn:

- › In welke situatie is het wel of niet geschikt om een teletolk te gebruiken?
- › Aan welke kwaliteitseisen moet er worden voldaan?

Kwaliteit

Doven en slechthorenden juichen de introductie van het gebruik van teletolken van harte toe. Om de voorkomen dat er grote verschillen in de kwaliteit van de dienstverlening ontstaan, wordt de gewenste kwaliteit van tevoren goed uitgezocht. Tot nu toe zijn er wel ervaringen met het tolken via Skype of andere videochat. De kwaliteiten laten te wensen over. Spraakafzien is niet gelijk aan geluid. Of het gebaren wordt nu en dan onmogelijk met schokkerige video.

Pilot

Die kwaliteit wordt in dit project onderzocht. Dat doen we door ervaringen van gebruikers te meten. In een pilot gaan we uitzoeken wat goed loopt, wat niet goed gaat en hoe dat verbeterd kan worden. De mensen die situaties (willen) meemaken waar een teletolk mogelijk gebruikt kan worden kunnen zich aanmelden. Dat kost niets, ook geen tolkuren. Stuur e-mail naar info@kwaliteitteletolk.nl voor meer informatie.

Tolknet gaat ook experimenteren met teletolken via hun bemiddelingsstelsel Tolkmatch. Er wordt samengewerkt om ervaringen uit te wisselen.

Wat levert dit project op?

Het project levert kwaliteitscriteria op die aangeven hoe het systeem de gebruiker het beste van dienst kan zijn. Wat verwacht de gebruiker van de teletolk, hoe verlopen gespreksituaties het prettigst. Dat wordt in het project uitgezocht en levert duidelijke handvatten voor iedere organisatie die haar teletolkdiensten gaat aanbieden.

Deze kwaliteitscriteria zullen worden aangeboden aan de overheid en zorgverzekeraars. Die zorgen voor financiering van een teletolkdienst.

Meedoen!

Het uiteindelijke doel van het project is het vergroten van de gelijkwaardige deelname aan de samenleving van doven, slechthorenden en mensen met een spraakbeperking. Kortom: de maatschappelijke participatie wordt verbeterd. En het mooie is: de gebruikers bepalen die verbetering voor een belangrijk deel zelf!

Wat doen we niet?

- › We houden ons bezig met de kwaliteit die de gebruiker uiteindelijk verwacht van de dienstverlener. Maar voor alle duidelijkheid, er zijn ook een aantal zaken waar wij ons niet mee bemoeien:
- › Een eigen teletolk dienst opzetten buiten de pilot
- › De technische specificaties van een bepaald systeem
- › De leveranciersmarkt
- › De productkwaliteit – behalve als die het opstellen van de kwaliteitscriteria belemmert