

Meerjarenbeleidsplan Wbtv

2016 - 2020

Raad voor Rechtsbijstand 
Bureau Wbtv

Inhoudsopgave

1. Inleiding	Blz. 3
2. Doelstellingen	Blz. 5
1. Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv	Blz. 5
<i>Herbezinning op wettelijke competenties</i>	Blz. 5
<i>Nieuwe opleidingen en toetsen</i>	Blz. 6
2. Het informeren en ondersteunen van afnemers bij naleving van de afnameplicht en de instrumenten die de Wbtv hen aanreikt	Blz. 6
3. Het meten en vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers	Blz. 6
<i>Kwaliteit meten</i>	Blz. 6
<i>Vernieuwing Uitwijklijst</i>	Blz. 7
<i>Specifieke bekwaamheden</i>	Blz. 7
<i>Prijs en kwaliteit</i>	Blz. 7
4. Het ondersteunen van innovaties	Blz. 8
<i>Administratieve processen</i>	Blz. 8
<i>Samenwerking</i>	Blz. 8
<i>Pressure cooker</i>	Blz. 9
<i>Onderzoek Tolkdiensten</i>	Blz. 10
5. Het optimaliseren van randvoorwaarden	Blz. 10
6. Verwachtingen managen en daarover open communiceren	Blz. 10
<i>Communicatie</i>	Blz. 10
<i>Verwachtingen en behoeften</i>	Blz. 11
7. Ontwikkeling als kenniscentrum	Blz. 12
3. Uitvoering	Blz. 13
1. Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv	Blz. 13
<i>Competenties duiden</i>	Blz. 13
2. Het informeren en ondersteunen van afnemers bij naleving van de afnameplicht en de instrumenten die de Wbtv hen aanreikt	Blz. 13
<i>Klachten</i>	Blz. 14
<i>Afnameplicht</i>	Blz. 14
3. Het meten en vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers	Blz. 15
4. Het ondersteunen van innovaties	Blz. 16
5. Het optimaliseren van voorwaarden	Blz. 16
<i>Tarieven</i>	Blz. 16
<i>Taallijst</i>	Blz. 17
6. Verwachtingen managen en daarover open communiceren	Blz. 17
<i>Statistieken</i>	Blz. 18
7. Ontwikkeling als kenniscentrum	Blz. 19
<i>Verbeteren van de klantrelatie</i>	Blz. 19
<i>Klanttevredenheidsonderzoek</i>	Blz. 20
<i>Focusgroepen en rondetafelgesprekken</i>	Blz. 20
<i>Onderzoek</i>	Blz. 20
4. Resultaten meerjarenbeleidsplan 2012-2015	Blz. 21
Gerealiseerd	Blz. 21
Niet gerealiseerd	Blz. 23

1. Inleiding

Dit is het meerjarenbeleidsplan van de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) met betrekking tot de uitvoering en werking van de Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de Wbtv) voor de periode 2016-2020.

In dit plan formuleert de Raad de doelstellingen die hij in de vijf komende jaren wil realiseren rond de uitvoering van de Wbtv en schetst hij de maatregelen die hij gaat nemen om die doelstellingen te bereiken. Overal waar in dit plan de Raad staat, wordt Bureau Wbtv bedoeld.

Het meerjarenbeleidsplan Wbtv voor de periode 2012-2015 is grotendeels uitgevoerd. Nu is het tijd om onze aandacht te vestigen op de komende periode en daarbij, nieuwe doelstellingen te formuleren en activiteiten te duiden om die doelstellingen te realiseren.

Om die doelstellingen te realiseren is draagvlak bij onze ketenpartners noodzakelijk. Daarom heeft Bureau Wbtv dit plan voorgelegd aan verschillende instanties en stakeholders uit de uitvoeringspraktijk van de Wbtv.

De Raad heeft onder andere gesproken met het Kwaliteitsinstituut Wbtv, de Commissie beëdigde tolken en vertalers en de Klachtencommissie Wbtv. Daarnaast met diverse opleidingsinstituten, het ministerie van Veiligheid en Justitie, de landelijke directie van de Raad, ICT-deskundigen, beroepsbeoefenaren, de SIGV-vereniging, de Vereniging van Vertaalbureaus in Nederland en het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers. Tot slot hebben medewerkers van Bureau Wbtv input geleverd.

De adviezen van de belanghebbenden zijn in dit document verwerkt. Daarnaast vormden onderzoeken, literatuur, publicaties van derden en de vele contacten met alle belanghebbenden aan de helpdesk, tijdens overlegsituaties, congressen en via sociale media een inspiratiebron.

Uiteindelijk is dit meerjarenbeleidsplan door het Bestuur van de Raad vastgesteld.

Het meerjarenbeleidsplan gaat niet specifiek in op de structurele taken die rechtstreeks voortvloeien uit de Wbtv. Het ligt voor de hand dat de Raad zich in de komende jaren zal blijven bezighouden met het beoordelen van inschrijvingsverzoeken, het behandelen van verlengingsverzoeken, het afwikkelen van klachten, de uitgifte van legitimatiebewijzen en het toegankelijk blijven maken van gegevens via het internet.

Naast die uitvoeringsaspecten, vormen ook implementatie van nieuw beleid rond permanente educatie en het gebruik van het nieuwe Wbtv-informatiesysteem, inclusief het portaal voor tolken en vertalers geen doelen meer. Met de ingebruikneming van deze faciliteiten, heeft de Raad de belangrijkste processen die horen bij zijn wettelijke taken, gemoderniseerd. Uiteraard zal het nieuwe systeem onderhoud vergen en zal de Raad trachten in te spelen op aanvullende gebruikerswensen. Voor het overige zullen tolken, vertalers en andere ketenpartners juist gelegenheid krijgen om te wennen aan de nieuwe processen en gegevens. Ingrijpende proceswijzigingen zijn dus niet te voorzien.

Het beheer van het Rbtv is inmiddels uitgegroeid tot een volwassen activiteit van de Raad. De daaruit voortvloeiende processen zijn uitgekristalliseerd en beproefd. De doorlooptijden zijn stabiel en laag, ook als volumes fluctueren. De kwaliteit van de beslissingen is goed (op basis van uitspraken in bezwaar, beroep en hoger beroep) en de tevredenheid over de processen bij de belangrijkste klantgroepen is naar een behoorlijk niveau gestegen. Zie de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken 2015 en 2016.

De Raad onderkent dat er tevens enkele hardnekkige aandachtspunten zijn blijven bestaan:

- de normen die worden gehanteerd voor de competenties als voorwaarde voor inschrijving in het Rbtv;
- de mogelijkheden die tolken en vertalers hebben aan te tonen dat zij aan die normen voldoen;

- een hoger rendement van de mogelijkheid om specialisaties in het Rbtv te vermelden en tevens meer aandacht voor het gebruik ervan door afnemers.

Het doel van de Wbtv is het waarborgen en waar mogelijk vergroten van de kwaliteit van tolken en vertalers en hun diensten. Het hebben en beheren van een register met gekwalificeerde tolken en vertalers is niet het belangrijkste doel dat de wetgever met de Wbtv wilde realiseren. Dat register is slechts een van verschillende instrumenten om de kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten beter te waarborgen. In elk geval, maar niet alleen, in het kader van procedures die onder het straf- en vreemdelingenrecht vallen.

De kwaliteit van de tolk- en vertaaldiensten wordt echter niet alleen bepaald door de mate waarin tolken en vertalers beschikken over professionele competenties en die onderhouden. Ook de afnemers van tolk- en vertaaldiensten en de gesprekspartners in meertalige communicatie, hebben invloed op de kwaliteit. Door de manier waarop afnemers gebruik maken van de geregistreerde gegevens, de fysieke voorwaarden waaronder tolken en vertalers moeten werken, de beoordeling van de kwaliteit, de voorbereiding op een dienst en natuurlijk de wijze waarop zij rekening houden met de communicatie via de tolk.

De Raad is zich er verder van bewust dat tolken en vertalers alleen bereid zullen zijn te investeren in hun kwaliteit en daarmee in hun registratie, als daar voldoende tegenover staat. De afnameplicht kan aan dat effect bijdragen. Het is dan ook om meerdere redenen belangrijk dat die plicht wordt nageleefd. Bureau Wbtv blijft afnemers met een afnameplicht daarom op deze verplichting attenderen. Verdere uitbreiding van de afnameplicht kan daarnaast het genoemde effect verder versterken. Ook voor de specialisaties tolk in strafzaken en vertaler in strafzaken geldt dat tolken en vertalers alleen bereid zullen zijn te investeren in hun kwaliteit en daarmee in hun registratie, als daar voldoende tegenover staat. Bureau Wbtv blijft daarom afnemers informeren over (de mogelijkheid te zoeken op) deze specialisaties.

Het rendement op hun investering hangt voor tolken en vertalers natuurlijk ook af van de vergoeding die zij ontvangen voor hun diensten. Omdat die de afgelopen jaren sterk onder druk heeft gestaan, blijft de Raad ervoor ijveren dat tolken en vertalers een redelijke vergoeding kunnen afdwingen.

Technologische ontwikkelingen raken ook het werkveld van tolken en vertalers. Daarin liggen ongetwijfeld bedreigingen voor aanbieders van taaldiensten, maar ook kansen. De Raad moet en zal inspelen op deze ontwikkelingen.

De Raad pretendeert in dit document geenszins uitputtend te zijn. De notitie wijst vooral een te volgen richting aan en onderbouwt de doelstellingen. De Raad blijft alert op ontwikkelingen die aanleiding geven tot aanvulling of bijstelling van het meerjarenbeleidsplan.

2. Doelstellingen

De Raad onderscheidt zeven hoofddoelstellingen in dit plan:

1. Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv
2. Het (blijven) informeren en ondersteunen van afnemers bij naleving van de afnameplicht en de instrumenten die de Wbtv hen aanreikt
3. Het meten en vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers
4. Het ondersteunen van innovaties
5. Het optimaliseren van randvoorwaarden
6. Verwachtingen managen en daarover open communiceren
7. Zich ontwikkelen als kenniscentrum

Hieronder worden bovenstaande doelstellingen toegelicht. Hoe de Raad deze doelstellingen wil realiseren is te lezen in hoofdstuk 3; Uitvoering.

1. Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv

Herbezinning op wettelijke competenties

In artikel 3 Wbtv staan de competenties beschreven waarover tolken en vertalers moeten beschikken om in het Rbtv te worden ingeschreven.

In artikel 2, lid 3 Wbtv staat beschreven wanneer een tolk of vertaler op de Uitwijklijst kan worden geplaatst. Dit kan als de tolk/vertaler beschikt over een recente Verklaring omtrent het gedrag (hierna: Vog) en zich wegens het ontbreken van opleidingen of onafhankelijke deskundigen niet kan laten toetsen en daarom niet kan aantonen dat hij beschikt over de vereiste competenties taalvaardigheid in de bron- of de doeltaal of kennis van de cultuur van het land of gebied van de bron- of doeltaal. Daarnaast is het niveauverschil tussen het Rbtv en de Uitwijklijst per 1 juli 2013 (aanpassing Beleid Uitwijklijst Wbtv) weggenomen.

Voor de invulling van de competenties is aangesloten bij het landelijk profiel van eindcompetenties tolken/vertalen hbo-opleidingen Nederland. Dit is neergelegd in het Besluit btv en in beleid. Het Besluit btv bevat in art. 8 een passage dat eenieder die een bachelordiploma voor een tolk- of vertaalopleiding heeft behaald en een VOG kan overleggen, daarmee aan de wettelijke eisen voldoet. Het standpunt dat de Raad heeft ingenomen is dat de wettelijke competenties op hbo- of bachelorniveau moeten worden aangetoond.

Taalbeheersing wordt echter niet uitgedrukt in een hbo- of bachelorniveau. Het Europees Referentiekader voor de Talen (ERK) dient als uitgangspunt te worden gehanteerd om een taalvaardigheidsniveau te kunnen vaststellen. Taalvaardigheid op C1-niveau van het ERK lijkt daarbij het beste aan te sluiten bij het hbo- of bachelorniveau en wordt daarom door de Raad gehanteerd. Ook door de uitspraken van de Afdeling Bestuursrecht van de Raad van State wordt tot nu toe vastgehouden aan het C1-niveau.

De Raad ziet zich voor de vraag gesteld of het in de praktijk gevraagd wordt/noodzakelijk is dat alle onderdelen van taalvaardigheid (lees-, schrijf-, spreek- en luistervaardigheid) op het vereiste C1-niveau moeten worden beheerst en moeten worden aangetoond. Daarbij zal ook rekening moeten worden gehouden met het verschil in niveau dat vereist of nodig is voor een bepaalde opdracht (fit for purpose). Sommige bekwaamheden vereisen een ander niveau (denk aan verschil tolken/vertalen, congresolken en taptolken).

De ervaringen met de door de (inmiddels opgeheven) SNEVT ontwikkelde integrale tolk- en vertaaltoetsen tonen bovendien aan dat het vereiste taalbeheersingsniveau niet aansluit bij het niveau van de tolken en vertalers die binnen het beroepenveld actief zijn. Met slagingspercentages van circa 20% in enkele tientallen taalparen, is die conclusie wel gerechtvaardigd. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met het feit dat er (zeer) weinig animo was voor de tolk- en vertaaltoetsen die in het verleden door de SNEVT zijn aangeboden. Dit is voor Bureau Wbtv geen reden om de normen naar beneden bij te stellen, maar het is wel iets om rekening mee te houden.

Bovenstaande vragen over de specificatie van niveaus, gaan naast taalvaardigheid ook op voor de overige competenties uit artikel 3 Wbtv.

De Raad gaat heroverwegen welke kwaliteit in de praktijk nodig en haalbaar is en zoeken naar aanvullende instrumenten waarmee tolken en vertalers kunnen aantonen te beschikken over die kwaliteit. Hij streeft ernaar dit traject in 2017 af te ronden.

Nieuwe opleidingen en toetsen

De mogelijkheden tot inschrijving in het register zijn op dit moment beperkt. Het ministerie van Veiligheid en Justitie wil meer flexibiliteit in het aanbod van tolken en vertalers en dus in de in- en doorstroom naar het Rbtv.

De Raad zorgt er daarom de komende jaren voor dat:

- aanvullende opleidings- en toetsingsmogelijkheden ontwikkeld worden om deelcompetenties vaker te (kunnen) beoordelen.
- tolken en vertalers aanvullende aanwijzingen krijgen waarmee zij vaker dan tot dusver kansrijke inschrijvingsverzoeken kunnen indienen. Te denken valt aan de omvang van werkervaring en de wijze waarop die gedocumenteerd moet worden om een of meerdere competenties aan te tonen.
- naast extra mogelijkheden om competenties te toetsen, wil de Raad tolken en vertalers ook beter ondersteunen bij zelfevaluaties van hun vaardigheden en adviseren over stappen die zij kunnen ondernemen om die vaardigheden te versterken.

Na het einde van de SNEVT-toetsen zijn er verschillende initiatieven vanuit het bedrijfsleven ontstaan op het gebied van opleiding en toetsing. Tegelijkertijd is als gevolg van een hoge instroom van vluchtelingen uit Syrië, Irak, Afghanistan en Eritrea, de vraag naar tolkdiensten in die talencombinaties, enorm gestegen. Daarmee groeit ook de vraag naar opleidingen en toetsen. De Raad blijft in gesprek met het onderwijsveld over nieuwe toets- en opleidingsmogelijkheden om aan de vraag van afnemers te kunnen voldoen.

2. Het (blijven) informeren en ondersteunen van afnemers bij naleving van de afnameplicht en de instrumenten die de Wbtv hen aanreikt

De Raad wil initiatieven om afnemers en gesprekspartners een positieve invloed te laten uitoefenen op de kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten stimuleren en ondersteunen.

De Raad heeft actief bijgedragen aan een plan van aanpak om de wettelijke en contractuele afnameplicht te versterken, op verzoek van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

3. Het meten en vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers

Kwaliteit meten

De Raad wil bemiddelingsbureaus, afnemende instanties (zoals IND, rechtbanken en politie) en opleidingsinstituten stimuleren instrumenten te ontwikkelen en te hanteren om de kwaliteit van tolken en vertalers te meten. Het is haast ondoenlijk om de algehele kwaliteit te beoordelen omdat daarvoor de kennis van de vreemde taal en cultuur vrijwel altijd ontbreekt. Maar veel aspecten zijn wel degelijk door relatieve leken te beoordelen:

- beheersing van de Nederlandse taal
- professionele houding (op tijd komen, actief afspraken maken over de communicatie, net voorkomen, juist factureren)
- tolk- en vertaalhouding (als tolk de boodschap alleen zo getrouw mogelijk overbrengen, als vertaler de gebruiker ondersteunen bij het benoemen van onduidelijkheden in de brontekst)
- tolk- en vertaalvaardigheden (wel/niet simultaan kunnen tolken, geheugen, notatietechniek, beheersing bijzondere terminologie, beheersing vertaaltechnologie).

Er zijn inmiddels verschillende verwachtingsvolle initiatieven ontplooid om kwaliteit te meten, die beoordelingen te bundelen en er algemene conclusies m.b.t. de kwaliteit van de tolk of vertaler aan te verbinden. De Raad wil deze kwaliteitsmetingen en niveaus vastleggen in de geregistreerde gegevens en toegankelijk maken voor de gebruikers van het register.

Vernieuwing Uitwijklijst

Het beleid Uitwijklijst is in 2013 significant gewijzigd. Reden hiervoor zijn uitspraken van de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (te weten [Uitspraak 201106174/1/A3](#) en [Uitspraak 201106108/1/A3](#)). Gevolg is dat het bereik van de Uitwijklijst sterk beperkt is. Naar verwachting zal deze voorziening na afloop van de overgangsbepaling op 1 juli 2016, uit het genoemde beleid, nog slechts enkele tientallen aanbieders bevatten.

De vraag naar kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten is altijd aanwezig. De invulling van het begrip kwaliteit en de verwachtingen daarover kunnen echter verschillen. Binnen de sector worden diverse kwaliteitsinstrumenten gehanteerd, zoals het lidmaatschap van beroepsverenigingen, proefvertalingen door vertaalbureaus, proefperiode bij institutionele opdrachtgevers of portfoliobeoordelingen bij bemiddelingsbureaus. Deze zijn echter niet gestructureerd en vaak niet geobjectiveerd. Het Rbtv en de Uitwijklijst voorzien niet altijd in de vraag van afnemers. De oplossing wordt gezocht in een uitbreiding c.q. een andere indeling van de Uitwijklijst. Op deze manier zijn tolken en vertalers die aan bepaalde voorwaarden voldoen, gemakkelijker vindbaar voor opdrachtgevers. Als deze groep bekend is bij de Raad, kan de Raad de tolken en vertalers ook gemakkelijker informeren over rechten en plichten die voortvloeien uit de Wbtv, zoals (bij)scholingsmogelijkheden en de mogelijkheid om door te stromen naar het Rbtv.

Specifieke bekwaamheden

In 2012 heeft de Raad beleid vastgesteld rond specialisaties in het Rbtv en criteria voor de specialisaties tolk in strafzaken en vertaler in strafzaken. Bij de implementatie was de verwachting dat veel bestaande gerechtstolken de specialisatie zouden verwerven, concrete wensen van o.a. afnemers m.b.t. aanvullende specialisaties zichtbaar zouden worden en dat aanbieders van bijscholingsactiviteiten daarop zouden inspelen. Deze verwachtingen zijn echter niet uitgekomen.

De Raad heeft daarom de behoefte geuit om een herbezinning uit te voeren op de uitgangspunten van het specialisatiebeleid en heeft het Kwaliteitsinstituut Wbtv daarover advies gevraagd. In de aanvraag heeft hij specifiek verzocht in te gaan op:

- de mogelijkheid om aanvullende competenties op andere manieren aan te tonen dan via toetsing
- de mogelijkheid tolken en vertalers zelf specialisaties te laten vermelden in het Rbtv
- naast domeinspecifieke specialisaties ook mogelijkheden te verkennen voor vermelding van technologische competenties (bij ervaring met systemen i.h.k.v. interceptietolken, specifieke vaardigheden voor telefonisch tolken, specifieke vaardigheden voor tolken via videoconferencing, kennis van vertaalsoftware en -geheugen), beheersing van taalvarianten (subvariëteiten, dialecten, Creoolse varianten) en specifieke tolktechnieken (simultaan/fluistertolken, conferentietolken, taptolken)
- de noodzaak deze bekwaamheden te onderhouden via bijscholing of andere activiteiten en dat gegeven te integreren in de verlenging van specialisatievermeldingen.

Het Kwaliteitsinstituut Wbtv heeft medio 2016 een advies over specialisaties uitgebracht. Hierbij worden niet alleen nieuwe specialisaties aangehaald, maar ook worden de bestaande specialisaties (tolk in strafzaken en vertaler in strafzaken) herzien.

De Raad verwacht eind 2017 besluitvorming over toekomstig specialisatiebeleid af te ronden. Zodra vermeldingen van specialisaties in het Rbtv zijn opgenomen, zal de Raad ervoor zorgen dat het Rbtv op deze competenties doorzoekbaar is en dat zij beschikbaar worden gesteld aan afnemers die dagelijks een exportbestand met data ontvangen.

Prijs en kwaliteit

De afgelopen jaren hebben de uur- en woordtarieven van tolken en vertalers op diverse manieren onder druk gestaan. Als gevolg van een dalende vraag naar met name tolkdiensten, konden vragende partijen lagere tarieven bedingen. Soms waren die zo laag dat de taaldiensten voor veel tolken (en vertalers) niet meer rendabel waren.

Bij vertalers waren andere mechanismen zichtbaar. IT-toepassingen (vertaalprogramma's, vertaalgeheugens) zorgden ervoor dat de rol van vertalers (in een aantal maar zeker niet alle domeinen) veranderde in die van post editor en dat de tarieven per woord flink daalden. Daarmee kregen ook de discussies rond het intellectuele eigendom van vertaalwerk en de betaling die vertalers al dan niet krijgen voor hergebruik van hun werk een nieuwe dimensie.

Bijzonder is dat de tarieven niet de enige factor zijn die de uiteindelijke kosten bepalen. Zoals elders in dit plan is te lezen, spelen een goede matching van specifieke tolkdiensten met de meest geschikte aanbieder ('de juiste tolk op de juiste plaats'), voorbereiding, de fysieke omstandigheden, het vermogen en de bereidheid van andere gesprekspartners om adequaat in te spelen op de aanwezigheid van een tolk, maar ook de duur van de dienst en daarmee de kwaliteit van de tolk mee in de hoogte van de totale prijs.

Minstens zo opmerkelijk is dat de tolk- en vertaalkosten als een op zichzelf staand fenomeen worden gezien, terwijl bijvoorbeeld de duur van een gesprek met een tolk ook de kosten van overige gesprekspartners kan beïnvloeden. Een goed functionerende tolk zorgt ervoor dat in een strafzitting de rechter, griffier, openbare aanklager en advocaat minder tijd kwijt zijn. Andersom bevorderen een adequate voorbereiding, duidelijke afspraken over onderbreking ten behoeve van consecutief tolken, goede verstaanbaarheid van gesprekspartners, enz. de kwaliteit en de kosten van de tolkdienst.

De Raad is er met de aanbesteding van tolk- en vertaaldiensten binnen het perceel rechtsbijstand, samen met andere betrokkenen in geslaagd om de focus van tarieven te verleggen naar kwaliteit en meer aandacht te vragen voor redelijke vergoeding aan tolken en vertalers. De Raad zal bij andere afnemers blijven aandringen op goede tarieven en/of een perspectief op redelijke inkomsten.

4. Het ondersteunen van innovaties

Al enige tijd is de Raad zijdelings betrokken bij toepassing van nieuwe technologie op tolk- en vertaaldiensten. De Raad heeft geparticipeerd in een Europees onderzoek naar benodigde competenties en trainingen van tolken om te kunnen werken via videoconferencing. In het kader van de aanpak van de enorme vluchtelingenstroom wordt videoconferencing een van de speerpunten. De Raad zal met de beroepsgroepen en het werkveld bekijken hoe de Raad daar vanuit de Wbtv op kan inspelen.

Verder is de minister van plan een regeling over het waarmerken van vertalingen op en vast te stellen. De Raad zal die vervolgens moeten gaan uitvoeren. De eventuele E-apostille¹ (digitaal gegenereerde apostille) kan een plaats krijgen binnen de genoemde regeling en zal eveneens de nodige ondersteuning vergen.

Administratieve processen

De Raad wil de uitvoering van de Wbtv zo efficiënt mogelijk laten verlopen. De vervanging van het interne informatiesysteem, het verbeterde internetregister voor afnemers, de nieuwe website, het nieuwe beleid permanente educatie en de komst van 'Mijn Wbtv' in 2015 dragen hieraan bij. Administratieve processen zijn vereenvoudigd en tolken en vertalers hebben inzage in en grip op de beschikbare gegevens.

Samenwerking

De omgeving waarin de Raad zijn wettelijke taken uitvoert, maar ook secundaire doelstellingen nastreeft, is complex. Veel tolken en vertalers opereren solitair en zijn niet georganiseerd. Opleidingsinstituten voor tolken en vertalers zijn er in beperkte mate en het reguliere taalonderwijs biedt nauwelijks mogelijkheden om aanvullende competenties voor deze beroepen te ontwikkelen. Afnemers hebben hun eigen belangen en opdrachten.

¹ Met een apostille verklaart een rechtbank dat het vertaalde document rechtsgeldig is.

De markt is grillig en onvoorspelbaar. Ondanks verschillende initiatieven is het aantal bemiddelingsbureaus van tolkdiensten erg beperkt.

Dit speelveld is een gegeven waar de Raad zich in moet bewegen. Hij zal actief samenwerking en informatie-uitwisseling met alle belanghebbenden nastreven en blijven investeren in bestaande netwerken en samenwerkingsverbanden. Daarnaast zal hij intensiever op zoek gaan naar bruikbare ervaringen en kennis buiten Nederland. Om die reden zal hij blijven participeren in Europese onderzoeksprojecten op het gebied van tolken en vertalen.

Pressure cooker

Door de hoge instroom van vluchtelingen is in 2015 ook druk komen te staan op de beschikbaarheid van gekwalificeerde tolken en vertalers in een aantal talenparen. Een aantal instanties (o.a. IND, rechtspraak, OM, politie, COA, diverse directies van het ministerie van V&J) heeft gezamenlijke plannen ontwikkeld om te voorkomen dat een tekort aan tolken tot problemen in de vreemdelingenketen zou leiden. Bureau Wbtv nam deel aan dit overleg en nam het voortouw in de uitwerking en implementatie van plannen om de werking van het Rbtv en de Uitwijkljst te versterken. Daarbij is een aantal sporen uitgezet:

- Uitbreiding van de centrale registratie van tolken. Tot dusver hielden veel instanties lijsten bij van tolken en vertalers die (nog) niet voldeden aan de inschrijfvoorwaarden voor het Rbtv en de Uitwijkljst, maar die nodig waren ingeval deze registers onvoldoende aanbod kenden om tegemoet te komen aan de vraag. De Raad ontwikkelt daarvoor een verruiming van de criteria van de Uitwijkljst Wbtv en zal dat beleid medio 2017 invoeren.
- Tevens zijn initiatieven genomen om voor minder gangbare talenparen opleidings- en toetsmogelijkheden te creëren. Daarmee kunnen ervaren tolken aantonen te voldoen aan de criteria voor het Rbtv en alsnog worden ingeschreven. In 2016 zijn vooral voor talencombinaties waarvoor (door de vluchtelingencrisis) een tekort aan beëdigde tolken bestond succesvolle trajecten uitgevoerd. Dat leidde ertoe dat het aanbod van beëdigde tolken met enkele tientallen kon worden uitgebreid. Hierdoor kunnen vaker beëdigde tolken worden ingezet in asielpcedures.
- Ook is de werving van aspirant-tolken gestimuleerd. In samenwerking met diverse partners zijn profielen opgesteld van anderstaligen die zich op termijn zouden kunnen ontwikkelen tot beëdigd tolken en vertalers. Tevens zijn nieuwe kanalen aangeboord om geschikte kandidaten te vinden. Zo zijn er tientallen aspirant-tolken voor schaarse talen geworven. Die hebben ook een basisopleiding gevolgd en zijn daarna werkervaring gaan opdoen. Met de opdrachtgevers is, conform de afnameplicht, afgesproken dat deze tolken alleen worden ingezet als er geen beëdigde tolk voor een opdracht beschikbaar is.
- Ook eerder ontwikkelde plannen om de naleving van de afnameplicht te ondersteunen en binnen het Rbtv meer differentiatie (o.a. specialisatie) mogelijk te maken, zijn in dit pakket maatregelen ondergebracht en hebben extra aandacht gekregen.

De overige deelnemers aan het overleg hebben ingestemd met de plannen om de werking van het Rbtv te versterken en hebben de uitvoering waar mogelijk ondersteund door gericht aan te geven waar tekorten bestonden, mee te zoeken naar deskundigen die een rol konden spelen in opleidingen en toetsen, communicatiekanalen beschikbaar te stellen voor voorlichting over de Wbtv naar de eigen achterban, enz.

Ondanks het feit dat de instroom van vluchtelingen inmiddels weer is afgenomen, zullen de maatregelen de komende jaren verder worden uitgebouwd en/of gecontinueerd. Deels omdat ze de werking van de Wbtv in het algemeen kunnen ondersteunen of versterken (zoals de afnameplicht en differentiatie), deels om voorbereid te zijn op mogelijke nieuwe pieken in de vraag naar tolk- en vertaaldiensten.

Onderzoek Tolkdiensten

Medio 2016 heeft het Ministerie van Veiligheid en Justitie ABP TopConsult gevraagd een onderzoek in te stellen naar onder andere tolkdiensten. Dit onderzoek ziet op de volgende onderdelen:

- Inzet van tolken;
- Inkoop van tolkdiensten;
- Kwaliteit.

Om dit onderzoek uit te voeren heeft ABP TopConsult een projectgroep samengesteld waar IND, Category Management en de Raad voor Rechtsbijstand deel vanuit maken.

De Raad richt zich in deze projectgroep met name op het onderdeel kwaliteit. Deze focus is logisch aangezien de Raad verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wet beëdigde tolken en vertalers en het beheer van het Register beëdigde tolken en vertalers. De Raad zal in deze projectgroep uiteraard ook haar bijdrage leveren op de andere onderdelen, nu inzet en inkoop van tolkdiensten binnen het domein van de overheid voor een belangrijk deel zijn gekoppeld aan de afnameplicht die in de Wbtv is opgenomen. Met deze afnameplicht wordt de link gelegd met kwaliteit en integriteit, waaruit blijkt dat de onderzoeksonderdelen nauw met elkaar verbonden zijn.

ABD TopConsult streeft ernaar het onderzoeksrapport begin 2017 te presenteren.

5. Het optimaliseren van randvoorwaarden

Het hebben van een register is niet voldoende om de doelstellingen van de Wbtv te realiseren. Inschrijving moet tolken en vertalers iets opleveren en het register moet meerwaarde hebben voor gebruikers, die moeten zich er dus in herkennen.

De Raad blijft zoeken naar verbeteringen, bijvoorbeeld als het gaat om de interne organisatie van Bureau Wbtv, opleidingen, het interne informatiesysteem, het internetregister, de taallijst en tarieven.

6. Verwachtingen managen en daarover open communiceren

Communicatie

Om goed te communiceren is en blijft het noodzakelijk om rekening te houden met 'met wie communiceer ik?' en vanuit dat perspectief verder te gaan. Het is daarom belangrijk te luisteren naar de doelgroepen (tolken en vertalers, afnemers en overige betrokkenen). Wat vinden zij, wat willen zij en wat verwachten zij?

Communicatie loopt dwars door alle terreinen heen en is een belangrijk middel om doelstellingen te bereiken. De doelstellingen die de Raad met communicatie wil bereiken zijn:

- Kennis:
 - o Informeren (over voorwaarden, rol/taken van Bureau Wbtv, voordelen Rbtv)
 - o Naamsbekendheid vergroten (beheerder Rbtv, ondersteuning afnameplicht, kenniscentrum)
 - o Inzicht vergroten (idem)
 - o Bewustwording bij zowel tolken/vertalers als afnemers over (eisen die worden gesteld aan) vertolking en vertaling, het belang van kwaliteit, het doel en de voordelen van de Wbtv, de afnameplicht en de klachtenprocedure)
- Houding:
 - o Betrokkenheid vergroten (niet alleen van tolken en vertalers maar ook van afnemers van tolk- en vertaaldiensten en overige betrokkenen)
 - o Samenwerking (met alle stakeholders) verbeteren
 - o Imago verbeteren
 - o Klanttevredenheid vergroten
 - o Wederzijds begrip bevorderen
 - o Uitdagingen en kansen creëren (de doelgroepen ervaren meerwaarde in het bestaan en de activiteiten van Bureau Wbtv)

- Gedrag:
 - o Aansporen tot bepaalde acties (tolken en vertalers volgen een opleiding, melden zich aan voor het Rbtv en eenmaal ingeschreven voldoen zij aan alle voorwaarden die de Wbtv voorschrijft (zoals beëdiging en permanente educatie) en gedragen zij zich als professionele vakbeoefenaars. Afnemers gebruiken het Rbtv en houden zich aan de afnameplicht. Medewerkers van de rechtbank controleren vóór de inzet van een tolk of het verzorgen van een legalisatie of de betreffende tolk of vertaler in het Rbtv is ingeschreven én beëdigd is, men dient een klacht in tegen een (beëdigde) tolk/vertaler als daar aanleiding toe is en ook afnemers zonder een afnameplicht gebruiken het Rbtv vanwege het keurmerk.
 - o Aansporen tot het geven van opbouwende feedback (lid worden van het klantenpanel, meewerken aan het klanttevredenheidsonderzoek en suggesties geven voor verbetering van de dienstverlening)
 - o Individueel gedrag veranderen (communicatie met Bureau Wbtv, positief bekijken van de Wbtv; Bureau Wbtv zien als een waardevolle instantie)
 - o Verantwoordelijkheid laten nemen (nadenken over te volgen permanente educatie, zelf beheren van gegevens en registreren van PE-punten, acquisitie)

De communicatie van de Raad moet een positieve werking hebben op de kennis (Wat weten de doelgroepen al?), de houding (Wat vinden de doelgroepen van Bureau Wbtv? Wat willen de doelgroepen?) en het gedrag (Welke medewerking of weerstand kan de Raad verwachten?) van tolken en vertalers, afnemers en overige betrokkenen. Daarnaast wil de Raad transparant zijn over de keuzes die hij maakt en weten wat er speelt op tolk-/vertaalgebied.

Verwachtingen en behoeften

Verwachtingen hebben altijd een relatie met behoeften. Vooral tolken en vertalers, maar ook afnemers en overige betrokkenen, kunnen via het klanttevredenheidsonderzoek invloed uitoefenen op de activiteiten van Bureau Wbtv. Uit de klanttevredenheidsonderzoeken van 2015 en 2016 blijkt dat tolken en vertalers meer behoefte hebben aan stap voor stap informatie over procedures als inschrijving en verlenging. Ook heeft een aantal tolken en vertalers aangegeven behoefte te hebben aan informatie over de praktijk, bijvoorbeeld over gewaarmerkte vertalingen, apostille en het stempel voor beëdigde vertalers, maar ook aan praktische tips over onder andere acquisitie, te volgen bijscholing (advies op maat) en het vergroten van het netwerk.

Uit gesprekken en e-mails via de helpdesk en de klanttevredenheidsonderzoeken in 2015 en 2016 is gebleken dat de doelgroepen bepaalde verwachtingen van de Raad hebben. Een aantal daarvan ligt voor de hand zoals het beheren van het Rbtv en het geven van voorlichting over de Wbtv. Wat betreft kenmerken verwachten de doelgroepen van de Raad: professionaliteit, behulpzaamheid, vriendelijkheid, begrip, betrokkenheid, bereikbaarheid, zorgvuldigheid, transparantie, betrouwbaarheid, duidelijkheid en deskundigheid. De Raad voelt zich hierdoor aangesproken.

Andere zaken die van de Raad verwacht worden, behoren (wettelijk gezien) niet tot zijn takenpakket. Hierbij valt te denken aan het behartigen van belangen, bemiddeling bij problemen tussen tolk/vertaler en opdrachtgever, het faciliteren van (bij)scholing, het vaststellen van (hogere) tarieven, toezicht houden op naleving van de afnameplicht en sancties opleggen bij niet-naleving daarvan. Bureau Wbtv gaat hier (nog meer dan zij nu al doet) aandacht aan besteden in haar communicatie omdat dit een steeds terugkerend thema is onder tolken en vertalers.

De Raad wil dat voor de doelgroepen duidelijk is wat Bureau Wbtv voor organisatie is en wat hij wel en niet doet en mag (bevoegdheden). De basis hiervoor is open communicatie:

- openlijk uitspreken van (wederzijdse) verwachtingen

- duidelijkheid scheppen en transparant zijn (ook als er sprake is van een tegenstrijdig belang of tegenstrijdige verwachtingen)
- doelgroepen betrekken om hen en hun behoeften (beter) te leren kennen

Daarnaast wil de Raad een beter beeld van de bezoekersstromen, verkeersbronnen en paginaweergaves op de Wbtv-website krijgen. Aan de hand van die informatie kunnen (delen van) de website en nieuwsbrief worden aangepast aan het gedrag van bezoekers/lezers, om hen nog beter van dienst te kunnen zijn.

Wat bovenstaande concreet gaat betekenen voor de communicatiemiddelen en -uitingen van de Raad, is uiteengezet in hoofdstuk 3: Uitvoering, onder 'Communicatie'.

7. Ontwikkeling als kenniscentrum

De Raad wil voor tolken en vertalers, afnemers van tolk- en vertaaldiensten en andere belanghebbenden fungeren als kenniscentrum op tolk-/vertaalgebied en voor deze doelgroepen een actieve voorlichtende rol vervullen. De Raad zal hiertoe relevante kennis verzamelen en delen. De focus zal daarbij meer komen te liggen op het toegankelijk maken van de aanwezige kennis voor de belangrijkste doelgroepen; tolken en vertalers.

3. Uitvoering

Om bovengenoemde doelstellingen te realiseren heeft de Raad plannen en ideeën uitgewerkt in onderstaande concrete actiepunten. Activiteiten die reeds in uitvoering zijn genomen, worden daarbij niet genoemd.

De doelstellingen worden als volgt gerealiseerd:

1. Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv

Om meer flexibiliteit aan te brengen in het aanbod van tolken en vertalers en de in- en doorstroom naar het Rbtv te bevorderen zal de Raad (nog meer dan hij nu al doet):

- in gesprek gaan met opleidings- en toetsinstanties, kennis en ervaringen met hen uitwisselen en stimuleren dat er meer (betaalbare):
 - o taalgebonden opleidingen en toetsen worden aangeboden waarvan het diploma/certificaat recht geeft op inschrijving in het register.
 - o taalonafhankelijke opleidingen en toetsen worden aangeboden waarmee de tolk of vertaler vaardigheid en attitude kan aantonen. In combinatie met taalbeheersing op het vereiste niveau en ruime werkervaring kan dit leiden tot inschrijving.
- Sinds de SNEVT in 2014 is opgeheven, bieden o.a. KTV Kennisnet en het Koerdisch Instituut tolk- en vertaaltoetsen aan. Het gaat om toetsen Arabisch (Syrisch-Libanees), Tigrinja, Koerdisch (Kermandji), Koerdisch (Bahdini) en Albanees. Deze toetsen zijn door Bureau Wbtv akkoord bevonden. Het succesvol afleggen van zo'n toets geeft dan ook recht op inschrijving in het Rbtv. Hiermee wordt tegemoet gekomen aan de vraag naar vertalers en (met name) tolken in deze talen (vluchtelingenstroom).
- onderzoeken of andere vormen van competentietoetsing mogelijk zijn, zoals EVC (erkenning verworven competenties), intercollegiale toetsing en vormen van zelfreflectie om kwaliteit te meten en te benoemen
 - onderzoeken of gestructureerde intervisie of periodieke beoordelingen door opdrachtgevers op basis van een checklist een deugdelijke methode is om de tolk-/vertaalattitude te kunnen beoordelen. De Raad zal daarbij gebruik maken van ervaringen in andere beroepsgroepen.
 - met het Kwaliteitsinstituut de invulling van artikel 3 Wbtv heroverwegen. Indien nodig wordt een nieuw Besluit Inschrijving Rbtv vastgesteld.
 - interactie zoeken met buitenlandse registers (LIT search) om het aanbod van gekwalificeerde en integere tolken en vertalers te vergroten.

Competenties duiden

Om competenties te duiden, moet de Raad een onderbouwd antwoord formuleren op de volgende vragen:

- Welke criteria en niveaus hanteren EU-lidstaten of gremia in vergelijkbare situaties m.b.t. de in artikel 3 Wbtv genoemde competenties?
- Welke verwachtingen hebben afnemers van tolk- en vertaaldiensten m.b.t. de kwaliteit van aanbieders en hun diensten?
- Welke eisen kunnen redelijkerwijs aan instellingen en/of deskundigen worden gesteld voor betrouwbare toetsing van (deel)competenties?

De Raad gaat deze vragen beantwoorden door:

- zijn nationale en internationale netwerk gericht in te zetten (o.a. lidmaatschap NEN normcommissies);
- onderzoek naar verwachtingen te plegen onder afnemers van tolk- en vertaaldiensten;
- ervaring op te doen met nieuwe vormen van competentietoetsing.

2. Het (blijven) informeren en ondersteunen van afnemers bij naleving van de afnameplicht en de instrumenten die de Wbtv hen aanreikt

De Raad wil initiatieven om afnemers en gesprekspartners een positieve invloed te laten uitoefenen op de kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten stimuleren en ondersteunen.

Hierbij valt te denken aan de 'Best practice vertolking en vertaling strafrechtspraak van de Rechtspraak'. Daarnaast wil de Raad het gebruik van het Rbtv en de instrumenten die daaraan verbonden zijn, breder bekend maken onder medewerkers van (al dan niet afnameplichtige) opdrachtgevers. Dit kan met een brochure voor opdrachtgevers of een training voor afnemers.

Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- tips om te werken met een tolk (of vertaler)
- de rol van een tolk/vertaler en de invloed van de afnemende instantie op de kwaliteit (wederzijdse verwachtingen)
- het belang van het inzetten van een kwalitatief goede tolk/vertaler
- de mogelijkheid om in het Rbtv te zoeken op specialisatie(s) en andere zoekcriteria
- naleving van de (wettelijke en contractuele) afnameplicht
- de Gedragscode Wbtv
- de klachtenregeling

Klachten

Het aantal klachten over (beëdigde) tolken en vertalers dat bij de Raad wordt ingediend is erg gering. De Raad wil stimuleren dat werk- en opdrachtgevers een klacht indienen als daartoe aanleiding bestaat. De Raad zal hiertoe:

- een klachtenformulier ontwikkelen en beschikbaar stellen via de Wbtv-site, waardoor de klachtenprocedure wordt vereenvoudigd en de drempel wordt verlaagd.
- de Gedragscode Wbtv alsmede de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Wbtv opnieuw onder de aandacht van belanghebbenden brengen. De Raad gaat meer aandacht besteden aan de mogelijkheid om een klacht in te dienen door middel van een gerichte communicatiecampagne.
- de mogelijkheden onderzoeken tot een algemene, uniforme gedragscode die door alle partijen (o.a. IND, OM en politie) onderschreven wordt en voor deze partijen geldt. Hiervoor zijn in 2015 gesprekken gevoerd met deze partijen. Dit is ook een van de punten die wordt meegenomen in de pressure cooker. Verder is de insteek te komen tot een mandaat vanuit de verschillende instanties zodat klachten door de Klachtencommissie Wbtv behandeld kunnen worden (net als nu bij de IND het geval is).
- trachten inzicht te verkrijgen in de hoeveelheid klachten die informeel worden afgedaan door afnemers en bemiddelingsbureaus zoals de IND, Concorde en Tolk- en Vertaalcentrum Nederland.
- uitzoeken welke mogelijkheden er bestaan naast het formeel afhandelen van een klacht en uitzoeken welke procedure mogelijk is na een signaal over onvoldoende functioneren die toepassing van artikel 9 Wbtv mogelijk maakt.

Afnameplicht

Hoewel de indruk bestaat dat de afnameplicht goed wordt nageleefd, zijn er wel degelijk incidentele onterechte afwijkingen geconstateerd. Die zijn en blijven ongewenst. Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft de Raad daarom verzocht maatregelen voor te bereiden om naleving van de afnameplicht te versterken.

De Raad is voornemens daartoe de volgende acties uit te zetten:

- praktische informatie opstellen over de afnameplicht (voorlichtingscampagne) voor:
 - o opdrachtgevers
 - o tolken en vertalers
 - o advocatuur
 - o en andere stakeholders
 over:
 - De reikwijdte van de afnameplicht in de Wbtv
 - De voordelen van inzet van beëdigde tolken en vertalers
 - De voordelen van inloggen voor afnemers met een inlogaccount Rbtv
 - De mogelijkheden die de opdrachtgevers hebben om artikel 28 Wbtv uit te voeren
 - De risico's van ongeoorloofde afwijkingen
 - Geoorloofde afwijkingen

- Verplichtingen bij afwijking
 - Checks and balances
 - ❖ Eindverantwoordelijkheid voor naleving afnameplicht
 - ❖ Controles door bijvoorbeeld stafjurist in strafrechtzaken
 - ❖ Check inschrijving in het Rbtv en Wbtv-pasje ter zitting
- die informatie toegankelijk maken via:
 - o de website van Bureau Wbtv
 - o digitale nieuwsbrieven aan opdrachtgevende instanties met nieuwsberichten, jurisprudentie, interviews en interessante artikelen
 - o een nog te ontwikkelen digitale brochure voor opdrachtgevers, die gericht verspreid zal worden en te vinden is op de Wbtv-site
 - o eventueel een YouTube-kanaal
 - o jurisprudentie
 - o publicaties in vak- en verenigingsbladen (bijvoorbeeld Advocatenblad, Nederlands Juristenblad, politievakblad "Blauw", tijdschrift voor de Rechterlijke Macht "TREMA" en magazine "Rechtspraak" van de Raad voor de rechtspraak)
 - o regelmatig overleg met tolkencoördinatoren en medewerkers van afnameplichtige instanties zoals het OM, de politie en de IND
 - o een informatiemap voor medewerkers van opdrachtgevende instanties met (laagdrempelige) werkinstructies
 - Zie best practices tolk- en strafzaken van de Raad voor de Rechtspraak
 - o direct mail
 - o social media
 - o eventueel gebruik van bestaande kanalen van de diverse beroepsgroepen (zoals interne nieuwsbrieven en intranet van opdrachtgevende instanties)
- in samenspraak met afnameplichtige instanties voorlichting/scholing aanbieden aan:
 - o medewerkers OM
 - o rechters en stafjuristen
 - o gehoordmedewerkers IND
 - o tolkencoördinatoren van opsporingsdiensten, DJI en Vluchtelingenwerk
 - o tolken en vertalers
 - o advocatuur
 - o medewerkers van bemiddelingsbureaus
- bepleiten van de contractuele afnameplicht bij aanbestedingen
- toezicht op naleving contractuele afnameplicht
 - o in het perceel rechtsbijstand
 - o in andere percelen (via categorymanagement)
- gegevens opvragen over naleving van de afnameplicht bij:
 - o instanties met een wettelijke afnameplicht
 - o bemiddelingsbureaus met een contractuele afnameplicht
- signalen over vermeende ontwijking van de afnameplicht verzamelen
 - o meldpunt op Wbtv-website
 - o oproep tijdens bijeenkomsten met betrokkenen
 - o oproep via belangenverenigingen
 - o voorwaarde is dat een signaal controleerbaar en dus concreet is
- onderzoeken concrete signalen over vermeende afwijkingen
 - o registreren
 - o voortgang bewaken
 - o resultaat terugkoppelen aan de klager
- jurisprudentie over artikel 28 Wbtv verzamelen en toegankelijk maken via bijvoorbeeld externe nieuwsbrieven en vak- en verenigingsbladen
- best en worst practices met vergelijkbare verplichtingen verzamelen in het buitenland en die verspreiden.
- het implementeren van specialisaties

3. Het meten en vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers

De Raad zal de komende vijf jaar:

- actief bijdragen aan ontwikkeling van kwaliteitsmanagement door derden (in Nederland en daar buiten), doorontwikkeling stimuleren en verspreiding onder andere gebruikers faciliteren
- tolken en vertalers informeren over de werking van zo'n systeem en de eventuele gevolgen ervan
- onderzoeken in hoeverre het Rbtv kan uitgroeien tot de locatie waar bevindingen verzameld en verwerkt worden
- indien dat lukt kwaliteitsverschillen en specialisaties zichtbaar en vindbaar maken in het Rbtv
- onderzoeken wat tolken (en vertalers) bijdragen aan de kwaliteit van procedures, al dan niet in straf- en vreemdelingenrecht en in hoeverre verschillende kwaliteitsaspecten ook verschillende resultaten opleveren
- nieuwe specialisaties vaststellen (op basis van vraag/behoefte van uit het werkveld)
- per specialisatie in overleg met het werkveld en eventuele andere deskundigen, competenties benoemen en toetsingscriteria vaststellen
- de mogelijkheden onderzoeken om binnen het Rbtv niet alleen op specialisatie, maar ook anderszins verder te differentiëren (bijvoorbeeld naar ervaring, kwaliteit, taalvarianten/dialecten, technieken en technologische competenties).
- bekijken wat de invloed van een opdrachtgever is op de kwaliteit van geleverde tolk- en vertaaldiensten (denk hierbij aan werkomstandigheden, verwachtingen tussen tolk/vertaler en opdrachtgever, klachtenregeling, pasje en afnameplicht).
- bevorderen dat tolken en vertalers die zijn ingeschreven feedback kunnen geven op afnemers, door middel van een evaluatieformulier. De Raad kan de uitkomsten meenemen in periodieke overleggen met die afnemers.

4. Het ondersteunen van innovaties

In het kader van de aanpak van de enorme vluchtelingenstroom wordt videoconferencing een van de speerpunten. De Raad zal met de beroepsgroepen en het werkveld bekijken hoe de Raad daar vanuit de Wbtv op kan inspelen, bijvoorbeeld met een specialisatie of vermelding van bereidheid van de tolk om met deze technologie te werken, in het Rbtv.

Verder is de minister van plan een regeling over het waarmerken van vertalingen op en vast te stellen. De Raad zal die vervolgens moeten gaan uitvoeren (onder andere communicatie aan vertalers, interactie met stempel- en papierfabrikanten, voorlichting voor buitenlandse overheden en gebruikers van gewaarmerkte vertalingen, eventueel handhaving van de regeling). De eventuele E-apostille kan mogelijk een plaats krijgen binnen de genoemde regeling en zal eveneens de nodige ondersteuning vergen.

Ook zal de Raad onderzoeken in hoeverre innovaties in de vertaalwereld (werken met vertaalsoftware en -geheugens, postediting, enz.) hun weerslag moeten vinden in het Rbtv (bijv. via specialisaties).

5. Het optimaliseren van randvoorwaarden

Het hebben van een register is niet voldoende om de doelstellingen van de Wbtv te realiseren. Inschrijving moet tolken en vertalers iets opleveren en het register moet meerwaarde hebben voor gebruikers, die moeten zich er dus in herkennen. De Raad blijft zoeken naar verbeteringen, bijvoorbeeld als het gaat om de interne organisatie van Bureau Wbtv, opleidingen, het interne informatiesysteem, het internetregister, de taallijst en tarieven. De laatste twee zijn hieronder uitgewerkt.

Tarieven

Voor tolken en vertalers moet er een zichtbare samenhang zijn tussen hun objectief gemeten kwaliteit en de vergoeding die zij voor hun diensten ontvangen. Door met andere woorden ook de tolken en vertalers te laten delen in de voordelen van betere kwaliteit, worden zij gestimuleerd daarin te investeren.

De Raad zal hiertoe:

- best practices (helpen) formuleren en verzamelen
- en uitdragen
- bestaande praktische tips voor het werken met een tolk verzamelen
- en uitdragen
- opleidingen/instructies van gesprekspartners voor het werken met tolken en vertalers stimuleren en ondersteunen
- kwaliteit in het register toegankelijk maken (zie eerder)
- actief bijdragen aan het borgen van redelijke tarieven voor tolk- en vertaaldiensten
- differentiatie in tarieven promoten (bijvoorbeeld in aanbestedingstrajecten)
- inzicht realiseren in de relatie tussen de kwaliteit van tolk- en vertaaldiensten en de (integrale) kosten van procedures waarbij die diensten worden ingezet.

Taallijst

- De implementatie van de besluitvorming Farsi/Dari (op basis van het advies van de Adviescommissie Talen Wbtv) krijgt in 2016 zijn beslag.
- In 2016 buigt de Adviescommissie Talen Wbtv zich over de talen Servo-Kroatisch en Servo-Kroatisch (Bosnisch) en brengt zij hierover advies uit aan de Raad. Dit advies kan gevolgen hebben voor uitvoeringsbeleid en bestaande inschrijvingen.
- Daarnaast brengt de Adviescommissie Talen Wbtv in 2016 advies uit aan de Raad over de Koerdische varianten. Ook dit advies kan gevolgen hebben voor uitvoeringsbeleid en bestaande inschrijvingen.
- De Raad zal kritisch kijken naar de huidige taalbenamingen, zoals het gebruik van de officiële taal in het Nederlands (dus niet Bahasa Indonesia, maar Indonesisch) en het eventuele gebruik van voorkeursnamen.
- De herziene taallijst zal worden gebruikt in het zoekregister en in de inschrijfprocedure, zodat er één uniforme versie toegepast wordt. Dit is van belang voor tolken en vertalers, maar zeker ook voor opdrachtgevers. Voor hen moet duidelijkheid bestaan over de taalbenaming, om de juiste tolk/vertaler te kunnen selecteren. Om de taallijst aan te passen en de aangepaste taallijst te implementeren, moet een en ander worden afgestemd met afnemers en andere stakeholders.

6. Verwachtingen managen en daarover open communiceren

De Raad wil duidelijk zijn over wat Bureau Wbtv voor organisatie is en wat hij wel en niet doet (wettelijke taken en bevoegdheden). De Raad streeft ernaar zo goed mogelijk zijn diensten te verlenen aan tolken, vertalers, afnemers en andere betrokkenen en waar mogelijk aan de verwachtingen van (vooral) tolken en vertalers te voldoen. Maar niet alles kan of mag. Daarover gaat de Raad (meer dan hij nu al doet) open communiceren.

Zoals eerder is te lezen in dit plan, moet de communicatie van de Raad een positieve werking hebben op de kennis, de houding en het gedrag van de doelgroepen. Dit kan onder andere bereikt worden door makkelijk vindbare en overzichtelijke informatie, goed leesbare en begrijpelijke teksten en communicatiemiddelen die er aantrekkelijk (uitnodigend) uitzien.

De Raad gaat hiertoe:

- uitzoeken (via polls, doelgroeponderzoek en andere middelen) naar welke informatie de doelgroepen zoeken en die informatie nog beter toegankelijk maken via onder meer de website en nieuwsbrieven
- stap-voor-stap-informatie over de procedures permanente educatie en (aanvullende) inschrijving beschikbaar stellen via de Wbtv-site
- onderzoeken of er instructiefilmpjes via YouTube over 'Mijn Wbtv' gemaakt kunnen worden en deze opnemen op de Wbtv-site
- onderzoeken waar en op welk moment persoonlijke contactmomenten kunnen plaatsvinden om tolken en vertalers te informeren over inschrijfvoorwaarden, beslistermijnen en gevolgen van inschrijving
- onder onlangs ingeschreven tolken en vertalers peilen of zij behoefte hebben aan voorlichtingsbijeenkomsten. Zo ja, dan gaat de Raad die vanaf 2016 organiseren.

- vaker naar buiten treden, studiedagen en congressen bezoeken, presentaties en voorlichtingsbijeenkomsten op het kantoor in Den Bosch of op locatie verzorgen om de organisatie letterlijk een gezicht te geven
- vaker in overleg treden met partijen uit het werkveld om te weten wat er speelt, waar tolken en vertalers tegenaan lopen of behoefte aan hebben (en daar proactief op te kunnen inspelen) en diverse initiatieven op elkaar te kunnen afstemmen
- via o.a. social listening² op de hoogte blijven van ontwikkelingen op tolk-/vertaalgebied en waar mogelijk inspelen op de ontwikkelingen, behoeften en signalen uit het werkveld
- via de helpdesk en Twitter tolken en vertalers, afnemers en andere betrokkenen motiveren en praktische tips en laagdrempelig advies geven (in persoonlijke situaties).
- continu zoeken naar en werken aan verbetering van bestaande communicatiemiddelen.

De Raad gaat de komende jaren in zijn communicatie meer aandacht besteden aan:

- de rol en taken van Bureau Wbtv
- wie er werken bij Bureau Wbtv en wat de expertise van de medewerkers is
- wat de Raad niet doet en waarom niet en bij welke instantie(s) men dan wel moet zijn
- de keuzes die hij maakt met de motivering daarvoor
- ontwikkelingen op tolk- en vertaalgebied
- de meerwaarde van inschrijving in het Rbtv voor tolken en vertalers
- de meerwaarde van het Rbtv voor afnemers van tolk- en vertaaldiensten
- de voordelen van inloggen in het Rbtv voor afnemers
- het nut van permanente educatie (niet alleen een wettelijke verplichting)
- de mogelijkheden voor inschrijving, of om door te stromen van de Uitwijklijst naar het Rbtv en (betaalbare) mogelijkheden voor het behalen van PE-punten
- achtergrondinformatie en praktische tips voor tolken en vertalers
- wat de Raad kan betekenen voor mensen die (beëdigd) tolk/vertaler willen worden (o.a. onlangs afgestudeerden)
- informatie voor opdrachtgevers (werkomstandigheden, verwachtingen tussen tolk/vertaler en opdrachtgever, klachtenregeling, pasje, afnameplicht)

via

- e-mail en de telefonische helpdesk
- nieuwsbrieven
- de website
- (nog te ontwikkelen) brochures
- voorlichtingsbijeenkomsten
- Twitter
- deelname aan congressen/beurzen

De focus ligt hierbij op transparantie. De Raad moet aangeven wat hij doet en waarom (niet). Hij zal verder streven naar meer individuele communicatie, van zenden naar communiceren, in een persoonlijke, menselijke stijl en in klare taal.

Statistieken

Daarnaast wil de Raad een (beter) beeld krijgen van de bezoekersstromen, verkeersbronnen en paginaweergaves van de website. Dit gaat de Raad continu monitoren via Google Analytics. Ook het softwareprogramma voor het versturen van de nieuwsbrief (MailPlus) waarmee de Raad sinds 2015 werkt, biedt hiertoe mogelijkheden. Deze statistische gegevens geven antwoorden op vragen als:

- welk deel van de bezoekers komt binnen via de nieuwsbrief, Twitter of externe website?
- Welke webpagina's worden het meest bezocht?
- Hoe komen bezoekers daar terecht?
- Op welke zoektermen zoeken bezoekers op de Wbtv-site?

² 'Luisteren' naar social media. Wat wordt er over Bureau Wbtv, de wet, het Rbtv en bijvoorbeeld tolken/vertalen gezegd? Wat zeggen bepaalde klanten? En zijn dat negatieve of juist positieve geluiden?

Aan de hand van die informatie kunnen (delen van) de Wbtv-site en nieuwsbrief worden aangepast aan het gedrag van bezoekers/lezers, om hen nog beter van dienst te kunnen zijn. Op basis van de wensen van websitegebruikers en de statistieken zal de Raad de structuur van de Wbtv-site kritisch onder de loep nemen en waar nodig aanpassen.

7. Ontwikkeling als kenniscentrum

De Raad wil voor tolken en vertalers en afnemers fungeren als kenniscentrum op tolk- en vertaalgebied en voor deze doelgroepen een actieve voorlichtende rol vervullen.

Daartoe zal de Raad:

- verworven kennis beter gaan vastleggen en toegankelijk maken. Kennismanagement versterkt de eenduidigheid van communicatie (antwoorden op inhoudelijke vragen), voorkomt verlies van kennis bij vertrek van medewerkers en biedt mogelijkheden om informatie breed toegankelijk te maken voor derden.
- jurisprudentie verzamelen en publiceren over:
 - o de afnameplicht uit artikel 28 Wbtv
 - o klachtafhandeling
- regelmatig publiceren in vaktijdschriften.
- actief zoeken naar bestaande platforms om kennis over te dragen. Te denken valt aan studiedagen, vergaderingen van brancheverenigingen, symposia, beurzen of praktijkdagen van tolk- en vertaalopleidingen.
- alle werkinstructies, wet- en regelgeving en relevante jurisprudentie op het gebied van tolken en vertalen in samenhang met elkaar, publiceren op de website (Kenniswijzer). Intern is al veel informatie bekend en opgeslagen die bruikbaar is voor dit digitale kenniscentrum. Bijvoorbeeld gerechtelijke uitspraken over inschrijving in het Rbtv, informatie over buitenlandse opleidingen en diploma's, specificaties over werkervaring, tolk- of vertaalscholing, deskundigen (bijscholing), dialecten, verschillen en overeenkomsten, adviezen van de Klachtencommissie Wbtv, enz. Deze informatie helpt de Raad om uniforme besluiten te nemen op allerlei Wbtv-verzoeken. Door de gegevens te ontsluiten voor derden, hoopt de Raad ook meer duidelijkheid aan tolken en vertalers te verschaffen (transparantie). De adviezen van de Klachtencommissie zijn bijvoorbeeld ook een belangrijke vorm van kennis voor tolken en vertalers (hoe moeten wij ons gedragen en hoe niet?)

De Raad streeft ernaar deze tool vóór 2019 online te hebben. Daarna zal de Kenniswijzer steeds worden geactualiseerd en worden aangevuld met (nieuwe) informatie, ook over onderwerpen die niet direct het primaire proces betreffen.

Verbeteren van de klantrelatie

Het verbeteren van de klantrelatie is een onmisbare activiteit en loopt evenals communicatie dwars door alle terreinen heen. Door het perspectief van de klanten (doelgroepen) aan te nemen, kan de dienstverlening van de Raad nog effectiever en efficiënter ingericht worden.

De Raad wil de klantrelatie verbeteren door de klant meer centraal te stellen. De Raad wil meer feedback van tolken en vertalers, afnemers en andere betrokkenen vragen over allerlei uitvoeringsaspecten van de Wbtv. De Raad zal zoeken naar manieren om de mening van deze stakeholders te betrekken bij beleids- en besluitvorming door:

- kennis over de doelgroepen te verzamelen
- netwerken uit te bouwen
- een klantenpanel te activeren
- klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren
- polls uit te zetten via de Wbtv-site
- interactieve informatiebijeenkomsten op te zetten
- verbinding te maken met beroepsverenigingen

De Raad wil meer *met de voeten in de klei*. Hij moet en wil weten wat er speelt in de tolk-/vertaalwereld, tegen welke problemen tolken en vertalers in de praktijk aanlopen en wat zij wensen en van de Raad verwachten. Daarvoor is het noodzakelijk dat de Raad kennis heeft over de doelgroepen en met hen in gesprek gaat (of op andere wijze in contact komt).

Hoe meer kennis, des te beter aangesloten kan worden bij behoeften en hoe groter de kans op tevredenheid zal zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek

- Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken 2015 en 2016 is een plan van aanpak geschreven met daarin concrete actiepunten ter verbetering van de dienstverlening. Hierbij wordt een verdeling gemaakt naar quick wins en zaken die tijdrovender zijn en/of op de langere termijn worden opgepakt.
- Aan een aantal verbeteracties wordt al gewerkt, maar er zijn ook verbeteracties die de komende jaren worden uitgevoerd.
- De Raad gaat het klanttevredenheidsonderzoek periodiek herhalen. Het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden in april 2018.
- Het onderzoek zal meebuigen met de ontwikkeling van nieuwe producten/diensten.
- De waardering voor alle dienstverleningsaspecten en communicatieuitingen moet bij het klanttevredenheidsonderzoek in 2018 hoger zijn dan die in 2015 en 2016.
NB: in 2016 zijn vragen gesteld die in 2015 niet gesteld zijn. Het gaat hier om de tevredenheid over het portaal (omdat het portaal pas sinds juli 2015 beschikbaar is) en de website (omdat de website in 2015 helemaal vernieuwd is). In 2016 zijn wij bovendien dieper ingegaan op de tevredenheid over de nieuwsbrief.

Focusgroepen en rondetafelgesprekken

De Raad gaat de doelgroepen (met name tolken en vertalers) meer betrekken bij de totstandkoming en uitvoering van beleid en communicatie, door gebruik te maken van focusgroepen. Tijdens een rondetafelgesprek willen we dieper ingaan op de onderwerpen die in deze vragenlijst aan de orde kwamen. Belangrijk daarbij is het aangaan van een open gesprek over wat goed en wat minder goed gaat en waar verbeteringen mogelijk zijn.

Tolken en vertalers met een mening en suggesties voor verbetering, konden zich via het klanttevredenheidsonderzoek 2016 beschikbaar stellen voor deelname.

Het betrekken van de ervaringsdeskundigheid van de doelgroep kan de Raad ook helpen keuzes te maken. Hierdoor zal de organisatie transparanter worden en zal het imago van de Raad verbeteren, hetgeen tot meer begrip en draagvlak voor beleid en uitvoering daarvan leidt. Om dit te meten zal regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek gehouden worden. Tijdens het klanttevredenheidsonderzoek in 2016 konden tolken en vertalers en afnemers zich voor het eerste rondetafelgesprek aanmelden. Deze gesprekken worden waarschijnlijk in het derde kwartaal van 2016 georganiseerd.

Onderzoek

Zoals elders in dit plan is te lezen wil de Raad een kenniscentrum worden voor de doelgroepen. Bij de functie van kenniscentrum hoort (betrokkenheid bij) onderzoek. Hoe meer kennis de Raad heeft en die toegankelijk heeft gemaakt, des te meer de doelgroepen de Raad als een serieuze partij en grote speler gaan zien met verstand van zaken. Een onderwerp waarover de Raad meer zou willen weten en vastleggen is gewaarmerkte vertalingen (Welke stukken moeten gewaarmerkt worden door een beëdigd vertaler en in welke situaties? Hoe gaat legalisatie in zijn werk? enz.). Dit is een project op zich.

In sommige gevallen voert de Raad onderzoeken zelf uit, in andere gevallen initieert de Raad dat, maar besteedt hij de feitelijke werkzaamheden uit aan onderzoekers. Daarnaast kan hij participeren in onderzoeken die door derden worden opgezet.

4. Resultaten meerjarenbeleidsplan 2012-2015

Gerealiseerd:

- Het Rbtv is goed gevuld (bevat op dit moment ruim 6.500 inschrijvingen in 128 talencombinaties en 187 vertaalrichtingen).
- Bureau Wbtv heeft gebruikers van het Rbtv gevraagd welke zoekcriteria zij missen.
- Aan de hand daarvan is in 2015 een aantal zoekmogelijkheden toegevoegd aan de bestaande opties. Afnemers kunnen nu ook zoeken op moedertaal, wonend in (land), woonervaring en geslacht.
- Ook de vormgeving van het internetregister is in 2015 vernieuwd.
- Tolken en vertalers kunnen zelf beslissen welke informatie in het openbare deel van het Rbtv wordt getoond en welke niet en voor welke opdrachtgevers zij willen werken.
- Een aantal afnemers gebruikt niet het internetregister, maar een afgeleide daarvan. Dagelijks stuurt Bureau Wbtv hen een actuele set gegevens die zij kunnen importeren in hun eigen systeem. De beschikbare gegevens over tolken en vertalers zijn uitgebreid, waardoor ook de export die afnemers ontvangen, er anders uit is gaan zien. NB: Niet alle afnemers hebben de specialisaties zichtbaar gemaakt in hun eigen database. Hierdoor selecteren niet alle betrokken afnemers een gespecialiseerde tolk/vertaler.
- Om de veiligheid van de gegevensuitwisseling te garanderen, is bovendien een extra beveiligd kanaal ingericht.
- Er is in 2014, in samenspraak met de branche- en beroepsverenigingen en opleidingsinstituten, nieuw beleid ontwikkeld voor permanente educatie (PE). Hiermee kregen tolken en vertalers meer mogelijkheden om PE af te stemmen op hun persoonlijke behoeften. Dit beleid is in februari 2015 van kracht geworden.
- Bureau Wbtv heeft twee nieuwsbriefspecials uitgegeven over het nieuwe PE-beleid en 'Mijn Wbtv'.
- Bureau Wbtv heeft op verzoek inmiddels 18 opleidingsinstellingen als erkende PE-aanbieder aangewezen en er zijn nog verzoeken tot aanwijzing in behandeling.
- Er is een Regeling vrijstelling verlenging inschrijving Rbtv vastgesteld.
- Er is een digitale omgeving ontwikkeld ('Mijn Wbtv') waarop tolken en vertalers kunnen inloggen met hun DigiD en waarmee zij hun Wbtv-zaken online kunnen regelen.
- Tolken en vertalers kunnen via het portaal hun eigen gegevens beheren en PE-punten registreren. Hiermee is tegemoet gekomen aan de behoeften van tolken en vertalers om inzicht te hebben in het aantal PE-punten en grip te hebben op hun eigen gegevens.
- Aanvraagformulieren, mutatieformulieren, bewijsstukken en overige documenten kunnen elektronisch worden ingediend.
- Tolken en vertalers die geen DigiD kunnen aanvragen, kunnen verzoeken op de oude manier (blijven) indienen. Bureau Wbtv verzorgt dan de administratie.
- De Raad is met een nieuw intern informatiesysteem (CRM) gaan werken dat meer mogelijkheden biedt en aansluiting vindt bij het digitaal indienen van verzoeken.
- Brieven en besluiten worden automatisch aangemaakt door een koppeling tussen het nieuwe informatiesysteem en Word. Omdat de beoordeling van een verzoek maatwerk vereist, moet de inhoud van een brief wel door een medewerker worden opgesteld.
- Er is onderzoek gedaan naar verbetering van de communicatie van Bureau Wbtv.
- De telefonische bereikbaarheid is sinds 2012 enorm verbeterd.
- Bij onduidelijkheid of het ontbreken van stukken in een dossier, wordt vaker telefonisch contact opgenomen met de tolk/vertaler. De Raad merkt dat dit gewaardeerd wordt.
- De medewerkers hebben in 2012 daartoe een telefoontraining gevolgd.
- Het taalgebruik in alle communicatieuitingen is aangepast (toepassing van 'klare taal').
- De Wbtv-site is in 2014/2015 geheel vernieuwd, met een andere vormgeving, geactualiseerde inhoud en beter toegankelijke informatie.
- Gaandeweg bevat de Wbtv-site meer informatie, gebaseerd op de behoeften van tolken en vertalers.
- De voorwaarden voor inschrijving in het Rbtv en plaatsing op de Uitwijklijst zijn duidelijk en transparant. De website bevat de besluiten en een samenvatting daarvan.

- De stap-voor-stap informatie over het nieuwe beleid permanente educatie is op de Wbtv-site gepubliceerd (welke stukken moet men uploaden in welke situatie).
- De Wbtv-site is verfraaid met foto's, afbeeldingen, kleuren in de huisstijl en een footer.
- De bladerbare brochures die zijn ontwikkeld zorgen voor het 'brochure-gevoel' en zijn beschikbaar gesteld via de Wbtv-site, naast de 'gewone' pdf-versies van de brochures.
- De Raad werkt sinds oktober 2015 met een nieuw softwareprogramma dat meer mogelijkheden biedt voor de opmaak en het versturen van de digitale nieuwsbrief.
- De (brochure) Gedragscode Wbtv is geëvalueerd.
- Ook de brochures Rbtv en Uitwijklijst zijn gecontroleerd op actualiteit. Verouderde informatie is verwijderd en teksten zijn waar nodig aangepast.
- De drie brochures zijn in 2015 opnieuw gedrukt en verspreid onder de doelgroepen via een mailing. Ook zijn de herziene brochures te vinden op de Wbtv-site.
- Alle brieven en besluiten zijn kritisch bekeken en waar nodig aangepast, in verband met klare taal en het digitaal indienen van verzoeken.
- De Raad geeft (meer dan eerst) voorlichting over de werking van de Wbtv via de website, brochures, nieuwsbrieven, de helpdesk en presentaties (op locatie).
- Er zijn nieuwe communicatiemiddelen ingezet om de doelgroepen zo goed mogelijk te informeren (voorlichtingsbijeenkomsten in Den Bosch of elders, webinars en Twitter).
- De medewerkers die primaire besluiten nemen hebben een cursus Algemene wet bestuursrecht gevolgd.
- Ook door overleg met partijen in het werkveld en het bezoeken van studiedagen en congressen is de kennis van de medewerkers vergroot.
- De uitgifte van legitimatiepassen verloopt ook via het nieuwe systeem vlekkeloos.
- De Raad heeft op verzoek deskundigen aangewezen die taaltoetsen kunnen afnemen. (Alleen voor Nederlands en Papiamento. Dit zijn minder deskundigen én talen dan verwacht.)
- In 2012 is een korte enquête gehouden onder tolken en vertalers waarin werd gepolst aan welke toetsen (in welke combinaties en vertaalrichtingen) behoefte bestaat.
- Tussen 2010 en 2014 zijn voor een handjevol talen tolk- en vertaaltoetsen aangeboden. Dit was geen succes. Er was weinig animo voor de toetsen en het slagingspercentage was erg laag. Per 1 januari 2014 is de SNEVT opgeheven. Sindsdien is er geen instantie die tolk- en vertaaltoetsen aanbiedt.
- De online vragenlijst, waardoor tolken en vertalers een goede inschatting kunnen maken van hun kans op inschrijving, is op onderdelen aangepast.
- De Adviescommissie Talen Wbtv heeft advies uitgebracht over de 'probleemtalen' Tsjechisch en Slowaaks, Albanees, Armeens en Farsi en Dari.
- De Raad heeft hierop besluitvorming vastgesteld, de adviezen geïmplementeerd en de betrokkenen hierover zowel persoonlijk als via de nieuwsbrief geïnformeerd.
- Er zijn nieuwe inschrijfvoorwaarden gecreëerd. De adviezen Arabisch en Farsi/Dari van de Adviescommissie Talen Wbtv hebben hiervoor aanknopingspunten geboden.
- De taallijst is herzien. Op dit moment wordt bekeken hoe deze uniforme taallijst kan worden geïmplementeerd in het interne informatiesysteem, het internetregister, de online vragenlijst en het portaal.
- De werkwijzen van de vijf adviescommissies van de Raad zijn geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- De bezwaarprocedure is kritisch bekeken.
- Besluiten op verzoeken worden zorgvuldiger beoordeeld en gemotiveerd.
- Via workflowmanagement worden primaire processen gestroomlijnd, waardoor beslistermijnen bewaakt kunnen worden en er inzicht is in de totale werkvoorraad.
- Besluiten worden (ruim) binnen de maximale beslistermijnen genomen.
- De beoordeling van honderden verlengingsverzoeken in 2014 is vlekkeloos verlopen.
- De Raad heeft na introductie van de specialisaties tolk in strafzaken en vertaler in strafzaken bij opdrachtgevers geïnventariseerd aan welke specialisaties behoefte is.
- De Raad heeft actief bijgedragen aan een plan van aanpak om de wettelijke en contractuele afnameplicht te versterken, op verzoek van het ministerie van V&J.
- Er zijn acties voorbereid om opdrachtgevers beter te informeren over het Rbtv en de instrumenten die de Wbtv hen biedt.

- De Raad spreekt in diverse verbanden met opleidingsinstituten, branche- en beroepsorganisaties, afnemers van tolk- en vertaaldiensten, bemiddelaars in tolk- en vertaaldiensten en het ministerie van V&J over de werking van de Wbtv in de praktijk en de behoeften en signalen uit het werkveld, om de kwaliteit van tolken en vertalers en hun diensten nog verder te versterken.
- Het tweede klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder tolken en vertalers, afnemers en websitegebruikers. De waardering voor de dienstverlening en communicatie was in 2015 iets hoger dan in 2012.
- Er is een plan van aanpak opgesteld om de dienstverlening van Bureau Wbtv te verbeteren en verwachtingen te managen.
- Er is een nieuw klantenpanel ingesteld uit tolken, vertalers en opdrachtgevers om advies te vragen over beleidsonderwerpen en communicatieactiviteiten.
- De Raad is vertegenwoordigd op algemene ledenvergaderingen van branche- en beroepsverenigingen.
- De Raad heeft informatie en signalen verzameld over (niet-naleven van) de afnameplicht en in concrete gevallen actie ondernomen.
- De Raad onderzoekt de mogelijkheid om concrete signalen over niet-naleving op een centrale plek en op uniforme wijze te verzamelen.
- De Raad heeft actief inbreng verzorgd bij de ontwikkeling van een ministeriële regeling voor het waarmerken van vertalingen. Deze regeling is echter nog niet vastgesteld.
- Een stagiaire heeft onderzoek gedaan naar de juridische status van de beëdigde tolk en vertaler binnen het justitieel domein.
- De Raad probeert inzicht te verkrijgen in de hoeveelheid klachten die informeel worden afgedaan door afnemers en bemiddelingsbureaus.
- Bureau Wbtv onderzoekt of de procedure voor het indienen van een klacht kan worden vereenvoudigd. Hiertoe is een klachtenformulier beschikbaar gesteld via de Wbtv-site.

Onderstaande zaken stonden niet in het meerjarenbeleidsplan 2012-2015 (omdat ze onvoorzien of destijds nog onbekend waren), maar zijn wel gerealiseerd:

- Het beleid Uitwijklijst is na een uitspraak van de Raad van State gewijzigd; de voorwaarden zijn aanzienlijk veranderd. Het nieuwe beleid is in 2013 gepubliceerd. De eerste tolken en vertalers zijn onder de nieuwe voorwaarden geplaatst.
- De informatiebrieven aan tolken en vertalers die onder de oude voorwaarden op de Uitwijklijst staan, zijn verstuurd (over de overgangsregeling en nieuwe voorwaarden).
- De afnameplicht is in maart 2015 uitgebreid. De afnemers die sindsdien ook onder de afnameplicht vallen zijn geïnformeerd.
- De uitbreiding van de afnameplicht is geïmplementeerd in het Rbtv en het portaal.
- Tolken en vertalers zijn over de uitbreiding van de afnameplicht geïnformeerd en over het feit dat zij in 'Mijn Wbtv' kunnen aangeven of zij voor deze instanties willen werken.
- Er is in 2015 een aantal maanden gewerkt met voornemens om bezwaren te voorkomen, maar dit kostte veel tijd en leverde niets op (de inhoud en betekenis van het voornemen was vaak juist onduidelijk voor tolken en vertalers). Daarom is besloten hiermee te stoppen.

Niet gerealiseerd:

- Kenniswijzer; het is nog niet gelukt de beschikbare kennis via een webapplicatie toegankelijk te maken omdat andere projecten een hogere prioriteit kregen (waaronder vernieuwde website, verbeterd register en nieuw portaal en CRM). Er is wel kennis verzameld, vastgelegd en aan de medewerkers beschikbaar gesteld.
- Het vaststellen en implementeren van andere specialisaties.
- Differentiatie binnen het Rbtv (naast specialisatie).
- Uitbreiding van de tolk- en vertaaltoetsen; dit staat wel op de agenda voor 2016.
- Het uitwerken en inzetten van intervisie, intercollegiale toetsen, standaard beoordelingsformulieren, competentietoetsen en vormen van zelfreflectie om kwaliteit te meten en te benoemen.
- Uitvoering geven aan de EG-regeling beroepskwalificaties.

- Publiceren in vaktijdschriften.
- Het opzetten van een voorlichtingscampagne gericht op afnameplichtige organisaties.
- Onderzoeken van de mogelijkheid om te horen op locatie (klachtenprocedure).
- Het breder bekend maken van de adviezen van de Klachtencommissie Wbtv om onterechte en ongegronde klachten te voorkomen.
- Voorlichting verzorgen over de Wbtv tijdens het laatste studiejaar van tolk- en vertaalopleidingen. Dit staat wel op de agenda voor 2016/2017.
- Adviesaanvraag Servo-Kroatisch/Servo-Kroatisch (Bosnisch) en adviesaanvraag Koerdische varianten. Deze staan wel op de agenda voor 2016.
- Complexe besluiten telefonisch toelichten om (kansloze) bezwaren van tolken en vertalers proactief te ondervangen.
- Klantpanel/focusgroep samenstellen om advies vragen over beleidsonderwerpen en communicatieactiviteiten. Dit staat wel op de agenda voor 2016.
- De Raad heeft regelmatig, maar niet ieder jaar een afstudeeronderzoek laten uitvoeren door een stagiaire van een universitaire opleiding of een hbo-opleiding.