

Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv

2012-2015

Inhoudsopgave

| | |
|--------------------------|----------------|
| 1. Inleiding | Blz. 3 |
| 2. Observaties | Blz. 4 |
| 3. Doelstellingen | Blz. 13 |
| 4. Uitvoering | Blz. 17 |

1. Inleiding

Voor u ligt het meerjarenbeleidplan met betrekking tot de uitvoering en werking van de Wet beëdigde tolken en vertalers (hierna: de Wbtv) voor de periode 2012-2015. Deze notitie vormt de weerslag van een periode van onderzoek en bezinning en schetst de visie, maar ook concrete activiteiten die de Raad voor Rechtsbijstand (hierna: de Raad) wil ontplooien om zijn doelstellingen te realiseren.

Dit meerjarenbeleidplan heeft betrekking op de uitvoering en werking van de Wbtv. Naast aanvullende initiatieven gericht op het specificeren, benoemen, meten, verbeteren en borgen van de kwaliteit van tolken en vertalers, moet daarbij ook aandacht uitgaan naar de rol van opdrachtgevers (en andere betrokkenen) en van andere actoren in tolk- en vertaalsituaties.

Het plan moet draagvlak kennen binnen de betrokken sectoren. Naast onderzoeken, literatuur en andere documentatie is Bureau Wbtv voor de totstandkoming van dit plan daarom te rade gegaan bij uiteenlopende belanghebbenden. Er is o.a. gesproken met het Kwaliteitsinstituut, diverse opleidingsinstituten, het ministerie van Veiligheid en Justitie, de landelijke directie van de Raad, ICT-deskundigen, beroepsbeoefenaren en branche- en beroepsorganisaties (waaronder het NGTV en de ATA). Daarnaast hebben medewerkers van Bureau Wbtv input geleverd.

De start van dit traject heeft plaatsgevonden in een brainstormsessie op 17 juni 2011 van het Kwaliteitsinstituut (beleidsmatig adviesorgaan van de Raad en de minister) en de Raad. Daarbij lag het accent in eerste aanleg, maar niet alleen, op de doelstellingen van de Wbtv en de daarin gecreëerde instrumenten. Tegelijkertijd kan worden geconcludeerd dat de Wbtv een belangrijke invloed heeft op de ontwikkeling van het gehele beroepsveld van tolken en vertalers. De Wbtv fungeert op zijn minst als katalysator in het denken over en/of actief realiseren van:

- uniforme beroepsprofielen tolken en vertalers;
- toetsinstrumenten;
- permanente educatie (hierna: PE);
- aanvullende bekwaamheden (specialisaties);
- de perceptie en toegankelijkheid van kwaliteit.

De komende tijd hebben het Kwaliteitsinstituut en de Raad nog een aantal stevige noten te kraken die hun weerslag zullen hebben op de praktijk van tolken en vertalen, maar ook op enkele van bovengenoemde aspecten. Ook het gebruik van het openbare register en het afnemerregister en het PE-beleid zal worden geëvalueerd en kunnen leiden tot aanpassingen. Evaluatie van de hele wetspraktijk zal op iets langere termijn beslag krijgen, maar moet wel goed worden voorbereid. Het Kwaliteitsinstituut zal daarbij een belangrijke rol spelen.

Bureau Wbtv pretendeert in dit document geenszins uitputtend te zijn. De notitie wijst vooral een te volgen richting aan en onderbouwt de gekozen koers. Ongetwijfeld zullen er ontwikkelingen zijn die tot aanvullingen of bijstelling leiden.

2. Observaties

Dit hoofdstuk schetst een aantal observaties over recente, relevante, ontwikkelingen op het gebied van tolken en vertalen.

Er zijn algemene maatschappelijke ontwikkelingen die ook invloed hebben op de tolk- en vertaalwereld, maar ook ontwikkelingen die de beoogde werking van de Wbtv kunnen versterken of die door de Wbtv versterkt kunnen worden.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Toename sociale mobiliteit

Er zijn meer mogelijkheden om te stijgen op de maatschappelijke ladder door toegenomen opleidingskansen en toegenomen opleidingsniveau.

Bron: De andere kant van de vrije tijd, Niek Beunders

Differentiatie

Het aanbod van goederen en diensten is zeer uitgebreid en divers. Hierdoor verfijnt de arbeidsindeling, er zijn steeds meer gespecialiseerde werknemers nodig. Zeker voor vertaalbureaus ligt hier de mogelijkheid zich te onderscheiden. Ook binnen de Wbtv is hier al op ingespeeld via de mogelijkheid van specialisaties.

Bron: De andere kant van de vrije tijd, Niek Beunders

Globalisering

Door de globalisering produceren ondernemingen steeds meer informatie en dat in steeds meer talen. De opkomst van nieuwe economieën versterkt dit effect. Meertalige communicatie is vandaag de dag niet meer weg te denken. Het vertaalvolume groeit dan ook exponentieel.

Engels wordt bij steeds meer bedrijven de voertaal, en dus een veel voorkomende bron- en doeltaal bij vertalingen. Hoe meer globalisering, hoe meer het Engels zijn statuut als *lingua franca* opeist in de zakenwereld en in de wetenschappelijke wereld. De opkomst van nieuwe economieën doet echter ook de vraag naar vertaalcapaciteit voor bijvoorbeeld Chinees en Russisch toenemen.

Het Rbtv bevat ook tolken en vertalers die woonachtig zijn in het buitenland. Vertalen kan in beginsel overal, dit hoeft slechts zelden op locatie. Een PC met internetaansluiting is genoeg.

Bronnen: Genootschap Onze Taal, www.linguini.eu/nl/linguini-taalnieuws en www.mens-en-samenleving.infonu.nl/carriere/40904-het-beroep-vertaler.html

Vergrijzing

Door vergrijzing ontstaat er in Nederland een groeiend tekort op de arbeidsmarkt omdat er meer mensen uitstromen dan er nieuwe instromen. Daarmede verdwijnt mogelijk ook specialistische kennis en ervaring. Vertalers blijken overigens langer door te werken dan de gemiddelde Nederlander (ook na hun 65^e).

Bron: <http://www.statline.cbs.nl> en ATA

Multiculturaliteit

Mede door de toegenomen mobiliteit op mondiaal niveau is de bevolkingssamenstelling van veel westerse landen de afgelopen decennia snel veranderd. Veel migranten komen om overwegend economische, sociale en humanitaire redenen naar deze landen toe. Doordat immigranten hun eigen cultuur en levensstijl meenemen, is er steeds meer sprake van multiculturele samenlevingen en ontstaan er in de samenleving ook steeds meer subculturen. Het (sociaal) tolken en vertalen is een noodzakelijk instrument voor een opvang- en integratiebeleid voor nieuwkomers en allochtonen die zich in Nederland hebben gevestigd en gebruik maken van voorzieningen, een opleiding volgen, werken, huisvesting zoeken, enzovoort.

Tegelijkertijd wordt beheersing van het Nederlands voor nieuwe Nederlanders als vanzelfsprekend beschouwd. De beheersing van het Nederlands is een voorwaarde voor inburgering in Nederland.

Bron: De andere kant van de vrije tijd, Niek Beunders en www.cofetis.be

Daling aantal asielzoekers

Vergeleken met tien jaar geleden is het aantal asielzoekers in Nederland drastisch verminderd: met 70%. Hierdoor is er veel tolkenwerk verdwenen bij de IND, bij de COA en bij de Vreemdelingenkamers van de rechtbanken.

Bronnen: rapport Centraal Bureau voor de Statistiek (februari 2011) en

http://www.vluchtelingenwerk.nl/pdf-bibliotheek/Vluchtelingen_in_getallen_2011_pdf.pdf

De invloed van sociale media

De populariteit van de andere sociale media neemt toe, waardoor deze manier van netwerken een steeds belangrijkere plaats zal innemen in de maatschappij.

Sociale media vormen een belangrijke toevoeging aan het onderhouden van zakelijke en/of persoonlijke netwerken. Zij vergroten de vindbaarheid op internet, hetgeen voor aanbieders van diensten kan leiden tot meer klanten en samenwerkingsverbanden. Het is voor ondernemers belangrijk om te bepalen wie hun klant is en hoe ze die het beste bereiken. Aan de hand daarvan bepalen zij welke netwerken het meest geschikt zijn. Een belangrijk punt bij het onderhouden van netwerken is in beeld te blijven, bijvoorbeeld door statusupdates, het delen van kennis, het etaleren van expertise en het bieden van hulp aan anderen. Mensen kunnen zichzelf en/of hun bedrijf presenteren en er potentiële klanten of zakenpartners vinden. Het verschil tussen een sociaal netwerk en een website is dat een website eenrichtingsverkeer is. Via social media kan men discussies/gesprekken voeren, ze hebben dus ook een forumfunctie.

Cursussen over sociale netwerken worden door steeds meer tolken en vertalers gevolgd.

Bronnen: <http://www.socialmediaacademie.nl/invloedsocialmediablijftgroeien> en

<http://www.nownederland.nl/facts/social-media>

Gebrek aan voldoende opleidingsmogelijkheden in Nederland

Het ontbreken van voldoende opleidingsmogelijkheden in Nederland, met name op academisch niveau, is een zwakte in het stelsel van kwaliteitsgarantie en kwaliteitsborging. Dit geldt ook voor tolken en vertalers. Een tweede zwakte van het stelsel is dat het onvoldoende is ingericht op de diversiteit van de studentenpopulatie. Daardoor worden studenten enerzijds onvoldoende uitgedaagd en is er anderzijds sprake van hoge uitval. Er is meer differentiatie nodig naar vorm en niveau. Zo zijn er te weinig opleidingen voor excellente studenten. Daarnaast heeft Nederland in vergelijking met het buitenland weinig studenten in korte hoger onderwijsprogramma's. In 2006 is mede in dit licht gestart met Associate degree programma's. Ook het aandeel masterstudenten in Nederland (26%) is internationaal vergeleken beperkt. Dat laatste heeft te maken met de relatief grote omvang van het Nederlandse hbo-onderwijs (waarin de bachelor een eindkwalificatie is). Daar staat tegenover dat het opleidingsniveau van de beroepsbevolking de afgelopen jaren is gestegen. Het aantal laagopgeleiden neemt af.

Bronnen: <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/12972-arbeidsmarktanalyse-nationaal.html> en

http://www.leroweb.nl/docs/lero/kwaliteit_in_versecheidenheid_strategische_agenda_hoger_onderwijs_onderzoek_en_wetenschap_1_juli_2011.pdf

Dreigende sluiting talenstudies

De Nederlandse universiteiten hebben op het punt gestaan om dertig alfastudies te schrappen, omdat te weinig studenten heil zien in een taalstudie. Dat is gebleken uit een inventarisatie die NRC Handelsblad maakte. In plaats daarvan wilden de universiteiten kiezen voor 'brede' letterenstudies, in de veronderstelling dat studenten daar meer aan hebben en weer komen opdagen. Al jaren is uit het onderzoek 'De beste banen' van Elsevier en SEO Economisch Onderzoek gebleken dat ook afgestudeerden van dat type opleiding lastig aan een baan komen, laat staan een goede baan op academisch niveau.

Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv 2012-2015

Uiteindelijk is besloten de taalstudies niet te schrappen. Was dit wel gebeurd, dan was dit niet zonder gevolgen gebleven voor de beroepsgroep tolken en vertalers.

Bron: <http://www.nrc.nl/nieuws/2012/03/15/universiteiten-schrappen-30-taalopleidingen-kritiek-uit-buitenland>

ICT-ontwikkelingen

E-justice

Het ministerie van Veiligheid en Justitie is al geruime tijd bezig met het onderzoeken van de mogelijkheden voor implementatie van E-justice. Dit programma beoogt 'de digitale informatievoorziening over het recht van de EU en de lidstaten te verbeteren en het elektronisch rechtsverkeer tussen justitiabelen, juridische beroepsbeoefenaren en rechtsprekende instanties te faciliteren en stimuleren'.

Bron: *Europese E-justice - ambitieus en weerbarstig*, M. van Opijnen, 2009, p. 410-418

Tolken op afstand

Eén van de facetten van e-justice betreft het zogenaamde 'tolken op afstand'. Daarbij zijn de tolk en andere actoren niet fysiek op één plek aanwezig, maar communiceren zij via videoconferentie of telefoonverbinding. Een te horen persoon hoeft dan bijvoorbeeld niet meer fysiek aanwezig te zijn ter zitting, maar kan in een penitentiaire inrichting blijven. Een variant daarop is instant messaging. De bijdragen vanaf locaties op afstand worden dan via internet als geschreven berichten verzonden naar een computer op de locatie waar ook de tolken zich bevinden.

Bronnen: www.ec.europa.eu/dgs/scic/working-with-interpreters/videoconference-with-messaging/index_nl.htm en http://www.bureaubtv.nl/pdf/Tolken_op_Afstand.pdf

Opmars van de vertaaltechnologie

Er worden steeds meer modernere communicatie- en informatietechnologieën ontwikkeld, zoals vertaalprogramma's, vertaalgeheugens en databanken met jargon van specifieke sectoren. Machinevertalingen halen nog lang niet het niveau van een door de mens vertaalde tekst. Maar als hulpmiddel gebruiken vertalers dergelijke programma's steeds vaker, bijvoorbeeld om het vertalen te versnellen en repeterende passages uit de teksten te halen. De rol van de vertaler verandert hierdoor. Ook kan deze ontwikkeling tot lagere tarieven leiden.

Het gebruik van openbare tools als Google Translate en vertaal-apps kan een bedreiging vormen voor professionele vertalers. Iedereen denkt dan te kunnen vertalen zonder tussenkomst van een vertaler. Uiteindelijk is het zeer de vraag of de kwaliteit van deze vertalingen acceptabel is.

Bron: <http://www.linguini.eu/nl/linguini-taalnieuws>

Centrale organisatie

De dienstverlening rondom tolken en vertalen evolueert door tussenkomst van ICT-toepassingen. Het OM werkt sinds januari 2011 bijvoorbeeld met een nieuwe elektronische gerechtskostenmodule (BINK). De inzet van en administratie rond tolken en vertalers wordt centraal georganiseerd en verloopt daarmee veel efficiënter. Voor tolken en vertalers betekent de invoering van dit systeem dat het OM landelijk handelt op uniforme wijze conform de Wet en het Besluit tarieven in strafzaken. Op die manier worden de juiste tarieven uitgekeerd. Ook wordt, conform artikel 28 Wbtv, in eerste instantie een beëdigde tolk of vertaler geselecteerd. Bureau Wbtv beheert de gegevens van deze tolken en vertalers. Dagelijks worden geactualiseerde gegevens uit het Rbtv geëxporteerd naar BINK. De betalingstermijn is door de invoering van het nieuwe systeem aanzienlijk verkort.

Bron: <http://www.bureaubtv.nl/pdf/Bericht%20nieuw%20werkproces%20tolken%20en%200vertalers%20OM.pdf>

Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv 2012-2015

Digitaal tolkenproces

Een ander voorbeeld is het Extranet van bemiddelingsbureau Concorde. Tolken vinden daar informatie over opdrachten waarvoor ze zijn uitgenodigd. Via Extranet kunnen zij snel reageren en de opdracht afwijzen of accepteren. Verder kunnen zij hun beschikbaarheid aangeven voor ad hoc telefonisch tolken. Beëdigde tolken worden automatisch als eerste uitgenodigd. Indien er in deze groep geen tolken beschikbaar zijn, gaat de uitnodiging naar tolken van de Uitwijklijst.

Bron: <http://www.concorde.nl/onze-portal>

Economische ontwikkelingen

Differentiatie van de tarieven

Op het gebied van tolk-/vertaaltarieven is er weinig geregeld. Er bestaat alleen het Besluit tarieven in strafzaken en een circulaire van de IND.

Er heerst veel commotie rondom het Besluit tarieven in strafzaken, omdat sommige tarieven in 2010 verlaagd zijn en er al lange tijd geen indexering heeft plaatsgevonden. Er zijn ook andere vormen van tariefdifferentiatie denkbaar, bijvoorbeeld naar kwaliteit. Zo kan er onderscheid worden gemaakt naar bijvoorbeeld junior/senior of specialist of naar status binnen het Rbtv (beëdigd dan wel Uitwijklijst).

Bron: *brief van ministerie van Veiligheid en Justitie aan de Raad voor de Rechtspraak, d.d. 20 december 2010*

Aanbesteding tolk- en vertaaldiensten

Zelfstandig werkende tolken en vertalers die (overheids-)opdrachten willen uitvoeren krijgen door schaalvergroting steeds vaker alleen opdrachten via een bemiddelingsbureau en kunnen niet meer rechtstreeks met de opdrachtgever in contact treden voor een opdracht.

Het accent bij aanbestedingen voor bemiddeling ligt op de prijs en niet op de kwaliteit. De tarieven komen hierdoor onder druk te staan en daarmee ook de kwaliteit.

Bovendien zijn er veel verschillende contracten, waardoor onduidelijk is onder welk regime een opdracht valt. In een strafzaak gelden bijvoorbeeld andere regelingen tijdens een politieonderzoek, de rechtszaak en het overleg tussen advocaat en verdachte.

Bron: <http://www.nationaleombudsman.nl/rapporten/2011/116>

De positie van kleine dienstenaanbieders in Europese aanbestedingsverhoudingen

In 2010 zijn er kritische kanttekeningen geplaatst bij de aanbesteding van overheidscontracten. In februari 2012 heeft een meerderheid in de Tweede Kamer ingestemd met het wetsvoorstel (Aanbestedingswet). Het wetsvoorstel, dat nu voorligt in de Eerste Kamer, vervangt de huidige Raamwet EEG-voorschriften aanbestedingen. Een belangrijk uitgangspunt van de nieuwe Aanbestedingswet is dat minder en helderdere regels zijn opgesteld, waardoor ook kleinere ondernemers een eerlijke kans krijgen op overheidsopdrachten. Daarnaast wordt er beleid ontwikkeld ter ondersteuning van de uitgangspunten van deze Aanbestedingswet. Zo is het proportionaliteitsbeginsel bij aanbestedingen uitgewerkt in de Gids proportionaliteit (juli 2012). Deze gids bevat best practices op aanbestedingsterrein én voorschriften die aanbestedende partijen moeten naleven. Het doel is dat een aanbestedende dienst alleen maar eisen en voorwaarden stelt die in redelijke verhouding staan tot de aard en omvang van de aan te besteden opdracht. In de Tweede Kamer is meermalen in het bijzonder aandacht gevraagd voor de positie van tolken en vertalers binnen de aanbesteding van overheidsopdrachten. Aanleiding daarvoor was de manifeste onvrede binnen de beroepsgroep van tolken en vertalers over de gevolgen van de aanbesteding van tolk- en vertaaldiensten in de gesubsidieerde rechtsbijstand (2009). De minister van Economische Zaken antwoordde op Kamervragen van de SP hierover dat de maatregelen in het wetsvoorstel en het flankerend beleid erop gericht zijn de toegang van het midden- en kleinbedrijf en zelfstandigen zonder personeel (zoals tolken en vertalers) tot deelname aan aanbestedingen te vergroten. Naast de veranderde omstandigheden in het wetsvoorstel is ook een eind 2011 gewijzigde bepaling

in de Mededingingswet van belang. Op grond van artikel 7 lid 2 van de Mededingingswet zijn er voor kleinere ondernemers minder beletselen om via verkoopcombinaties tegenwicht te bieden aan grote marktpartijen.

Bronnen: Tweede Kamer, vergaderjaar 2009–2010, 32 440 en TK 2011-2012, bijlage bij kamerstuk 32440 nr. F en Kamervragen (Aanhangsel) 2010-2011, 501/Tweede Kamer

Uitbreiding activiteiten vertalers

De ontwikkeling van de markt voor vertalingen heeft tot gevolg dat beroepsvertalers niet alleen meer vertalen, maar ook activiteiten moeten verrichten die niet tot hun klassieke taken behoren, zoals lokalisatie, revisie, editing, ondertiteling en projectbeheer.

Bron: ATA

Afschaffing subsidie voor Tolkdiensten VWS

Zorgverleners gebruikten voorheen jaarlijks ruim 160.000 keer een tolk tijdens consulten met patiënten/cliënten die de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen. Patiënten/cliënten (of hun vertegenwoordigers) moeten volgens het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) echter de Nederlandse taal beheersen. Een regeling vanuit de Rijksoverheid om tolk- en vertaaldiensten in de zorg te vergoeden past daar niet bij en is daarom per 1 januari 2012 gestopt. Een patiënt/cliënt kan sindsdien iemand meenemen om te communiceren met een zorgverlener of zelf een professionele tolk of vertaler inhuren. Ook kan de zorgverlener ertoe overgaan een tolk of vertaler in te zetten. De afschaffing van de subsidie zal ertoe leiden dat vaker familieleden en vrienden worden ingezet als tolk of vertaler. Daardoor daalt de hoeveelheid werk voor (professionele) tolken en vertalers. Vanuit de zorgsector zijn er zorgen dat de bezuinigingen op termijn de kwaliteit van de zorg bedreigen. Dit kan uiteindelijk tot hogere kosten leiden, omdat fouten als gevolg van miscommunicatie moeten worden gecorrigeerd. Vanuit de zorgsector komt er veel verzet tegen de bezuinigingen (www.wijzijnsprakeloos.nl).

Bronnen: www.rijksoverheid.nl/...subsidietaakstellingen-vws/fez-3064251.pdf en <http://www.nursing.nl/home/nieuw/7013/tolkdiensten-in-de-zorg-niet-langer-vergoed>

Europese ontwikkelingen

Kwaliteit

Zowel nationaal als internationaal hielden en houden organisaties en instanties rond tolken en vertalen zich bezig met kwaliteit. Inmiddels is er veel tot stand gekomen: de Europese norm voor vertaaldiensten NEN 15038, de Wet beëdigde tolken en vertalers, competentieprofielen onderwijsveld en Europese richtlijnen voor tolken in strafzaken. De EU gaat zich nu ook richten op civiele procedures.

Europese richtlijn tolken en vertalen in strafzaken

Deze richtlijn geeft invulling aan het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures en procedures voor de tenuitvoerlegging van een Europees aanhoudingsbevel. In Nederland bestaan de meeste voorzieningen al.

Bron: Richtlijn van het Europees parlement en de Raad betreffende het recht op vertolking en vertaling in strafprocedures, 24 september 2010

European Master in Translation (EMT)

Er is behoefte aan beroepsgerichte vertaalopleidingen om ervoor te zorgen dat de competenties van afgestudeerde vertalers goed op de arbeidsmarkt zijn afgestemd. 'European Master in Translation' is een kwaliteitslabel voor masteropleidingen in vertalen. Dit label is voorbehouden aan programma's in het hoger onderwijs die aan gemeenschappelijk overeengekomen kwaliteitsnormen voor vertaalopleidingen voldoen. De Europese Commissie ondersteunt de activiteiten van het EMT-netwerk.

Bron: http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/network/documents/emt_factsheet_nl.pdf

Europese Dienstenrichtlijn

Deze richtlijn moet de Europese interne markt voor diensten toegankelijker maken. In het kader van de Dienstenrichtlijn is (in Nederland) een digitaal loket gebouwd, waar dienstverleners hun zaken met de overheid kunnen regelen. Binnen- en buitenlandse dienstverleners vinden op www.antwoordvoorbedrijven.nl informatie van de overheid over onder meer wet- en regelgeving, vergunningen en aanvraagprocedures. Daarnaast kunnen zij via dit kanaal procedures doorlopen en formaliteiten afwikkelen, zoals het aanvragen en ontvangen van vergunningen. Tolken en vertalers uit EU-lidstaten kunnen hierdoor gemakkelijker binnen de hele Europese Unie hun werk doen. Ook kunnen overheidsorganisaties met andere lidstaten informatie uitwisselen. Deze samenwerking loopt via het Interne Markt Informatiesysteem (IMI).

Bron: <http://www.cpb.nl/publicatie/verwachte-economische-effecten-van-de-europese-dienstenrichtlijn>

Europese norm voor vertaaldiensten (NEN)

Op organisatieniveau kan certificering een rol spelen bij verhoging van de kwaliteit van vertaaldiensten. Het Europese normstelsel voor vertaaldiensten (NEN-norm 15038) is een goed startpunt voor professionalisering van de sector. De minister van Veiligheid en Justitie heeft via artikel 34 Wbtv de mogelijkheid om regels te stellen voor de wijze van vertalen en de administratie van beëdigde vertalers. Daarbij kan de NEN-norm als leidraad fungeren. De NEN-norm wordt momenteel herzien.

Europese onderzoeksprojecten

In 2011 is het Europese project Optimale van start gegaan. Dit is een samenwerkingsverband tussen meer dan 60 vertaalopleidingen in een groot aantal landen van Europa dat wordt gesteund door de Europese Commissie. Het doel van het project is o.a. om de kwaliteit van vertaalopleidingen te vergroten en de behoeftes en eisen van het werkveld in kaart te brengen. In het kader hiervan wordt het werkveld in de diverse landen gevraagd mee te werken aan een enquête over gewenste/vereiste competenties van vertalers. Het project Optimale levert op deze manier een bijdrage aan het uniformeren van competenties.

Bureau Wbtv participeert aan drie onderzoeksprojecten die worden ondersteund door de Europese Commissie. Het gaat daarbij om het project Avidicus (tolken via videoconferencing), het Qualitas-project (toetsingsinstrumenten voor specifieke kennis en bekwaamheden voor tolken in strafzaken) en het Co-Minor-in/Quest-project (competenties voor het tolken met minderjarigen). Eulita (een Europese branchevereniging voor juridisch tolken en vertalers) ondersteunt EU-lidstaten bij de implementatie van de EU-richtlijn voor tolken en vertalen in strafzaken (Trafut-workshops). Ook hieraan draagt Bureau Wbtv bij.

Observaties vanuit Bureau Wbtv

Verschillen tussen tolken en vertalen

Er zijn veel verschillen tussen tolken en vertalers, buiten het feit dat het twee heel aparte vaardigheden zijn. Zo werken vertalers, in tegenstelling tot tolken, niet per definitie in beide richtingen, maar veelal volgens het moedertaalprincipe (vertalen vanuit een vreemde taal naar de moedertaal). Ook op het gebied van vraag en aanbod bestaan er grote verschillen. Er is veel meer vertaalwerk dan tolkwerk, vooral ook commercieel. Bij tolken gaat het vooral om tolken voor de overheid.

Dientengevolge zijn er veel meer vertalers actief dan tolken. De wereld van vertalers is beter georganiseerd. De bulk van het werk verloopt via vertaalbureaus. Die werken veel nauwer samen dan gremia van tolken.

In tegenstelling tot bemiddelingsbureaus voor tolken nemen vertaalbureaus verantwoordelijkheid voor het gehele product, niet alleen voor bemiddeling.

Vertalen verandert ook sneller door software en databases. Dit leidt tot meer/andere productinnovatie bij vertalen, zoals elders in dit document genoemd.

De kwaliteit van een vertaler is gemakkelijker te toetsen dan de kwaliteit van een tolk.

Dit biedt perspectieven bij het ontwikkelen van instrumenten om vertalers te toetsen aan de inschrijfcriteria. Bij vertalen blijven de bron- en doeltekst bestaan. Het werk van een tolk is vluchtiger. Bovendien kan een vertaler hulpmiddelen gebruiken en zijn tijd meer zelf indelen. Bij het tolken is de gelegenheid bepalend voor de tijdsindeling.

Vertaalvaardigheid en -attitude wijken hierdoor nadrukkelijk af van tolkvaardigheid en -attitude.

De tarieven voor vertalers zijn lastiger te bepalen. Men krijgt vaak per woord betaald, maar er zijn grote verschillen tussen talen qua woordlengte, zinsopbouw en omvang (karakters).

Als een vertaling gewaarmerkt moet worden, moet er altijd een vertaler worden ingezet die ingeschreven staat in het Rbtv en beëdigd is. Bij tolken speelt dit niet.

Tot slot is het vertaalproces verder uitgewerkt dan het tolkproces en genormeerd. Zie voor meer informatie over dit onderwerp het kopje 'Europese norm voor vertaaldiensten (NEN)' in het hoofdstuk 'observaties'.

Deze verschillen tussen tolken en vertalen kunnen uiteindelijk uitmonden in andere instrumenten voor het beheersen, meten en verbeteren van kwaliteit.

Bron: ATA

Geen behoefte aan informatie via sociale media

Ondanks de observatie dat sociale media een opkomend communicatiemiddel zijn, blijkt uit onderzoek dat tolken en vertalers geen behoefte hebben aan informatie via LinkedIn, Twitter of bijvoorbeeld Facebook vanuit Bureau Wbtv.

Bron: onderzoek Nicolette van der Heide, in opdracht van Bureau Wbtv naar de communicatie van Bureau Wbtv richting tolken en vertalers (2012)

Niet naleven afnameplicht

Uit onderzoek is tevens gebleken dat niet alle afnemers binnen justitiedomein zich altijd houden aan de wettelijke afnameplicht. Een aantal justitieafnemers hanteert naast het Rbtv nog eigen gegevens van tolken (en in mindere mate vertalers). Er blijken situaties te zijn waarbij de opdrachtgever redenen heeft of denkt te hebben die inzet van deze tolken rechtvaardigt.

Ook aan de verplichting om schriftelijk te motiveren bij afwijking van de afnameplicht, houden justitieafnemers zich niet altijd.

Het naleven van de afnameplicht wordt de laatste tijd wel bevorderd door BINK en door jurisprudentie (met name bij de IND). Het OM zet in 87% van de strafzaken Rbtv-tolken in, 11% betreft tolken op de Uitwijklijst en 2% overige tolken en vertalers (die niet ingeschreven of geplaatst zijn bij Bureau Wbtv).

De Raad ziet intensief toe op naleving van de contractuele afnameplicht voor tolkdiensten in het kader van rechtsbijstand.

Bron: onderzoek Francis Riethoff, in opdracht van Bureau Wbtv, naar de uitvoering van de wettelijke afnameplicht (2011)

Weinig officiële klachten

De Klachtencommissie Wbtv ontvangt jaarlijks tussen 10 en 15 klachten. Dit is gezien de omvang van de populatie en het aantal opdrachten, erg weinig. Hoewel het geen doel op zichzelf is om veel klachten te genereren, moeten betrokkenen die niet tevreden zijn over de kwaliteit van een beëdigde tolk of vertaler, of die ernstige bezwaren hebben tegen vertoond gedrag, geen drempels ervaren om die signalen via een klacht toetsbaar te maken. Voor zover een klacht gegrond is, is het belangrijk om de tolk/vertaler daarop aan te spreken en eventueel sancties toe te passen. Tegelijkertijd biedt een klacht de tolk/vertaler gelegenheid zich te verweren en onterechte klachten te weerleggen.

In de huidige praktijk bestaat die mogelijkheid vaak niet. Opdrachtgevers kiezen er simpelweg voor om de tolk of vertaler niet meer in te zetten. Tegen zo'n maatregel bestaat geen verweermogelijkheid. Bovenop de klachten die bij Bureau Wbtv worden ingediend en worden behandeld door de Klachtencommissie Wbtv, worden klachten ook informeel afgedaan door bijvoorbeeld de IND, Concorde en Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. Indien de informele klachtafhandeling niet tot het gewenste resultaat leidt, kan

de klacht alsnog worden ingediend bij Bureau Wbtv en door de Klachtencommissie Wbtv worden behandeld. Er worden jaarlijks dus wel meer dan 10 tot 15 klachten ingediend. De Raad heeft echter geen inzicht in de hoeveelheid klachten die informeel worden afgedaan. *Bronnen: jaarverslagen Klachtencommissie Wbtv 2009, 2010 en 2011*

Veel bezwaar en beroep tegen besluiten van Bureau Wbtv

Het aantal bezwaren tegen besluiten van Bureau Wbtv is en blijft onverminderd hoog. Tolken en vertalers vinden de eisen te hoog, vaak omdat zij voor bepaalde talencombinaties of vertaalrichtingen niet kunnen aantonen aan de wettelijke eisen te voldoen. De meeste bezwaren worden echter ongegrond verklaard. Relatief veel tolken en vertalers gaan ook in beroep. De rechtbanken en de Raad van State hebben tot nu toe geoordeeld dat het beleid dat Bureau Wbtv uitvoert, niet kennelijk onredelijk is.

Niet binnen de termijn beëdigd

Conform de Wbtv moeten tolken en vertalers binnen 2 maanden na inschrijving in het Rbtv beëdigd worden. Dit gebeurt lang niet altijd. Soms omdat de tolk/vertaler de procedure niet begrijpt en soms omdat de rechtbanken geen gelegenheid hebben om een tolk/vertaler tijdig te beëdigen. Dit gemis kan uiteindelijk leiden tot doorhaling van de inschrijving. In 2012 zijn enkele tientallen tolken en vertalers om deze reden uitgeschreven.

Dienstverlening Bureau Wbtv

In de loop van 2011 is een start gemaakt met het kritisch beoordelen en verbeteren van de diverse primaire en secundaire processen. Dit traject werd ingegeven door praktische uitvoeringsproblemen, naar aanleiding van jurisprudentie, externe ontwikkelingen (aanbesteding tolk- en vertaaldiensten, een brief van de Nationale Ombudsman aan de minister van Veiligheid en Justitie, onderzoek door derden) en diverse eigen onderzoeken (klanttevredenheidsonderzoek, onderzoek naar de wettelijke afnameplicht en communicatieonderzoek).

Een aantal verbetermaatregelen is inmiddels ingezet. Zo is de inschrijfprocedure verbeterd (communicatie, formulier, beoordeling, beslissingen), zijn de werkzaamheden van de diverse commissies gestroomlijnd, is de website aangepast, de telefonische bereikbaarheid verbeterd en zijn er maatregelen genomen om meer grip te krijgen op de behandeltermijnen. Verbetering van de dienstverlening blijft voorlopig nog volop aandacht vragen.

Verder bleek uit het klanttevredenheidsonderzoek dat tolken en vertalers:

- Bureau Wbtv bureaucratisch vinden. Bureau Wbtv is er niet echt voor de tolken en vertalers, staat ver af van de praktijk, heeft te weinig oog voor de praktijk en betreft de praktijk onvoldoende bij besluitvorming. Bureau Wbtv wordt letterlijk 'een noodzakelijk kwaad' genoemd.
- vinden dat Bureau Wbtv geen meerwaarde biedt, terwijl het tolken en vertalers wel met grote administratieve lasten en kosten opzadelt.
- vinden dat het de medewerkers van Bureau Wbtv aan deskundigheid, professionaliteit en klantvriendelijkheid ontbreekt.
- de procedure om beëdigde tolk of vertaler te worden, duur, ondoorzichtig, willekeurig, oneerlijk, onduidelijk en tijdrovend vinden.
- vinden dat er geen rekening wordt gehouden met vertalers in het buitenland.
- vinden dat vertalers en tolken op één hoop worden gegooid.

Overige ontwikkelingen

Overgangsregeling

Tolken en vertalers die op basis van de overgangsregeling (artikel 37 Wbtv) in het Rbtv zijn ingeschreven, hebben niet per definitie aangetoond te beschikken over de wettelijke competenties. Een inschrijving op basis van de overgangsregeling biedt minder garanties op kwaliteit dan de wet beoogt of suggereert. Dit leidt tot op heden niet tot grote problemen.

Een deel van deze inschrijvingen zal in 2014 mogelijk niet worden verlengd omdat de tolken en vertalers niet aan de voorwaarden voor verlenging zullen voldoen. Echter, als zij voldoende bijscholing volgen en voldoende opdrachten genereren, kunnen zij tot in lengte der jaren in het Rbtv ingeschreven blijven.

Het oorspronkelijke voornemen om vertalers die onder de Wet beëdigde vertalers beëdigd waren te dwingen na vijf jaar alsnog aan te laten tonen aan de competentie-eisen te voldoen, is tijdens de parlementaire behandeling geschrapt. Het Kwaliteitsinstituut heeft zich uitgesproken vóór bijstelling van dit uitgangspunt.

Politiescreening

Voor de politie zijn de veiligheidswaarborgen uit de Wbtv niet altijd voldoende.

Voorafgaand aan deelname van een tolk aan een interceptie-onderzoek vindt vaak antecedentenonderzoek plaats. De tolk werkt samen met rechercheurs met een A-veiligheidsstatus en heeft toegang tot gevoelige informatie.

Voor interceptie-onderzoeken weegt deze screening zwaarder dan het feit dat een tolk beëdigd is. Hierdoor wijkt de politie regelmatig af van de wettelijke afnameplicht.

Er bestaat nog geen jurisprudentie over dit onderwerp.

Bron: onderzoek Francis Riethoff in opdracht van Bureau Wbtv naar de uitvoering van de wettelijke afnameplicht (2011)

Landelijke competentieprofielen

In maart 2011 heeft het PSTEVIN (Platform sector tolken en vertalers in Nederland) het profiel voor tolken op hbo-niveau vastgesteld. Voor vertalers bestond zo'n profiel al. Hoewel het PSTEVIN geen formele status heeft, vormt het profiel de basis voor de eindkwalificaties voor tolken en vertalers op de hbo-opleidingen. Omdat het hbo-diploma de norm vormt voor inschrijving in het Rbtv, kunnen de profielen ook anderszins de uitvoering van de Wbtv versterken, bijvoorbeeld bij de adviezen van de Commissie btw en de ontwikkeling van tolk- en vertaaltoetsen of verweer in bezwaar- en beroepsprocedures.

Betere samenwerking brancheverenigingen

Sinds de inwerkingtreding van de Wbtv is de samenwerking tussen de branche- en beroepsverenigingen aanzienlijk verbeterd.

Bundeling van krachten is bijvoorbeeld zinvol op het terrein van het faciliteren van tolk- en vertaalopleidingen en bijscholingsactiviteiten. De branche- en beroepsverenigingen streven naar uitbreiding van de mogelijkheden en naar manieren voor tolken en vertalers om zich beter te profileren, zoals collegiale intervisie en het opbouwen van een portfolio.

Oprichting RegisterGroep

Binnen de beroepsgroepen bestaat echter nog steeds onvrede over de behartiging van belangen. Illustratief daarvoor is de oprichting van Stichting RegisterGroep. Dit is een initiatief van een groep tolken en vertalers die in het Rbtv staat ingeschreven, die verontrust is over de verslechterende omstandigheden waaronder zij werken.

De stichting is in 2012 opgericht om de economisch positie van beëdigde tolken en vertalers te verbeteren.

3. Doelstellingen

Het doel van de Wbtv is het waarborgen en waar mogelijk vergroten van de kwaliteit van tolken en vertalers en hun diensten. Hieronder zijn de missie en visie van Bureau Wbtv verder uitgewerkt.

Missie

Bureau Wbtv zorgt ervoor dat de rechten van anderstalige burgers worden gewaarborgd en taaloverstijgende communicatie goed verloopt, doordat:

- er een ruim aanbod van gekwalificeerde en gespecialiseerde tolken en vertalers beschikbaar is;
- er reële mogelijkheden en prikkels zijn voor tolken en vertalers om te worden ingeschreven;
- opdrachtgevers het Rbtv en de instrumenten die daaraan zijn verbonden, kennen en gebruiken.

Visie

- Bureau Wbtv bevindt zich op het kruispunt van beleid en uitvoering. Bureau Wbtv draagt daarom (pro)actief bij aan de ontwikkeling van nieuw beleid rond uitvoeringsaspecten van de Wbtv en adviseert over toekomstige ontwikkelingen om de kwaliteit van tolken en vertalen (in het justitiedomein) verder te versterken.
- Bureau Wbtv werkt continu aan verbetering daartoe door intensief samen te werken met opleidingsinstituten, branche- en beroepsorganisaties, afnemers van tolk- en vertaaldiensten, bemiddelaars in tolk- en vertaaldiensten en het ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Bureau Wbtv wil voor tolken en vertalers en afnemers fungeren als kenniscentrum op tolk- en vertaalgebied en voor deze doelgroepen een actieve voorlichtende rol vervullen.
- Het Rbtv staat garant voor een goede kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers.
- Afnemers van tolk- en vertaaldiensten beschouwen het Rbtv als een betrouwbare bron voor het afnemen van tolk- en vertaaldiensten.
- Er zijn voor tolken en vertalers reële mogelijkheden om aan de inschrijf- en verlengingscriteria te kunnen voldoen.
- Tolken en vertalers *willen* zich laten inschrijven in het Rbtv, ook als ze niet voor afnemers binnen justitiedomein werken of vertalingen waarmerken.
- De doelgroepen (tolken, vertalers, opdrachtgevers, vertaal- en bemiddelingsbureaus, onderwijsveld, etc.) ervaren meerwaarde in het bestaan van en de activiteiten van Bureau Wbtv. Er is draagvlak voor beleid en uitvoering.
- De communicatie van Bureau Wbtv heeft een positieve werking op de kennis, de houding en het gedrag van de doelgroep tolken en vertalers.
- De doelgroepen weten wat de rol is en de taken zijn van Bureau Wbtv en begrijpen waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.
- Bureau Wbtv weet wat er speelt op tolk-/vertaalgebied en speelt waar mogelijk in op deze ontwikkelingen en behoeften en signalen uit het werkveld.
- Bureau Wbtv streeft naar maatschappelijk verantwoorde en doelmatige besteding van beschikbare middelen.

Toelichting

Voor afnemers (en verdachten en asielzoekers) is het van belang dat er voor zoveel mogelijk talen tolken en vertalers in het Rbtv beschikbaar zijn. De kans is dan groot dat ze een gekwalificeerde dienstverlener vinden voor de talencombinatie of vertaalrichting waar op dat moment vraag naar is. Alleen vertalers die in het Rbtv staan ingeschreven mogen vertalingen waarmerken. Hoewel dit slechts een beperkt percentage van het totale vertaalwerk betreft, is het wel noodzakelijk dat er vertalers voor de betreffende vertaalrichtingen beschikbaar zijn. Zonder zo'n vertaler is het waarmerken onmogelijk of in elk geval veel ingewikkelder.

Om dit te bereiken, moeten er voor veel talen reële mogelijkheden zijn om aan te tonen aan de wettelijke inschrijvingscriteria te voldoen.

Als het Rbtv goed gevuld is, zijn er ook voldoende prikkels nodig voor opdrachtgevers om daadwerkelijk gebruik te maken van deze mogelijkheid (wettelijke en contractuele afnameplicht, betrouwbaar imago, etc.). Het Rbtv moet tevens voldoende informatie en selectiemogelijkheden bevatten om opdrachtgevers te helpen de juiste tolk/vertaler op de juiste plaats in te zetten (bijv. woonervaring, specialisaties, etc.). Tegelijkertijd moet de administratieve belasting voor alle betrokkenen zo beperkt mogelijk blijven.

Het Rbtv moet dus meerwaarde bieden

- voor tolken en vertalers:
 - Met inschrijving kunnen tolken en vertalers zich eenvoudig onderscheiden van collega's die niet in het Rbtv staan.
 - Dat geldt zeker ook voor specialisaties. Die zijn immers aantoonbaar vastgesteld.
 - Inschrijving moet aantoonbare voorrang opleveren bij opdrachten voor politie en justitie in straf- en vreemdelingenzaken, de overheid, maar ook bij andere potentiële gebruikers van het Rbtv.
 - Alleen vertalers die in het Rbtv staan (én beëdigd zijn) mogen vertalingen waarmerken.
 - Door de verplichte bijscholing en de ervaring die gekoppeld zijn aan inschrijving, blijven tolken en vertalers zich ontwikkelen.
- voor opdrachtgevers:
 - Alle verzoeken tot inschrijving worden door onafhankelijke beoordelaars en op een uniforme wijze (aan de hand van vastgestelde criteria) beoordeeld.
 - Deze voorwaarden zijn uitgewerkt en gepubliceerd en daardoor duidelijk en transparant.
 - Alle ingeschreven tolken en vertalers hebben een Verklaring omtrent het gedrag overgelegd.
 - Alle tolken en vertalers hebben binnen 2 maanden na inschrijving in het Rbtv een eed of belofte afgelegd (in de praktijk duurt dit soms langer).
 - Alle ingeschreven tolken en vertalers hebben zich geconformeerd aan de Gedragscode Wbtv, die als referentiekader voor de beoordeling van gedrag dient.
 - Ingediende klachten worden zorgvuldig behandeld door een onafhankelijke adviescommissie.
 - Bureau Wbtv hanteert een uniforme, herkenbare en betrouwbare taallijst.
 - Het Rbtv biedt opdrachtgevers de mogelijkheid om te zoeken op specialisaties (en andere zoekcriteria).

Verbeteren imago en creëren draagvlak

Bureau Wbtv moet de diverse doelgroepen (tolken, vertalers, opdrachtgevers, vertaal- en bemiddelingsbureaus en onderwijsveld) meer betrekken bij het ontwikkelen van nieuw beleid, nieuwe diensten en producten en verbetermogelijkheden. Het betrekken van de ervaringsdeskundigheid van de doelgroep kan Bureau Wbtv ook helpen keuzes te maken. Hierdoor zal de organisatie transparanter worden, zal het imago van Bureau Wbtv verbeteren (nu: 'bureaucratisch' en 'een noodzakelijk kwaad'), hetgeen tot meer begrip en draagvlak voor beleid en uitvoering daarvan leidt. Hiertoe zal regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek gehouden worden. Het resultaat moet steeds beter zijn dan de vorige meting en op punten waar Bureau Wbtv op basis van een minder goed resultaat verbetermaatregelen heeft genomen, moet die verbetering van de klantwaardering ook zichtbaar zijn. Om de eigen dienstverlening te kunnen verbeteren, moet de organisatie/het team ook goed functioneren. Goed management en betrokken, gemotiveerde medewerkers en goede samenwerking zijn hierbij onontbeerlijk. Hoewel er met name het laatste jaar al veel efficiencylagen zijn gemaakt, is het erg belangrijk dat de medewerkers continu zoeken naar mogelijkheden voor verbetering van de diensten en communicatie.

Bureau Wbtv als kenniscentrum

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

Bereikte resultaten

De afgelopen jaren heeft Bureau Wbtv al veel gedaan om de doelstellingen van de Wbtv te realiseren:

De invoering van de Wbtv heeft geleid tot een goed gevuld (9.000 inschrijvingen in ruim 100 talencombinaties en vertaalrichtingen), werkend en toegankelijk Rbtv (en Uitwijklijst). Doorlooptijden worden bewaakt en besluiten worden (ruim) binnen de maximale beslistermijnen genomen. De doorlooptijden zijn in 2011 en 2012 aanzienlijk verkort ten opzichte van 2009 en 2010.

Bureau Wbtv beschikt over goed functionerende adviescommissies (Kwaliteitsinstituut, Commissie btw, Klachtencommissie Wbtv en Adviescommissie Talen Wbtv), een beproefd inschrijfformulier, uitgewerkte inschrijfvoorwaarden, een regeling voor permanente educatie, specialisatiebeleid en een gedragscode die dient als referentiekader voor de beoordeling van gedrag.

Bureau Wbtv geeft voorlichting over de werking van de Wbtv via de website, brochures en (digitale) nieuwsbrieven, externe presentaties en de helpdesk. Hier kunnen tolken, vertalers, afnemers en overige betrokkenen hun vragen voorleggen over o.a. de Wbtv, opleidingsmogelijkheden en inschrijving in het Rbtv. De telefonische bereikbaarheid is enorm verbeterd. In 2012 zal deze nog verder uitgebreid worden. Bureau Wbtv is 5 dagen per week per e-mail bereikbaar. Er wordt doorgaans binnen 48 uur op e-mails gereageerd. De uitgifte van legitimatiepassen, waarmee tolken en vertalers kunnen aantonen dat ze in het Rbtv staan ingeschreven, verloopt vlekkeloos.

Het taaltoetskader is vastgesteld en gepubliceerd en ook de eerste tolk- en vertaaltoetsen zijn aangeboden.

Er wordt momenteel gezocht naar nieuwe inschrijfmogelijkheden. Het advies Arabisch van de Adviescommissie Talen Wbtv geeft hier aanknopingspunten voor.

De eerste verzoeken tot verlenging van plaatsingen op de Uitwijklijst zijn beoordeeld. De eerste plaatsingen zijn ook al verlengd voor nogmaals 3 jaar.

Het beleid omtrent verlenging van een inschrijving in het Rbtv is nagenoeg vastgesteld.

Tot slot wordt in diverse verbanden met opleidingsinstituten, branche- en beroepsorganisaties, afnemers van tolk- en vertaaldiensten, bemiddelaars in tolk- en vertaaldiensten en het ministerie van Veiligheid en Justitie gesproken over de werking van de Wbtv in de praktijk en de behoeften en signalen uit het werkveld.

Waar staat Bureau Wbtv over 5 jaar?

- Het Rbtv bevat 5.000 inschrijvingen als tolk in ten minste 25 bron- en 120 doeltalen en 10.000 inschrijvingen als vertaler in ten minste 100 bron- en 90 doeltalen.
- Er zijn tolk- en vertaaltoetsen beschikbaar in 40 talen/taalgroepen.
- Jaarlijks nemen 300 tolken en vertalers deel aan de tolk-/vertaaltoetsen.
- Bureau Wbtv heeft een lijst met aangewezen deskundigen op de Wbtv-site gepubliceerd. Er zijn taaltoetsen beschikbaar voor minstens 20 talen.
- Het Besluit inschrijving Rbtv is aangepast, waardoor er naast de huidige mogelijkheden tot inschrijving in het Rbtv (met een diploma van een tolk-/vertaalopleiding op minstens hbo-niveau, een met succes afgelegde Wbtv-toets en op basis van een positief advies van de Commissie btw) ten minste één extra mogelijkheid is om in het Rbtv ingeschreven te worden.
- Intervisie, intercollegiale toetsen, standaard beoordelingsformulieren, competentietoetsen en vormen van zelfreflectie worden ingezet om kwaliteit te meten en te benoemen.
- Er wordt uitvoering gegeven aan de EG-regeling beroepskwalificaties. Tolken en vertalers kunnen stage lopen of een proeve van bekwaamheid afleggen in het kader van de EG-regeling beroepskwalificaties.

- Naast de specialisaties 'tolk in strafzaken' en 'vertaler in strafzaken' zijn er minstens 5 andere specialisaties vastgesteld en geïmplementeerd (waaraan bij afnameplichtige opdrachtgevers behoefte is).
- Tolken en vertalers kunnen via een portal (een deel van) hun eigen gegevens inzien en beheren.
- Afnemers kunnen in of via het Rbtv de beschikbaarheid van een tolk/vertaler checken.
- Afnemers kunnen in het Rbtv zoeken op aanvullende kennis en/of vaardigheden van de tolk/vertaler.
- Vanaf 2014 geldt aangepast uitvoeringsbeleid voor de bijscholingsverplichting die voortvloeit uit de Wbtv.
- Aanvraagformulieren, mutatieformulieren bewijsstukken en overige documenten worden elektronisch ingediend.
- Via workflowmanagement worden primaire processen gestroomlijnd, waardoor beslistermijnen eenvoudig bewaakt kunnen worden en er inzicht is in de totale werkvoorraad.
- Middels een interactief inschrijfformulier op de Wbtv-site maken tolken en vertalers een reële inschatting van hun kans op inschrijving.
- Het inschrijfformulier kan vanaf de Wbtv-site worden ingevuld, voorzien van een digitale handtekening en verstuurd en door Bureau Wbtv grotendeels automatisch worden verwerkt.
- Ontvangstbevestigingen en andere standaardbrieven worden automatisch aangemaakt door een koppeling tussen het Wbtv-informatiesysteem (KIP) en Word.
- Er worden relevante bijscholingsactiviteiten in het kader van de professionele beroepsontwikkeling, specialisatie en verlenging van de inschrijving aangeboden.
- Het tweede klanttevredenheidsonderzoek is uitgevoerd onder tolken en vertalers, afnemers met een afnameplicht en gebruikers van de Wbtv-site en de resultaten zijn beter dan die van het eerste klanttevredenheidsonderzoek.
- Bureau Wbtv publiceert regelmatig in vaktijdschriften en is vertegenwoordigd op studiedagen, algemene ledenvergaderingen van brancheverenigingen en verzorgt voorlichting over de Wbtv tijdens het laatste studiejaar van tolk- en vertaalopleidingen.
- De top 5 van 'probleemtalen' (Arabische varianten, Albanees, Farsi/Dari, Tsjechisch/Slowaaks en de Koerdische varianten) is aangepakt.
- Alle kinderziektes zijn opgelost en door kennis en ervaring van medewerkers is het aantal (menselijke) fouten afgenomen. Het imago van Bureau Wbtv is enorm verbeterd.
- De waardering voor de communicatie-uitingen is significant hoger dan bij de nulmeting in 2012.

4. Uitvoering

Dit beleidsplan bevat concrete plannen waarmee de Raad zijn doelstellingen wil realiseren. Daarbij worden alleen nieuwe initiatieven benoemd. Het spreekt voor zich dat bestaande activiteiten voortgezet zullen worden.

Het vergroten van de toegankelijkheid van het Rbtv

- Bureau Wbtv is in gesprek met diverse opleidings- en toetsinstanties over het aanbieden van (meer) taal-, tolk- en vertaaltoetsen.
- Bureau Wbtv blijft zoeken naar alternatieve vormen van competentie management of -toetsing en nieuwe instrumenten om competenties te meten. Zo gaat Bureau Wbtv in 2013 de mogelijkheid onderzoeken om te kunnen worden ingeschreven op basis van Erkenning van Verworven Competenties (EVC).
- Bureau Wbtv evalueert in het najaar van 2012 met de Commissie btv en het Kwaliteitsinstituut in hoeverre positieve adviezen op inschrijvingsverzoeken, aanleiding geven tot aanpassingen/aanvullingen van het Besluit inschrijving Rbtv en past dit daarop aan.
- Het advies Arabisch dat de Adviescommissie Talen Wbtv in 2011 heeft uitgebracht, geeft eveneens aanknopingspunten om het Besluit inschrijving Rbtv aan te passen. Deze mogelijkheid wordt in 2012 besproken en wordt begin 2013 doorgevoerd.
- Bureau Wbtv gaat de mogelijkheid onderzoeken of gestructureerde intervisie of periodieke beoordelingen door opdrachtgevers op basis van een checklist een optie zijn om bijvoorbeeld de attitude van een tolk/vertaler te kunnen beoordelen. Bureau Wbtv zal daarbij gebruik maken van ervaringen in andere beroepsgroepen.

Tolk- en vertaaltoetsen

- Met het oog op uitbreiding van het aantal talencombinaties en vertaalrichtingen van de Wbtv-toetsen, gaat Bureau Wbtv in het najaar van 2012 een korte enquête houden onder tolken en vertalers. Daarin wordt gepolst aan welke combinaties en richtingen serieuze behoefte bestaat. Omdat Bureau Wbtv alleen beschikt over gegevens van tolken en vertalers die zich hebben aangemeld, heeft Bureau Wbtv diverse andere stakeholders gevraagd de enquête via de eigen kanalen te verspreiden onder andere potentiële deelnemers aan toetsen.
- In het najaar van 2012 overlegt de Stichting Nationale Examens Vertalen en Tolk (SNEVT) een plan over de uitvoering van een groter aantal toetsen vanaf 2013.
- Bij opdrachtgevers en bemiddelaars zal ook in de toekomst worden geïnventariseerd aan welke talencombinaties/vertaalrichtingen een tekort bestaat. Dit gegeven wordt meegenomen in de besluitvorming over het aanbieden van nieuwe toetsen.
- Bureau Wbtv gaat samen met de SNEVT de voorbereiding op de toetsen faciliteren via communicatie, verwijzing naar examentrainingen of andere cursussen en het doorgeleiden van kandidaten naar een zelfassessment om sterktes en zwaktes te kunnen inschatten.

Taaltoetsen

- Medio 2012 heeft Bureau Wbtv een kader voor taaltoetsen vastgesteld, waarmee tolken en vertalers hun taalcompetentie (op basis van het ERK) kunnen aantonen.
- Op basis daarvan zal Bureau Wbtv instanties en deskundigen aanwijzen die op een verantwoorde wijze taaltoetsen kunnen afnemen.
- Bureau Wbtv publiceert de lijst met aangewezen deskundigen op de Wbtv-site.
- Momenteel is Bureau Wbtv in gesprek met een aantal partijen om die toetsen actief te gaan aanbieden en een en ander goed te kunnen gaan uitvoeren.
- Naar aanleiding van het taaltoetskader wordt mogelijk het beleid Uitwijklijst aangepast. Zodra duidelijk is voor welke talen toetsen (en/of opleidingen) beschikbaar zijn, kan de Raad letterlijk uitvoering geven aan de bepaling uit de Wbtv over de Uitwijklijst. Die stelt immers dat plaatsing op deze lijst mogelijk is als er géén taaltoetsing mogelijk is.

EG-Regeling erkenning beroepskwalificaties

- Een stafmedewerker/jurist van Bureau Wbtv onderzoekt in 2012 hoe er beter uitvoering kan worden gegeven aan de EG-regeling beroepskwalificaties.
- Bureau Wbtv zal uiterlijk in 2013 praktische informatie over de werking van deze regeling ontwikkelen en indien nodig instrumenten creëren (proeve van bekwaamheid, stages).

Het vergroten van de kwaliteit van ingeschreven tolken en vertalers

- Ook worden vanaf 2014 mogelijkheden onderzocht om binnen het Rbtv niet alleen op specialisatie, maar ook anderszins verder te differentiëren.

Het vaststellen en implementeren van specialisaties

- Bureau Wbtv zal in 2013 de werking van de in 2012 vastgestelde en geïmplementeerde specialisaties monitoren.
- Bureau Wbtv gaat na introductie van de eerste specialisaties (tolk in strafzaken en vertaler in strafzaken) bij afnameplichtige opdrachtgevers inventariseren aan welke specialisaties behoefte is.
- Per specialisatie zal Bureau Wbtv in overleg met het werkveld en eventuele andere deskundigen, competenties benoemen en toetsingscriteria vaststellen.

Het beheren van juiste en actuele gegevens

- Bureau Wbtv gaat in 2013 een portal ontwikkelen waarmee tolken en vertalers via een beveiligde toegang (een deel van) hun eigen gegevens kunnen inzien en beheren. Doordat mutaties sneller verwerkt worden en dus sneller voor opdrachtgevers beschikbaar komen wordt het Rbtv actueler. Bureau Wbtv heeft hiervoor een business case geschreven. Tolken en vertalers hebben hier zichtbaar behoefte aan en voor Bureau Wbtv wordt de administratieve belasting op die manier beperkt.
- Na implementatie van deze portal wordt de mogelijkheid onderzocht om meer gegevens te kunnen opgeven, zoals beschikbaarheid (eventueel op eigen opgave). Ook is verdergaande differentiatie in de openbare data een optie. De huidige Regeling openbaarheid contactgegevens gaat uit van twee dwingende profielen. Indien tolken en vertalers zelf de openbare gegevens kunnen beheren (binnen redelijke grenzen), kunnen zij daarbij uitgaan van hun eigen voorkeuren.
- Bureau Wbtv onderzoekt de mogelijkheid om informatie-uitwisseling verder te digitaliseren. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het aanbieden van gescande of elektronische aanvraag- en mutatieformulieren, bewijsstukken en overige documenten. Dit is efficiënter, kostenbesparend en milieuvriendelijker.

Vereenvoudiging primair proces

- Bureau Wbtv gaat de primaire processen die gepaard gaan met de uitvoering van de Wbtv verder stroomlijnen via workflowmanagement en door verdergaande standaardisatie van veel voorkomende (delen van) beslissingen.

Naleving wettelijke afnameplicht

- Versterken van de afnameplicht door implementeren specialisaties.
- Bureau Wbtv gaat, nog meer dan het nu al doet, informatie verzamelen en verstrekken over de afnameplicht en de (mogelijke) gevolgen wanneer de afnameplicht niet worden nageleefd (op basis van onderzoek en jurisprudentie). Bureau Wbtv onderzoekt de mogelijkheid om concrete signalen van tolken en vertalers over niet-naleving op een centrale plek en op uniforme wijze te verzamelen.
- De implementatie van de Europese richtlijn voor tolken en vertalers (oktober 2013) biedt hiervoor een goed aanknopingspunt. Bureau Wbtv zal actief participeren in de voorbereidingen op deze implementatie.
- Bureau Wbtv zal een voorlichtingscampagne opzetten of ondersteunen, gericht op medewerkers binnen de afnameplichtige organisaties, medewerkers die zich

bezighouden met het inzetten van tolken/vertalers en legaliseren van handtekeningen van beëdigde vertalers, advocaten en andere stakeholders via o.a. de e-nieuwsbrief, brochures, mailings, presentaties en publicaties in vakbladen.

- Werknemers van politie en justitie kunnen een inlogcode aanvragen waarmee zij kunnen zoeken in het Rbtv en in de Uitwijklijst. Het zoeken nadat is ingelogd levert altijd de meest complete gegevens op, want de beperkingen die ten aanzien van de openbare benadering gelden, zijn niet van toepassing op de beveiligde benadering. De nog te ontwikkelen portal zou interessant kunnen zijn voor politie en justitie, omdat zij via de portal op een snellere en efficiëntere manier toegang kunnen krijgen tot het afgeschermd gedeelte van het Rbtv.

Een goede inrichting van de taallijst

- In 2012 en 2013 gaat de Adviescommissie Talen Wbtv zich buigen over o.a. Tsjechisch en Slowaaks, Farsi en Dari, de Koerdische varianten en Servo-Kroatisch en Servo-Kroatisch Bosnisch. De adviezen kunnen gevolgen hebben voor uitvoeringsbeleid en bestaande inschrijvingen.
- De werkwijze van deze commissie wordt in 2013 geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Aanpassen PE-beleid

- Bureau Wbtv gaat in 2012 onderzoek doen naar andere vormen van PE dan contactonderwijs.
- Ook wordt in 2012 onderzocht of de indeling van de huidige categorieën moet wijzigen.
- Tevens wordt onderzocht of relevantie van PE-activiteiten een belangrijk criterium moet worden.
- Bureau Wbtv heeft het PSTEVIN en het Kwaliteitsinstituut verzocht om de ideeën over een passender aanpak van professionele ontwikkeling in 2012 verder te ontwikkelen. Ook volgens het Kwaliteitsinstituut heeft dit prioriteit.
- In de zomer van 2013 heeft Bureau Wbtv nieuw PE-beleid klaarliggen, dat vanaf 2014 (vanaf de 2^e inschrijfperiode) wordt uitgevoerd.
- PE kan bijdragen tot het verwerven en behouden van een specialisatie. Per specialisatie moet Bureau Wbtv blijven beoordelen of een PE-verplichting aan de orde is.
- Bureau Wbtv gaat ook onderzoeken of de toets op het PE-quotum bij de verlenging van de inschrijving steekproefsgewijs of op basis van high-trust kan plaatsvinden in plaats van 1 op 1.

PE-systeem

- Het Wbtv-informatiesysteem (KIP) wordt in het najaar van 2012 aangepast, zodat de behaalde PE-punten per tolk/vertaler makkelijk kunnen worden bijgehouden. Hiermee ontstaat ook de mogelijkheid om tolken en vertalers (via de portal) inzicht te geven in het aantal behaalde en nog te behalen PE-punten en in welke categorie.

Regels gewaarmerkte vertalingen/e-apostille

- Bureau Wbtv zal actief inbreng verzorgen bij de ontwikkeling van een eventuele ministeriële regeling voor het waarmerken van vertalingen.
- Een ambtenaar van het ministerie van Veiligheid en Justitie is een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om een pilot met een digitale apostille te starten en voorwaarden te ontwikkelen die aan deze werkwijze verbonden moeten zijn.
- Bureau Wbtv werkt hieraan mee en zal de uitvoering van een eventuele pilot ondersteunen.

Minder bezwaar en beroep

- Bureau Wbtv gaat acties ondernemen om te voorkomen dat kansloze bezwaarschriften worden ingediend. Hiertoe blijft het, in samenspraak met de branche, zoeken naar manieren om tolken en vertalers te informeren over reële

mogelijkheden om te worden ingeschreven, een inschatting te maken van hun kansen en bij afwijzende besluiten een gericht advies te geven over een traject dat de tolk of vertaler wel perspectief biedt op inschrijving.

- Middels een interactief inschrijfformulier, moeten de tolken/vertalers al vroegtijdig een reële inschatting kunnen maken van hun kans op inschrijving. Met het oog op overheidsbrede initiatieven om bezwaren van tolken en vertalers proactief te ondervangen, worden complexere besluiten vanaf eind 2012 vaker telefonisch toegelicht.
- Ook gaat Bureau Wbtv telefonisch contact opnemen indien sprake is van onduidelijkheid of onvolledigheid tijdens de behandeling van een verzoek.
- Na de zomer van 2012 volgen de medewerkers van Bureau Wbtv hiertoe een telefoontraining.
- Tevens gaat Bureau Wbtv (de strekking van) de jurisprudentie inzetten om besluiten te onderbouwen en te verdedigen.
- Tolken en vertalers krijgen door bovenstaande acties meer ondersteuning bij het indienen van een verzoek.
- De kwaliteit van de besluiten kan worden verbeterd door te investeren in de Awb-kennis. Medewerkers die veel primaire besluiten nemen, volgen in het najaar van 2012 een cursus besluiten motiveren en een cursus diplomawaarden.
- De bezwaarprocedure wordt kritisch bekeken.

Stimuleren indienen van klachten

- Bureau Wbtv onderzoekt de mogelijkheid om klachten in te dienen via een digitaal interactief klachtenformulier en horen op locatie. De nog te ontwikkelen portal kan worden gebruikt voor het sneller en efficiënter indienen van klachten.
- Om onterechte en ongegronde klachten te voorkomen, gaat Bureau Wbtv de adviezen van de Klachtencommissie Wbtv breder bekend maken.
- De Gedragscode Wbtv alsmede de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Wbtv moeten eveneens opnieuw onder de aandacht van belanghebbenden worden gebracht. Bureau Wbtv gaat in 2013 meer aandacht besteden aan de mogelijkheid om een klacht in te dienen door middel van een gerichte communicatiecampagne.
- De inwerkingtreding van de Europese richtlijn voor tolken en vertalers in strafzaken, biedt hiertoe aanknopingspunten.
- In het kader van de richtlijnen moet tevens een voorziening worden getroffen voor de afhandeling van tolken en vertalers die in strafzaken worden ingezet, maar nog niet in het Rbtv of op de Uitwijkljst staan en dus niet onder het regime van de klachtenregeling Wbtv vallen. Bureau Wbtv heeft ervoor gepleit deze klachten ook te laten behandelen door de Klachtencommissie Wbtv en de Gedragscode Wbtv als referentiekader te gebruiken. Het kan immers niet zo zijn dat voor vergelijkbare opdrachten andere gedragsregels gelden, simpelweg omdat er in de ene talencombinatie wel een beëdigde tolk beschikbaar is en in de andere niet.
- De Gedragscode Wbtv zal in 2014 worden geëvalueerd.
- Bureau Wbtv probeert inzicht te verkrijgen in de hoeveelheid klachten die informeel worden afgedaan door afnemers en bemiddelingsbureaus zoals de IND, Concorde en Tolk- en Vertaalcentrum Nederland.

Ontwikkeling kenniscentrum

Bureau Wbtv wil 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.

- Bureau Wbtv verzamelt/creëert en publiceert jurisprudentie over:
 - de afnameplicht uit artikel 28 Wbtv

- vertalers die onder de Wet beëdigde vertalers beëdigd waren als vertaler, maar niet staan ingeschreven in het Rbtv (geen gebruik hebben gemaakt van de overgangsregeling)
- klachtafhandeling
- Bureau Wbtv gaat regelmatig publiceren in vaktijdschriften.
- Bureau Wbtv zoekt actief naar bestaande platforms om kennis over te dragen. Te denken valt aan studiedagen, Algemene ledenvergaderingen van brancheverenigingen, symposia of praktijkdagen van tolk- en vertaalopleidingen.
- Bureau Wbtv zal alle werkinstructies, wet- en regelgeving en relevante jurisprudentie op het gebied van tolken en vertalen in samenhang met elkaar, publiceren op de website. Intern is al veel informatie bekend en opgeslagen die bruikbaar is voor dit digitale kenniscentrum. Hierbij valt te denken aan 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, etc. Deze informatie helpt Bureau Wbtv om uniforme besluiten te nemen op allerlei Wbtv-verzoeken. Door de gegevens te ontsluiten voor derden, hoopt de Raad echter ook meer duidelijkheid aan tolken en vertalers te verschaffen. Bureau Wbtv streeft ernaar deze tool eind 2012 online te hebben. Daarna zal het steeds worden geactualiseerd en worden aangevuld met (nieuwe) informatie, ook over onderwerpen die niet direct het primaire proces van Bureau Wbtv betreffen.

Communicatie

- De werking van de Wbtv-brochures is in 2012 geëvalueerd en de tekst wordt in het najaar van 2012 bijgesteld.
- De internetsite wordt permanent bijgewerkt en een paar keer per jaar grondig bekeken.
- De Engelstalige Wbtv-site wordt in 2012 geüpdate.

Onderzoek

Bij de functie van kenniscentrum hoort betrokkenheid bij onderzoek. In sommige gevallen voert Bureau Wbtv dat zelf uit, in andere gevallen initieert Bureau Wbtv dat, maar besteedt Bureau Wbtv de feitelijke werkzaamheden uit aan onderzoekers.

Communicatie-onderzoek

Op 4 juni 2012 heeft een stagiaire Communicatiemanagement een adviesrapport uitgebracht over verbetering van de communicatie met tolken en vertalers. Bureau Wbtv gaat de adviezen gefaseerd integreren in de bestaande communicatieactiviteiten.

Klantenpanel

- Bureau Wbtv heeft, met ondersteuning van onderzoeksbureau Desan, een panel ingericht van tolken en vertalers die (in eerste instantie) gaan helpen om de communicatieactiviteiten te verbeteren. Ook andere beleidsonderwerpen kunnen aanleiding zijn dit gremium om advies te vragen. De doelgroep wordt op deze manier betrokken bij de ontwikkeling van diensten, producten en beleid van Bureau Wbtv. Het klantenpanel is innovatief en meningsvormend. De dialoog door middel van het klantenpanel is een aanvulling op bestaande onderzoeksmethodieken (marktonderzoek).
- Bureau Wbtv gaat het klantenpanel gebruiken voor het leveren van input bij andere besluitvorming of onderdelen van beleidsontwikkeling.
- Het klantenpanel is ook bedoeld om interactie met de doelgroepen te realiseren. Besluiten moeten daardoor beter herkenbaar worden voor de doelgroepen en ook op meer draagvlak kunnen rekenen.

Focusgroep

- Ter verdieping van de resultaten van het communicatieonderzoek werden 2 focusgroepen samengesteld.

Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv 2012-2015

- Bureau Wbtv gaat ook bij toekomstige onderzoeken focusgroepbijeenkomsten organiseren indien die een belangrijke bijdrage kunnen leveren.

Onderzoeksstages

Bureau Wbtv zal de komende jaren minimaal eenmaal per jaar een afstudeerstage van een universitaire- of hbo-opleiding aanbieden. Onderzoeksonderwerpen kunnen voortkomen uit de signalering aan de helpdesk of voortvloeien uit dit beleidsplan.

Mogelijke onderwerpen zijn:

- Onderzoek naar verbetering van de communicatie richting afnemers
- Definitie en noodzaak gewaarmerkte vertalingen (incl. legalisatieproces)
- De rol van een tolk (ook reisleader, adviseur en gezelschapsmaatje?)
- Binnen het PSTEVIN is de behoefte geuit om onderzoek te doen naar het huidige en gewenste imago van de beroepsgroepen tolken en vertalers. Bureau Wbtv heeft het initiatief genomen tot het formuleren van onderzoeksvragen en zoekt naar studenten die dit onderzoek kunnen uitvoeren.

Klanttevredenheidsonderzoek

- Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten van het klanttevredenheidsonderzoek in 2011 is een plan van aanpak geschreven met daarin concrete actiepunten ter verbetering van de dienstverlening.
- Een aantal verbeteracties is reeds uitgevoerd, maar er zijn ook verbeteracties die de komende jaren worden uitgevoerd:
 - Bureau Wbtv gaat nader onderzoeken onder gebruikers van het Rbtv welke zoekcriteria gemist worden.
 - Bureau Wbtv gaat periodiek alle ingeschreven tolken en vertalers een rapport toezenden met de gegevens van de tolk/vertaler met het verzoek deze gegevens te controleren en eventuele wijzigingen aan Bureau Wbtv door te geven.
 - Bureau Wbtv gaat een kenniswijzer introduceren waarin alle werkinstructies, wet- en regelgeving en relevante jurisprudentie te vinden is.
 - Bureau Wbtv gaat investeren in kennis van medewerkers Wbtv. Hierbij is het van belang dat medewerkers weten hoe de Wbtv en lagere regelgeving, het beleid, de procedures en de beroepspraktijk eruit zien. Dat de medewerkers niet iedere taal of dialect, de herkomst, technische begrippen uit literatuur over tolken/vertalen, enzovoort, niet kennen, is niet relevant.
 - Bureau Wbtv gaat de brochureteksten waar nodig aanpassen. Ook gaat Bureau Wbtv nadenken over (betere) distributie van de brochures.
 - Bureau Wbtv beschikt over gegevens van tolken en vertalers wier dossiers zijn voorgelegd aan de Commissie btw. Door hen gericht te benaderen en de vragen met betrekking tot de tevredenheid over de Commissie btw voor te leggen kunnen betrouwbare en bruikbare onderzoeksresultaten worden verkregen.
 - Bureau Wbtv gaat onderzoeken of de procedure voor het indienen van een klacht vereenvoudigd kan worden.
 - Bureau Wbtv beschikt over gegevens van personen die een officiële klacht hebben ingediend die behandeld is door de Klachtencommissie Wbtv. Door hen gericht te benaderen en de vragen met betrekking tot de tevredenheid over de Klachtencommissie Wbtv voor te leggen kunnen betrouwbare en bruikbare onderzoeksresultaten worden verkregen.
 - Bureau Wbtv gaat in overleg met het werkveld (andere) specialisaties vaststellen en implementeren.
 - Bureau Wbtv gaat de veelgestelde vragen op de Wbtv-site updaten en aanvullen. De bedoeling is dat informatie die van belang is voor de doelgroepen toegankelijk en makkelijk te vinden is, waardoor het aantal vragen dat per e-mail of telefonisch wordt gesteld, mogelijk beperkt wordt.
- Bureau Wbtv gaat het klanttevredenheidsonderzoek periodiek herhalen (na 3 jaar).
- Het eerstvolgende klanttevredenheidsonderzoek wordt gehouden in april 2014.

Meerjarenbeleidsplan Bureau Wbtv 2012-2015

- In het klanttevredenheidsonderzoek van 2014 gaat Bureau Wbtv ook vragen naar:
 - tevredenheid over de Commissie van bezwaar.
 - wat de doelgroepen verwachten van Bureau Wbtv met betrekking tot bepaalde dienstverleningsaspecten.
 - het imago van Bureau Wbtv en hoe het imago verbeterd zou kunnen worden.
- Het onderzoek zal meebuigen met de ontwikkeling van nieuwe producten/diensten.
- Bureau Wbtv is gestart met een teamtraject onder begeleiding van een externe coach om doelen en acties te benoemen op het gebied van o.a. samenwerking, interne communicatie, afspraken maken en prioriteiten stellen. De laatste bijeenkomst vindt plaats na de zomervakantie van 2012.

Europese onderzoeksprojecten

- Met het oog op de Europese richtlijn tolken en vertalen in strafzaken die op 27 oktober 2013 in werking treedt en waarover al iets is gezegd in het hoofdstuk 'observaties', participeert Bureau Wbtv in diverse Europese onderzoeksprojecten die worden ondersteund door de Europese Commissie:
 - In het Avidicus-project worden ervaringen met tolken via videoconferencing en vooral trainingsprogramma's voor deze diensten geïnventariseerd en aanbevelingen geformuleerd.
 - Het Qualitas-project tracht criteria en toetsingsinstrumenten te ontwikkelen voor specifieke kennis en bekwaamheden voor tolken in strafzaken.
 - Het Co-Minor-in/Quest-project betreft specifieke competenties voor het tolken met minderjarigen.
- De rol van Bureau Wbtv in de diverse projecten is uiteenlopend.

Inzet gespecialiseerde tolken/vertalers

- Om het belang van de inzet van gespecialiseerde tolken en vertalers in straf- en asielzaken te stimuleren, gaat Bureau Wbtv een onderzoek (laten) doen naar mogelijke besparingen in de keten als gevolg van de inzet van een goede tolk of vertaler. Daarbij wordt mogelijkerwijs samenwerking gezocht met Europese partners.