

“Eén landelijke oplossing maakt alles makkelijker”

In 2012 trok het ministerie van VWS de stekker uit de subsidie voor de landelijke tolkendiensten. Sindsdien worstelen zorgverleners en niet-Nederlandstalige cliënten in de zorg en het sociaal domein met het overbruggen van de taalbarrière. Dat moet anders, stelt Simone Goosen, campagneleider *Tolken terug in de zorg, alstublieft*, namens de Johannes Wierstichting voor gezondheidszorg en mensenrechten. “Als de communicatie niet goed verloopt, kan er geen passende zorg of ondersteuning geboden worden.”

TEKST: MICHEL VAN DIJK **BEELD:** JOHANNES WIERSTICHTING

“Ik sprak vorige week een thuiszorgmedewerker die net van een huisbezoek kwam aan een Marokkaans-Nederlandse mevrouw. Hij had haar niet kunnen vragen of ze het goed vond dat hij haar wond kwam verzorgen. Ze sprak nauwelijks Nederlands en er was niemand die zijn vraag voor haar kon vertalen. Een tolk bellen was een uitkomst geweest, zei hij. “Die hoeft maar één keer mee te komen. Daarna kan ik haar wond verzorgen zonder dat ik daar een tolk voor nodig heb.”

Het is een van de vele voorbeelden die Simone Goosen paraat heeft. Die voorbeelden zijn allemaal het gevolg van de stopzetting van de landelijke Tolken telefoon in 2012. Het ministerie van VWS beëindigde toen als bezuinigingsmaatregel van de ene op de andere dag haar landelijke subsidie hiervoor. Sindsdien moet iedere sector en iedere zorgverlener op zijn eigen manier de taalbarrière tussen zorgverlening en niet-Nederlandstalige cliënten trachten te overbruggen. Voor sommige sectoren, zoals de eerstelijns geboortezorg en de ggz achttien-plus, zijn gelukkig tijdelijke bekostigingsregelingen getroffen. Daarnaast bekostigen veel ziekenhuizen vanuit hun eigen budget de mogelijkheid om tolken in te schakelen en kunnen huisartsen een tolk inschakelen via een regionaal achterstandsfonds. Maar voor zorgverleners in de ouderen- en thuiszorg, de paramedische beroepen, de sociaal werkers en de jeugdzorgprofessionals is de tolkenbekostiging niet geregeld. En zeker de kleinere aanbieders, zoals fysiotherapeut, logopedist of diëtist, zijn niet in staat om de tolkenkosten vanuit hun eigen budget te financieren.

Met alle gevolgen van dien. Want passende zorg- en hulpverlening begint ermee dat je elkaar begrijpt. “Als >>





de communicatie niet goed verloopt, kan geen passende zorg of ondersteuning geboden worden”, zegt Goossen. “Vaak komt de eerste afspraak met een zorg- of hulpverlener dan al niet tot stand. Ook schaamtegevoelens kunnen ervoor zorgen dat iemand geen contact durft te zoeken met een zorgverlener.”

Traumatisch voor het kind

Doordat tolken niet beschikbaar zijn, kiezen cliënten er vaak voor om naasten in te schakelen die als vertaler kunnen optreden. “Begrijpelijk, maar niet altijd een goede keuze”, zegt Goossen. “Goed tolken is een vak. Als je daar niet in bent opgeleid, loop je het risico dat je fouten maakt of dat je belangrijke zaken over het hoofd ziet die ter sprake komen.”

Bovendien kunnen tussen gezinsleden belangen spelen of afhankelijkheidsrelaties bestaan. “Een vrouw zal niet snel vertellen dat ze mishandeld wordt door haar echtgenoot als haar kind als tolk optreedt. Ze zal minder openhartig zijn, dingen achterhouden. En voor het kind kan die tolkenrol schadelijk, zelfs traumatisch zijn. Het hoort verhalen waar het te jong voor is, wordt in een ouderrol gedwongen. Bovendien weten we dat kinderen door hun ouders of andere familieleden op allerlei plekken als tolk worden ingezet. Bij de huisarts, op school, bij het gemeenteloket. Dat gaat gepaard met veel school- of stageverzuim. Het kind moet immers steeds mee om te tolken.”

Voor zorg- of hulpverleners is het eveneens lastig, vervolgt Goosen. “Zij moeten als dat nodig is direct een tolk kunnen inschakelen. Zodat ze hun werk kunnen doen en goede zorg of ondersteuning kunnen leveren. Maar zolang een tolkenfinanciering niet overal goed en overzichtelijk geregeld is, zal een zorg- of hulpverlener al snel denken: laat maar, te ingewikkeld. Dan liever met behulp van een naaste, ook al is het een kind, een vertaalapp waarvan de kwaliteit tekortschiet of desnoods met handen- of voetenwerk. Dat gaat uiteraard ten koste van goede zorgverlening.”

“Als de communicatie niet goed verloopt, kan geen passende zorg of ondersteuning geboden worden.”

Eén centraal telefoonnummer

Voor de Johannes Wierstichting, Patiëntenfederatie Nederland, artsenorganisatie KNMG, de beroepsvereniging voor sociaal werkers BPSW en tal van andere beroepsorganisaties uit de zorg en het sociaal domein is dit reden om bij de politiek en de overheid aan te dringen op goede toegang tot tolken voor alle professionals in de zorg en het sociaal domein. Des te meer omdat de vraag naar (professionele) tolken blijft toenemen. Goossen: “Dat ligt voor de hand. In Nederland wonen 2,6 miljoen mensen met een niet-Nederlandstalige achtergrond, waaronder steeds meer ouderen. Dus de behoefte aan zorg en ondersteuning neemt de komende jaren alleen maar toe.”

De campagne voerende organisaties zouden graag zien dat er één centrale plek is, één centraal telefoonnummer waarvan alle professionals uit de zorg en het sociaal domein gebruik kunnen maken als ze een tolk nodig hebben. “We willen ook dat de financiering of bekostiging centraal geregeld wordt. En niet de lappendeken aan regelgeving die we nu zien. Je voorkomt daarmee het risico op postcodezorg: dat bekostiging bij de ene zorgaanbieder of gemeente wel goed geregeld is, en bij de andere niet. Dat komt nu wel voor.”

Het ministerie van VWS vindt inmiddels ook dat professionals een tolk in moeten kunnen zetten wanneer dat nodig is om passende zorg te bieden. VWS streeft voor deze bekostiging naar maatwerkoplossingen voor

de sectoren waar dit echt nodig is, schreven ex-minister Ernst Kuipers en demissionair minister Conny Helder eind 2023 in een brief aan de Tweede Kamer. Goosen: “Voor alle sectoren moet de financiering goed geregeld worden: voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo), de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet Langdurige Zorg (Wlz), de Jeugdwet én de Wet Publieke Gezondheid. En wel zo dat er één centraal telefoonnummer komt waar iedere zorg- of hulpverlener snel en laagdrempelig gebruik van kan maken. Dat kan technisch worden geregeld, zoals we dat al doen met 113 online of het landelijke noodnummer 112. Hoe toegankelijker we het organiseren voor zorgverleners, hoe eerder ze er gebruik van maken. En hoe beter we er ook patiënten over kunnen informeren. Eén landelijke oplossing maakt alles makkelijker.”

Generieke richtlijn

Goossen benadrukt dat bij een taalbarrière niet altijd een tolk hoeft te worden ingezet. “Het is niet altijd nodig”, zegt ze. “Maar daar waar het nodig is, moet er snel en goed een tolk beschikbaar zijn voor een zorg- of hulpverlener.”

“Voor het kind kan de tolkenrol schadelijk, zelfs traumatisch zijn.”

Om meer duidelijkheid te krijgen over in welke situaties een tolk onmisbaar is, en wanneer een beroep kan worden gedaan op een naaste of op digitale hulpmiddelen zoals Google Translate, werkt de Patiëntenfederatie, samen met beroepsorganisaties uit de zorg, het sociaal domein en tolkenorganisaties, aan een richtlijnmodule. Goossen: “Dit wordt een generieke richtlijn, dus voor de gehele zorg en het sociaal domein. We beschrijven daarin welke strategieën en hulpmiddelen voor het overbruggen van de taalbarrière je waar en wanneer kunt inzetten. Met andere woorden: wanneer is het oké om een naaste te laten vertalen of gebruik te maken van Google Translate of een andere app, en wanneer heb je een professionele tolk nodig om een goed gesprek te voeren.”

De richtlijn, die oktober 2024 gereed is, vervangt de *Kwaliteitsnorm Tolkegebruik bij anderstaligen in de zorg* uit 2013. “De kernboodschap van deze kwaliteitsnorm is dat je een tolk inschakelt als een gesprek complex, taboe of vertrouwelijk is. En dat kinderen laten tolken geen goede zorg is. Het is goed voorstelbaar dat deze kernboodschap terugkomt in de nieuwe richtlijn.”



Gesprek aan de keukentafel

Maar hoe moet de financiering voor tolken geregeld worden? “Dat is voer voor discussie tussen VWS, de beroepsorganisaties en de Patiëntenfederatie”, stelt Goossen. “Eén voorbeeld: VWS zegt in de Kamerbrief dat er binnen de Wmo weinig complexe gesprekken plaatsvinden. En ja, een gesprek aan de keukentafel over huishoudelijke hulp, dat is meestal niet complex. Maar hoe zit dat als een wijkteam naar een gezin gaat waarvan de vader dementerend is, of een van de gezinsleden een psychiatrische stoornis heeft of agressief is, of je moet met een gezin in gesprek over een combinatie van financiële, psychosociale en opvoedingsproblemen? Dat zijn complexe gesprekken. En dan is goede communicatie cruciaal voor het slagen van de hulp. En ook bij een ogenschijnlijk eenvoudige vraag over wondverzorging in de thuiszorg kan een tolk onmisbaar zijn. In al die situaties is het cruciaal dat je elkaar begrijpt, en dat je met elkaar kunt overleggen over welke zorg of ondersteuning gewenst is. Een tolk is daarbij onmisbaar. Daarom moeten alle professionals in de zorg en het sociaal domein zonder gezocht en gedoe toegang hebben tot tolken.”

www.zoschakeltueentolkin.nl

Taal mag toch geen obstakel zijn? Tolken terug in de zorg, alstublieft. (johannes-wier.nl)