

## **KWALITEITSPAN NGTV**

### **1. Inleiding**

Onderhavig kwaliteitsplan voor de educatieve activiteiten van het NGTV - zoals deze momenteel en in de toekomst onder verantwoordelijkheid van het NGTV (zullen) worden ontwikkeld en aangeboden - is opgesteld om te voldoen aan de wettelijke voorwaarde om het NGTV als scholingsinstituut, z.g. "PE-aanbieder" aan te wijzen waarmee de activiteiten van NGTV-kringen, –secties en commissies door Bureau Wbtv erkend kunnen worden.

### **2. Visie en strategie NGTV als opleidingsinstelling**

Permanente educatie is onderdeel van het kwaliteitsbeleid van het NGTV en komt de kwaliteit van het werk van tolken en vertalers ten goede. Omdat de kringen en secties in beginsel alle beëdigde en niet-beëdigde collega's willen bereiken, is het streven erop gericht de toegang tot educatieve activiteiten te verhogen en ervaren drempels te verlagen. Onder bepaalde condities zijn deze activiteiten ook toegankelijk voor tolken en vertalers die geen lid zijn van het NGTV.

Gestreefd wordt naar een breed aanbod van onderwerpen in diverse talen omdat dit in de huidige praktijk van scholingsactiviteiten nog ontbreekt. De door het Bureau Wbtv aangewezen opleidingsinstellingen beperken de programma's vaak te veel tot het juridische domein – en dan met name het strafrecht - terwijl veel tolken en vertalers (ook) actief zijn op andere terreinen. Daarnaast zijn opleidingen niet altijd optimaal gericht op de vertaalpraktijk. Rechtsgebieden als ondernemings-, arbeids-, familie- en handelsrecht en andere gebieden als techniek, economie, geografie, psychologie, pedagogiek, marketing, medische terminologie, etc. zullen waar mogelijk in het curriculum worden opgenomen. Hierbij speelt de overtuiging een rol dat tolken en vertalers breed geschoold moeten zijn, de scholing voldoende inhoud moet bieden om de kennis en vaardigheden actief binnen de vakgebieden of specialisatie op peil te houden, te verdiepen en/of te verbreden en moet aansluiten op ontwikkelingen in de samenleving, bedrijven, technologieën en instellingen. Het aanbod moet didactisch ook vernieuwend zijn: leren aan en in de praktijk, directe dialoog met de beroepsbeoefenaren, rollenspel, creatieve werkvormen, zoekopdrachten op internet en dit alles met aanschouwelijk materiaal en adequate opdrachten, naslag- en cursusdocumenten (bijvoorbeeld ook digitale en meertalige woordenlijsten). Ook digitale vormen van educatie en blended learning zullen moeten worden ontwikkeld.

De hiermee verworven kennis en competenties verhogen daarnaast ook het zelfvertrouwen en dragen er ook toe bij dat de positie van tolken en vertalers ten opzichte van hun (potentiële) opdrachtgevers zo stevig mogelijk zal zijn. Uitgangspunt vormt wel dat veel gericht moet zijn op adequaat, efficiënt en effectief leren; dus geen onnodige en stresserende belasting. Uitzonderingen hierop vormen intensieve vaardigheidstrainingen die model kunnen staan voor de praktijk.

Voor sommige leden biedt een dergelijk breed aanbod de mogelijkheid om (alsnog of hernieuwd) als beëdigd tolk en/of vertaler erkend te worden.

Een belangrijke toegevoegde waarde van de scholing binnen de eigen kring of sectie is de mogelijkheid van collegiale uitwisseling van kennis en ervaring en het delen van bronnen met gespecialiseerde of ervaren collega's op de meest uiteenlopende gebieden. Met de systematische introductie van externe sprekers/docenten vormt de kring of sectie een platform waar men zich bewust wordt van eigen en andere gebruiken/cultuur, normen, waarden en beroepsattitudes in andere sectoren van het maatschappelijke en economische leven. Ook daarom wordt bij de ontwikkeling van het onderwijsaanbod, naast samenwerking met onderwijsinstellingen op HBO- en universitair niveau, waar mogelijk samengewerkt met andere branches en instellingen en in de dagelijkse praktijk van instituten en bedrijven om zo het perspectief van de leden te verbreden. Ook dát is leren.

Bij bedrijven en instellingen is vaak zeer veel kennis aanwezig: algemene kennis, productkennis, kennis van terminologie, kennis van en ervaring met andere culturen, meertalige productlijsten, etc. In samenwerking met andere organisaties kan ook vorm worden gegeven aan bezoeken aan bedrijven en instellingen, praktische trainingen (computercursussen, vertaaltools), open courses of webinars op internet in een groep samen volgen, bespreken en eventueel de huiswerkopdrachten inzenden, congressen, presentaties, alumnidagen, seminars, workshops, presentaties, stages, uitwisseldagen, etc., etc.

Ook kunnen groepsactiviteiten worden ontplooid in de vorm van het samenstellen van bijvoorbeeld terminologielijsten, iets onderzoeken, de situatie in het land van brontaal en land van de doeltaal vergelijken, simulaties, rollenspel, etc., etc.

En uiteraard kunnen eenmaal ontwikkelde activiteiten worden herhaald bij een andere kring of sectie en verder worden uitgebreid.

De leden van het NGTV ervaren scholingskosten en loonderving door niet gewerkte uren vaak als drempel voor het volgen van scholing. Daarom worden vanuit de beroepsverenigingen zelf initiatieven genomen om (veel) goedkopere educatieve programma's en activiteiten te ontwikkelen met als bijkomend voordeel dat collega's elkaar leren kennen en van elkaar kunnen leren. Het initiatief om aangewezen instelling te worden neemt de drempel weg die wordt ervaren wanneer leden PE-punten met uitgebreide bewijzen administratief moeten onderbouwen.

### **3. Organisatie scholingsactiviteiten**

In de statuten van het NGTV is in artikel 20 het volgende opgenomen:

1. Het genootschap heeft secties, kringen, redacties en commissies.
2. Secties worden gevormd op basis van een gemeenschappelijk vakgebied.
3. Kringen worden gevormd op basis van een geografische indeling of taal.
4. Secties, kringen, redacties en commissies hebben geen rechtspersoonlijkheid.

Binnen de kringen en secties worden zowel Scholingsactiviteiten (bijvoorbeeld een presentatie over het vertalen van diploma's) als Overige activiteiten (bijvoorbeeld intervisie) als Activiteiten zonder PE-punten ontwikkeld en aangeboden. Deze activiteiten worden door de beroepsbeoefenaren zelf voor en met elkaar georganiseerd en staan in eerste instantie open voor de leden van kring of sectie die de activiteit aanbiedt. In tweede instantie staat deze activiteit open voor overige NGTV-leden en eventueel voor niet-leden van het NGTV. Het volledige aanbod aan activiteiten wordt gepubliceerd op de NGTV-website en men kan zich eveneens via deze website aanmelden.

Binnen 5 jaar moeten minimaal 80 PE-punten worden behaald. Hiervan moeten minimaal 40 punten bij Scholingsactiviteiten zijn behaald. Maximaal 40 punten mogen worden behaald met Overige activiteiten waarbij aangetoond moet worden dat de gekozen activiteiten voor de betreffende tolk of vertaler deskundigheidsbevorderend zijn en welke competentie daarmee onderhouden of verbeterd wordt. Het aantal studiepunten wordt berekend op basis van de studiebelasting, waarbij voor de feitelijke contacturen, het lezen, huiswerkopdrachten en vertaalopdrachten punten worden toegekend.

Kringen en secties die scholingsactiviteiten willen aanbieden onder de vlag van het NGTV als erkende opleidingsinstelling doen dat onder verantwoordelijkheid van het NGTV en dienen zich te committeren aan de (kwaliteits)uitgangspunten zoals beschreven in dit kwaliteitsplan. In het *Huishoudelijk Reglement van het NGTV* is opgenomen dat kringen en secties besturen of coördinatoren hebben.

In dit reglement wordt bij artikel 10 betreffende het commitment van de kringen en secties een artikel toegevoegd met de volgende tekst:

10.10. Kringen en secties committeren aan het NGTV-kwaliteitsplan voor zover zij PE-waardige activiteiten ontwikkelen en aanbieden. Voorgaande laat onverlet de uitvoering van het door het BWbtv goedgekeurde Kwaliteitsplan van Senoca.

#### **4. Wijze waarop scholingsactiviteiten relevant zijn voor tolken en vertalers, en hoe een scholingsactiviteit hiertoe vorm krijgt**

Bij de ontwikkeling van de activiteiten zijn waar mogelijk de *Landelijke profielen van eindcompetenties tolken Hbo-opleidingen Vertalen en Tolken Nederland* richtinggevend.

Deze profielen onderscheiden de volgende competenties:

- ✓ Vertaalcompetenties/tolkcompetenties
- ✓ Linguïstische en tekstuele competenties
- ✓ Culturele competenties
- ✓ Zoekstrategieën en onderzoekcompetentie
- ✓ Technische competentie
- ✓ Zakelijke en ondernemingsgerichte competentie

De deskundigen worden geselecteerd naar gelang de behoeften van de NGTV-leden. De deskundigen worden zo mogelijk binnen het NGTV geselecteerd, maar indien de verlangde kennis of tijd niet intern beschikbaar is, extern. Hierbij wordt een beroep gedaan op het grote netwerk van NGTV-leden en hun externe relaties.

#### **5. Hoe wordt het niveau van een scholingsactiviteit geborgd**

De voor PE verantwoordelijke vertegenwoordiger van de kring of sectie keurt de keuze van de deskundige(n), het lesprogramma en het lesmateriaal formeel goed, met inachtneming van de gestelde eisen binnen dit kwaliteitsplan. In de praktijk kan dit betekenen dat een geselecteerde docent/deskundige en/of het lesprogramma en/of het lesmateriaal niet worden ingezet c.q. gebruikt en dat wordt uitgekeken naar een andere deskundige, lesprogramma en/of lesmateriaal tot aan de gestelde eisen wel is voldaan.

#### **6. Hoe waarborgt de opleidingsinstelling de inbreng van tolken en vertalers bij de totstandkoming, evaluatie en verbetering van een scholingsactiviteit**

De inhoud van de activiteit voldoet waar mogelijk aan de wensen en eisen van de leden van de kring- of sectie die het initiatief tot de activiteit neemt. Iedere activiteit wordt na afloop door alle tolken en vertalers die de activiteit hebben gevolgd geëvalueerd. Pas na inlevering van het evaluatieformulier wordt het deelnamecertificaat uitgereikt. De uitkomsten van deze evaluatie kunnen leiden tot verbetering van een activiteit als deze nogmaals wordt aangeboden. Doordat alle PE-verantwoordelijken toegang hebben tot de individuele digitale portfolio's kunnen evaluaties van eerder aangeboden activiteiten worden bekeken en kan met de docent/spreker worden besproken hoe programma en of lesmateriaal kunnen worden aangepast om tot een beter resultaat te komen. Zie ook de paragraaf hieronder voor het proces dat daarbij wordt gevolgd.

#### **7. Hoe worden de deskundigen van de scholingsactiviteiten geselecteerd en begeleid**

Alle sprekers/docenten hebben een opleiding op minimaal hbo-niveau of beschikken over een hbo-werk- en denkniveau en onderhouden hun competenties op dat niveau. Dit dient aangetoond te kunnen worden d.m.v. een cv, LinkedIn profiel, levensloop, aanbevelingsbrief, etc. Bij het selecteren van een spreker/docent moet duidelijk worden wat deze aan kennis kan bieden. Zo moet al meteen duidelijk zijn of een activiteit bestemd is voor vertalers en/of tolken en voor mensen mét of zonder voorkennis op het gebied dat door de spreker/docent zal worden behandeld. Uiteraard dient de inhoud van de activiteit aan alle wettelijk eisen en dit kwaliteitsplan te voldoen.

De PE-verantwoordelijke spreekt met de beoogde spreker/docent het lesprogramma (leerdoelen) en lesmateriaal gedetailleerd door. Als blijkt dat programma (leerdoelen) en/of materiaal niet aan de NGTV-kwaliteitseisen voldoen en/of onvoldoende aansluiten bij de wensen van de (leden van de) betreffende kring of sectie dan wordt de beoogde spreker/docent gevraagd het programma en/of materiaal bij te stellen. Dit proces herhaalt zich tot programma en materiaal naar wens zijn.

Als de deskundige is gekozen en het programma opgesteld, wordt een competentieformulier ingevuld, dat dient als uitnodiging aan NGTV-leden en niet-leden om deel te nemen aan de activiteit. Dit formulier wordt aan de leden van de kring en sectie gemaild en op een openbaar deel van de NGTV website geplaatst opdat zowel NGTV-leden als niet-leden hiervan kennis kunnen nemen.

Alle gegevens omtrent de deskundige(n) en bijlagen als cv's, etc. worden vóór de bijeenkomst in het individuele digitale portfolio opgenomen.

Het programma wordt vooraf nauwkeurig bepaald, met bijbehorend draaiboek.

De tijdsindeling dient volledig te worden nageleefd om het recht op PE-punten te borgen.

Eventueel huiswerk dient lang genoeg van tevoren te worden aangeboden en nagekeken nadat dit gemaakt is.

In de evaluatie na afloop van de activiteit worden ook vragen opgenomen over de spreker/docent, het lesprogramma en het lesmateriaal. De uitkomsten hiervan worden (ook) gecommuniceerd met de spreker/docent. Bij een overall ondermaatse evaluatie (gemiddeld lager dan 6 op een 10-puntsschaal) wordt een spreker/deskundige niet meer ingezet in de betreffende kring/sectie en worden de overige kringen en secties hierover geïnformeerd.

#### **8. Hoe wordt gecontroleerd dat kennisoverdracht heeft plaatsgevonden**

De scholingsactiviteit wordt door de deelnemers geëvalueerd d.m.v. het invullen van een digitaal evaluatieformulier. Naast vragen over docent, programma en lesmateriaal worden hierin ook vragen gesteld over de gestelde leerdoelen - met name of deze realistisch waren en gehaald zijn – en over de dynamiek binnen de kring of sectie.

Alle ingeleverde evaluatieformulieren worden in het individuele digitale portfolio gearchiveerd.

#### **9. Hoe wordt de kwaliteit van de opleidingsinstelling geborgd**

Jaarlijks zal een evaluatierapport over de PE-activiteiten van het NGTV worden opgesteld.

Voor klachten over scholingsactiviteiten, faciliteiten, administratieve handelingen, etc. is bijgevoegde klachtenprocedure ontwikkeld (bijlage 1).

de wijze waarop de evaluatie wordt betrokken bij het borgen van de kwaliteit wordt verwezen naar paragraaf 7.

#### **Hoe wordt alle informatie van de aangeboden scholingsactiviteiten gearchiveerd**

Op de nieuwe website van het NGTV (beoogde opleveringsdatum begin 2017) wordt van alle aangeboden activiteiten een individueel digitaal portfolio bijgehouden waarbij de regels, die door dit kwaliteitsplan worden opgelegd, strikt worden nageleefd. De coördinator van de kring of sectie die toegang heeft tot dit gedeelte van de NGTV-website plaatst alle informatie in het individuele digitale portfolio van de activiteit waarop deze betrekking heeft. Het individuele digitale portfolio wordt afgevinkt als dit compleet is. Het gaat hierbij om informatie die betrekking heeft op:

- a. de doelgroep;
- b. de leerdoelen;
- c. beschrijving van de globale inhoud;
- d. het lesmateriaal;
- e. het aantal contacturen (exclusief pauzes, borrel etc.);
- f. de berekening van het totale aantal uren studiebelasting;
- g. het totale aantal PE-punten en categorie (scholing of overige);

- h. de deskundigen (inclusief curriculum vitae);
- i. de evaluatie van de scholingsactiviteiten.

Als een andere aanbieder de scholingsactiviteit heeft verzorgd dan zorgt de PE-verantwoordelijke ervoor dat bovenstaande informatie door deze aanbieder wordt samengesteld en plaatst deze in het individuele digitale portfolio.

Onder verantwoordelijkheid van de coördinatoren van de kringen en secties dragen de PE-verantwoordelijken zorg voor de indeling van de activiteit in de juiste categorie (Scholing, Overige Activiteit, Activiteit zonder PE-punten), de correcte communicatie hierover, de correcte toekenning van PE-punten en de archivering in het individuele digitale portfolio.

Degene die de scholingsactiviteit heeft gevolgd kan vervolgens volstaan met het invullen en uploaden van het *Registratieformulier PE-punten scholingsactiviteit* waarin de volgende gegevens moeten worden ingevuld: naam, Wbtv-nummer, omschrijving scholingsactiviteit, welke competenties met deze activiteit op peil zijn gehouden/ontwikkeld, wat is geleerd van de gevolgde activiteit en hoe deze bijdraagt aan het op peil houden of ontwikkelen van de geselecteerde competenties. Het volledige formulier is hier te vinden:

<http://www.bureauwbtv.nl/binaries/content/assets/wbtv/pe/registratieformulier-pe-scholingsactiviteit.pdf>. Verder kan worden volstaan met het verwijzen naar het bijbehorende individuele digitale portfolio.

Bij het volgen van een overige activiteit is sprake van een vergelijkbare procedure met een iets ander formulier dat hier te vinden is

<http://www.bureauwbtv.nl/binaries/content/assets/wbtv/pe/registratieformulier-pe-punten-overige-activiteiten.pdf>

Het NGTV ondersteunt de PE-verantwoordelijken van de kringen en secties hierbij als volgt:

1. **Formulieren.** Formulieren zijn zo ontworpen dat de SKC-verantwoordelijke geen verplichte informatie kan vergeten en bijna automatisch tot de juiste conclusie komt (Scholing, Overige Activiteit, Activiteit zonder PE-punten) en alleen goedgekeurde standaardformulieren worden geaccepteerd.
2. **Centrale databank met individuele digitale portfolio's.** Deze databank op een afgeschermd gedeelte van de NGTV-website bevat alle individuele digitale gestandaardiseerde portfolio's en is toegankelijk voor alle PE-verantwoordelijken van de kringen en secties. Geautoriseerd tot muteren in het individuele digitale portfolio is alleen degene die dit portfolio heeft aangemaakt. Deze databank heeft ook een inspiratie- en voorbeeldfunctie.
3. **Helpdesk.** PE-verantwoordelijken kunnen via de mail of telefonisch overleggen met het NGTV-bestuurslid dat PE in portefeuille heeft dat kan adviseren (eventueel na overleg met Bureau Wbtv).
4. **Forum.** De PE-verantwoordelijken kunnen overleggen en ideeën delen, vragen stellen en samenwerkingsverbanden aangaan, o.a. door middel van een forum op de NGTV-website.
5. **Bijeenkomsten van PE-verantwoordelijken:** Deze bijeenkomsten vinden minimaal 2 keer per jaar plaats. Best Practices worden gedeeld, problemen besproken en ideeën uitgewisseld. Deze bijeenkomsten worden voorgezeten door het NGTV-bestuurslid dat PE in portefeuille heeft en die tevens als contactpersoon voor het Bureau Wbtv fungeert.

Als de Raad een audit wil uitvoeren, dan zal het NGTV op verzoek een overzicht van alle portfolio's aanleveren. De Raad kan vervolgens aangeven welk portfolio men wil inzien en dan zal alle daarin ondergebrachte informatie ter beschikking worden gesteld.

## **BIJLAGE 1. KLACHTENPROCEDURE**

### **Verantwoordelijkheid**

Klachten kunnen gericht worden aan het bestuur per e-mail ([bestuur@ngtv.nl](mailto:bestuur@ngtv.nl)) of per post op het volgende adres: Postbus 77, 2300 AB Leiden onder vermelding van naam, e-mailadres en telefoonnummer. Binnen 4 weken ontvangt de klager een reactie hierop. Indien een klacht mondeling wordt ingediend en deze niet terstond naar tevredenheid afgehandeld kan worden, wordt de klager verzocht de klacht op schrift te zetten en die naar bovenstaande adres te sturen. Vervolgens wordt de klacht in behandeling genomen.

### **Definities**

Klacht: een mondeling (met aansluitend een schriftelijke bevestiging daarvan) of schriftelijk kenbaar gemaakt bezwaar of ontevredenheid over geleverde diensten of over bejegening door medewerkers of docenten/sprekers werkzaam in opdracht van (de kringen of secties van) het NGTV. Zij kunnen betrekking hebben op de inhoud van de dienst zelf, maar ook op de wijze waarop de dienst is geleverd.

### **Afhandeling van een klacht**

Indien iemand een klacht indient, dient het volgende schriftelijk te worden vastgelegd:

- ✓ Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker);
- ✓ Korte beschrijving van de klacht;
- ✓ Datum waarop de klacht is ontstaan en binnengekomen;
- ✓ Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd);
- ✓ Gemaakte afspraken;
- ✓ Door wie is de klacht afgehandeld;
- ✓ Wat is de datum van de afhandeling.

Door of namens het NGTV-bestuur wordt contact opgenomen met de klager voor verdere verduidelijking en afhandeling. Van dit gesprek wordt notitie gemaakt in een hiervoor aangemaakt digitaal dossier in de map klachtenregistratie.

Het NGTV houdt een dossier bij van klachten die hem/haar ter kennis worden gebracht.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en op de klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst gereageerd. De klager ontvangt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken een ontvangstbevestiging.

1. Een klacht wordt altijd teruggekoppeld naar de klager, tenzij dit om een specifieke reden niet mogelijk is.
2. Klager hoort van het NGTV tot welke verbeteracties zijn klacht binnen het NGTV heeft geleid of zal leiden.
3. Als er aanleiding is klager een genoegdoening te geven, wordt hiertoe binnen vier weken een voorstel gedaan. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager niet tevreden, dan zal het NGTV wederom binnen vier weken een nieuw voorstel doen. Is de klager met deze inhoud akkoord, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
4. De klacht dient binnen 8 weken te zijn afgehandeld. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, omdat er langer onderzoek nodig is, wordt de klager hiervan binnen 4 weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Daarbij wordt uitleg gegeven wat de reden is van het uitstel. Ook wordt aangegeven wanneer het NGTV verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

### **Beroepsmogelijkheid**

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht, dan zal binnen vier weken een NMI-mediator om bemiddeling worden gevraagd. De uitkomst van dit mediationtraject is bindend en eventuele consequenties worden door het NGTV binnen 4 weken afgehandeld.