



Tweede Kamer

DER STATEN-GENERAAL

Verslag marktconsultatie

Diensten t.b.v. debatten met gebarentolk

Ref.nr. UTP/8000459

1 Marktconsultatie

1.1 Algemeen

De Tweede Kamer bedankt alle organisatie die deel hebben genomen aan de marktconsultatie. In dit verslag wordt ingegaan op informatie welke aanvullend is verstrekt door de Tweede Kamer en op conclusies op basis van de verstrekte informatie.

Op het verzoek voor het invullen van de vragenlijst uit bijlage 1 hebben 6 organisaties gehoor gegeven. Vervolgens is in de gespreksronde gesproken met 5 organisaties. In dit verslag wordt niet bekendgemaakt welke organisaties hebben deelgenomen en wordt bedrijfsvertrouwelijke informatie niet gedeeld.

1.2 Informatie verstrekt door de Tweede Kamer

In de huidige situatie is een derde verantwoordelijk voor het platform, dit wordt waarschijnlijk niet gewijzigd.

Er zijn soms 100.000 bezoekers per dag voor de livestreams. Gemiddeld zijn er 1.669 kijkers per stream met gebarentolk

In de studio van de Tweede Kamer staat een green screen, de gebarentolk vertolkt op basis van beeld dat hij/zij te zien krijgt maar is niet in dezelfde ruimte als of naast de spreker.

In de huidige situatie zijn vaak 2 tolken aanwezig in de studio waarbij één tolkt en de ander achter de camera coacht.

In B67, waar naar verwachting medio 2021 naartoe wordt verhuisd, is een studio van 12 m2 ingericht specifiek voor de NGT tolken.

De dienstverlening is gericht op het beschikbaar stellen van gebarentolken op de geplande momenten. De kwaliteit is van belang omdat er sprake is van jargon en bepaalde specifieke procedures en verwoording in het politieke debat.

Naast de specifieke situatie is het belangrijk dat tolken kunnen omgaan met het snel en veel praten wat soms voorkomt tijdens debatten.

De Tweede Kamer is benieuwd op welke wijze de doelgroep betrokken kan worden zodat de dienstverlening de juiste kwaliteit biedt.

De verwachting is dat de dienstverlening een groeimodel kent, i.e. uitbreiding naar meerdere debatten. In de aanbesteding wordt waarschijnlijk uitgegaan van de huidige situatie zoals omschreven in het marktconsultatiedocument.

De Tweede Kamer verwacht een omzet (in eerste instantie, zonder groeimodel) van 60.000,- euro per jaar.

Een aanleiding voor het uitvoeren van de aanbesteding is om meer rust te krijgen op het vlak van de inzet. De organisatie heeft nu de taak van bemiddelaar deels op zich genomen, waaronder ook de werving van NGT tolken.

Bij debatten is over het algemeen alleen de starttijd bekend maar is niet bekend hoe laat een debat is afgelopen. Dit maakt de planbaarheid ingewikkelder.

De Tweede Kamer is voornemens om kennisoverdracht tussen de huidige leverancier en de toekomstige leverancier te stimuleren.

1.3 Conclusies uit de marktconsultatie

De vraag waarop de Tweede Kamer antwoord zocht, is als volgt geformuleerd:

Het, door middel van een vragenlijst en gesprek bij de aanbieders van deze dienstverlening, in kaart brengen van de mogelijkheden voor het voor een periode van maximaal vier jaar inhuren van een groep van beëdigde gebarentolken.

Algemene conclusies

Inmiddels is duidelijk geworden dat de mogelijkheden voldoende aansluiten bij de verwachting van de Tweede Kamer. Het is mogelijk om de dienstverlening op verschillende manieren vorm te geven. Het is nu aan de Tweede Kamer om dit te doen op een manier die past bij de inkoopbehoefte.

Door middel van de ingevulde vragenlijsten en gespreksronde werd duidelijk dat er een aantal uitdagingen en voorwaarden zijn die meegenomen moeten worden bij het opstellen van een aanbesteding. De overige conclusies zijn daarom meer gericht op deze onderwerpen.

Vrij snel na de start van de marktconsultatie bleek dat de beëdiging niet nodig is voor de dienstverlening zoals de Tweede Kamer deze vraagt en dat hiermee ook het aanbod wordt beperkt.

Uit de gesprekken bleek dat de mate van ervaring met NGT-tolken, tolken in een studio en Europees aanbesteden erg verschillen tussen de diverse organisaties.

Ook de tijd die men verwacht nodig te hebben voor de implementatie van de dienstverlening verschilt veel onderling.

De wijze waarop de dienstverlening wordt georganiseerd en de mate van planbaarheid zijn belangrijke factoren voor de dienstverlener.

De Tweede Kamer stelt vast dat de dienstverlening niet standaard is voor NGT-tolken en door diverse organisaties is aangegeven dat goed nagedacht moet worden over de invulling aan de volgende drie aspecten: Politieke sector, kwaliteit van de dienstverlening en specifieke eigenschappen van de tolken.

Politieke sector

Er is vastgesteld dat tijdens de debatten sprake is van een procedure en bepaalde omgang die anders is buiten het politieke werkveld. Dit kan voor NGT-tolken lastig zijn om over te brengen op een begrijpelijke manier.

Daarnaast wordt tijdens het debat soms veel en snel gepraat door de spreker en speelt de woordkeuze een rol bij de vertolking.

Het mondeling vragen uur is geduid als een sprint waarbij de Algemene politieke beschouwingen en de tweewekelijkse coronadebatten beter te vergelijken zijn met een marathon. Beide zijn intensief voor de tolk op een eigen manier. In de dienstverlening moet voldoende oog zijn voor de verschillen tussen deze twee soorten werkzaamheden.

Kwaliteit van de dienstverlening

Door de aard van de politieke sector, de wijze waarop wordt gesproken en de woordkeuzes, ligt het in de lijn der verwachting dat lexicon verder ontwikkeld zal worden om dit op een voor de doelgroep duidelijke en begrijpelijke wijze te vertolken.

Echter is alleen de (verdere) ontwikkeling van lexicon niet voldoende en wordt aangeraden om de doelgroep te betrekken bij de ontwikkeling van de dienstverlening. Een aantal organisaties heeft hier al ervaring mee en een werkwijze voor ontwikkeld. Naast het betrekken van de doelgroep is het ook aan te raden dat de beroeps- en brancheverenigingen en kenniscentra ook betrokken zijn bij de ontwikkeling van de dienstverlening.

Soms is denken buiten de gebaande paden nodig om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen, omdat alleen het beschikbaar stellen van een NGT-tolk niet voldoende is voor deze complexe sector. We zien dat diverse organisaties ideeën of ervaring hebben bij dit vraagstuk en dat verschillende oplossingen mogelijk zijn.

De kwaliteit kan worden geborgd door het werken in een vast team of vast netwerk van NGT-tolken wat gevraagd wordt voor de werkzaamheden. Naast het vaste team is het de duidelijke aanbeveling van de markt om de transitie en overdracht van kennis en ervaringen van de huidige leverancier naar een toekomstige leverancier in goede banen te leiden. Hier ligt een rol voor de Tweede Kamer en voor de betrokken organisaties.

Daarnaast is het faciliteren van persoonlijke begeleiding, bijvoorbeeld door een coach, een goede maatregel om de kwaliteit van een tolk te ontwikkelen en te borgen. Ook het organiseren van intercollegiale bijeenkomsten draagt hieraan bij.

Specifieke eigenschappen van de tolken

Naast de eerder genoemde punten is ook vastgesteld dat niet iedere NGT-tolk geschikt is voor de werkzaamheden binnen de dienstverlening. Hieronder volgt een korte opsomming van eigenschappen die meerdere organisaties ons hebben meegegeven:

- Integriteit;
- Flexibel en creatief;
- Stressbestendig;
- Comfortabel voor de camera;
- Omgaan met kritiek, bijvoorbeeld door middel van feedback van de doelgroep en/of collega's, coaches, etc.