Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 10 Gespreksituaties

Europese aanbesteding

Tolkdienstverlening ten behoeve van de Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Referentie: 7786882
Versie: 1.0

Naam organisatie
Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden

Omschrijving
De Nationale Opvangorganisatie Oekraïense ontheemden (hierna: NOO) is een tijdelijke taakorganisatie van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. De organisatie ondersteunt gemeenten en veiligheidsregio's bij de coördinatie, realisatie en kwaliteit van de opvang voor Oekraïense ontheemden in Nederland.

Taak organisatie
Oekraïense ontheemden kunnen tijdelijk bescherming krijgen in Nederland door de Richtlijn Tijdelijke Bescherming (2001/55 EG) van de Europese Unie. De Richtlijn Tijdelijke Bescherming (hierna: RTB) geeft in Nederland recht op opvang en medische zorg. En onderwijs voor minderjarige kinderen. Het geeft ook de mogelijkheid om te werken. Oekraïense ontheemden die al een tijdelijke bescherming in een ander land in de EU hebben gekregen vallen niet onder de RTB.

De programmadirectie Oekraïense ontheemden (hierna: Pd OEK) zorgt voor de interdepartementale beleidscoördinatie en kaderstelling, om een goede invulling te geven aan de rechten en plichten van Oekraïense ontheemden. Tevens onderhouden zij het contact met het Veiligheidsberaad, de VNG, de betrokken NGO’s en de Oekraïense vertegenwoordiging. Pd OEK is opdrachtgever voor de NOO.

De NOO draagt op landelijk, regionaal en lokaal niveau actief bij aan de realisatie van voldoende kwalitatief goede opvanglocaties door gemeenten en ondersteunt hen bij het toegankelijk maken van basisvoorzieningen zoals zorg, onderwijs en maatschappelijke hulp. De NOO heeft een faciliterende rol en is vraagbaak voor provincies, gemeenten en veiligheidsregio’s.

De NOO is meer specifiek belast met:
a. Het ondersteunen en monitoren van het realiseren van voldoende opvanglocaties van voldoende kwaliteit door gemeenten in Nederland.
b. Het ondersteunen en monitoren van de uitvoering van de feitelijke opvang, door gemeenten. Daarbij gaat het erom dat gemeenten moeten kunnen voorzien in voldoende beschikbaarheid en toegankelijkheid van benodigde basisvoorzieningen en -functies, zoals onderwijs, zorg, maatschappelijk hulp.
c. Het waar nodig ondersteunen en monitoren van de veilige terugkeer dan wel het bestendigd verblijf van ontheemden en van de afbouw van locaties en voorzieningen door gemeenten.
d. Het waar nodig uitvoeren van een regierol op voornoemde gebieden, bijvoorbeeld bij de organisatie van crisisnoodopvang bij plotselinge grootschalige instroom.

Organisatiestructuur
De NOO bestaat uit drie afdelingen:
1. Ontwikkeling Opvanglocaties
2. Partnermanagement & Subsidies
3. Informatievoorziening, Planning & Control

Inzet, rol en belang van Tolken binnen het bedrijfsproces
Voor goede medische zorg is begrijpelijke communicatie tussen zorgaanbieder en patiënt/cliënt essentieel. Omdat Oekraïense ontheemden de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, wordt gebruikgemaakt van Tolken.

Daarom contracteert de NOO ten behoeve van deze zorgverlening een tolkdienstverlener. De Tolkdiensten worden door de zorgaanbieders besteld en aan hen geleverd.

Voortzetting van de regeling Tolkdiensten bevordert de duidelijkheid en continuïteit van de zorgverlening en versterkt de betrouwbaarheid van de overheid. Daarnaast blijft de toegang tot zorg gewaarborgd, hetgeen van belang is in het kader van de zorgplicht. Hiermee wordt het risico op zorgmijding en misdiagnoses door een taalbarrière beperkt.

Fysieke locaties waar Tolkdiensten op locatie plaatsvinden
Het uitgangspunt is dat er een telefonische Tolk wordt ingezet.

Als een crisissituatie vooraf als zodanig kan worden ingeschat, kan tijdig een geschikte Tolk worden gereserveerd. In dergelijke gevallen is het ook mogelijk een Tolk op locatie in te zetten. Dit is bijvoorbeeld passend wanneer iemand zwaar onder invloed van alcohol of drugs is, of wanneer er sprake is van een ernstige psychische stoornis waardoor communicatie moeizaam verloopt.

In principe kunnen alle locaties waar (basis)zorg wordt verleend gebruikmaken van de Tolkdiensten, mits aan de voorwaarden (AGB-code) wordt voldaan. Het betreft dus niet een specifiek type locatie; dit kan bijvoorbeeld een ziekenhuis, ggz-instelling of huisartsenpraktijk zijn.

Bestellers en locaties

Aantal bestellers:
- 2024 (vanaf februari): 17.674.
Huisartsen als grootste bestellers: 6200 (35 procent van het totaal).
- 2025: 27.507.
Huisartsen als grootste bestellers: 8854 (32 procent van het totaal).
- 2026 (t/m juli): 19.415.
Huisartsen als grootste bestellers: 6099 (31 procent van het totaal).

Aantal locaties: iedere locatie met AGB code, het aantal is onbekend.

Omschrijving gespreksituaties

Het onderstaande overzicht is niet uitputtend. Het is niet uit te sluiten dat Tolkopdrachten worden verstrekt voor andere gesprekssituaties.

Gesprekssituatie 1

Categorie gesprek: medisch/zorg

Soort gesprek: medisch/zorg

Betreft: 100% van de totale Tolkopdrachten zijn zorg gerelateerd.

Tolkdienst is:
- op afstand: ca. 89% (voor het overgrote deel telefonisch)
  * telefonisch
  * conference calls:
  * video:
- op locatie: ca. 11%

Type Tolk dat (op locatie) wordt ingezet:
- Gesprekstolk
- Gebarentolk

Communicatierichting:
- tweezijdig

Niveau van de Tolk:
- B2

Integriteit:
- VOG-80

BBN-niveau: 2

Duur van het gesprek: maximaal 60 minuten

Gesprek vindt plaats gedurende de volgende tijdsvensters:
- Werkweek
  * Overdag

Over het algemeen zal de (basis)zorg overdag plaatsvinden. Acute zorg of crisis kan ook gedurende avond/nacht en weekend zijn (24/7).

Ca. 31 % van deze specifieke gesprekssituatie wordt geannuleerd door de Besteller.

Beschrijving kenmerken gesprekssituatie:
Het betreft inzet van Tolken in de volle breedte van zorg: denk aan huisartsenzorg, geboortezorg, geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuis etc.

Opdrachtnemer voert alleen gesprekken in de onderstaande taalcombinaties met de inzet van een gesprekstolk of gebarentolk.
* Nederlands en/of NGT – Oekraïens en vice versa
* Engels - Oekraïens en vice versa
* Nederlands en/of NGT – Russisch en vice versa
* Engels –Russisch en vice versa

Voor de vertolking van gebarentaal in een vreemde taal wordt een taalcombinatie zoals hierboven vermeld uitgevraagd; de gebarentaal in de vreemde taal kan zowel in de vreemde taal als International Sign Language zijn.

Telefonisch tolkdiensten kunnen zowel ad hoc als vooraf gereserveerd worden. Conference calls en videobellen kunnen uitsluitend vooraf gereserveerd worden.

Beschrijving overige kenmerken gesprekssituatie: De (zorg)locatie kan per afspraak verschillen. De dienst wordt aangevraagd door de zorgaanbieder en bevestigd door Opdrachtnemer. Bij het gesprek zijn de Tolk, de patiënt en de zorgaanbieder aanwezig.