



**JWS**

Johannes Wier Stichting  
voor gezondheidszorg  
en mensenrechten

Kwaliteitsraad Zorginstituut Nederland  
T.a.v. de voorzitter  
Professor Dr. J.A.M. Kremer  
Postbus 320  
1110 AH Diemen

Openbare oproep voor een Kwaliteitsstandaard  
Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein

Utrecht, 10 december 2019

Geachte heer Kremer,

Vandaag op Human Rights Day vragen wij uw aandacht voor de vele ingezetenen van Nederland die zowel in de zorg als in het sociaal domein te kampen hebben met taalbarrières. Inmiddels wonen er in ons land bijna 2,5 miljoen mensen – arbeids- en kennismigranten, internationale studenten, vluchtelingen en hun kinderen – van wie Nederlands niet de moedertaal is. Onder hen zijn er veel patiënten met wie zorgverleners niet of niet optimaal kunnen communiceren zonder de steun van een professionele tolk. En juist die professionele tolk ontbreekt vaak. Daarmee is voor deze patiënten een van de mensenrechten in het geding: de toegang tot zorg.

***Van een schrijnende impasse ...***

Het ministerie van VWS schafte in 2012 de ruimhartige overheidsregeling voor de financiering van professionele tolken af. De patiënt werd geacht Nederlands te spreken of zelf voor een tolk te zorgen. En al zorgde de KNMG in 2014 samen met onder andere Pharos voor de kwaliteitsnorm *Tolkgebruik bij anderstaligen in*

*de zorg*, deze norm wordt amper toegepast<sup>1</sup> en ontbeert de statuur van de kwaliteitsstandaarden die in het Register van het Zorginstituut zijn opgenomen. In de praktijk betekent dit dat de patiënt afhankelijk is van de goedwillendheid en de mogelijkheid van een naaste om als wat men noemt informele tolk op te treden. Dit brengt nogal wat risico's met zich mee. Zo'n informele tolk beheerst zowel de moedertaal van de patiënt als de Nederlandse taal vaak onvoldoende om een goed gesprek tussen patiënt en zorgverlener mogelijk te maken. De zorgverlener en de patiënt kunnen dan ook niet op een correcte en volledig vertaling vertrouwen, terwijl de informele tolk wel die verantwoordelijkheid draagt. Bovendien zijn hiermee de privacy en autonomie van de patiënt in het geding.

### ***... naar herstellen van het recht op zorg ...***

Zorgverleners worden al geacht hun patiënten te informeren en *informed consent* te vragen. In de nieuwe versie van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) die op 1 januari 2020 in werking treedt, wordt hun verantwoordelijkheid voor het communiceren met de patiënt nog verder uitgebreid: tijdig overleggen, en de patiënt uitnodigen vragen te stellen. Een goede precisering, maar om deze verantwoordelijkheid ook te kunnen nemen bij anderstaligen, is een professionele tolk in bepaalde gevallen onontbeerlijk. Het ministerie heeft onlangs wel aan uw Zorginstituut gevraagd een advies uit te brengen in welke gevallen zo'n tolk in de GGZ onder de verzekerde zorg valt. Maar deze adviesvraag gaat niet in op alle andere vormen van zorg en betreft alleen de financiering. U als voorzitter van de Kwaliteitsraad begrijpt bij uitstek dat het verbeteren van de kwaliteit van zorg meer vraagt dan het verduidelijken van de financiering.

---

<sup>1</sup> Volgens de kwaliteitsnorm kan men een professionele tolk inschakelen "wanneer de aard van de zorgvraag en het zorgaanbod complex is, de kans reëel is dat de relatie tussen patiënt en de informele tolk een betrouwbare informatie-uitwisseling in de weg staat of dat de informele tolk (bedoeld of onbedoeld) verkeerde informatie verstrekt of informatie achterhoudt." Maar in de praktijk gebeurt dat slechts bij een op de drie zorgcontacten met anderstaligen waarvan de arts het achteraf noodzakelijk vond. Nog geen tien procent van de zorgverleners is op de hoogte van deze norm, de financiering is onduidelijk, en men heeft geen tijd om een tolk te regelen. Bron: NIVEL, *Noodzaak en omvang van de inzet van professionele tolken in de zorg, een inventarisatie onder zorgverleners*, Utrecht, 2016.

**... met behulp van uw methodiek.**

Dit is het uitgelezen moment om samen met alle belanghebbenden om de tafel te gaan zitten om kwaliteitsbeleid voor het slechten van taalbarrières uit te werken. Wij roepen u daarom bij dezen op het ontwikkelen van een Kwaliteitsstandaard Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein op uw Meerjarenagenda te plaatsen. Uw methodiek garandeert immers dat er een standaard gerealiseerd wordt:

- Waarvoor wij als zorgverleners, zorgverzekeraars en patiënten gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen.
- Waarin helder en eenduidig staat hoe op een doelmatige, patiëntgerichte manier taalbarrières in de zorg en het sociaal domein kunnen worden geslecht.
- Die ethisch, juridisch en financieel verantwoord is.

Wij hebben geprobeerd ons voorstel zo kort mogelijk uiteen te zetten, terwijl wij natuurlijk veel meer overwegingen zouden willen meegeven. Mocht u een toelichting willen hebben, of een nadere precisering, neemt u dan alstublieft contact op via [info@johannes-wier.nl](mailto:info@johannes-wier.nl) met Simone Goosen, initiator van ons project. Tot slot laten wij u graag weten dat wij erop vertrouwen dat u en uw Raad met zorg en belangstelling kennisnemen van onze brief.

Met vriendelijke groet,



Dr. Fransje Snijders  
voorzitter



Dr. Simone Goosen  
projectleider Taalbarrières  
in de Zorg en het Sociaal Domein

Bijlage: Ondertekenaars van de openbare oproep voor een kwaliteitsstandaard Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein



---

<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
-------------	---

---

*Leden van het bestuur van de Johannes Wier Stichting:*

Drs. Petra de Jong	Jeugdarts KNMG
Wim Reinders	Financieel adviseur
Dr. Hans Rohlof	Psychiater
Dr. Fransje Sniijders	Internist acute geneeskunde
Dr. Alies Struijs	Medisch ethicus
Mr. Drs. Wil Voogt	Socioloog en Jurist

*Leden van het comité van advies van de Johannes Wier Stichting:*

Prof. dr. Inez de Beaufort	Hoogleraar Medische Ethiek en Filosofie
Prof. dr. Anton van Kalmthout	Em. hoogleraar Strafrecht en Vreemdelingenrecht
Prof. dr. Toine Lagro-Janssen	Em. hoogleraar Gender & Women's Health, hoofd Center Sexual Violence Gelderland-Zuid & Midden
Drs. Eduard Nazarski	Directeur Amnesty International Nederland
Prof. dr. Brigit Toebes	Hoogleraar gezondheidsrecht in internationaal perspectief, Rijksuniversiteit Groningen
Dr. Lode Wigtersma	Arts, toezichthouder in de zorg

*Project Taalbarrières in de Zorg en het Sociaal Domein:*

Dr. Simone Goosen	Beleidsadviseur, epidemioloog
Drs. Marieke de Ridder	Tekstschrijver, schrijfcoach



---

**Naam**

**Beroep, affiliatie en/of organisatie**

---

*Ondertekenaars namens organisaties*

Astrid Nielen	AJN Jeugdartsen Nederland
Eduard Nazarski	Amnesty International
René Héman	Artsenfederatie KNMG
Jan-Wilke Reerds	ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum en ARQ Centrum '45
Jan Willem Bruins	BPSW, Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk
Anneke Westerlaken	CNV Zorg en Welzijn
Arianne de Jong	Dokters van de Wereld
Stans Goudsmit	Gemeentelijke Kinderombudsman Rotterdam & omstreken
Sjaak de Gouw	GGD Hollands Midden
Nicolette Rigter	GGD regio Utrecht
Willemijn Dupuis	KinderrechtenNU
Kitty van Weezenbeek	KNCV Tuberculosefonds
Elise Buiting	Koepel Artsen Maatschappij en Gezondheid
Charlotte de Schepper	Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen
Frans Smits	LHV-Huisartsenkring Amsterdam/Almere
Hans van der Schoot	Nederlands Huisartsen Genootschap
Franka Olujić	Nederlands Juristen Comité voor de Mensenrechten
Milena Babovic	Nederlandse Associatie Physician Assistants
Károly Illy	Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde
Lucía Lameiro García	NOOM, Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten
Dianda Veldman	Patiëntenfederatie Nederland

---

<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
Patricia Heijdenrijk	Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen
Ton Coenen	Rutgers Kenniscentrum seksualiteit
Mehmet Uygun	SGAN, Stichting Gezondheid Allochtonen Nederland
Huub Beijers	Steunpunt GGZ Utrecht
José van Haastrecht	Stichting Algemeen Welzijn Anderstaligen
Bart Wolf	Stichting INTERCCOM, InterCulturele Communicatie in de gezondheidszorg
Hester Rippen	Stichting Kind & Ziekenhuis
Sascha Kotterer	Utrechts Fonds Achterstandswijken
Lydia Ketting-Stroet	Vereniging van Nederlandse Vrouwelijke Artsen
Wim Gorissen	Verloskunde Academie Amsterdam Groningen
Abdeluheb Choho	VluchtelingenWerk Nederland
<i>Hoogleraren</i>	
Prof. dr. Tineke Abma	Hoogleraar Amsterdam UMC en Directeur Bestuurder van Leyden Academy on Vitality and Ageing
Prof. dr. Charles Agyemang	Hoogleraar Migration and Health from a global perspective, Amsterdam UMC
Prof. dr. Pim Assendelft	Hoogleraar Preventie in de Zorg, Radboudumc
Prof. dr. Kees Blankman	Bijzonder hoogleraar Juridische bescherming van ouderen en meerderjarigen met beperkingen, VU
Prof. dr. Kitty Bloemenkamp	Hoogleraar Verloskunde, Voorzitter WKZ Geboortecentrum
Prof. dr. F.H. Bosch	Hoogleraar acute interne geneeskunde RadboudUMC en Rijnstate ziekenhuis
Prof. dr. Mai Chin A Paw	Hoogleraar Sociale Geneeskunde, Amsterdam UMC locatie VUmc
Prof. dr. Sandra van Dulmen	Hoogleraar Communicatie in de gezondheidszorg, NIVEL / Radboudumc



<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
Prof. dr. A. Franx	Hoogleraar verloskunde in het bijzonder de levensloopbenadering van foetale ontwikkeling en maternale gezondheid
Prof. dr. Joost Frenkel	Hoogleraar Kindergeneeskunde UMC Utrecht
Prof. dr. Ien van de Goor	Bijzonder hoogleraar Effectiviteit Individuele Preventie, Universiteit van Tilburg
Prof. dr. Hans van Goudoever	Hoogleraar Kindergeneeskunde, hoofd Emma Kinderziekenhuis
Prof. dr. M.P. Grobusch	Hoogleraar Tropische Geneeskunde, Amsterdam UMC
Prof. dr. Christian Hoebe	Hoogleraar Sociale Geneeskunde ihb Infectieziektebestrijding, Universiteit Maastricht, GGD Z. Limburg
Prof. dr. Menno D. de Jong	Arts-microbioloog/Afdelingshoofd Medische Microbiologie, Amsterdam UMC
Prof. dr. Ank de Jonge	Hoogleraar Verloskundige Wetenschap Amsterdam UMC
Prof. dr. Anton Kunst	Hoogleraar, hoofd afdeling Sociale Geneeskunde Amsterdam UMC
Prof. dr. Marcel Levi	Professor of Medicine and Chief Executive, University College London Hospitals
Prof. dr. Pauline Meurs	Hoogleraar Bestuur vd gezondheidszorg, Wetenschappelijk directeur Erasmus Centrum Zorgbestuur
Prof. dr. Dike van de Mheen	Hoogleraar Transformaties in de zorg, Tranzo, Tilburg University
Prof. dr. Gerard Molleman	Bijzonder hoogleraar Persoonsgerichte preventie, Radboudumc
Prof. dr. Maria van den Muijsenbergh	Huisarts, Hoogleraar Gezondheidsverschillen en Persoonsgerichte Integrale Eerstelijns Zorg
Prof. dr. Jan Prins	Hoogleraar Interne geneeskunde en hoofd, Amsterdam UMC
Prof. dr. Jany Rademakers	Hoogleraar CAPHRI - Maastricht University, hoofd onderzoeksafdeling Nivel,
Prof. dr. Udo Reijnders	Hoogleraar Eerstelijns forensische geneeskunde UvA/Amsterdam UMC
Prof. dr. Menno Reijneveld	Hoogleraar Sociale geneeskunde, UMCG Groningen / Rijksuniversiteit Groningen
Prof. dr. Niels Riksen	Hoogleraar Interne Geneeskunde, Radboudumc
Prof. dr. Guus Schrijvers	Em. hoogleraar Public Health UMC Utrecht, Gezondheidseconoom
Prof. dr. Jaap Seidell	Hoogleraar Voeding en gezondheid, Vrije Universiteit Amsterdam



---

<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
Prof. dr. Eric A.P. Steegers	Hoogleraar en afdelingshoofd Verloskunde en Gynaecologie, Erasmus MC, Rotterdam
Prof. dr. Karien Stronks	Hoogleraar Sociale Geneeskunde, Amsterdam UMC
Prof. dr. Saskia Teunissen	Hoogleraar palliatieve zorg en hospicezorg UMC Utrecht en directeur/bestuurder academisch hospice Demeter De Bilt
Prof. dr. Evelien Tonkens	Hoogleraar Burgerschap en humanisering van de publieke sector, Universiteit voor humanistiek
Prof. dr. Fransje van der Waals	Hoogleraar Global Health Education and executive director Health[e]Foundation en huisarts
<i>Ondertekenaars namens expertisegroepen</i>	
Albertine Baauw	Voorzitter expertisegroep International Child Health Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde
Mario Braakman	Voorzitter afdeling transculturele psychiatrie, Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie
Annemieke Goudkuil	V&VN vakgroep jeugdverpleegkundigen
Igor van Laere	Nederlandse Straatdokters Groep
Bernice Samson	Voorzitter werkgroep Vluchtelingen AJN Jeugdartsen Nederland
Lilian van de Ven	Voorzitter Landelijk Overleg Sociaal Geneeskundigen in Opleiding
<i>Overige ondertekenaars:</i>	
Hiriti Alazar	Cultuur mediator, coördinator en adviseur Dutch Migrant Integration Teams
Coen Albers	Huisarts, Middelburg
Dania Alisa	Basisarts in Nederland, plastisch chirurg in Syrië
Dennis Barten	Spoedeisende Hulp Arts, VieCuri medisch centrum, Venlo
Toos Bedaux	Socioloog en therapeut
Ine Bertens	Coördinator zorgconsulenten huisartsen & POH, Drechtsteden, Breda, Tilburg, Den Bosch



<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
Evert Bloemen	Arts, adviseur / trainer, Pharos, Expertisecentrum gezondheidsverschillen
Erika de Boer	Dutch Migrant Integration Teams DMIT
G. H. van den Bosch	Psychiater, Reinier van Arkel, Vught
Hanneke Bot	Bilingual cOmmunication & Training
J.M. Bovendeerd	Psychiater PsyQ Eindhoven
Ronald A.M. Brands	Jurist, Belangenbehartiger Maatschappelijke en juridische zaken Hiv Vereniging
J.P.C.M van Campen	Geriatr, OLVG Amsterdam
A. Djadoenath	Kinder- en jeugdpsychiater Herlaarhof, Reinier van Arkel, Vught
Margriet Duerink	Psychiater, Viersprong Den Bosch
Marjolein van Duijl	Psychiater, portefeuillehouder asielzoekers en vluchtelingen, NVvP afdeling transculturele psychiatrie
Connie Erkens	Coördinator eliminatie TBC
Eliane van Ewijk	Advocaat
Miriam Goudsmit	Psycholoog OLVG
Hanneke de Graaf	Onderzoeker Moeders van R'dam, directeur Geboortecentrum
P. Gritter	Psychiater, Utrecht
Katinka Haar	Kinder- en jeugdpsychiater, Emmen
Omar Hammad	(ex)vluchteling en semi-arts chirurgie
Lamis Haidar	Jeugdarts en aandachtfunctionaris voor meisjesbesnijdenis
Dawit T. Haile	Onderzoeker op het gebied van migratie en integratie
A. Hasan	Psychiater CoTeam MHC Academy
Mariëtte Hoogsteder	Psycholoog, Coördinator Academische Werkplaats Jeugd en Gezondheid
P.E. Höppener	Psychiater, Reinier van Arkel, Vught

<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
Robert Jan van der Horst	Medewerker FC Utrecht
Igor Ivakic	Socioloog
Sarwar Joanroy	Psychiater, Martini Ziekenhuis Groningen
Annelies Jonker	Monhygiëniste, Mondzorg Jonker
F. Karimi	Psychiater/psychotherapeut, Den Bosch & Eindhoven
Jeanine Klaver	Onderzoeker Regioplan Beleidsonderzoek
Peggy van der Lans	Gynaecoloog, opleider internationale gezondheidszorg & tropengeneeskunde, werkgroep geboortezorg asielzoekers
Yordi Lassooy	Cultuur mediator gezondheid statushouders DMIT, sleutelpersoon VGV
Kristel Logghe	Innovation Manager in Health and Social Care
Mustafa Mahli	Co-assistent, plastisch chirurg in Syrië
R. Meijer	Forensisch Geneeskundige KNMG, Vertrouwensarts Honger en Dorststakingen, Psycholoog
Eric Moll van Charante	Huisarts, senior-onderzoeker Afdeling Huisartsgeneeskunde/Sociale Geneeskunde Amsterdam UMC
S.M.M. van der Moolen	Psychiater PsyQ Den Bosch
Janneke Z. Muyselaar-Jellema	Arts Maatschappij en Gezondheid en Jeugdarts
Hanneke Raven	Psychiater GGzE
Marijke Roelofsen	Docent tolkethiek en tolkvaardigheden, directeur KTV Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen en KTV Toetsing
Jihan Salad	Gezondheidswetenschapper
Leontien Sierts	Landelijk projectadviseur Achterstandsfondsen
Marcel Slockers	Huisarts/straatdokter
Ronald BJ Smit	Arts Maatschappij en Gezondheid, Beleid en Advies & Forensische geneeskunde, gemeente Utrecht



---

<b>Naam</b>	<b>Beroep, affiliatie en/of organisatie</b>
D.E. Spalter	Kinder- en jeugd psychiater, Herlaarhof, Reinier van Arkel, Vught
Ariane den Uyl	Beleidsmedewerker VluchtelingenWerk Nederland
Toosje Valkenburg	Huisarts
Ineke van der Vlugt	Programmamanager anticonceptie en abortus
Adja Waelput	Programmadirecteur Healthy Pregnancy 4 All
Annie Walta	Jurist
Judith van Weperen-Binneweg	Fysiotherapeute
Sabine Werre	Psychiater, BuurtzorgT
JGCM van Zoest	Kinderarts Alrijne
Dorien Zwart	Huisarts en UHD Kwaliteit en Patiëntveiligheid in de huisartsgeneeskunde, UMC Utrecht