

**Omgaan met taalbarrières
in de zorg
&
het sociaal domein**

**En de rol van
patiëntenorganisaties
hierin**



**Dinsdag
18 november 2025
17:00 tot 18:00 uur**

INTERACTIEF WEBINAR

Spreekers tijdens dit webinar

Simone Goosen ([LinkedIn](#)) is projectleider van de generieke richtlijnmodule 'Omgaan met Taalbarrières in de zorg en het sociaal domein' bij [Patiëntenfederatie Nederland](#) en adviseur op het gebied van gezondheid voor mensen met een vluchtachtergrond

Nazli Lale-Kahraman is onderzoeker en voorlichter bij Stichting Interculturele Zorg en zorgconsulent bij het BovenIJ ziekenhuis in Amsterdam. Ze was lid van de werkgroep voor de richtlijn en leidde een klankbordgroep.



Programma interactief webinar

Welkom en praktische zaken

Amber

Introductie taalbarrières

Simone en Nazli

Hoe is de generieke richtlijn
taalbarrières tot stand gekomen?

Simone en Nazli

Wat kunnen patiëntvertegen-
woordigers met deze richtlijn?

Simone en Nazli

Vragen en afsluiting

Amber

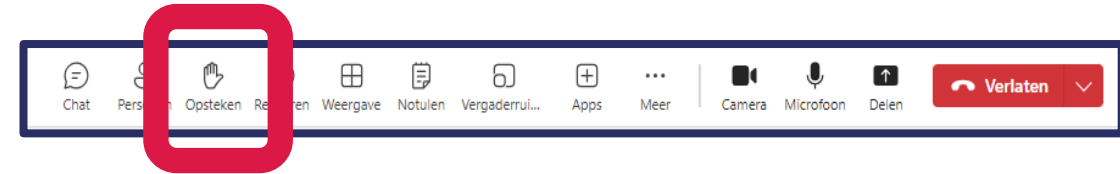
Heb je nog een andere vraag over richtlijnen, geef het aan na afloop van het webinar



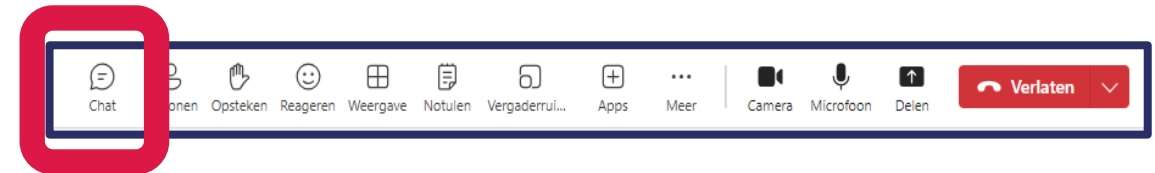
Interactief webinar

Vragen stellen kan tijdens de presentatie

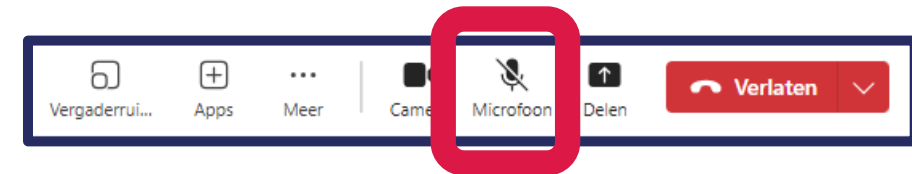
Heb je een vraag, gebruik het handje



Of stel je vraag in de Chat

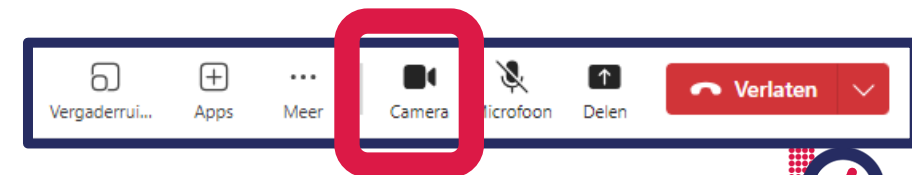


Je microfoon graag op mute



De webinar wordt opgenomen,

Wijl je niet in beeld, hou dan je camera uit



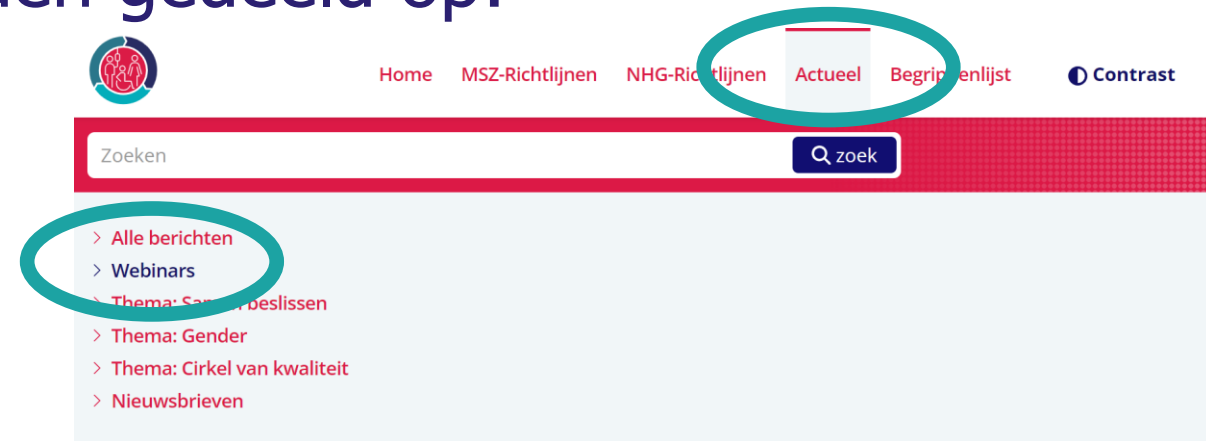
Teruglezen van de informatie

De presentatie en de opname worden gedeeld op:



Richtlijntool

ontwikkelen vanuit het patiëntenperspectief



Richtlijntool: ontwikkelen vanuit het patiënten perspectief

Webinar Taalbarrières

28 oktober 2025

Taal mag nooit een drempel zijn voor goede zorg en ondersteuning. Toch lopen mensen die het Nederlands niet goed beheersen, hun naasten én professionals in de zorg en het sociaal domein dagelijks tegen taalbarrières aan. Hoe kun je elkaar dan toch g...



Poll vraag – hoe werkt dit?

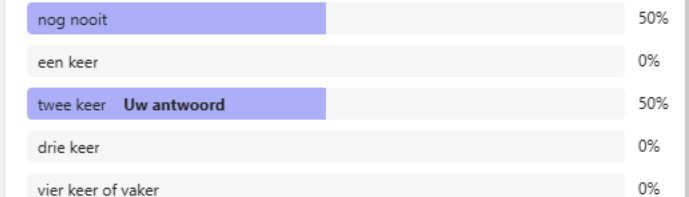
- 1:** De poll-vraag zal oppoppen op je beeldscherm/de chat
Zie je niet de pollvraag, geef dan je antwoord in de chat.
- 2:** Vul het juiste antwoord in en klik op de paarse verzend knop.
- 3:** De resultaten verschijnen op je beeldscherm/in de chat.
- 4:** Klik daarna op het kruisje of de Gereed-knop om het venster af te sluiten.
- 5:** In de chat kun je het overzicht blijven zien en nieuwe binnenkomende antwoorden bekijken.

Hoe vaak bent je al betrokken geweest bij de ontwikkeling van een richtlijn

- ☐ nog nooit
- ☐ een keer
- ☐ twee keer
- ☐ drie keer
- ☐ vier keer of vaker

Verzenden

Hoe vaak bent je al betrokken geweest bij de ontwikkeling van een richtlijn



Terug naar vraag



De nieuwe richtlijn en de rol van patiëntenorganisaties bij taalbarrières in de zorg en het sociaal domein



Simone Goosen

Nazli Lale-Kahraman



‘Tolken terug in de zorg, alstublieft’

WGBO

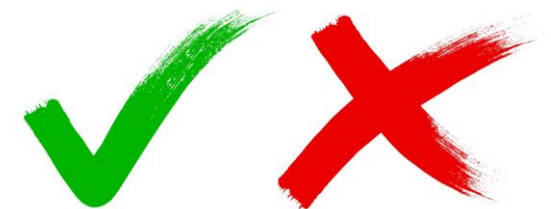
Wkkgz

Beroepscodes

Artikel 1 Grondwet

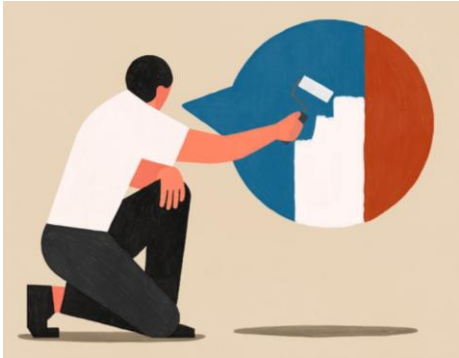


Ministerie van VWS: zorgverleners moeten een tolk in kunnen schakelen wanneer dat nodig is om goede zorg te bieden



‘Ze hadden de taal maar moeten leren’

‘De taal goed genoeg leren voor gesprekken met zorg- en hulpverleners kost tijd en lukt niet iedereen’



A1/A2

Inburgering

B1/B2

C1/C2

- Informeel praatje maken
- Eenvoudige en praktische informatie delen
- Praten over familie, hobby's, eenvoudig werk
- Praten over eenvoudige gezondheidsproblemen
- Complex gezondheidsprobleem bespreken
- Psychische problemen bespreken

Persoonlijke en praktijkervaringen

Poll vraag

- Wat doet uw patiëntenorganisatie voor de zorg voor mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn?
- Krijgen jullie signalen over uitdagingen op dit gebied?

Hoe de richtlijn tot stand is gekomen

Hoe de richtlijn tot stand is gekomen

2019

Openbare oproep Kwaliteitsraad 'Meerjarenagenda'

2020

Draagvlakbijeenkomst Johannes Wier Stichting

2021

Zicht op financiering ZonMw + rol Patiëntenfederatie

2022

Projectvoorstel, toekenning subsidie + start

2023

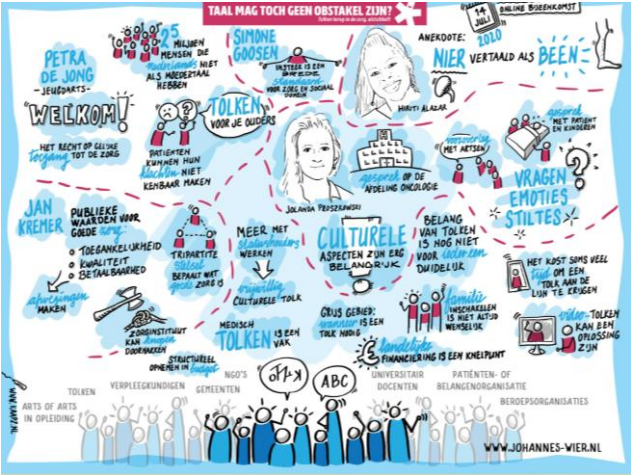
Invitational, 6 x richtlijnwerkgroep, review, onderzoek

2024

Concept richtlijn, commentaarronde, aanpassen

2025

Autorisatiefase



Klankbordgroepen

Drie lessen ontwikkelen richtlijn

Richtlijn vraagt 'lange adem'

Investeer bij elke stap in draagvlak

Zorg voor verhalen patiëntperspectief

Wat je vanuit Patiëntenorganisaties kunt doen

Generieke richtlijn

Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein



Alstublieft, een samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk van de richtlijn Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein

Geachte zorg- of hulpverlener, beste collega,

Wij zorgverleners willen toch altijd goede zorg bieden? Dus ook als onze patiënt of cliënt een andere taal spreekt en het Nederlands nog niet helemaal beheerst. Gelukkig lukt het soms om in eenvoudig Nederlands het gesprek te voeren, of in een taal die we allebei spreken. Dat is de beste oplossing, voor allebei. Maar als het zo niet lukt om goede zorg te bieden, hoe lossen we dat dan samen op?

Precies daarover gaat de nieuwe richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein', waar we met een werkgroep van 27 professionals, patiëntenvertegenwoordigers, tolken en onderzoekers aan hebben gewerkt. Alstublieft, op de achterkant onze samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk.

Wat voor gesprek wordt het, schat u in? Een complex, gevoelig of ingrijpend gesprek, of een eenvoudig gesprek? Wij schetsen de oplossingen, met enkele voors en tegens. Om het u makkelijker te maken altijd goede zorg te bieden.

"Het leveren van kwalitatief goede zorg impliceert dat de zorgverlener en de patiënt goed met elkaar kunnen communiceren in een voor beiden begrijpelijke taal. Als het inschakelen van een tolk noodzakelijk is om goede zorg te verlenen, zal met de noodzakelijke kosten daarvan rekening gehouden moeten worden bij de bekostiging."
Zorginstituut Nederland (2024)



Jako Burgers
Huisarts, hoogleraar Persoonsgerichte zorg in richtlijnen
en voorzitter van de richtlijnwerkgroep

Het richtlijnproject is gefinancierd door
 ZonMw  Patiëntenfederatie
Nederland

EEN ANDERE TAAL? ZO LOSSEN WE DAT SAMEN OP!

Voor als het gewoon niet gaat in het Nederlands, of in een andere taal die u allebei spreekt.

1 Schat u in dat het een complex, gevoelig of ingrijpend gesprek wordt met uw patiënt of cliënt? Of is het een intake of eerste gesprek?	U beslist samen of u een tolk inschakelt, een professional die net als u geheimhoudingsplicht heeft.	Als u een tolk inschakelt, weet u zeker dat alles wat u allebei zegt precies wordt vertaald. Meestal heeft u een tolk binnen enkele minuten aan de lijn. Een tolk inschakelen gaat het snelst als u de inloggegevens voor de tolkdienst al in uw telefoon of computer hebt staan. Op zochakeltoespreken.nl vindt u hoe u dat doet en hoe de financiering gaat voor uw sector. Plus tips voor het voeren van het gesprek. Deze site is altijd up-to-date.
Check in de loop van elk gesprek of u elkaar begrijpt, steeds weer. Een knijpje zegt niets! Vraag uw patiënt of cliënt om in eigen woorden te herhalen wat besproken is.	U beslist samen of u uw patiënt of cliënt overdraagt aan een zorg- of hulpverlener die de moedertaal van uw patiënt of cliënt spreekt.	Als u een collega hebt die dezelfde zorg als u kan en wil bieden en die direct beschikbaar is, dan is overdragen een goede oplossing. Als u moet doorverwijzen, kost dat de patiënt of cliënt tijd en misschien ook extra kosten.
2 Schat u in dat het een eenvoudig gesprek wordt met uw patiënt of cliënt?	U beslist samen of u een naaste van uw patiënt of cliënt laat vertalen, maar nooit een minderjarige!	Als er een naaste is meegekomen, vraag dan wel eerst aan uw patiënt of cliënt en de naaste of ze willen dat de naaste vertaalt. Let op: een naaste kan vaak niet alles precies vertalen en uw cliënt voelt zich misschien ook niet vrij om alles te zeggen of te vragen. Een naaste heeft bovendien geen geheimhoudingsplicht.
Check in de loop van elk gesprek of u elkaar begrijpt, steeds weer. Een knijpje zegt niets! Vraag uw patiënt of cliënt om in eigen woorden te herhalen wat besproken is.	U beslist samen of u een vertaallapparaat of vertaaltapp gebruikt.	Als u allebei met zo'n hulpmiddel overweg kunt, dan kan dit het gesprek ondersteunen. Let op: deze hulpmiddelen vertalen nog niet in elke taal even goed. En voor nooit persoonlijke info in, want privacy is niet gegarandeerd.
	U beslist samen of u kiest voor een tolk of overdraagt aan een andere zorg- of hulpverlener.	Zie de toelichting bij de keuze voor een tolk of overdragen aan een andere zorg- of hulpverlener bovenaan.

Gesprek: foto van een zorg- of hulpverlener en de tolk van de ZonMw

Dit is een samenvatting van de richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein'.
De hele richtlijn vindt u op www.pharos.nl/taalbarriere

Versie oktober 2025



www.pharos.nl/taalbarriere

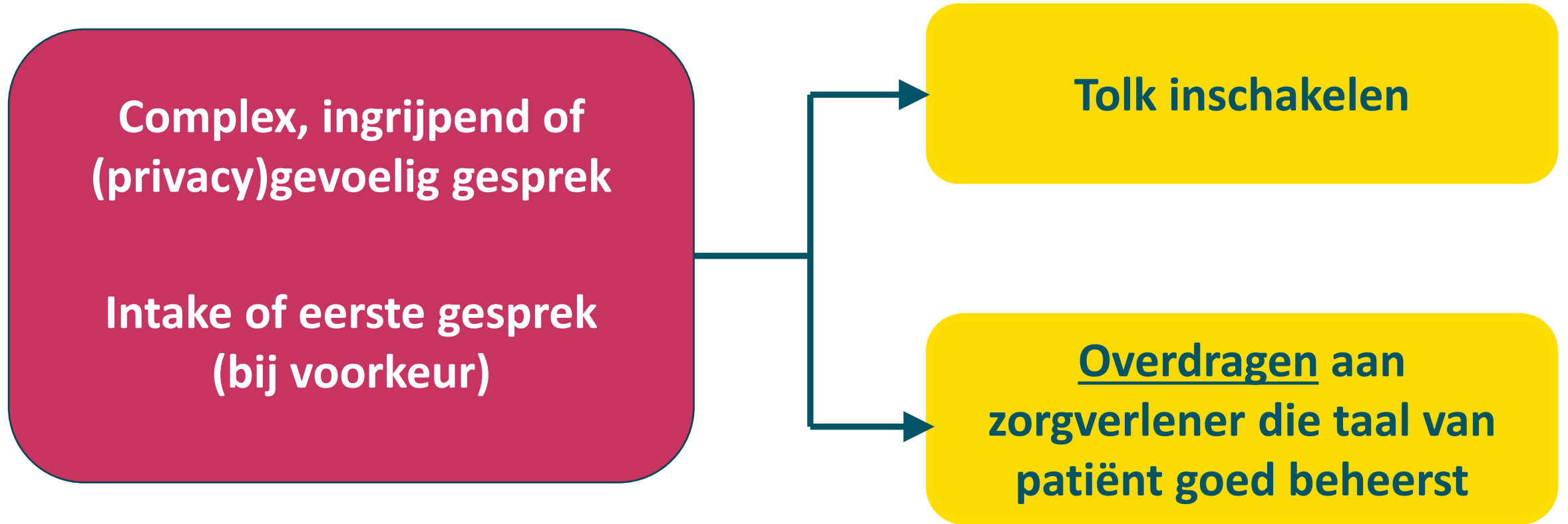
**Bepaal vorm van taalondersteuning op basis van
taalniveau, gespreksonderwerp en haalbaarheid**

**Complex, ingrijpend of
(privacy)gevoelig gesprek**

**Intake of eerste gesprek
(bij voorkeur)**

Tolk inschakelen

**Overdragen aan
zorgverlener die taal van
patiënt goed beheerst**



**Bepaal vorm van taalondersteuning op basis van
taalniveau, gespreksonderwerp en haalbaarheid**

Eenvoudig gesprek

Naaste (18+) laten vertalen

Vertaalapp gebruiken

Vertaalde materialen aanbieden

Tolk inschakelen

**Overdragen aan zorgverlener die
taal van patiënt goed beheerst**

Naaste laten vertalen?

- Als patiënt en naaste dat willen
- Als naaste beide talen goed spreekt
- Zorg dat kind niet vertaalt
- Zorg dat werkgever niet vertaalt



‘Niet alles wordt gezegd, niet alles wordt vertaald, privacy niet gegarandeerd’

Opnemen in andere richtlijnen?

1^e concept

‘Wanneer u een taalbarrière ervaart die het moeilijk maakt om goede zorg te bieden, maak dan gebruik van de richtlijn

‘Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein’

Voorzichtig met AI-vertalingen



MACHINE TRANSLATION LITERACY



Using machine translation is easy.
Using it critically requires thought.



MACHINE TRANSLATION

A tool that automatically translates a text from one language to another, like Google Translate or DeepL Translator.

STOP

Ask yourself:

Is machine translation a good choice for this text?



THINK

- Is the text sensitive or private?
- What are the consequences of a poor quality translation?
- Will someone check the translation before it is shared?
- Is there an urgent need?

ACT

Lower-stakes tasks → go ahead, use MT

- e.g. hobby, email to friend, social media, for your own personal understanding of a text

Higher-stakes tasks ... → use MT with caution

- e.g. health or legal content, texts with your public image (company website), course work
- MT can help, but check and edit before sharing
- Make sure readers know the text was machine translated



Want to know more?

<https://sites.google.com/view/machinetranslationliteracy/>
 @LiteracyMachine

CONCEPT AND TEXT: LYNNE BOWKER (2021) LBOWKER@UOTTAWA.CA

Funding: Social Sciences & Humanities Research Council of Canada (435-2020-089)

Image credits: Clker-Free-Vector | mohamed_hassan | edisona | at Pixabay.com



Zo schakelt u een tolk in delen



Tolk voor apotheken

Tolk voor geboortezorg

Tolk voor GGD'en en JGZ-organisaties

Tolk voor GGZ voor 18+

Tolk voor huisartsenzorg

Tolk voor jeugdzorg

Tolk voor paramedische zorg

Tolk voor tandzorg

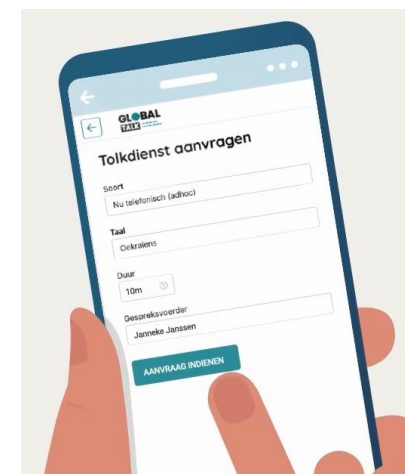
Tolk voor WMO

Tolk voor ziekenhuis en kliniek

Tolk voor overige zorg



www.zoschakeltueentolkin.nl



Anderetaalpasje helpen verspreiden (2026)



Afsluiting

Vragen en afronding

We horen graag wat je van het webinar vond door middel van 2 pollvragen

1. Hebben wij je kunnen **informer**en, **enthousiasmer**en, **activer**en of **inspirer**en?
2. Hoe waardeer jij dit webinar op een schaal van 1-5?

Heeft u nog een algemene vraag over richtlijnen, dan is er na afloop van dit webinar de mogelijkheid om die te stellen



Op de agenda

Volgende webinars/save the date:

- 9-12-2025: Patiëntenparticipatie en leefstijl in richtlijnen



Dank je wel voor jullie aandacht en bijdrage!

Blijf op de hoogte door je aan te melden voor onze nieuwsbrief

