

## **Kwaliteit in beeld**

### **Kwaliteitsevaluatie van het tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal**

Drs. Peter van der Graaf  
Drs. Maaïke van der Ham

Februari 2003



## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	5
Evaluatie van de kwaliteit van het tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal .....	7
Inleiding.....	7
Kwaliteitsinstrument voor en door doven.....	8
Doelstelling .....	8
Onderzoeksvragen .....	9
Onderzoekopzet en fasering.....	10
Instrumentontwikkeling.....	13
Inleiding.....	13
Raadpleging van doven.....	17
Respondentenwerving .....	17
Resultaten .....	21
Algemene gegevens .....	21
De bekeken journaal uitzendingen .....	24
Algemene beoordeling journaal-uitzendingen .....	29
Aanvullende open opmerkingen .....	37
Samenvatting onderzoeksresultaten .....	39
Expert-tolken.....	42
Panel bijeenkomsten .....	45
Inleiding.....	45
Eerste panelbijeenkomst: prioriteren van knelpunten.....	45
Tweede panelbijeenkomst: verbeteringsvoorstellen .....	49
Knelpunt 1. Vaardigheden van de tolk Gebarentaal bij het NOS-journaal .....	49
Knelpunt 2. Tijdstippen van uitzendingen.....	51
Knelpunt 3: leren van en communiceren over nieuwe gebaren .....	52
Oordeel begeleidingscommissie.....	53
Evaluatie van het project .....	55
Literatuur .....	57
Bijlagen.....	59
Bijlage 1. Vragenlijst .....	59



## Voorwoord

Dat communicatie tussen doven en horenden niet altijd even gemakkelijk verloopt, ervaren onderzoekers zelf ook. Als horende onderzoeker mis je inzicht in de dovencultuur. Dit laatste wordt vaak onderschat: een andere taal vormt een wezenlijk onderdeel van een eigen cultuur. Vandaar dat doven zich niet graag in de 'gehandicapten'-hoek laten drukken, maar erkend willen worden als culturele minderheid: een strijd die in Nederland nog altijd voortduurt. De Nederlandse Gebarentaal is, in tegenstelling tot gebarentalen in veel landen om ons heen, nog altijd geen erkende taal.

Tijdens dit en het vorige onderzoek is er het nodige wederzijdse begrip ontstaan. Ik heb leren luisteren met mijn ogen en doven uit heel Nederland hebben de moeite genomen de vragenlijst in te vullen en deel te nemen aan de panelbijeenkomsten. Vanuit dezelfde bedoeling is dit onderzoek opgezet: de NOS wilde luisteren naar de wensen van dove kijkers, waarbij doven zelf reële wensen en oplossingen bij knelpunten dienden te formuleren. Ik heb goede hoop dat met de resultaten van het onderzoek niet alleen de tolkenvoorziening bij het NOS-journaal, maar ook de wederzijdse kennis tussen doven en horenden en het begrip voor elkaar zal verbeteren.

Ik wil Maaïke van der Ham van Dovenschap bedanken voor haar tomeloze inzet. Zonder haar was dit project nooit tot een goed einde gebracht. De ondersteuning van Alexander Bosman later in het onderzoek mag ook niet onvermeld blijven. Daarnaast was de inbreng van de panelleden onontbeerlijk. Ook wil ik de leden van de begeleidingscommissie bedanken die met hun betrokkenheid en kritisch commentaar een belangrijke bijdrage hebben geleverd. Ik ben het ministerie van OC & W erkentelijk voor haar financiële bijdrage waarmee dit project mogelijk is gemaakt. Last but not least wil ik alle doven en slechthorenden bedanken die moeite genomen hebben om in de kijkweek naar de journaals te kijken en de vragenlijst in te vullen. Zonder hun bijdrage was er van een kwaliteitsinstrument geen sprake geweest.

December 2002  
Peter van der Graaf.



# Evaluatie van de kwaliteit van het tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal

## Inleiding

Communicatie tussen een dove en een horende gaat ook met de moderne communicatiemiddelen niet altijd even gemakkelijk. Voor het merendeel van de doven in Nederland is de Nederlandse Gebarentaal hun eerste taal, gesproken Nederlands de tweede. Dit maakt ook het schriftelijk communiceren in het Nederlands lastiger. Wanneer een dove televisie wil kijken, is hij of zij echter aangewezen op ondertiteling of in een beperkt aantal gevallen op een tolk Gebarentaal. Ondertiteling is voor doven vaak lastig omdat het niet hun eerste taal is. Tolken Gebarentaal zijn dus een betere optie. NOS-RTV heeft om deze reden een experiment opgezet met tolken Gebarentaal bij journaal-uitzendingen.

Vanaf januari 2000 is er 's ochtends dagelijks bij het journaal van negen uur van de NOS op Nederland 2 een tolk Gebarentaal in beeld te zien. In de maanden daarna werd dat uitgebreid met het zeven en acht uur ochtendjournaal. Het tolken van de journaaluitzendingen is gestart als proef, maar is op dit moment een standaardvoorziening bij het dagelijks ochtendjournaal van zeven, acht en negen uur<sup>1</sup>. Om na te gaan hoe deze voorziening functioneert en welke aanvullende behoeften er nog zijn, evalueert Dovenschap in samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut deze voorziening. Dovenschap is van meet af aan nauw betrokken bij het invoeren van het tolken van journaaluitzendingen in Gebarentaal. Andere partijen die hierin een rol spelen zijn het ministerie van OC & W (als financier van het onderzoek), de NOS en TC VisiNet die de tolken levert. Met de evaluatie van de getolkte ochtendjournaals wil Dovenschap in de toekomst een kwaliteitverbeteringsplan formuleren.

Bij het onderzoek staat het product, het tolken in Gebarentaal, en niet de gebarentolk zelf centraal. In het onderzoek worden zoveel mogelijk aspecten van het tolken geëvalueerd, maar dit betekent niet automatisch dat op al deze aspecten ook aanpassingen mogelijk zijn. In eerste instantie zijn de onderzoekers vooral geïnteresseerd in de ervaringen en wensen van dove gebruikers in brede zin. Er wordt dus niet alleen gekeken naar de kwaliteit van de tolken Gebarentaal, maar ook naar belangrijke randvoorwaarden als beeldkenmerken, duur van het journaal,

---

<sup>1</sup> Naast de genoemde journaals worden inmiddels ook Prinsjesdag, de intocht van Sinterklaas en de herhaling van het jeugdjournaal getolkt. Deze getolkte uitzendingen vallen buiten dit onderzoek.

aantal onderwerpen, tijdstippen van uitzending en gedrag en voorkomen van de tolk. In de dovenpanels zal daarna bekeken worden welke reële verbeteringsvoorstellen mogelijk zijn en welke stappen met welke partijen daarbij gezet kunnen worden. Het is uiteindelijk aan de betrokken organisaties om met deze voorstellen aan de slag te gaan. Per verbetervoorstel zullen suggesties gedaan worden voor samenwerkingspartners. Dovenschap zal vaak een initiatiefnemende rol hebben.

### **Kwaliteitsinstrument voor en door doven**

Tot nu toe hebben doven weinig invloed kunnen uitoefenen op de voorzieningen die er voor hen beschikbaar zijn. Hierin moest verandering komen vond Dovenschap. In samenwerking met het Verwey-Jonker Instituut heeft Dovenschap daarom in 2001 een instrument ontwikkeld dat de kwaliteit van voorzieningen voor doven kan meten. Het instrument bestaat uit een informatie-deel (vragenlijsten) en een deel waarin meningsvorming voorop staat (panelbijeenkomsten). De eerste voorziening waarop dit instrument is toegepast is de tolkenvoorziening. Het resultaat hiervan is vastgelegd in de rapportage 'Ongehoorde kwaliteit', evaluatie van de tolkenvoorziening. Het project had ook tot doel vaardigheden die noodzakelijk zijn voor de toepassing van het instrument over te dragen aan doven en aan Dovenschap. Zo zijn in het eerste project Dove interviewers getraind en is een (dove) gespreksleider van de panelbijeenkomsten geïnstrueerd.

Het instrument is bedoeld voor een brede toepassing. Daarom is Dovenschap samen met het Verwey-Jonker Instituut in mei 2001 begonnen met een project gericht op de evaluatie van de kwaliteit van de getolkte versie van het NOS-journaal. Op basis van deze evaluatie zullen eventuele verbeteringsvoorstellen worden geformeerd door een panel van deskundige doven. Het is de bedoeling om het kwaliteitsinstrument in de toekomst voor meer voorzieningen te gebruiken. Voorbeelden van die voorzieningen zijn onder andere het ondertitelen van tv-programma's en psychische hulpverlening aan doven.

### **Doelstelling**

Het doel van het onderzoek is het evalueren van de kwaliteit van het tolken van het NOS-journaal. Het product, het tolken van het NOS-journaal, het in gebarentaal weergeven van het gesproken woord, staat daarbij centraal. Het onderzoek moet inzicht bieden in de eisen die doven stellen aan de kwaliteit van het tolken van het NOS-journaal. Tevens dient het onderzoek



inzicht te verschaffen in de concrete verbeteringen die naar het oordeel van doven op dit terrein doorgevoerd kunnen worden.

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de wensen die binnen de dovengemeenschap leven is het belangrijk dat een brede groep doven bij het onderzoek wordt betrokken. Speciale aandacht zal worden besteed aan dove jongeren die in het kader van de onderwijssituatie regelmatig gebruikmaken van beeldmateriaal van de getolkte journaals. Het is de bedoeling dat de uitkomsten van het onderzoek leiden tot een pakket verbeteringsvoorstellen, waarmee overleg gevoerd kan worden met betrokken instanties om de kwaliteit van het tolken van journaaluitzendingen te verbeteren.

## Onderzoeksvragen

Centraal in het onderzoek staan de volgende vragen:

1. Hoe wordt het tolken van het NOS-journaal beoordeeld?
2. Welke eisen stellen volwassen doven aan het tolken van journaaluitzendingen?
3. Welke eisen stellen dove jongeren (14 – 18 jaar) aan het tolken van journaaluitzendingen?
4. Hoe kan naar het oordeel van doven de kwaliteit van het tolken van journaaluitzendingen verbeterd worden?
5. Dient de tolk Gebarentaal ook op andere tijdstippen een structureel onderdeel te worden van journaaluitzendingen?
6. Op welke tijdstippen, zouden, naar het oordeel van doven, journaaluitzendingen getolkt moeten worden?

## Onderzoeksopzet en fasering

### ***Fase 1. Instrumentontwikkeling***

In de eerste fase van het onderzoek is een vragenlijst ontwikkeld waarmee doven ondervraagd kunnen worden over hun ervaringen en wensen bij het tolken van journaal-uitzendingen. Het Verwey-Jonker Instituut werkte daarbij nauw samen met Dovenschap en het Nederlands Gebarentaalcentrum. Als basis voor de vragenlijst dienen de criteria zoals die zijn vastgelegd in Toontje lager ?! (De Jong en Ouwehand, 1996). Belangrijke vragen in de vragenlijst zijn op welke aspecten het tolken van journaaluitzendingen verbeterd kan worden, welke onderwerpen meer of minder toegankelijk zijn en wat daar de reden van kan zijn. Daarnaast zal aan de doven gevraagd worden op welke tijdstippen zij het liefst kijken naar de in Gebarentaal getolkte journaaluitzendingen. Voor een uitgebreide beschrijving van deze fase en de opbouw van het instrument verwijzen wij naar het hoofdstuk 'Instrumentontwikkeling'.

### ***Fase 2. Raadpleging van doven***

In de tweede fase was het de bedoeling om zestig doven in drie Dovencentra in even zoveel Gebarentaal-regio's (Noord, Midden en Zuid) te raadplegen aan de hand van de vragenlijst. De Dovencentra zijn zo geselecteerd dat een brede participatie van dove kijkers wordt gewaarborgd. Vanuit elk van de drie ontmoetingscentra zou aan een breed samengestelde groep van twintig doven (rekening houdend met de man-vrouw verhouding, jong-oud en de verschillende opleidingsniveaus) gevraagd worden om gedurende een week het getolkte NOS-journaal te bekijken. In deze week dienden de respondenten zich een oordeel te vormen over verschillende aspecten van het tolken bij het NOS-journaal en daarover per kijkdag een vragenlijst in te vullen. Het laatste deel van de vragenlijst met meer algemene vragen over de getolkte uitzendingen zou aan het eind van de week groepsgewijs op het ontmoetingscentrum worden ingevuld. Dit biedt respondenten de gelegenheid om vragen te stellen en ondersteuning te krijgen bij het invullen van de vragenlijst.

Aangezien in het onderzoek speciale aandacht besteed wordt aan de rol van journaaluitzendingen in het dovenonderwijs, zullen parallel aan de raadpleging van doven via de ontmoetingscentra, twee Doveninstituten benaderd worden met de vraag of zij medewerking willen verlenen aan de raadpleging van dertig dove jongeren. Helaas leverde de respondentwerving de nodige problemen op, waardoor gaande weg voor een andere benadering is gekozen. Deze staat beschreven op blz. 14.

De onderzoeksresultaten uit deze fase dienen als input voor de expert-tolk. Het is de bedoeling dat er een expert tolk wordt ingeschakeld om de uitzendingen die door de respondenten als

sterk positief / sterk negatief worden beoordeeld te laten analyseren. Deze kan aangeven om welke redenen de uitzending goed dan wel slecht wordt beoordeeld. De tolk krijgt daarvoor ook de uitgeschreven tekst van de uitzending. Zo kan de expert-tolk beoordelen of er bijvoorbeeld essentiële informatie niet wordt getolkt of dat er in de uitzending veel woorden voorkomen waar nog geen gebaren voor zijn. De gegevens van de respondenten en de expert tolk zullen dienen als input voor de derde fase.

### ***Fase 3. Panelbijeenkomsten***

Na de onderzoeksfase zal Dovenschap een panel formeren van deskundige doven. Dit panel zal tweemaal bijeenkomen en zal de volgende opdrachten voorgelegd krijgen:

#### *Eerste bijeenkomst*

- Formuleer op grond van de uitkomsten van Fase 2 van project OGT-NOS een aantal criteria waaraan het tolken van journaaluitzendingen in Gebarentaal moet voldoen.

#### *Tweede bijeenkomst*

1. Formuleer een aantal concrete verbeteringsvoorstellen voor het tolken van Nederlandse journaaluitzendingen, maak daarbij eventueel gebruik van voorbeelden van tolken Gebarentaal uit buitenlandse journaaluitzendingen (BBC).
2. Beantwoord en beargumenteer de vraag of de tolk Gebarentaal een structureel onderdeel dient te worden van alle journaaluitzendingen.
3. Bepaal of er behoefte aan bestaat een project te starten waarin onderzocht gaat worden wat de mogelijkheden zijn die de digitalisering van televisie in de toekomst voor doven, in relatie tot toegankelijkheid, biedt.

De resultaten van de twee panelbijeenkomsten zullen door het Verwey-Jonker Instituut in de 'Eindrapportage onderzoeksresultaten van project OGT-NOS' verwerkt worden en opgeleverd worden aan Dovenschap.



## Instrumentontwikkeling

### Inleiding

Bij het construeren van de vragenlijst is allereerst gebruik gemaakt van de vragenlijst die in een eerder onderzoek van Oudenampsen en Van der Graaf (2001) ontwikkeld is voor het evalueren van de tolkenvoorziening. Met name het algemene deel van deze vragenlijst heeft model gestaan voor het eerste deel (A) van de vragenlijst bij dit onderzoek waarin achtergrondgegevens van respondenten gevraagd werden. Daarbij valt te denken aan vragen over leeftijd, geslacht en opleiding, maar ook vragen over de gebruikte taal en de groep doven waartoe men zich rekent (doof geboren, plotsdoof, ernstig slechthorend).

### ***Gefaseerde vragenlijst***

Uniek aan dit onderzoek is echter een gefaseerde vragenlijst, waarbij deel A (achtergrondgegevens) eerst werd ingevuld. Vervolgens werd in de kijkweek van 16 t/m 20 september deel B drie keer ingevuld (1 keer voor elke gekeken journaal-uitzending). En tenslotte diende na deze kijkweek deel C ingevuld te worden met meer algemene vragen over de uitzendingen van het NOS-journaal. Naast meer technische aspecten (beeldkenmerken), ging het daarbij ook om gedrag en voorkomen van de tolk, het maken van gebaren en frequentie en tijdstip van kijken.

Om verschillen tussen journaal-uitzendingen te kunnen meten is er voor gekozen om gedurende een week respondenten naar drie journaal-uitzendingen te laten kijken. Door doven live naar uitzendingen te laten kijken, hoopten de onderzoekers een zo natuurlijk mogelijk kijkgedrag op te roepen. Een ander argument hierbij was dat bij het vertonen van herhalingen van journaal-uitzendingen het gevaar bestaat dat respondenten de uitzending al eens gezien hebben en dit vergroot de bias van het onderzoek. Om zoveel mogelijk vergelijking van de uitzendingen mogelijk te maken is er wel voor gekozen om drie vaste dagen in de kijkweek (maandag, woensdag en vrijdag) aan te wijzen en respondenten niet vrij te laten kijken in deze week. Wel konden de respondenten zelf kiezen op welk tijdstip van de dag ze naar het journaal wilden kijken, ook weer om daarmee een zo natuurlijk mogelijk kijkgedrag na te bootsen en informatie te verzamelen over de voorkeur van tijdstippen.

De gefaseerde invulling van de vragenlijst vraagt een grote inzet en tijdsinvestering van de respondenten. Mogelijk verklaart dit ook de lagere respons (n=110) vergeleken met het onderzoek naar de kwaliteit van de tolkenvoorziening, waarin tevens gewerkt werd met interviewers (n=180). In dit onderzoek was de inzet van interviewers niet haalbaar, omdat de benodigde inzet hiervoor niet geleverd kon worden. Daarnaast wilden de onderzoekers een zo natuurlijk mogelijke kijkomgeving creëren, wat door de aanwezigheid van een interviewer verstoord zou worden.

### **Signing Books Project**

Voor de invulling van de delen B (specifieke vragen over iedere gekeken uitzending) en C (algemene vragen) is gebruik gemaakt van vragenlijsten die ontwikkeld zijn voor het Signing Books<sup>2</sup> project. Het Signing Books project is een Europees project, dat gesubsidieerd wordt door de Europese Unie. Het doel van het Signing Books project is om een handboek schrijven voor makers van gebarende video's, met allerlei tips over wat wél, en wat niet moet. Daarvoor zijn een groot aantal doven in verschillende landen ondervraagd over hun wensen en ervaringen met het gebruik van media. Aan doven is bijvoorbeeld de vraag voorgelegd over welke onderwerpen er video's in gebarentaal moeten komen? Waar moet je op letten bij het maken van zo'n video, wat moet je wel doen, wat kun je beter niet doen? Dat handboek zal ter beschikking worden gesteld aan iedereen die te maken heeft met video's in gebarentaal: producenten, uitgevers, dovenorganisaties, presentatoren, en: kijkers.

Aan dit Europese project werken drie organisaties mee: de FODOK (NL), de City Universiteit in Londen (UK) en de Universiteit van Hamburg (DE). De City Universiteit richt zich op video's voor dove volwassenen, Hamburg kijkt naar video's voor dove studenten, en de FODOK houdt zich bezig met video's voor dove kinderen. De drie partners werken nauw samen en alle gegevens die verzameld worden, worden steeds vergeleken en gecombineerd. Stichting Dovenschap in Nederland verzorgt hierbij de financiële administratie. Het project is officieel van start gegaan op 1 januari 1999 en heeft twee jaar gelopen. Meer informatie over het Signing Books project vind je op de internet-pagina's van het project: <http://www.sign-lang.uni-hamburg.de/signingbooks/>.

---

<sup>2</sup> Signing Books zijn boeken in gebarentaal. Of eigenlijk: video's en cd-roms in gebarentaal. Een goede Nederlandse vertaling voor 'signing books' hebben we eigenlijk niet: 'gebarende boeken'? In het Engels heb je 'talking books': cassettebandjes met boeken die worden voorgelezen voor blinde en andere mensen die niet (goed) kunnen lezen. In Nederland noemen we dat 'gesproken boeken'. Boeken die in gebarentaal op video zijn opgenomen voor dove mensen noemen we in het Engels daarom 'signing books'. En in het Nederlands noemen we ze voorlopig: gebarende video's (bron: <http://www.ea.nl/Signing%20Books>).

Voor de vragenlijst van dit onderzoek zijn met toestemming van één van de projectleiders twee vragen overgenomen uit het Signing Books Project: een vraag (in ingekorte vorm) over mogelijke achtergrondkleuren en een vraag over verschillende posities van de tolk op het beeldscherm (vraag C1 en C2).

De rest van de vragen in deel B en C zijn in overleg met Dovenschap en het Nederlands Gebarencentrum ontwikkeld. De vragenlijst is voor gebruik uitgetest door een aantal doven, waardoor nog enkele wijzigingen zijn doorgevoerd in de vragenlijst. Zo zijn om de duidelijkheid van de vraag te vergroten de symbolen bij vraag C1 en C2 aangepast: in plaats van 'smilies' is gekozen voor duimpjes.

Het oorspronkelijke onderzoeksvoorstel is uitgebreid met de inzet van zogenoemde experttolken. Deze zijn ingeschakeld om de uitzendingen die door de respondenten als beste en circa minst goede worden beoordeeld te analyseren. De experttolken krijgen de uitgeschreven teksten van de journaallezer, zodat ze een vergelijking kunnen maken tussen wat de journaallezer vertelt en de tolk gebaart. De experttolken kunnen beoordelen of er bijvoorbeeld essentiële informatie niet wordt getolkt, en of er veel moeilijke woorden worden gebruikt waardoor een uitzending als 'moeilijk' kan worden beoordeeld door de respondenten.





## Raadpleging van doven

### Respondentenwerving

De oorspronkelijke planning (onderzoek voor de zomervakantie) kon helaas niet worden aangehouden. Reden hiervoor was een tekort aan respondenten die aan het onderzoek wilden meedoen. Om een statistisch verantwoord onderzoek te doen, dienden de gegevens van minimaal 100 vragenlijsten te worden geanalyseerd. In overleg tussen Dovenschap en het Verwey-Jonker Instituut is toen besloten het onderzoek over de zomervakantie heen te tillen. Dit gaf Dovenschap ruimte om meer 'reclame te maken' voor het project en een dove collega te vragen mee te helpen bij het benaderen van mensen. In de zomerperiode is veel aandacht besteed aan p.r. voor het project: bijna elke week verschenen er nieuwsberichten op teletekst. Daarnaast is uitgebreide informatie over het project op de website van Dovenschap geplaatst (waar respondenten zich ook automatisch konden opgeven) en zijn er mensen persoonlijk benaderd. Ook webmasters van andere dovenorganisaties is gevraagd informatie over het project te plaatsen op hun website. Langzamerhand kwam de aanmeldingsstroom op gang.

### Welzijnsstichtingen

Het oorspronkelijke idee om bijeenkomsten te organiseren bij welzijnsstichtingen bleek moeizaam. Er moesten bijvoorbeeld officiële verzoeken ingediend worden bij het bestuur van de betreffende welzijnsstichting om toestemming te vragen om langs te komen en te vertellen over het project en zo mensen te werven die mee wilden doen. Dit zou te veel tijd kosten en die tijd was helaas niet beschikbaar. We hebben er toen voor gekozen posters en vragenlijsten naar alle welzijnsstichtingen te versturen. Op die manier kunnen mensen zelf kiezen om mee te doen of niet. In totaal zijn er rond de 150 vragenlijsten verspreid onder de welzijnsstichtingen.

### Persoonlijke benadering

Naast welzijnsstichtingen zijn doven ook persoonlijk benaderd. De groep 'oud-respondenten' (mensen die eerder hebben aangegeven aan projecten van Dovenschap te willen meedoen) kreeg de vragenlijst toegestuurd. Ook mensen die zich via fax of website hadden aangemeld, kregen een vragenlijst toegestuurd. Deze twee groepen waren samen waren goed voor ongeveer 175 mensen. Daarnaast zijn jongeren persoonlijk benaderd en gevraagd mee te doen aan het onderzoek, waarbij wij hen verzochten hun vrienden te vragen ook mee te doen aan het onderzoek.

### **Ouderen en jongeren**

Om de groep van ouderen en jongeren voldoende vertegenwoordigd te laten zijn, is met name onder deze groepen actief geworven. Voor de groep ouderen is 'de Gelderhorst' benaderd. De bewoners van dit verzorgingstehuis reageerden enthousiast. De week voor de kijkweek (week 38) is een bezoek gebracht aan de Gelderhorst en tijdens de koffiepauze is er uitleg gegeven over het project. Niet alleen de bewoners waren enthousiast, ook veel dove medewerkers wilden meedoen. In de kijkweek is de Gelderhorst opnieuw bezocht om met de bewoners te kijken naar de uitzending van maandag en hen te helpen met het invullen van de vragenlijst. Een aantal bewoners gaf de vragenlijst daarna mee terug. Een ander deel wilde de vragenlijst houden om ook de rest van de week de uitzendingen te beoordelen.

Hoewel het in eerste instantie de bedoeling was iedereen drie dagen te laten kijken (uitzending van maandag, woensdag en vrijdag) en ook live, bleek dit enige weerstand op te roepen. Mensen gaven aan geen tijd te hebben om na de uitzending de vragenlijst in te vullen, omdat ze direct door moesten naar werk of school. Daarnaast kreeg Dovenschap ook signalen dat drie dagen kijken en meedoen aan het onderzoek een te grote belasting zou zijn. We hebben daarom besloten het gebruik van video toe te staan. Op die manier konden mensen ook 's avonds naar de uitzending kijken en verminderden wij de belasting, doordat respondenten nu zelf konden bepalen wanneer ze naar een journaal-uitzendingen keken).

Tenslotte is ook contact gezocht met Effatha (een dovenschool in Zoetermeer). Een docente was bereid mee te werken en met haar leerlingen in de les 'dovencultuur' naar de uitzendingen te kijken. Omdat deze les maar eenmaal per week wordt gegeven, heeft de klas gebruik gemaakt van de videorecorder om de uitzendingen te bekijken. Via deze kanalen zijn in totaal rond de 350 vragenlijsten schriftelijk verspreid. Naast de papieren versie van de vragenlijst is op de website van Dovenschap een download-versie geplaatst. Dit bleek ook een interessante vorm voor het verspreiden van de vragenlijst. In totaal zijn er zo'n 150 vragenlijsten via internet gedownload. Voorafgaand aan de kijkweek van 16 t/m 20 september zijn 'herinneringskaarten' gestuurd aan alle mensen die zich hadden aangemeld voor het onderzoek.

### **Respons**

Van de 350 schriftelijke vragenlijsten zijn er 110 exemplaren teruggestuurd. Van de download versie is helaas (op 1 onbruikbare vragenlijst na) niets teruggekomen. We willen nog onderzoeken wat daar de reden van is: hebben mensen puur uit nieuwsgierigheid de vragenlijst gedownload? Was het terugsturen toch te ingewikkeld? De vragenlijsten kwamen ook langzamer binnen dan verwacht. Dit betekende dat de verwerking en analyse van de vragenlijsten enige vertraging opliep. Om de planning van het onderzoek aan te houden zijn vragenlijsten die na vrijdag 27 september binnenkwamen niet meer verwerkt (n=9).



## Resultaten

In totaal zijn 350 vragenlijsten verspreid, waarvan er tot op heden 110 zijn teruggekomen. Daarnaast is van de internet-site van Dovenschap de vragenlijst zo'n vijftig keer gedownload. Zover we hebben kunnen nagaan is slechts een digitaal ingevulde vragenlijst teruggemaald, maar helaas was deze op een zodanige manier ingevuld dat de informatie niet bruikbaar was.

## Algemene gegevens

Aan de 110 respondenten zijn eerst enkele algemene vragen voorgelegd om een indruk te krijgen van de deelname aan het onderzoek en de representativiteit voor de hele groep doven die gebruik maakt van de tolkenvoorziening. Daarnaast maakt het ons mogelijk onderscheid te maken tussen de resultaten van verschillende groepen doven (bijvoorbeeld jong en oud, verschil in opleiding).

Vrouwen zijn het sterkst vertegenwoordigd onder de respondenten (60%); de mannen moet genoeg nemen met een aandeel van 37%. Qua leeftijd zijn de oudere jongeren (35-50 jaar; 35%) het sterkst vertegenwoordigd. De spreiding van respondenten over de leeftijdscategorieën komt aardig overeen met verdeling van de Nederlandse bevolking naar leeftijd. Alleen jongeren tot 18 jaar zijn ondervertegenwoordigd en het aandeel 50+ (51-65 jaar) ligt iets hoger in deze steekproef. (SCP, 2000: 52).

**Tabel 1. Leeftijd respondenten uitgesplitst naar regio**

leeftijd		regio			Total
		Noord (Drenthe, Groningen, Friesland, Overijssel)	Midden (Flevoland, Gelderland, Utrecht, Zuid- en Noord-Holla	Zuid (Limburg, Noord-Brabant, Zeeland)	
	Nog geen 18 jaar		9		9
	18 tot 35 jaar		8		8
	36 tot 50 jaar	4	22	12	38
	51 tot 65 jaar	10	19	2	31
	Ouder dan 65 jaar	7	14		21
Total		21	72	14	107

De meeste respondenten zijn afkomstig uit het midden van het land (65,5%). Deze regio vertegenwoordigt ook alle jongeren die aan de enquête hebben deelgenomen. Dit is in overeenstemming met de resultaten van eerder onderzoek naar gebruik en wensen van de tolkenvoorziening (Oudenampsen en Van der Graaf, 2001). Ook toen waren de meeste respondenten afkomstig uit de Randstad en waren jongeren uit deze regio het sterkst vertegenwoordigd. Wel is in dit onderzoek het aantal jongeren kleiner: namen in 2001 52 'jongeren' tot 35 jaar deel aan de enquête, dit keer blijft de teller steken op 17 (16%), al zijn er dit keer wel meer jongeren tot 18 jaar bereikt. Ondanks verschillende pogingen om deze groep (via onderwijsinstellingen en jongerenclubs) bij het onderzoek te betrekken, hebben slechts negen jongeren in deze leeftijdscategorie de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Het is daarom niet mogelijk om op basis van de enquête uitspraken te doen over dove jongeren. Via de panel-bijeenkomsten van dove deskundigen zullen we de stem van de jongeren duidelijker naar voren laten komen.

**Tabel 2. Hoogst behaalde opleiding naar leeftijd**

hoogst voltooide opleiding	leeftijd					Total
	Nog geen 18 jaar	18 tot 35 jaar	36 tot 50 jaar	51 tot 65 jaar	Ouder dan 65 jaar	
Basisonderwijs	2	1		8	9	20
Middelbaar onderwijs (MAVO/HAVO/VWO)	5	2	9	5	2	23
(Lager) Beroepsonderwijs (LBO/LVBO/MBO)	1	1	14	13	2	31
Hoger (beroeps) onderwijs (HBO/WO)		4	10	1		15
Anders	1		3	3	7	14
Total	9	8	36	30	20	103

Qua opleiding loopt de verdeling van de respondenten over de opleidingscategorieën aardig in de pas met de spreiding van de Nederlandse bevolking op deze kernvariabele.

De meeste respondenten werken (34%) of doen vrijwilligerswerk (13%). Anderen zijn huisvrouw/huisman (11%). Afgezet tegen het landelijke werkloosheidspercentage voor 1999 (ruim 4%; SCP, 2000) ligt het aandeel werklozen onder de respondenten iets hoger (7,4%). Daarnaast werkt 10% niet meer.

Het merendeel van de respondenten noemt zichzelf doof (81%), 16% rekent zich tot de groep ernstig slechthorenden. Van de dove respondenten is 62% doofgeboren. Bij degenen die later doof zijn geworden gebeurde dat meestal voor het tweede levensjaar (18%) en vaak plotseling (19 van de 31).

### **Gebruikte talen**

Meestal worden er combinaties van talen gebruikt, waarbij niet een taal of een combinatie van talen dominant is.

*Tabel 3.*

#### **Welke combinaties van talen worden er gebruikt?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
alleen Ned. Gebarentaal	24	21,8	22,6	22,6
alleen gesproken Nederlands	3	2,7	2,8	25,5
alleen Nederlands	24	21,8	22,6	48,1
ondersteund met Gebaren				
Ned. Gebarentaal en gesproken Nederlands	6	5,5	5,7	53,8
Ned. Gebarentaal en Ned. ondersteund met Gebaren	15	13,6	14,2	67,9
Nederlands gesproken en ondersteund met Gebaren	10	9,1	9,4	77,4
zowel Ned. Gebarentaal als gesproken Nederlands en ondersteund met Gebaren	24	21,8	22,6	100,0
Total	106	96,4	100,0	
System	4	3,6		
Total	110	100,0		

### **De bekeken journaal uitzendingen**

#### ***Inleiding***

Aan de respondenten is gevraagd om op drie vaste dagen in de week van 16-20 september 2002 te kijken naar het NOS-journaal met een tolk gebarentaal en na afloop telkens een korte vragenlijst hierover in te vullen. De deelnemende doven mochten zelf kiezen op welk tijdstip van de dag ze naar het journaal wilden kijken. Hiervoor hebben wij bewust gekozen om een zo na-



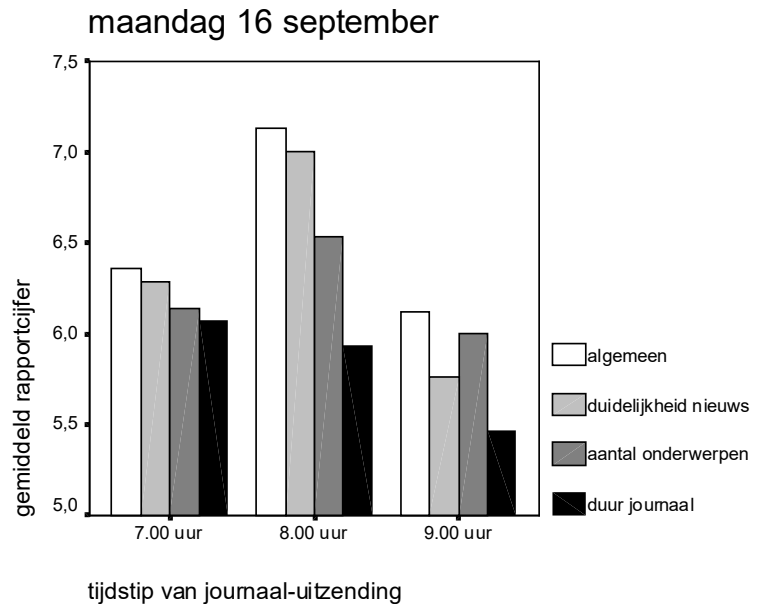
tuurlijk mogelijk kijkgedrag te meten. Bovendien bleek de inhoud van de journaals op de verschillende tijdstippen weinig te verschillen. Wel lagen de dagen in de week (maandag, woensdag en vrijdag) vast om vergelijkbare informatie te krijgen. Door meerdere uitzendingen te meten is het mogelijk om context-verschillen van journaal-uitzendingen in het onderzoek mee te nemen. De kwaliteit van de vertolking van het journaal zal in de praktijk namelijk niet alleen afhangen van de kwaliteiten van de tolk, maar ook van het aantal en de aard van de getoonde onderwerpen. Moeilijke onderwerpen met veel lastige begrippen en onbekende namen vragen aanzienlijk meer van een tolk en dwingen haar/hem tot keuzes in de vertaling. Om deze factoren mee te kunnen nemen in het onderzoek worden de in het onderzoek gebruikte journaal-uitzendingen tevens bekeken door expert-tolken. Zij maken een vergelijking tussen de gesproken tekst van de nieuwslezer en hetgeen de tolk gebaart. Tevens kijken de experttolken naar de 'moeilijkheid' van de inhoud van het journaal en de tolkvaardigheden.

### Algemene beoordeling

Omdat niet iedere respondent heeft aangegeven welke uitzending op de ingevulde dag bekeken is, bespreken wij hieronder eerst de gemiddelde waardering voor de drie uitzendingen op een dag. Vervolgens gaan we in op de verschillen tussen de uitzendingen op iedere dag (zie ook de staafdiagrammen).

#### maandag 16 september 2002

De journaal-uitzendingen van maandag 16 september waren met 101 respondenten de best bekeken uitzendingen. Algemeen werden deze uitzendingen met een 7- (6,87) beoordeeld. De duidelijkheid van het nieuws kreeg van de kijkers als gemiddeld rapportcijfer een ruime 6½ (6,62). Iets minder waren de respondenten te spreken over het aantal onderwerpen (6,40) en de duur van de journaals (6,19).

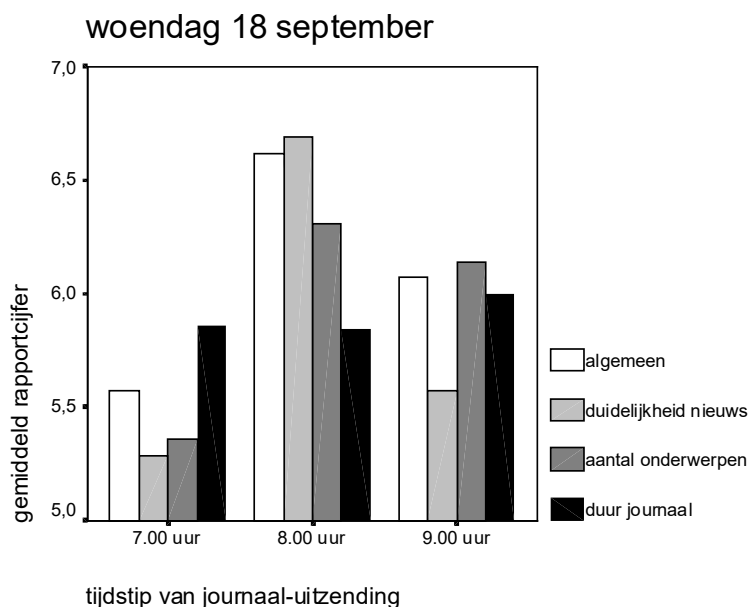


Van de maandag-uitzendingen werd het journaal van 9.00 uur als slechtste beoordeeld (n=20). Algemeen kreeg deze uitzending een krappe voldoende (5,95), maar blijft de duidelijkheid van het nieuws en de duur van het journaal op een 5½ steken (respectievelijk 5,45 en 4,47). Duide-lijk beter in de ogen van de respondenten was de uitzending om 8.00 uur (n=15). Deze krijgt als rapportcijfer een 7+. Ook de duidelijkheid van het nieuws, het aantal onderwerp en de duur van de uitzending schommelen in de waardering rond de 7 (respectievelijk 7,00 en 6,53). Alleen de duur van het journaal werd minder gewaardeerd met een krappe 6 (5,93<sup>3</sup>).

#### woensdag 18 september 2002

De journaal-uitzendingen van woensdag 18 september werden door de deelnemers het minste gewaardeerd: de algemene waardering ligt net boven de 6 (6,12), maar de duidelijkheid van het nieuws en het aantal onderwerpen krijgt een 6- (respectievelijk 5,89 en 5,92). De duur van het journaal is ook net voldoende (6,11). In totaal keken 83 respondenten naar deze uitzending.

Indien tussen de tijdstippen onderling op deze dag wordt vergeleken dan moet vooral de uitzending van 7.00 uur het ontgelden (n=17). Op alle fronten (algemeen 5,29; duidelijkheid nieuws 5,12; aantal onderwerpen 5,06) scoort dit journaal een onvoldoende, alleen de duur van het journaal komt met een 6- (5,85) weg. De journaal-uitzending van 8.00 uur komt er het beste vanaf (n=16). De rapportcijfers schommelen rond de 6½, met weer als uitzondering de duur van het journaal (5,85; zie ook voetnoot 2).



<sup>3</sup> Dit kan ook te maken hebben met de neiging van een aantal respondenten om bij deze vraag als antwoord '5 minuten' in te vullen i.p.v. rapportcijfer 5. Deze beoordeling is dus niet zuiver en moet met voorzichtigheid worden gebruikt.

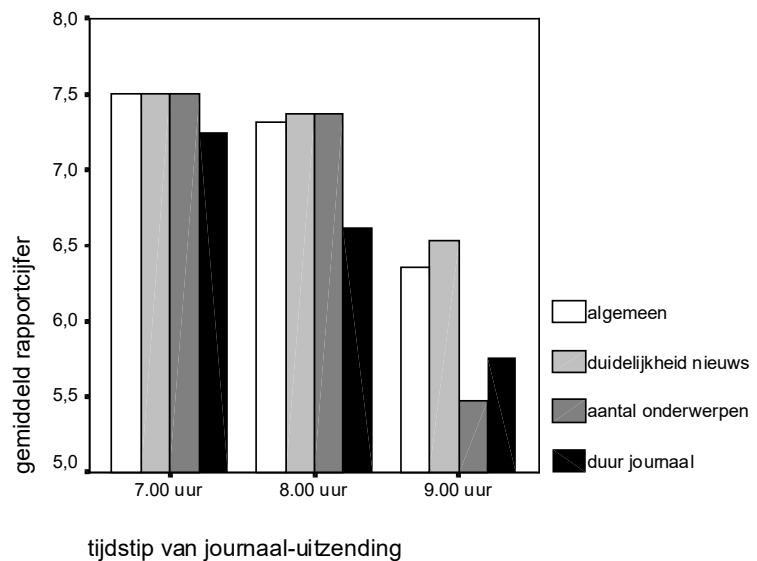
*vrijdag 20 september*

De meest gewaardeerde uitzendingen waren op vrijdag 20 september. Algemeen krijgen de vrijdag-uitzendingen een 7+ (7,18), hetzelfde geldt voor de duidelijkheid van het nieuws (7,15). Het aantal onderwerpen en de duur van het journaal komen weg met een 6½ (respectievelijk 6,62 en 6,56). Deze uitzending werd door 78 deelnemers bekeken.

Toch zijn er ook tussen de uitzendingen onderling weer verschillen. Om 9.00 uur werd door de meeste respondenten naar het journaal gekeken

(n=21). Maar deze uitzending krijgt de slechtste cijfers. Vooral het aantal onderwerpen scoort relatief laag met een 5½ (5,65). Algemeen wordt deze uitzending gewaardeerd met een 6½ (6,55), hetzelfde geldt voor de duidelijkheid van het nieuws (6,62). De best beoordeelde uitzending kent een zelfde patroon: ook al krijgt het journaal van 7.00 uur (n=7) een punt hoger op de algemene beoordeling (7,43) en de duidelijkheid van het nieuws (7,43), het aantal onderwerpen kan op minder sympathie van de deelnemers rekenen met een kleine 6½ (6,34).

vrijdag 20 september 2003



### **Het tolken**

De verschillen in waardering voor de bekeken journaal-uitzendingen komt ook tot uitdrukking in de beoordeling van het tolken bij deze uitzendingen. Met name de uitzending van woensdag scoort aanmerkelijk lager op de stellingen over de aspecten van het tolken.

*Tabel 4. Wat vond u van het tolken? In percentage voor (helemaal) mee eens*

<b>Taal</b>	<b>maandag 16 september</b>	<b>woensdag 18 september</b>	<b>Vrijdag 20 september</b>
De tolk is goed te volgen, het tempo is niet te hoog	60	30,9	65,5
De tolk maakt vloeiende gebaren	70,9	38,2	69,1
De handen van de tolk zijn goed zichtbaar (vallen niet buiten het beeld)	82,7	59,1	74,5
De tolk heeft een duidelijk Mondbeeld	69,1	31,8	65,5
De tolk heeft een goede mimiek	69,1	30,9	71,8
De tolk vertolkt emoties goed	54,5	28,2	67,3
Een interview wordt duidelijk getolkt	49,1	28,2	62,7

Het minst goed scoren de aspecten over het tolken van interviews en emoties; slechts 28% van de respondenten vindt dat de interviews en emoties goed en duidelijk vertolkt werden tijdens deze uitzending. Het enige waar de kijkers in meerderheid over tevreden waren, was de zichtbaarheid van de handen van de tolk. De beoordelingen over het tolken bij de uitzending van maandag 16 september zijn stukken positiever, maar ook hier zijn de kijkers het minste tevreden over de vertolking van interviews en emoties (respectievelijk 49% en 55%. is het eens met de stellingen hierover). Het meest tevreden zijn ze wederom over de zichtbaarheid van de handen. Het tolken bij de uitzending van vrijdag 20 september wordt ook in meerderheid positief beoordeeld. In vergelijking met maandag zijn de respondenten iets tevredener over het tempo van de tolk en haar mimiek. Vooral bij het tolken van interviews en emoties krijgt deze uitzending meer instemming. In vergelijking met maandag zijn de respondenten iets minder te spreken over de zichtbaarheid van handen en het mondbeeld.

De verschillen tussen uitzendingen komen terug bij de beoordeling van het oogcontact met de tolk. Ook al beoordeelt een meerderheid van de kijkers het oogcontact tussen kijker en tolk en

de afwisseling van het oogcontact door de tolk (niet alleen in de camera kijken, maar ook naar andere punten in beeld) als voldoende tot goed, toch zijn de kijkers duidelijk tevredener over de uitzendingen van maandag 16 en vrijdag 20 september. Het journaal van maandag scoort beter op oogcontact tussen kijker en tolk, terwijl de uitzending van vrijdag beter beoordeeld wordt op de afwisseling van oogcontact en gebaren door de tolk.

*Tabel 5. Wat vindt u van ....? (in percentages voor voldoende tot goed)*

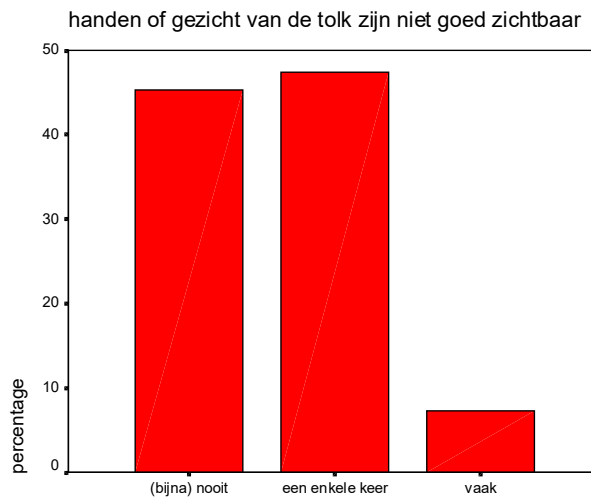
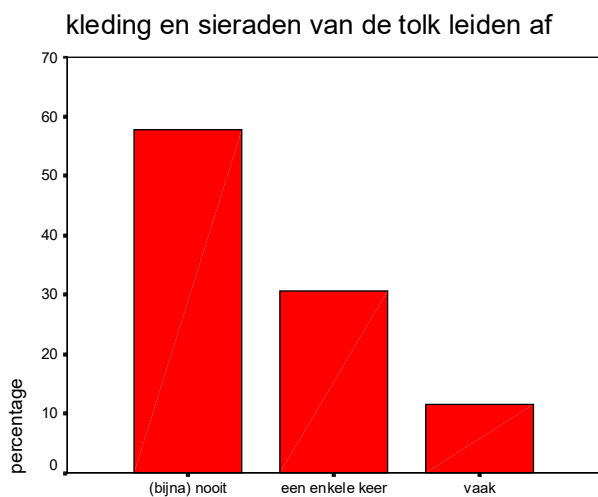
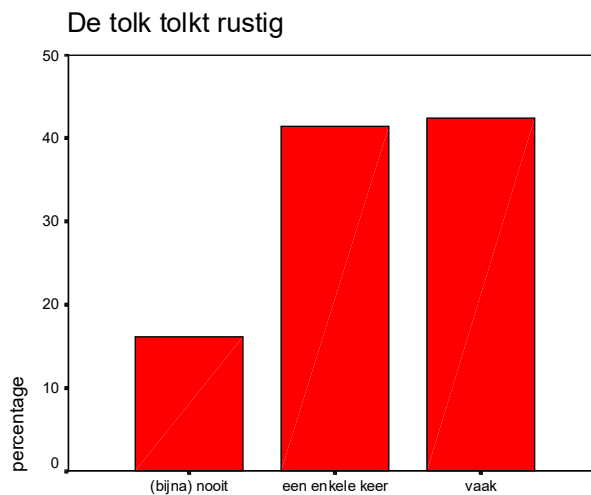
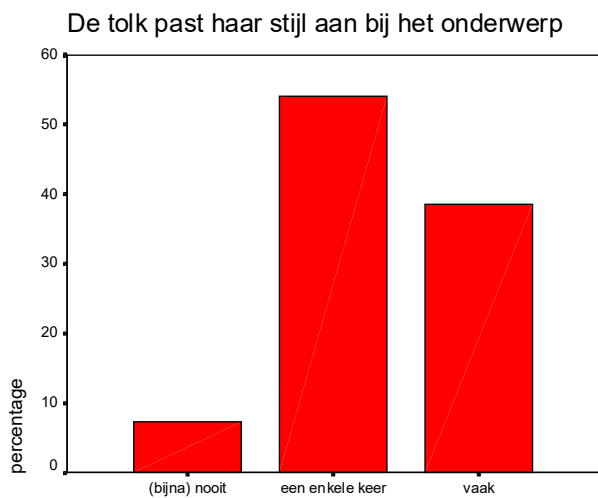
	<b>maandag 16 september</b>	<b>woensdag 18 september</b>	<b>vrijdag 20 september</b>
oogcontact tussen kijker en tolk	80,9	62,7	75,5
afwisseling van oogcontact door tolk	67,3	52,7	71,8
afwisseling in gebaren door tolk	62,7	50,0	72,7

## **Algemene beoordeling journaal-uitzendingen**

### ***Gedrag en voorkomen***

Dat er verschillen in kwaliteit van tolken zitten tussen de journaal-uitzendingen blijkt ook uit het nabeschouwende deel van de vragenlijst (deel C) waarin respondenten vragen konden invullen over de uitzendingen van het NOS-journaal in het algemeen. Daarbij waren bijvoorbeeld vragen over het gedrag en voorkomen van tolken.

Figuren 1 t/m 4. Gedrag en voorkomen van de tolk



Uit bovenstaande figuren blijkt dat er niet altijd even goed getolkt wordt. Het komt bijna niet voor dat de tolk haar stijl niet aanpast aan het onderwerp van het journaal, maar dit houdt niet in dat de stijl altijd wordt aangepast. Immers bijna de helft van de respondenten antwoordt dat dit maar een enkele keer gebeurt. Dit geldt iets minder voor het tempo waarin getolkt wordt: de meeste kijkers (42%) vinden dat de tolk vaak rustig tolkt, maar een bijna net zo grote groep (41%) ziet dit slechts een enkele keer gebeuren. Het meest tevreden zijn de respondenten over de kleding- sieraadkeuze van de tolken: 58% heeft zo goed als nooit last van afleidende drukke motieven of opvallende kleuren en ringen. Over de lichaamshouding van de tolk zijn de doven meer verdeeld: de ene helft (45%) vindt dat de tolk meestal een goede lichaamshouding heeft, terwijl de andere helft (47%) van mening is dat de lichaamshouding maar een enkele keer goed is.

### **Gebaren**

Om de kwaliteit van het tolken van het journaal te verbeteren doen de respondenten de volgende voorstellen:

1. maak een wegveeggebaar aan het einde van een onderwerp (59% geeft hier de voorkeur);
2. maak zoveel mogelijk gebruik van naamgebaren bij het tolken van namen (37,3%);
3. waarbij vooral namen van mensen die geïnterviewd worden en namen van landen en plaatsen getolkt moeten worden.

Tabel 6.

<b>Welke namen wilt u absoluut getolkt hebben?</b>	<b>Percentage</b>
namen van journalisten	10,3
namen mensen die geïnterviewd worden	65,5
namen van landen en plaatsen	72,4
namen van organisaties en bedrijven	47,1
namen van websites	13,8
Anders	9,2
<b>Totaal</b>	<b>218,4</b>

Veel doven komen weleens een gebaar tegen dat ze niet kennen (62%) en gaan dan te rade bij andere doven (78%) of leren nieuwe gebaren via het NOS-journaal (43%). De internet-site van het Nederlands Gebarencentrum waarop nieuwe gebaren terug te vinden zijn, heeft nog geen grote bekendheid onder doven.

### **Technische aspecten**

Qua beeldtechniek valt er niet veel te verbeteren. De beeldkenmerken die het NOS-journaal hanteert zijn veruit favoriet bij de kijkers. Uit een lijst met acht mogelijke achtergrondkleuren krijgt een lichtblauwe achtergrond de meeste stemmen: 60% van de respondenten beoordeelt deze kleur als goed tot erg goed. Een alternatief zou de kleur lichtgrijs zijn, die met 46% in deze categorie op de tweede plaats komt. Ook de door de NOS gehanteerde positie van de tolk op het beeldscherm kan op grote instemming rekenen: 63% van de respondenten vindt een tolk zonder kader aan de rechterkant van het scherm goed tot erg goed om naar te kijken. Het enige alternatief is in hun ogen een spiegelbeeld van dit plaatje waarbij de tolk zonder kader aan de linkerkant van de pagina is te bewonderen (40%).

*Tabel 7. Favoriete beeldkenmerken*

<b>beeldkenmerk</b>	<b>1e voorkeur</b>	<b>2e voorkeur</b>
achtergrond kleur beeldscherm		
positie tolk op het beeldscherm		



### Tijdstippen

Tenslotte is aan de respondenten gevraagd op welke tijdstippen zij naar het NOS-journaal kijken, wat zij van het huidige aanbod vinden en op welke tijden zij het liefst naar het journaal met een tolk Gebarentaal zouden willen kijken. Tot nu toe zijn er van maandag tot en met vrijdag elke dag drie uitzendingen: om 7.00, 8.00 en 9.00 uur 's ochtends.

Tabel 7. Op welke tijdstippen kijkt u naar het journaal? (in percentages)

Tijdstip	7:00 uur				8:00 uur				9:00 uur			
	<i>altijd</i>	<i>vaak</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>altijd</i>	<i>Vaak</i>	<i>soms</i>	<i>Nooit</i>	<i>altijd</i>	<i>vaak</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>
Maandag	11,8	6,4	9,1	36,4	10,9	10,0	22,7	23,6	9,7	10,9	20,0	24,5
Dinsdag	11,8	6,4	10,9	35,5	10,9	7,3	21,8	23,6	9,1	10,9	15,5	27,3
Woensdag	11,8	5,5	9,1	36,4	12,7	6,4	21,8	24,5	8,2	9,1	20,0	25,5
Donderdag	10,9	6,4	9,1	37,3	12,7	4,5	21,8	26,4	9,1	9,1	17,3	26,4
Vrijdag	10,0	4,5	10,0	39,1	11,8	10,0	20,0	23,6	9,1	11,8	19,1	22,7

Deze uitzendingen worden redelijk gespreid bekeken, al zijn er de nodige verschillen. Elke journaal-uitzending kent een harde kern van ongeveer een tiende van de respondenten die altijd kijkt, al is deze groep iets kleiner om 9.00 uur. Bij het journaal van zeven uur is het vooral deze harde kern die kijkt, ruim eenderde van de respondenten kijkt er nooit naar. Bij het achtuurjournaal is er naast de harde kern ook een grote groep (ruim 20%) die af te toe (soms) kijkt. Dit geldt ook in iets minder mate voor het journaal van negen uur. De best bekeken uitzending is die van vrijdagochtend om 9.00 uur: 40% van de respondenten kijkt hier weleens tot altijd naar. Maar de dagelijkse 8.00 en 9.00 uur uitzendingen ontlopen elkaar in dit opzicht weinig. De slechts bekeken uitzending is ook op vrijdag, maar dan om 7.00 uur: slechts 25% van de respondenten kijkt hier weleens tot altijd naar.

Ruim een derde van de respondenten kijkt meestal vijf keer per week naar het journaal. Toch doen ze dit niet altijd op hetzelfde tijdstip. Tussen de 10 en 15% van de respondenten kijkt altijd op hetzelfde tijdstip waarbij vooral het 9.00 uur journaal trouw bekeken wordt (16%). Dat veel doven dagelijks naar het getolkte journaal kijken, blijkt ook uit het antwoord op de vraag hierover in de vragenlijst:

Tabel 8.

Hoe vaak kijkt u gemiddeld naar het NOS-journaal met een tolk Gebarentaal?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
dagelijks	33	30,0	35,9	35,9
meerdere keren per week	28	25,5	30,4	66,3
1 x per week	13	11,8	14,1	80,4
1 x per maand	3	2,7	3,3	83,7
minder dan 1 x per maand	15	13,6	16,3	100,0
Total	92	83,6	100,0	
System	18	16,4		
Total	110	100,0		

De grootste animo voor het NOS-journaal met een tolk Gebarentaal lijkt te bestaan aan het einde van de middag/ begin van de avond. Rond de 40% van de respondenten zou het liefst om 18.00 uur kijken en maar liefst tweederde zou er om 20.00 uur voor thuisblijven. Vooral in het weekend (op zaterdag en zondag) neemt de behoefte aan een journaaluitzending met een tolk Gebarentaal toe tot ruim 70%. Een journaaluitzending om 22.00 uur zou daarnaast een derde van de respondenten trekken. In het weekend zijn ook de ochtend-uitzendingen (tot 8.30 uur) minder populair, het liefst kijkt men dan wat later, om 9.00 uur of later in de middag (16.00 uur).

Tabel 9. Welke tijdstippen zijn voor u het prettigst om naar het journaal met een tolk te kijken? (in percentages)

Tijdstip	's ochtends					's middags				's avonds	
Dag	7.00	7.30	8.00	8.30	9.00	12.00	13.00	16.00	18.00	20.00	22.00
Maandag	15,4	8,8	18,7	9,9	18,7	5,5	9,9	11,0	38,5	64,8	33,0
Dinsdag	15,6	10,0	16,7	8,9	18,9	5,6	10,0	10,0	38,9	65,6	33,3
Woensdag	15,6	10,0	16,7	8,9	18,9	4,4	11,1	8,9	40,0	64,4	33,3
Donderdag	13,2	9,9	18,7	8,8	17,6	4,4	9,9	9,9	39,6	63,7	33,0
Vrijdag	15,4	9,9	18,7	7,7	18,7	5,5	11,0	8,8	39,6	63,7	33,0
Zaterdag	9,4	4,7	11,8	7,1	25,9	7,1	11,8	15,3	37,6	71,8	34,1
Zondag	8,3	4,8	10,7	4,8	27,4	7,1	10,7	15,5	35,7	71,4	33,3

Opvallend is dat een groot deel van de respondenten de voorkeur geeft aan ondertiteling bij het NOS-journaal boven een tolk Gebarentaal. Hiervan lijkt vooral sprake bij oudere doven, die de Nederlandse Gebarentaal minder goed beheersen (door het verbod op het gebruik van NGT op de doveninstituten). Ook de verschillen in kwaliteit tussen tolken en het inconsequente gebruik van gebaren zorgen ervoor dat doven soms liever kijken naar de ondertiteling dan naar de tolk Gebarentaal.

Tabel 10.

**Welk soort journaal uitzending heeft uw voorkeur?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Gesproken journaal met ondertiteling	44	40,0	45,8	45,8
Gesproken journaal met tolk Gebarentaal	13	11,8	13,5	59,4
Gesproken journaal met tolk en ondertiteling	18	16,4	18,8	78,1
Journaal door een dove nieuwslezer (= eigen programma)	18	16,4	18,8	96,9
Geen voorkeur	3	2,7	3,1	100,0
Total	96	87,3	100,0	
System	14	12,7		
Total	110	100,0		

De volgende twee citaten geven een nadere toelichting bij de tabel.

Citaat 1:

*"Ik beheers het gebarentaal nog niet voldoende. Maar als ik het beter zou beheersen, dan zou ik waarschijnlijk liever naar het journaal met tolk dan dat met ondertiteling. Een tolk kan nuances en emoties van een spreker / geïnterviewde beter uitdrukken dan een ondertiteling. Het systeem van teletekstondertiteling bij live-uitzendingen (zoals journaals) vertoont soms haperingen. Bij zulke uitzendingen zou een tolk prima, misschien zelfs een beter alternatief zijn. Maar bij niet-live uitzendingen zoals films en reportages voldoet teletekstondertiteling wel prima, ook omdat er plaats is voor enige uitdrukking van emoties en sfeer (bijvoorbeeld met de teksten als "trillende stem", "spannende muziek", "boos", "(!) en dergelijke). In dit geval kan een goede ondertiteling de voorkeur hebben boven een slechte tolk".*

Citaat 2:

*"Daar ik op latere leeftijd doof ben geworden is NGT voor mij soms slecht te volgen. Zeker als een duidelijk mondbeeld dan ook niet aanwezig is maar oraal component wordt gebruikt. Ik zou dus graag een duidelijker mondbeeld zien".*

Tweederde van de respondenten (66%) ziet wel wat in een knop op de afstandsbediening, waarmee de ondertiteling aangezet kan worden of een tolk Gebarentaal opgeroepen kan worden.

### **Aanvullende open opmerkingen**

Citaat 3:

*"In principe zou elk Nederlands programma ondertiteld en een NGT-tolk moeten hebben. Iedereen heeft recht op informatie en niet mensen uitsluiten op basis van hun auditieve handicap".*

Citaat 4:

*"Ik kijk af en toe naar het jeugdjournaal om kwart voor 12. En de tolk was zo rustig aan het tolken, zij doet het vrolijk en met goede mimiek en heel duidelijke gebarentaal. Voor mij is het heel prettig om naar het jeugdjournaal kijken. Het jeugdjournaal duurt 15 minuten, terwijl het journaal 's morgens maar 5 minuten duurt (te kort tijd)".*

Citaat 5:

*"Alle tolken moeten een paar keer bij elkaar komen om scholing te krijgen van dove docenten. Om de kwaliteit te verbeteren. Kwaliteit bewaken van de tolken en regelmatig de dovenclub/ stichtingen bezoeken om beter met dove mensen te communiceren".*

Citaat 6:

*"Volgens mij is de tolk op de tv-journaal prima, maar de meeste doven (vooral bij oudere doven) hebben echt de behoefte aan een eigen journaal met een dove nieuwslezer. Dat is voor zowel horenden (die al NGT hebben geleerd!!) als doven veel prettiger. Dat geeft ook een duidelijk beeld aan iedereen over onze dovencultuur!! Daarnaast hebben de meeste doven ook de behoefte voor een eigen tv-programma: tv-journaal - horende gemeenschap (NOS), tv-journaal dovengemeenschap, diverse programma's die te maken heeft met dovencultuur (quizspel, sport, toneel, cultuur)".*

## **Samenvatting onderzoeksresultaten**

Uit het onderzoek komt naar voren dat er grote verschillen zijn in de kwaliteit van de bekeken journaal-uitzendingen. Verrassend in deze verschillen is dat later niet altijd beter betekent: voor de 9.00 uur uitzendingen heeft de tolk al twee keer kunnen oefenen in de 7.00 en 8.00 uur uitzending, maar toch wordt de 9.00 uur uitzending niet altijd als beste beoordeeld. Nadere analyse leert dat zowel op woensdag als op vrijdag nieuwe onderwerpen aan het 9.00 uur journaal zijn toegevoegd. Deze onderwerpen heeft de tolk niet kunnen oefenen. Vooral op vrijdag is het verschil met de journaals daarvoor groot: aan de oorspronkelijk vijf items worden twee onderwerpen toegevoegd. Dit rijmt met de lagere beoordeling van deze uitzending, met name op het aantal onderwerpen. Dit onderdeel krijgt van de respondenten gemiddeld een 5½.

### ***Algemeen***

De journaal-uitzendingen met een tolk gebarentaal op vrijdag worden als beste beoordeeld, maar krijgen relatief lage rapportcijfers op het aantal onderwerpen en de duidelijkheid van het nieuws. De uitzendingen op woensdag worden over de hele linie als minst goed beoordeeld. Voor alle uitzendingen scoren aspecten over het tolken van interviews en emoties het laagst. Het meest tevreden zijn de kijkers over de zichtbaarheid van de handen van de tolk.

### ***Het tolken***

De verschillen in beoordeling tussen journaal-uitzendingen komen terug in de beoordeling van het tolken bij deze uitzendingen. De beoordelingen over het tolken zijn het laagst bij de uitzendingen op woensdag 18 september. De beoordelingen bij de uitzendingen op maandag 16 september en vrijdag 20 september zijn positiever. In vergelijking met maandag zijn de respondenten op vrijdag iets tevredener over het tempo van de tolk en haar mimiek. Vooral bij het tolken van interviews en emoties krijgt deze uitzending meer instemming. In vergelijking met maandag zijn de respondenten iets minder te spreken over de zichtbaarheid van handen en het mondbeeld van de tolk op vrijdag.

### ***Interactie tussen tolk en kijker***

Het oogcontact tussen kijker en tolk en de afwisseling van het oogcontact door de tolk (niet alleen in de camera kijken, maar ook naar andere punten in beeld) wordt over het algemeen als voldoende tot goed beoordeeld. Toch zijn de kijkers in lijn met het bovenstaande duidelijk tevredener over de uitzendingen van maandag 16 en vrijdag 20 september. Het journaal van maandag scoort daarbij beter op oogcontact tussen kijker en tolk, terwijl de uitzending van vrijdag weer beter beoordeeld wordt op de afwisseling van oogcontact en gebaren door de tolk.

### ***Gedrag en voorkomen van de tolk***

Het aanpassen van de stijl van tolken aan het onderwerp in het nieuws gebeurt nog te weinig. Dit geldt ook voor het tempo waarin getolkt wordt. Het meest tevreden zijn de respondenten over de kleding- en sieraadkeuze van de tolken. Over de lichaamshouding van de tolk zijn de doven meer verdeeld: de ene helft vindt dat de tolk meestal een goede lichaamshouding heeft, terwijl de andere helft van mening is dat de lichaamshouding maar een enkele keer goed is.

### ***Technische aspecten***

Qua beeldtechniek valt er niet veel te verbeteren. De beeldkenmerken die het NOS-journaal hanteert zijn veruit favoriet bij de kijkers. Op nummer 1 bij de achtergrondkleuren staat lichtblauw. De doven zien de tolk het liefst zonder kader aan de rechterkant van het scherm gepositioneerd.

### ***Gebaren***

Om de kwaliteit van het tolken van het journaal te verbeteren doen de respondenten de volgende voorstellen: maak een wegveeggebaar aan het einde van een onderwerp, maak zoveel mogelijk gebruik van naamgebaren bij het tolken van namen, waarbij vooral namen van mensen die geïnterviewd worden en namen van landen en plaatsen getolkt moeten worden. Veel doven komen weleens een gebaar tegen dat ze niet kennen en gaan dan te rade bij andere doven of leren nieuwe gebaren via het NOS-journaal. De internet-site van het Nederlands Gebarencentrum waarop nieuwe gebaren terug te vinden zijn, heeft nog geen grote bekendheid onder doven.

### ***Tijdstippen***

De verschillende getolkte uitzendingen van het NOS-journaal worden redelijk gespreid bekeken. Elke journaal-uitzending kent een harde kern van ongeveer een tiende van de respondenten die altijd kijken. Bij het achtuur journaal is er naast de harde kern ook een grote groep (ruim 20%) die af en toe (soms) kijkt. Dit geldt ook in iets minder mate voor het journaal van negen uur. Ruim eenderde van de respondenten kijkt meestal vijf keer per week (dagelijks) naar het journaal. Toch doen ze dit niet altijd op hetzelfde tijdstip. Tussen de 10 en 15% van de respondenten kijkt altijd op hetzelfde tijdstip, waarbij vooral het journaal van negen uur trouw bekeken wordt (16%).

De grootste animo voor het NOS-journaal met een tolk Gebarentaal lijkt te bestaan op het einde van de middag/ begin van de avond. Rond de 40% van de respondenten zou het liefst om 18.00 uur kijken en maar liefst tweederde zou er om 20.00 uur voor thuisblijven. Vooral in het weekend (op zaterdag en zondag) neemt de behoefte aan een journaal-uitzending met een tolk Ge-



barentaal toe tot ruim 70%. Een journaal-uitzending om 22.00 uur zou daarnaast eenderde van de respondenten trekken. In het weekend zijn ook de ochtend-uitzendingen (tot 8.30 uur) minder populair, het liefst kijkt men dan wat later, om 9.00 uur of later in de middag (16.00 uur).

## **Expert-tolken**

De kwaliteit van het tolken bij de NOS-journaals hangt niet alleen af van de tolken zelf. In de enquête is daarom ook gekeken naar de vormgeving (beeldkenmerken). Maar ook de inhoud van het journaal kan een rol spelen in de kwaliteit van het tolken. Een journaal uitzending met veel nieuws-items of lastige onderwerpen en moeilijke woorden stelt hogere eisen aan de vertaling. Ook bestaan nog niet voor alle woorden gebaren, waardoor de tolk ter plekke moet kiezen voor een vertaling. Bijvoorbeeld door het woord te vingerspellen of een gebaar te gebruiken voor een woord dat er op lijkt. De tolk moet dus tijdens de uitzending een aantal keuzes maken, al was het maar omdat door de vertraging op de journaal-lezer niet alles vertaald kan worden. Deze keuzes hebben een grote invloed op de kwaliteit van het tolken, maar zijn afhankelijk van de context van het journaal. Om deze verschillen in de context van de journaaluitzendingen mee te kunnen wegen in de beoordeling van de kwaliteit van het tolken, is aan twee expert-tolken gevraagd een vergelijking te maken tussen de getolkte en gesproken tekst bij de journaal-uitzendingen. Daarbij is gekozen voor de journaal-uitzendingen op woensdag en vrijdag, die respectievelijk als slechtste en als beste beoordeeld werden.

### ***woensdag-uitzendingen***

Uit deze vergelijkingen komt het belang van keuzes maken in de vertaling duidelijk naar voren. Wat de expert-tolken opvalt bij de woensdag-uitzendingen is dat alles getolkt wordt. Toch, en waarschijnlijk juist daardoor, is de samenhang van het verhaal niet duidelijk. De fragmenten zijn goed, maar er zit geen eenheid in het verhaal. Doordat de tolk alles wil vertalen is het tempo ook erg hoog. Er wordt naar het oordeel van de expert-tolken te technisch en star getolkt en daardoor is het verhaal niet meer goed te volgen. Als uitgangspunt neemt de tolk de Nederlandse grammatica waar NGT-structuren aan worden toegevoegd. Het gebruik van directionele werkwoorden is te groot en dit kijkt onrustig op televisie. Mogelijk zou een verandering in de positie van de tolk positief werken. Door de tolk een meer schuine positie te laten innemen wordt het beeld minder vlak en zijn de gebaren ruimtelijk beter zichtbaar.

### ***vrijdag-uitzendingen***

De vrijdagtolk wordt door de expert-tolken als zeer kundig omschreven. Haar verhaal is duidelijk te volgen en loopt heel vloeiend. Niet alles wordt letterlijk vertaald maar de inhoud van het verhaal komt toch in zijn geheel over. Met een minimum aan gebaren wordt een maximum aan inhoud weergegeven. Dit brengt rust in de vertaling. De experttolken geven aan dat ze het verhaal kunnen 'zien'. Daarnaast wordt de duidelijkheid bevorderd door het wijzen van de tolk naar een persoon zodat helder is wie er vertelt. Ook het terugkomen naar de neutrale houding werkt verduidelijkend. De expert-tolken pleiten ervoor om de vaardigheden van deze tolk nauwkeuri-

ger te bestuderen en op basis daarvan adviezen op te stellen voor collega journaaltolken. Deze informatie zou ook gebruikt kunnen worden om richtlijnen op te stellen voor de vaardigheden van een journaaltolk.

### ***kwaliteiten van een journaaltolk***

De vergelijkingen tussen de getolkte en gesproken tekst bij de journaal-uitzendingen op woensdag en vrijdag wijzen naar een belangrijke kwaliteit van journaal-tolken: het zodanig selecteren van gesproken tekst bij het tolken dat de essentie van het verhaal behouden blijft. Deze kernkwaliteit hangt samen met een aantal kernmerken waar journaaltolken volgens de experttolken aan zouden moeten voldoen:

- Goede algemene ontwikkeling;
- Uitstekende parate kennis van NGT en Nederlands;
- Goede zelfreflectie op het werk;
- Informatie kunnen filteren en samenvatten op een zodanige manier dat er niets ontbreekt aan de inhoud. Hiervoor moet een tolk goed kunnen luisteren en kunnen analyseren wat essentieel is. Ook vraagt het 'leef' van een tolk om de tijd te nemen om te luisteren;
- Kunnen denken in beelden/ concepten;
- Passende expressie: mimiek die zowel de brontaal, de context, als de NGT recht doet;
- Goede zinsconstructie en grammatica.

Daarnaast formuleren de expert-tolken de volgende aandachtspunten:

- Rustige lichaamshouding (niet teveel bewegen);
- De grootte van gebaren aanpassen aan de beschikbare ruimte (niet te grote gebaren);
- De gebaren moeten passend zijn, niet de neutrale toon van de nieuwslezer als uitgangspunt maar het gebaar (bijvoorbeeld bang, dan ook een bange houding);
- Gepaste afstand tot het onderwerp (niet te joviaal / uitbundig tolken);
- Neutrale gezichtsuitdrukking als uitgangspunt (bijvoorbeeld niet teveel glimlachen);
- Na afloop van een onderwerp weer terug naar de 'neutrale houding';
- Consequent gebruik van gebaren (eenmaal een gebaar gekozen, betekent dat dit gebaar de hele uitzending gebruikt moet worden);
- Wijzen naar de persoon die spreekt (bevordert duidelijkheid).

Deze punten kwamen ook al uit de raadpleging onder doven naar voren. Voor het nastreven van deze kwaliteiten pleiten de experttolken voor een proefaanstelling van journaaltolken. Na een proeftijd van bijvoorbeeld twee maanden dient de tolk geëvalueerd te worden op deze kwaliteiten, waarna besloten kan worden of het contract verlengd wordt. Om deze functie breder toegankelijk te maken voor tolken (waar nu een groot tekort aan is) stellen de tolken-experts een aantal wijzigingen voor in de selectiecriteria. Het huidige exclusieve contract van de NOS met TC VisiNet, sluit zelfstandig werkende tolken uit. Ook het criterium 'afstand' (hoever een tolk van Hilversum af mag wonen) zou in de ogen van de experts afgeschaft moeten worden. De kwaliteit van een tolk gaat in de ogen van de experttolken boven de afstand tot Hilversum. Een oplossing voor lange reistijd is het regelen van een overnachting (hotel) op de avond vóór-afgaand aan de uitzending. De NOS geeft echter aan dat afstand nooit een selectie criterium is geweest, maar een overweging van tolken zelf is om de opdracht al dan niet aan te nemen. Niet elke tolk wil om 3 uur 's ochtends opstaan om op tijd in de studio te zijn of de acht uur ervoor in een hotel doorbrengen.

De kwaliteit van journaaltolken zou in de toekomst ook bewaakt kunnen worden door een speciaal op te richten gebruikerspanel. In dat panel zouden dove gebruikers en journaal-tolken kunnen adviseren en evalueren.

## Panel bijeenkomsten

### Inleiding

Het tweede deel van het kwaliteitsinstrument bestaat uit een tweetal bijeenkomsten met een panel van deskundige doven. In de eerste bijeenkomst stellen de panelleden prioriteiten bij de gevonden knelpunten uit het onderzoek, wat het eerste deel van het instrument vormde. In de tweede bijeenkomst formuleren de panelleden vervolgens verbeteringsvoorstellen bij de belangrijkste knelpunten.

### Eerste panel bijeenkomst: prioriteren van knelpunten

De dove deskundigen uit het panel vertegenwoordigen verschillende groepen in de dovenwereld. De panelleden zijn bijvoorbeeld lid van de jongerencommissie (een landelijke organisatie voor dove jongeren), zijn verbonden als docent aan een dovenschool of werken bij het Nederlands Gebarent centrum of de Universiteit van Amsterdam (afdeling Nederlandse Gebarentaal). In de eerste panelbijeenkomst bespreken de panelleden de resultaten van het onderzoek. De volgende knelpunten komen uit het onderzoek naar voren:

- Tolken van emoties
- Tolken van interviews
- Verschil in kwaliteit van de uitzendingen
  - Tempo
  - Mimiek
  - Mondbeeld
  - Oogcontact tussen kijker en tolk
  - Afwisseling oogcontact en gebaren
- Gedrag en voorkomen van de tolk
  - Aanpassen stijl van tolken aan het onderwerp
  - Lichaamshouding
- Kleding / sieraden

### ***Aanvullingen bij de knelpunten uit het onderzoek***

Het panel heeft een aantal aanvullingen bij de knelpunten die uit het onderzoek naar voren kwamen.

- Gebaren moeten consequent gebruikt worden door een tolk. Het komt nu voor dat een tolk vier verschillende gebaren gebruikt voor het woord koningin. Ook namen van landen (bijvoorbeeld Irak) worden niet altijd eenduidig gebaard;
- Tolken dienen een duidelijke zinstructuur te gebruiken. De grammatica van zinnen klopt nu vaak niet. Dit is erg verwarrend voor dove kijkers;
- De mimiek van de tolken is vaak minimaal: emoties worden slecht getolkt. Dit knelpunt komt ook uit het onderzoek naar voren. In de groep ontstaat een discussie over het wel of niet aanpassen van de stijl van tolken aan het onderwerp. De journaallezer leest zelf ook heel monotoon op. Moet de tolk het voorbeeld van de journaallezer volgen of is het tolken van emoties gewenst? De groep besluit tot het laatste. In woorden zitten vaak al emoties verborgen die je gewoon moet vertolken. In het jeugdjournaal gaat dit volgens de panelleden al veel beter. Daar wordt vrolijk en lekker vloeiend getolkt;
- Het stoort als tolken tijdens het gebaren naar de ondertiteling kijken. Ook nu ontstaat er een discussie in de groep. Bij interviews in een andere taal (bijvoorbeeld Engels) moet een tolk wel naar ondertiteling kijken. De hogeschool is op dit moment bezig met een vak Engels vertalen voor tolken. Misschien dat dit in de toekomst uitkomst biedt. De experttolken opperen om het beeldscherm waarvan de tolken de teksten aflezen op gelijke hoogte te plaatsen met de camera. Zo blijven de ogen op gelijke hoogte. De NOS kiest er bewust voor om het tolken tijdens ondertiteling (van bijvoorbeeld buitenlandse interviews) door te laten gaan om de uitzending zo zuiver mogelijk te houden. Ook is de ondertiteling niet altijd goed leesbaar doordat het journaalbeeld schuin naar achteren is geplaatst.

### ***Prioritering van de knelpunten***

Het gebrek aan vaardigheden van journaaltolken zet het panel met stip op nummer 1 van het lijstje aan te pakken knelpunten. Het panel benoemt daarbij een aantal vaardigheden die speciale aandacht verdienen, zoals het consequent gebruik van gebaren, het aanpassen van de tolkstijl aan het onderwerp (mimiek), het hanteren van een juiste zinsconstructie en grammatica, het gebruik maken van pauzes en wegveegbaren tussen onderwerpen (tempo) en een correct mondbeeld. De twee vaardigheden die uit het onderzoek naar voren kwamen als knelpunten, 'het tolken van emoties' en 'het tolken van interviews', koppelt het panel aan dit rijtje. Als de vaardigheden van tolken op voldoende niveau zijn, dan komt het tolken van emoties en interviews volgens de panelleden vanzelf goed. Dit zelfde geldt voor het gedrag en voorkomen van

de tolk. Tot nu toe zijn er geen regels opgesteld over wat wel en niet kan bij bijvoorbeeld kledingkeuze. Gestreepte T-shirts, grote oorbellen en opvallende nagellak leiden erg af en zijn daarom hinderlijk.

Het leren en communiceren van nieuwe gebaren vinden de panelleden niet zo belangrijk. Daarover zijn al afspraken gemaakt: de tolken bij het NOS-journaal houden logboeken bij die ze op gezette tijden bespreken met het Nederlands Gebarencentrum (NGC). Deze zet nieuwe gebaren op de website. De vertolking van het huwelijk van Willem-Alexander en Maxima is bijvoorbeeld van tevoren geoefend op de website van het NGC. Hoogstens moet er meer reclame gemaakt worden voor de website, zodat meer doven de weg weten te vinden naar de nieuwe gebaren op de website. De panelleden stellen een standaard voor bij het tolken van nieuwe namen als Balkenende: de eerste letter kan gevingerspeld worden en de rest van de naam kan getolkt worden met een gebaar dat afgeleid is van een bekend Nederland woord / gebaar zoals 'balk' bij Balkenende en 'roos' bij Rosenmöller.

Wat de panelleden wel weer belangrijk vinden is een uitbreiding van de tijdstippen van de uitzendingen van het getolkte NOS-journaal. De leden ondersteunen een uitbreiding naar 18.00 en 20.00 uur 's avonds van harte. Werkende doven die vroeg de deur uit moeten kunnen 's ochtends niet kijken. Ook jongeren slapen liever uit en willen daarom later naar het journaal kijken. Het knelpunt van het tijdstip van uitzending zetten de panelleden op nummer twee, waardoor de knelpuntenlijst er als volgt komt uit te zien:

### ***Voornaamste knelpunten***

#### *1. Vaardigheden van de tolk Gebarentaal bij het NOS-journaal*

- consequent gebruik van gebaren
- aanpassen van tolkstijl aan onderwerpen / mimiek
- juiste zinsconstructie en grammatica
- gebruik maken van pauzes en wegveegbaren tussen onderwerpen /tempo
- mondbeeld

Het oogcontact tussen kijker en tolk en de afwisseling van oogcontact en gebaren benoemt het panel als een aparte vaardigheid. Het tolken van emoties en interviews en het gedrag en voorkomen van de tolk (lichaamshouding en kleding+sieraden) hangen met deze vaardigheden samen.

## 2. *Tijdstippen van uitzending*

De panelleden pleiten voor drie uitzendingen per dag: om 9.00, 18.00 en 20.00 uur.

## 3. *Leren van en communiceren over nieuwe gebaren*

Voor de website van het Nederlands Gebarencentrum zou meer p.r. gemaakt moeten worden en nieuwe namen zouden standaard gevingerspeld kunnen worden voor de eerste letter gevolgd door een bekend gebaar dat lijkt op de nieuwe naam.

### ***Gebruik van NOS-journaal onder jongeren***

Een belangrijke aandachtsgroep die in het onderzoek onderbelicht is gebleven zijn jongeren. Vandaar dat deze groep extra aandacht heeft gekregen in de panelbijeenkomsten. Uit de discussie in het panel blijkt dat op scholen met name gebruik wordt gemaakt van het jeugdjournaal; de gewone journaals zijn te moeilijk voor kinderen. Daarnaast is dit gebruik afhankelijk van het onderwerp dat in de les centraal staat: als er op school bijvoorbeeld aandacht wordt besteed aan de situatie in Israël, dan kan daarbij gebruik worden gemaakt van journaaluitzendingen over dit onderwerp.

De wensen van dove jongeren verschillen nauwelijks van die van de andere respondenten. Navraag door de jongerencommissie onder hun achterban leert dat jongeren ook meer aandacht vragen voor de vaardigheden van de tolk. De stijl van tolken (mimiek) dient aan te sluiten bij het onderwerp, met mimiek dienen de emoties in woorden vertolkt te worden. De intonatie van de journaallezer hoeft in hun ogen niet altijd gevolgd te worden. De overgang naar nieuwe onderwerpen kan verduidelijkt worden met een speciale handvorm, zoals een wegveegebaar.

Wel leggen jongeren sterker de nadruk op een combinatie van een tolk Gebarentaal en ondertiteling bij het journaal. Niet alle jongeren zijn de NGT voldoende machtig om de tolk te kunnen volgen, al heeft dit voor een deel ook te maken met de verschillen in gebaren die tolken gebruiken en de verschillende stijlen die tolken hanteren. Bij moeilijke onderwerpen en woorden biedt de ondertiteling extra ondersteuning. De jongeren stellen daarom voor om op het ene net (Nederland 1) met ondertiteling te werken en op het andere net (Nederland 2) een tolk Gebarentaal in te zetten, zodat doven zelf kunnen kiezen waarvan ze gebruik willen maken. De belangstelling voor extra journaal-uitzendingen met een tolk Gebarentaal in het weekend is onder jongeren minder: weekenden zijn vaak al gevuld met een vol sociaal programma. In tegenstelling tot de meeste respondenten zijn niet alle jongeren tevreden over de indeling van het beeld-



scherm. Het gekantelde journaalbeeld kijkt moeilijker. Liever zien zij een platte achtergrond met een kleinere tolk in de hoek, zodat deze minder beeld inneemt. Een minder dominant aanwezige tolk maakt het ook gemakkelijker om ondertiteling op te nemen.

## **Tweede panelbijeenkomst: verbeteringsvoorstellen**

Tijdens de tweede bijeenkomst zijn per knelpunt oplossingen bedacht en is voor elke oplossing nagegaan wie verantwoordelijk is voor de uitvoering ervan.

### **Knelpunt 1. Vaardigheden van de tolk Gebarentaal bij het NOS-journaal**

#### ***oplossing 1.1: aanstelling dove docent NGT bij NOS-journaal***

Om de vaardigheden van tolken gebarentaal bij het journaal op pijl te houden pleit het panel voor de aanstelling van een dove docent NGT ter ondersteuning van de tolken. Deze aanstelling heeft een tweeledige functie. Enerzijds dient deze docent de tolken bij het journaal te ondersteunen en feedback te geven op hun werk. Door feedback te geven op de getolkte uitspraken kan de kwaliteit ervan verbeterd worden. Anderzijds fungeert deze persoon als aanspreekpunt voor nieuwe gebaren vanuit de dovenwereld. Door contacten te onderhouden met de dovenwereld kan deze persoon nieuwe gebaren doorgeven aan de tolken en zelf actief op zoek gaan naar nieuwe gebaren. Tolken bedenken nu zelf vaak nieuwe gebaren voor nieuwe namen van personen en landen. Dit heeft als risico dat er in de dovengemeenschap al nieuwe gebaren in omloop zijn die niet in overeenstemming zijn met de gebaren die de tolken gebruiken, waardoor de verwarring alleen maar groter wordt. Wel kan de docent de vraag van tolken naar een nieuw gebaar voorleggen aan doven.

Om tolken op de hoogte te kunnen houden van actuele ontwikkelingen en hen goed te kunnen ondersteunen zijn meerdere bijeenkomsten per jaar met de tolken gewenst, liefst één keer per maand. De docent zou bijvoorbeeld 1 dag in de week als redacteur aangesteld kunnen worden bij de NOS. Een andere optie is om de dove docent als redacteur te laten werken namens Dovenschap, de Hoge School Utrecht of TC VisiNet. Als functie-eis denkt het panel aan een dove afgestudeerde HBO docent NGT. Een dove docent zal door de dovengemeenschap meer geaccepteerd worden en is vanuit zijn/haar eigen beleving beter in staat om met andere doven te discussiëren over hun natuurlijke taal (klankbord-functie).

aan te spreken instanties: NOS, TC VisiNet, Hoge School Utrecht, NGC, Dovenschap.

***oplossing 1.2: specialisatie journaaltolk in de opleiding***

Daarnaast zou een specialisatie in de opleiding van tolken meer aandacht aan de vaardigheden van tolken Gebarentaal bij het journaal kunnen geven. Een apart traject voor journaaltolken aan de hogeschool draagt ook bij aan een meer uniforme vertolking van het journaal, doordat vaardigheden volgens dezelfde standaard aangeleerd worden. Bijscholing, regelmatig overleg en feedback blijven in de ogen van de panelleden echter cruciaal voor de journaaltolken om de kwaliteit op peil te houden en op de hoogte te blijven van nieuwe gebaren.

aan te spreken instanties: Hogeschool van Utrecht, NBTG

***oplossing 1.3: verplaatsen beeldscherm***

Voor een specifieke vaardigheid, oogcontact, doet het panel de aanbeveling om het beeldscherm met het journaal voor de tolk op ooghoogte te plaatsen, zoals nu ook gebeurt met de autocue voor de journaallezer. Dit voorkomt hinderlijk wegstaren door de tolk bij ondertiteling van buitenlandse interviews. Voor het tolken van interviews kan de tolk het lichaam / schouders draaien, bijvoorbeeld iets naar links voor vragen en iets naar rechts draaien voor antwoorden.

aan te spreken instanties: NOS

***oplossing 1.4: vergroten van de groep journaaltolken***

Om meer tolken toegang te geven tot de functie van journaaltolk neemt het panel de aanbeveling van de experttolken over om het exclusieve contract tussen de NOS en TC VisiNet open te breken. Dit maakt het voor zelfstandige tolken mogelijk om ook voor de NOS te werken en geeft de omroep een grotere visvijver voor tolken met de juiste vaardigheden om het journaal te tolken.

aan te spreken instanties: NOS, TC VisiNet

## Knelpunt 2. Tijdstippen van uitzendingen

### ***oplossing 2.1: digitalisering (lange termijn)***

Het panel vindt dat alle journaal-uitzendingen in principe voor doven vertaald moeten worden. Immers doven hebben recht op gelijkwaardige informatie. Probleem hierbij is de beperkte beschikbaarheid van twee netten tegelijkertijd, zodat het journaal zowel met als zonder tolk gebarentaal uitgezonden kan worden. Onder deze voorwaarde blijft alleen zondagavond 20.00 uur over als aanvulling op de bestaande journaals van zeven, acht en negen uur: op deze tijdstippen wordt het journaal uitgezonden op twee netten. De techniek van digitalisering zou hier in de toekomst uitkomst kunnen bieden. Daarmee zouden doven via de afstandsbediening kunnen kiezen voor ondersteuning met een tolk gebarentaal ('postzegel' in beeld) en/ of ondertiteling zonder dat er een speciaal net vrij hoeft te zijn. Dit zou kunnen betekenen dat in principe alle uitzendingen voorzien kunnen worden van een tolk NGT. Hoever het met de technische mogelijkheden van digitalisering staat is niet duidelijk. Dit zou dus moeten worden onderzocht.

aan te spreken instanties: NOS, Dovenschap (voor onderzoek digitalisering)

### ***oplossing 2.2: journaals beschikbaar op internet (korte termijn)***

Als tussentijdse oplossingen suggereert het panel het aanbieden van de journaals met een tolk gebarentaal op internet. Op dit moment zijn de 'standaard' journaaluitzendingen via de website van de NOS te bekijken. De journaaluitzendingen met tolk gebarentaal zijn echter niet via de site van de NOS te downloaden. Mogelijk zou Dovenschap dit via haar website kunnen uitzenden. Vraag is of het beeld (filmpje) groot genoeg is en of doven zitten te wachten op een herhaling van het nieuws (oud nieuws). Het journaal op internet heeft wel als voordeel dat doven zo vaak kunnen kijken als ze willen; als iets niet helemaal duidelijk is, kan de uitzending gewoon nog een keer worden bekeken. Bovendien kan gekeken worden op een zelfgekozen tijdstip. Een andere beperking is misschien de toegang tot computers en internet: vooral jongeren maken veel gebruik van computers; ouderen veel minder.

aan te spreken instanties: NOS, Dovenschap

### ***oplossing 2.3: eigen (nieuws)programma voor doven***

Eigen televisieprogramma's voor doven staan hoog op het verlanglijstje van de panelleden. Een voorbeeld is het Engelse programma 'Hear Say' dat de BBC elke zaterdagochtend uitzendt. Daarbij zou ook een eigen nieuwsprogramma voor doven passen met aandacht voor gebeurtenissen in de dovenwereld.

aan te spreken instanties: NOS, andere omroepen, Dovenschap

### **Knelpunt 3: leren van en communiceren over nieuwe gebaren**

#### ***oplossing 3.1: aanstelling dove docent NGT (ook oplossing 1.1)***

De aanstelling van een dove NGT-docent als ondersteuning voor de journaaltolken (zie oplossing 1.1) zorgt ervoor dat de tolken op de hoogte blijven van nieuwe gebaren. Hij of zij dient actief op zoek te gaan naar nieuwe gebaren in de dovenwereld en deze terug te koppelen aan de journaaltolken. Op hun beurt kunnen de tolken aan de docent vragen een vertaling van een woord uit te zoeken en voor te leggen aan doven (helpdeskfunctie). Zolang er nog geen vertaling vanuit de dovenwereld bestaat zullen tolken nieuwe woorden moeten vingerspellen of de eerste letter moeten vingerspellen, gevolgd door een bekend gebaar dat lijkt op de nieuwe naam. Een keer per jaar zou de docent een bijeenkomst kunnen organiseren om de werkwijze en de nieuwe gebaren te evalueren.

Het panel waarschuwt voor ontwikkelingen die nu in Engeland plaatsvinden: uit onderzoek is gebleken dat de Britse Gebarentaal aan het vertroebelen is: dove kinderen gaan daar steeds meer naar horende scholen en hebben daardoor als doven onderling minder contact. Gevolg is dat de tolken daar nu regelmatig nieuwe gebaren verzinnen. Het is juist de bedoeling dat de nieuwe gebaren vanuit de dovengemeenschap zelf komen. Om een soortgelijke situatie in Nederland te voorkomen is het belangrijk dat doven en tolken regelmatig bij elkaar komen om nieuwe gebaren uit te wisselen.

Doven zijn in de ogen van het panel zelf verantwoordelijk voor het leren van nieuwe gebaren. Dit kan via het ontmoeten van andere doven, door clubhuizen te bezoeken en 'Woord en Gebaar' te lezen of de website van Dovenschap en het NGC te bekijken. De suggestie van een respondent in het onderzoek om 10 minuten voor de ochtendjournaals (daarvoor vinden vaak geen uitzendingen plaats) nieuwe gebaren uit te zenden heeft niet de voorkeur van de panelleden: horenden hoeven toch ook niet voor de journaals naar nieuwe woorden te luisteren? Daarnaast is het ook niet praktisch: veel doven kijken 's ochtends niet naar het journaal. De ontwikkeling van nieuwe gebaren gaat snel en daardoor zal niet iedereen altijd even snel op de hoogte zijn van nieuwe gebaren. Maar dat is in de horende wereld niet anders met nieuwe woorden.

aan te spreken instanties: NOS, TC VisiNet, Hoge School Utrecht, Dovenschap

## **Oordeel begeleidingscommissie**

### ***algemeen***

De begeleidingscommissie kan zich vinden in de aanbevelingen van het dovenpanel. De opzet van het kwaliteitsinstrument: dovenraadpleging, experttolken en dovenpanels, wordt als zeer bruikbaar ervaren. Met name de toevoeging van experttolken aan het instrument heeft veel aanvullende informatie opgeleverd. De aanbevelingen zijn helder en de commissie verwacht dat de tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal er zeker wat aan hebben.

### ***aandachtspunten***

De begeleidingscommissie vindt het jammer dat de respondentwerving zo moeizaam is verlopen. Een nadere discussie hierover met de welzijnsstichtingen en de achterban lijkt gewenst. Ook vindt de commissie het jammer dat niet alle dagen in de kijkweek zijn meegenomen in het onderzoek, zodat het verschil in kwaliteit misschien beter naar voren had kunnen komen.

### ***tolken van emoties***

In tegenstelling tot het dovenpanel vindt de begeleidingscommissie dat de tolkstijl bij het journaal niet 'gezelliger' moet worden (vergelijkbaar met het jeugdjournaal). De journaals van 7.00, 8.00 en 9.00 uur zijn nu eenmaal wat 'saai en droog'. Niet alle doven beseffen dit. De tolk moet de stijl van de nieuwslezer volgen.

### ***kleding***

De NOS is blij met de aandacht van het panel voor de kleding van tolken. De NOS is hier zelf niet altijd tevreden over en denkt na over afspraken voor standaardkleuren en kleding.

## ***commentaar bij de verbetervoorstellen***

### ***1.1 aanstelling dove docent NGT***

Binnen de begeleidingscommissie is er discussie over de functieomschrijving van de voorgestelde dove docent NGT. Kan een dove docent voldoende de subtiliteit van de Nederlandse taal beoordelen in de vertaling naar NGT? Hij of zij hoort de journaallezer immers niet. Het blijft daarmee voor een dove docent lastig de inhoud te controleren. Wel kan de docent goede feedback gegeven op de gebruikte gebaren. Voor het vertalingsprobleem (hoe neem je alle nuances mee in de vertaling?) ziet de commissie een belangrijke rol weggelegd voor de journaaltolken onderling. Deze zouden regelmatig moeten overleggen over gekozen vertalingen in samenspraak met de docent. De evaluatie-bijeenkomsten die TC VisiNet nu tweemaal per jaar organi-

seert voor de tolken zijn te weinig en te vrijblijvend. TC VisiNet zou hier een actievere rol in moeten nemen.

Het actief zoeken naar nieuwe gebaren ziet de commissie echter niet als taak van de dove docent NGT. Vanuit de overheid is het Nederlands Gebarendocentencentrum de daarvoor aangewezen instantie en niet de dove docent. Deze structuur is vastgelegd in een convenant en dient dan ook gebruikt te worden. Het gebarendocentencentrum zou de opdracht moeten krijgen om gebaren op het gebied van 'journaal-tolken' te ontwikkelen (denk aan naamgebaren voor ministers, woorden als demissionair, lijsttrekker, etc.)

### *1.2 specialisatie journaaltolk in de opleiding*

De begeleidingscommissie zet vraagtekens bij de doelgroep voor de specialisatie van journaaltolken in de opleiding. De specialisatie zou nuttig kunnen zijn voor tolken met genoeg ervaring en die bijvoorbeeld een toelatingssessment hebben gehaald om journaaltolk te kunnen worden. Niet afgestudeerde tolken missen echter de ervaring die essentieel is om een journaaltolk te kunnen zijn. Journaaltolken is erg moeilijk, je werkt onder grote spanning, je moet snel keuzes kunnen maken en synoniemen kunnen oproepen. Kortom: het vraagt veel van je vaardigheden en je ervaring. Daarom stelt het panel voor om de specialisatie (post-HBO) op te zetten voor tolken met een aantal jaren ervaring (bijvoorbeeld vijf jaar) die na een assessment een specialisatie tot journaaltolk kunnen volgen. Tijdens de gewone opleiding van tolk NGT kan er wel aandacht worden besteed aan het tolken van journaals / tv-uitzendingen. Gewoon om een beter beeld te krijgen van wat er dan van een tolk gevraagd wordt.

In omroepeland geldt dat je alleen op tv komt als je het 'neusje van de zalm' bent. (slechte presentatoren verdwijnen van het scherm). Zou dit ook voor de tolken moeten gelden? Er ontstaat een discussie of dit betekent dat je door het gebrek aan kwalitatief goede tolken zou moeten kiezen voor minder dagen met getolkte journaal-uitzendingen (bv. drie ochtenden) om een goede kwaliteit te handhaven in plaats van alle uitzendingen getolkt. Dit laatste wringt een beetje met de kwaliteitseisen en de contractverplichtingen van de NOS. De keuze van de NOS is om alle dagen een tolk te hebben. Binnen de begeleidingscommissie is er discussie over het 'exclusieve contract' tussen de NOS en TC VisiNet. Op dit moment is VisiNet de enige leverancier. Het zou kunnen zijn dat er tolken zijn die wel voor het journaal willen tolken maar niet verbonden willen zijn aan VisiNet. Misschien zou dit via de NBTG eens kunnen worden onderzocht. Toch bestaat er binnen het contract met TC VisiNet al ruimte om zelfstandige tolken in dienst te nemen, alleen moeten deze bereid zijn om via TC VisiNet te werken. Niet alle tolken willen echter via deze organisatie werken. De NOS heeft destijds voor dit contract gekozen om verzekerd te zijn van een basiskwaliteit bij de tolken. De NOS ziet het niet als haar taak om de kwaliteit

van de tolken te controleren. Het verbeteren van deze kwaliteit vindt de NOS een taak van de tolken zelf en de instanties die tolken opleiden.

Om het beroep van journaaltolken aantrekkelijker te maken denkt de commissie ook aan betere arbeidsvoorwaarden. Er moet op zeer vroege tijdstippen voorbereid en gewerkt worden, waar qua uitbetaling niet veel tegenover staat.

## **Evaluatie van het project**

Na afloop is het project geëvalueerd door de onderzoeker van het Verwey-Jonker Instituut en de projectcoördinator van Dovenschap. Per fase van het project is gekeken naar wat goed liep en wat in het vervolg beter kan.

### ***Fase 1: instrumentontwikkeling***

De vragenlijst wordt als een nuttig instrument ervaren om informatie te verzamelen voor de paneldiscussie. Taalgebruik blijft daarbij een aandachtspunt: geschreven Nederlands is vaak de tweede taal van doven en vraagt eenvoudig taalgebruik. Ook de dikte van de vragenlijst is een zorgpunt. Hierbij sta je als onderzoeker voor een dilemma: om zoveel mogelijk vergelijking van gegevens mogelijk te maken zou je het liefst alle dagen in de kijkweek onderzocht hebben, maar dit vraagt teveel van respondenten. Dit laatste blijkt uit de teruglopende respons naarmate respondenten verder in de vragenlijst komen: de vragenlijst van maandag is door veel meer doven ingevuld dan die van vrijdag. De kunst is om een balans te zoeken tussen zoveel mogelijk informatie met zo weinig mogelijk vragen.

### ***Fase 2: raadpleging van doven***

Zoals de begeleidingscommissie al opmerkte viel de respons onder doven tegen. Ondanks alle moeite die gedaan is om respondenten via verschillende kanalen te werven en de hoopvolle downloadcijfers van de vragenlijst op internet werd maar eenderde van de uitgezette schriftelijke vragenlijsten en helemaal geen van de gedownloade vragenlijsten teruggestuurd. De contacten met de welzijnsinstellingen verliepen moeizaam en dit vormt een aandachtspunt voor vervolgonderzoek. Door meer tijd uit te trekken voor het leggen van contacten en het benaderen van sleutelfiguren is het wellicht mogelijk de respons onder doven te vergroten.

Organisatorische problemen maakten het in dit onderzoek niet mogelijk om met interviewers te werken. Het was ondoenlijk om voor elk deel (vijf in totaal) van de vragenlijst persoonlijk bij doven langs te gaan. Door in vervolgonderzoek voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren in

bijvoorbeeld welzijnsinstellingen kan deze leemte deels worden opgevuld: doven kunnen dan persoonlijk aangesproken worden en tekst en uitleg krijgen bij de vragenlijst.

De ervaring van de projectcoördinator bij Dovenschap om in duoschap met een dove medewerker doven te benaderen wordt als zeer positief ervaren. Als horende is toegang krijgen tot de dovenwereld niet altijd even gemakkelijk. In duoschap kan afhankelijk van de context een horende of een dove medewerker meer of minder op de voorgrond treden.

#### *expert-tolken*

De uitbreiding van het kwaliteitsinstrument met tolken-experts wordt als een zeer nuttige aanvulling ervaren. Dit leverde goede informatie op voor de discussie in het panel over de vaardigheden van tolken Gebarentaal bij het NOS-journaal. Het voornemen is dan ook om dit onderdeel, voor zover relevant, aan vervolgonderzoek toe te voegen.

#### **Fase 3: dovenpanels**

Een belangrijk knelpunt uit het vorige onderzoek speelde ons in deze fase parten: de gebrekkige beschikbaarheid van tolken zorgde ervoor dat vergaderingen en bijeenkomsten keer op keer moesten worden uitgesteld met alle vertragingen van dien. Uiteindelijk konden ook niet alle panelleden steeds aanwezig zijn. De hoop is dat in de toekomst dit probleem minder urgent wordt door de uitvoering van de verbetervoorstellen uit het eerste onderzoek. Een tijdige planning die gehandhaafd kan worden, zorgt hopelijk ook voor een hogere opkomst bij de panelbijeenkomsten.

#### **Organisatie**

De personeelwisselingen binnen Dovenschap zorgden voor een gebrekkige aansturing vanuit deze organisatie op het onderzoek in de beginfase van het project. De onderzoekers misten een duidelijk aanspreekpunt. Dit zien zij als een belangrijke voorwaarde voor vervolgonderzoek: goede ondersteuning vanuit Dovenschap is essentieel voor de voortgang van het onderzoek. De samenwerking tussen de onderzoekers en de later aangestelde projectcoördinator bij Dovenschap wordt echter als zeer plezierig en efficiënt ervaren.



## Literatuur

Breed, P.C.M. & B.C. Swaans-Joha (1996)

*Doven in Nederland*. Een exploratief onderzoek naar de leefsituatie van volwassen dove mensen in relatie tot opvoeding en onderwijs. Proefschrift Universiteit van Amsterdam.

Dovenschap/ Verwey-Jonker Instituut (1999)

*Dovenpanels*. De ontwikkeling en implementatie van een kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van voorzieningen voor doven en slechthorenden door henzelf beoordeeld en verbeterd kan worden. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Jong, A. de & T. Ouwehand (1996)

*Toontje lager ?!* Onderzoek naar de kwaliteit van de doventolkvoorziening. Utrecht: Nederlandse Doven Organisatie (Dovenschap).

Oudenampsen, D. & P. van der Graaf (2001)

*Ongehoorde kwaliteit*. Kwaliteitsbevordering voor en door doven. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Sociaal en Cultureel Planbureau (2000)

*Sociaal en Cultureel Rapport 2000*. Nederland in Europa. Den Haag: SCP.

### **gebruikte websites:**

<http://www.sign-lang.uni-hamburg.de/signingbooks/>

<http://www.gebarencentrum.nl>

<http://www.dovenschap.nl>



## Bijlagen

### Bijlage 1. Vragenlijst

#### Vragenlijst bij het Onderzoek naar de kwaliteit van de getolkte ochtend-journaals van de NOS

##### Waarom deze vragenlijst?

Dovenschap wil dat doven meer invloed kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de voorzieningen voor Doven. Eerder is er onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de tolkenvoorziening. Deze keer willen wij meer inzicht krijgen in de ervaringen die Doven hebben met de getolkte uitzendingen van het NOS-journaal. Met de uitkomsten van het onderzoek willen wij voorstellen doen voor verbetering van deze voorziening. De gegevens van deze vragenlijst worden anoniem verwerkt en worden alleen voor het onderzoek gebruikt. Op de website van Dovenschap zal informatie worden gegeven over de uitkomsten van het onderzoek.

##### Indeling vragenlijst

De vragenlijst is opgebouwd uit 3 delen: A, B en C.

**Deel A** bestaat uit algemene vragen, bijvoorbeeld over uw leeftijd en geslacht. Dit deel kunt u al gelijk thuis invullen.

**Deel B** is het deel dat u 3 keer in dient te vullen na het kijken van een journaal uitzending op 3 verschillende dagen. In de vragen van dit deel wordt steeds naar uw mening gevraagd over de journaal uitzending die u die dag bekeken heeft. Dit deel komt dus ook 3 keer voor: een keer voor elke dag in de week dat u kijkt. Het is belangrijk dat u voor elke dag de datum en het tijdstip invult!

**Deel C** bestaat uit vragen die gaan over de uitzendingen van het getolkte journaal in het algemeen. Bijvoorbeeld een vraag over de positie van de tolk op het beeldscherm. Dit deel kunt u als laatste invullen.

## Deel A: Algemene vragen

### 1. Wat is uw leeftijd?

- Nog geen 18 jaar
- 18 tot 35 jaar
- 36 tot 50 jaar
- 51 tot 65 jaar
- Ouder dan 65 jaar

### 2. Bent u .... ?

- vrouw
- man

### 3. In welke regio woont u?

- Noord (Drenthe, Groningen, Friesland, Overijssel)
- Midden (Flevoland, Gelderland, Utrecht, Zuid- en Noord-Holland)
- Zuid (Limburg, Noord-Brabant, Zeeland)



### 4. Wat is u hoogst voltooide opleiding?

- Basisonderwijs
- Middelbaar onderwijs (MAVO/HAVO/VWO)
- (Lager) Beroepsonderwijs (LBO/LVBO/MBO)
- Hoger (beroeps) onderwijs (HBO/WO)
- Anders, namelijk

**5. Welke taal of talen gebruikt u?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Nederlandse gebarentaal
- Gesproken Nederlands
- Gesproken Nederlands ondersteund met gebaren
- Anders, namelijk

**6. Welke situatie is voor u van toepassing?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik ben student/scholier
- Ik werk
- Ik combineer werk en een opleiding
- Ik ben huisvrouw/huisman
- Ik doe vrijwilligerswerk
- Ik ben werkloos/arbeidsongeschikt
- Ik werk niet meer
- Anders namelijk

**7. Noemt u zichzelf doof of ernstig slechthorend?**

- Doof
- Ernstig slechthorend

**8. Bent u doof geboren?**

- Ja (U bent nu klaar met deel A van de vragenlijst)
- Nee

**9. Indien niet doof geboren, hoe oud was u toen u doof bent geworden?**

- 0-2 jaar
- 3-10 jaar
- 11-20 jaar
- 21-40 jaar
- ouder dan 40 jaar

**10. Indien niet doof geboren, bent u plotseling (binnen 2 jaar) of geleidelijk doof geworden?**

- Plotseling
- Geleidelijk

## MAANDAG 16 september 2002

### Invulinstructie:

- kijk naar de getolkte journaaluitzending
  - vul het tijdstip van de uitzending in
- vul de rest van de vragen in (1 t/m 6)

### Deel B: Vragen na iedere journaal-uitzending

Datum: 16 september Tijdstip van journaal-uitzending: 8.00 uur

### Algemene beoordeling

#### 4. Welke rapportcijfer geeft u voor de volgende onderdelen van de journaal-uitzending die u net gezien heeft?

1 = zeer slecht    4 = onvoldoende    7 = ruim voldoende    10 = uitmuntend  
2 = slecht    5 = bijna voldoende    8 = goed  
3 = matig/ zwak    6 = voldoende    9 = zeer goed

<b>onderdeel</b>	<b>rapportcijfer</b>
algemeen	1. zeer slecht
duidelijkheid van het nieuws	1. zeer slecht
het aantal onderwerpen	1. zeer slecht
duur van het journaal	1. zeer slecht

## Het tolken

### 5. Wat vond u van het tolken? (Omcirkel uw keuze)

Taal	helemaal mee eens	mee eens	Niet eens, maar ook niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
De tolk is goed te volgen, het tempo is niet te hoog	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk maakt vloeiende gebaren	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De handen van de tolk zijn goed zichtbaar (vallen niet buiten het beeld)	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een duidelijk mondbeeld	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een goede mimiek	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk tolkt emoties goed	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
Een interview wordt duidelijk getolkt	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  



**6. Wat vond u van het oogcontact tussen uzelf en de tolk?**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**7. Wat vond u van de afwisseling van het oogcontact? (niet alleen in de camera kijken, maar ook naar andere punten in beeld)**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**8. Wat vindt u van de afwisseling in gebaren? (naast het maken van gebaren ook wijzen naar het journaal-beeld)**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**9. Aanvullende opmerkingen:**

**WOENSDAG 18 september 2002**

**Invulinstructie:**

- **kijk naar de getolkte journaaluitzending**
- **vul het tijdstip van de uitzending in**
- **vul de rest van de vragen in (7t/m 12)**

**Deel B: Vragen na iedere journaal-uitzending**

**Datum: 18 september 2002**

**Tijdstip van journaal-uitzending: 8.00 uur**

**Algemene beoordeling**

**10. Welke rapportcijfer geeft u voor de volgende onderdelen van de journaal-uitzending die u net gezien heeft?**

1 = zeer slecht    4 = onvoldoende    7 = ruim voldoende    10 = uit-  
2 = slecht    5 = bijna voldoende    8 = goed    muntend  
3 = matig/ zwak    6 = voldoende    9 = zeer goed

<b>onderdeel</b>	<b>rapportcijfer</b>
algemeen	1. zeer slecht
duidelijkheid van het nieuws	1. zeer slecht
het aantal onderwerpen	1. zeer slecht
duur van het journaal	1. zeer slecht

## Het tolken

### 11. Wat vond u van het tolken? (Omcirkel uw keuze)

Taal	helemaal mee eens	mee eens	Niet eens, maar ook niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
De tolk is goed te volgen, het tempo is niet te hoog	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk maakt vloeiende gebaren	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De handen van de tolk zijn goed zichtbaar (vallen niet buiten het beeld)	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een duidelijk mondbeeld	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een goede mimiek	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk tolkt emoties goed	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
Een interview wordt duidelijk getolkt	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  

**12. Wat vond u van het oogcontact tussen uzelf en de tolk?**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**13. Wat vond u van de afwisseling van het oogcontact? (niet alleen in de camera kijken, maar ook naar andere punten in beeld)**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**14. Wat vindt u van de afwisseling in gebaren? (naast het maken van gebaren ook wijzen naar het journaal-beeld)**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**15. Aanvullende opmerkingen:**

## VRIJDAG 20 september 2002

### Invulinstructie:

- kijk naar de getolkte journaaluitzending
- vul het tijdstip van de uitzending in
- vul de rest van de vragen in (13 t/m 18)
  
- vul deel C in
- vul de waardebon in

stuur het hele pakket op in de antwoordenveloppe

### Deel B: Vragen na iedere journaal-uitzending

Datum: 20 september 2002

Tijdstip van journaal-uitzending: 8.00 uur

### Algemene beoordeling

**16. Welke rapportcijfer geeft u voor de volgende onderdelen van de journaal-uitzending die u net gezien heeft?**

1 = zeer slecht    4 = onvoldoende    7 = ruim voldoende    10 = uitmuntend  
2 = slecht    5 = bijna voldoende    8 = goed  
3 = matig/ zwak    6 = voldoende    9 = zeer goed

<b>onderdeel</b>	<b>rapportcijfer</b>
algemeen	1. zeer slecht
duidelijkheid van het nieuws	1. zeer slecht
het aantal onderwerpen	1. zeer slecht
duur van het journaal	1. zeer slecht

## Het tolken

### 17. Wat vond u van het tolken? (Omcirkel uw keuze)

Taal	helemaal mee eens	mee eens	Niet eens, maar ook niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
De tolk is goed te volgen, het tempo is niet te hoog	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk maakt vloeiende gebaren	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De handen van de tolk zijn goed zichtbaar (vallen niet buiten het beeld)	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een duidelijk mondbeeld	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk heeft een goede mimiek	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
De tolk tolkt emoties goed	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
Een interview wordt duidelijk getolkt	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  

**18. Wat vond u van het oogcontact tussen uzelf en de tolk?**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**19. Wat vond u van de afwisseling van het oogcontact? (niet alleen in de camera kijken, maar ook naar andere punten in beeld)**

- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**20. Wat vindt u van de afwisseling in gebaren? (naast het maken van gebaren ook wijzen naar het journaal-beeld)**





































- Goed
- Voldoende
- Kan beter
- Kan veel beter

**21. Aanvullende opmerkingen:**

























**Deel C: Algemene vragen over het getolkte NOS journaal**

**Technische aspecten**

**4. Wat vindt u van de volgende achtergrondkleuren? (Omcirkel uw keuze)**


Achtergrond-kleur	erg goed	goed	vol-doende	slecht	erg slecht
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  







					
					
					
					

© 1998, Signing Books Project

5. Wat vindt u van de volgende posities van de tolk op het scherm? (Omcirkel uw keuze)

positie van de tolk	erg goed	goed	vol-doende	slecht	erg slecht
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  
	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/>  

	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎
	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎
	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎
	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎
	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎

	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎
	<input type="checkbox"/> 👍 👍	<input type="checkbox"/> 👍	<input type="checkbox"/> 👍 👎	<input type="checkbox"/> 👎	<input type="checkbox"/> 👎 👎

© 1998, Signing Books Project

## 6. Gedrag en voorkomen

**Hoe vaak komt het volgende gedrag voor in de uitzendingen van het NOS-journaal?**

Gedrag en voorkomen	(Bijna) Nooit	Een enkele keer	Vaak
De tolk past haar <sup>4</sup> stijl aan bij het onderwerp: bij een vrolijk onderwerp is haar stijl van tolken lossier (vrolijke mimiek). Bij serieuze onderwerpen is haar stijl meer ingetogen en serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tolk tolkt rustig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kleding en sieraden van de tolk, zoals drukke motieven of opvallende kleuren en ringen en kettingen, leiden af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tolk heeft geen goede lichaamshouding: haar handen of haar gezicht zijn niet goed zichtbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>4</sup> Wij gaan in deze vragenlijst uit van de vrouwelijke vorm, omdat het merendeel van de tolken van het vrouwelijk geslacht is. Uiteraard zijn de vragen ook van toepassing op mannelijke tolken, in dat geval kunt u 'zij' in de tekst vervangen door 'hij'.

**7. Hoe ziet u het liefst de overgang tussen twee onderwerpen van het journaal?**

- aan het einde van een onderwerp moet de tolk naar de nieuwslezer kijken en vervolgens weer naar voren
- de tolk moet een wegveeg-gebaar maken
- anders, namelijk

**8. Door de snelheid van het journaal kunnen niet alle namen getolkt worden. Welke namen wilt u absoluut getolkt hebben?**

- namen van journalisten
- namen van mensen die geïnterviewd worden
- namen van landen en plaatsen
- namen van organisaties en bedrijven
- namen van websites
- anders, namelijk

**9. Op welke manier moeten namen vertolkt worden?**

- vingerspellen
- naamgebaren
- hoeven niet getolkt te worden
- anders, namelijk

**10. Komt u wel eens een gebaar tegen dat u niet kent?**

- ja
- nee
- weet niet

**11. Hoe leert u nieuwe gebaren?**

- via de vertolking van het NOS-journaal
- via internet<sup>5</sup>
- via andere Doven
- anders, namelijk

**Frequentie en tijdstip van uitzendingen**

**12. Hoe vaak kijkt u in het algemeen naar het NOS-journaal met een tolk?**

- dagelijks
- meerdere keren per week
- 1 x per week
- 1 x per maand
- minder dan 1 x per maand

**13. Op welke tijdstippen kijkt u naar het journaal? (zet een kruisje per tijdstip en dag)**

	7:00 uur				8:00 uur				9:00 uur			
	<i>altijd</i>	<i>vaak</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>altijd</i>	<i>vaak</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>	<i>altijd</i>	<i>vaak</i>	<i>soms</i>	<i>nooit</i>
<b>maandag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>dinsdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>woensdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>donderdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>vrijdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>5</sup> Het Nederlands Gebarencentrum houdt op haar site een lijst bij van naamgebaren voor landen. Die lijst is te vinden op: <http://www.gebarencentrum.nl> (click op 'gebaren bieb' en vervolgens op 'landen').

**14. vindt u dit aanbod voldoende?**

- Ruim voldoende
- Voldoende
- Onvoldoende

**15. Welke tijdstippen zijn voor u het prettigst om naar het journaal met een tolk te kijken?  
(dit kunt u aangeven met kruisjes)**

	's ochtends					's middags				's avonds		anders
	7.00	7.30	8.00	8.30	9.00	12.00	13.00	16.00	18.00	20.00	22.00	
<b>maandag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>dinsdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>woensdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>donderdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>vrijdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>zaterdag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>zondag</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Welk soort journaal uitzending heeft uw voorkeur?**

- Gesproken journaal met ondertiteling
- Gesproken journaal met tolk Gebarentaal
- Gesproken journaal met tolk en ondertiteling
- Journaal door een dove nieuwslezer (= eigen programma)
- Geen voorkeur
- Weet niet

**17. In de Verenigde Staten is het mogelijk om via een knop op de afstand-bediening ondertiteling aan te zetten en / of een extra scherm met een tolk Gebarentaal op te roepen. Zou u in Nederland ook gebruik willen maken van deze voorziening?**

- ja
- nee
- weet niet

***Vriendelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!***

**Ruimte voor aanvullende opmerkingen**