

# Digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières

Utrecht, 23 november 2023

Wouter van Straaten, MSc  
Wouter Bloem, MSc  
Niek Gilhuis, MSc  
Ellen Schipper, Msc  
Dr. Lieke Boonen



Eindrapport

# Digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières

Overzicht van, en ervaringen met digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein

Equalis Strategy & Modeling B.V.  
Jaarbeursplein 6  
3521 AL Utrecht  
[www.equalis.nl](http://www.equalis.nl)

Contactpersoon  
Wouter van Straaten  
wouter.van.straaten@equalis.nl  
+31 621812318

# Inhoudsopgave

Managementsamenvatting .....	4
1 Inleiding .....	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Onderzoeksvraag.....	6
1.3 Scope .....	7
1.4 Opbouw rapportage .....	7
2 Methoden .....	8
2.1 Het bureauonderzoek.....	8
2.2 De vragenlijst.....	10
2.3 Interviews .....	12
2.4 De focusgroep met patiënten .....	13
3 Resultaten.....	15
3.1 Onderzoeksvraag 1: inventarisatie van beschikbare digitale hulpmiddelen .....	15
3.2 Onderzoeksvraag 2: voor- & nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen .....	21
3.3 Onderzoeksvraag 3: voor welke situaties de inzet van digitale hulpmiddelen geschikt is	24
4 Conclusies en aanbevelingen.....	29
4.1 Conclusies.....	29
4.2 Aanbevelingen.....	31
5 Bijlagen .....	34
5.1 Bijlage 1: Vragen vragenlijst .....	34
5.2 Bijlage 2: Interviewleidraad.....	37
5.3 Bijlage 3: Leidraad focusgroep .....	41
5.4 Bijlage 4: Resultaten focusgroep sleutelpersonen gezondheid migranten.....	43
5.5 Bijlage 5: Lijst van geïnccludeerde artikelen deskresearch.....	46
5.6 Bijlage 6: Resultaten brede inventarisatie .....	54
5.7 Bijlage 7: Inventarisatiekader Video Interpretatiediensten .....	58
5.8 Bijlage 8: Inventarisatiekader Apps voor real-time vertalingen.....	60
5.9 Bijlage 9: Inventarisatiekader Apps met vaste termen/zinnen .....	67
5.10 Bijlage 10: Inventarisatiekader Draagbare vertaalapparaten .....	67
5.11 Bijlage 11: Inventarisatiekader Vertaalsoftware .....	68
5.12 Bijlage 12: Inventarisatiekader Meertalige platforms.....	69

# Managementsamenvatting

## Inleiding

Het gebruik van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein is momenteel nog beperkt, terwijl het gebruik hiervan een positieve impact kan hebben op de kwaliteit van zorg. Het ministerie van VWS heeft Equalis gevraagd nader onderzoek te doen naar digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein.

De volgende onderzoeksvragen stonden centraal in dit onderzoek:

1. Welke digitale hulpmiddelen zijn momenteel beschikbaar voor vertalen in een zorgcontext?
2. Wat zijn voor zorgverleners de ervaren voor- en nadelen van deze digitale hulpmiddelen?
3. Welke zorgsituaties zijn geschikt voor het inzetten van digitale hulpmiddelen voor vertalen en waarom?

Daarnaast vroeg VWS om vanuit de antwoorden op de onderzoeksvragen en de opgehaalde inzichten aanbevelingen te formuleren over de kansen voor zorgaanbieders en zorgverleners bij het inzetten van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein.

## Methode

Met behulp van vier onderzoeksmethodes zijn inzichten opgehaald om antwoord te geven op de onderzoeksvragen:

1. Bureauonderzoek om in beeld te brengen welke digitale hulpmiddelen er zijn en wat de functionaliteiten hiervan zijn.
2. Een vragenlijst om inzicht te krijgen in welke specifieke digitale hulpmiddelen worden ingezet, wat de ervaring is met deze hulpmiddelen en wanneer in het zorgproces het hulpmiddel wordt ingezet. In totaal hebben 91 personen de vragenlijst ingevuld.
3. Interviews om inzicht te krijgen in welke digitale hulpmiddelen zorg- en hulpverleners inzetten en wat de ervaringen zijn met de inzet van digitale hulpmiddelen in de zorg en het sociale domein. Tevens zijn onderzoekers en ontwikkelaars op het gebied van (digitale) hulpmiddelen bij taalbarrières geïnterviewd om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het veld. In totaal 27 interviews uitgevoerd met zorgverleners, hulpverleners en experts rondom taalbarrières in de zorg- en hulpverlening, werkzaam in verschillende sectoren.
4. Een focusgroep met sleutelpersonen Gezondheid Migranten. In totaal namen 10 sleutelpersonen met verschillende achtergronden deel aan de focusgroep.

## Resultaten

### Onderzoeksvraag 1: inventarisatie van beschikbare digitale hulpmiddelen

In totaal zijn 143 verschillende digitale hulpmiddelen geïdentificeerd. 55 van de 143 hulpmiddelen zijn geïnccludeerd op basis van vooraf opgestelde selectiecriteria. Deze hulpmiddelen zijn onderverdeeld in zes verschillende categorieën: Video-interpretatiediensten, Real-time vertaalapps, Apps met vast vertaalde zinnen en termen relevant voor een specifieke context, Draagbare vertaalapparaten, Taal ondersteunende software en Meertalige informatieplatforms.

De variëteit aan het aantal beschikbare talen, de prijs en de functionaliteiten van de digitale hulpmiddelen is groot. Er is nog beperkt inzicht in de kwaliteit en betrouwbaarheid van de digitale hulpmiddelen. Google translate is het meest bekende en het meest gebruikte digitale hulpmiddel.

Hierna is de tolktelefoon het meest bekend en gebruikt. Een kleiner deel van de respondenten is ook bekend met SayHi en de kennisbank van Pharos, en gebruiken deze hulpmiddelen ook. De digitale hulpmiddelen binnen de categorieën Vertaalapparaten, Beeldcommunicatie en Meertalige informatieplatforms zijn, buiten de kennisbank van Pharos, beduidend minder goed bekend onder zorg- en hulpverleners.

#### Onderzoeksvraag 2: voor- & nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen

Zorg- en hulpverleners zijn (nog) niet altijd tevreden met de digitale hulpmiddelen die zij momenteel gebruiken. Communiceren via digitale hulpmiddelen wordt als lastig ervaren en de kwaliteit van digitale hulpmiddelen wordt als onvoldoende ervaren. Vertalingen van digitale hulpmiddelen zijn niet altijd accuraat waardoor zorgverleners niet volledig vertrouwen op digitale hulpmiddelen. Hoewel Google translate het meest bekende en meest gebruikte digitale hulpmiddel is, zijn relatief veel gebruikers ontevreden over de kwaliteit van de vertalingen. De tolktelefoon en SayHi worden beter beoordeeld dan Google Translate. De ervaringen met vertaalapparaten zijn erg wisselend.

Digitale hulpmiddelen worden wel vaak gezien als een laagdrempelig alternatief omdat een tolk niet altijd beschikbaar is om in te zetten. Dit omdat digitale hulpmiddelen vaak gratis zijn, veel verschillende opties hebben (zoals het vertalen van gesproken taal, geschreven taal of beide) en de inzet van hulpmiddelen minder tijd kost dan de inzet van een tolk.

#### Onderzoeksvraag 3: voor situaties de inzet van digitale hulpmiddelen geschikt is

De mogelijkheid om een digitaal hulpmiddel in te zetten verschilt per situatie, maar is bij emotionele, zware, complexe of zeer inhoudelijke gesprekken niet wenselijk. Bij eenvoudige gesprekken over praktische zaken, de intake, bij kennisoverdracht, en als onderdeel van een gestandaardiseerde behandeling zien zorg- en hulpverleners wel mogelijkheden om digitale hulpmiddelen in te zetten. Zorg- en hulpverleners zijn echter terughoudend om digitale hulpmiddelen in te zetten omdat ze niet goed weten of de privacy gewaarborgd is en omdat de kwaliteit van digitale hulpmiddelen niet altijd toereikend is.

#### **Conclusies & aanbevelingen**

Hoewel er een grote diversiteit is aan digitale hulpmiddelen die ingezet kunnen worden om taalbarrières te overkomen, zijn zorg- en hulpverleners met slechts een zeer beperkt aantal bekend (met name Google Translate, SayHi en digitale tolken). Er is veel onduidelijkheid over de kwaliteit en betrouwbaarheid (o.a. privacy) van de digitale hulpmiddelen waardoor zorg- en hulpverleners terughoudend zijn om digitale hulpmiddelen in te zetten. Zorg- en hulpverleners zien kansen voor het inzetten van digitale hulpmiddelen bij eenvoudige gesprekken, gericht op praktische zaken en bij kennisoverdracht. In de toekomst zien zij kansen voor de inzet van digitale hulpmiddelen bij gestandaardiseerde behandelingen. Hiervoor is wel eerst duidelijkheid nodig over de kwaliteits- en privacyaspecten van de digitale hulpmiddelen. Bij complexe gesprekken zien zij minder mogelijkheden.

Belangrijk is dat er vanuit zorgaanbieders en brancheorganisaties richtlijnen komen voor zorg- en hulpverleners over welke digitale hulpmiddelen geschikt zijn en wanneer deze wel en wanneer ook niet kunnen worden ingezet. Dit kan zorg- en hulpverleners ondersteunen om deze digitale hulpmiddelen meer en beter in te zetten in de praktijk. Belangrijk is dat zorg- en hulpverleners in de praktijk telkens, samen met de patiënt, de afweging maken of de inzet van een digitaal hulpmiddel passend is. Ook het controleren of de patiënt alles begrepen heeft via de terugvraagmethode is essentieel bij de inzet van digitale hulpmiddelen. Sluit hierbij ook aan bij de huidige ontwikkelingen binnen het veld, zoals het richtlijnproject 'Ontwikkelen van de generieke richtlijnmodule omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein'.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In Nederland wonen ongeveer 2,6 miljoen mensen die zijn geboren in een ander land.<sup>1</sup> Bij een aanzienlijk deel van de mensen in deze groep is Nederlands niet de moedertaal, wat ertoe leidt dat een groot deel de Nederlandse taal (nog) niet voldoende beheerst om goed te kunnen communiceren binnen de zorg.

Goede communicatie tussen patiënt en een zorgverlener is van essentieel belang voor de kwaliteit van de zorg- en hulpverlening.<sup>2</sup> De zorgverlener heeft informatie nodig van de patiënt, over diens gezondheid, de aard van de klachten en de hulpvraag, of het effect van de behandeling. Ook is het van belang dat de zorgverlener de patiënt kan informeren over verschillende aspecten van de behandeling, samen met de patiënt over de behandelkeuze kan praten en informed consent kan vragen. Volgens de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) liggen deze verantwoordelijkheden bij de zorgverlener, ook bij anderstaligen patiënten. Wanneer een zorgverlener niet of niet optimaal kan communiceren met de patiënt heeft dit dus invloed op de kwaliteit van zorg en kan dit nadelige gevolgen hebben voor de patiënt.<sup>2</sup>

Om te zorgen dat de communicatie tussen een patiënt en zorgverlener soepel verloopt als er sprake is van een taalbarrière, kan een tolk worden ingezet. In de Kwaliteitsnorm Tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg is beschreven wanneer zorgverleners worden geacht een professionele tolk in te schakelen.<sup>2</sup> De beschikbaarheid van tolken is niet vanzelfsprekend.<sup>3</sup> Het is dus belangrijk om tolken gericht in te zetten bij situaties waarin een professionele tolk echt nodig is. Digitale hulpmiddelen komen steeds meer beschikbaar en kunnen zorg- en hulpverleners ondersteunen om effectieve communicatie mogelijk te maken. Digitale hulpmiddelen zijn ontworpen om te helpen bij het vertalen en begrijpen van gesproken en geschreven taal, waardoor de communicatie wordt vergemakkelijkt tussen personen die elkaars taal niet spreken. Het inzetten van digitale hulpmiddelen bij een vertaling, zoals visueel geprinte informatie of (vertaal)apps, kunnen een waardevolle toevoeging zijn bij eenvoudige communicatie of ter ondersteuning van complexe communicatie met anderstalige patiënten.<sup>3</sup>

Het gebruik van digitale hulpmiddelen is momenteel nog beperkt, terwijl het gebruik hiervan een positieve impact kan hebben op de kwaliteit van zorg.<sup>3</sup> Nader onderzoek is nodig naar zowel de beschikbaarheid van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières als de mogelijkheden die er, in de verschillende situaties, zijn om digitale hulpmiddelen in te zetten.

## 1.2 Onderzoeksvraag

Het ministerie van VWS (vanaf hier aangeduid als VWS) heeft Equalis gevraagd nader onderzoek te doen naar digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein. Naast een overzicht van de beschikbare digitale hulpmiddelen wil VWS ook inzicht krijgen in de ervaringen van zorgverleners met deze digitale hulpmiddelen.

VWS heeft hiervoor de volgende onderzoeksvragen gesteld:

1. Welke digitale hulpmiddelen zijn momenteel beschikbaar voor vertalen in een zorgcontext?

---

<sup>1</sup> [Hoeveel inwoners hebben een herkomst buiten Nederland \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/onderwerpen/migratie)

<sup>2</sup> [Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg - Pharos](#)

<sup>3</sup> Tolken in de zorg: een overzicht van huidige inzet, financiering en knelpunten (2022). Berenschot. Te verkrijgen via: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-9995daa4a75cf7c65a601562332f6db5a6c03d43/pdf>

2. Wat zijn voor zorg- en hulpverleners de ervaren voor- en nadelen van deze digitale hulpmiddelen?
3. Welke zorgsituaties zijn geschikt voor het inzetten van digitale hulpmiddelen voor vertalen en waarom?

Daarnaast vraagt VWS om vanuit de antwoorden op de onderzoeksvragen en de opgehaalde inzichten aanbevelingen te formuleren over de kansen voor zorgaanbieders en zorg- en hulpverleners bij het inzetten van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein.

### 1.3 Scope

In dit onderzoek wordt in kaart gebracht welke hulpmiddelen er momenteel beschikbaar zijn voor het overkomen van taalbarrières en wat de functionaliteiten en karakteristieken zijn van deze digitale hulpmiddelen. Er wordt geen beoordeling gegeven van de kwaliteit van de vertaling van de digitale hulpmiddelen, wel worden de ervaren voor- en nadelen van de geïnventariseerde digitale hulpmiddelen opgehaald bij zorg- en hulpverleners

### 1.4 Opbouw rapportage

De opbouw van de rapportage is als volgt. In hoofdstuk 2 wordt de methode van dit onderzoek toegelicht. De resultaten worden weergegeven in hoofdstuk 3 waarin we de drie onderzoeksvragen beantwoorden. Op basis van de resultaten wordt in hoofdstuk 4 een conclusie geformuleerd en worden aanbevelingen gedaan aan zorgaanbieders en zorg- en hulpverleners over het inzetten van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein.

## 2 Methoden

Er zijn vier stappen doorlopen om inzichtelijk te krijgen welke digitale hulpmiddelen op dit moment beschikbaar zijn voor het overkomen van taalbarrières binnen de zorg en het sociaal domein en wat de ervaringen zijn met het gebruik van deze digitale hulpmiddelen<sup>4</sup>.

5. Bureauonderzoek om in beeld te brengen welke digitale hulpmiddelen er zijn en wat de functionaliteiten hiervan zijn.
6. Een vragenlijst om inzicht te krijgen in welke specifieke digitale hulpmiddelen worden ingezet, wat de ervaring is met deze hulpmiddelen en wanneer in het zorgproces het hulpmiddel wordt ingezet.
7. Interviews waarin is opgehaald welke digitale hulpmiddelen zorg- en hulpverleners inzetten en wat de ervaringen zijn met de inzet van digitale hulpmiddelen in de zorg of het sociale domein. Tevens zijn onderzoekers en ontwikkelaars op het gebied van (digitale) hulpmiddelen bij taalbarrières geïnterviewd om inzicht te krijgen in de ontwikkelingen in het veld.
8. Een focusgroep met sleutelpersonen Gezondheid Migranten<sup>5</sup>.

### 2.1 Het bureauonderzoek

Tijdens het bureauonderzoek is geïnventariseerd welke digitale hulpmiddelen beschikbaar zijn en wat de functionaliteiten hiervan zijn. Hiervoor zijn de volgende stappen doorlopen:

1. Een brede inventarisatie van beschikbare hulpmiddelen binnen wetenschappelijke literatuur, appstores en google.
2. Een selectie van digitale hulpmiddelen op basis van vooraf opgestelde criteria.
3. Het beoordelen van de geselecteerde digitale hulpmiddelen.

#### 2.1.1 De brede inventarisatie

Er zijn verschillende bronnen gebruikt om in beeld te brengen welke digitale hulpmiddelen bij taalbarrières er beschikbaar zijn. Achtereenvolgens zijn wetenschappelijke artikelen en rapporten geanalyseerd, de Apple App Store en de Google Play Store doorzocht en de Google zoekmachine gebruikt om overige relevante artikelen en websites te vinden. De twee voorwaarden voor het includeren van een hulpmiddel waren dat (1) de hulpmiddelen een digitaal aspect moesten hebben en (2) de hulpmiddelen een vertalingsaspect moesten hebben.

Voor het vinden van relevante wetenschappelijke literatuur zijn de resultaten van een reeds ontwikkelde zoekstrategie<sup>6</sup> gebruikt die is uitgevoerd binnen de generieke richtlijnmodule "Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein". Voor deze strategie is een search uitgevoerd naar wetenschappelijke artikelen rondom de effectiviteit van verschillende strategieën bij taalbarrières in de zorg en het sociaal domein, op onder andere uitkomsten als begrip, tevredenheid

---

<sup>4</sup> Tijdens het traject zijn de resultaten besproken met een klankbordgroep waarin VWS en enkele experts op het gebied van taalbarrière aan deel hebben genomen.

<sup>5</sup> Sleutelpersonen zijn zelf migrant of vluchteling en vervullen een brugfunctie tussen de doelgroep, (zorg)organisaties en (zorg)professionals.

<sup>6</sup> De gehanteerde zoekstrategie kan nog niet gedeeld worden, omdat het wetenschappelijke paper rondom de strategie nog gepubliceerd moet worden. Wanneer het paper is gepubliceerd kan de zoekstrategie worden gedeeld.



en communicatiedoelen. Van de bijna 3000 artikelen die uit deze search zijn gekomen, zijn 221 artikelen over digitale hulpmiddelen geselecteerd op basis van de titel en/of het abstract.

Als eerste stap in het bureauonderzoek is binnen deze 221 wetenschappelijke artikelen en rapporten gekeken of er digitale hulpmiddelen genoemd worden en welke dat zijn. In deze analyse zijn de artikelen eerst gescreend op relevantie via de titel en abstract, met in deze screening focus op de zoektermen: *app, apps, applicatie, technologie, digitaal, mobiele telefoon, taalbarrière, vertaling*. Vervolgens is geïdentificeerd welke digitale hulpmiddelen er benoemd worden. Indien een digitaal hulpmiddel in een artikel is beschreven zijn de volgende gegevens verzameld:

- a) Titel en auteur(s) van het artikel
- b) Publicatiedatum
- c) Vermelde digitale hulpmiddelen
- d) Belangrijkste bevindingen en conclusies

Naast deze artikelen is er tevens één artikel handmatig toegevoegd en gelezen.<sup>7</sup>

Als tweede stap in het bureauonderzoek zijn de Apple App Store en Google Play Store stapsgewijs doorzocht op vertaalapps. Hiervoor zijn combinaties van de zoektermen<sup>8</sup> *“technologie, taal, meertalig, vertaling, vertaler, vertalen, applicatie, apps, app, gezondheidszorg, ziekenhuiszorg, langdurige zorg, huisartsenzorg, jeugdzorg, eerstelijnszorg, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning en publieke gezondheidszorg”* gebruikt, in het Nederlands en Engels.

Als derde stap is de Google zoekmachine doorzocht op digitale hulpmiddelen. Dit is gedaan met behulp van de zoektermen *“technologie, taal, meertalig, vertaling, vertaler, vertalen, applicatie, apps, app, gezondheidszorg, ziekenhuiszorg, langdurige zorg, huisartsenzorg, jeugdzorg, eerstelijnszorg, geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning en publieke gezondheidszorg”*, in het Nederlands en Engels.

### 2.1.2 Selectie digitale hulpmiddelen op basis van criteria

Van de gevonden hulpmiddelen zijn vervolgens de relevante hulpmiddelen geselecteerd op basis van inclusiecriteria die zijn vastgesteld in samenspraak met de experts. Het doel bij deze criteria is om hulpmiddelen te vinden die een bijdrage kunnen leveren aan taalbarrières in de zorg en het sociaal domein in Nederland. De volgende criteria zijn stapsgewijs gevolgd:

- a) Kan het hulpmiddel gebruikt worden om een vertaling te bieden indien er sprake is van een taalbarrière?
- b) Is het een uniek hulpmiddel, en dus niet onderdeel van een ander hulpmiddel?
- c) Is Nederlands één van de mogelijke talen binnen het hulpmiddel?
- d) Zijn minimaal de volgende talen beschikbaar: Engels, Frans, Spaans, Duits, Turks, Arabisch?
- e) In het geval van een app: heeft de laatste update minder dan een jaar geleden plaatsgevonden?

---

<sup>7</sup> Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg (2021). MATCHeN. Geraadpleegd op: 17-10-2023. Te verkrijgen via: <https://www.sociaalvertaalbureau.be/wp-content/uploads/2021/12/Digitaal-wijzer-communiceren-met-anderstaligen-in-de-zorg.pdf>

<sup>8</sup> De zoektermen zijn gebaseerd op het wetenschappelijke artikel: Language Translation Apps in Health Care Settings: Expert Opinion (2019). Panayiotou et al. Geraadpleegd op: 06-11-2023. Te verkrijgen via <https://mhealth.jmir.org/2019/4/e11316>. Daarnaast zijn er een aantal zoektermen toegevoegd vanwege de specifieke context van dit onderzoek.

### 2.1.3 Inventarisatiekader

Er is een inventarisatiekader opgesteld om de karakteristieken en functionaliteiten van de geselecteerde digitale hulpmiddelen in kaart te brengen. De volgende onderdelen zijn meegenomen in het kader:

- a) Korte omschrijving van de werking
- b) Type hulpmiddel (zoals beschreven in de toelichting in het tekstkader 1)
- c) Producent
- d) Privacy
- e) Prijs
- f) Functionaliteiten. Kan het hulpmiddel:
  - Audio afspelen
  - Documenten scannen en vertalen
  - Visueel vertalingen weergeven door afbeeldingen
  - Leren op een AI-gedreven manier
  - Spraak-naar-spraak vertalen
- g) Aantal beschikbare talen
- h) Gebruikers
- i) Afgebakend thema

**Tekstkader 1:** De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in zes categorieën. De volgende categorieën zijn aangehouden:

1. Video-interpretatiediensten: live-vertalingen tussen zorgverleners, patiënten en tolken.
2. Real-time vertaalapps: vertalingen van gesproken en geschreven tekst tussen verschillende talen (algemeen en specifiek voor de zorg). Deze categorie is opgedeeld in apps die primair geschreven tekst vertalen, gesproken tekst vertalen of foto's vertalen.
3. Apps met vast vertaalde zinnen en termen relevant voor een specifieke context: dit zijn applicaties waar een selectie aan vooraf vertaalde zinnen of termen is opgenomen. Tijdens een gesprek kan de zin geselecteerd worden die vertaald moet worden, waarna de vertaling gegeven wordt (geschreven of auditief).
4. Draagbare vertaalapparaten: real-time vertalingen van gesproken en/of geschreven tekst middels hiervoor specifieke apparaten. Vaak zijn dit kleinere, draagbare apparaten met een schermje.
5. Taal ondersteunende software: vertaalmogelijkheden die bijvoorbeeld kunnen worden geïntegreerd in websites, medische dossiersystemen en andere zorg gerelateerde software.
6. Meertalige informatieplatforms: meertalige websites, patiëntenvoorlichtingsmateriaal, instructievideo's, digitale visuele hulpmiddelen.

## 2.2 De vragenlijst

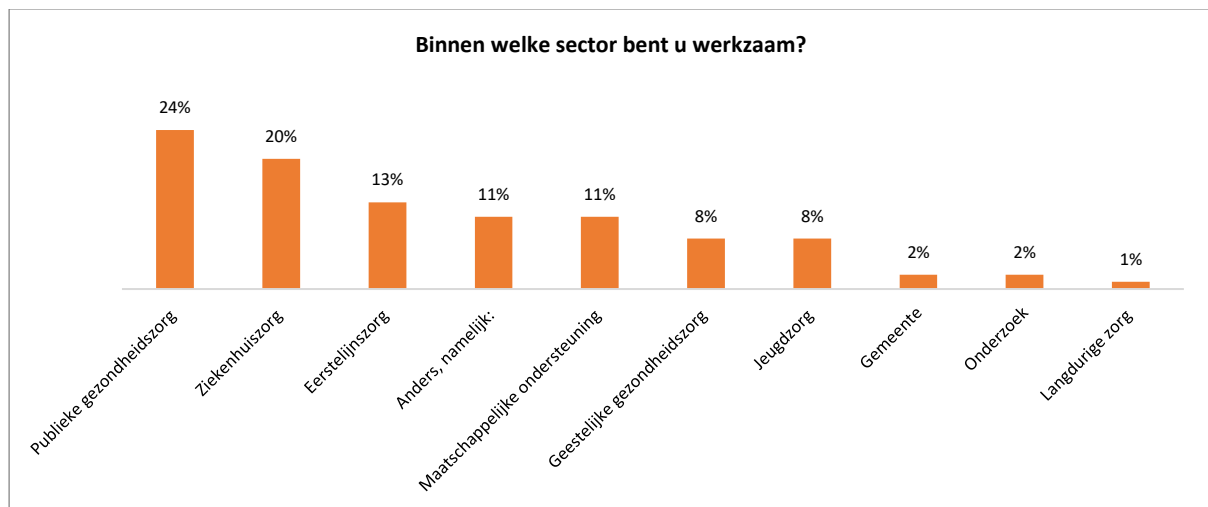
Aanvullend op het bureauonderzoek is een vragenlijst opgesteld met de online software van Alchemer Survey. In bijlage 1 staat de volledige vragenlijst. De vragenlijst bestaat uit 17 vragen en gaat in op de bekendheid van respondenten met de verschillende (categorieën) digitale hulpmiddelen en hun ervaringen met deze digitale hulpmiddelen. Daarnaast hebben we respondenten gevraagd of zij nog andere digitale hulpmiddelen gebruiken en zo ja welke.

De vragenlijst is via e-mail op 3 oktober 2023 uitgezet onder 26 zorgprofessionals, hulpverleners en experts op het gebied van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières. De experts en zorgprofessionals zijn geselecteerd op basis van hun deskundigheid in of ervaring in de migrantenzorg en zorg voor anderstaligen, taalbarrières, of de ontwikkeling van taalapps. Hiernaast is de vragenlijst op 4 oktober 2023 verspreid via LinkedIn via het bedrijfskanaal van Equalis, Pharos

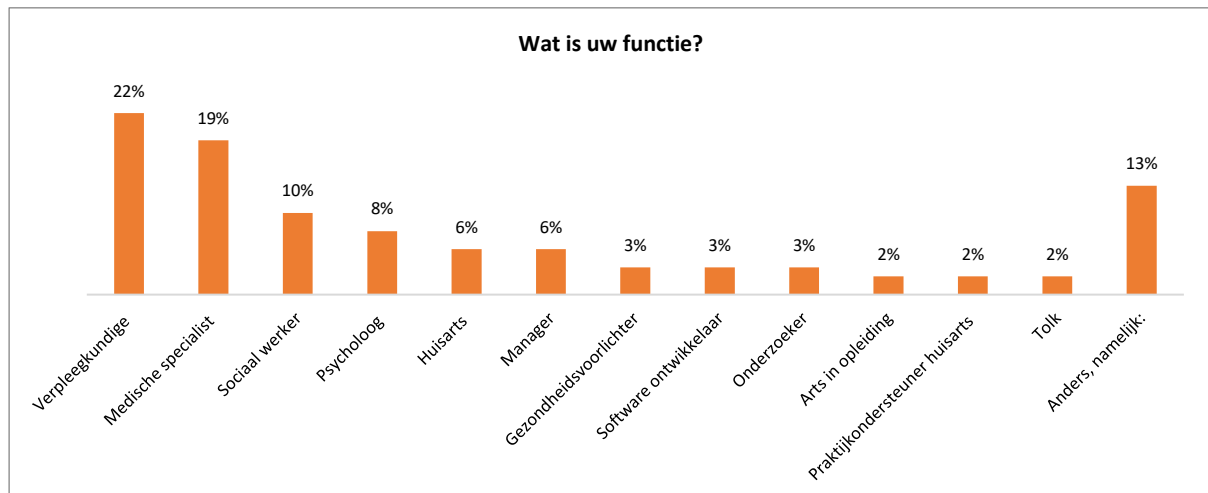
en Simone Goosen. De vragenlijst heeft opengestaan tot 13 oktober. De vragenlijst is op 6 oktober 2023 (na het invullen door 8 respondenten) aangescherpt op basis van ontvangen feedback.<sup>9</sup>

In totaal hebben 91 personen de vragenlijst ingevuld. De respondenten zijn verdeeld over de verschillende sectoren (Zie Figuur 1). De meeste respondenten (24%, n=22) zijn werkzaam in de publieke gezondheidszorg en de ziekenhuiszorg (20%, n=18). Overige sectoren zijn de eerstelijnszorg, maatschappelijke ondersteuning, geestelijke gezondheidszorg (GGZ), jeugdzorg, gemeente, onderzoek en langdurige zorg. Bij 'Anders' zijn sectoren opgegeven als zorgverzekeringsector, dienst justitiële inrichtingen (DJI), en software ontwikkeling. In Figuur 2 zijn de verschillende functies van de respondenten weergegeven. Het grootste deel is verpleegkundige (22%, n=20) of medisch specialist 21%, n=19).

Figuur 1. Verdeling sectoren onder respondenten, n=91



Figuur 2. Verdeling functies onder respondenten, n=90

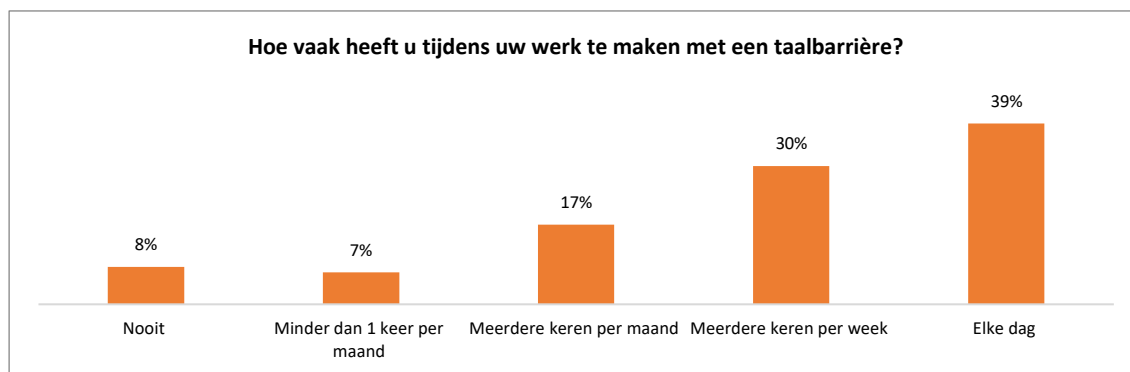


<sup>9</sup> Een aantal onbekende apps is verwijderd als antwoordmogelijkheid om de vragenlijst overzichtelijker te maken. Dit betrof: Universal Doctor/ Nurse Speaker, TraducMed, Santebd, inhalatiefilmpjes, Ziedet, Kind en gezin academie, refugee speaker en tolk op locatie (dit is geen digitaal hulpmiddel). Daarnaast, zijn een vijftal digitale hulpmiddelen toegevoegd die volgens respondenten veel in Nederland gebruikt worden (Voorlichting Vertaald, Kennisbank – Pharos, Zanzu, SayHi, Automatisch vertalen van teksten op websites). Als laatste is de volgorde van vragen aangepast waarbij we de vraag over tolken naar achteren hebben verplaatst zodat de nadruk niet direct op tolken ligt, maar op digitale hulpmiddelen.

Van de respondenten heeft 85% (n=75) meer dan één keer per maand te maken met een taalbarrière. 8% (n=7) heeft nooit te maken met een taalbarrière. Degenen die nooit te maken hebben met een taalbarrière hebben een functie als onderzoeker, werken met data maar ook als verpleegkundige en praktijkondersteuner huisarts. Uit eerder onderzoek kwam naar voren dat 60% van de zorgverleners zelden tot soms een taalbarrière ervaart en dat 53% van de zorgverleners zelden tot nooit behoefte heeft aan een tolk.<sup>10</sup> Dit laat zien dat onze populatie relatief vaak te maken heeft met taalbarrières. Dit wordt veroorzaakt doordat een deel van de respondenten is uitgenodigd de vragenlijst in te vullen vanwege hun specifieke praktijkervaring met taalbarrières en de verspreiding via LinkedIn via onder meer Simone Goosen en Pharos. Daarnaast zullen personen met ervaring met taalbarrières meer geneigd zijn de vragenlijst in te vullen.

Voor ons onderzoek zijn we met name op zoek naar de bekendheid met digitale hulpmiddelen en de ervaringen van zorg- en hulpverleners hiermee. De oververtegenwoordiging van respondenten met relatief veel ervaring met taalbarrières is voor ons onderzoek dus juist een pré omdat zorg- of hulpverleners die nooit in aanraking komen met taalbarrières ook geen ervaring hebben met de inzet van digitale hulpmiddelen<sup>11</sup>.

Figuur 3. Frequentie ondervinden taalbarrière respondenten, n=88



## 2.3 Interviews

Naast het invullen van de vragenlijst zijn experts, zorg- en hulpverleners van verschillende sectoren uit de zorg benaderd voor een semigestructureerd interview via Microsoft Teams. Voor de interviews is een leidraad ontwikkeld. De leidraad is opgebouwd uit vier thema's: (1) ervaringen met patiënten met een taalbarrière, (2) inzicht in gebruik en ervaring met specifieke digitale hulpmiddelen, (3) situaties waarbij digitale hulpmiddelen gebruikt worden en (4) kansen en beleid bij het inzetten van digitale hulpmiddelen. De volledige interviewleidraad is te vinden in bijlage 2. De interviews zijn uitgevoerd door twee onderzoekers waarbij één onderzoeker het interview heeft geleid en de andere onderzoeker heeft genotuleerd.

De interviews zijn thematisch geanalyseerd op basis van de volgende onderwerpen: Ervaring met taalbarrières, digitale hulpmiddelen, gesprekstypen, scholing/beleid, kansen en aanbevelingen, en overige opmerkingen.

Er zijn in totaal 27 interviews uitgevoerd met zorgverleners, hulpverleners en experts rondom taalbarrières in de zorg- en hulpverlening, werkzaam in verschillende sectoren. Onderstaande tabel beschrijft de respondenten van de interviews. De respondenten hebben in hun werk te maken met patiënten, cliënten of anderstalige asielzoekers of vluchtelingen. Wanneer in dit onderzoek wordt

<sup>10</sup> Tolken in de zorg: een overzicht van huidige inzet, financiering en knelpunten (2022). Berenschot.

<sup>11</sup> De resultaten in bekendheid met taalbarrières verschillen niet per sector of per type zorgverleners.

gesproken over patiënten bedoelen we daarmee ook cliënten of anderstalige asielzoekers of vluchtelingen.

Tabel 1. respondenten interviews, aantal per sector en functie

Sector	Functie	Aantal
Eerstelijnszorg	Arts internationale gezondheidszorg en Tropengeneeskunde	2
	Huisarts	1
	Jeugdarts	1
	Wijkverpleegkundige	1
	Verloskundige	1
	Logopedist	1
GGZ	Manager	1
	Psycholoog (tevens onderzoeker)	1
	Afdelingshoofd	1
Hulpverleners	Teamleider vluchtelingenwerk	1
	Medewerkers sociaal team	1
Jeugdzorg	Intercultureel mediator	1
	Jeugdzorgprofessional	1
Medisch specialistische zorg	Neuroloog en tevens hoogleraar	1
	Verpleegkundige	3
WLZ	Zorgcoördinator dagbestedingscentrum	1
Onderzoek	Onderzoekers taalbarrière in de zorg	4
	Hoogleraar gezondheidsrecht en zorgtechnologie	1
Overig	Ondernemer vertaalsoftware	2
	Tolk	1

## 2.4 De focusgroep met patiënten

Om ook het perspectief van patiënten mee te nemen is een focusgroep met patiënten georganiseerd in samenwerking met Yordi Lassooy-Tekle. Yordi is tolk en cultureel mediator en heeft veel contact met migranten die andere migranten helpen, zogenoemde sleutelpersonen gezondheid migranten. Sleutelpersonen zijn migranten die al langer in Nederland wonen en meer kennis hebben van de cultuur, taal en de gezondheidszorg en helpen als vrijwilliger migranten wegwijs te maken in het Nederlandse gezondheidsstelsel.<sup>12</sup> Na een oproep op 23 oktober 2023 zijn 10 respondenten geselecteerd voor deelname aan de focusgroep. De deelnemers zijn zo geselecteerd dat een gevarieerde groep heeft deelgenomen waarbinnen deelnemers verschillende duur in Nederland wonen en verschillende invalshoeken meebrengen.

Alle deelnemers hebben via de mail of via de Microsoft Teams chat toestemming gegeven voor deelname aan de focusgroep, voor opname van de focusgroep en voor gebruik van de informatie uit de focusgroep in dit rapport. Yordi leidde de focusgroep en een consultant van Equalis notuleerde. Voor de focusgroep is een leidraad opgesteld met daarin de volgende thema's: (1) ervaring met een taalbarrière in de zorg en het sociaal domein (2) bekendheid en gebruik van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein, (3) situaties waarin digitale hulpmiddel goed te gebruiken zijn om taalbarrières te overkomen, en (4) tips rondom digitale hulpmiddelen voor zorg- en hulpverleners. Na een korte introductie van het onderzoeksproject en een voorstelronde zijn de thema's semigestructureerd behandeld. Zie bijlage 3 voor de leidraad van de focusgroep. De notulen van de focusgroep zijn geanalyseerd op basis van dezelfde thema's als de

<sup>12</sup> <https://www.pharos.nl/infosheets/sleutelpersonen-gezondheid-migranten/>

thema's in de leidraad. De deelnemers hebben een cadeaukaart ter waarde van 25 euro ontvangen voor deelname aan de focusgroep.

De deelnemers wonen variërend van 1 tot 40 jaar in Nederland. Alle deelnemers spreken Nederlands, al verschilt het taalniveau tussen hen sterk. Ook helpen drie deelnemers als professional vluchtelingen en nieuwkomers. Hierdoor kunnen de deelnemers naast hun eigen ervaringen ook de ervaringen van andere migranten delen tijdens de focusgroep. Een deelnemer werkt in de GGZ en een andere bij de GGD. Een deelnemer heeft een medische achtergrond als arts. Op een deelnemer met een Surinaamse achtergrond na hebben alle deelnemers een Noord-Afrikaanse of Midden-Oosten achtergrond. Het volledige verslag van de focusgroep staat in bijlage 4.

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten op de onderzoeksvragen 1 tot en met 3, waarbij we achtereenvolgens ingaan op de beschikbare digitale hulpmiddelen (onderzoeksvraag 1), de ervaren voor- en nadelen bij het gebruik van deze digitale hulpmiddelen (onderzoeksvraag 2) en bij welke zorgsituaties digitale hulpmiddelen geschikt zijn om in te zetten (onderzoeksvraag 3).

### 3.1 Onderzoeksvraag 1: inventarisatie van beschikbare digitale hulpmiddelen

#### Samenvatting belangrijkste resultaten onderzoeksvraag 1 (inventarisatie van beschikbare digitale hulpmiddelen)

- In totaal zijn 143 verschillende digitale hulpmiddelen naar voren gekomen in de brede inventarisatie.
- 55 van de 143 hulpmiddelen zijn geïnccludeerd op basis van de opgestelde selectiecriteria, waarvan ongeveer de helft een real-time vertaalapp is.
- De variëteit aan het aantal beschikbare talen, de prijs en de functionaliteiten van de digitale hulpmiddelen is groot.
- Google translate is de meest bekende en het meest gebruikte digitale hulpmiddel.
- Andere digitale hulpmiddelen die worden ingezet zijn de realtime vertaalapp SayHi en meertalige informatieplatforms zoals ZanZu en de kennisbank van Pharos.
- Een klein gedeelte van de zorg- en hulpverleners is bekend met draagbare vertaalapparaten en/of gebruikt deze ook.

#### 3.1.1 Inventarisatie vanuit het bureauonderzoek

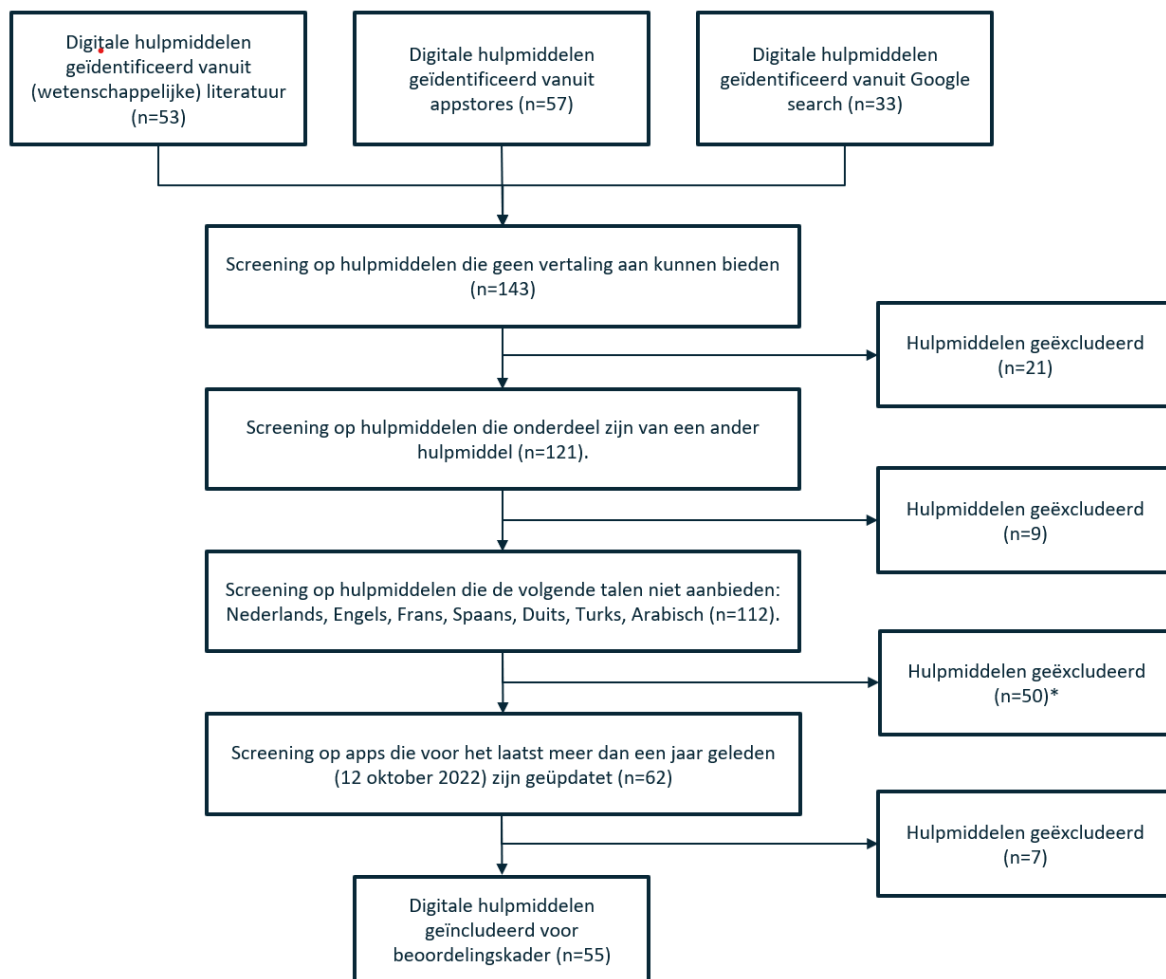
Voor de brede inventarisatie zijn (wetenschappelijke) literatuur, appstores en Google search doorzocht om digitale hulpmiddelen te vinden. Van de 221 bekeken wetenschappelijke artikelen zijn uiteindelijk 95 artikelen geïnccludeerd<sup>13</sup> en full-text gescand op digitale hulpmiddelen (de geïnccludeerde artikelen staan in bijlage 5). Dit leverde in totaal 53 digitale hulpmiddelen op. Bij het zoeken in de appstores zijn 57 additionele hulpmiddelen gevonden en uit de Google search zijn nog 33 additionele hulpmiddelen toegevoegd. In totaal zijn er dus 143 digitale hulpmiddelen gevonden tijdens de brede inventarisatie (zie bijlage 6).

Van deze 143 hulpmiddelen is een selectie gemaakt van de meest relevante hulpmiddelen. Dit is gedaan op basis van de inclusie/exclusie criteria zoals vermeld in de Methodesectie. Het stroomschema van de in- en exclusie is te vinden in Figuur 4.

---

<sup>13</sup> Er zijn 126 artikelen geëxcludeerd op basis van de titel en het abstract van het artikel indien het artikel niet over de inzet of het gebruik van digitale hulpmiddelen ging.

Figuur 4. Stroomschema inclusie hulpmiddelen



\*= De hulpmiddelen DeepL en Pharos Kennisbank bieden niet alle talen (DeepL geen Arabisch; Pharos geen Duits). Ze zijn niet geëxcludeerd aangezien ze vaak in interviews genoemd zijn.

### Overzicht digitale hulpmiddelen

De 55 geïncludeerde hulpmiddelen zijn onderverdeeld in zes verschillende categorieën: Video-interpretatiediensten, Real-time vertaalapps, Apps met vast vertaalde zinnen en termen relevant voor een specifieke context, Draagbare vertaalapparaten, Taal ondersteunende software, Meertalige informatieplatforms. Naar deze hulpmiddelen is vanuit de categorieën verder verdiepend bureauonderzoek gedaan aan de hand van het inventarisatiekader. Binnen dit kader zijn factoren als prijs, functionaliteiten, aantal talen en verdiepende thema's geïnventariseerd. De resultaten van het inventarisatiekader zijn te vinden in bijlagen 7 - 12.

#### 1. Video-interpretatiediensten

Er zijn negen video-interpretatiediensten geïncludeerd die live-vertalingen aanbieden tussen zorgverleners, patiënten en tolken. Drie diensten zijn specifiek op de zorgsector gericht, de overige diensten zijn niet sectorspecifiek. Op deze video-interpretatiediensten zijn tolken voor het vertalen van verschillende talen beschikbaar, bij vier diensten zijn er tolken voor meer dan 100 talen beschikbaar. De prijs van een video-tolkendienst hangt af van de specifieke dienst die wordt afgenomen.



## 2. Real-time vertaalapps

Er zijn 25 real-time vertaalapps geïnccludeerd. Deze apps zijn allen niet specifiek op de zorgsector gericht. Real-time vertaalapps zijn verdeeld in apps die primair geschreven tekst vertalen, apps die primair gesproken tekst vertalen en apps die foto's vertalen.

### *2.1 Apps met het primaire doel om geschreven tekst te vertalen*

Er zijn 13 apps met het primaire doel om geschreven tekst te vertalen geïnccludeerd. Deze 13 apps zijn niet specifiek op de zorgsector gericht. De prijs van deze apps varieert. Er zijn zes vertaalapps gratis beschikbaar. De overige zeven apps zijn gratis beschikbaar met de mogelijkheid tot het afsluiten van een premium abonnement. De voordelen van een premium abonnement bestaan onder andere uit: onbeperkt aantal tekstvertalingen per maand, de mogelijkheid om vertalingen op te slaan en het gebruik maken van de vertaalapp zonder advertenties. Voor één vertaalapp geldt dat het premium abonnement ook toegang geeft tot nieuwe toepassingen en verbeteringen. Alle 13 vertaalapps maken gebruik van Artificial intelligence (AI). Vertaalapps met AI gebruiken kunstmatige intelligentie om zichzelf te corrigeren en hiermee de kwaliteit van toekomstige de vertalingen te verbeteren. Van de 13 vertaalapps beschikken negen apps ook over de functionaliteit spraak-naar-spraakvertaling. Hierdoor kunnen deze negen apps dus naast het vertalen van geschreven tekst ook gesproken brontaal vertalen naar gesproken doeltaal. Het aantal beschikbare talen waarvoor vertalingen beschikbaar zijn ligt tussen de 13 en 130.

### *2.2 Apps met het primaire doel om gesproken tekst te vertalen*

Er zijn zes apps met het primaire doel om gesproken tekst te vertalen geïnccludeerd. Deze zes apps zijn niet specifiek op de zorgsector gericht. De prijs van deze apps varieert. Er zijn twee apps volledig gratis beschikbaar. Daarnaast zijn er vier apps gratis beschikbaar waarbij tegen een extra (eenmalige) betaling extra functionaliteiten beschikbaar zijn. De betalingen variëren tussen de 20 euro en 70 euro eenmalig of een abonent van 70 euro per jaar. Door eenmalige of jaarlijkse betaling kan er onbeperkt gebruik worden gemaakt van de vertaalapp, worden er geen advertenties weergegeven of zijn er extra functionaliteiten beschikbaar. De zes apps maken allen gebruik van Artificial intelligence (AI). Van de zes vertaalapps zijn er vier apps die ook documenten kunnen vertalen, naast gesproken tekst. Met de overige twee vertaalapps is dit niet mogelijk. Het aantal beschikbare talen waarvoor vertalingen beschikbaar zijn ligt tussen de 70 en meer dan 100 talen.

### *2.3 Apps met het primaire doel om foto's te vertalen*

Er zijn zes apps met het primaire doel om foto's te vertalen geïnccludeerd. Deze zes apps zijn niet specifiek op de zorgsector gericht. De zes apps zijn gratis beschikbaar of tegen betaling voor extra uitbreidingsopties. De uitbreidingsopties zijn te verkrijgen voor een variërend bedrag van minimaal 30 euro per maand of maximaal 80 euro bedrag. De uitbreidingsopties bestaan uit offline fotovertalingen, extra functionaliteiten zoals tekstvertalingen of ongelimiteerde toegang tot fotovertalingen zonder advertenties. Eén app maakt gebruik van Artificial intelligence (AI), de overige apps beschikken niet over deze functionaliteit. Het aantal beschikbare talen waarvoor vertalingen beschikbaar zijn ligt tussen de 60 en meer dan 100 talen.

## 3. Apps met vast vertaalde zinnen en termen relevant voor een specifieke context.

Er zijn vier apps met vast vertaalde zinnen en termen geïnccludeerd. Drie apps zijn specifiek op de zorgsector gericht, waarvan één app alleen gericht is op het vertalen van vragen die belangrijk zijn voor het bieden van zorg op de Intensive Care. De prijs van deze apps varieert van gratis tot eenmalig 15 euro of 19,99 euro per maand. Een van de apps maakt gebruik van AI en twee apps beschikken

over de functionaliteit spraak-naar spraakvertaling. Het aantal beschikbare talen waarvoor vertalingen beschikbaar varieert tussen de 18 en 50 talen.

#### 4. Draagbare vertaalapparaten

Er zijn vijf draagbare vertaalapparaten geïnccludeerd. Deze vertaalapparaten zijn niet sectorspecifiek. De prijs van de vijf geïnccludeerde vertaalapparaten ligt tussen de 125 euro en 300 euro. De vertaalapparaten kunnen offline en online gebruikt worden, echter is de beschikbaarheid van verschillende talen online groter. Vertaalapparaten beschikken online over 70 tot 144 verschillende talen. Daarnaast kunnen vier van de vijf vertaalapparaten ook gebruikt worden om documenten te vertalen met behulp van de camera op het vertaalapparaat.

#### 5. Taal ondersteunende software

Er zijn drie verschillende aanbieders van taal ondersteunende software geïnccludeerd in dit onderzoek. Deze software is gericht op het vertalen van documenten zoals handleidingen, websites, video's et cetera. Alle drie de aanbieders maken gebruik van AI technologie om de software te verbeteren. De aanbieders van taalondersteunende software bieden tussen de 30 en 100 verschillende talen aan. Deze software is niet specifiek voor de zorgsector ontwikkeld.

#### 6. Meertalige informatieplatforms

In het onderzoek zijn negen meertalige informatieplatforms geïnccludeerd. Alle tien de platforms bevatten zorg specifieke informatie. Drie platforms zijn specifiek gericht op informatie(materialen) over zwangerschap en bevallingen. Op één platform is informatie beschikbaar over seksualiteit en seksuele gezondheid. Eén platform bestaat uit een online woordenboek met zorggerelateerde termen. De overige platforms bevatten informatie(materialen) over gezondheid en zorg. De informatie op platforms zijn gratis te lezen en te gebruiken. Het aantal beschikbare talen varieert tussen de 8 en 115 talen.

Meertalige informatieplatforms kunnen gebruikt worden voor het niet-live vertalen van informatie over de zorg. De meertalige informatieplatforms bieden vertalingen in diverse talen aan en zijn vaak specifiek op de zorg gericht.

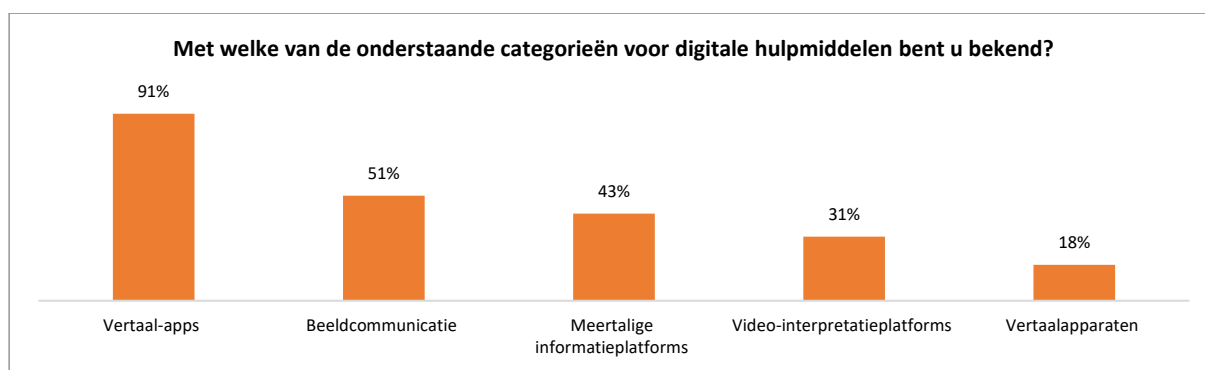
### 3.1.2 Inventarisatie vanuit de praktijk (vragenlijsten en interviews)

#### **Inventarisatie vanuit de vragenlijsten**

In de vragenlijst hebben we aan de hand van de opgehaalde input uit het bureauonderzoek, uitgevraagd met welke digitale hulpmiddelen de respondenten bekend zijn in de praktijk. Van de respondenten geeft vrijwel iedereen aan (91%, n=73) bekend te zijn met vertaalapps zoals Google Translate en SayHi. Onder deze categorie vallen ook de zorg-specifieke vertaalapps. Respondenten zijn het minst bekend met video-interpretatiediensten (31%, n=25) en vertaalapparaten (18%, n =14), zoals te zien is in Figuur 5.

Het is opvallend dat respondenten aangeven video-interpretatiediensten niet te kennen omdat hier ook de tolkentelefoon onder valt. Deze wordt door ongeveer de helft van de respondenten wel als 'bekend' aangegeven. Ondanks dat er dus een toelichting stond in de vragenlijst, is deze dus niet door alle respondenten herkend. De verwachting is dus dat naast vertaalapps ook video-interpretatieplatforms door een groot deel van de respondenten herkend wordt.

Figuur 5. Bekendheid met categorieën digitale hulpmiddelen (meerdere antwoorden mogelijk), n= 80



#### Bekendheid en gebruik digitale hulpmiddelen

Google translate is veruit het meest bekende (71%, n=57) en het meest gebruikte (66%, n=53) hulpmiddel van de opgegeven hulpmiddelen (zie Tabel 2). Hierna is de tolkentelefoon het meest bekend (53%, n=42) en gebruikt (50%, n=40). Daarnaast geeft een deel van de respondenten aan ook bekend te zijn met SayHi (43%, n=34) en de kennisbank van Pharos (39%, n=31), en deze hulpmiddelen te gebruiken. Dit verschilt niet tussen de verschillende sectoren.

Daarna neemt de bekendheid met de beschikbare digitale hulpmiddelen sterk af. De digitale hulpmiddelen binnen de categorieën Vertaalapparaten, Beeldcommunicatie en Meertalige informatieplatforms zijn, buiten de kennisbank van Pharos, beduidend minder goed bekend. De bekendheid met Pharos wordt enigszins vertekend omdat een deel van de benaderde deelnemers, benaderd zijn via het netwerk van Pharos.

Tabel 2. Aantal respondenten die bekend zijn met een hulpmiddel of die een hulpmiddel eens gebruikt hebben. Onbekende apps zijn weggelaten. (n=80)

Bekendheid hulpmiddelen	Hulpmiddel	Bekendheid		Gebruik	
		N	%	N	%
Video interpretatie	Een tolk via de telefoon	42	53%	40	50%
	Een tolk via een video-interpretatieplatform	7	9%	4	5%
Vertaalapparaat	Vasco M3	5	6%	4	5%
	Travis Touch Go Translator	5	6%	3	4%
Vertaalapp	Google translate	57	71%	53	66%
	SayHi	34	43%	28	35%
	Automatisch vertalen van teksten op website	14	18%	10	13%
	Zanzu	13	16%	10	13%
	Global talk care app	11	14%	8	10%
	Care to translate	2	3%	1	1%
	Patiënt communicator	2	3%	1	1%
	Canopy speak	1	1%	0	0%
	Universal nurse speaker	1	1%	0	0%
Meertalige informatieplatforms	Kennisbank - Pharos	31	39%	22	28%
	Voorlichting vertaald	3	4%	3	4%
	Matchen: communicatie seksuele gezondheid	1	1%	0	0%
Beeldcommunicatie	Begrijp je lichaam	8	10%	6	8%
	Inhalatiefilmpjes inhalatie-devices (bvpv-sbip)	2	3%	1	1%
	Sclera pictogrammen	2	3%	2	3%

### *Aanvullende (digitale) hulpmiddelen gebruikt door respondenten*

Bij de vraag 'Zijn er nog andere digitale hulpmiddelen die u kent of gebruikt bij het overkomen van een taalbarrière?' zijn vier digitale hulpmiddelen genoemd. Dit zijn: DeepL (n=3), Mokin (n=2), YouTube-filmpjes (n=1) en Chat GPT (n=1). Daarnaast geven respondenten aan gebruik te maken van informele tolken (collega's die de taalspreken), 'live' tolken of familieleden van de patiënt die kunnen tolken.

### **Inventarisatie vanuit de interviews**

#### *Google translate is het meest gebruikte digitale hulpmiddel*

Wanneer er sprake is van een taalbarrière en zorg- en hulpverleners digitale hulpmiddelen inzetten, wordt door vrijwel alle zorg- en hulpverleners aangegeven aan dat ze Google Translate gebruiken. Een veel gebruikt alternatief voor Google Translate is SayHi. Naast de bekende vertaalapps Google Translate of SayHi is een klein gedeelte van de respondenten bekend met vertaalapps met vaste zinnen, zoals bijvoorbeeld de Global Talk Care App. Daarnaast zijn alle geïnterviewden bekend met de inzet van tolken en de tolkentelefoon.

Er wordt tevens regelmatig gebruik gemaakt van visuele hulpmiddelen bij een taalbarrière door de respondenten. Afbeeldingen of beelden worden gebruikt omdat deze universeel zijn en er dus geen taal nodig is om het beeld te begrijpen. Deze afbeeldingen of beelden worden opgezocht via Google, via YouTube, via Zanzu (een meertalig informatieplatform) of worden verstrekt door de werkgever. Een zorgverlener zegt hierover:

*“Bij klachten aan het bewegingsapparaat zoek ik via YouTube een filmpje op in de taal van de patiënt waar uitleg bij gegeven wordt. Je kunt het filmpje niet verstaan dus je weet niet zeker of het goed wordt uitgelegd maar je kunt de oefeningen wel zien.”*

Een klein gedeelte van de zorg- en hulpverleners is bekend met draagbare vertaalapparaten en/of gebruikt deze ook. Deze draagbare vertaalapparaten worden voornamelijk ingezet wanneer er geen gebruik mag of kan worden gemaakt van een telefoon. Daarnaast geeft ook een gedeelte van de zorg- en hulpverleners aan dat ze bekend zijn met de Kennisbank van Pharos. Deze kennisbank wordt vaak gebruikt om specifieke informatie op te zoeken of kennis te vergaren en minder als directe vertaling tijdens een gesprek. Ook wordt de kennisbank van Pharos gebruikt om informatie op te sturen naar patiënten zodat ze de informatie thuis in hun eigen taal kunnen nalezen. Een respondent zegt hierover:

*“Mensen vinden het lastig om zelf informatie op internet te zoeken dus ik stuur de informatie, bijvoorbeeld over roken, naar het e-mail adres van de patiënt. Dan kunnen ze het ook rustig lezen en kunnen ze er rustig over nadenken.”*

### **Inventarisatie vanuit de focusgroep**

In de focusgroep met sleutelpersonen Gezondheid Migranten komt hetzelfde beeld naar voren, alle deelnemers zijn voornamelijk bekend met Google Translate. Hiernaast gebruiken een aantal deelnemers de kennisbank van Pharos als naslagwerk. Ook wordt het digitale hulpmiddel “Begrijp je lichaam” genoemd als bekend en gebruikt hulpmiddel. Verder gebruiken de deelnemers geen andere hulpmiddelen.

### 3.2 Onderzoeksvraag 2: voor- & nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen

#### Samenvatting belangrijkste uitkomsten voor- & nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen

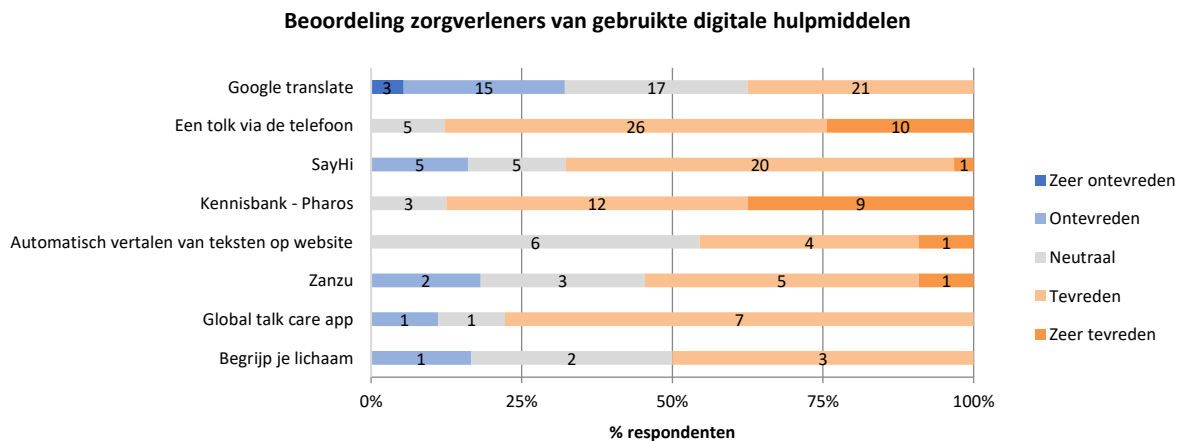
- Digitale hulpmiddelen kunnen ingezet worden als laagdrempelig alternatief voor tolken
- Zorg- en hulpverleners zijn (nog) niet altijd tevreden met de digitale hulpmiddelen die zij momenteel gebruiken
- Communicatie via digitale hulpmiddelen wordt vaak nog als lastig ervaren
- Vertalingen van digitale hulpmiddelen worden niet altijd als accuraat ervaren waardoor zorg- en hulpverleners niet volledig vertrouwen op digitale hulpmiddelen

#### 3.2.1 Tevredenheid met digitale hulpmiddelen

##### Inventarisatie vanuit de vragenlijst

Allereerst hebben we in de vragenlijst aan respondenten gevraagd hoe tevreden ze zijn met de digitale hulpmiddelen die zij in de praktijk gebruiken. We zien hierin verschillen tussen de digitale hulpmiddelen die gebruikt worden. Van de gebruikers van SayHi is het merendeel (68%, 21/31) tevreden over het hulpmiddel en is 16% ontevreden (5/31). Dit geldt voor alle sectoren. Bij Google translate is 38% van de gebruikers (18/56) tevreden over het hulpmiddel, en is 32% ontevreden (21/56) (Figuur 6). We zien ook dit terug in alle sectoren. Bij een tolk via de telefoon is 88% tevreden of zeer tevreden (36/41). Ook hier zien we dat alle sectoren tevreden zijn met de tolk via de telefoon, in geen enkele sector zijn ze ontevreden over de inzet. Over de Global talk care app is 78% (7/9) van de respondenten tevreden terwijl over Zanzu 55% (6/11) tevreden of zeer tevreden is. Hoewel Google translate dus het meest bekend en meest gebruikt is, zijn hier dus relatief veel gebruikers ontevreden over het gebruik.

Figuur 6. Tevredenheid vertaal-apps en vertaalapparaten. Het getal in de balk geeft het aantal respondenten aan.



##### Inventarisatie vanuit de interviews

Ook in de interviews is gevraagd naar hoe tevreden zorg- en hulpverleners zijn met de digitale hulpmiddelen die zij inzetten. Hoewel de meeste zorg- en hulpverleners gebruik maken van Google Translate, is geen van de zorg- en hulpverleners tevreden over de app Google Translate. Er wordt aangegeven dat de vertaling regelmatig niet klopt. Zeker indien lange zinnen moeten worden vertaald is de kwaliteit van de vertaling niet goed. Ook wordt aangegeven dat de vertaalkwaliteit van Google Translate erg afhankelijk is van de gekozen taal en dat niet alle talen kunnen worden vertaald met behulp van Google Translate. De zorg- en hulpverleners die SayHi gebruiken geven aan dat de vertaling van SayHi van betere kwaliteit is en de app makkelijker is in het gebruik.

Sommige respondenten gebruiken ook vertaalapps met vaste, voorgeprogrammeerde zinnen. Deze respondenten geven terug dat het gebruik van vertaalapps met vaste zinnen vaak veel tijd kost omdat het lang duurt om in de app te zoeken naar de juiste zinnen. Het is daarom niet goed te gebruiken voor snelle vragen. Een verpleegkundige zegt daarover:

*“Je moet in de app gaan zoeken naar zinnen, dat vertraagt enorm. Als je het inspreekt kan het veel sneller worden vertaald.”*

De ervaringen met een vertaalapparaat zijn erg wisselend. Een gedeelte van de respondenten is erg enthousiast over het gebruik van vertaalapparaten. Het wordt als positief ervaren dat je zinnen kunt inspreken en dat de gesproken tekst wordt omgezet in geschreven tekst. Deze gesproken tekst kan gemakkelijk gebruikt worden voor de vastlegging in het medisch dossier. Ook zijn er respondenten die negatief zijn over vertaalapparaten omdat de ervaring is dat het veel tijd kost om een zin te vertalen en het vertaalapparaat niet gemakkelijk is in het gebruik. Ook kunnen vertaalapparaten als bedreigend worden ervaren door patiënten vanwege hun achtergrond en situatie.

Ondanks dat bovengenoemde digitale hulpmiddelen veel ingezet worden, geven veel zorg- en hulpverleners aan dat ze over het algemeen toch de voorkeur hebben voor een tolk. Tolken worden doorgaans ingezet via de tolkentelefoon of via een videoverbinding. Voordelen van het gebruik van een tolk zijn de kwaliteit van de vertaling en de culturele interpretatie van een gesprek.

#### Inventarisatie vanuit de focusgroep

Daarnaast is ook in de focusgroep met sleutelfiguren aangegeven dat men niet tevreden is over digitale hulpmiddelen omdat de kwaliteit van de vertaling ondermaats is. Specifiek slechte vertalingen, onder andere van medische termen, van Google Translate zijn benoemd met gevaarlijke situaties als gevolg van slechte vertalingen, bijvoorbeeld onjuist medicijngebruik.

#### 3.2.2 Voor- en nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen (o.b.v. interviews en focusgroep)

*Inzet tolken is niet altijd haalbaar, digitale hulpmiddelen kunnen hiervoor als laagdrempelig alternatief worden ingezet*

Het merendeel van de zorg- en hulpverleners geeft aan dat de taalbarrière het verlenen van zorg bemoeilijkt. Ze ervaren het als een belemmering voor zowel de zorgverlener en de patiënt. Zorg- en hulpverleners geven aan dat ze enerzijds meer tijd kwijt zijn met de zorg voor een patiënt maar dat ze anderzijds geen goede uitleg kunnen geven over de zorgverlening aan de patiënt. Verschillende zorg- en hulpverleners geven aan dat de taalbarrière impact heeft op kwaliteit van zorg. Een zorgverlener zegt het volgende hierover:

*“Je kunt geen goede relatie opbouwen en je kunt niet goed uitleggen wat je doet. Ik merk dat ik aan mezelf dat er iets ontbreekt in mijn zorg.”*

De inzet van tolken of de tolkentelefoon kan hiervoor een uitkomst bieden. Zorg- en hulpverleners geven aan dat het prettig is dat tolken iets kunnen toevoegen omdat ze iets weten over de cultuur van de patiënt. Echter partijen ervaren ook nadelen. In sommige gevallen geven tolken een eigen interpretatie aan het gesprek, vanwege hun kennis van de cultuur en context, wat niet altijd wenselijk is. Ook worden beperkingen aangegeven met betrekking tot de haalbaarheid en bereikbaarheid. Het gebruik van tolken via de tolkentelefoon of via een videoverbinding is lastig in situaties waar niet van te voren een afspraak met de patiënt kan worden gemaakt. Daarnaast geven veel respondenten aan dat de bereikbaarheid van tolken niet goed genoeg is. De wachttijd voordat je een tolk aan de telefoon krijgt wordt soms als lang ervaren. Een verloskundige zegt daarover:

*“Omdat de toegang tot de tolktelefoon heel slecht is wordt de drempel ook hoger bij zorgverleners om de tolktelefoon te gebruiken.”*

Vrijwel alle geïnterviewden geven aan dat naast professionele tolken via een tolktelefoon of videoverbinding ook vaak een familielid als tolk wordt ingezet. Respondenten geven aan dat idealiter de familieleden niet moeten worden ingezet als tolk, omdat sommige onderwerpen taboe zijn om te bespreken met familieleden. Daarbij wordt door veel respondenten specifieke aangegeven dat kinderen van patiënten ook vaak als tolk worden gebruikt. Respondenten geven aan dat dit zeer ongewenst is omdat een kind hier niet mee belast moet worden. Daarnaast is er, in mindere mate, ook aandacht voor de belasting van volwassenen. Een verpleegkundig geeft hier het volgende over aan:

*“Soms betrek je de familie er bij, dat is soms onze redding. Maar je wilt de mantelzorg niet overbelasten. Mantelzorgers hebben het vaak al druk genoeg met eigen kinderen en zorg voor ouders.”*

Dit maakt de inzet van digitale hulpmiddelen wenselijk als (laagdrempelig) alternatief wat familieleden kan ontlasten. Voor het overkomen van een taalbarrière geven alle respondenten aan in meer of mindere mate gebruik te maken van digitale hulpmiddelen. Het merendeel van de zorg- en hulpverleners noemt als belangrijk voordeel dat de meeste digitale hulpmiddelen gratis te gebruiken zijn, waardoor digitale hulpmiddel laagdrempelig kunnen worden ingezet. Ook zijn er digitale hulpmiddelen die gesproken taal, geschreven taal of beide kunnen vertalen, deze verschillende opties zijn handig wanneer een patiënt niet kan lezen of schrijven. Daarnaast wordt aangegeven dat de inzet van hulpmiddelen minder tijd kost dan de inzet van een tolk. Zeker voor korte afstemmingen of vragen aan de patiënt is het sneller om een digitaal hulpmiddel te gebruiken. Een respondent zegt hierover:

*“Digitale hulpmiddelen zijn wel sneller, je pakt zo de telefoon uit je tas”*

*Communiceren via digitale hulpmiddelen wordt nog als lastig ervaren en kwaliteit van digitale hulpmiddelen wordt nog als onvoldoende ervaren*

Veel zorg- en hulpverleners geven aan dat communiceren met de patiënt lastig is wanneer het gebruik van digitale hulpmiddelen noodzakelijk is vanwege een taalbarrière. Zij beschrijven dat veel essentiële elementen van een conversatie niet kunnen plaatsvinden, bijvoorbeeld dat het moeilijk is om een goede relatie en vertrouwen op te bouwen met de patiënt. Ook kan een digitaal hulpmiddel geen culturele interpretaties en nuances overbrengen die benodigd zijn voor een goed gesprek. Dit komt onder andere doordat je hele simpele zinnen moet formuleren en de context van het gesprek niet kan worden meegeven. Een zorgverlener zegt hierover:

*“Tijdens een taalbarrière kan je niet de dokter zijn die je wil. Je kan geen nuances aanbrenge van mensen op hun gemak stellen en vertrouwen winnen. Dit heeft invloed op de kwaliteit van de zorg.”*

Naast de problemen in de communicatie ervaren de respondenten ook problemen door de kwaliteit van de vertalingen van digitale hulpmiddelen. Zij geven aan dat de vertalingen van digitale hulpmiddelen niet altijd accuraat zijn waardoor zij niet volledig kunnen vertrouwen op de gegenereerde vertaling van een digitaal hulpmiddel. De respondenten ervaren bijvoorbeeld dat lange zinnen niet goed worden vertaald of dat woorden verschillende betekenissen kunnen hebben waardoor de vertaling niet klopt. Een respondent geeft hier het volgende over aan:

*“Digitale hulpmiddelen kunnen de beschrijving van de soort pijn niet goed vertalen terwijl dit essentieel is voor de diagnose.”*

Daarnaast is het lastig dat de vertaling niet kan worden gecontroleerd door de zorg- of hulpverlener waardoor het niet duidelijk is of het hulpmiddel het gesprek goed heeft vertaald. Dit kan leiden tot problemen. Een zorgverlener gaf een voorbeeld van een situatie uit de praktijk:

*“Iemand sprak Pools en we wisten niet welke medicatie hij had. Een verkeerde vertaling zorgde er toen voor dat hij uiteindelijk de verkeerde medicatie kreeg. Dat was een onveilige situatie.”*

Ook in de focusgroep is naar voren gekomen dat bij sommige talen vertalingen van digitale hulpmiddelen niet toereikend zijn omdat deze talen veel nuances en gebiedsvarianties kennen. Zo worden dialecten en regionale uitspraak niet altijd goed vertaald. Zonder goede interpretatie is er dan geen goede vertaling mogelijk. Hier hoort ook bij dat zorgverleners bij het gebruiken van een digitaal hulpmiddel goed met patiënten checken of zij alles hebben begrepen. Hoewel niet alle patiënten in deze kwetsbare groep hier mondig genoeg voor zijn, geldt andersom ook dat patiënten het bij zorgverleners moeten aangeven als zij iets niet begrijpen. Dit zorgt ervoor dat er samen naar een oplossing gekeken kan worden en dat onduidelijkheden boven tafel komen.

Daarnaast is in de focusgroep aangegeven dat indien de patiënten niet kunnen lezen of schrijven en/of niet digitaal vaardig zijn het inzetten van digitale hulpmiddelen lastig is.

Hoewel dus ook patiënten het belang zien van een goede vertaling in het geval van een taalbarrière ondersteunen digitale hulpmiddelen daarin momenteel onvoldoende. De kwaliteit van de vertalingen moet omhoog en hiernaast moeten zorgverleners getraind worden in het omgaan met digitale hulpmiddelen tijdens een taalbarrière en de omgang met een andere cultuur die daarbij komt kijken.

### 3.3 Onderzoeksvraag 3: voor welke situaties de inzet van digitale hulpmiddelen geschikt is

#### **Samenvatting belangrijkste uitkomsten inzet digitale hulpmiddelen in verschillende zorgsituaties**

- Tijdens emotionele, zware, complexe of zeer inhoudelijke gesprekken is het gebruik van digitale hulpmiddelen niet wenselijk
- Bij eenvoudige gesprekken over praktische zaken, de eerste kennismaking, bij kennisoverdracht, en als onderdeel van een gestandaardiseerde behandeling zien zorgverleners wel mogelijkheden om digitale hulpmiddelen in te zetten
- Zorg- en hulpverleners zijn terughoudend om digitale hulpmiddelen in te zetten omdat ze niet goed weten of de privacy gewaarborgd is
- De kwaliteit van digitale hulpmiddelen moet volgens respondenten verbeterd worden voordat ze breder ingezet kunnen worden.

#### **Inventarisatie vanuit de vragenlijst**

*De toepasbaarheid van digitale hulpmiddelen verschilt per situatie en type gesprek*

In Figuur 7 is aangegeven voor welke gesprekstypen digitale hulpmiddelen worden gebruikt (gebaseerd op de uitgezette vragenlijst). Hierbij hebben we de meest gebruikte digitale hulpmiddelen in de grafiek opgenomen (tolk via de telefoon, Google Translate, Say Hi en de Pharos kennisbank). De resultaten laten zien dat digitale hulpmiddelen worden ingezet bij alle gesprekstypen. Daarbij zien we wel verschillen tussen het type gesprek. Bij ‘slechtnieuwsgesprekken’ en diagnose gesprekken wordt voornamelijk de tolk via de telefoon gebruikt terwijl andere



hulpmiddelen amper ingezet worden bij ‘slechtnieuwsgesprekken’ en diagnosegesprekken. Dit geldt voor alle sectoren.

Ook bij de behandeling zien we dat met name tolken worden ingezet en in mindere mate vertaalapps. Beeldcommunicatie en informatieplatforms worden hier minder gebruikt

Bij informatieoverdracht worden daarentegen juist alle hulpmiddelen gebruikt. Eigenlijk geven bijna alle zorg- en hulpverleners aan diverse hulpmiddelen in te zetten bij informatieoverdracht. Ook Zanzu, het automatisch laten vertalen van teksten op websites, de global talk care app en ‘begrijp je lichaam’ worden ingezet bij de informatieoverdracht.

Daarnaast zien we ook dat bij de intake en de probleem/vraag verheldering diverse digitale hulpmiddelen worden ingezet. Dit betreft wel vaker vertaalapps (google translate, SayHi, Global talk care app) dan informatieplatforms of beeldcommunicatie. Deze laatste worden met name ingezet bij de informatieoverdracht.

Figuur 7. Gebruikte digitale hulpmiddelen per gesprekstype, %\*



\*Y-as geeft het percentage weer van de respondenten dat een digitaal hulpmiddel inzet voor een specifiek gesprekstype t.o.v. het totaal aantal respondenten dat heeft aangegeven een bepaald hulpmiddel te gebruiken.

## Inventarisatie vanuit de interviews

*Mogelijkheid inzet digitale hulpmiddelen verschilt per situatie, maar bij complexe gesprekken vaak niet goed mogelijk*

Ook in de interviews is doorgevraagd op de inzetbaarheid van digitale hulpmiddelen per type gesprek. Gelijkelijk aan de vragenlijsten geven respondenten aan dat de bruikbaarheid van hulpmiddelen verschillend is per situatie en type gesprek. Het merendeel van de geïnterviewden (zorgverleners en onderzoekers) geeft aan dat het gebruik van een digitaal hulpmiddel eigenlijk bij geen enkel gesprekstype ideaal is. Afhankelijk van de werkomgeving van de respondenten beschrijven alle respondenten op een eigen manier wanneer digitale hulpmiddelen al dan niet passend gebruikt kunnen worden. Samenvattend kan worden geconcludeerd dat digitale hulpmiddelen kunnen worden gebruikt als ondersteuning bij eenvoudige gesprekken en niet bij emotionele, zware, zeer complexe of zeer inhoudelijke gesprekken. Het is bijvoorbeeld niet wenselijk tijdens het bespreken of uitvoeren van diagnostiek en de behandeling om (alleen) digitale hulpmiddelen in te zetten. Ook wordt een slechtnieuwsgesprek regelmatig genoemd als een setting waarin de inzet van digitale hulpmiddelen niet mogelijk/wenselijk is. Respondenten geven verschillende redenen aan waarom hulpmiddelen in deze situaties niet kunnen worden ingezet. De accuraatheid van de vertalingen en de problemen met betrekking tot de communicatie worden als belangrijkste redenen worden genoemd.

Naast het type gesprek geven enkele geïnterviewden ook aan dat het gespreksonderwerp van invloed is op de bruikbaarheid van een digitaal hulpmiddel. Er wordt benoemd dat onderwerpen waar een taboe op heerst, zoals bijvoorbeeld geestelijke gezondheidzorg, lastig zijn om te bespreken met behulp van een digitaal hulpmiddel. Tegelijkertijd geven geïnterviewden ook aan dat het gebruik van hulpmiddelen soms onvermijdelijk is als er geen tolk beschikbaar is, de inzet van tolken te kostbaar is voor de organisatie of in een acute situatie. Dit kan er toe leiden dat zelfs bij een slechtnieuwsgesprek digitale hulpmiddelen moeten worden gebruikt.

*Inzet wel mogelijk bij eenvoudigere gesprekken gericht op praktische zaken of eerste kennismaking*

Het merendeel van de geïnterviewden geeft aan dat het wel mogelijk is om een digitale hulpmiddelen bij simpelere gesprekken te gebruiken. Tijdens een eerste kennismakingsgesprek, voor begeleiding van korte dagelijkse handelingen, toeleiding naar zorg of voor het afstemmen over praktisch zaken die niet medisch inhoudelijk van aard zijn voorbeelden waarin digitale hulpmiddelen gebruikt kunnen worden. Zorgverleners geven daarover aan:

*Quote 1: “Ik gebruik digitale hulpmiddelen alleen om alvast praktische kennis of informatie over te brengen, bijv. als een afspraak niet door gaat of iemand naar een andere afdeling moet.”*

*Quote 2: “Makkelijke handelingen of dagelijkse handelingen zoals medicatie geven of naar het toilet gaan zijn gesprekken waar je met een goede app zoals Google Translate en SayHi wel aardig mee weg komt”*

Anderzijds geven onderzoekers tijdens de interviews aan dat uit literatuur blijkt dat ook bij minder complexe gesprekken het gebruik van digitale hulpmiddelen tot medische missers kan leiden.

De ervaringen die zijn opgehaald in de focusgroep sluiten hierbij aan. In de focusgroep wordt herkend dat digitale hulpmiddelen kunnen worden ingezet in simpele situaties, bijvoorbeeld bij het maken van een afspraak met de zorgverlener of het voorbereiden van een afspraak. Digitale hulpmiddelen kunnen niet ingezet worden bij belangrijke gesprekken zoals diagnosegesprekken, intakegesprekken of als het gesprek over ‘zware’ onderwerpen gaat.

*Onbekendheid over de privacy van het hulpmiddel zorgt voor terughoudendheid bij zorgverleners*

Naast het type gesprek zijn er ook nog andere factoren die de toepasbaarheid van een digitaal hulpmiddel in specifieke situaties beïnvloeden. De privacy is een factor die regelmatig genoemd wordt door de respondenten. Een groot deel van de zorgverleners en onderzoekers benoemt dat ze de privacy een belangrijke overweging vinden om wel of niet gebruik te maken van een hulpmiddel wanneer er inhoudelijke aspecten moeten worden besproken. Veel van de geïnterviewden hebben zorgen over de veiligheid van bijvoorbeeld Google Translate. Echter, wordt hierbij vaak aangegeven dat digitale hulpmiddelen toch gebruikt worden omdat er geen passend alternatief beschikbaar is of omdat in het beleid van de werkgever niet wordt aangegeven dat het gebruik niet toegestaan is. Een zorgverlener zegt hierover:

*“We gebruiken Google Translate en SayHi bij ons op het werk. Die apps zijn eigenlijk niet echt veilig omdat het beide Amerikaanse apps zijn die niet voldoen aan Europese wetgeving. Er is echter niks beters.”*

Veel geïnterviewden geven aan dat de beschikbaarheid van de talen die het digitale hulpmiddel kan vertalen ook bepalend is voor de bruikbaarheid. Een aantal van de geïnterviewden benoemt specifiek het ontbreken van de taal Tigrinya in SayHi of Google Translate<sup>14</sup>. Daarnaast geeft een zorgverlener aan dat een digitaal hulpmiddel een apart apparaat moet zijn omdat je als zorgverlener niet je eigen telefoon wilt of kan gebruiken en de computer al gebruikt wordt voor het medisch dossier.

*Beleid en richtlijnen over het inzetten van digitale hulpmiddelen zijn wenselijk*

Doordat veel verschillende factoren invloed hebben op de toepasbaarheid en bruikbaarheid van digitale hulpmiddelen, geeft een groot deel van de respondenten aan behoefte te hebben aan richtlijnen. Deze richtlijnen moeten handvatten geven over het passend inzetten van digitale hulpmiddelen in specifieke situaties en bij specifieke onderwerpen. De organisatie kan ondersteuning bieden in de vorm van het opstellen van duidelijk beleid. Ook informatie over de privacy van vertaalapps moet hierin worden opgenomen. Het merendeel van de zorg- en hulpverleners geeft aan dat er nu geen beleid is over het inzetten van digitale hulpmiddelen in zijn of haar organisatie. Digitale hulpmiddelen worden naar eigen inzicht gebruikt en ingezet en er is binnen de organisatie geen uniformiteit in het type hulpmiddel(en) dat wordt gebruikt. Een zorgverlener geeft aan:

*“Er is geen duidelijk beleid over welke apps wel of niet kunnen worden gebruikt. Ik hoorde nu van een collega dat SayHi handig is, dat is niet iets wat breed wordt ingezet of gecommuniceerd”*

Ook geven een aantal respondenten aan dat zorg- en hulpverleners scholing zouden moeten volgen op het gebied van interculturele communicatie en getraind worden om te controleren of informatie goed is overgekomen en de patiënt alles begrijpt. De terugvraagmethode van Pharos kan bijvoorbeeld hiervoor worden gebruikt. Training over het gebruik van digitale hulpmiddelen daarentegen is niet nodig omdat de hulpmiddelen gebruiksvriendelijk zijn. Zorgverleners geven aan:

*Quote 1: ‘Training is zonde van de tijd, het is heel eenvoudig.’*

*Quote 2: “Jeugdige collega’s kunnen goed helpen met Google Translate, daardoor is er geen scholing nodig.”*

Verder geven enkele zorgverleners aan dat het wenselijk zou zijn dat informatie en bruikbare hulpmiddelen gemakkelijk vindbaar zijn op één platform. Er wordt nu veel versnippering van informatie en digitale hulpmiddelen ervaren.

---

<sup>14</sup> Inmiddels biedt Google Translate geschreven vertalingen aan tussen Nederlands en Tigrinya

*Verdere inzet kan vlucht nemen als de kwaliteit van digitale hulpmiddelen verbeterd is en er duidelijkheid komt over privacyaspecten*

Het merendeel van de geïnterviewden geeft aan dat als in de toekomst de kwaliteit van de vertaling door digitale hulpmiddelen zou verbeteren en er meer duidelijkheid komt over de privacy van hulpmiddelen, digitale hulpmiddelen wel vaker kunnen worden ingezet. Een geïnterviewde geeft aan dat wanneer het gesprek met de patiënt foutloos kan worden vertaald met behulp van technologie, dit tolken zou moeten kunnen vervangen:

*“Ik geloof wel dat technologie de oplossing is, apps moeten de oplossing zijn. De tolkentelefoon blijft kostbaar en kost veel tijd.”*

Twee respondenten werkzaam bij bedrijven die vertaalapps ontwikkelen en verbeteren herkennen dit. De respondenten beschrijven dat de Mokin vertaalapp of de Care To Translate app hierin een oplossing bieden. De Care To translate vertaalapp biedt op dit moment vertalingen van 1.500 medische zinnen in 38 talen. Doordat er vaste zinnen vertaald worden is de betrouwbaarheid van de vertaling groter, aangezien deze vertalingen gecontroleerd zijn. Daarnaast is de privacy gewaarborgd omdat er geen data opgeslagen moet worden voor de werking van AI-technologie. Een nadeel van deze app is dat er niet makkelijk een gesprek gevoerd kan worden en dat zorgverlener en patiënt beide een telefoon nodig hebben. Ook is deze vertaalapp niet toereikend als er een vertaling nodig is van een medische zin die niet beschikbaar is in de vertaalapp.

Een andere kans die wordt aangegeven door respondenten is dat in de toekomst hulpmiddelen ook kunnen worden ingezet voor geprotocolleerde behandelingen en het vertalen van protocollen. Dit kan bijvoorbeeld worden toegepast in de GGZ bij EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) behandelingen, schematherapie of tijdens zorg op de spoedeisende hulp waarbij je standaard procedures volgt. Een andere mogelijkheid die door respondenten wordt benoemd is het naslagmateriaal voor patiënten in verschillende talen beschikbaar maken met behulp van de vertalingen van digitale hulpmiddelen. Veel communicatie in de zorg is repetitief en kan worden ondervangen via naslagwerk. Ook andere schriftelijke tools die worden ingezet tijdens de behandeling zoals Routine Outcome Monitoring (ROM) vragenlijsten of animaties kunnen met behulp van digitale hulpmiddelen vertaald worden.

Als laatste geven twee respondenten aan dat zij kansen zien om een digitale hulpmiddel in de vorm van draadloze vertaal oordopjes (gedragen door de patiënt en de zorgverlener) vaker in te zetten zodra de kwaliteit van de vertaling van deze oordopjes verbeterd is. Door het dragen van een oordopje in plaats van gebruik te maken van een vertaalapp of vertaalapparaat kan het gesprek tussen de patiënt en de zorgverlener op een natuurlijkere manier plaatsvinden.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Conclusies

We geven achtereenvolgens antwoord op de drie onderzoeksvragen, namelijk (1) inzicht in de beschikbare digitale hulpmiddelen, (2) inzicht in de ervaren voor- en nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen door zorg- en hulpverleners en (3) in welke situaties de inzet van digitale hulpmiddelen geschikt is. Op basis van de resultaten kan geconcludeerd worden dat, hoewel er veel verschillende digitale hulpmiddelen beschikbaar zijn, zorgverleners daar veelal niet bekend mee zijn. Zorgverleners gebruiken vooral vertaalapps als Google Translate bij makkelijke, praktische gesprekken en geven de voorkeur aan een tolkentelefoon bij meer complexe gesprekken. Ze ervaren nog veel moeilijkheden bij het gebruik van digitale hulpmiddelen en geven aan dat deze verder ontwikkeld moeten worden om bredere inzet in de zorg mogelijk te maken.

#### Onderzoeksvraag 1: inzicht in beschikbare digitale hulpmiddelen

##### **Er is een grote diversiteit aan digitale hulpmiddelen beschikbaar**

Uit het bureauonderzoek blijkt dat er een grote diversiteit aan digitale hulpmiddelen beschikbaar is voor het overkomen van taalbarrières. Er zijn zes soorten hulpmiddelen geïdentificeerd: video-interpretatiediensten (VRI's), real-time vertaalapps, apps met vast vertaalde zinnen/termen, draagbare vertaalapparaten, taal ondersteunende software en meertalige informatieplatforms. Binnen deze soorten blijken er veel hulpmiddelen beschikbaar te zijn: in totaal 55 hulpmiddelen na het toepassen van verschillende inclusiecriteria. Hiervan is ongeveer de helft een real-live vertaalapp.

Bij de verdieping op de 55 hulpmiddelen blijken er onderling sterke verschillen te bestaan op gebieden als functionaliteiten, beschikbare talen en prijs. De VRI's bieden vaak veel talen aan, maar is ook relatief kostbaar om in te zetten. Real-life vertaalapps maken vaak gebruik van AI en zijn in veel gevallen gratis, met groot aanbod van talen. Dit is veelal niet het geval bij apps met vast vertaalde zinnen, hoewel deze vaak wel specifiek op de zorg gericht zijn. Draagbare vertaalapparaten kunnen een offline vertaling aanbieden zonder gebruik van telefoon of computer, maar zijn ook duurder dan apps. Meertalige informatieplatforms kunnen niet gebruikt worden bij directe vertalingen, maar kunnen wel ondersteunen in het voorzien van informatie voor anderstaligen. Er is nog onduidelijkheid over de kwaliteit en bruikbaarheid van deze hulpmiddelen.

##### **Hoewel er veel digitale hulpmiddelen beschikbaar zijn, kennen zorgverleners, hulpverleners en patiënten slechts een beperkt aantal hulpmiddelen**

Uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat zorg- en hulpverleners met veel van de digitale hulpmiddelen niet bekend zijn en voornamelijk de tolkentelefoon, Google Translate en SayHi gebruiken in het geval van een taalbarrière. Ook worden Zanzu en de Pharos Kennisbank genoemd als hulpmiddelen om (visuele) informatie over te dragen. Draagbare vertaalapparaten worden wel herkend, maar beperkt gebruikt. De meertalige informatieplatforms worden vooral gebruikt om informatie op te sturen naar patiënten of om afbeeldingen te laten zien tijdens het gesprek. Patiënten kennen eigenlijk alleen Google Translate. Sommigen geven daarnaast aan de Kennisbank van Pharos te gebruiken als naslagwerk.

#### Onderzoeksvraag 2: inzicht in voor- en nadelen van de inzet van digitale hulpmiddelen

##### **Digitale hulpmiddelen kunnen als een laagdrempelig alternatief dienen**

Uit de interviews blijkt dat de inzet van tolken of de tolkentelefoon in bepaalde situaties een uitkomst kan bieden bij het overkomen van taalbarrières in de zorg. Echter partijen ervaren ook

nadelen. Naast dat tolken soms een eigen interpretatie geven aan het gesprek worden ook beperkingen ervaren met betrekking tot de haalbaarheid en bereikbaarheid. Het inzetten van tolken is niet altijd planbaar en de wachttijd voordat je een tolk aan de telefoon krijgt kan lang zijn. Ook wordt familie vaak ingezet om te tolken, waaronder regelmatig kinderen. Het laten vertalen door familie heeft nadelen, vanwege de gevoeligheid van de onderwerpen en het risico op overbelasting van de familie. Zorg- en hulpverleners zien dat digitale hulpmiddelen een laagdrempelig alternatief kunnen vormen bij eenvoudige gesprekken. Digitale hulpmiddelen zijn vaak gratis te gebruiken en het gebruik ervan kost minder tijd dan het inzetten van een tolk. Ook zijn er digitale hulpmiddelen die gesproken taal, geschreven taal of beide kunnen vertalen. Deze verschillende opties zijn handig wanneer een patiënt niet kan lezen of schrijven.

**Wel is er momenteel nog weinig vertrouwen in de kwaliteit van de digitale hulpmiddelen. Daarnaast ervaren zorg- en hulpverleners praktische belemmeringen in het gebruik.**

De tevredenheid van het meest bekende en gebruikte digitale hulpmiddel Google translate is laag, blijkt uit zowel de vragenlijst als de interviews en de focusgroep. De belangrijkste oorzaak voor de lage tevredenheid is de slechte ervaren kwaliteit van de vertaling. SayHi wordt door de geïnterviewde zorg- en hulpverleners ervaren als een beter alternatief voor Google Translate. De SayHi vertaalapp is gemakkelijker in het gebruik en zorgverleners vinden de kwaliteit van de vertaling beter dan Google Translate. Daarnaast is er veel onduidelijkheid rondom de privacy van deze hulpmiddelen, wat gezien wordt als een nadeel. Het ontbreken van beleid binnen de organisatie over de (veilige) inzet van deze hulpmiddelen belemmert het gebruik. De ervaringen met het gebruik van vertaalapparaten zijn erg wisselend. Sommige geïnterviewden geven aan erg tevreden te zijn over de kwaliteit van de vertaling en de gebruiksvriendelijkheid. Andere vinden vertaalapparaten niet gebruiksvriendelijk omdat de vertaling te lang duurt. De tevredenheid met informatieplatforms Zanzu en de kennisbank van Pharos is hoog. Deze worden echter met name gebruikt voor informatieoverdracht.

Onderzoeksvraag 3: voor welke situaties de inzet van digitale hulpmiddelen geschikt is

**Bij eenvoudige gesprekken over praktische zaken zien zorg- en hulpverleners mogelijkheden om digitale hulpmiddelen in te zetten, mits de kwaliteit en betrouwbaarheid goed is**

Digitale hulpmiddelen zijn, volgens zorg- en hulpverleners en patiënten, goed inzetbaar voor simpele gesprekken tussen patiënt en zorg- of hulpverlener, zoals een eerste eenvoudige kennismaking, of voor praktische afstemmingen, zoals het maken van een afspraak of toeleiding naar zorg. Omdat tolken niet altijd beschikbaar zijn en hoge kosten met zich mee kunnen brengen, zien zorg- en hulpverleners digitale hulpmiddelen in deze gesprekken als een goed alternatief. Ook bij kennisoverdracht en gestandaardiseerde behandelingen zijn digitale hulpmiddelen, volgens zorgverleners en patiënten, goed inzetbaar. Wel is het dus belangrijk op te merken dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van de digitale hulpmiddelen nu nog als onvoldoende wordt ervaren en dat zorg- en hulpverleners hierdoor de digitale hulpmiddelen nog maar beperkt inzetten.

**Bij complexe gesprekken geven zorg- en hulpverleners de voorkeur aan de inzet van een tolk of tolktelefoon**

Zorg- en hulpverleners geven aan bij complexe gesprekken een voorkeur te hebben voor de inzet van tolken of de tolktelefoon. Ze geven aan dat een gesprek tussen een zorg- of hulpverlener en de gesprekspartner snel te complex of te gevoelig wordt om een digitaal hulpmiddel in te zetten. Andere digitale hulpmiddelen zijn op dit moment onvoldoende in staat om complexe gesprekken met medische termen en lange zinnen goed te vertalen. Ook kunnen andere digitale hulpmiddelen niet helpen bij de interpretatie van de context en de culturele aspecten. Indien de kwaliteit van de vertaling van het digitale hulpmiddel niet goed genoeg is en de patiënt de strekking van het gesprek

niet volledig begrijpt, kunnen problemen ontstaan in de communicatie. Hierdoor kunnen gezondheidsrisico's ontstaan met mogelijk grote gevolgen voor de kwaliteit van zorg. Daarnaast is het lastig om met behulp van hulpmiddelen een goede relatie op te bouwen met de patiënt. Echt contact maken en het vertrouwen winnen van een patiënt wordt bemoeilijkt, terwijl dit als een zeer belangrijk onderdeel van de zorgverlening wordt ervaren.

**Respondenten zien wel mogelijkheden om digitale hulpmiddelen meer toe te gaan passen**

Sommige zorg- en hulpverleners geven aan dat de mogelijkheden om digitale hulpmiddelen toe te passen in de praktijk toenemen met de ontwikkeling van digitale hulpmiddelen. De verwachting is dat AI hieraan een bijdrage gaat leveren en dat er ook digitale hulpmiddelen ontwikkeld kunnen worden die ingezet kunnen worden bij standaard behandelingen, bijvoorbeeld in de GGZ. Als behandelingen bijvoorbeeld via een vast patroon verlopen kunnen vertalingen vooraf worden ingesproken en kan (digitaal) materiaal ontwikkeld worden dat kan worden ingezet bij de behandeling van anderstaligen. Partijen geven aan dat dit nog niet op korte termijn te verwachten is.

**Ondersteuning en richtlijnen vanuit de (branche)organisatie zijn nodig om digitale hulpmiddelen breder in te gaan zetten**

Daarnaast geven partijen aan dat het belangrijk is dat praktische belemmeringen (waaronder de kwaliteit van de digitale hulpmiddelen en de privacy aspecten) worden opgelost voordat digitale hulpmiddelen meer kunnen worden toegepast. Hierbij is het voor zorg- en hulpverleners ook belangrijk dat er duidelijke richtlijnen vanuit hun organisatie zijn over welke hulpmiddelen voor welke situatie geschikt zijn. Zorg- en hulpverleners zelf kennen slechts een beperkt aantal hulpmiddelen (met name Google Translate). In organisaties waar actief nagedacht wordt over de zorg voor anderstaligen is er meer kennis aanwezig over de mogelijkheden en worden zorg- en hulpverleners gefaciliteerd bij het inzetten van andere hulpmiddelen (waaronder bijvoorbeeld ook vertaalapparaten of informatie-zuilen).

Indien de kwaliteit van de vertaling van digitale hulpmiddelen verbetert, kunnen digitale hulpmiddelen in de toekomst vaker en in meer situaties passend worden ingezet. Met de huidige mogelijkheden kunnen digitale hulpmiddelen voornamelijk ingezet worden voor praktische afstemming met de patiënt, korte en eenvoudige vragen of acute situaties. Hiervoor zijn vertaalapps geschikt, maar kunnen vertaalapparaten en overige hulpmiddelen ook gebruikt worden. In overige situaties en bij meer complexe gesprekken blijft het gebruik van professionele tolken echter belangrijk om de kwaliteit van vertaling te waarborgen en om de culturele context mee te nemen.

## 4.2 Aanbevelingen

Het huidige onderzoek toont aan dat er mogelijkheden bestaan om het gebruik van digitale tools voor het overbruggen van taalbarrières te vergroten en verbeteren. Daarentegen ervaren veel zorg- en hulpverleners momenteel nog problemen bij het adequaat inzetten van deze (juiste) hulpmiddelen of het verkrijgen van de benodigde kennis om dit te doen. De kwaliteit en betrouwbaarheid van de digitale hulpmiddelen die momenteel worden ingezet wordt niet altijd als voldoende ervaren. Om deze situatie te verbeteren zijn er enkele aanbevelingen die volgen uit de conclusies van dit onderzoek.

We maken een onderscheid tussen aanbevelingen gericht op zorgaanbieders, brancheorganisaties en beroepsorganisaties, en gericht op zorg- en hulpverleners zelf.

### **Aanbevelingen zorgaanbieders, brancheorganisaties en beroepsorganisaties**

Uit de interviews kwam naar voren dat er nog veel onduidelijkheid is rondom de beschikbare digitale hulpmiddelen, de betrouwbaarheid hiervan, hoe de privacy is gewaarborgd en de mate waarin zij

ingezet kunnen worden in de praktijk. Dit maakt het nodig om hierover duidelijkheid te verschaffen op het niveau van zorgorganisaties en branche- / beroepsorganisaties, voordat op zorg- en hulpverleners niveau deze digitale hulpmiddelen goed kunnen worden opgeschaald. Dit kan zorgverleners ondersteunen in het maken van keuzes en het beter toepassen van digitale hulpmiddelen in de praktijk.

- Ondersteun zorg- en hulpverleners bij de inzet van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières, door:
  - Digitale hulpmiddelen te selecteren die ingezet kunnen worden binnen de organisatie, het beroep of de branche.
  - Duidelijkheid te bieden over de kwaliteit en privacy waarborging van de digitale hulpmiddelen en welke keuzes hierin gemaakt worden.
  - Een overzicht te geven van in welke situaties (bij welke gesprekken en onderwerpen) digitale hulpmiddelen geschikt zijn om in te zetten binnen de organisatie of branche.
  - Werkinstructies voor zorg- en hulpverleners te ontwikkelen voor de inzet van digitale hulpmiddelen: hoe je digitale hulpmiddelen kunt inzetten in de praktijk.
- Zoek voor bovenstaand samenwerking met andere zorgaanbieders, brancheorganisaties en beroepsorganisaties én afstemming met het project 'Ontwikkelen van de generieke richtlijnmodule omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein' om van elkaar te leren en dubbel werk te voorkomen.
- Houd de ondersteuning actueel, gezien de snelle ontwikkelingen en dynamiek in de sector van digitale hulpmiddelen.
- Train medewerkers in cultuursensitief werken, wanneer er binnen de organisatie migranten en anderstaligen worden behandeld.
- Ga bij inzet van AI na of er ook aandacht kan zijn voor taalbarrières en of dus vertalingen kunnen worden gemaakt. Dit is nu niet (altijd) het geval, maar lijkt een kans voor de toekomst.
- Investeer in je organisatie in kennis over de inzet van digitale hulpmiddelen tijdens de behandeling, als er binnen de organisatie migranten en anderstaligen worden behandeld.
- Zorg dat je digitale hulpmiddelen makkelijk beschikbaar maakt binnen je organisatie, bijvoorbeeld op tablets, computers of via vertaalapparaten. Voorkom dat ze op eigen apparaten ingezet worden. Maak hierbij ook duidelijk wat er vanuit privacy wet en regelgeving wel en niet mag.

### **Aanbevelingen aan zorg- en hulpverleners**

Uit het onderzoek komen ook aanknopingspunten voor individuele zorg- en hulpverleners rondom de inzet van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières naar voren. Naast dat het belangrijk is dat er duidelijkheid wordt verschaft over hoe en waar digitale hulpmiddelen kunnen worden ingezet, zijn er ook een aantal punten die zorg- en hulpverleners nu al kunnen meenemen in de dagelijkse praktijk:

- Stem de inzet van een digitaal hulpmiddel altijd af met de patiënt.
- Neem bij de afweging van de inzet van digitale hulpmiddelen de zorgvraag, de situatie, de moedertaal van de patiënt, het vermogen om te lezen door de patiënt en de privacy waarborging van het digitaal hulpmiddel in overweging. Een aantal aanknopingspunten uit de interviews zijn:
  - Gebruik digitale hulpmiddelen, in overleg met de patiënt, voor eenvoudige gesprekken en informatieoverdracht.



- Maak bij informatieoverdracht gebruik van kennisbanken met vertaalde informatie(folders) voor de specifieke doelgroep (bv. Pharos of Zanzu).
- Bij complexe gesprekken en gevoelige onderwerpen ervaren zorg- en hulpverleners nu dat het inzetten van een tolk (al dan niet digitaal of via de telefoon) aan te raden is. Vertaalapps of vertaalapparaten zijn in deze situatie onvoldoende.
- Controleer tijdens en na de inzet van digitale hulpmiddelen bij de patiënt of het gesprek en de informatie begrijpt worden en begrepen zijn, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de terugvraagmethode.
- Maak bij de afweging gebruik van de in 2014 ontwikkelde kwaliteitsnorm<sup>15</sup> om te bepalen of het nodig is om een professionele tolk in te zetten
- De SayHi app wordt door zorg- en hulpverleners beter gewaardeerd dan Google Translate. Overweeg om deze voor te stellen tijdens eenvoudige gesprekken.
- Overweeg het combineren van diverse digitale hulpmiddelen waarbij, afhankelijk van de situatie, een vertaalapp, vertaalapparaat, digitale tolk of meertalig informatieplatform ingezet wordt.

---

<sup>15</sup> [Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg - Pharos](#), geraadpleegd op 22 november 2023

# 5 Bijlagen

## 5.1 Bijlage 1: Vragen vragenlijst

### Vragenlijst digitale hulpmiddelen bij taalbarrières in de zorg en het sociaal domein

Inzicht in gebruik digitale hulpmiddelen zorgverleners voor overkomen van taalbarrières

**Page description:**

We starten met een aantal achtergrondvragen.

**1. Binnen welke sector in de zorg of het sociaal domein bent u werkzaam?**

- Eerstelijnszorg
- Geestelijke gezondheidszorg
- Jeugdzorg
- Langdurige zorg
- Maatschappelijke ondersteuning
- Publieke gezondheidszorg
- Ziekenhuiszorg
- Anders, namelijk:

**2. Welke functie binnen de zorg of het sociaal domein heeft u?**

- Huisarts
- Huisarts assistent
- Medische specialist
- Psycholoog
- Praktijkondersteuner huisarts
- Verpleegkundige
- Anders, namelijk:

**3. Hoe vaak heeft u te maken met patiënten die het Nederlands niet goed spreken of begrijpen waardoor er een taalbarrière ontstaat?**

Een taalbarrière ontstaat wanneer u en uw gesprekspartner niet of niet voldoende dezelfde taal spreken om elkaar volledig te kunnen begrijpen.

- Nooit
- Minder dan 1 keer per maand
- Meerdere keren per maand
- Meerdere keren per week
- Elke dag

Inventarisatie hulpmiddelen bij taalbarrières 1

**Page description:**

De volgende vragen gaan over digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières.

We onderscheiden hiervoor vijf soorten digitale hulpmiddelen, namelijk de volgende:

- **Video-interpretatieplatforms:** live-vertalingen tussen zorgverleners, patiënten en tolken.
- **Vertaal-apps:** real-time vertalingen van gesproken en/of geschreven tekst tussen verschillende talen (algemeen en specifiek voor de zorg). (Bijvoorbeeld Google Translate of Care to Translate)
- **Vertaalapparaten:** real-time vertalingen van gesproken en/of geschreven tekst middels hiervoor specifieke apparaten. (Bijvoorbeeld de Vasco M3)
- **Beeldcommunicatie:** digitale visuele hulpmiddelen, zoals pictogrammen of illustraties, om medische concepten en instructies te verduidelijken onafhankelijk van taal. (Bijvoorbeeld Icon for caregivers)
- **Meertalige informatieplatforms:** meertalige websites, patiëntenvoorlichtingsmateriaal en instructievideo's. (Bijvoorbeeld Matchen)

We vragen u telkens per categorie met welke hulpmiddelen u bekend bent, welke u gebruikt, wat uw ervaringen zijn en bij welk type gesprekken de hulpmiddelen worden ingezet.

**4. Met welke van de onderstaande categorieën voor digitale hulpmiddelen bent u bekend?**

- Video-interpretatieplatforms
- Vertaal-apps
- Vertaalapparaten
- Beeldcommunicatie
- Meertalige informatieplatforms

Inventarisatie hulpmiddelen bij taalbarrières: algemene vertaal-apps en vertaalapparaten

**5. Welke van onderstaande algemene vertaal-apps en vertaalapparaten om een taalbarrière te overkomen kent u? Welke heeft u wel eens gebruikt? En wat is uw ervaring hiermee?**

Vink aan als de vraag op u van toepassing is.

	Met welk(e) hulpmiddel(en) bent u bekend?	Ja zo, welk(e) hulpmiddel(en) heeft u wel eens gebruikt?	Als u dit hulpmiddel wel eens heeft gebruikt, hoe is uw ervaring met dit hulpmiddel?	Onderbouw hier kort waarom u deze beoordeling heeft gegeven.
Google translate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Canopy Speak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Vasco M3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Travis Touch Go Translator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
SayHi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>

**6. Kunt u voor de hulpmiddelen die u wel eens heeft gebruikt in de praktijk aangeven bij welk type gesprek u het hulpmiddel heeft gebruikt?**

Als u geen van de hulpmiddelen heeft gebruikt, kunt u deze vraag leeg laten.

	Gesprektypen					Ander gesprekstype, namelijk:
	Intakegesprek	Diagnose gesprek	Slechtnieuwsgesprek	Probleem/vraag verheldering	Informatieoverdracht	
Google translate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canopy Speak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vasco M3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travis Touch Go Translator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SayHi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inventarisatie hulpmiddelen bij taalbarrières: zorgspecifieke vertaal-apps

**7. Welke van onderstaande zorgspecifieke vertaal-apps voor het overkomen van een taalbarrière kent u? Welke heeft u wel eens gebruikt? En wat is uw ervaring hiermee?**

Vink aan als het op u van toepassing is.

	Met welk(e) hulpmiddel(en) bent u bekend?	Ja zo, welk(e) hulpmiddel(en) heeft u wel eens gebruikt?	Als u dit hulpmiddel wel eens heeft gebruikt, hoe is uw ervaring met dit hulpmiddel?	Onderbouw hier kort waarom u deze beoordeling heeft gegeven.
Care to translate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Global talk care app	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Patient communicator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Universaal doctor speaker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Universaal nurse speaker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
xprompt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>
Zanzu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Zeer ontevreden <input type="checkbox"/> Ontevreden <input type="checkbox"/> Neutraal <input type="checkbox"/> Tevreden <input type="checkbox"/> Zeer tevreden	<input type="text"/>

11. Welke van onderstaande **meertalige informatieplatforms** om een taalbarrière te overkomen kent u? Welke heeft u wel eens gebruikt? En wat is uw ervaring hiermee? Vink aan als het op u van toepassing is.

	Met welk(e) hulpmiddel(en) bent u bekend?	Ja zo, welk(e) hulpmiddel(en) heeft u wel eens gebruikt?	Als u dit hulpmiddel wel eens heeft gebruikt, hoe is uw ervaring met dit hulpmiddel?	Onderbouw hier kort waarom u deze beoordeling heeft gegeven.
Matchen: communicatie seksuele gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
Matchen: digitaal wijzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
VOCAL-medical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
Voorlichting Vertaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
Kennisbank - Pharos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
Automatisch vertalen van teksten op website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	

12. Kunt u voor de hulpmiddelen die u wel eens heeft gebruikt in de praktijk aangeven bij welk type gesprek u het hulpmiddel heeft gebruikt? Als u geen van de hulpmiddelen heeft gebruikt, kunt u deze vraag leeg laten.

	Gesprekstypen						Ander gesprekstype, namelijk:
	Intakegesprek	Diagnose gesprek	Slechtnieuwsgesprek	Probleem/vraag verheldering	Informatieoverdracht	Uitvoering behandeling	
Matchen: communicatie seksuele gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Matchen: digitaal wijzer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
VOCAL-medical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Voorlichting Vertaald	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Kennisbank - Pharos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Automatisch vertalen van teksten op websites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Inventarisatie hulpmiddelen bij taalbarrières: tolken via video-interpretatieplatforms**

13. Welke van onderstaande manieren om een tolk te betrekken bij een taalbarrière kent u? Welke heeft u wel eens gebruikt? En wat is uw ervaring hiermee? Vink aan als de vraag op u van toepassing is.

	Met welk(e) hulpmiddel(en) bent u bekend?	Zo ja, welk(e) hulpmiddel(en) heeft u wel eens gebruikt?	Als u dit hulpmiddel wel eens heeft gebruikt, hoe is uw ervaring met dit hulpmiddel?	Onderbouw hier kort waarom u deze beoordeling heeft gegeven.
Een tolk via de telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	
Een tolk via een video-interpretatieplatform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	

14. Kunt u voor de hulpmiddelen die u wel eens heeft gebruikt in de praktijk aangeven bij welk type gesprek u het hulpmiddel heeft gebruikt? Als u geen van de hulpmiddelen heeft gebruikt, kunt u deze vraag leeg laten.

	Gesprekstypen						Ander gesprekstype, namelijk:
	Intakegesprek	Diagnose gesprek	Slechtnieuwsgesprek	Probleem/vraag verheldering	Informatieoverdracht	Uitvoering behandeling	
Een tolk via de telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Een tolk via een video-interpretatieplatform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**Inventarisatie hulpmiddelen bij taalbarrières: aanvullingen**

15. Zijn er nog andere digitale hulpmiddelen die u kent of gebruikt bij het overkomen van een taalbarrière?

	Vul hier de naam van het hulpmiddel in	Hoe is uw ervaring met dit hulpmiddel?	Onderbouw hier kort waarom u deze beoordeling heeft gegeven.
1	<input type="text"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	Zeer ontevreden Ontevreden Neutraal Tevreden Zeer tevreden	<input type="text"/>

16. Bij welk(e) gesprekstype(n) gebruikt u dit hulpmiddel?

Als u bij vraag 15 een hulpmiddel heeft ingevuld, vul dan hier bij het corresponderende nummer in bij welk gesprekstype u dit hulpmiddel gebruikt.

	Gesprekstype						Ander gesprekstype, namelijk:
	Intakegesprek	Diagnose gesprek	Slechtnieuwsgesprek	Probleem/vraag verheldering	Informatieoverdracht	Uitvoering behandeling	
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>

**Deelname interview**

**Page description:**

Naast deze vragenlijst willen wij ook de ervaringen van zorgverleners met digitale hulpmiddelen verzamelen via interviews. De inzichten uit deze interviews kunnen andere zorgverleners ondersteunen bij het kiezen van de juiste digitale hulpmiddelen bij het overkomen van een taalbarrière.

Als u bereid bent om deel te nemen aan een interview, kunt u hieronder uw e-mailadres achterlaten. We zullen dan contact met u opnemen om een geschikt moment in te plannen. Het interview zal online plaatsvinden en duurt ongeveer 30-60 minuten.

17. Mag Equalis u benaderen voor een interview om uw gebruikservaringen met de digitale hulpmiddelen in beeld te brengen? Vul dan hier uw emailadres in.



3

Ter ondersteuning van zorgverleners maken we een overzicht van digitale hulpmiddelen en de ervaringen met de hulpmiddelen tijdens een taalbarrière



In Nederland wonen ongeveer 2,6 mln mensen die geboren zijn in een ander land en bijna allemaal een andere moedertaal hebben dan het Nederlands. Een deel van die mensen **beheerst het Nederlands niet optimaal**.  
Goede communicatie met een zorgverlener is van essentieel belang voor de kwaliteit van de zorgverlening. Door gebrekkige communicatie tussen zorgverlener en patiënt wordt cruciale informatie over de verleende zorg soms niet overgebracht.



Om te zorgen dat de communicatie tussen een patiënt en zorgverlener soepel verloopt als er sprake is van een taalbarrière kan gebruik worden gemaakt van een tolk. **Tolken zijn alleen niet altijd beschikbaar** en het gebruik van een tolk is ook **niet altijd nodig**.  
Onderzoek liet al zien dat **digitale hulpmiddelen waardevolle toevoegingen kunnen zijn** naast een tolk.  
Zorgverleners en zorginstellingen hebben nog niet altijd goed zicht op de beschikbare hulpmiddelen en hoe deze ingezet kunnen worden.  
Om verloren informatie door taalbarrières te voorkomen en betere communicatie beter beschikbaar te maken is er nader onderzoek nodig naar de inzet van digitale hulpmiddelen.



Het Ministerie van VWS vraagt om verder **onderzoek te doen naar de inzet van digitale hulpmiddelen** voor het overkomen van taalbarrières:  
- Welke digitale hulpmiddelen zijn er momenteel beschikbaar voor het overkomen van taalbarrières binnen de zorg en het sociaal domein? Wat zijn de ervaringen van zorgverleners met deze hulpmiddelen? En voor welke situaties zijn deze hulpmiddelen geschikt?  
- Welke aanbevelingen zijn er over de kansen voor zorgverleners bij het gebruiken van digitale hulpmiddelen voor het overkomen van taalbarrières in de zorg en het sociaal domein?

Dit onderzoek leidt tot **een overzicht van digitale hulpmiddelen** voor het overkomen van taalbarrières en **de ervaringen van zorgverleners met die digitale hulpmiddelen**.

2

## Agenda

- 1 Kennismaking
- 2 Achtergrond onderzoek
- 3 Overzicht digitale hulpmiddelen
- 4 Vragen interview
- 5 Samenvatting

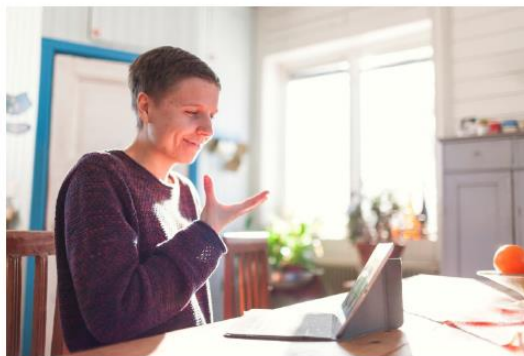
Wat voor werk doet u?

3

EQUALIS  
ONDERZOEK

3

Wij zijn benieuwd naar uw ervaring met het overkomen van taalbarrières en de hulpmiddelen die u hier voor gebruikt



- Wat is uw **ervaring** met taalbarrières? En met digitale hulpmiddelen?
- Hoe vaak heeft u te maken met een taalbarrière?
- Hoe gaat u om met een taalbarrière?
- Wat zijn **voordelen** of **belemmeringen** bij het inzetten van digitale hulpmiddelen?
- Overlegt u met een **patiënt** over hoe en welk digitaal hulpmiddel u inzet? Hoe komt u erachter of de patiënt kan lezen, schrijven of digitaal vaardig is?

4

EQUALIS  
ONDERZOEK

Met welke digitale hulpmiddelen bent u bekend en welke gebruikt u in de praktijk?

Algemene vertaalapps	Zorggerelateerde apps	Visueel ondersteunde apps	Platforms meertalige informatie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Apps:</b></li> <li>• Google translate</li> <li>• SayHi</li> <li>• <b>Apparaten:</b></li> <li>• Travis Touch Go Translator</li> <li>• Vasco M3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Care to translate</li> <li>• Global talk care app</li> <li>• Patient communicator</li> <li>• Universal doctor speaker</li> <li>• Xprompt</li> <li>• Zanzu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Babadada</li> <li>• Begrijp je lichaam</li> <li>• Icoon for refugees</li> <li>• Sclera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matchen</li> <li>• Voorlichting Vertaald</li> <li>• Kennisbank – Pharos</li> <li>• Automatisch vertalen van teksten op websites</li> </ul>

- Welke van de **categorieën** hulpmiddelen gebruikt u?
- Welke van de hulpmiddelen **herkent u? Gebruikt u deze hulpmiddelen wel eens?**
- Welke digitale hulpmiddelen die u gebruikt **staan hier niet bij?**

5

EQUALIS  
UNITE

Welke hulpmiddelen zijn geschikt in de praktijk en wanneer kunnen zij wel worden ingezet en wanneer niet?



- Voor welke **gesprekken of situaties** vindt u het gebruik van welke van de digitale hulpmiddelen die u kent **aanvaardbaar**? En wanneer niet?
- Voor welke **gesprekken of situaties** vindt u het gebruik van welke van de digitale hulpmiddelen die u kent **haalbaar**? En wanneer niet?
- Zijn er gesprekken of situaties waarin u **digitale tools niet passend** vindt voor het overkomen van een taalbarrière?
- Welke **factoren** bepalen of digitale hulpmiddelen geschikt zijn in een situatie?
- Heeft uw organisatie **beleid** rondom gebruik van digitale hulpmiddelen bij taalbarrières?

6

EQUALIS  
UNITE

Zijn er dingen die u nodig heeft of die u kunnen helpen om digitale tools passend in te zetten?



- \\ Zijn er **dingen die u nodig heeft** of die u kunnen helpen om digitale tools passend in te zetten?
- \\ Zou **schooling** u helpen?
- \\ Zouden **beleid of richtlijnen** vanuit uw organisatie u helpen?
- \\ Welke **praktische dingen** zouden u kunnen helpen?

7

EQUALIS  
UNIVERSITY

EQUALIS  
VINTURA

8

EQUALIS  
UNIVERSITY



## 5.3 Bijlage 3: Leidraad focusgroep

### Wat zijn je ervaringen met taalbarrières in de zorg en hoe ga je daar mee om?



- \ Begrijp je een zorgverlener altijd als die een andere taal spreekt?
- \ Helpt de zorgverlener je goed als de zorgverlener een andere taal spreekt?
- \ Hoe zorgt de zorgverlener dat jullie elkaar kunnen verstaan?

7

EQUALIS

### Welke digitale hulpmiddelen ken je? En welke gebruik je wel eens?

Algemene vertaalapps	Zorggerelateerde apps	Visueel ondersteunde apps	Platforms meertalige informatie
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Apps:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Google translate</li><li>• SayHi</li></ul></li><li>• <b>Apparaten:</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Travis Touch Go Translator</li><li>• Vasco M3</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Care to translate</li><li>• Global talk care app</li><li>• Patient communicator</li><li>• Universal doctor speaker</li><li>• Xprompt</li><li>• Zanzu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Babadada</li><li>• Begrijp je lichaam</li><li>• Icoon for refugees</li><li>• Sclera</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matchen</li><li>• Voorlichting Vertaald</li><li>• Kennisbank – Pharos</li><li>• Automatisch vertalen van teksten op websites</li></ul>

8

EQUALIS

---

Wanneer is een digitaal hulpmiddel goed te gebruiken?



9

EQUALIS  
NHS

Welke tips heb je voor zorg- of hulpverleners over het gebruik van digitale hulpmiddelen?



10

EQUALIS  
NHS

## 5.4 Bijlage 4: Resultaten focusgroep sleutelpersonen gezondheid migranten

Naast interviews met zorgverleners hebben we ook inbreng van sleutelpersonen gezondheid migranten opgehaald via een focusgroep. Alle deelnemers ervaren regelmatig een taalbarrière tussen hen en een zorg- of hulpverlener. Ook horen zij regelmatig in hun omgeving dat mensen last hebben van een taalbarrière.

Tijdens een dergelijke taalbarrière geven de deelnemers aan soms met digitale hulpmiddelen te maken te hebben. Deze worden dan door de zorg- of hulpverlener ingezet om de taalbarrière te verkleinen. Hiernaast horen zij via hun omgeving ook regelmatig ervaringen van mensen met digitale hulpmiddelen tijdens een gesprek met een zorg- of hulpverlener. Naast digitale hulpmiddelen worden voornamelijk familieleden ingezet om een taalbarrière te overkomen.

### Google Translate is het meest bekende digitale hulpmiddel

De deelnemers zijn allemaal voornamelijk bekend met Google Translate. Hiernaast gebruiken een aantal deelnemers de kennisbank van Pharos als naslagwerk. Ook wordt het digitale hulpmiddel “Begrijp je lichaam” genoemd als bekend en gebruikt hulpmiddel. Verder gebruiken de deelnemers geen andere hulpmiddelen. De deelnemers geven aan dat er naast gebruik van digitale hulpmiddelen, vaak een familielid mee gaat naar de afspraak met een zorgverlener als iemand de taal zelf niet machtig is. Dit familielid kan dan vertalen.

Over het algemeen is de ervaring met digitale hulpmiddelen niet goed omdat de kwaliteit van de vertaling ondermaats is. Alle deelnemers geven aan ontevreden te zijn over Google translate. De deelnemers beschrijven situaties waardoor er door slechte vertalingen van Google translate gevaarlijke situaties zijn ontstaan. Bijvoorbeeld onjuist medicijngebruik door onduidelijk uitleg over het gebruik, of onjuiste diagnoses door onduidelijkheden over symptomen. Een vrouw beschrijft een situatie waarin een diabeet te weinig medicijnen slikte doordat zij dit verkeerd had begrepen. Hierdoor had zij een gevaarlijk hoge bloedsuikerspiegel. Een andere deelnemer voorkwam als cultureel mediator GGZ een opname in een GGZ instelling veroorzaakt door verkeerde Google translate vertalingen:

*“De psycholoog vroeg of de patiënt stemmen hoorde waarna de patiënt vertelde dat hij vaak zijn overleden vader hoorde zeggen: “Niet opgeven”. De psycholoog interpreteerde de vertaalde resultaten als psychotische symptomen terwijl de cultureel mediator aangaf dat het om herinneringen aan zijn vader ging.”*

Digitale hulpmiddelen vertalen niet goed omdat sommige talen zoveel nuances en gebiedsvarianties hebben dat zonder goede interpretatie geen goede vertaling mogelijk is. Hiernaast is bijvoorbeeld Google translate in het Somalisch erg onderontwikkeld. Ook worden medische termen niet altijd goed vertaald door Google translate en komen vertalingen soms verkeerd over. De vertalingen schetsen dan een bijvoorbeeld een dreigende sfeer terwijl de gesprekspartner dit niet zo bedoelde.

### Digitale hulpmiddelen met name geschikt voor eenvoudige praktische situaties

Alle deelnemers geven aan dat je digitale hulpmiddelen alleen kunt inzetten in simpele situaties. Bijvoorbeeld bij het maken van een afspraak met de zorgverlener of het voorbereiden van een afspraak. Digitale hulpmiddelen kunnen niet ingezet worden bij belangrijke gesprekken zoals diagnosegesprekken, intakegesprekken of als het gesprek over ‘zware’ onderwerpen gaat.

Hiernaast geven deelnemers aan dat een gedeelte van de doelgroep waarbij een taalbarrière ontstaat analfabeet is of digibeet is. Alhoewel verschillende digitale hulpmiddelen ook spraak functies hebben, blijft het belangrijk om te verifiëren of de gesproken tekst juist is geanalyseerd door het hulpmiddel. Bij deze doelgroep kunnen digitale hulpmiddelen niet worden ingezet omdat deze

doelgroep vaak niet kan lezen of niet kan omgaan met het digitale aspect van het hulpmiddel. Een van de deelnemers noemt daar het volgende over:

*“Sommige nieuwkomers kunnen hun eigen naam al niet schrijven. Hoe kunnen ze dan gebruik maken van digitale hulpmiddelen?”*

#### Familielid als tolk wordt vaak gezien als alternatief

Naast het gebruik van digitale hulpmiddelen worden ook andere manieren gebruikt om taalbarrières te overkomen. De inzet van een familielid is de meest genoemde manier om taalbarrières te overkomen. De deelnemers zijn meer te spreken over de inzet van familieleden als tolk voor het overkomen van taalbarrières dan over het gebruik van digitale hulpmiddelen. Ze geven aan dat met een familielid als tolk de kwaliteit van de vertaling hoger is en het makkelijker is symptomen uit te leggen en informatie van de arts op te halen.

De deelnemers beschrijven als nadeel van een familielid als tolk dat niet alle onderwerpen in het bijzijn van familieleden besproken kunnen worden. Ook kan er ruis in het gesprek komen als het via een familielid gevoerd wordt. Deelnemers beschrijven dat familieleden vaak teksten en gezondheidsklachten zelf invullen in plaats van de teksten van de patiënt te vertalen. Het komt voor dat minderjarige kinderen met ouders meekomen om te vertalen. Alle deelnemers zijn het erover eens dat kinderen niet ingezet mogen worden om te tolken.

#### Invloed van taalbarrière op de ontvangen zorg

Alle deelnemers zien dat taalbarrières grote invloed hebben op de kwaliteit van de ontvangen zorg en dat de misverstanden die ontstaan door taalbarrières tijdens zorggesprekken gevaarlijke gevolgen kunnen hebben.

Ze geven aan dat zorgverleners niet altijd de tijd hebben of nemen om erachter te komen wat hun anderstalige patiënt mankeert. Dit resulteert er vaak in dat de klachten van de patiënt niet duidelijk overkomen bij de zorgverlener en de zorgverlener de klachten niet kan oplossen. Hierdoor moeten patiënten regelmatig terug naar de zorgverlener tot hun probleem is opgelost. Hiernaast geven deelnemers aan dat er naast de taalbarrière vaak ook een culturele barrière aanwezig is. Iemand noemde hier het volgende over:

*“In mijn eigen cultuur is het heel normaal om eerst 10 minuten lang kennis te maken met je gesprekspartner. Ik begrijp dat daar in Nederland geen tijd voor is maar als je dat gewend bent, dan kan het moeilijk zijn om je klachten zonder introductie aan een huisarts te moeten vertellen.”*

Twee van de deelnemers die al wat langer in Nederland wonen en de Nederlandse taal goed machtig zijn geven aan dat zij nog steeds stress ervaren bij een afspraak met een zorgverlener. De stress wordt veroorzaakt doordat ze bang zijn niet goed begrepen te worden door de zorgverlener. Een deelnemer zegt hier het volgende over:

*“Zelfs toen ik de Nederlandse taal redelijk kende en erg goed was in Engels wachtte ik nog op mijn man voordat ik de huisarts durfde te bellen. Ik was bang niet goed begrepen te worden door de huisarts als ik het zelf zou uitleggen.”*



## 5.5 Bijlage 5: Lijst van geïnccludeerde artikelen deskresearch

Bridging the Communication Gap: An Analysis of Strategies to Assist Radiation Therapists in Providing Specialized Care to a Multilingual Patient Population in Ontario(2014). Ali, Asma and Chean, Kimberley Chung Tak and Yousuf, Zafir and Balakrishnan, Reshika and Case, Robert, *Journal of Medical Imaging & Radiation Sciences*, 10.1016/j.jmir.2014.03.057

Language barriers in healthcare delivery: A focus on expatriate healthcare providers in Ghanaian hospitals(2019). Ansah, Mercy Akrofi and Klugah, Mercy Adzo, *Communication & Medicine (Equinox Publishing Group)*, 10.1558/cam.39671

The impact of translated reminder letters and phone calls on mammography screening booking rates: Two randomised controlled trials(2020). Beauchamp, A. and Mohebbi, M. and Cooper, A. and Pridmore, V. and Livingston, P. and Scanlon, M. and Davis, M. and O'Hara, J. and Osborne, R., *PLOS ONE*, 10.1371/journal.pone.0226610

Perspectives of resettled African refugees on accessing medicines and pharmacy services in Queensland, Australia(2017). Bellamy, Kim and Ostini, Remo and Martini, Nataly and Kairuz, Therese, *International Journal of Pharmacy Practice*, 10.1111/ijpp.12324

The active role of interpreters in medical discourse-An observational study in emergency medicine(2022). Benda, N. C. and Bisantz, A. M. and Butler, R. L. and Fairbanks, R. J. and Higginbotham, J., *PATIENT EDUCATION AND COUNSELING*, 10.1016/j.pec.2021.05.029

Observational study to understand interpreter service use in emergency medicine: Why the key may lie outside of the initial provider assessment(2019). Benda, N. C. and Fairbanks, R. J. and Higginbotham, D. J. and Lin, L. and Bisantz, A. M., *Emergency Medicine Journal*, <https://dx.doi.org/10.1136/emered-2019-208420>

Experiences of language barriers by homoeopathy student interns providing health services at the University of Johannesburg(2021). Blackwell, Lorna and Gower, Neil T. and Patel, Reshma, *Health SA Gesondheid*, 10.4102/hsag.v26i0.1491

Child health care nurses' experiences of language barriers during home visits(2022). Bohlin, Veronica and Nolbris, Margaretha Jenholt and Wigert, Helena, *Public Health Nursing*, 10.1111/phn.12977

Bilinguals Serving Latinx Families in Child Welfare(2022). Buck, Vania, *Child Welfare*,

Machine or Human? Evaluating the Quality of a Language Translation Mobile App for Diabetes Education Material(2017). Chen, Xuewei and Acosta, S and ra and Barry, Adam E., *JMIR diabetes*, <https://dx.doi.org/10.2196/diabetes.7446>

Inpatient communication barriers and drivers when caring for limited english proficiency children(2019). Choe, A. Y. and Unaka, N. I. and Schondelmeyer, A. C. and Bignall, W. J. R. and Vilvens, H. L. and Thomson, J. E., *Journal of Hospital Medicine*, <https://dx.doi.org/10.12788/jhm.3240>

Social Work With Interpreters in the Disability Sector: Developing Practice Principles(2021). Connor, S. and Zubrzycki, J. and Foreman, D., *AUSTRALIAN SOCIAL WORK*, 10.1080/0312407x.2021.2001833

Providing care in a multicultural climate(2003). Crown, L. A. and Bullock, K., *Family Practice Recertification*,

General practitioners' experiences in consultations with foreign language patients after the introduction of a user's fee for professional interpretation: a qualitative interview study(2022). Davidsen, Annette Sofie and Lindell, Johanna Falby and Hansen, Cæcilie and Michaëlis, Camilla and

Lutterodt, Melissa Catherine and Krasnik, Allan and Norredam, Marie Louise and Reventlow, Susanne, *BMC Primary Care*, 10.1186/s12875-022-01718-7

¡Ayúdame! Mi esposo esta inconsciente! No hablo ingles!(2014). Dettenmeier, Patricia A., *Nursing*, 10.1097/01.NURSE.0000441883.72501.6d

The impact of language and ethnicity on preparation for endoscopy: A prospective audit of an East London Hospital Ward(2021). Essex, Ryan and Cucos, Mihaela and Dibley, Lesley, *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, <https://dx.doi.org/10.1111/jep.13490>

Nurse radiographers' experiences of communication with patients who do not speak the native language(2010). Fatahi, Nabi and Mattsson, Bengt and Lundgren, Solveig M. and Hellström, Mikael, *Journal of Advanced Nursing (John Wiley & Sons, Inc )*, 10.1111/j.1365-2648.2009.05236.x

Factors influencing the use of video interpretation compared to in-person interpretation in hospitals: a qualitative study(2020). Feiring, Eli and Westdahl, Stine, *BMC health services research*, <https://dx.doi.org/10.1186/s12913-020-05720-6>

Using sandplay therapy to bridge a language barrier in emotionally supporting a young vulnerable child(2014). Ferreira, R. and Eloff, I. and Kukard, C. and Kriegler, S., *Arts in Psychotherapy*, <https://dx.doi.org/10.1016/j.aip.2013.11.009>

Spanish-Speaking Parents' Experiences Accessing Academic Medical Center Care: Barriers, Facilitators and Technology Use(2021). Flower, Kori B. and Wurzelmann, Samuel and Tucker, Christine and Rojas, Claudia and Díaz-González de Ferris, Maria E. and Sylvester, Francisco, *Academic Pediatrics*, 10.1016/j.acap.2020.10.008

A pilot study of telephone-based interpretation in family physician offices in British Columbia(2016). Gabriel, P. and Ezeaputa, A. and Liciu, C. and Grant, S. and Preston, E., *BRITISH COLUMBIA MEDICAL JOURNAL*,

The impact of medical interpretation method on time and errors(2007). Gany, F. and Kapelusznik, L. and Prakash, K. and Gonzalez, J. and Orta, L. Y. and Tseng, C. H. and Changrani, J., *Journal of General Internal Medicine*, <https://dx.doi.org/10.1007/s11606-007-0361-7>

Patient satisfaction with different interpreting methods: A randomized controlled trial(2007). Gany, F. and Leng, J. and Shapiro, E. and Abramson, D. and Motola, I. and Shield, D. C. and Changrani, J., *Journal of General Internal Medicine*, <https://dx.doi.org/10.1007/s11606-007-0360-8>

Perceptions from the outside in cases of gender violence. 'What are you [the interpreter] doing here?'(2016). Garces, C. V. and Gutierrez, R. L., *EUROPEAN JOURNAL OF APPLIED LINGUISTICS*, 10.1515/eujal-2015-0023

"Long Overdue": Nurse and Resident Physician Perspectives on Implementation of Dual-Handset Interpreter Phones in the Inpatient Setting(2023). Garcia, Maria E. and Mutha, Sunita and Napoles, Anna M. and Malevanchik, Lev and Williams, Mia and Karliner, Leah S., *Health equity*, <https://dx.doi.org/10.1089/heq.2022.0023>

How do hospitalised patients with Turkish migration background estimate their language skills and their comprehension of medical information - a prospective cross-sectional study and comparison to native patients in Germany to assess the language barrier and the need for translation(2013). Giese, A. and Uyar, M. and Uslucan, H. H. and Becker, S. and Henning, B. F., *BMC HEALTH SERVICES RESEARCH*, 10.1186/1472-6963-13-196

Must Medical Translation Be Reserved for Doctor-Translators? Some Reflections(1986). Gile, Daniel, Meta,

Perceptions of Spanish Speaking Individuals Regarding the Impact of Language Barriers on Physical Therapy Interventions: A Pilot Study(2013). Greene, Revenda A. and Karavatas, Spiridon G. and Cooper, Judith and Zamorano-Torres, Nydia, Journal of the National Society of Allied Health,

Medical interpretation and intercultural mediation: problems and resources in the field of in vitro fertilization(2014). Guerrero, C. L. and Hernan, B. T., PANACEA-BOLETIN DE MEDICINA Y TRADUCCION,

Deficiencies in Provider-Reported Interpreter Use in a Clinical Trial Comparing Telephonic and Video Interpretation in a Pediatric Emergency Department(2020). Gutman, Colleen K. and Klein, Eileen J. and Follmer, Kristin and Brown, Julie C. and Ebel, Beth E. and Lion, K. Casey, Joint Commission Journal on Quality & Patient Safety, 10.1016/j.jcjq.2020.08.001

Exploring the Impact of Language Services on Utilization and Clinical Outcomes for Diabetics(2012). Hacker, K. and Choi, Y. S. and Trebino, L. and Hicks, L. and Friedman, E. and Blanchfield, B. and Gazelle, G. S., PLOS ONE, 10.1371/journal.pone.0038507

Migrants' perceptions of using interpreters in health care(2009). Hadziabdic, E. and Heikkilae, K. and Albin, B. and Hjelm, K., International Nursing Review,

Boundaries and conditions of interpretation in multilingual and multicultural elderly healthcare(2015). Hadziabdic, Emina and Lundin, Christina and Hjelm, Katarina, BMC health services research, <https://dx.doi.org/10.1186/s12913-015-1124-5>

Ad hoc interpreters in South African psychiatric services: service provider perspectives(2020). Hagan, Sybr and Hunt, Xanthe and Kilian, Sanja and Chiliza, Bonginkosi and Swartz, Leslie, Global Health Action, 10.1080/16549716.2019.1684072

Improving and Sustaining Interpreter Use Over 5 Years in a Pediatric Emergency Department(2023). Hartford, Emily A. and Rutman, Lori E. and Fenstermacher, Sara, Pediatrics, 10.1542/peds.2022-058579

Evaluation of a Language Translation App in an Undergraduate Medical Communication Course: Proof-of-Concept and Usability Study(2021). Herrmann-Werner, Anne and Loda, Teresa and Zipfel, Stephan and Holderried, Martin and Holderried, Friederike and Erschens, Rebecca, JMIR mHealth and uHealth, <https://dx.doi.org/10.2196/31559>

Evaluating the costs of bridging language barriers in health care(1998). Hornberger, J., JOURNAL OF HEALTH CARE FOR THE POOR AND UNDERSERVED,

Bridging language and cultural barriers between physicians and patients(1997). Hornberger, J. and Itakura, H. and Wilson, S. R., Public Health Reports,

Are good intentions good enough?: Informed consent without trained interpreters(2007). Hunt, L. M. and de Voogd, K. B., JOURNAL OF GENERAL INTERNAL MEDICINE, 10.1007/s11606-007-0136-1

The migration-related language barrier and professional interpreter use in primary health care in Switzerland(2019). Jaeger, Fabienne N. and Pellaud, Nicole and Laville, Benedicte and Klauser, Pierre, BMC health services research, <https://dx.doi.org/10.1186/s12913-019-4164-4>



Perception of the use of a telephone interpreting service during primary care consultations: A qualitative study with allophone migrants(2022). Jaiteh, M. and Cormi, C. and Hanneltel, L. and Mir, J. P. and Leane, E. and Sanchez, S., PLOS ONE, 10.1371/journal.pone.0264832

Evaluation of Patient Access to Spanish-Language-Concordant Care on a Postpartum Unit(2022). Jensen, Jennifer L. and Sweeney, Alison and Gill, Carolina and Mahtani, Raunak and Teal, E. Nicole and Stuebe, Alison M. and Tully, Kristin P., Nursing for women's health, <https://dx.doi.org/10.1016/j.nwh.2022.09.002>

Language barriers and the use of interpreters in the public health services. A questionnaire-based survey(2010). Kale, Emine and Syed, Hammad Raza, Patient Education & Counseling, 10.1016/j.pec.2010.05.002

"It is a challenge to do it the right way": an interpretive description of caregivers' experiences in caring for migrant patients in Northern Sweden(2012). Kalengayi, F. K. N. and Hurtig, A. K. and Ahlm, C. and Ahlberg, B. M., BMC HEALTH SERVICES RESEARCH, 10.1186/1472-6963-12-433

Language barriers and patient-centered breast cancer care(2011). Karliner, Leah S. and Hwang, E. Shelley and Nickleach, Dana and Kaplan, Celia P., Patient Education & Counseling, 10.1016/j.pec.2010.07.009

Pharmacists, nurses, and physicians? perspectives and use of formal and informal interpreters during medication management in the inpatient setting(2023). Keller, M. S. and Carrascoza-Bolanos, J., PATIENT EDUCATION AND COUNSELING, 10.1016/j.pec.2022.107607

Bridging the Communication Gap in Multilingual Service Encounters: A Brussels Case Study(2018). Kerremans, K. and De Ryck, L. P. and De Tobel, V. and Janssens, R. and Rilof, P. and Scheppers, M., EUROPEAN LEGACY-TOWARD NEW PARADIGMS, 10.1080/10848770.2018.1492811

Doing their best: strategies used by South African clinicians in working with psychiatric inpatients across a language barrier(2015). Kilian, Sanja and Swartz, Leslie and Chiliza, Bonginkosi, Global Health Action, 10.3402/gha.v8.28155

Enhancing patient safety through the quality assured use of a low-tech video interpreting system to overcome language barriers in healthcare settings(2021). Kletecka-Pulker, M. and Parrag, S. and Doppler, K. and Voelkl-Kernstock, S. and Wagner, M. and Wenzel, T., WIENER KLINISCHE WOCHENSCHRIFT, 10.1007/s00508-020-01806-7

Limited English Proficiency, Postoperative Complications, and Interpreter Use in Vascular Surgery Patients in Hawai'i(2023). Kostareva, Uliana and Pe'a Varik, Katie and Siriwardhana, Chathura and Liu, Min and Qureshi, Kristine, Hawai'i journal of health & social welfare,

Breaking Communication Barriers for RA Patients of South Asian Origin: The Use of a Bilingual Educational Audio CD and Linguistically Appropriate Peer Support and Education(2011). Kumar, K. and John, H. and Gordhan, C. and Situnayake, D. and Raza, K. and Bacon, P. A., MUSCULOSKELETAL CARE, 10.1002/msc.191

When a common language is missing: Nurse-mother communication in the NICU. A qualitative study(2020). Kynoe, N. M. and Fugelseth, D. and Hanssen, I., JOURNAL OF CLINICAL NURSING, 10.1111/jocn.15212

Chronic Illness Management in Culturally and Linguistically Diverse Patients: Exploring the Needs, Access, and Understanding of Information(2021). Lambert, Sylvie and Loban, Ekaterina and Li, Jane and Nghiem, Tracy and Schaffler, Jamie and Maheu, Christine and Dubois, Sylvie and Folch, Nathalie

and Gélinas-Phaneuf, Elisa and Laizner, Andréa Maria, Qualitative Health Research, 10.1177/10497323211040769

Overcoming language barriers with telephone interpreters: first experiences at a German children's hospital(2014). Langer, T. and Wirth, S., ZEITSCHRIFT FUR EVIDENZ FORTBILDUNG UND QUALITAET IM GESUNDHEITSWESEN, 10.1016/j.zefq.2013.11.005

Challenges Facing Heart Failure Patients With Limited English Proficiency A Qualitative Analysis Leveraging Interpreters' Perspectives(2022). Latif, Z. and Makuvire, T. and Feder, S. L. and Wadhera, R. K. and Garan, A. R. and Pinzon, P. Q. and Warraich, H. J., JACC-HEART FAILURE, 10.1016/j.jchf.2022.02.011

Effect of Spanish interpretation method on patient satisfaction in an urban walk-in clinic(2002). Lee, L. J. and Batal, H. A. and Maselli, J. H. and Kutner, J. S., Journal of General Internal Medicine, <https://dx.doi.org/10.1046/j.1525-1497.2002.10742.x>

Increasing Communication with Healthcare Providers for Patients with Limited English Proficiency Through Interpreter Language Services Education(2020). Lopez-Bushnell, Frances K., MEDSURG Nursing,

Jordanian Translators' Use of Machine Translation and Glossary of COVID-19 Terminology with Reference to Arabic(2022). Mahadin, Dana Khalid and Olimat, Sameer Naser, New Voices in Translation Studies,

Trial and error: attending to language barriers in child welfare service provision from the perspective of frontline workers(2017). Maiter, Sarah and Alaggia, Ramona and Chan, Adrienne S. and Leslie, Bruce, Child & Family Social Work, 10.1111/cfs.12214

Promoting Effective Communication with Limited English Proficient Families: Implementation of Video Remote Interpreting as Part of a Comprehensive Language Services Program in a Children's Hospital(2019). Marshall, L. C. and Zaki, A. and Duarte, M. and Nicolas, A. and Roan, J. and Colby, A. F. and Noyes, A. L. and Flores, G., JOINT COMMISSION JOURNAL ON QUALITY AND PATIENT SAFETY, 10.1016/j.jcjq.2019.04.001

Healthcare Professionals' Views of Working with Medical Interpreters in a Cancer Setting: an Exploratory Study(2022). Martin, F. C. and Philip, J. and McLachlan, S. A., JOURNAL OF CANCER EDUCATION, 10.1007/s13187-020-01927-7

Working with culturally and linguistically diverse students and their families: perceptions and practices of school speech-language therapists in the United States(2015). Maul, Christine A., International Journal of Language & Communication Disorders, 10.1111/1460-6984.12176

"Ne diyor?" (What does she say?): Informal interpreting in general practice(2010). Meeuwesen, Ludwien and Twilt, Sione and ten Thije, Jan D. and Harmsen, Hans, Patient Education & Counseling, 10.1016/j.pec.2009.10.005

Providers' Perceptions of Medical Interpreter Services and Limited English Proficiency (LEP) Patients: Understanding the "Bigger Picture"(2015). Michalec, Barret and Maiden, Kristin M. and Ortiz, Jacqueline and Bell, Ann V. and Ehrenthal, Deborah B., Journal of Applied Social Sciences (19367244), 10.1177/1936724414550247

Cervical cancer screening among immigrant women in Norway- The healthcare providers' perspectives(2018). Møen, Kathy Ainul and Terragni, Laura and Kumar, Bernadette and Diaz, Esperanza, Scandinavian Journal of Primary Health Care, 10.1080/02813432.2018.1523986

Non-Latinx Healthcare Provider's Knowledge and Awareness of Latinx Geriatric Clinical Health Needs(2023). Moreno, Oswaldo and Garcia-Rodriguez, Isis and Fuentes, Lisa and Hernandez, Cindy and Munoz, Geovani and Fluellen, Kenya and Hobgood, Sarah and Sargent, Lana, *Clinical Gerontologist*, 10.1080/07317115.2022.2065943

Tummy Time for Latinos With Limited English Proficiency: Evaluating the Feasibility of a Cultural and Linguistically Adapted Parent Education Intervention(2017). Nitsos, Alex and Estrada, Robin Dawson and Messias, DeAnne K. Hilfinger, *Journal of Pediatric Nursing*, 10.1016/j.pedn.2017.04.004

MESUDD: towards a multi-lingua expert system for rural m-healthcare(2012). Oladosu, John Babalola and Olamoyegun, Michael Adeyemi, *International journal of electronic healthcare*, <https://dx.doi.org/10.1504/IJEH.2012.049875>

Language Translation Apps in Health Care Settings: Expert Opinion(2019). Panayiotou, Anita and Gardner, Anastasia and Williams, Sue and Zucchi, Emiliano and Mascitti-Meuter, Monita and Goh, Anita My and You, Emily and Chong, Terence Wh and Logiudice, Dina and Lin, Xiaoping and Haralambous, Betty and Batchelor, Frances, *JMIR mHealth and uHealth*, <https://dx.doi.org/10.2196/11316>

The perceptions of translation apps for everyday health care in healthcare workers and older people: A multi-method study(2020). Panayiotou, A. and Hwang, K. and Williams, S. and Chong, T. W. H. and Logiudice, D. and Haralambous, B. and Lin, X. P. and Zucchi, E. and Mascitti-Meuter, M. and Goh, A. M. Y. and You, E. and Batchelor, F., *JOURNAL OF CLINICAL NURSING*, 10.1111/jocn.15390

Machine vs. Radiologist-Based Translations of RadLex: Implications for Multi-language Report Interoperability(2022). Park, Christian J. and Yi, Paul H. and Al Yousif, Hussain and Wang, Kenneth C., *Journal of Digital Imaging*, 10.1007/s10278-022-00597-9

Bridging the communication gap in hospice and palliative care for Hispanics and Latinos(2013). Quinones-Gonzalez, Sonia, *Omega*,

Low uptake of Aboriginal interpreters in healthcare: exploration of current use in Australia's Northern Territory(2017). Ralph, A. P. and Lowell, A. and Murphy, J. and Dias, T. and Butler, D. and Spain, B. and Hughes, J. T. and Campbell, L. and Bauert, B. and Salter, C. and Tune, K. and Cass, A., *BMC HEALTH SERVICES RESEARCH*, 10.1186/s12913-017-2689-y

Project20: interpreter services for pregnant women with social risk factors in England: what works, for whom, in what circumstances, and how?(2021). Rayment-Jones, Hannah and Harris, James and Harden, Angela and Silverio, Sergio A. and Turienzo, Cristina Fernandez and all, Jane, *International Journal for Equity in Health*, 10.1186/s12939-021-01570-8

Language mediation in psychotherapeutic healthcare for refugees in Germany – shunting responsibility between levels and actors(2023). Reiter, Renate and Walter, Lisa, *International Journal of Migration, Health & Social Care*, 10.1108/ijmhsc-05-2022-0053

Bridging the Language Gap in Patient Portals: An Evaluation of Google Translate(2021). Rodriguez, J. A. and Fossa, A. and Mishuris, R. and Herrick, B., *JOURNAL OF GENERAL INTERNAL MEDICINE*, 10.1007/s11606-020-05719-z

Equal access to community interpreting in Flanders - a matter of self-reflexive decision-making?(2015). Roels, Britt and Seghers, Marie and De Bisschop, Bert and Van Avermaet, Piet and Van Herreweghe, Mieke and Slembrouck, Stef, *Translation and Interpreting*, suppl Special issue on community interpreting,

Interpreters in healthcare: Nursing perspectives(2019). Salavati, Darya and Lindholm, Fanny and Drevenhorn, E. V. A., *Nursing*, 10.1097/01.Nurse.0000604752.70125.66

CULTURALLY AND LINGUISTICALLY APPROPRIATE HOSPITAL SERVICES REDUCE MEDICARE LENGTH OF STAY(2020). Schiaffino, M. K. and Ruiz, M. and Yakuta, M. and Contreras, A. and Akhavan, S. and Prince, B. and Weech-Maldonado, R., *ETHNICITY & DISEASE*, 10.18865/ed.30.4.603

Bridging the language gap in primary care(2010). Seong, J. G. and Brush, Bl and Padilla, B. I., *American Journal for Nurse Practitioners*,

Addressing language barriers in client-centered health promotion: lessons learned and promising practices from Texas WIC(2015). Seth, Jennifer Greenberg and Isbell, Matthew G. and Atwood, Robin Dochen and Ray, Tara C., *Health promotion practice*, <https://dx.doi.org/10.1177/1524839914560404>

Towards modeling user behavior in interactions mediated through an automated bidirectional speech translation system(2010). Shin, JongHo and Georgiou, Panayiotis G. and Narayanan, Shrikanth, *Computer Speech & Language*, 10.1016/j.csl.2009.04.008

Health care interpreter use in an inpatient rehabilitation setting: examining patterns of use and associated clinical outcomes(2023). Shiner, Christine T. and Bramah, Valerie and Wu, Jane and Faux, Steven G. and Watanabe, Yuriko, *Disability & Rehabilitation*, 10.1080/09638288.2022.2086637

Missed Opportunities When Communicating With Limited English-Proficient Patients During End-of-Life Conversations: Insights From Spanish-Speaking and Chinese-Speaking Medical Interpreters(2020). Silva, M. D. and Tsai, S. and Sobota, R. M. and Abel, B. T. and Reid, M. C. and Adelman, R. D., *JOURNAL OF PAIN AND SYMPTOM MANAGEMENT*, 10.1016/j.jpainsymman.2019.10.019

Remote Interpreting: Potential Solutions to Communication Needs in the Refugee Crisis and Beyond(2018). Skaaden, H., *EUROPEAN LEGACY-TOWARD NEW PARADIGMS*, 10.1080/10848770.2018.1499474

Spanish-Language Community-Based Mental Health Treatment Programs, Policy-Required Language-Assistance Programming, and Mental Health Treatment Access Among Spanish-Speaking Clients(2013). Snowden, Lonnie R. and McClellan, Sean R., *American Journal of Public Health*, 10.2105/ajph.2013.301238

Performance of a new speech translation device in translating verbal recommendations of medication action plans for patients with diabetes(2012). Soller, R. William and Chan, Philip and Higa, Amy, *Journal of diabetes science and technology*,

Engaging Diverse English- and Spanish-Speaking Older Adults in Advance Care Planning: The PREPARE Randomized Clinical Trial(2018). Sudore, R. L. and Schillinger, D. and Katen, M. T. and Shi, Y. and Boscardin, W. J. and Osua, S. and Barnes, D. E., *JAMA Internal Medicine*, <https://dx.doi.org/10.1001/jamainternmed.2018.4657>

End of life planning for 'hard to reach' communities(2017). Sumpter, Karen, *Nursing Older People*, 10.7748/nop.29.6.14.s15

Language, games and the role of interpreters in psychiatric diagnosis: a Wittgensteinian thought experiment(2009). Thomas, P. and Shah, A. and Thornton, T., *MEDICAL HUMANITIES*, 10.1136/jmh.2008.000422

Rural hospitals and Spanish-speaking patients with limited English proficiency(2008). Torres, M. and Parra-Medina, D. and Bellinger, J. and Johnson, A. O. and Probst, J. C., JOURNAL OF HEALTHCARE MANAGEMENT, 10.1097/00115514-200803000-00007

Evaluating the Usefulness of Translation Technologies for Emergency Response Communication: A Scenario-Based Study(2019). Turner, Anne M. and Choi, Yong K. and Dew, Kristin and Tsai, Ming-Tse and Bosold, Alyssa L. and Wu, Shuyang and Smith, Donahue and Meischke, Hendrika, JMIR public health and surveillance, <https://dx.doi.org/10.2196/11171>

Interpreter proxy versus healthcare interpreter for administration of patient surveys following arthroplasty: a pilot study(2019). Xue, D. and Churches, T. and Armstrong, E. and Mittal, R. and Naylor, J. M. and Harris, I. A., BMC MEDICAL RESEARCH METHODOLOGY, 10.1186/s12874-019-0854-1

Perceptions and experiences of Latinx parents with language barriers in a pediatric emergency department: a qualitative study(2022). Zamor, R. L. and Vaughn, L. M. and McCann, E. and Sanchez, L. and Page, E. M. and Mahabee-Gittens, E. M., BMC HEALTH SERVICES RESEARCH, 10.1186/s12913-022-08839-w

Can multilingual machine translation help make medical record content more comprehensible to patients?(2010). Zeng-Treitler, Qing and Kim, Hyeoneui and Rosemblat, Graciela and Keselman, Alla, Studies in health technology and informatics.

## 5.6 Bijlage 6: Resultaten brede inventarisatie

#	Hulpmiddel	Geïnccludeerd?
1	Google Translate	Ja
2	Microsoft Translator	Ja
3	Travis Touch Go Translator	Ja
4	Travis Touch Go Translator offline	Nee
5	Vasco M3	Ja
6	Canopy Speak	Nee
7	Care to translate	Ja
8	Global talk care app	Ja
9	Patient communicator	Ja
10	Refugee speaker	Nee
11	Traducmed	Nee
12	Universal doctor speaker	Nee
13	Universal nurse speaker	Nee
14	Xprompt	Nee
15	Babadada	Ja
16	Begrijp je lichaam	Nee
17	Icoon for refugees	Nee
18	Inhalatiefilmpjes bvpv-sbip	Nee
19	Santébd	Nee
20	Sclera	Nee
21	About diabetes	Nee
22	Apotheek.nl	Nee
23	Beeldsluiter.nl	Nee
24	Crisis information translated	Nee
25	Doula Bevallingscoach	Ja
26	Informatieplatform voor asielzoekers in België	Nee
27	Gezond in Nederland	Nee
28	Kijksluiter.nl	Nee
29	Matchen	Nee
30	Mijnthuisdokter- mijngezondheid.be	Nee
31	Strakswangerworden.nl	Nee
32	Zanzu	Ja
33	Zero mothers die	Nee
34	Matchen: communicatie seksuele gezondheid	Nee
35	Matchen: digitaal wijzer	Nee
36	Gesprekswijzer	Nee
37	VOCAL-medical	Nee
38	Ziedet?	Nee
39	Lokalise Translate	Ja
40	iTranslate	Ja

41	Google Translate Offline	Nee
42	Waygo	Nee
43	SayHi	Ja
44	DeepL translate	Nee
45	Translate Me (vertalen me)	Nee
46	Spreek en Vertaal - Vertaler	Ja
47	TextGrabber	Ja
48	Photo Translator - translate	Ja
49	Babelfish	Nee
50	Vertaler GO: foto spraak en tekst	Ja
51	Vertalen nu	Ja
52	Scan en vertaal + tekst vertalen	Ja
53	Vertaal gratis - taal vertaler en woordenboek	Nee
54	Direct vertalen in de stem	Ja
55	AI translate: vertaal-app	Ja
56	Taalapp	Nee
57	Woordenboek Linguee	Nee
58	Text scan: Image to text OCR	Ja
59	Text extractor and translator	Nee
60	Tourtool	Ja
61	Care app NL	Nee
62	Care app BE	Nee
63	iTranslate Medical	Nee
64	Veventaler	Ja
65	ChatGPT	Ja
66	Foto vertalen	Ja
67	Type AI	Nee
68	Vertaalscanner PDF documenten	Ja
69	Vertaal+	Ja
70	OpenChat	Nee
71	iTranslate converse	Nee
72	Yandex Translate	Nee
73	Spanishdictionary.com	Nee
74	Dialog - translate speech	Ja
75	iTranslate voice	Nee
76	Apple Translate	Ja
77	Vertaler X: foto, stem & tekst	Ja
78	Capio Live interpreters	Ja
79	De tolk vertaler	Nee
80	Forum Interpreter	Ja
81	Day interpreting	Ja
82	Interpreter Voice Translator	Nee

83	Disclose.ly	Nee
84	Cyacom interpreter	Nee
85	CardMedic	Ja
86	Interpreter App Crest Language	Nee
87	Tekst naar spraak	Nee
88	Advanced medical dictionary	Nee
89	Capita LiveLINK Client	Nee
90	The medical Translator	Nee
91	Fluent Medic	Nee
92	MediBabble Translator	Nee
93	Medical Spanish: Healthcare	Nee
94	Care to Translate - Clinic	Nee
95	Medical French: healthcare	Nee
96	AMN interpreting	Ja
97	Traductor de sintomas de salud	Nee
98	Ophy Care	Nee
99	miTradassan	Nee
100	WeHear OX	Nee
101	<a href="http://www.1177.se">www.1177.se</a>	Nee
102	Open Source medical Speech Translation system (MedSLT)	Nee
103	QuickSpeak	Nee
104	Dragon	Nee
105	Jibbig	Nee
106	S-MINDS	Nee
107	RadLex	Nee
108	CALD Assist	Nee
109	TalkToMe	Nee
110	QuickTalk	Nee
111	My Symptoms Translator	Nee
112	Naver Papago Translate	Nee
113	TripLingo	Nee
114	Babylon Health	Nee
115	Pocketalk S	Ja
116	LanguageLine	Nee
117	Martti	Ja
118	Stratus Video	Nee
119	MiResource	Nee
120	Vocera	Nee
121	Polyglot Medmate	Nee
122	Kwikpoint	Nee
123	Pointcare Click	Nee
124	GlobeChat	Nee
125	Polycom Realpresence	Nee



126	Voiance	Nee
127	VRI connect	Nee
128	Reverso	Ja
129	PONS	Ja
130	Translated	Ja
131	AVB	Ja
132	Acolad	Ja
133	Tolk2Go	Ja
134	ECV10	Ja
135	W1 vertaalcomputer pro	Ja
136	Smartcat	Ja
137	Interpreter Suite	Ja
138	GGD GHOR Nederland	Ja
139	CPZ (collega perinatale Zorg)	Ja
140	De verloskundige	Ja
141	Huisarts Migrant	Ja
142	Pharos	Ja
143	Voorlichting vertaald	Ja

## 5.7 Bijlage 7: Inventarisatiekader Video Interpretatiediensten

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Functionaliteit: audio	Functionaliteit: documenten	Functionaliteit: visuele weergave	Functionaliteit: AI leervermogen	Functionaliteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakend thema?
1	Global talk (+ Care App)	Grote VRI aanbieder die tevens een app aanbiedt specifiek voor de ziekenhuiswereld. Deze app bevat 300 medische vragen voor diverse specialisaties binnen ziekenhuizen. De vragen en antwoorden zijn visueel zichtbaar. Er bestaat ook een mogelijkheid om telefoontolk aan de lijn te krijgen. Deze app kan per ziekenhuis aangeschaft worden en wordt op dit moment getest in één ziekenhuis in Nederland	Global Talk	<a href="https://www.globaltalk.be/wp-content/uploads/sites/4/2020/05/GT-Privacy-statement-def-20-mei-2020.pdf">https://www.globaltalk.be/wp-content/uploads/sites/4/2020/05/GT-Privacy-statement-def-20-mei-2020.pdf</a>	Prijs hangt af van de dienst. Voor app: €625,00 per ziekenhuis	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	11	Ziekenhuizen	Ziekenhuizen
2	Capio Live interpreters	Nederlandse VRI aanbieder. Brede VRI aanbieder die te bereiken is via telefoon of hun app. 'Medical' is een van hun specialisaties.	Caprio Live Interpreters	Volgens Nederlandse wetgeving. <a href="https://www.capioliveinterpreters.com/privacy-statement.pdf">https://www.capioliveinterpreters.com/privacy-statement.pdf</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Nee	Nee	Nee	Nee	Ja	45	Alle	Nee
3	DA Languages <sup>16</sup>	Britse video- en telefoontolken aanbieder. Mogelijk via hun app 'Interpreter Suite'. Naast tolken ook automatische vertaling beschikbaar op basis van AI. Zorg is een van de focus sectoren.	DA languages Limited	ISO (5 verschillende), ATC, Cyber Essentials. <a href="https://www.dalanguage.co.uk/terms-conditions/">https://www.dalanguage.co.uk/terms-conditions/</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	450	Alle	Nee

<sup>16</sup> Nederlands is niet als mogelijke brontaal bevestigd, echter wel als vertaalbaarheid

4	Day interpreting	VRI platform uit de VS met veel verschillende taalmogelijkheden (ook Nederlands als brontaal). Mogelijk om dienst af te nemen via hun app, telefoon of web dashboard.	DayInterpreting	<a href="https://dayinterpreting.com/terms-of-service">https://dayinterpreting.com/terms-of-service</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	100	Alle	Nee
5	AMN Healthcare <sup>17</sup>	Amerikaanse VRI aanbieder met specifieke tak voor de gezondheidszorg. Mogelijk om contact te leggen via video, telefoon en app.	AMN healthcare	CA Veracode veiligheid certificering. HIPAA compliant. <a href="https://www.amnhealthcare.com/privacy-policy/">https://www.amnhealthcare.com/privacy-policy/</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	200	Alle	Healthcare
6	Martti <sup>7</sup>	Vertaalservice bureau dat zich profileert als een 'telehealth' bureau. VS-gebaseerd. Ook via een app beschikbaar.	UpHealth	Joint Commission Quality Approval. <a href="https://uphealthinc.com/privacy-policy/">https://uphealthinc.com/privacy-policy/</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	250	Patiënten/zorgverleners/zorginstellingen	Ja
7	Acolad	Naast software toepassingen en AI-technologie biedt Acolad ook deskundige taaldiensten zoals tolken, vertalingen en transcripties. Ook een app beschikbaar.	Acolad	Ze voldoen aan de General Data Protection Regulation (GDPR) en zes verschillende ISO normen: <a href="https://www.acolad.com/nl/juridische-kennisgevingen/privacybeleid---website-en-cookies.html">https://www.acolad.com/nl/juridische-kennisgevingen/privacybeleid---website-en-cookies.html</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	15	Bedrijven en individuele consumenten	Nee
8	Tolk2Go	Nederlandse tolkdienst. Gemakkelijk te boeken, geïnspireerd op Airbnb. Telefonisch en via video. Altijd open en last minute boeken mogelijk. Je kunt ook zelf je tolk kiezen.	V.O.F. Tolk2Go	<a href="https://www.tolk2go.com/page/privacypolicy?gad_source=1&amp;gclid=Cj0KCQjw1aOpBhCOARIsACXYvf7PL6LxuvvNwwEvtmuM6373AnjGQ2NIWDV59RIIUuQNXRkTayJzSoaAgxZEALw_wcB">https://www.tolk2go.com/page/privacypolicy?gad_source=1&amp;gclid=Cj0KCQjw1aOpBhCOARIsACXYvf7PL6LxuvvNwwEvtmuM6373AnjGQ2NIWDV59RIIUuQNXRkTayJzSoaAgxZEALw_wcB</a>	Prijs hangt af van de dienst.	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	90	Alle	Nee
9	AVB vertalingen	Nederlandse aanbieder van vertaal- en tolkdiensten. Heeft geen app. Hoewel de focus ligt op financiële en juridische	AVB	Onder Algemene Verordening Gegevensbescherming	Prijs hangt af	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	50	Alle	Nee

<sup>17</sup> Nederlands is niet als mogelijke brontaal bevestigd, echter wel als vertaalmogelijkheid

		diensten, zijn er ook specifieke diensten voor de medische sector.		(AVG). AVB is ISO 17100 gecertificeerd. <a href="https://avb-vertalingen.nl/privacyverklaring/">https://avb-vertalingen.nl/privacyverklaring/</a>	van de dienst.									
--	--	--	--	--	----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## 5.8 Bijlage 8: Inventarisatiekader Apps voor real-time vertalingen

*Apps met het primaire doel om geschreven tekst te vertalen*

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Product	Privacy	Prijs	Extra's betaalde versie	Functionaliteit: audio	Functiona liteit: document en	Functiona liteit: visuele weergave	Functiona liteit: Al leerve rmog en	Functiona liteit: spraak-naar-spraak	Aantal mog elijke tale n	Gebru ikers	Afgebakend thema?
1	Google Translate	Google Translate maakt gebruik van geavanceerde machine learning-technologie om snel en automatisch vertalingen te genereren. Het is wereldwijd beschikbaar en kan nuttig zijn voor dagelijkse vertaalbehoeften, maar houdt rekening met mogelijke nauwkeurigheidsvariaties, vooral bij complexe of	Google	Algemene Google privacy. Data wordt gebruikt om de services te verbeteren en niet verkocht aan derden. <a href="https://support.google.com/translate/answer/10400210?hl=en">https://support.google.com/translate/answer/10400210?hl=en</a>	Gratis		Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	109, offline 59	Alle	Nee

		contextafhankelijke teksten.												
2	iTranslate	Vertaalapp met zelfde werking als Google Translate. Zelfde functionaliteiten. De app iTranslate Voice is specifiek ontwikkeld voor spraak-naar-spraak technologie.	iTranslate	Volgens GDPR-wetgeving. <a href="https://itranslate.com/privacy-policy">https://itranslate.com/privacy-policy</a>	Gratis		Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	100, offline 38	Alle	Nee
3	Microsoft Translator	Vertaalapp met zelfde werking als google translate, met dezelfde functionaliteiten. Voor offline moeten er specifieke taalpakketten gedownload worden. Voor deze app is er veel aandacht voor goede privacy.	Microsoft	Een veilige SSL versleuteling voor het verzenden en ontvangen van vertalingen; ISO 27001;9001;27017; 27018;20000; HIPAA; SOC; GDPR; CSA;FedRAMP	Gratis		Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	129	Alle	Nee
4	AI translate: vertaal-app	Vertaler met ChatGPT API integratie om AI gebaseerde vertalingen mogelijk te maken. Premium nodig voor toegang tot alle functies.	BPMobile	Volgens GDPR en CCPA: <a href="http://bpmob.com/voicetranslator/privacy/en/">http://bpmob.com/voicetranslator/privacy/en/</a>	€0-55 p/j	- Ongelimeerde toegang tot alle functionaliteiten	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	>100	Alle	Nee
5	Tourtool	Vertaler gemaakt voor reisdoeleinden, weinig gebruikte app op basis van recensies in de Apple App store.	Jianfeng Wu	Staat geen wetgeving; <a href="https://drwjf.github.io/privacy.html">https://drwjf.github.io/privacy.html</a>	Gratis		Nee	Nee	Nee	Ja	Nee	35	Alle	Nee
6	ChatGPT	Meertalige chatbot met nieuwste mogelijkheden wat betreft kunstmatige intelligentie	Open AI	Staat geen wetgeving: <a href="https://openai.com/policies/privacy-policy">https://openai.com/policies/privacy-policy</a>	Gratis, premium 24\$ per maand	- Toegang tot ChatGPT ook in piek uren - Snellere reactie snelheid - Met voorrang toegang tot	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	85	Alle	Nee

						nieuwe toepassingen en verbeteringen (ChatGPT gebruikt GPT-3.5, de betaalde versie biedt ook de mogelijkheid om GPT-4 te gebruiken (o.a. accuratere antwoorden en meer woorden verwerken) - Fotofunctie waarmee afbeeldingen kunnen worden verwerkt								
7	Vertaal+	Vertaalapp om tekst, spraak en foto's te vertalen. Betaalde dienst nodig voor toegang tot alle functionaliteiten.	Rocket Apps GmbH	CCPA, <a href="https://rocketapps.com/privacy.html">https://rocketapps.com/privacy.html</a>	€0-60 p/m	- Toegang tot alle Rocket Apps Pro (komen steeds nieuwe apps bij)	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	130	Alle	Nee
8	Apple Translate	Door Apple ontwikkelde vertaalapp om tekst, spraak en foto's te vertalen.	Apple	Algemene Apple privacy: <a href="https://www.apple.com/legal/privacy/en-ww/">https://www.apple.com/legal/privacy/en-ww/</a>	Gratis		Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	20	Alle	Nee
9	Vertaler X: foto, stem & tekst	Vertaalapp om tekst, spraak en foto's te vertalen. Gebruikt Apple spraakherkenning technologie en Google translate voor vertaling. Voor premium extra betalen.	SkyPaw Co	Staat geen wetgeving: <a href="https://www.skypaw.com/translator/privacy_policy.html">https://www.skypaw.com/translator/privacy_policy.html</a>	€0-50 p/j	- Geen advertenties	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	115	Alle	Nee

10	Forum Interpreter	AI gegenereerd mogelijk om een meeting met meerdere mensen direct te vertalen. Voor premium extra betalen.	Waverly Labs	GDPR: <a href="https://www.waverlylabs.com/forum-privacy">https://www.waverlylabs.com/forum-privacy</a>	Gratis of premium opties van €30 tot €150 p/m	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pakketen voor bedrijven</li> <li>- Ongelimeerd deelnemers en beschikbare tijd</li> <li>- Controles voor de host</li> <li>- Eigen gepersonaliseerde woordenboek</li> </ul>	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	20	Alle	Nee
11	Reverso	Bedrijf dat gespecialiseerd is in vertalingen met behulp van AI. Focus op onder andere langere teksten vertalen en audio herkenning. Vanuit de AI extra grammatica en spelling controle. Ook 'context' specifieke vertalingen. Voor premium extra betalen.	Reverso	Onbekend	€0-30 p/j	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zonder advertenties</li> <li>- Maak woordenlijsten met uw persoonlijke selectie van voorbeelden en vertalingen.</li> <li>- Opslaan van vertalingen/oefeningen</li> <li>- AI functionaliteiten</li> </ul>	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	13	Alle	Nee
12	Vevertaler	Vertaling van tekst, afbeelding en audio via chat GPT. Ook geschikt om een taal mee te leren.	Mary srl	<a href="http://www.iubenda.com/privacy-policy/55197364">www.iubenda.com/privacy-policy/55197364</a>	Gratis		Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	60	Alle	Nee
13	DeepL <sup>18</sup>	Een hoogkwalitatieve vertaalmachine bekend om de accurate vertalingen en focus op Europese talen	DeepL GmbH	Overeenkomstig met AVG en BDSG: <a href="https://www.deepl.com/nl/privacy">https://www.deepl.com/nl/privacy</a>	Gratis, premium mogelijk (25 euro p/m)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Onbeperkte tekstvertalingen</li> <li>- Meerdere volledige bewerkbare documentvertalingen</li> <li>- Maximale</li> </ul>	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	29	Alle	Nee

<sup>18</sup> DeepL vertaalt niet in Arabisch maar is handmatig toegevoegd omdat deze vaak in interviews werd genoemd.

						bestandgrootte is groter - Meer woordenlijsten - vertalingen opslaan - Eenmalig aanmelding met SSO									
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

*Apps met het primaire doel om gesproken tekst te vertalen*

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Extra's betaalde versie	Functionaliteit: audio	Functionaliteit: documenten	Functionaliteit: visuele weergave	Functionaliteit: AI leervermogen	Functionaliteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakethema?
1	SayHi	SayHi is een vertaalapp gespecialiseerd in stemherkenning en het voeren van gesprekken.	Amazon	Valt onder Amazon conditions of use. <a href="https://www.sayhi.com/en/translate/terms/#europe">https://www.sayhi.com/en/translate/terms/#europe</a>	Gratis		Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	101	Alle	Nee
2	Spreek en Vertaal - Vertaler	Stem en tekst vertaler app. Gebruikt Apple technologie voor stemherkenning. Nodig om te betalen om alle functionaliteiten te gebruiken.	Apalon	Volgens GDPR; <a href="https://www.apalon.com/privacy_policy.html">https://www.apalon.com/privacy_policy.html</a>	€0-70 (eenmalig)	- Snap-modus: foto maken - Offline modus - Onbeperkte vertalingen - Geen advertenties	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	117; speech 54	Alle	Nee
3	Vertaler GO: foto spraak en tekst	Stem, tekst en foto vertaler app. Premium nodig voor toegang tot alle functies.	MATdev	Mogelijk worden verschillende persoonlijke gegevens getrackt. <a href="https://mobileapptools.app/translations/privacy-policy">https://mobileapptools.app/translations/privacy-policy</a>	€0-66 (eenmalig)	Onduidelijk	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	105 (ook offline)	Alle	Nee
4	Vertalen nu	Stem en tekst vertaler app. Premium nodig voor toegang tot alle functies.	Wzp Solutions Lda	Volgens GDPR; <a href="https://airapps.co/privacy">https://airapps.co/privacy</a>	€0-70 p/j	- Onbeperkt gebruik - Geen advertenties - alle functies	ja	Ja	Nee	Ja	Ja	110	Alle	Nee



						- Toegang tot Air Apps One (30 apps zonder extra kosten)								
5	Direct vertalen in de stem	AI gebaseerde spraakvertaler, mogelijk om 70 talen te vertalen.	Erudite	<a href="https://erudite.cc/privacy-policy/">https://erudite.cc/privacy-policy/</a>	Gratis		Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	70, 40 voor spraak	Alle	Nee
6	Dialog - translatie en speech	Vertaalapp om tekst, spraak en foto's te vertalen. Op basis van Google Translate.	Maple Media Apps	<a href="https://maplemedia.io/privacy/">https://maplemedia.io/privacy/</a>	€0-30 (eenmalig)	- Dialog Plus: ongelimiteerd vertalen van spraak en tekst voor de apple watch - Stem en tekst vertaler	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	>100	Alle	Nee

*Apps met het primaire doel om foto's te vertalen*

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Betaalde versie	Functiona- liteit: audio	Functiona- liteit: docu- mente- n	Functiona- liteit: visu- ele wee- rgave	Functiona- liteit: Al- leerve- rmoge- n	Functiona- liteit: spraak- naar- spraak	Aantal mogel- ijke talen	Gebruik- ers
1	TextGrabber	Vertaalapp waarmee je tekst kunt vastleggen en extraheren uit afbeeldingen en documenten. Met optical character recognition (OCR) biedt het nauwkeurige tekstherkenning en vertalingen.	ABBY	GDPR; <a href="https://www.abby.com/privacy/">https://www.abby.com/privacy/</a>	Gratis, premium mogelijk (€15 p/j)	- Geen advertenties	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	60	Alle
2	Photo Translator -	App die tekst vanaf de foto camera kan vertalen.	EVOLLY.APP	Verzamelt informatie over en van gebruik, locatie en persoonsgegevens, je kan	Gratis met betaalde uitbreidings	- Geen advertenties - Onbeperkt aantal foto vertalingen	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	>100	Alle

	translatie			de app zonder account gebruiken. <a href="https://evolly.app/privacy-policy/">https://evolly.app/privacy-policy/</a> and <a href="https://evolly.app/terms-of-service/">https://evolly.app/terms-of-service/</a> .	opties van €30 p/j									
3	Scan en vertaal + tekst vertalen	App die tekst vanaf de foto camera kan vertalen.	AISBERG LCC	Verzamelt gebruiksgegevens en gebruikersinhoud	Gratis met betaalde uitbreidingsopties (€38 per jaar of €80 eenmalig)	- Onbeperkt aantal vertalingen - Onbeperkte tekstherkenning - Offline tekstherkenning - Offline vertalingen - Geen advertenties - Snap-modus	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	>90	Alle	
4	Text scan: Image to text OCR	App die tekst vanaf de foto camera kan vertalen.	Govarthan i Rajesh	Verzamelt locatie, persoonsgegevens, gebruiksgegevens. <a href="https://sites.google.com/view/appsiites/ios/textscanner/privacypolicy">https://sites.google.com/view/appsiites/ios/textscanner/privacypolicy</a>	Gratis met betaalde uitbreidingsopties (\$61 p/j)	- Geen advertenties tot bij 50 scans per dag - Ongelimiteerd aantal scans	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	>92	Alle	
5	Foto vertalen	App die tekst vanaf de foto camera kan vertalen.	BrainMou nt Ltd	Verzamelt gebruiksgegevens, persoonsgegevens en locatie.	Gratis met betaalde uitbreidingsopties. Onduidelijk wat de prijs is van de uitbreidingsopties.	- Ongelimiteerd aantal real-time vertalingen en foto vertalingen	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	>100	Alle	
6	Vertaalscanner PDF documenten	Scannen en vertalen van tekst uit documenten, foto's, pdf, boeken	Nayer Abu Soud	<a href="http://bestapps.co/privacy-policy">http://bestapps.co/privacy-policy</a>	\$35,99 p/j		Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	35	Alle	

## 5.9 Bijlage 9: Inventarisatiekader Apps met vaste termen/zinnen

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Functionaliteit: audio	Functionaliteit: documenten	Functionaliteit: visuele weergave	Functionaliteit: Al leervermogen	Functionaliteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakend thema?
1	Care to translate	App ontwikkeld voor zorgspecifieke situaties. Bevat 500 zinnen in medische context in de gratis versie, en 1500 in de betaalde versie.	Karolinska Instituut	GDPR; <a href="https://www.caretotranslate.com/our-terms-and-conditions/data-protection-policy-and-handling-of-personal-data">https://www.caretotranslate.com/our-terms-and-conditions/data-protection-policy-and-handling-of-personal-data</a>	€14,99 eenmalig	Ja	Nee	Ja	Nee	Nee	38	Medisch	Zorg (MS Z)
2	Patient communicator	Basale app voor vertalen van vragen die specifiek belangrijk zijn in de Intensive Care.	Society of Critical Care Medicine	Verzamelt geen data; <a href="https://www.sccm.org/About-SCCM/Privacy-Statement">https://www.sccm.org/About-SCCM/Privacy-Statement</a>	Gratis	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	18	IC-patienten/personeel	Ja; IC
3	CardMedic	App met vaste zinnen en live vertaling mogelijkheden. Gericht op medische zinnen.	CardMedic	<a href="https://www.cardmedic.com/privacy-policy/">https://www.cardmedic.com/privacy-policy/</a>	Gratis	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	50	Alle	Zorg (MS Z)
4	PONS	Uitgebreid meertalig woordenboek, online en offline te gebruiken.	Pons Langenscheidt GMBH	<a href="https://en.pons.com/p/conditions-of-use">https://en.pons.com/p/conditions-of-use</a>	€19,99 per jaar	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	>40	Alle	Nee

## 5.10 Bijlage 10: Inventarisatiekader Draagbare vertaalapparaten

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Functionaliteit: audio	Functionaliteit: documenten	Functionaliteit: visuele weergave	Functionaliteit: Al leervermogen	Functionaliteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakend thema?
---	------------	--------------	-----------	---------	-------	------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	------------------------	------------	-------------------

1	Travis Touch Go Translator	De Travis Touch Go Translator is een vertaalcomputer met een spraak-naar-spraakfunctie. Het neemt spraak op, laat deze zien op het scherm en vertaalt deze vervolgens via de audio functie.	Travis Translator	Onbekend	€250	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja	104	Alle	Nee
2	Vasco M3	De Vasco M3 is een vertaalcomputer met meerdere functies. Naast spraak-tot-spraak kunnen er ook documenten vertaald worden.	Vasco Electronics	Onbekend	€287	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	70	Alle	Nee
3	Pocketalk S	Draagbare vertaalcomputer. Realtime beschikbaar	Pocketalk	Onbekend	€299	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	>82	Alle	Nee
4	ECV10	Draagbare vertaalcomputer. Realtime beschikbaar	ECVV	Onbekend	€128,95	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	>144	Alle	Nee
5	W1 vertaalcomputer pro	Draagbaar Realtime Vertaal Apparaat met spraak. 137 talen online en 11 talen offline. Ook foto vertaling mogelijk	ECVV	Onbekend	€149,95	Ja	Ja	Nee	Nee	Ja	>137	Alle	Nee

### 5.11 Bijlage 11: Inventarisatiekader Vertaalsoftware

#	Hulpmiddel	Omschrijving	Producent	Privacy	Prijs	Functiona liteit: audio	Functiona liteit: docu menten	Functiona liteit: visuele weergave	Functiona liteit: AI leervermo gen	Functiona liteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakend thema?
1	Translated	Professionele vertalingen van documenten, handleidingen, website etc. Gebruiken AI technologie	Translated	<a href="https://translated.com/vertrouwelijkheid">https://translated.com/vertrouwelijkheid</a>	Onduidelijk	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	22	Alle	Nee
2	Smartcat	Vertalen van content (bv. Video's, website, e-learnings etc) voor bedrijven. Gebruiken AI software om steeds meer te gebruiken	Smartcat	<a href="https://www.smartcat.com/legal/privacy-policy/">https://www.smartcat.com/legal/privacy-policy/</a>	Onduidelijk	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	>100	Alle	Nee

3	Lokalise Translate	Een software oplossing om heel gemakkelijk content te vertalen met behulp van AI, bijvoorbeeld: apps, websites, documenten of e-mails te vertalen	Localize	<a href="https://lokalise.com/privacy-policy">https://lokalise.com/privacy-policy</a>	Onduidelijk	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	30	Alle	Nee
---	--------------------	---	----------	---	-------------	----	----	-----	----	----	----	------	-----

## 5.12 Bijlage 12: Inventarisatiekader Meertalige platforms

#	Hulp middel	Omschrijving	Product	Privacy	Prijs	Functionaliteit: audio	Functionaliteit: documenten	Functionaaliteit: visuele weergave	Functionaliteit: AI leervermogen	Functionaliteit: spraak-naar-spraak	Aantal mogelijke talen	Gebruikers	Afgebakend thema?
1	Babadada	Visueel online woordenboek met onder andere zorggerelateerde termen. Door plaatjes kan gezocht worden naar de juiste vertaling.	BABADADA	Het is mogelijk om gebruik te maken van de website zonder persoonsgegevens aan te leveren. <a href="https://babadada.com/privacy">https://babadada.com/privacy</a>	Gratis	Nee	Nee	Ja	Nee	Nee	115	Alle	Zorg
2	Doula Bevallingscoach	App die vrouwen ondersteunt en coacht tijdens een bevalling door te praten en weën bij te houden.	DTT Multimedia B.V.	Er worden geen gegevens verzamelt. Privacy statement van de ontwikkelaar van de app maar niet van de app zelf: <a href="https://www.dtt.nl/privacy-statement">https://www.dtt.nl/privacy-statement</a>	Gratis met betaalde uitbreidingsopties	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	8	Zwangere vrouwen	Bevallingen
3	Zanzu	Website en app voor vluchtelingen en nieuwkomers over seksualiteit en seksuele gezondheid, Nederlandse wetten en hulpverlening.	Sensoa / Rutgers	Onduidelijk	Gratis	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	14	Vluchtelingen en nieuwkomers	Lichamen en seksualiteit
4	Pharos	Materialen waarmee zorgverleners in de dagelijkse praktijk aan de slag kunnen De	Verschillende bronnen	Hangt af van de bron	Gratis	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	>10	Zorgverleners	Zorg

	Kennis bank	meeste materialen zijn direct gratis te downloaden en hebben een gedegen wetenschappelijke basis.												
5	Huisarts-migrant	Informatiemateriaal over ziektes in verschillende talen	Verschillende bronnen	Hangt af van de bron	Gratis	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	>10	Zorgverleners	Zorg	
6	De verloskundige	Folders over zwangerschap en bevalling in verschillende talen	KNOV	Hangt af van de bron	Gratis	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	12	Zorgverleners	Zwangerschap en bevallen	
7	CPZ	Informatie voor anderstalige zwangere en ouders. Kan bijdragen aan de kwaliteit van zorg voor anderstalige	CPZ	Hangt af van de bron	Gratis	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	24	Zorgverleners	Zwangerschap en bevallen	
8	GGD GHOR Nederland	een overzicht van voorlichtingsmaterialen die je als professional kunt gebruiken tijdens je consult of in contact met anderstaligen. De materialen zijn geschikt om samen door te nemen of uit te reiken	GGD GHOR Nederland	Hangt af van de bron	Gratis	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	24	Zorgverleners	Gezondheidszorg	
9	Voorlichting vertaald	Digitaal platform met vertaalde patiënteninformatie, leefstijladvieën en anamnese vragenlijsten in 22 talen	Voorlichting vertaald	Informatie is niet beschikbaar	Gratis	Nee	Ja	Nee	Nee	Nee	22	Zorgverleners	Zorg	

