

Een onderzoek naar omissies van verschillende type informele tolken in tolk-gemedieerde huisartsconsulten.

**BA eindwerkstuk**  
**Communicatie- en informatiewetenschappen**



**Universiteit Utrecht**

Naam:	Constantijn Ochse
Studentnummer:	3877337
Begeleider:	Rena Zendedel
Datum:	19-06-2018
Aantal woorden:	6908

## Inhoudsopgave

SAMENVATTING .....	3
<b>1. THEORETISCH KADER .....</b>	<b>3</b>
1.1 Inleiding .....	4
1.2 Omissies .....	4
1.3 Instrumentele en affectieve vaardigheden.....	5
1.4 Type tolk en gender .....	5
1.5 Probleemstelling .....	6
<b>2. METHODE.....</b>	<b>7</b>
2.1 Onderzoeksubjecten .....	7
2.2 Procedure data-analyse.....	7
2.3.1 Procedure Kwantitatieve analyse: frequentie omissies in vertalingen .....	7
2.3.2. Procedure Kwalitatieve analyse (Inhoud).....	8
2.3.3 Frequentie instrumenteel en affectief .....	10
2.3.4 Frequentie en inhoud van instrumenteel en affectief .....	10
<b>3. RESULTATEN: ANALYSE EN INTERPRETATIE.....</b>	<b>11</b>
3.1 KWANTITATIEVE RESULTATEN .....	11
3.1.1 Frequentie omissies en vertalingen .....	12
3.1.2 Frequentie omissies en vertalingen uitgesplitst naar geslacht .....	12
3.1.3 Frequentie instrumenteel en affectief .....	13
3.2 KWALITATIEVE RESULTATEN.....	13
3.2.1 Instrumentele communicatie.....	13
3.3.2 Affectieve communicatie .....	17
<b>4. CONCLUSIE &amp; DISCUSSIE .....</b>	<b>20</b>
Deelvraag 1.....	20
Deelvraag 2.....	20
Deelvraag 3.....	21
Bijdrage.....	21
Tekortkomingen.....	22
Slotwoord.....	22
<b>6. BIBLIOGRAFIE .....</b>	<b>23</b>
<b>BIJLAGE.....</b>	<b>25</b>

## Samenvatting

Turkse migranten maken, vanwege het moeilijk kunnen communiceren in het Nederlands, vaak gebruik van een informele tolk bij art-patiënt gesprekken. Dit is vaak een familielid of iemand die de patiënt kent. Informele tolken blijken veel informatie weg te tijdens het vertalen (Aranguri et al, 2004). In dit verslag zijn deze weglatingen van informatie (omissies) van de informele tolk bij arts-patiënt gesprekken onderzocht. Er is gekeken naar de informatie die van huisarts naar patiënt gaat. Gebaseerd op de categorieën uit het onderzoek van Bensing & Verhaak en Zendedel (2017) is er onderzocht wat de frequentie en inhoud is van de omissies in vertalingen van de informele tolk. Er is een kwantitatieve en kwalitatieve analyse uitgevoerd en hieruit blijkt dat er sprake is van omissies bij vertalingen door een informele tolk. Deze omissies bestaan voor het grootste deel uit instrumentele communicatie, maar ook affectieve communicatie. Uit dit onderzoek kan worden geconcludeerd dat de informele tolk relatief veel informatie weglaat. Daarnaast bevatten deze omissies belangrijke informatie zoals medicijngebruik, praktisch informatie en klachten/symptomen/ziekte, welke niet worden overgebracht aan de patiënt. De informele tolk heeft dus een mogelijk negatieve invloed op de communicatie tussen arts en patiënt. Vervolgonderzoek zal hier meer uitsluitsel over moeten geven.

# 1. Theoretisch kader

## 1.1 Inleiding

In Nederland hebben 3,8 miljoen mensen een migratieachtergrond (CBS, 2017). De grootste groep bestaat uit Turkse migranten. Het blijkt dat 43 procent van deze groep moeite heeft om te communiceren in het Nederlands (Huijnk & Dagevos, 2012). Dit gebeurt ook in de gezondheidszorg. Migratie en globalisering zorgen ervoor dat interculturele communicatie een grote rol speelt in de gezondheidszorg (Paternotte, 2016; Brisset, Leanza, & Laforest, 2013; Zendedel, 2010). Arts-patiënt communicatie wordt vaak belemmerd doordat migranten de taal niet spreken (Zendedel, 2017; Harmsen, 2013). Er is sprake van een taalbarrière. Echter, door het gebruik van een tolk bestaat er de mogelijkheid om deze taalbarrière te overbruggen (Brisset, Leanza, & Laforest, 2013). Het gebruik van tolken in de medische zorg kan zorgen voor minder fouten in de communicatie en voor het vergroten van het begripsvermogen van de patiënten (Karliner, Jacobs, Chen, & Mutha, 2007).

Tijdens een medisch consult kan er gebruik worden gemaakt van twee soorten tolken. Een professionele tolk of een informele tolk. De professionele tolk is iemand die is gespecialiseerd om te kunnen vertalen. Een informele tolk is vaak iemand die de patiënt kent. Dit kan gaan om een kennis of familielid welke niet is gespecialiseerd om te vertalen (Meeuwesen & Twilt, 2011). In de praktijk blijkt dat er voornamelijk gebruik gemaakt wordt van een informele tolk. Reden hiervoor is vooral het intrekken van de tolkenvergoeding in 2012 (Bot, Meeuwesen & Harmsen, 2011). Het gebruik van een informele tolk kan echter een negatief effect hebben op de communicatie tussen arts en patiënt.

## 1.2 Omissies

Dat de informele tolk een negatief effect kan hebben op de communicatie die plaatsvindt tijdens arts-patiënt gesprekken, blijkt uit het onderzoek van Aranguri, Davidson & Ramirez (2006). Zij onderzochten Spaanse patiënt-dokter gesprekken met een informele tolk. De analyse liet zien dat de dokter en de patiënt meer zeggen dan dat er uiteindelijk wordt vertaald. Door te kijken naar vertalingen uit transcripten bleek dat de tolk vaak woorden weglief (omissies), zinnen reduceerde of reviseerde. De tussenkomst van een informele tolk heeft dus invloed op de communicatie tussen arts en patiënt omdat er tijdens het vertalen informatie wordt weggelaten. Dit kan cruciale informatie zijn welke nodig is om de communicatie te laten slagen. Naar de inhoud van deze weglatingen is echter nog geen onderzoek gedaan. Wel bleek uit het onderzoek van Aranguri et al. (2006) dat er het meest sprake is van weglatingen. Daarom wordt in dit onderzoek gekeken naar de weglatingen (omissies) van vertalingen in tolk-gemedieerde huisartsconsulten. Om te bepalen of deze omissies cruciale informatie bevatten, is het van belang om vast te stellen wat de inhoud van deze informatie is. Een arts zet namelijk bepaalde communicatievaardigheden in, welke belangrijke informatie kunnen bevatten om de communicatie goed te laten verlopen en de patiënt goed te kunnen begrijpen. De informatie die

de arts aan de patiënt geeft is cruciaal voor de behandeling van de patiënt. In dit onderzoek wordt daarom gekeken naar de informatie van arts naar patiënt.

### 1.3 Instrumentele en affectieve vaardigheden

Om de communicatie te laten slagen moeten artsen rekening houden met een aantal behoeften die patiënten hebben. Dit is de cognitieve behoefte en affectieve behoefte (Bensing & Verhaak, 2004). De cognitieve behoefte van een patiënt heeft betrekking op het begrijpen van wat er aan de hand is. De affectieve behoefte heeft te maken met het begrepen willen worden als patiënt. Deze behoeften kunnen worden vervuld als een arts twee communicatieve vaardigheden inzet. Namelijk instrumentele vaardigheden en affectieve vaardigheden. Instrumentale vaardigheden hebben betrekking op het geven van medische informatie, de juiste medische en psychosociale vragen stellen, en het gesprek structureren. Als tweede worden affectieve vaardigheden ingezet. Dit wordt gedaan door middel van het tonen van bezorgdheid, empathie, warmte en interesse (Bensing & Verhaak, 2004).

Wanneer een informele tolk informatie weglaat bij het vertalen van een arts-patiënt gesprek, bestaat er een kans dat de vaardigheden die een arts inzet, niet worden overgebracht tijdens de communicatie aan de patiënt. Dit kan negatieve gevolgen hebben voor de communicatie tussen arts en patiënt. Wederzijds begrip kan namelijk niet worden gecreëerd en de arts kan geen juiste zorg verlenen. Dit onderzoek zal daarom een nieuwe bijdrage leveren aan tolk-gemedieerde communicatie door te kijken naar de inhoud en frequentie van omissies. Hierdoor kan worden vastgesteld wat voor soort informatie wordt weggelaten en hoe vaak dit wordt weggelaten. Aan de hand daarvan kan worden beslist in hoeverre de arts-patiënt communicatie met de tussenkomst van een tolk in gedrang komt.

### 1.4 Type tolk en gender

Los van de frequentie en inhoud van de omissies zijn er twee andere belangrijke factoren die invloed kunnen hebben op de communicatie, namelijk het geslacht van de tolk en het type tolk. Mannen worden gezien als meer autoritair dan vrouwen in een Turks gezin. Tevens worden vrouwen over het algemeen als minderwaardiger gezien binnen de Turkse cultuur (Idema & Phalet, 2007). De manier waarop een vrouwelijke of een mannelijke informele tolk met de patiënt communiceert kan te maken hebben met bepaalde machtsverhoudingen tussen mannen en vrouwen in Turkse families. Bij de eerste generatie migranten ervaren vrouwen vaker een taalbarrière omdat ze binnen het huis de zorgtaak hebben voor de familie (Phalet & Schönflug, 2001). Hierdoor zijn vrouwen minder buiten dan mannen en dus afhankelijker van anderen om te kunnen participeren in de Nederlandse maatschappij (Idema & Phalet, 2007). Wellicht blijkt uit dit onderzoek dat echtgenotes meer informatie weglaten doordat ze de Nederlandse taal minder goed spreken en omdat ze eerste generatie migrant zijn.

Naast gender wordt er ook gekeken naar het type tolk (zoon, dochter, echtgenote, echtgenoot). Uit het proefschrift van Zendedel (2017) blijkt namelijk dat er een duidelijk verschil is tussen

mannelijke en vrouwelijke informele tolken. Artsen en patiënten zouden beiden meer controle ervaren over het consult met vrouwelijke informele tolken. Volgens het onderzoek van Zendedel is het vertrouwen dat artsen hebben in de vrouwelijke tolken en hun competenties groter dan bij mannelijke tolken. Ook het vertrouwen van de patiënten is hier groter. Uit de studie van Zendedel bleek dat patiënten meer vertrouwen hadden in hun kinderen als tolk, dan in hun echtgenoten. Zendedel (2017) geeft hier aan dat de verklaring zou kunnen liggen in de machtsverhoudingen en geslachtsrollen bij Turkse families. Mogelijk zouden dus de kinderen in dit onderzoek meer vertalen, omdat de patiënt hier meer tevreden over is. Op basis van dit gegeven zal daarom gekeken worden of er verschil is per type tolk of per geslacht.

Dit onderzoek geeft uiteindelijk meer inzicht in de rol van de informele tolk bij arts-patiënt gesprekken. Als blijkt dat de invloed van de informele tolk een dermate slechte rol speelt bij de communicatie tijdens arts-patiënt gesprekken, kan men lering trekken uit het feit dat een informele tolk misschien niet altijd gewenst is bij dit soort gesprekken. In het ergste geval leidt het wellicht tot medische fouten (Twilt, 2007). Door middel van te kijken naar de inhoud en frequentie van omissies van een informele tolk zal er een bijdrage worden geleverd aan het wetenschappelijk onderzoeksveld. Tevens zal op basis van de studie van Zendedel (2017) worden onderzocht waarom vrouwelijke tolken als positiever worden ervaren door te kijken in hoeverre er verschil is per type tolk of geslacht. Dit heeft geleid tot de volgende onderzoeksvraag met bijbehorende deelvragen:

### 1.5 Probleemstelling

Wat is de frequentie en inhoud van omissies van verschillende type informele tolken in tolk-gemedieerde huisartsconsulten?

Deelvraag 1: Wat is de frequentie van omissies door een informele tolk?

Deelvraag 2: Wat is de inhoud (d.w.z., affectief, instrumenteel) van omissies door een informele tolk?

Deelvraag 3: In hoeverre verschilt de inhoud en frequentie van de omissies tussen mannelijke (d.w.z. zoon, echtgenoot) en vrouwelijke (d.w.z. dochter, echtgenote,) informele tolken?

## 2. Methode

### 2.1 Onderzoeksubjecten

Er is gebruik gemaakt van de dataset uit het proefschrift van Rena Zendedel (2017). Deze dataset bestaat uit 84 huisartsconsulten (audio-opnames en transcripten) met Nederlandse huisartsen, Turks-Nederlandse patiënten en hun informele tolken. De data zijn in zes verschillende huisartsenpraktijken verzameld. Uit de dataset van 84 consulten zijn 16 transcripten geselecteerd waarin is gekeken naar de vertalingen van huisarts naar patiënt. De vertalingen voor de transcripten zijn uitgevoerd door professionele Turks-Nederlandse tolken. De informele tolk was een familielid van de patiënt. Om een eventueel verschil tussen mannelijke en vrouwelijke informele tolken te kunnen achterhalen bestaat de dataset uit de volgende informele tolken: Dochter (N=4), zoon (N=4), echtgenote (N=4) of echtgenoot (N=4).

### 2.2 Procedure data-analyse

Allereerst zijn alle transcripten goed doorgelezen. Er is opgemerkt dat er verschillende soorten uitingen voorkomen in de transcripten. Een uiting kan als volgt worden gedefinieerd: ‘Het kleinste waarneembare spraaksegment dat slechts één gedachte overbrengt of betrekking heeft op één item van belang (bijvoorbeeld een vraag, een antwoord, een verzoek). Een uiting kan variëren in lengte van een enkel woord (bijvoorbeeld ja of nee) tot een volledige zin’ (Roter, 1991). Zo komen er vertalingen in voor, waarin er wel of geen sprake is van een omissie, maar vindt er ook side talk plaats. Het komt voor dat een informele tolk in plaats van vertalingen vaak het gesprek overneemt. De informele tolk beantwoordt dan de vraag van de arts zonder het hier met de patiënt over te hebben (Davidson, 2000). Dit wordt ook wel side talk genoemd. Er is sprake van side talk wanneer er bij twee beurten zonder tussenkomst van patiënt of huisarts door de tolk wordt gesproken met de huisarts of patiënt (Meeuwesen et al., 2017). De side talk wordt ook gecodeerd. Hierdoor wordt het duidelijk wat de proportie is van het aantal vertalingen in een consult.

#### 2.3.1 Procedure Kwantitatieve analyse: frequentie omissies in vertalingen

Deelvraag één van dit onderzoek gaat over de frequentie van omissies van de informele tolk. Om na te gaan hoe vaak dit gebeurt zijn de omissies gecodeerd om te kunnen registreren hoe vaak deze voorkomen. Op het moment dat een informele tolk informatie weglaat in een uiting naar de patiënt is dit genoteerd. Ook het totaal aantal vertalingen is genoteerd. Op deze manier kan de proportie van de omissies worden bepaald. Is er sprake van een omissie? Dan is deze geel gemarkeerd. De side talk wordt in dit onderzoek niet inhoudelijk onderzocht en is alleen op kwantitatieve basis genoteerd. Zie voorbeeld 1, 2 en 3 voor de manier waarop de verschillende onderdelen gecodeerd zijn.

### Voorbeeld 1: Een vertaling is als volgt gecodeerd:

- VT** Huisarts: *Begint te typen op de computer.* En hoe is dat bevallen?  
Tolk: nasil oldu memnun kaldinmi  
Vertaling in het Turks: **hoe gaat het nu , ben je tevreden?**  
Patiënt: hee oyle hee zaten aliyodum ben kizim
- VT** Vertaling in het Turks: **ja zo is het, ik nam het ook in dochter**

### Voorbeeld 2: Een omissie is als volgt gecodeerd:

- Omissie** Huisarts: Prima. Ja. **150/60**, dat is netjes.  
Tolk: iyi  
Vertaling in het Turks: het is goed

### Voorbeeld 3: De side talk is als volgt gecodeerd:

- ST** Tolk: Nou, niet elke dag,  
Huisarts: Okay, okay  
Tolk: Niet elke dag  
Huisarts: Okay. Dus misschien drie keer in de week of zoiets?  
Tolk: Ja, dat kun je wel zeggen ja
- ST** Huisarts: Juist

Vervolgens zijn de vertalingen en omissies geteld en in een tabel ingevoerd. De vertalingen en omissies zijn bijgehouden per persoon, per categorie (relatie met tolk) en het totaal aantal. De tabel ziet er als volgt uit:

Tabel 1. Voorbeeldtabel frequentie vertalingen en omissies.

	Aantal Vertalingen (N = aantal)	Aantal Omissies (N = aantal)
Dochter 1	43,33% (N = 13)	23,08% (N = 3)
Dochter 2	39,29% (N = 22)	77,27% (N = 17)
Dochter 3	21,05% (N = 4)	50,00% (N = 2)
Dochter 4	42,10% (N = 8)	87,50% (N = 7)
Totaal Dochters	37,60% (N = 47)	65,96% (N = 31)
Zoon 1		

Etc.

#### 2.3.2. Procedure Kwalitatieve analyse (Inhoud)

Om de inhoud van de omissies te bepalen is er gekeken naar de soort informatie die wordt weggelaten. Deze informatie kan affectieve en instrumentele vaardigheden bevatten die worden ingezet door een arts voor een goede communicatie met de patiënt (Bensing & Verhaak, 2004). In Tabel 2 zijn de



definities van affectieve en instrumentale vaardigheden op basis van Bensing & Verhaak (2004) weergegeven.

Tabel 2 Affectieve en instrumentele vaardigheden ingezet door een arts.

	Inhoud	Doel
Instrumenteel	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het gesprek structureren.</li> <li>- De reden voor het consult.</li> <li>- Klachten, symptomen, ziekte</li> <li>- Medicijngebruik</li> <li>- Medische geschiedenis</li> <li>- Vervolprocedure</li> <li>- Praktische informatie (vergoedingen en verwijzingen)</li> </ul>	Het oplossen van het probleem.
Affectief	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tonen van bezorgdheid, empathie, warmte en interesse.</li> <li>- Geruststellen</li> </ul>	Het bieden van emotionele steun

Als er sprake is van medische informatie, medische vragen etc. wordt de omissie gecodeerd als instrumenteel. Is er sprake van het tonen van bezorgdheid, empathie, warmte en/of interesse wordt een omissie gecodeerd als affectief. Zie voorbeeld 5 en 6 waarin er sprake is van een omissie (affectief en instrumenteel) tijdens een vertaling van een informele tolk.

#### **Voorbeeld 4: Instrumentele communicatie:**

*Bloeddruk wordt gemeten*

Huisarts: Prima. Ja. 150/60, dat is netjes.

Tolk: iyi

Vertaling vanuit het Turks: het is goed

*Er wordt iets openeritst, gerommel.*

Patiënt: (???)

#### **Voorbeeld 5: Affectieve communicatie:**

Huisarts: Oh, fijn welkom! **Is het allemaal goed gegaan?**

Tolk: hosgeldin diyor anne

Vertaling vanuit het Turks: ze zegt welkom mama

Patiënt: hosbulduk sagolasin

Vertaling vanuit het Turks: ( hosbulduk zeg je als antwoord op welkom) bedankt

Alle omissies zijn genoteerd in een document samen met een klein gedeelte van de conversatie in tabel 11 in de bijlage. Hierdoor kan op de juiste manier worden geïnterpreteerd of er sprake is van instrumenteel of affectieve uitingen. Het kan ook voorkomen dat een codering niet tot een van de twee categorieën behoort. De tabel biedt ruimte om dit verder te specificeren. Zie tabel 3 hieronder voor een voorbeeld van het overzicht.

Tabel 3. Inhoud van de omissies.

	Inhoud Omissie	Affectief/instrumenteel, anders
Dochter 1	<p><i>Bloeddruk wordt gemeten</i>  H: Prima. Ja. 150/60, dat is netjes.  T: iyi  V: het is goed  <i>Er wordt iets opengeritst, gerommel.</i>  P: (???)</p>	<p>Instrumenteel: Er wordt informatie uitgewisseld</p> <p>Opmerking: Het is niet met zekerheid te zeggen dat er sprake is van een omissie omdat er niet kan worden vastgesteld of de patiënt de meting zelf kan aflezen.</p>
	<p>H: Oh, fijn welkom! Is het allemaal goed gegaan?  T: hosgeldin diyor anne  V: ze zegt welkom mama  P: hosbulduk sagolasin  V: ( hosbulduk zeg je als antwoord op welkom) bedankt</p>	<p>Omissie: Tolk heeft zin niet vertaald dus patient kan er geen antwoord op geven.  Affectief. Tonen van interesse.</p>

### 2.3.3 Frequentie instrumenteel en affectief

Na de interpretatie van de verschillende omissies is de frequentie vastgesteld. Er is per persoon gemeten in hoeverre instrumentele en affectieve communicatie voorkomt in de omissies. In tabel 10 in de bijlage staan de frequenties van de omissies per persoon. Vervolgens is er vastgesteld in hoeverre er verschil is per type tolk. In tabel 7 staan de resultaten van de frequenties per type tolk.

### 2.3.4 Frequentie en inhoud van instrumenteel en affectief

Er is ook gekeken naar de inhoud en frequentie van instrumenteel en affectief per categorie zoals deze in tabel 2 staan weergegeven. In Tabel 8 van de resultaten zijn de omissies verdeeld in de verschillende categorieën van instrumentele communicatie. In tabel 9 van de bijlage staan de resultaten van omissies met affectieve communicatie.

### 3. Resultaten: Analyse en interpretatie

#### 3.1 Kwantitatieve resultaten

In dit hoofdstuk staan de resultaten van de frequenties van de omissies en vertalingen. In tabel 4 zijn de frequenties van omissies en vertalingen van het totale overzicht te vinden per persoon. Er is ook gekeken naar de verhouding van het aantal omissies ten opzichte van het aantal vertalingen. Hierdoor wordt het duidelijk wat de proportie is van het aantal omissies. Uit de tabel wordt duidelijk wat het antwoord is op de eerste deelvraag. Namelijk dat de transcripten in totaal 99 (62,66%) omissies bevatten in verhouding tot 158 (100%) vertalingen. Er is dus sprake van een grote hoeveelheid omissies. Het is echter wel belangrijk om te vermelden dat het gaat om uitingen. Dat houdt in dat er in één vertaling meer omissies kunnen voorkomen.

Tabel 4. Kwantitatieve analyse van vertalingen, omissies.

	Aantal Vertalingen (N = aantal)	Aantal Omissies (N = aantal)
Dochter 1	43,33% (N = 13)	23,08% (N = 3)
Dochter 2	39,29% (N = 22)	77,27% (N = 17)
Dochter 3	21,05% (N = 4)	50,00% (N = 2)
Dochter 4	42,10% (N = 8)	87,50% (N = 7)
Totaal Dochters	37,60% (N = 47)	65,96% (N = 31)
Zoon 1	50,00% (N = 13)	61,54% (N = 8)
Zoon 2	44,23% (N = 23)	39,13% (N = 9)
Zoon 3	44,74% (N = 17)	64,71% (N = 11)
Zoon 4	32,56% (N = 14)	78,57% (N = 11)
Totaal Zonen	42,14% (N = 67)	58,21% (N = 39)
Echtgenote 1	35% (N = 14)	100% (N = 14)
Echtgenote 2	10,53% (N = 2)	150% (N = 3)
Echtgenote 3	0% (N = 0)	0% (N = 0)
Echtgenote 4	35% (N = 7)	30% (N = 3)
Totaal Echtgenotes	28,05% (N = 23)	86,96% (N = 20)

Echtgenoot 1	32,26% (N = 10)	40,00% (N = 4)
Echtgenoot 2	26,09% (N = 6)	16,67% (N = 1)
Echtgenoot 3	0% (N = 0)	0% (N = 0)
Echtgenoot 4	26,32% (N = 5)	40,00% (N = 2)
Totaal Echtgenote	27,27% (N = 21)	61,90 (N = 13)
Totaal	100% (N = 158)	62,66% (N = 99)

### 3.1.1 Frequentie omissies en vertalingen

In tabel 5 staan de resultaten van de frequenties van omissies en vertalingen ingedeeld per type tolk (zoon, dochter, echtgenote, echtgenoot). Uit de tabel valt op te merken dat de transcripten van de zonen en dochters duidelijk meer vertalingen en omissies bevatten dan echtgenotes en echtgenoten. Het aantal omissies van zonen is 31 (65,96%) en van de dochters 39 (58,21%). Bij de echtgenotes valt op dat het aantal omissies vrij hoog is in verhouding tot de vertalingen. De transcripties van de echtgenotes bevatten 20 (91,30%) omissies in verhouding tot de 23 (14,56%) vertalingen. Bij de echtgenoten ligt dit anders. Hier is er weinig sprake van omissies. Van de vier echtgenoten waren er maar zeven (33,33%) omissies. Dit kan echter wel komen door de gekozen transcripten. Bij de echtgenoten waren namelijk beduidend minder vertalingen.

Tabel 5. Frequentie omissies en vertalingen ingedeeld per rol (zoon, dochter, echtgenote en echtgenoot)

	Aantal Vertalingen (N = aantal)	Aantal Omissies (N = aantal)
Totaal Dochters	29,75% (N = 47)	65,96% (N = 31)
Totaal Zonen	42,41% (N = 67)	58,21% (N = 39)
Totaal Echtgenotes	14,56% (N = 23)	91,30% (N = 21)
Totaal Echtgenoten	13,29% (N = 21)	33,33% (N = 7)
Totaal	100% (N = 158)	62,66% (N = 99)

### 3.1.2 Frequentie omissies en vertalingen uitgesplitst naar geslacht

In tabel 6 staan de resultaten van de frequenties van omissies en vertalingen ingedeeld per geslacht. Net zoals vorige tabel is ook hier gekeken naar de verhouding van het aantal omissies ten opzichte van het aantal vertalingen. Uit de tabel is op te merken dat de transcripten van vrouwelijke tolken in

verhouding tot mannelijke tolken meer omissies bevatten. Dit zijn 52 (74,29%) omissies van de in totaal 70 (44,30%) vertalingen. Het aantal omissies van de mannelijke tolken is lager. Dit zijn er 47 (52,27%) in verhouding tot de 88 (55,70%) vertalingen.

Tabel 6. Frequentie omissies en vertalingen per geslacht.

	Aantal Vertalingen (N = aantal)	Aantal Omissies (N = aantal)
Vrouwelijke tolken	44,30% (N = 70)	74,29% (N = 52)
Mannelijke tolken	55,70% (N = 88)	52,27% (N = 47)
Totaal	100% (N = 158)	62,66% (N = 99)

### 3.1.3 Frequentie instrumenteel en affectief

In tabel 7 staan de resultaten van de frequenties van omissies ingedeeld per categorie instrumenteel, affectief en anders. Er is ook verschil gemaakt per type tolk. Om de proportie hiervan te kunnen weergeven is ook het totaal aantal omissies geteld. Wat direct opvalt uit de tabel is dat instrumentele communicatie veruit het meest wordt weggelaten. In totaal zijn dat er 86 (88,66) van het totaal aantal van 99 (100%). Er is nauwelijks sprake van affectieve communicatie die wordt weggelaten. Van 99 vertalingen zijn er maar 12 (12,12%) omissies affectieve communicatie.

Tabel 7. Frequentie van de omissies onderverdeeld in instrumenteel, affectief en anders.

	Instrumenteel	Affectief	Anders	Omissies (Totaal)
Totaal Dochters	87,50% (N = 28)	12,50% (N = 4)	0% (N = 0)	32,32% (N = 32)
Totaal Zonen	87,18% (N = 34)	12,82% (N = 5)	0% (N = 0)	39,39% (N = 39)
Totaal Echtgenotes	90,00% (N = 18)	10,00% (N = 2)	5% (N = 1)	20,20% (N = 21)
Totaal Echtgenoten	85,71% (N = 6)	14,29% (N = 1)	0% (N = 0)	7,07% (N = 7)
Totaal	88,66% (N = 86)	12,12% (N = 12)	1,01% (N = 1)	100% (N = 99)

## 3.2 Kwalitatieve resultaten

### 3.2.1 Instrumentele communicatie

Hoofdstuk 3.2 heeft betrekking op de inhoudelijke analyse. Er zal per categorie van de instrumentale communicatie gekeken worden wat de resultaten zijn en hiervan zal een voorbeeld worden genoemd. Ook zal de frequentie per categorie worden genoemd. Alle resultaten hiervan zijn te vinden in tabel 8.

Tabel 8. Frequentie van de omissies bij instrumentele communicatie.

Categorieën instrumenteel	Frequentie
Klachten, Symptomen, ziekte	28
Medicijngebruik	25
Praktische informatie	18
Vervolgprocedure	11
Instructie	4
<b>Totaal</b>	<b>86</b>

#### *Klachten, symptomen, ziekte*

Zoals de categorie al aangeeft heeft deze vooral betrekking op de klachten, symptomen en ziekte van de patiënt. Hiervan was sprake op het moment dat de arts hiernaar vraagt of aangeeft wat er aan de hand is. Deze categorie is belangrijk omdat de arts instrumentele communicatie inzet om te weten wat er speelt en hoe dit op te lossen. Deze categorie kwam vaak voor bij de omissies (N = 28). Uit de resultaten blijkt dat de informele tolk soms bepaalde vragen van de arts, of juist uitleg over de klachten niet vertaalde.

#### **Voorbeeld 6**

Huisarts: Maar is het als u zo'n aanval heeft he als u een aanval van draaiduizelig heeft he, **is het dan zit het dan vast aan de hoofdbeweging?** Daar bedoel ik mee, je hebt verschillende soorten namelijk, ik probeer achter te komen wat voor soort aanval het is. En je hebt een soort die bijvoorbeeld **vast zit aan de hoofdbeweging** dus als iemand dit doet of dit een kastje pakt of omdraait in bed dan (maakt een zoevend geluid)

Tolk: Soruyo nezaman senin bu duizelig basliyo diyo, diyelim bir is yaptin ya hani böyle^-

Vertaling in het Turks: Ze vraagt wanneer begint jouw duizeligheid, bijvoorbeeld als je iets hebt gedaan?

Voorbeeld 6 illustreert deze categorie. De arts probeert erachter komen wat voor klachten/symptomen de patiënt precies heeft door te vragen of het vastzit aan de hoofdbewegingen. Dit wordt niet vertaald door de tolk. De dokter herhaalt het woord hoofdbewegingen, maar het lijkt niet te worden opgepakt door de tolk. Uit het vervolg blijkt ook dat op het moment dat een tolk niet goed vertaalt, dat de patiënt geen duidelijk antwoord kan geven.

### *Medicijngebruik*

Het aantal omissies bij de vertalingen over de categorieën medicijngebruik kwam ook regelmatig voor (N = 25). Deze heeft vooral betrekking op wanneer de huisarts vraagt hoe vaak, wat voor soort, wanneer en hoe een patiënt een medicijn gebruikt. Maar ook op het moment dat de dokter medicatie voorschrijft en hierover vertelt. Onderstaande conversatie laat een representatief voorbeeld zien van een instrumentele omissie.

#### **Voorbeeld 7**

Huisarts: Nou, precies. En heeft ze hem elke dag nodig gehad? Dus dat ze elke dag een **tablet metapolon** extra moet nemen vanwege de hartkloppingen?

Tolk: senin kalbinin carpinitisi varya hergun alma ihtiyacin oldumu

Vertaling in het Turks: jij hebt toch hartkloppingen moest je het elke dag

In voorbeeld 7 wordt een omissie weergegeven welke in de categorie medicijngebruik kan worden geplaatst. De huisarts vraagt naar de klachten van de patiënt en wat voor medicijn ze daarvoor gebruikt. De tolk neemt echter het medicijn niet mee in de vertaling waardoor het voor de patiënt niet duidelijk is om wat voor medicijn het precies gaat. Dit kan belangrijk zijn want het is niet direct duidelijk of het om dit medicijn gaat. Patiënt en tolk weten dit niet zeker. Als de tolk dit wel had vertaald bestaat er de mogelijkheid dat de patiënt wel weet waar het over gaat. Nu is het niet duidelijk en gaat het gesprek verder.

### *Praktische informatie*

Deze categorie heeft vooral betrekking op het geven van informatie welke niet direct in de andere categorieën is te plaatsen. Het gaat hier gaan om verwijzingen, vergoedingen, handelingen, instructies. Deze categorie kwam 18 keer voor bij de instrumentele omissies.

#### **Voorbeeld 8**

Huisarts: **Er is een heel groot onderzoek geweest en nu gaan we alle mensen boven de 70, maar dat is ze nog niet, maar wel bijna en ze heeft toch al vitamine D, gaan we daarin in- instellen opstellen.** Dus ik ga een tabletje geven en dan moet ze niet meer die ampulletjes slikken, alleen nog maar dat tabletje.

Tolk: Gun.. simdi hap verecek.. onu gunde atacaksin, niet onu uc aylık degil. Gunluk hap verecekler.

Vertaling in het Turks: Dag.. ze gaat nu een tabletje geven.. dat moet je dagelijks

Voorbeeld 8 gaat over de uitleg van de huisarts. Ze legt uit waarom ze een bepaald medicijn, in dit geval een vitamine gaat voorschrijven. Dit is een duidelijk voorbeeld waarin de tolk niets met de informatie van de arts doet. Gaandeweg de conversatie valt dit ook niet te verklaren. De tolk lijkt de belangrijkheid van informatie niet in te zien.

### *Vervolgprocedure*

De vervolgprocedure heeft betrekking op wat er na het consult gaat gebeuren. Deze kwam dan ook vaker voor aan het einde van een consult (N = 11). De huisarts geeft vaak aan wat er moet gaan gebeuren na het consult of een advies welke het de patiënt voorlegt. Er zijn een aantal fragmenten waarin de tolk dit niet vertaalt naar de patiënt. De tolk lijkt de langere termijn niet direct mee te nemen. Wel legt de tolk vaak uit wat voor medicijn de patiënt moet gaan gebruiken en hoeveel. Maar de vervolgprocedure wordt vergeten.

### **Voorbeeld 9**

Huisarts: En als het niet gaat, **dan moet hij eens een keer naar de KNO arts om te kijken**, is er een kwetsbaar adertje er bovenin dat ze dicht moeten schroeien.

Tolk: bir hafta deniyelim diyor eger diyor, iyilesmese diyor hastaneyeye gidersen diyor uhhh belki kapatilicak bir damar vardir catlak olan

Vertaling in het Turks: hij zegt laten we het een week proberen, als het niet beter wordt dan zegt hij dat je naar het ziekenhuis kan gaan, misschien is er een adertje dat gesprongen is en dicht geschroeid moet worden.

Voorbeeld 9 geeft een representatief voorbeeld van de categorie vervolgprocedure. Het is hier niet duidelijk waarom de tolk dit niet vertaald. Het lijkt wel belangrijke informatie die gedeeld zou moeten worden met de patiënt omdat hier een soort doorverwijzing is in verwerkt. Want als het in het vervolg niet goed gaat, adviseert de huisarts om naar de KNO-arts te gaan. Dit wordt verder niet meegenomen in de vertaling en komt ook niet later ter sprake.

### *Instructie*

Een instructie van de arts werd meestal niet vertaald. Dit kwam vier keer voor bij de omissies. Hoewel er alleen audio is van het gesprek, kan er wel geconcludeerd worden dat de patiënt vaak al doorhad wat er moest gebeuren. Waarschijnlijk doordat de arts handgebaren maakte.

### **Voorbeeld 10**

Tolk: *Moet ze liggen?*

Huisarts: **Graag, met de benen hier**

Tolk: *tolk tegen moeder: Oliyor mu anne ?*

Vertaling in het Turks: *Lukt het mama ?*

In voorbeeld 10 wordt een situatie beschreven waarin de huisarts een instructie geeft. Er is sprake van een omissie want de instructie wordt niet vertaald. Het is niet duidelijk of de patiënt het al begrijpt



waardoor vertaling misschien niet nodig is. Dit echter niet met zekerheid vast te stellen. Wat echter wel is vast te stellen, is dat de conversatie en het consult pas verder kan gaan als dit begrepen wordt. Dit is telkens het geval waardoor er geconcludeerd kan worden dat de omissie niet van grote waarde is.

### 3.3.2 Affectieve communicatie

Onderstaand hoofdstuk heeft betrekking op de inhoud van omissies bij de affectieve communicatie. Er zal per categorie van de affectieve communicatie gekeken worden wat de resultaten zijn en hiervan zal een voorbeeld worden gegeven. Ook zal de frequentie per categorie worden gegeven. Deze resultaten zijn te vinden in tabel 9. Echter, er is weinig sprake van affectieve communicatie in het algemeen omdat artsen lijken door te hebben dat ze vaak tegen de tolk praten. Emoties, geruststelling en bezorgdheid worden dus nauwelijks gebruikt door een arts. Dit kan mogelijk een verklaring zijn van het lage aantal omissies bij affectieve communicatie. Een aantal keer maakt de huisarts gebruik van affectieve communicatie en is er sprake van een omissie bij de vertaling (N =12).

Tabel 9. Frequentie van de omissies bij affectieve communicatie.

Categorieën Affectief	Frequentie
Geruststellen	7
Bezorgdheid uiten	1
Empathie tonen	4
<b>Totaal</b>	<b>12</b>

#### *Geruststellen*

Van de 11 affectieve omissies kunnen er zeven worden ingedeeld in de categorie geruststellen. Het kwam regelmatig voor dat de tolk de informatie niet overbracht naar de patiënt. Op het moment dat de arts de patiënt geruststelt, vertaalde de tolk dit niet. Het is lastig te verklaren waarom dit precies niet gebeurde. Mogelijk omdat de tolk vooral gefocust is op de vragen van de arts, omdat deze vragen altijd wel direct goed vertaald werden.

#### **Voorbeeld 11**

Huisarts: Ja, is van de darmen, zij heeft krampen. Ja, kom maar. Daar is wel een medicijn voor, daar kan ze een medicijn voor nemen. Ik ik ben niet meteen bang voor, dus ik hoop wel, gerommel en krampen, dat heeft niet met eten te maken he? Ze kan alles eten he?

Patiënt: ama cok sisiyo kiziim cok asiri

Vertaling in het Turks: maar het wordt heel dik dochter echt erg

Tolk: zij heeft euh , herseyi yiyebilyon demi

Vertaling in het Turks: je kan alles eten of niet?

Zoals hierboven in voorbeeld 11 geeft de huisarts aan dat het direct heel erg is en dat de klachten dus niet direct consequenties hoeven te hebben. De tolk vertaalt dit echter niet waardoor de affectieve communicatie van huisarts niet overkomt bij de patiënt. Het is duidelijk dat de geruststelling niet overkomt. De affectieve informatie wordt ook onderbroken door de patiënt. Maar de tolk negeert het alsnog terwijl arts er twee keer over begint.

#### *Bezorgdheid uiten*

Het tonen van bezorgdheid wordt nauwelijks gedaan door de huisarts en dus ook nauwelijks weggelaten bij de vertalingen (N = 1). Zoals eerder al genoemd kan een verklaring hiervoor zijn dat de huisarts vaak al tegen de tolk praat. Bij onderstaande voorbeeld is daarentegen wel sprake van een omissie.

#### **Voorbeeld 12**

Huisarts: **Kijk, het vervelende met wat u heeft,** in de toekomst kunt u er wel heel veel last van krijgen

Tolk: gelecekte diyor cok problem olur diyor

Vertaling in het Turks: ze zegt dat het in de toekomst wel een groot probleem kan worden

In voorbeeld 12 is er sprake van het uiten van bezorgdheid. De huisarts geeft een soort oordeel aan de klachten en vertelt dat het vervelend is. De huisarts toont aan dat er een zekere mate van bezorgdheid is.

#### *Empathie tonen*

Naast de twee andere categorieën van affectieve informatie was er ook sprake van het tonen van empathie (N = 4). Dit is een aantal keer weggelaten door de tolk terwijl dit wellicht van belang zou kunnen zijn voor de patiënt.

#### **Voorbeeld 13**

Huisarts: **Het klinkt wel zo, onschuldig he het is onschuldig** he niet enge ziekte geen enge ziekte maar **het lijkt me vreselijk.**

Tolk: Diyo cok kork, soyle diyo asil cok kötü bir hastalik degil diyo ama olursa diyo cok vreselijk diyo yani sey yani enge ziekte diyo ölümlü birsey degil diyo ama basladigi zaman diyo seni maf ediyor diyo. O anlamda diyo

Vertaling in het Turks: Ze zegt het is geen een hele erge ziekte maar als je het ziekte hebt is het vreselijk zegt ze maar het is geen enge ziekte je gaat er niet van dood. Maar als het begint dat heb je er enorm veel last van.

Patiënt: Oke

Voorbeeld 13 geeft weer hoe de huisarts aangeeft dat het onschuldig is, maar bij een ernstig geval lijkt het de huisarts vreselijk. De huisarts geeft door middel van een eigen mening aan dat er sprake is van empathie.

## 4. Conclusie & Discussie

In onderstaand hoofdstuk wordt door middel van de deelvragen antwoord gegeven op de hoofdvraag. Aan de hand van de resultaten uit hoofdstuk 3 wordt getracht een verklaring te vinden voor de resultaten om ze zo in een wetenschappelijke context te kunnen plaatsen. De hoofdvraag waarop antwoord zal worden gegeven is:

*Wat is de frequentie en inhoud van omissies van verschillende type informele tolken in tolk-gemedieerde huisartsconsulten?*

### Deelvraag 1 *Wat is de frequentie van omissies door een informele tolk?*

Uit de resultaten wordt duidelijk dat de transcripten in totaal 99 (62,66%) omissies bevatten. Dit in verhouding tot 158 (100%) vertalingen. Hiermee kan er direct antwoord worden gegeven op de eerste deelvraag. Hierin moet wel worden duidelijk gemaakt dat er gekeken is naar uitingen. Dit betekent dat de proportie niet direct kan worden neergezet tegenover het aantal vertalingen omdat dit er dus ook meer zouden kunnen zijn. Er is dus een vrij groot percentage waarin er sprake is van omissies door de informele tolk. Een verklaring voor de omissies kan worden gevonden in het onderzoek van Meeuwesen et al. (2010). Het is de incompetentie van de tolken in het vertalen wat kan leiden tot miscommunicatie tussen arts en patiënt. Het is mogelijk dat een tolk problemen heeft met het correct verwoorden van vertalingen.

De frequentie van de instrumentele en affectieve omissies is ook gemeten. Er werd duidelijk dat er voornamelijk sprake is van omissies bij instrumentele communicatie 86 (88,66%) tegenover 12 (12,12%) omissies bij affectieve communicatie. Een verklaring die hiervoor kan worden gevonden in de literatuur van Cirillo (2010). Er wordt duidelijk dat er in de gezondheidszorg aanzienlijk meer sprake is van instrumentele communicatie door de arts dan affectieve communicatie.

### Deelvraag 2 *Wat is de inhoud (d.w.z., affectief, instrumenteel) van omissies door een informele tolk?*

Zoals hierboven al genoemd is er het meeste sprake van instrumentele communicatie. In de analyse is gebleken dat deze resultaten duidelijk in te delen zijn per categorieën. Voor instrumentele communicatie zijn dat vijf categorieën. De drie categorieën waarin de meeste omissies voorkomen zijn klachten/symptomen/ziekte (N = 28) en medicijngebruik (N = 25), praktische informatie (N = 25). Daarnaast is er nog vervolprocedure (N = 11) en instructie (N = 4).

In dit onderzoek is er ook sprake van omissies van de informele tolk bij de ingezette affectieve communicatie van de huisarts. Deze zijn in te delen in drie categorieën. Geruststellen (N = 7), empathie tonen (N=4) en bezorgdheid uiten (N = 1). Er is in dit onderzoek echter weinig sprake van affectieve communicatie (N =12). Een verklaring welke kan worden gegeven is dat er uit de transcripten duidelijk werd, dat de huisarts vaak tegen de tolk praatte en niet direct tegen de patiënt.

Hierdoor lijkt de affectieve communicatie minder van belang. De verschillende categorieën zijn te verklaren aan de hand van de literatuur van Bensing & Verhaak (2004). Deze komen in grote mate overeen met de categorieën die zij ook hebben gevonden in hun onderzoek. De categorieën zijn specifiek en er is weinig overlap waardoor de resultaten duidelijk zijn in te delen.

*Deelvraag 3 In hoeverre verschilt de inhoud en frequentie van de omissies tussen mannelijke (d.w.z. zoon, echtgenoot) en vrouwelijke (d.w.z. dochter, echtgenote,) informele tolken?*

Uit de resultaten is op te merken dat de transcripten van vrouwelijke tolken in verhouding tot mannelijke tolken meer omissies bevatten. Dit zijn 52 (74,29%) omissies van de in totaal 70 (44,30%) vertalingen. Het aantal omissies van de mannelijke tolken is lager. Dit zijn er 47 (52,27%) in verhouding tot de 88 (55,70%) vertalingen. Een verklaring kan worden gevonden in de studie van Phalet & Schönplflug (2001) en Idema & Phalet (2007). Bij de eerste generatie migranten ervaren vrouwen vaker een taalbarrière omdat ze binnen het huis de zorgtaak hebben voor de familie (Phalet & Schönplflug, 2001). Hierdoor zijn vrouwen minder buiten dan mannen en dus afhankelijker van anderen om te kunnen participeren in de Nederlandse maatschappij (Idema & Phalet, 2007).

Verder wordt duidelijk bij de zonen en dochters in verhouding tot de echtgenotes en echtgenoten duidelijk meer sprake is van vertalingen en omissies. Het aantal omissies van zonen is 31 (65,96%) en van de dochters 39 (58,21%). Een verklaring hiervoor kan zijn dat de zonen en dochters in Nederland geboren zijn, waardoor ze met de Nederlands taal zijn opgegroeid. Zij zijn dus in staat meer te kunnen vertalen. Uit een onderzoek van het CBS (2004) blijkt dat jongeren een hoger opleidingsniveau hebben en zich de Nederlandse taal moeten aanleren om het te maken op de arbeidsmarkt.

Wat betreft de inhoud (instrumenteel en affectief), was er geen patroon te ontdekken bij verschillende type tolken. De frequentie hiervan was nagenoeg gelijk. Ook in de verschillende categorieën van instrumenteel en affectief was er geen duidelijk verschil op te merken. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat het aantal transcripten hiervoor te klein is. Er zijn per type tolk vier transcripten gebruikt waardoor het lastig wordt aan te tonen of er duidelijke verschillen zijn.

### Bijdrage

Onderzoek naar de frequentie, maar vooral de inhoud van omissies van een informele tolk is nog niet gedaan. Dit onderzoek tracht hier een bijdrage aan te leveren. Het is van belang om na te gaan of de omissies van de informele tolk, waarvan sprake is in dit onderzoek, direct invloed hebben op de communicatie tussen huisarts en patiënt. Dat omissies voorkomen tijdens arts-patiënt gesprekken met informele tolken kan worden vastgesteld, maar ook dat het grootste deel van de omissies belangrijke informatie bevat welke niet wordt overgebracht naar de patiënt. Er kan dus worden geconcludeerd dat de omissies van de informele tolk belangrijke informatie bevat zoals medicijngebruik,

vervolgprocedure en klachten, ziekten, symptomen welke de communicatie tussen huisarts en patiënt kan beïnvloeden.

### Tekortkomingen

Dit onderzoek brengt ook een aantal tekortkomingen met zich mee. Allereerst is het belangrijk om aan te geven dat er 16 transcripten zijn gebruikt waarvan vier per type tolk (zoon, dochter, echtgenote, echtgenoot). Voor een kwalitatieve analyse vormt dat geen probleem, maar voor een kwantitatieve analyse is dit aantal te laag om robuuste conclusies te trekken. In dit onderzoek is het daarom ook niet mogelijk om de frequentie van omissies per type tolk te generaliseren of er een harde uitspraak over te doen. Een vervolgonderzoek naar de type tolk of gender zou daarom hierop een meerwaarde kunnen zijn om de bestaande kennis aan te vullen. Een kwantitatief onderzoek naar gender of type tolk waarin meer transcripten worden meegenomen om zo meer te kunnen concluderen.

Als tweede is het belangrijk om te noemen dat er in de consulten tussen huisarts, patiënt en informele tolk meer gebeurt dan alleen vertalen. Er is ook sprake van bijvoorbeeld side talk zoals is genoemd in de methode. In dit onderzoek is ook globaal de side talk gecodeerd. Hieruit blijkt dat er in grote mate sprake is van side talk, wat het interessant maakt om naast de omissies te onderzoeken. Dit is van belang omdat de side talk wellicht meer verklaringen kan geven voor de omissies. Het kwam voor dat de informele tolk soms een kleine samenvatting gaf aan de patiënt. Een mogelijkheid voor een vervolgonderzoek zou kunnen zijn om de side talk te vergelijken met de omissies. Wellicht zijn deze omissies terug te vinden in de side talk.

De derde tekortkoming heeft betrekking op de informele tolk en patiënt. Dit onderzoek gaat na wat er gebeurt in een consult met een huisarts. Er wordt echter niet gemeten wat een tolk zegt tegen een patiënt na het consult. Het is goed mogelijk dat de informele tolk nog meer informatie verstrekt aan de patiënt wanneer deze samen thuis zijn of ergens anders als de patiënt bijvoorbeeld erna nog vragen stelt aan de informele tolk. Ook kan een vervolgonderzoek wellicht een bijdrage aan geven door bijvoorbeeld te kijken naar de kennis van de patiënt over zijn/haar aandoening in het volgende consult. Dit kan namelijk ook belangrijke informatie zijn voor de huisarts om te bepalen wat de vervolgprocedure is.

### Slotwoord

Desalniettemin biedt dit onderzoek een toevoeging aan de wetenschappelijke kennis die er bestaat rondom dit onderwerp. Dit komt doordat er nu in zekere mate kan worden vastgesteld waar de omissies van de informele tolk uit bestaan en dat ze dus belangrijke informatie bevatten. Hiermee is het wetenschappelijke onderzoeksveld uitgebreid en zijn er voldoende aanleidingen voor vervolgonderzoek.

## 6. Bibliografie

Aranguri, C., Davidson, B., & Ramirez, R. (2006). Patterns of communication through interpreters: A detailed sociolinguistic analysis. *Journal of General Internal Medicine*, 21(6), 623-629.  
doi:10.1111/j.1525-1497.2006.00451.x

Bensing, J.M. & Meeuwesen, L. (1996). Communicatie tussen hulpverlener en patiënt. In J. Verhulst, A.L.C.M. Henkelman & R.A.C. Hoksbergen (Red.), *Werken aan gezondheid: omgaan met kwetsbaarheid* (pp. 83-93). Utrecht: Lemma

Bensing, J., & Verhaak, P. (2004). Communication in medical encounters. In A. Kaptein, & J. Weinman, *Health Psychology* (p.261-287). Malden; Oxford; Victoria: British Psychological Society; Blackwell Publishing.

Brisset, C., Leanza, Y., & Laforest, K. (2013). Working with interpreters in health care: A systematic review and meta-ethnography of qualitative studies. *Patient Education and Counseling*, 91(2), 131-140.

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2004, 17 december) Tweede generatie succesvoller dan eerste generatie. Geraadpleegd op 16 juni 2018 van  
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2004/53/tweede-generatie-succesvoller-dan-eerste-generatie>

Centraal Bureau voor de Statistiek. (2018, 15 januari). Bevolking; generatie, geslacht, leeftijd en migratieachtergrond, 1 januari. Geraadpleegd op 22 maart 2018 van  
<http://statline.cbs.nl/statweb/publication/?vw=t&dm=slnl&pa=37325&d1=a&d2=0&d3=0&d4=0&d5=0-4>

Cirillo, L. (2010). Managing affect in interpreter-mediated institutional talk: examples from the medical setting. *The Journal of Specialised Translation*, (14), 55-57.

Essers G. (2014). Clarifying the role of context in doctor-patient communication. (Dissertation) Radboud University Nijmegen

Davidson, Brad (2000). "The interpreter as institutional gatekeeper: The social- linguistic role of interpreters in Spanish-English medical discourse." *Journal of Sociolinguistics* 4 (3), 379-405.

Harmsen, H., Bernsen, R., Bruijnzeels, M., & Meeuwesen, L. (2008). Patients' evaluation of quality of care in general practice: What are the cultural and linguistic barriers? *Patient Education and Counseling*, 72, 115-162.

Huijnk, W., & Dagevos, J. (2012). Dichter bij elkaar? [Closer to each-other? The socio-cultural position of non-Western migrants in the Netherlands]. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Idema, H., & Phalet, K. (2007). Transmission of gender-role values in Turkish-German migrant

families: The role of gender, intergenerational and intercultural relations. *Zeitschrift für Familienforschung*, 19(1), 71-105.

Karliner, L. S., Jacobs, E. A., Chen, A. H., & Mutha, S. (2007). Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature. *Health Services Research*, 42(2), 727-754. doi: 10.1111/j.1475-6773.2006.00629.x

Maltz, D. N., & Borker, R. A. (1982). A cultural approach to male-female miscommunication. *A cultural approach to interpersonal communication: Essential readings*, 168-185.

Meeuwesen, L., Twilt, S., ten Thije, J. D., & Harmsen, H. (2010). "Ne diyor?" (What does she say?): Informal interpreting in general practice. *Patient Education and Counseling*, 81(2), 198-203. doi:10.1016/j.pec.2009.10.005

Phalet, K., & Schönpuug, U. (2001). Intergenerational transmission of collectivism and achievement values in two acculturation contexts: The case of Turkish families in Germany and Turkish and Moroccan families in the Netherlands. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32(2), 186-201.

Roter, D. (1991). *The Roter Method of Interaction Process Analysis. RIAS manual*. Baltimore: John Hopkins University.

Twilt, S. (2007). 'Hmm...Hoe zal ik dat vertellen?' De rol van de niet professionele tolk in arts-patient gesprekken. Masterscriptie Universiteit Utrecht.

Wouda, J. C., & Wiel, H. B. M. (2006). *Medische communicatie*. Medische psychologie, 163-170.

Zendedel, R. (2017). Informal interpreting in Dutch general practice. (Dissertation). Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.

Zendedel, R., Schouten, B. C., van Weert, J. C., & van den Putte, B. (2018). Informal interpreting in general practice: the migrant patient's voice. *Ethnicity & health*, 23(2), 158-173.



## Bijlage

Tabel 10. Frequenties van omissies verdeeld per instrumenteel, affectief en anders.

	Instrumenteel	Affectief	Anders	Omissies (Totaal)
Dochter 1	2	1		(N = 3)
Dochter 2	14	4		(N = 17)
Dochter 3	2	0		(N = 2)
Dochter 4	8	0		(N = 7)
Totaal	28	5		(N = 31)
Zoon 1	6	2		(N = 8)
Zoon 2	7	2		(N = 9)
Zoon 3	11	0		(N = 11)
Zoon 4	10	1		(N = 11)
Totaal	34	5		(N = 39)
Echtgenote 1	12	2		(N = 14)
Echtgenote 2	3	0		(N = 3)
Echtgenote 3	0	0		(N = 0)
Echtgenote 4	3	0		(N = 3)
Totaal	18	2		(N = 20)
Echtgenoot 1	3	0		(N = 4)
Echtgenoot 2	1	0		(N = 1)
Echtgenoot 3	0	0		(N = 0)
Echtgenoot 4	2	0		(N = 2)
Totaal	6	0	1	(N = 7)
Totaal	86	12		(N = 99)

Tabel 11. Codeersysteem voor vertalingen en omissies.

	Inhoud Omissie	Affectief/instrumenteel:	Anders:
Dochter 1	H: Oh, fijn welkom! <b>Is het allemaal goed gegaan?</b> T: hosgeldin diyor anne V: ze zegt welkom mama P: hosbulduk sagolasin V: ( hosbulduk zeg je als antwoord op welkom) bedankt	Omissie: Tolk heeft zin niet vertaald dus patient kan er geen antwoord op geven. Affectief. Tonen van interesse.	
	H: Prima. Ja. <b>150/60</b> , dat is netjes. T: iyi V: het is goed	Omissie: De bloeddruk wordt duidelijk niet vertaald. Instrumenteel: informatie. Het is echter niet met zekerheid waar te nemen of de patient de waarde zelf niet al ziet.	
	H: Okay, ja? <b>Is het allemaal duidelijk?</b> T: is goed T: tammam anne hadi, haplarini yazicak simdide kanini aldiricaz, iki uc gun sonrada seyi aricaz, tansiyonun iyimis , V: oke mama kom op, je medicijnen worden nu voorgeschreven wij gaan je bloed nu ook laten prikken, 2 a 3 dagen later gaan we ding bellen	Niet duidelijk of de vraag aan patient of tolk wordt gesteld. Het wordt niet vertaald. Omissie is instrumenteel structureren.	Het lijkt wel instrumenteel. Maar kan ook affectief zijn. Aangezien het een extra vraag wellicht is om emotionele steun te kunnen bieden.
Dochter 2	H: <b>Nou, precies.</b> En heeft ze hem elke dag nodig gehad? Dus dat ze elke dag een <b>tablet metapolon</b> extra moet nemen vanwege de hartkloppingen? T: senin kalbinin carpinitisi varya hergun alma ihtiyacin oldumu V: jij hebt toch hartkloppingen moest je het elke dag innemen	Side talk dus niet meegenomen. Omissie: Het is instrumenteel en kan worden gematcht aan medicijngebruik. Kan belangrijk zijn want het is niet direct duidelijk of het om dit medicijn gaat. Patient en tolk weten dit niet zeker.	
	H: <b>Ja, ja. Laat ze maar eventjes liggen.</b> Heeft ze <b>nu</b> buikpijn of niet? T: karniyin agrisi varmi , karin agrisi varmi V: heb je buikpijn, heb je buikpijn? P: karin agrim yok kizim V: nee ik heb geen buikpijn dochter	Eerste zin is geen vertaling want het is gevolg van wat er gebeurt. Tweede kan het wellicht wel zijn. Omissie is instrumenteel want het gaat over klachten/symptomen. Het is echter niet vast te stellen of de tolk en patient ook nu bedoelen met de vraag heb je buikpijn. Het kan dus wel van belang zijn.	
	H: <b>Hierboven is haar maag en</b> ze heeft geen maagpijn he? Hier niet? T: bura agriyormu V: doet het hier pijn P: ja	Omission: Arts geeft info en laat een plek zien. Tolk wijst alleen naar plek en vraagt of er pijn is. Dit is instrumenteel: informatie	
	H: <b>Ja</b> , zij bedoelt dit? <b>Denk ik.</b> Dit bedoelt zij, of niet? T: bu agriyi mi diyon sen, sen bu agriyi mi diyon V: bedoel je deze pijn, deze pijn bedoel je P: he he boyle agriyo V: ja ja zo doet het pijn	Eerste is geen omissie. Denk ik. De twijfel van de arts wordt niet meegenomen in de vertaling. Het is onderdeel van de affectieve communicatie.	
	<b>H: Ja, zij heeft een beetje krampen, dat hoor ik wel. Krampen van dikke darm. Ja, nou ja, goed. Ik ben er niet meteen</b>	3 instr omissies Ja, zij heeft een beetje krampen, Instrumenteel. symptomen	

	<p><b>bang voor.</b> Maar als zij naar de wc gaat, dan is dat gewoon normaal?  T: tuvaletin normalmi  V: is je stoelgang goed?  T: Ja, normaal ja</p>	<p>Krampen van dikke darm. Instrumenteel. symptonen  dat hoor ik wel. Instrumenteel. symptonen  1 aff omissie: Ik ben er niet meteen bang voor. Geruststellen</p>	
	<p>H: Hooft zij ook <b>wel eens</b> gewoon gerommel of geborrel in de buik?  T:karninda ses hissediyon mu  V: voel je geborrel in je buik  P: he olur  V: ja gebeurt</p>	<p>Omissie: instrumenteel: symptomen, klachten.  De tolk vertaalt 'wel eens' niet. Het lijkt belangrijk voor het gesprek want hiermee wordt duidelijk wat er aan de hand is. Het antwoord van de patient laat echter wel zien dat de omissie in dit geval niet van invloed is.</p>	
	<p>H: <b>Ja, is van de darmen, zij heeft krampen. Ja, kom maar. Daar is wel een medicijn voor, daar kan ze een medicijn voor nemen. Ik ik ben niet meteen bang voor, dus ik hoop wel, gerommel en krampen, dat heeft niet met eten te namen he?</b> Ze kan alles eten he?  P ama cok sisiyo kiziim cok asiri  V: maar het wordt heel dik dochter echt erg  T: zij heeft euh , herseyi yiyebilyon demi  V: je kan alles eten of niet?</p>	<p>4 omissies  Het is van de darmen. Instrumenteel. Klachten/ symptomen.  bang voor = affectief  Daar is wel een medicijn voor. instrumenteel  Het is duidelijk da t de geruststelling niet over komt. De affectieve informatie wordt ook onderbroken door de patient. Maar de tolk negeert het alsnog terwijl arts er 2x over begint.  Instrumenteel: heeft niet met eten te maken.</p>	
	<p>H: <b>Het beste is, als zij er twee neemt, dat is het beste typt in de computer "Dat is een capsul". Dat is een medicijn tegen de darmkrampen als het ware.</b> Dit moet verlichting geven!  T: Okay  T: simdi ilac yaziyo bagirsaklarina ilac yaziyo hafifletmek icin yani  V: nu schrijft hij medicijnen voor voor je darmen schrijft hij medicijnen voor, zodat het wat minder wordt  P: hee simdi ??  V: okee nu?</p>	<p>2 omissions  Twee nemen: Instrumenteel. Medicijngebruik  Dat is een capsul: instrumenteel. Medicijn gebruik  twee nemen: Instrumenteel. Medicijn gebruik    Het beste is: advies</p>	
	<p>H: twee weken doen en als het goed bevalt, <b>dan kan ze altijd bellen en er mee doorgaan</b>  T: Is prima.  T: iki hafta o ilaci kullanacaksin memnun olursan goed eger fayda etmesse, simdide beline bakicak  V: je moet 2 weken dat medicijn gebruiken, als je tevreden bent is het goed, als het niet helpt..., nu gaat hij naar je rug kijken  P: tuvalete cikarmak icin yaziyo  V: zodat ik naar de wc kan schrijft hij voor</p>	<p>1 omissie. Tolk vertaalt niet correct en vergeet de instrumentele comm van de arts.  Instrumenteel: Medicijngebruik</p>	
Dochter 3	<p>T: Moet ze liggen?  H: <b>Graag, met de benen hier</b></p>	<p>1 omissie, instructie wordt niet vertaald.  Het is niet duidelijk of de patient het al</p>	

	T: <i>tolk tegen moeder</i> : Oliyoy mu anne ? V: Lukt het mama ?	begrijpt waardoor vertaling miss niet nodig is. Niet met zekerheid vast te stellen. Wel genoteerd.	
	H: Is het zwart van kleur of bruin? T: Rengi nasil ?karami, siyami? V: Hoe is de kleur, is het donker, zwart? P: bilmiyorum ki V: dat weet ik niet	Omissie: Instrumenteel. Symptomen. Bruin wordt niet vertaald. Het maakt in dit geval niet heel veel uit want de patient weet het antwoord niet.	
Dochter 4	H: En als het niet gaat, dan moet hij eens een keer naar de KNO arts om te kijken, is er een kwetsbaar adertje er bovenin dat ze dicht moeten schroeien. T: bir hafta deniyelim diyor eger diyor, iyilesmese diyor hastaneye gidersen diyor uhhh belki kapatilicak bir damar vardir catlak olan V: hij zegt laten we het een week proberen, als het niet beter wordt dan zegt hij dat je naar het ziekenhuis kan gaan, misschien is er een adertje dat gesprongen is en dicht geschroeid moet worden.	Omissie. Instrumenteel. Vervolgprocedure. Het is niet duidelijk waarom de tolk dit niet vertaald. Het lijkt wel belangrijke informatie die gedeeld zou moeten worden.	
	H: Als u eens even op de bank wil komen liggen. Dan gaan we even in uw neus kijken. T: burnuna bakicak V: hij gaat naar je neus kijken H: (gaan we kijken wat er is te zien?)	Ook hier is er sprake van een omissie, Maar het is niet met zekerheid vast te stellen dat de patient het niet al begrijpt om te gaan liggen. Instrumenteel: instructie	Instructie kan het ook zijn. Irrelevant want het vorm geen struikelblok. Het is duidelijk voor de patient want het gesprek en consult zet zich voort.
	H: Nee, die komt dus uit Zwolle en niet uit Almelo T: burda birtane turk var yakup diyor V: hij zegt dat er hier een turk is, Y	Omissie. Het lijkt op een revision maar wat mij betreft een omissie omdat 'niet uit almelo' dan niet vertaald zou worden. info	
	H: Kijk Almelo is bij het station T: istasyonun orda diyor V: hij zegt dat het bij het station is	Omissie: Praktische informatie. Niet per se van belang want het is wel duidelijk dat er hier sprake van is.	
	H: Ik heb alleen spray diazepam, 5 mg wordt het T: Diazepam mi idi? V: was het Diazepam? P: bilmiyorum isimini bilmiyorum isini bilsem ben^ V: ik weet het niet ik weet de naam niet, als ik de naam wist^	Omissie instrumenteel Medicijngebruik. ik heb alleen spray. Dit wordt niet vertaald wat vreemd is want dit zou meteen duidelijk kunnen maken welk medicijn de patiënt gebruikt. Soort medicijn wordt wel vertaald maar hoeveelheid ook weer niet. Dit is van belang omdat dit medicijn altijd maar in deze hoeveelheid wordt gegeven. Instrumenteel. Medicijngebruik	
	H: Dat is officieel anders, want ze worden officieel niet vergoed T: sigortalanmiyor diyor sigorta karsilamiyor	Officieel wordt niet vertaald. Dit kan wel belangrijk zijn want het lijkt erop dat ze wel vergoed worden, alleen 'officieel' niet. Dit	

	V: hij zegt dat de verzekering het niet dekt, de verzekering vergoed het niet	komt niet over bij de tolk, dus ook niet bij de patient. Instrumenteel. Medicijngebruik 2 omissies	
Zoon 1	H: Alles vragen, tuurlijk, nee, dat heeft NIETS, NIETS met injectie te maken. Ja, maar dat is PIJN <i>fluisterend</i> heeft u ooit priking gehad of niet? T: inne vurdular mi orana hic? V: Hebben ze je daar ooit geprikt? P: vurmadilar vurmadilar V: niet geprikt, niet geprikt	Dat heeft niets, niet met de injectie te maken. Omissie. Instrumenteel info:  Ja, Maar dat is pijn Affectieve: Empathie	
	H: maar ik zou eens euh euh euhm ja, ik wil u volgende week weer terug zien en dan geef ik u een prik om te kijken of dat minder pijn doet. P nediyo? V: wat zegt ze? T: inne yapalim diyor V: zullen we gaan prikken zegt ze	Ik wil u volgende week terug zien . Omissie, instrumenteel. Vervolgprocedure  Om te kijken of het minder pijn doet. Omissie. Instrumenteel. Vervolgpr	
	H: maar die prik gaat nu niet meteen werken maar ik kan wel proberen, zullen we dat doen? T: inne yapim mi diyo? V: Zal ik prik geven zegt ze H: zal ik u nu een prik geven dan? P: ja yapsin gecerse yapsin bi zarari olmazsa V: ja, ze mag doen, als het over gaat mag ze doen, als het geen gevolg heeft H: ja T: simdi sana prikje yaparlarsa , morgen gaat niet over yani, hemen sey olmaz yani biraz V: Als ze je nu een prik geeft, morgen gaat het niet over dus, het wordt niet snel dinges	Prik gaat nu niet werken: Omissie Instrumenteel. Informatie Ik kan het wel proberen: omissie. Instrumenteel. Vervolgpr	
	H: is niet erg he, is niet erg – zegt het <i>fluisterend</i> T: bisi olmaz diyor V: gebeurd niks zegt ze	Kan al revision gezien worden maar. Is niet erg is wel degelijk echt anders dan gebeurd niks. Omissie: geruststellen	
	H: ja daarom daarom dat is mijn plan, precies, dan hoeft ze niet naar de orthopedie T : bende ayni seyi dusundum diyor V: Ik heb ook hetzelfde gedacht zegt ze P: ja	Omissies instrumenteel vervolg. Maar het wordt niet vertaald omdat het eerder al is genoemd door tolk. Wel een omissie maar niet erg belangrijk.	
Zoon 2	H: Maar is het als u zo'n aanval heeft he als u een aanval van draaiduizelig heeft he, is het dan zit het dan vast aan de hoofdbeweging? Daar bedoel ik mee, je hebt verschillende soorten namelijk, ik	is het dan zit het dan vast aan de hoofdbeweging? Omissie. Instrumenteel. Symptomen. Klachten	

	<p>probeer achter te komen wat voor soort aanval het is. En je hebt een soort die bijvoorbeeld vast zit aan de hoofdbeweging dus als iemand dit doet of dit een kastje pakt of omdraait in bed dan (maakt een zoevend geluid)</p> <p>T: Soruyo nezaman senin bu duizelig basliyo diyo, diyelim bir is yaptin ya hani böyle^-</p> <p>V: Ze vraagt wanneer begint jouw duizeligheid, bijvoorbeeld als je iets hebt gedaan?</p>	<p>Daar bedoel ik mee, je hebt verschillende soorten namelijk,</p> <p>Omissie instrumenteel klachten sympt.</p> <p>ik probeer achter te komen wat voor soort aanval het is.</p> <p>Omissie instrumenteel Klachten/sympt</p> <p>En je hebt een soort die bijvoorbeeld vast zit aan de hoofdbeweging dus als iemand dit doet of dit een kastje pakt of omdraait in bed dan (maakt een zoevend geluid)</p> <p>Omissie instrumenteel klachten sympt</p> <p>Tolk vertaald niet goed waardoor patient vaag antwoord geeft het net compleet duidelijk wordt wat er aan de hand is. Belangrijke omissies.</p>	
	<p>H: Ja okay, en dan nog steeds nog steeds die hoofdbeweging als hij een kopje pakt uit de kast word het dan ook erger bij hoofd snelle hoofdbewegingen?</p> <p>T: Anladin mi?</p> <p>V: Heb je het begrepen?</p> <p>P: Ya öyle birsey birsey anladim ya birsey olunca oluyo yani ugrasinca yani</p> <p>V: Ja zo iets heb ik begrepen, als er iets gebeurd dat gebeurd het als ik met iets bezig ben</p>	<p>Omissie. Tolk vertaald niet maar patient kan NL waardoor dit niet is gebeurd. Maar gekeken naar de tekst van de patient had dit misschien wel vertaald moeten worden. Wel geteld als omissie. Instrumenteel. Klachten/sympt.</p>	
	<p>H: Oke oke goed (dokter en tolk praten zachtjes). Ik ik ga u gewoon opnieuw naar de specialist sturen, toch?</p> <p>T: Specialiste götüruyo</p> <p>V: Ze stuurt naar de specialiste</p>	<p>Oke oke goed is gevolg van side talk. Geen omissie.</p> <p>Opnieuw is in principe een omissie. Maar patient weet uiteraard zelf ook dat die bij de specialist is geweest. Instrumenteel. Vervolg. Maar niet belangrijk</p>	
	<p>H: Het klinkt wel zo, onschuldig he het is onschuldig he niet enge ziekte geen enge ziekte maar het lijkt me vreselijk.</p> <p>T: Diyo cok kork, soyle diyo asil cok kötu bir hastalik degil diyo ama olursa diyo cok vreselijk diyo yani sey yani enge ziekte diyo ölümlü birsey degil diyo ama basladigi zaman diyo seni maf ediyor diyo. O anlamda diyo</p> <p>V: Ze zegt het is geen een hele erge ziekte maar als je het ziekte hebt is het vreselijk zegt ze maar het is geen enge ziekte je gaat er niet van dood. Maar als het begint dat heb je er enorm veel last van.</p> <p>P: Oke</p>	<p>Het klinkt wel zo, onschuldig he het is onschuldig</p> <p>Omissie Affectief. Gersusstellen.</p> <p>Het lijkt me vreselijk. Tonen van empathie aFfectief.</p>	

	<p>H: Nee nee nee daar bestaan pillen voor, voor dat soort dingen. Er bestaan pillen voor, u kunt oxacepam nemen of twee</p> <p>T: Oxacepam diyo, onu icince diyo hicirse</p> <p>V: Ze zegt oxacepam, als je dat inneemt gebeurt er niets</p>	<p>daar bestaan pillen voor,</p> <p>Omissies Instrumenteel. Medicijngebruik. Het is geen belangrijke omissie want het medicijn wordt genoemd. Het is dus voor de patient wel duidelijk maar zou extra info kunnen zijn.</p>	
	<p>H: Ahhh nee en die en die en die en die suiz die geluid in uw hoofd he, heeft u dat bij elke aanval?</p> <p>T: Diyo herzaman mi</p> <p>V: Ze zegt is dat altijd</p>	<p>Revision. Elke aanval. Tolk zegt is dat altijd.</p>	
Zoon 3			
	<p>H: Ja? Het is iets wat je moet bijhouden, het kan weer terugkomen dat eczeem</p> <p>T: Geri gelebilirir diyor yani ama bilemessin diyor</p> <p>V: Het kan weer terugkomen zegt ze, maar je weet niet zegt ze.</p>	<p>Medicijngebruik instrumenteel. Wordt totaal niet vertaald.</p>	
	<p>H: ja dat mag 2 of 3 keer, dat ligt er even aan hoeveel keer uw handen wast, en als u denkt het voelt beetje droog wrijft in de handen. Gewoon smeren</p> <p>P: Aha</p> <p>T : gunde iki uc sefer yapabilirsin diyor kendine bagli diyor</p> <p>V: Elke dag 2 of 3 keer kan je het doen zegt ze, ligt aan jou zegt ze.</p>	<p>dat ligt er even aan hoeveel keer uw handen wast</p> <p>Omissie. Instrumenteel medicijngebruikt</p> <p>en als u denkt het voelt beetje droog wrijft in de handen. Gewoon smeren</p> <p>Instrumenteel medicijngebruikt.</p>	
	<p>H: ja maar die vette creme mag best lekker hoor mag best lekker mee smeren</p> <p>T: Bunu cal diyor yani</p> <p>V: Dit moet je gaan smeren zegt ze</p>	<p>mag best lekker hoor mag best lekker mee smeren</p> <p>Arts geeft duidelijk aan flink te smeren. Tolk vertaald dit niet.</p> <p>2x omissie, instrumenteel. medicijn gb</p>	
	<p>H: Oke, en hoever bent u aan het lopen wanneer dat gebeurt ?</p> <p>T : nezaman cokmu yuruyon nezaman basladi diyor?</p> <p>V: Wanneer loop je veel , wanneer is het begonnen zegt ze.</p>	<p>en hoever bent u aan het lopen</p> <p>Vreemd. Wordt niet vertaald. Omissies instrumenteel. Klacht/symptomen</p>	
	<p>H : dit is een bekend probleem, het komt doordat de de tunnel in uw ruggenwervel waar de zenuwen door lopen, die is een beetje smal.</p> <p>T: ja, seyin daralmis diyor, sinir damarin daralmis,</p> <p>V: ja, dinges is nauw geworden zegt ze, je zenuwen zijn nauw geworden.</p>	<p>dit is een bekend probleem,</p> <p>Omissies. Instrumenteel. Klacht/sympt. het komt doordat de de tunnel in uw ruggenwervel waar de zenuwen door lopen,</p> <p>Omissies. Informatie. Instrumenteel</p> <p>Tolk slaat het volledige over. Terwijl het belangrijke informatie is.</p>	

	<p>H : Ik maak even een brief hoor euh, typt ondertussen op de computer, want is het wel beter gegaan na de prik? want het is wel een jaar later he en u komt nu pas weer vertellen dat het niet goed gaat.</p> <p>P: (??)</p> <p>T : simdi diyor doktordan inmeden sonra diyor hic fadasini gordunmu</p> <p>V: Nu zegt ze, na de dokters prikje zegt ze, heeft het geholpen ?</p> <p>P: hic gormedim</p> <p>V: nee het heeft niet geholpen</p>	<p>Ik maak even een brief hoor.</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Vervolg. Deze geeft wrs info over procedure maar wordt niet vertaald.</p> <p>want het is wel een jaar later he en u komt nu pas weer vertellen dat het niet goed gaat.</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Klachten/sympt</p>	
	<p>H: Nee nee dit probleem komt audiorecorder hapert , door de aders krijg je pijn in de kuiten en niet in de bovenbenen</p> <p>T: (??)</p> <p>H: ja dus dat is een ander verhaal euh</p> <p>T: damar tikansa diyor o damarin tikandi yer agrir diyor</p> <p>V: Als de zenuw vastloopt zegt ze, dan doet de plaats van de verstopte zenuw pijn ,zegt ze.</p> <p>P: agrida var canim agrida var</p> <p>V: Pijn heb ik ook lieverd, pijn heb ik ook</p>	<p>door de aders krijg je pijn in de kuiten en niet in de bovenbenen</p> <p>Lijkt op revision. Maar tolk laat wel informatie weg dus omission.</p> <p>Instrumenteel. Klachten/sympt</p>	
Zoon 4	<p>H: En is dat iedere ochtend?</p> <p>T: Nezaman basladi?</p> <p>V: Wanneer is het begonnen?</p> <p>P: asagi yukari.. hemen hemen 6/7 aydir oyle.</p> <p>V: ongeveer, bijna al 6/7 maanden zo</p>	<p>Omissie.</p> <p>Tolk vertaald vreemd. Lijkt op revision. Maar is het niet. Instrumenteel. Klachten.sympt</p>	
	<p>H: Oh ja, dat is wel heel lang hé.. En is er wel 's een foto gemaakt van de rug?</p> <p>T: Sirtindan burda fotograf cektilermi? Röntgen.</p> <p>V: Hebben ze een foto gemaakt van je rug? Röntgen.</p>	<p>Omissie. Affectief. Tonen van empathie</p>	
	<p>H: Er is een heel groot onderzoek geweest en nu gaan we alle mensen boven de 70, maar dat is ze nog niet, maar wel bijna en ze heeft toch al vitamine D, gaan we daarin in- instellen opstellen. Dus ik ga een tabletje geven en dan moet ze niet meer die ampulletjes slikken, alleen nog maar dat tabletje.</p> <p>T: Gun.. simdi hap verecek.. onu gunde atacaksin, niet onu uc aylik degil. Gunluk hap verecekler.</p> <p>V: Dag.. ze gaat nu een tabletje geven.. dat moet je dagelijks nemen, niet om de</p>	<p>4 Omissies. Instrumenteel Praktische informatie.</p> <p>Tolk doet er niets mee.</p>	



	drie maanden. Ze gaan een dagelijks tablet geven.		
	<p>H: Alleen iets lagere dosering maar dan wel iedere dag waardoor het iets beter werkt. En ze kan het met of het avond of de ochtend het maakt allemaal niet uit, heeft niet zo veel bijwerkingen.</p> <p>T: Anne, bu daha iyi calisiyormus oburunden.</p> <p>V: Mama, deze werkt beter dan de andere.</p>	<p>Alleen iets lagere dosering</p> <p>Omissie instrumenteel. Medicijngebruik maar dan wel iedere dag waardoor het iets</p> <p>Omissie instrumenteel. Medicijngebruik En ze kan het met of het avond of de ochtend het maakt allemaal niet uit</p> <p>Omissie instrumenteel. Medicijngebruik heeft niet zo veel bijwerkingen.</p> <p>Omissie instrumenteel. Medicijngebruik Opvallend resultaat. Komt mede doordat patient niet echt wil luisteren naar tolk. Patient denkt dit al gehad te hebben maar is niet zo. Verwarring tussen patient en tolk lijkt ervoor te zorgen dat er niet goed vertaald wordt.</p>	
	<p>H: Werkt goed voor de spieren. Krijg je wat minder spierpijn van.</p> <p>T: Kaslarin fazla agrimaz diyor...</p> <p>V: Ze zegt dat je minder spierpijn zult hebben...^-</p>	Omissie. Instrumenteel. informatie	
Echtgenote 1	<p>H: Ja, het is precies andersom he van wat je denkt. Van dat HELE HELE hoge cholesterol wat u heeft kunt u een ontsteking krijgen van de alveesklier.</p> <p>T: uhhh ilthaplana bilir diyor seylerin, alveesklier varya su sey</p> <p>V: uhhh ze zegt dat het kan gaan ontsteken je dingen, je hebt toch alveesklier dit ding</p>	<p>Ja, het is precies andersom he van wat je denkt</p> <p>Omissie. Affectief. Empathie Van dat HELE HELE hoge cholesterol wat u heeft</p> <p>Instrumenteel. Klacht/sympt omissie. Arts benadrukt het nogal. Dit wordt niet overgenomen door tolk.</p>	
	<p>H: Kijk, het vervelende met wat u heeft, in de toekomst kunt u er wel heel veel last van krijgen</p> <p>T: gelecekte diyor cok problem olur diyor</p> <p>V: ze zegt dat het in de toekomst wel een groot probleem kan worden</p>	<p>Kijk, het vervelende met wat u heeft</p> <p>Affectief. Tonen van bezorgheid.</p>	
	<p>H: Nee, wat je ervan kan krijgen, je krijgt wel sneller hart en vaat- ziekten, dus sneller een hartinfarct, hoeft u niet aan dood te gaan, maar daar kunt u wel heel veel handicap van krijgen</p> <p>T: ja</p> <p>T: kalp krizi gecirebilirsini diyor, cok seyler karsina cikar kalp krizi de gecirebilirsini diyor</p>	<p>: Nee, wat je ervan kan krijgen, je krijgt wel sneller hart en vaat- ziekten,</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Praktische info hoeft u niet aan dood te gaan,</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Praktische info maar daar kunt u wel heel veel handicap van krijgen</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Praktische info</p>	

	V: ze zegt dat je ook een hartaanval kan krijgen, veel dingen kunnen gebeuren, ze zegt dat je ook een hartaanval kan krijgen		
	H: U kunt problemen krijgen met de bloedvaten, en de zenuwen van de benen waardoor je, sommige mensen krijgen wel eens een been geamputeerd krijgen als ze, als het slecht gaat T: ja , seylerin de diyor ayagini da kaybedebilirsın diyor o seylerden dolayi diyor V: ja, ze zegt ook ding dat je je voet kwijt kan raken, ze zegt dat zulke dingen ook kunnen gebeuren	: U kunt problemen krijgen met de bloedvaten, en de zenuwen van de benen Omissie. Instrumenteel. Praktische info	
	H: dus je gaat er niet zo snel aan dood maar je raakt er wel enorm gehandicapt van als je dat niet goed doet T: Cabuk olmesin diyor ama oyle seylerden yavas yavas olursun diyor V: ze zegt dat je niet snel dood zal gaan maar, langzamerhand zullen er zulke dingen gebeuren	maar je raakt er wel enorm gehandicapt revision  als je dat niet goed doet Omissie. Instrumenteel. Praktische info	
	H: kijk u bent nog hartstikke jong u moet minstens 40 jaar vooruit met dit lichaam dus wees er een beetje zuinig op T: Cok gencsin diyor yani 40 sene daha omrun var yani diyor onu diyor sey yapma diyor V: ze zegt dat je nog heel jong bent, je hebt nog 40 jaar te gaan zegt ze , ze zegt niet ding doen	dus wees er een beetje zuinig op Instrumenteel. Vervolg omissie	
	H: kijk u mag best nog even bloed laten prikken voordat u met de medicijnen begint om zeker te weten dat het nut heeft maar dan moet u ze vandaag ophalen en dan maandag ochtend voor het ontbijt bloed laten prikken en dan daarna wel starten met uw medicijnen. T: moet hij nu laten prikken zeg maar? H: nee moet nuchter, voor het ontbijt vandaag gaat dat niet meer. T: Dus maandag, maandag H: ja T: sey diyor maandag kanini ver diyor ondan sonra ilaclarina basla diyor, nuchter V: ze zegt ding maandag moet je dan bloed laten prikken en daarna moet je aan je medicijnen beginnen	om zeker te weten dat het nut heeft instrumenteel. Info maar dan moet u ze vandaag ophalen en dan Instrumenteel Vervolgprod.. voor het ontbijt Instrumenteel. Medicijngebruik. Wordt niet duidelijk dat tolk dit mee deelt aan patient.	

	<p>H: moet betalen , maar of je nou 400 euro verbruikt of 100 duizend euro, je betaalt alleen maar 375, maar die 375 betaal je dus en ik denk dat dat ook, ja u zult uw eigen risico wel ophebben</p> <p>T: eigen risiconu gecmis olabilirsin ondan diyor odemis olabilirsin diyor</p> <p>V: ze zegt dat je over je eigen risico heen bent misschien dat je daarom moest betalen</p>	<p>maar of je nou 400 euro verbruikt of 100 duizend euro, je betaalt alleen maar 375, Omissie. Info instrumenteel</p> <p>maar die 375 betaal je dus en ik denk dat dat ook</p> <p>Omissie. Info instrumenteel</p> <p>ja u zult uw eigen risico wel ophebben</p> <p>Omissie. Info instrumenteel</p> <p>Tolk lijkt het niet te begrijpen waardoor het niet goed wordt vertaald naar de patient.</p>	
Echtgenote 2	<p>H: Hartstikke goed en ehm pijnstilling, ik weet niet, heb je van die andere tramadol tabletjes? Gaat dat wat makkelijker?</p> <p>Beter of ehm?</p> <p>T: uhhh haplarla daha mi iyi</p> <p>V: is het peter met de pillen?</p>	<p>ehm pijnstilling</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Tolk vertaald niet waardoor het niet duidelijk is waarvoor het medicijn is.</p> <p>tramadol tabletjes?</p> <p>Omissie. Medicijn. instrumenteel</p>	
	<p>H: Dus in principe zou het moeten kunnen, ja, ja, ja. Zouden jullie dat misschien willen laten doen om het ook nog eens een keer door iemand anders te laten beoordelen of ehm?</p> <p>T: bir baskasina da baktirmak icin diyor?</p> <p>V: hij vraagt of het is om ook aan iemand anders te laten zien</p>	<p>Dus in principe zou het moeten kunnen, ja, ja, ja.</p> <p>Instrumenteel. Omissie. Praktische info</p>	
Echtgenote 4	<p>H: En zijn het aanvallen? Het is altijd een lastige vraag, wat ik daarmee bedoel is: is het soms gewoon een stuk minder en dat het dan weer op komt zetten en dan zakt het weer af, is het dat soort pijn?</p> <p>T: yani sey mi geliyor surekli</p> <p>V: dus komt er steeds ding</p>	<p>Het is altijd een lastige vraag, wat ik daarmee bedoel is:</p> <p>Omissie instrumenteel. Klacht. Sympt. Revision.</p>	
	<p>H: Warmte, voorzichtig masseren en probeer het door te bewegen. Dus gewoon lopen</p> <p>T: (???)spierden mis</p> <p>V: (???) het komt door de spier</p> <p>P: Ja. Alles spier probleem</p>	<p>voorzichtig masseren en probeer het door te bewegen.</p> <p>Omissie. Instrumenteel. Medicijngebruik.</p> <p>Dus gewoon lopen</p> <p>Instrumenteel. Info.</p>	
Echtgenoot 1	<p>H: en is nu meer geworden, zijn aanvallen op de dag en ontlasting plassen gaat wel goed, misselijk en overgeven, daarbij?</p> <p>T: sey bulanma</p> <p>V: dinges misselijkheid</p> <p>P: bulanma mi yok</p> <p>V: misselijkheid nee</p> <p>T: nee nee</p>	<p>zijn aanvallen op de dag en ontlasting plassen gaat wel goed</p> <p>Omission. Instrumenteel klacht.sympt</p> <p>overgeven, daarbij?</p> <p>Omission. Instrumenteel klacht.sympt</p>	
	<p>H: Ze dachten het (<i>mompelt wat terwijl hij de brief leest</i>). Okay, want heeft ze ook nog veel last van haar maag van</p>	<p>pijn daarboven in de buik ?</p> <p>Omission. Instrumenteel klacht.sympt</p>	

	<p>zuuroprisping of pijn daarboven in de buik ?</p> <p>T: sey euh migdende bir eksime biseyler oluyormu</p> <p>V: euhm heb je iets van maagzuur in je maag</p>		
	<p>H: zou ik naar de buik mogen kijken even luisteren en voelen is dat goed?</p> <p>T: karnina bakabilirmiyim diyor dinleyebilirmiyim karnini diyor</p> <p>V: mag ik naar je buik kijken zegt hij, mag ik je buik beluisteren zegt hij</p>	<p><b>Voelen</b></p> <p>Omissies. Want kijken is niet per se voelen en aanraken wordt dus niet vertaald. Patient verwacht wellicht dit dan niet.</p> <p>Omissie. Categorie: Toestemming vragen.</p>	
Echtgenoot 2	<p>H: <b>In december had u een beetje laag,</b> (audiobestand hapert) kun je natuurlijk ook last van hebben. U bent ook bleek en als u paar kussens onder de matras doet hebt u dan nog steeds veel last?</p> <p><i>Je hoort een knisperend geluid op de achtergrond</i></p> <p>T kafani yuksek koyup yatsan diyo gene mi ayni oluyo diyo</p> <p>V: als je je hoofd wat hoger legt zegt ze, is het weer hetzelfde zegt ze</p>	<p><b>In december had u een beetje laag,</b></p> <p>Gaat over klacht.symp. Omissie.</p> <p>Instrumenteel. Niet per se echt belangrijk.</p>	
Echtgenoot 4	<p>H: <b>En Daar. En kraakt ie? Als je opstaat dat je denkt</b> (maakt een kraakgeluid met zijn mond)</p> <p>T: Ses yaptin mi diyor, ses yapiyor mu diyor?</p> <p>V: komt er geluid vandaan, maakt het geluid?</p>	<p><b>En kraakt ie?</b></p> <p>Omission. Instrumenteel. Klacht. Sympt.</p>	
	<p>H: Wat neem je voor tabletten <b>voor pijn?</b></p> <p>T: Ehm</p> <p>V: Ne tableti kulaniyorsun diyor?</p> <p>V: Hij vraagt wat voor tabletten je gebruikt</p> <p>P: Haa, ( <i>Brufen? Naam van tablet</i>) atinca geciyor</p> <p>V: Aha, als ik ( <i>brufen? naam van tablet</i>) neem gaat het over.</p>	<p><b>voor pijn?</b></p> <p>Omissie. Instrumenteel. Medicijngebruik. Door het antwoord is het echter wel duidelijk dat het gaat om medicijnen voor pijn. De omissie is dus niet erg.</p>	