



DE AFSTANDSTOLKENDIENST IN DE TOEKOMST: TOLKEN VGT EN OOK SCHRIJFTOLKEN ?

Beste gebruiker van de afstandstolkendienst,

Het CAB heeft samen met de stuurgroep van het project de werking van de afstandstolkendienst in 2016 geëvalueerd. **Besluit : eind 2016 bleven er nog altijd 3 knelpunten :**

1/ de gebruiksstatistieken : zij stijgen niet verder. Als men de tijd van de tolk in de dienst bekijkt, dan ziet men dat maar ongeveer 40% van de tijd van de aanwezige tolk gebruikt wordt.

2/ de openingsuren : spijtig genoeg is de dienst enkel in de voormiddag (+ 1 nam.) open. De overheden gaan nog niet akkoord om het aantal openingsuren te vermeerderen, omdat de tolken maar tijdens 40% van hun aanwezige tijd echt gebruikt worden.

3/ vervangingen van een afwezige tolk : als een afstandstolk plots afwezig is en er wordt geen vervangende tolk gevonden, dan moet de dienst helaas sluiten, omdat er van de overheid maar 1 tolk tegelijk mag aanwezig zijn. Sommige mensen denken : er moeten meer nieuwe freelance afstandstolken bijkomen. Maar dat is geen perfecte oplossing, want als de afstandstolk in het call- center plots ziek wordt en het CAB vraagt aan andere afstandstolken om te vervangen, dan ziet men dat de agenda van die andere tolken bijna altijd al volgeboekt zit met live tolkopdrachten.

Zijn er dan geen oplossingen ?

In februari kwamen de Nederlandse collega's op bezoek bij het CAB. De Nederlandse afstandstolkendienst gebruikt dezelfde software als de Vlaamse. In Nederland biedt de afstandstolkendienst zowel tolken gebarentaal als schrijftolken aan. In Vlaanderen is dat gescheiden : er is enerzijds de afstandstolkendienst van het CAB, en er is anderzijds Teletolk van de Vlaamse Infolijn.

Het CAB heeft het Nederlandse voorbeeld besproken met de Vlaamse afstandstolken en onze tolken zijn bereid om zowel te tolken VGT als te schrijftolken. Daarom wil het CAB in het najaar een experiment inrichten en op sommige dagen tegelijk aanbieden : zowel tolken VGT als schrijftolken. Dit experiment kan interessante voordelen opleveren :

- 1) Het economisch rendement van de aanwezige tolken zou kunnen verhogen want er is meer vraag van gebruikers (ook schrijftolkgebruikers komen erbij)
- 2) Er zouden tegelijk 2 tolken kunnen aangeboden worden zodat lange wachtrijen verminderen en zodat er in geval van uitval van een tolk nog minstens een tolk overblijft om de permanentie in het call- center te verzekeren
- 3) Horende mensen kunnen ook zelf mensen contacteren die een auditieve beperking hebben en geen VGT kennen (dit kan niet via Teletolk)

Tijdens het experiment zou Teletolk tegelijk verder open blijven zodat in geval van drukte bij de afstandstolkendienst van het CAB, de gebruikers nog verder Teletolk kunnen benutten. Ook kunnen de gebruikers verder Teletolk gebruiken als de afstandstolkendienst van het CAB gesloten is.

Als dat experiment lukt en het gebruik van de tolken (dat nu maar 40% van de werktijd van de aanwezige tolk bedraagt) stijgt flink, dan mogen misschien de openingsuren verhoogd worden.

Waarom begint het CAB nu nog niet onmiddellijk met dit experiment ?

Het CAB organiseert voor de zomervakantie eerst een overlegvergadering met veel belangrijke gebruikersorganisaties : Fevlado, Opdoss, Vloc-CI, Onici, Ahosa, enz. Het CAB wil weten of al deze organisaties akkoord gaan om actief mee te helpen bij een grote sensibiliseringscampagne. Doel van de campagne : gebruikers van schrijftolken en tolken VGT aanmoedigen om meer afstandstolken te gebruiken.

Zonder stijgend gebruik van de dienst kan het experiment mislukken, bv. wanneer het CAB 2 tolken tegelijk in het call- center zet, en er blijkt maar werk voor 1 van de 2 tolken. In dat geval moet de overheden 2 tolken vergoeden terwijl er maar 1 echt werk heeft. De overheden zullen dat zien als een verspilling. Samen met de andere organisaties en jullie als gebruikers moeten wij proberen om het experiment te doen lukken.

Hopelijk kan het experiment in het najaar van 2017 doorgaan, zodat het CAB aan jullie gebruikers een betere dienstverlening kan aangeboden worden !

We houden jullie op de hoogte !