



Jaarverslag 2018



Ontwerp voorpagina : © Alena Barabanova

Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven, vzw

Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

tolkaanvraag@cabvlaanderen.be - www.cabvlaanderen.be - www.tolkaanvraag.be

 09/228.28.08 -  09/228.18.14 -  0473/92.33.11 - Nood  0476/22.91.75

INHOUD

1	<u>GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2018</u>	6
1.1	SECTOR WELZIJN	6
1.1.1	TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)	6
1.1.2	GEBRUIKERS L- UREN	6
1.1.3	L-UREN 2019	9
1.2	SECTOR WERK	9
1.2.1	ARBEIDSUREN (A- UREN)	9
1.2.2	GEBRUIKERS A-UREN	10
1.2.3	SOLLICITATIE UREN (S-UREN)	12
1.2.4	GEBRUIKERS S-UREN	12
1.2.5	TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B-UREN)	12
1.2.6	GEBRUIKERS B-UREN	12
1.2.7	A-/S-/B-UREN 2019	12
1.3	SECTOR ONDERWIJS	13
1.3.1	TOLKUREN (O-UREN)	13
1.3.2	LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN	23
1.4	SECTOR DERDEN	27
1.5	SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)	28
1.5.1	GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST	28
1.5.2	SAMENWERKING MET HET PROGRAMMA “INNOVATIEVE OVERHEIDSOPDRACHTEN VLAANDEREN” (PIO)...	31
2	<u>EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND</u>	32
2.1	TOLKEN VGT	32
2.2	SCHRIJFTOLKEN (ST)	34
2.3	VORMING VOOR TOLKEN	37
3	<u>KLACHTENBEHANDELING</u>	38
3.1	OTK OVER HET CAB	39
3.2	OTK OVER DE TOLKEN	39
3.3	WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE	40
4	<u>INTERN BELEID</u>	41
4.1	WERKINGSMIDDELEN	41
4.2	OVERLEG MET DE SECTOR	42
4.3	KWALITEITSWERKING 2018 - 2019	43
5	<u>ENKELE HIGHLIGHTS IN DIT RAPPORT</u>	49

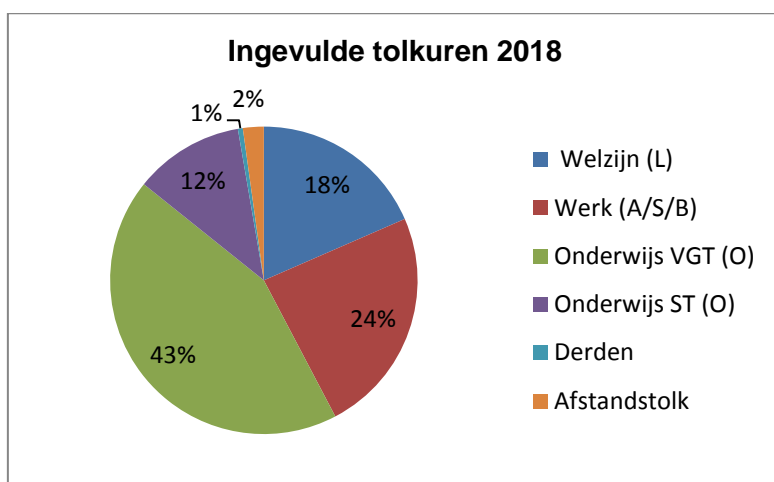
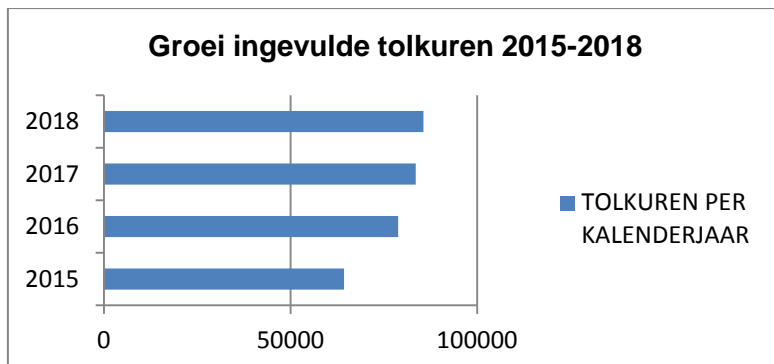
VZW CAB JAARRAPPORT 2018

5.1	DRINGEND MEER TOLKEN VGT NODIG OM AAN DE STIJGENDE VRAAG TE VOLDOEN	49
5.2.	STAPPEN OM DE WERKING VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TE VERBETEREN.....	49
5.3	EXTRA INSPANNINGEN OP HET VLAK VAN ICT.....	50
6	<u>BIJLAGE: CAB SPECIAAL RAPPORT TEKORT TOLKEN VGT</u>	51

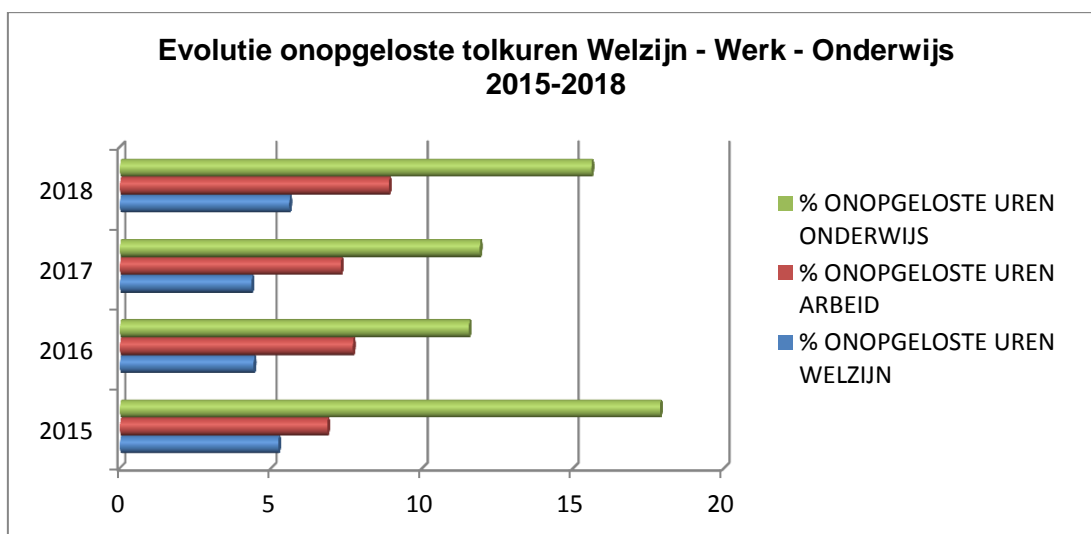
VZW CAB JAARRAPPORT 2018

INLEIDING

Het CAB en de tolken losten samen 85.597 aangevraagde tolkuren op (incl. permanentie afstandstolken). Dit is een groei met 2,5 % ten opzichte van 2017:



De groei werd afgeremd door de dalende oplossingsgraad.



VZW CAB JAARRAPPORT 2018

1 GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2018

1.1 SECTOR WELZIJN

Bevoegdheid: Vlaams Agentschap Voor Personen met een Handicap (VAPH)

1.1.1 TOLKUREN IN DE LEEFSITUATIE (L- UREN)

Er werden 16.715 uren aangevraagd door de gebruikers. Dit is 6,7 % meer dan in het jaar 2017. In 2016 noteerden we een gelijkaardige groei van 6,45 %, terwijl het jaar 2017 evenwel een groei van 22 % kende.

Hiervan werden 15.784 uren opgelost, met andere woorden: 5,6 % van de aangevraagde uren bleef onopgelost. Dit is een kleine stijging ten opzichte van het jaar 2017 (4,35 %).

1,42 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting" (TLA), waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie. In het jaar 2017 registreerde men 1,34 % en in het jaar 2016 1,74 %.

Wat is een "TLA"?

Met TLA wordt bedoeld: een "Te Late Afgelasting" van een tolk door de aanvrager, waarbij die tolk recht heeft op een financiële vergoeding.

De 3 overheden beschouwen een opdracht als te laat afgelast wanneer de afgelasting gebeurt binnen de laatste 48 uren Voor de aanvang van de opdracht (weekends niet inbegrepen). De overheden stellen echter een voorwaarde ten gunste van de gebruikers: wanneer de juiste omstandigheden passen, moest de tolk indien mogelijk een vervangingsopdracht aanvaarden.

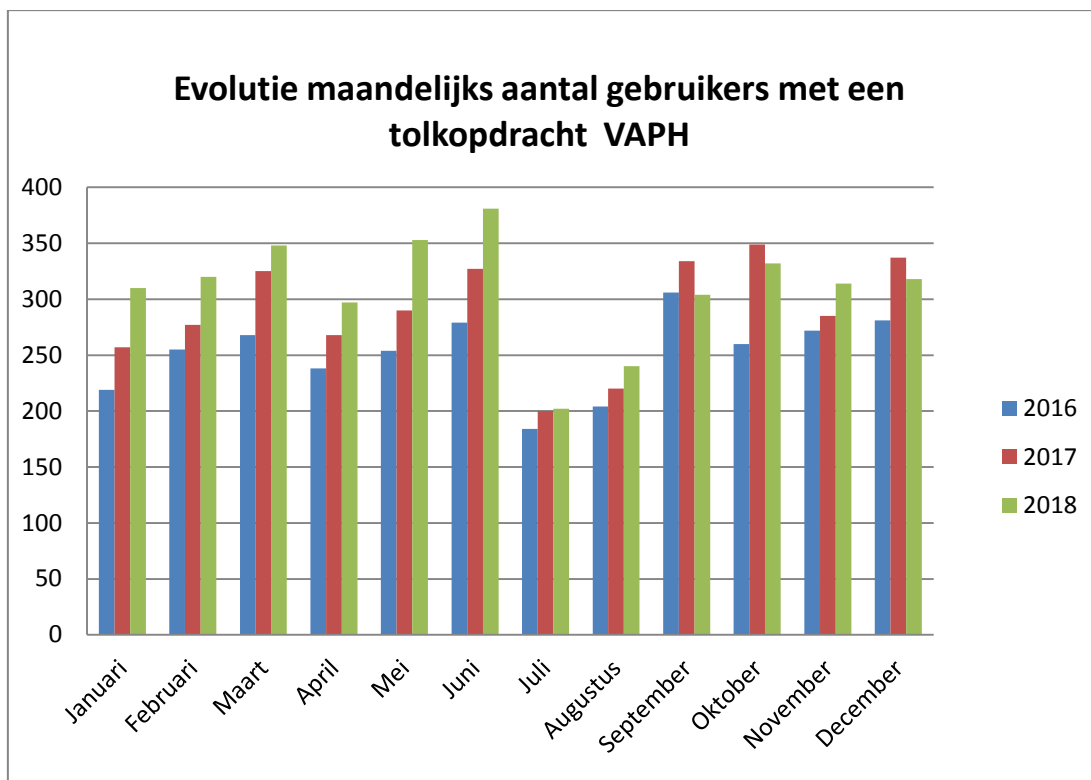
1.1.2 GEBRUIKERS L- UREN

Eind 2018 registreerde het CAB in totaal 2.009 gebruikers met het recht op L-uren. Dat is een aangroei met 3,18 % ten opzichte van het jaar 2017.

Hiervan hebben 1.013 personen (50 % van alle rechthebbenden) effectief hun tolkuren gebruikt: een stijging met 6,41 % ten opzichte van het jaar 2017.

Maandelijks waren er gemiddeld 310 gebruikers. Dit is een stijging met 7 % ten opzichte van het jaar 2017. In het jaar 2017 bedroeg de stijging daarentegen 14,74 %.

In de grafiek op de volgende pagina zien we duidelijk dat er hoofdzakelijk in de eerste helft van 2018 maandelijks een grote stijging was van het aantal gebruikers.



1.1.2.1 GEBRUIK DOOR DOVE PERSONEN (ZONDER DOOFBLINDE GEBRUIKERS)

In het jaar 2018 verbruikte de groep van 977 dove gebruikers 11.652 uren. Het verbruik van deze groep steeg met 5,4 %. Het gemiddeld verbruik van de dove gebruiker blijkt op die manier 11,92 uren (in het jaar 2017 bedroeg dit 12,04 uren) per jaar te zijn, een minuscule daling met 1,1 %.

321 dove gebruikers vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18 uren tot het maximum (= 36 uren), een stijging met 19,7 %.

205 onder hen gebruikten effectief meer dan 18 uren (198 in het jaar 2017). Dit is bijna een status quo. Hun aandeel ten opzichte van de groep niet doofblinde gebruikers bleef eveneens status quo (20,3 %).

52 van deze 205 personen gebruikten 35 of 36 tolkuren. Zij vertegenwoordigen 5 % van de hele groep van actieve dove gebruikers. In het jaar 2017 ging het om 56 personen.

772 dove personen hebben maximum 18 uren gebruikt. Hun aantal stijgt met 7 % ten opzichte van het jaar 2017.

1.1.2.2 GEBRUIK DOOR DOOFBLINDE GEBRUIKERS ⁽¹⁾

Er zijn 41 personen bij het CAB geregistreerd die recht hebben op een basispakket van 90 tolkuren (40 in het jaar 2017). 35 van deze personen gebruikten effectief tolkuren in de leefsituatie.

26 onder hen vroegen in 2018 een verdubbeling aan tot 180u, en 21 van die 26 gebruikten ook effectief meer dan 90 uren (zelfde cijfers als in 2017!).

Deze groep gebruikte in totaal 4.132 uren (vorig jaar: 3.935u), hetgeen 26,2 % vertegenwoordigt van het totaal aantal getolkte uren in 2018 in Welzijn (zelfde verhouding als vorig jaar).

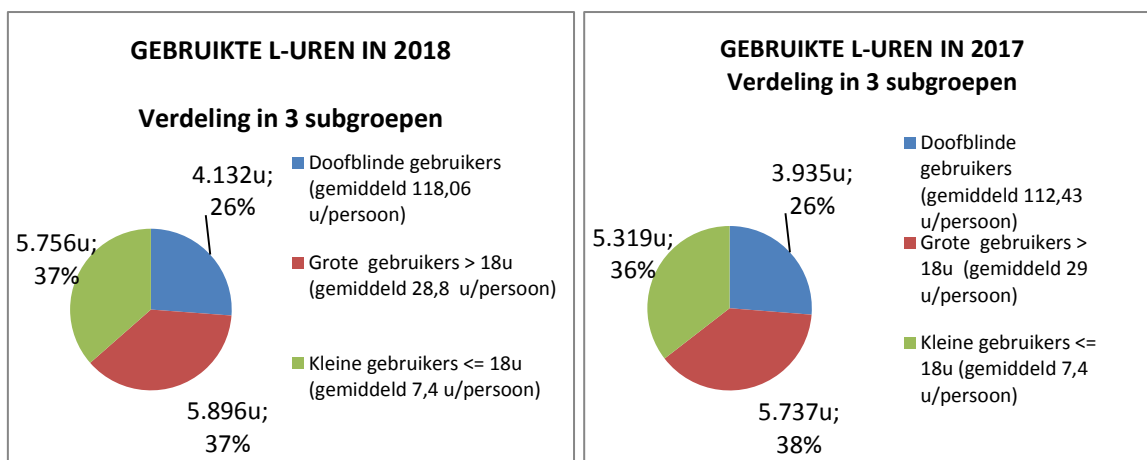
Het gemiddeld gebruik per doofblinde gebruiker steeg tot 118,05 uren (112,42 uren in 2017).

14 doofblinde personen gebruikten meer dan 95 % van hun 180 tolkuren (vorig jaar 10). 11 onder hen gebruikten hun uren zelfs helemaal op. Een verdubbeling ten opzichte van 2017 (5).

1.1.2.3 DE 3 SUBGROEPEN IN WELZIJN

In welzijn onderscheiden we aldus 3 subgroepen (zie grafieken hieronder):

- ❖ de niet doofblinde “veel”gebruikers,
- ❖ de niet doofblinde gebruikers die max. 18 uren gebruiken,
- ❖ de doofblinde gebruikers.



¹ In de regelgeving wordt inzake de medische voorwaarden gesproken over gebruikers die “tevens een vermindering van hun gezichtsvermogen” hebben.

1.1.2.4 SCHRIJFTOLKUREN (ST)

Er werden 400 uren ST aangevraagd, waarvan 391 uren werden ingevuld voor 27 dove gebruikers. Dit betekent een forse vooruitgang, want vorig jaar werden maar 204 uren ingevuld voor 15 gebruikers. Desalniettemin vertegenwoordigt dit nog steeds amper 2,5 % van het totaal aantal gebruikte L-uren.

Het opvallend hoge oplossingspercentage (bijna 98 %) heeft vermoedelijk te maken met enerzijds het groeiend aanbod van actieve schrijftolken en anderzijds met de geringe vraag naar dergelijke tolken.

1.1.3 L-UREN 2019

De door de overheid voorziene 16.900 uren volstonden om het jaar te overbruggen. Zij zouden ook net volstaan hebben om de onopgeloste aangevraagde tolkuren in 2018 in te vullen. Het is wel zonneklaar dat het urencontingent in 2019 moet opgetrokken worden.

Het is heden onmogelijk om te voorspellen hoeveel extra tolkuren er nodig zullen zijn. Dit hangt in belangrijke mate af van de vraag in hoeverre de overheid effectief ingaat op de wens van de sector om het aantal wettelijk toegelaten jaarlijkse tolkuren per gebruiker fors op te trekken of niet meer te limiteren. Dit zou er uiteraard kunnen toe leiden dat het gebruik fors stijgt dan de huidige groeipercentages bij de dove gebruikers (5,4 %) of bij de doofblinde gebruikers (5 %). Andere factoren die invloed kunnen uitoefenen zijn het slechts druppelsgewijs aangroeien van het aantal beschikbare tolken (*zie verder het hoofdstuk over de evolutie van tolkenbestand*) en/of de sensibiliseringscampagne voor het gebruik van meer tolkuren.

1.2 SECTOR WERK

Bevoegdheid: Vlaamse Dienst Voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

1.2.1 ARBEIDSUREN (A- UREN)

Er werden bij het CAB 21.485 uren aangevraagd. De stijging bedroeg 14,3 %, wat bijna het dubbele is van de groei in 2017. 19.575 uren werden opgelost (stijging 12,6 %).

1,40 % van de uitbetaalde A-uren werden geregistreerd als “*Te Late Afgelasting*”, waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (2,52 % in 2017). Dit gaat over 275 uren.

89 uren werden laat afgelast door de geboekte tolk zelf (bij opdrachten waarvoor één tolk gevraagd werd) en 123 uren laat afgelast door de “tweede tolk” bij teamtolkopdrachten. In totaal lasten toegekende tolken dus 212 uren af. Dit is 0,99 % van het aantal aangevraagde tolkuren. Dit is een quasi status quo (0,95 % in 2017).

8,89 % van de aangevraagde tolkuren werden niet opgelost, hetzij omdat er geen tolk gevonden werd, hetzij omdat de tolk de opdracht laat afgelastte (vorig jaar 7,48 %).

Een groot deel van de opdrachten met A-uren zijn teamtolkopdrachten. Indien we van het totaal aantal aangevraagde tolkuren enkel die tolkuren tellen waarbij helemaal geen tolk aanwezig was, dan geeft een manuele controle 5,45 % (vorig jaar 4,48 %).

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

Teamtolkopdrachten: wat zijn dat en welk is hun oplossingsgraad?

Bij teamtolkopdrachten worden hoofdzakelijk twee (of in zeldzame gevallen meer) tolken tegelijk ingezet. Het aantal aanvragen met teamtolk blijft merkwaaardig status quo. 40,4 % van alle aangevraagde A-uren zijn teamtolkopdrachten (in 2017: 40,7 %).

De oplossingsgraad van teamtolkopdrachten is bijna dezelfde als in 2017: nu 88,90 % en toen 90,46 %. Dit % ligt wat lager dan de algemene oplossingsgraad. Het aandeel effectief getolkte teamtolkuren ten opzichte van alle getolkte uren bedraagt 39,4 %.

Er werden 575 uren schrijftolk aangevraagd, een lichte daling van 3 % (2,68 % van alle aangevraagde A-uren). Hiervan werden 454 uren getolkt. De oplossingsgraad van 78,96 % is bijna identiek aan de 79,30 % in 2017).

Begin 2018 stuurde de VDAB haar beleid over de toegelaten inzet van A-uren in sommige opzichten bij. Zo konden voortaan ook vergoedbare tolkuren ingezet worden in situaties waarin de werkgever zelf iets organiseert buiten de werkuren, bijvoorbeeld een personeelsfeest, nieuwjaarsreceptie of teambuilding. Zo kon ook de middagpauze als een deel van de arbeidstijd beschouwd worden, zodat desgewenst ook daar tolken met A-uren konden vergoed worden. Deze maatregelen werden positief onthaald door de sector.

1.2.2 GEBRUIKERS A-UREN

Het CAB registreerde eind 2018 2.162 gebruikers met het recht op A-uren, maar dat hoge cijfer is kunstmatig en het gevolg van een automatische toekenning door het CAB van het recht op A-uren aan gebruikers die het recht op L-uren hebben.

Verder hadden 153 gebruikers enkel een recht op A-uren maar nog geen recht op L-uren (vorig jaar 167).

Nuttiger is om te kijken naar het aantal personen dat in 2018 één (of meerdere) arbeidscontracten heeft: dat zijn er 760 (6,74 % meer dan de 712 in 2017). Naar aanleiding van de overstap van tolkaanvraag 1.0 naar 2.0 in 2019 zal een update van de werkgeversattesten ingepland worden. Het vermoeden bestaat immers dat een aantal van die attesten niet meer geldig zijn, maar dat het CAB daarover geen actuele informatie heeft ontvangen van de betrokkenen (*bijvoorbeeld door een pensionering van de werknemer of afsluiting van de tewerkstelling*).

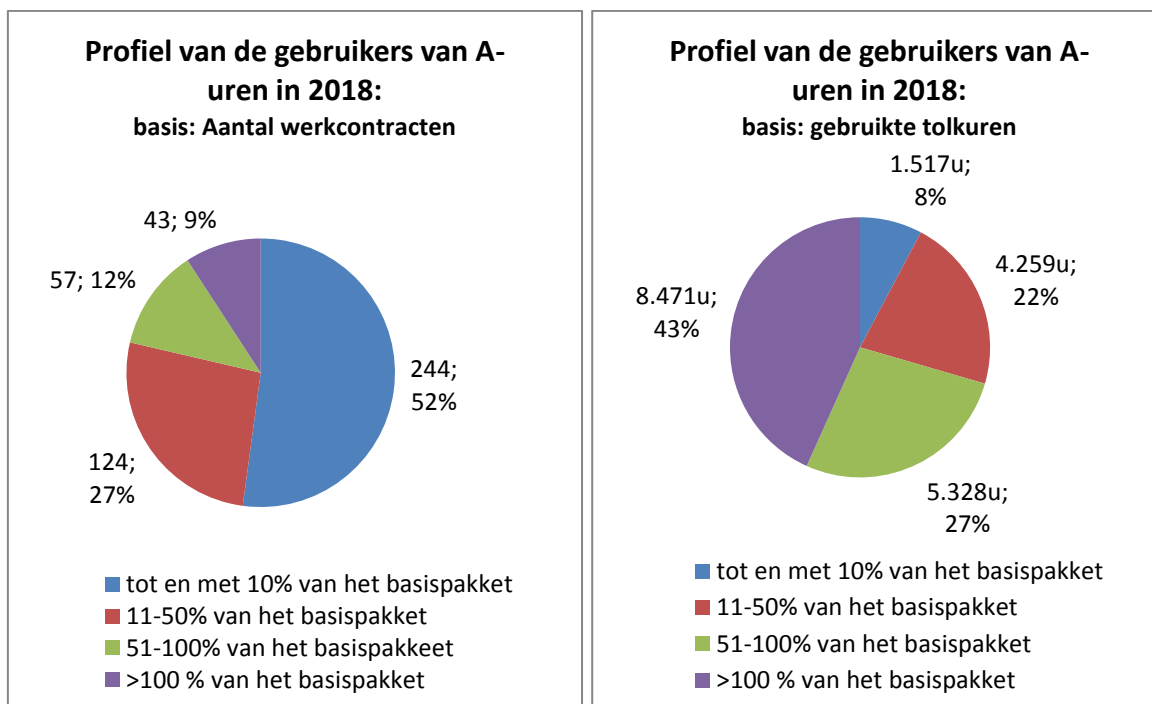
Het aantal personen dat effectief A-uren gebruikt, steeg met 9,6 % tot 435 (in 2017: 397). Het gemiddeld aantal uren per gebruiker per jaar stijgt met 2,57 % van 43,80 uren in 2017 naar 45 uren in 2018.

48 gebruikers van A-uren ontvingen een verdubbeling van het basispakket tot 20 %. Dat zijn er 9 meer dan in 2017 (Noot: een gebruiker kan bijvoorbeeld ook 2x de volle 20 % ontvangen voor 2 jobs).

12 personen gebruikten voor 14 arbeidsovereenkomsten hun 20 % tolkuren voor meer dan 95 % op (in 2017 ging het om 11 personen met 12 arbeidsovereenkomsten).

6 personen (met 6 contracten) gebruikten hun 20 % tolkuren volledig op.

Hoeveel tolkuren nemen gebruikers op?



Het aantal gebruikers steeg met 10 %, het aantal werkcontracten steeg met 8 % (435 gebruikers met 468 contracten in 2018; 397 gebruikers en 432 contracten in 2017).

In de grafiek links boven ziet men het gebruikersprofiel per arbeidscontract, want sommige gebruikers hebben meer dan 1 contract. Wat blijkt:

- ❖ 244 gebruikers(contracten) (= 52 % van alle gebruikers) gebruikten max. 10 % tolkuren van het basispakket van 10 % tolkuren. Dat is heel weinig, en betekent dat zij maar gedurende 1 % van hun werktijd een tolk inzetten. Het aandeel van deze groep stijgt met 3 % ten opzichte van 2017.
- ❖ 124 gebruikers (= 26 % van alle gebruikers) gebruikten 11 tot 50 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Het aandeel van deze daalt met 5 % ten opzichte van 2017.
- ❖ 57 gebruikers (= 12 % van alle gebruikers) gebruikten 51 tot 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Groep stijgt met 1 % ten opzichte van 2017.
- ❖ 43 gebruikers (= 9 % van alle gebruikers) gebruikten meer dan 100 % van hun pakket van 10 % tolkuren. Zij hebben een pakket van 20 % tolkuren gevraagd. De groep blijft status quo t.o.v. 2017. 26 van deze 43 gebruikers hebben recht op minder dan 98 basis A-uren (een voltijds contract = 197 A-uren per jaar).

In de grafiek rechts boven ziet men het gebruikersprofiel op basis van het totaal aantal ingezette tolkuren in Vlaanderen (19.575u). Net zoals vorig jaar gebruikt de 9 % grootgebruikers samen al 43 % van het totaal aantal getolkte uren benut (42% in 2017, 33 % in 2016).

1.2.3 SOLLICITATIE UREN (S-UREN)

Er werden bij het CAB 281 uren aangevraagd. Dit is een stijging met 50 %. Dat lijkt uitzonderlijk maar in 2017 was er een daling met 43,3 % t.o.v. 2016.

218 uren werden opgelost, dit is een stijging van maar 24 % wat betekent dat de oplossingsgraad daalde van 94,1 % in 2017 naar 77,6 % in 2018. In 2016 bedroeg de oplossingsgraad 86,4 %.

1,83 % van de uitbetaalde S-uren werden geregistreerd als "*Te Late Afgelasting*", waarbij de tolk recht had op een financiële compensatie (1,14 % in 2017, 5,61 % in 2016). Er werden geen sollicitatieopdrachten laat afgelast door de geboekte tolk zelf.

Er werden geen schrijftolkuren aangevraagd in 2018 (in 2017: 2 uren).

1.2.4 GEBRUIKERS S-UREN

Elke persoon die recht heeft op L- of A-uren en bij de VDAB is ingeschreven als werkzoekende mag voor sollicitatiegesprekken S-uren gebruiken.

34 personen gebruikten S-uren. Vorig jaar waren dit er 42.

Het gemiddeld aantal uren per gebruiker is 6,41 uren (vorig jaar 4,1 uren).

1.2.5 TOLKUREN BEROEPSOPLEIDING (B-UREN)

Zoals voorheen was het gebruik van B-uren grillig. Redenen: een paar gebruikers minder of meer, zeer korte of lange opleidingen,...

In 2018 werden 672 uren aangevraagd, 55 % meer dan in 2017. 587 uren (87,4 %) werden opgelost.

1.2.6 GEBRUIKERS B-UREN

Er waren 11 gebruikers (8 in 2017). Zij gebruikten gemiddeld 53,36 uren per persoon.

1.2.7 A-/S-/B-UREN 2019

Voor 2018 voorzag de overheid oorspronkelijk 19.300u, dit werd in de loop van december 2018 opgetrokken tot 20.900. Er werden in totaal 20.380 uren opgebruikt. Dit is een stijging met 13,3 % ten opzichte van 2017. Het aantal aangevraagde uren steeg met 15,5 % tot 22.447 uren. De oplossingsgraad voor A-/B-/S-uren samen bedroeg 90,8 %, een daling t.o.v. 2017 en 2016 (resp. 92,7 % en 92,3 %).

Voor 2019 heeft de overheid voorlopig 23.000 uren voorzien. Het valt af te wachten of dit zal volstaan, vooral omdat de overheid besliste dat gebruikers indien nodig tot 30 % A-uren (van hun arbeidstijd) kunnen aanvragen. Mocht dit onvoldoende blijken, dan moet in het najaar een uitbreiding van het urencontingent aangevraagd worden.

1.3 SECTOR ONDERWIJS

Bevoegdheid: Ministerie van Onderwijs (AGODI)

1.3.1 TOLKUREN (O-UREN)

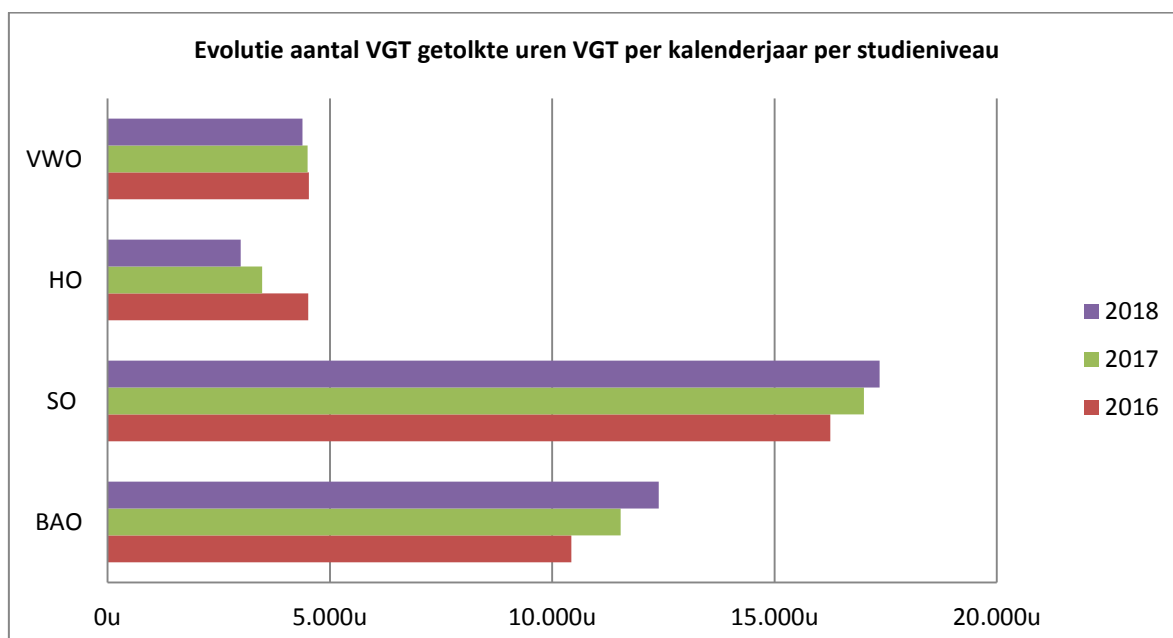
1.3.1.1 TOLKUREN VGT

1.3.1.1.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

In 2018 werden in totaal 44.065 tolkuren VGT aangevraagd. Dit is een stijging met 6,6 % (vorig jaar 41.321 uren). De *oplossingsgraad* daalde van 88,38 % naar 84,28 %. Daardoor steeg het aantal getolkte uren (37.140 uren) slechts met 1,7 % (vorig jaar 36.520 uren).

Het aantal uitbetaalde TLA-tolkuren (1.220 uren) bedroeg 3,28 % van het totaal aantal getolkte uren, vorig jaar 4,05 % (1.478 uren).

In 2018 werden 45 uren gefactureerd aan de onderwijsinstellingen. In 2017 waren het er slechts 20, maar in 2016 waren het er 46.



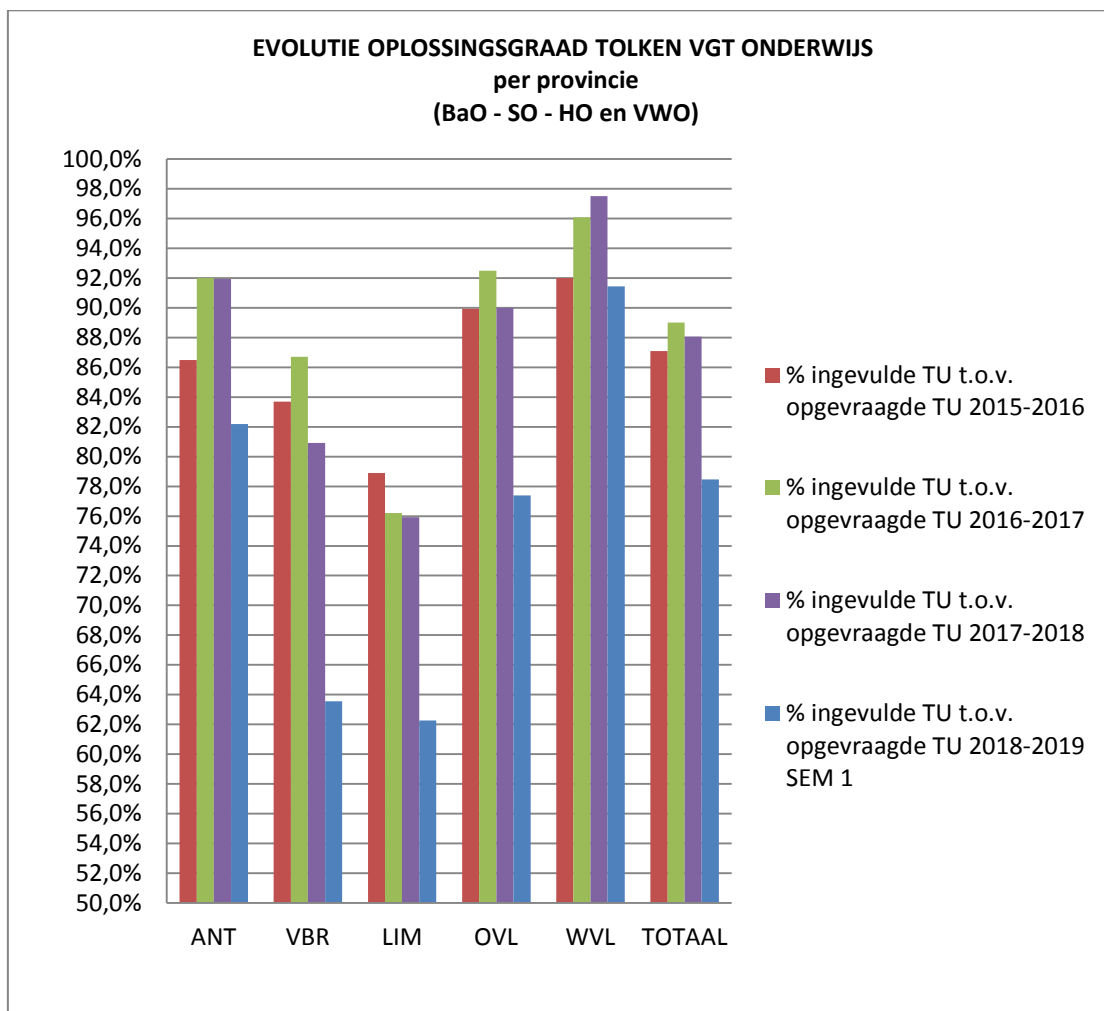
1.3.1.1.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

1.3.1.1.2.1 TOLKUREN VGT IN ALLE STUDIENIVEAUS SAMEN

In 2017-2018 werden effectief 41.282 uren *aangevraagd* door leerlingen, studenten en cursisten: een stijging met 2,5 % ten opzichte van het schooljaar 2016-2017. De oplossingsgraad daalde van 89,03 % in 2016-17 naar 88,07 % tijdens het schooljaar 2017-18. Het aantal getolkte uren steeg daardoor met 1,4 %. Er werden 36.358 uren getolkt.

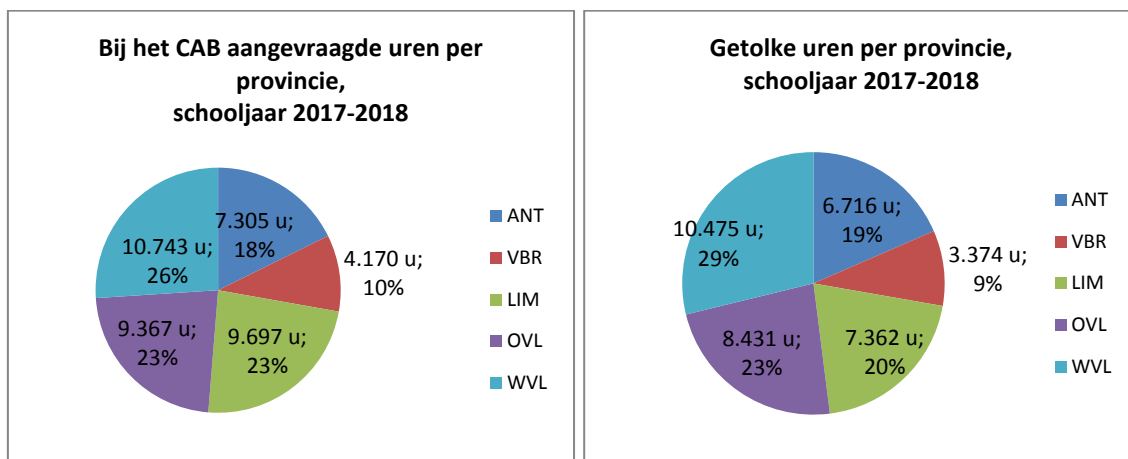
VZW CAB JAARRAPPORT 2018

De totale oplossingsgraad tijdens het schooljaar 2017-18 daalde van 89,0 % tijdens het schooljaar 2016-17 naar 88,1 %. In het algemeen gesproken lijkt dit slechts een klein verschil, maar als men in het staafdiagram hieronder de situatie per provincie bekijkt, dan was de situatie vooral in Limburg en Vlaams-Brabant toen al penibel. Nog meer alarmerend is dat de oplossingsgraad tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 verder daalt en dit in alle provincies. Limburg en Vlaams-Brabant dalen respectievelijk zelfs tot 62,3 %: een onaanvaardbare evolutie.



VZW CAB JAARRAPPORT 2018

Een van de verklaringen is dat de verdeling van de aangevraagde en getolke uren per provincie niet gelijk loopt:

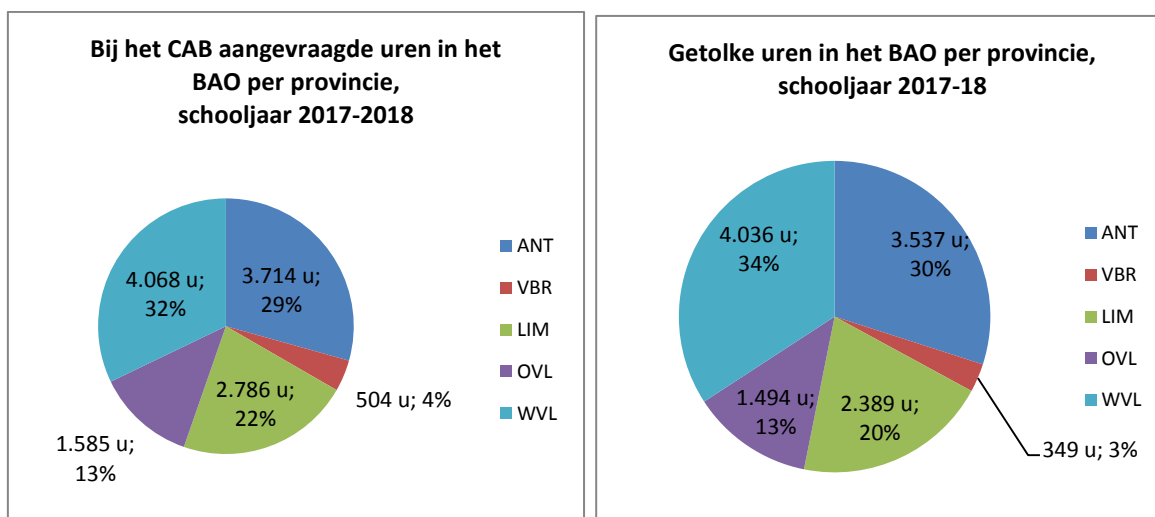


Vergelijken we het aantal aangevraagde tolkuren tijdens het eerste semester van schooljaar 2018-19 met het eerste semester van het schooljaar 2017-18, dan bemerken we een stijging van 14,8 % van het aantal aangevraagde tolkuren. Het aantal getolke uren steeg voor diezelfde periode echter slechts met 4,8 %. Dit is alarmerend. De algemene oplossingsgraad (alle studieniveaus) daalde dus van 98,5 % tijdens het eerste semester van 2017-18 naar 78,5 % tijdens het eerste semester van 2018-19.

1.3.1.1.2 TOLKUREN VGT IN HET BASISONDERWIJS (BAO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 12.657 uren VGT opgevraagd in het BAO, een stijging met 6,7 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Het aantal getolke uren steeg van 11.057 uren naar 11.805 uren (+6,8 %). Dit resulteert in een oplossingsgraad van 93,3 % (93,2 % tijdens het schooljaar ervoor).

Het aandeel van het aantal in BAO bij het CAB aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus bedraagt in 2017-18 30,7 %. Net zoals in 2016-2017 ligt dat in de provincies Antwerpen en West-Vlaanderen een stuk hoger.



VZW CAB JAARRAPPORT 2018

Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 zijn 29,5 % van alle opgevraagde tolkuren VGT voor opdrachten in het BAO. Bekijken we dit per provincie dan merken we opnieuw grote verschillen. In de provincie Antwerpen is 42,1 % van alle opgevraagde tolkuren bestemd voor het BAO, terwijl dit in de provincie Vlaams-Brabant slechts voor 2,4 % het geval is.

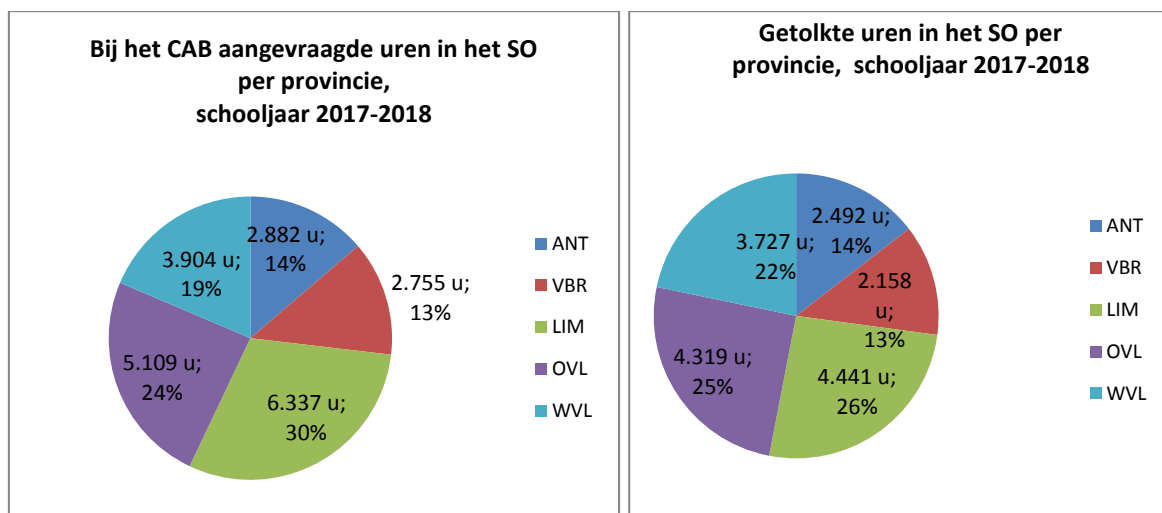
Er werden tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 in alle provincies samen 6.389 uren opgevraagd. Dat is een stijging met 16,2 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2017-18. Er werden 5.501 uren getolkt (stijging van 12,1 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2017-18). De oplossingsgraad daalt van 89,3 % naar 86,1 %.

1.3.1.1.2.3 TOLKUREN VGT IN HET SECUNDAIR ONDERWIJS (SO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 20.987 tolkuren VGT opgevraagd in het SO, een stijging met 6,1 % ten opzichte van het vorige schooljaar. Het aantal getolkte uren steeg van 16.781 uren naar 17.137 uren (+2,1 %) wat een oplossingsgraad van 81,7 % geeft (84,8 % tijdens het schooljaar 2016-17).

Per provincie zijn er grote verschillen in de oplossingsgraad. In 2017-18 werden in de provincies West-Vlaanderen, Antwerpen en Oost-Vlaanderen resp. 95,5 %, 86,5 % en 84,5 % van de aanvragen opgelost. In de provincie Vlaams-Brabant bedroeg de oplossingsgraad 78,3 % en in Limburg daalde de oplossingsgraad tot 70,1 %.

Het aandeel van de in het SO bij het CAB aangevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus is tijdens het schooljaar 2017-18 50,8 % (49,1 % in 2016-17). Maar in de provincie Limburg ligt dit aandeel aanzienlijk hoger (65,4 % van alle gevraagde uren was in 2017-18 bestemd voor het SO). In Limburg wordt dus het grootste aantal tolkuren VGT in het secundair onderwijs opgevraagd: 30,2 % van alle gevraagde uren in het SO gebeurden in Limburg.



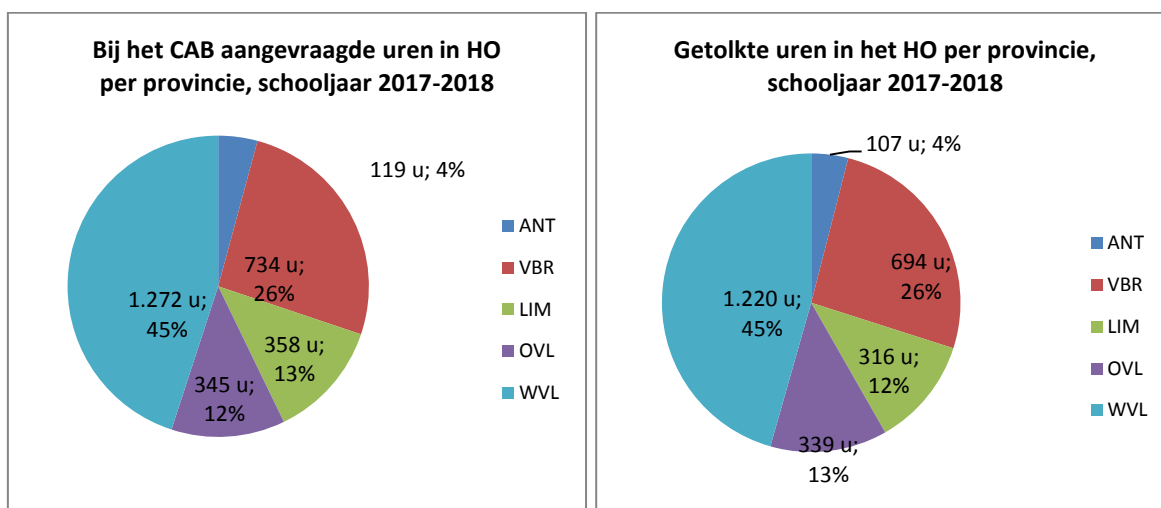
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 is 51,8 % van alle opgevraagde uren VGT voor opdrachten in het SO. In dalende volgorde: in Vlaams-Brabant 69,1 %, Limburg 61,3 %, Oost-Vlaanderen 57,8 %, Antwerpen 45,4 % en West-Vlaanderen 40,9 %. Tijdens het eerste semester van 2018-19 werden 11.217 uren opgevraagd (stijging van 17 % t.o.v. het eerste semester in 2017-18 met 9.578 uren) waarvan er 7.886 uren getolkt werden. Dit is slechts een stijging met 2,9 % t.o.v. het eerste semester in 2017-18 toen er 7.661 uren getolkt werden. De oplossingsgraad daalt bijgevolg van 79,9 % naar 70,3 %.

We merken tijdens het eerste semester van 2018-19 alarmerende situaties op in Vlaams-Brabant: oplossingsgraad 55,5 % en in Limburg oplossingsgraad 60,3 %.

1.3.1.1.2.4 TOLKUREN VGT IN HET HOGER ONDERWIJS (HO)

Tijdens het schooljaar 2016-17 was er reeds een opmerkelijke daling met 34,4 % van het aantal aangevraagde tolkuren VGT in het hoger onderwijs. Deze trend zet zich door tijdens het schooljaar 2017-18. Het aantal aangevraagde tolkuren daalt tijdens het schooljaar 2017-18 met 29,6 % (2.828 uren aangevraagd ten opzichte van 4.014 uren in 2016-17). Het aantal getolkte uren daalde van 3.704 uren naar 2.676 uren (-27,7 %) wat een oplossingsgraad van 94,6 % oplevert (92,3 % in 2016-17).

De schommelingen in de oplossingsgraad van het HO per provincie is minder groot dan in het SO of BAO: 98,3 % in Oost-Vlaanderen, 95,9 % in West-Vlaanderen, 94,6 % in de provincie Vlaams-Brabant, 89,9 % in Limburg en 88,3 % in Antwerpen.



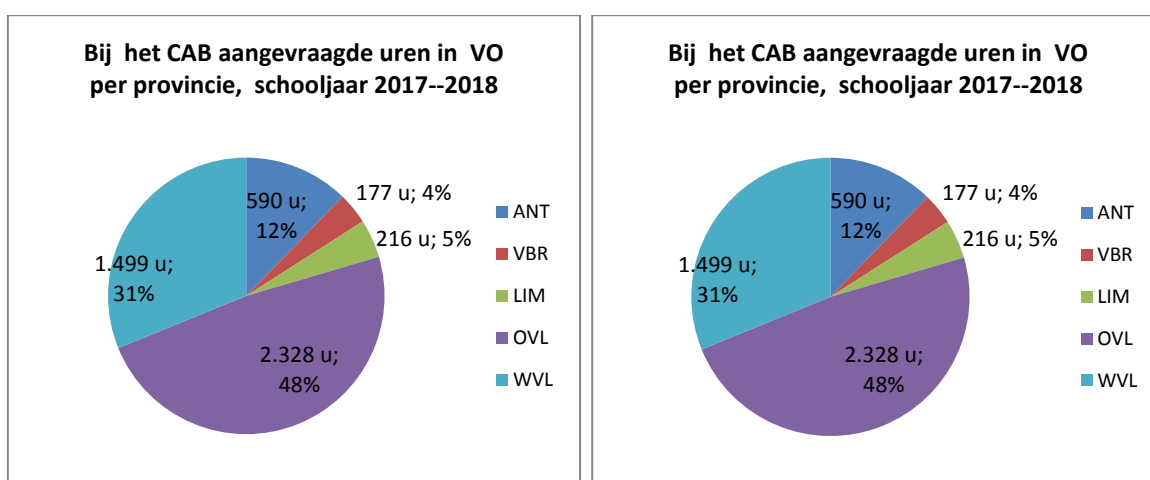
Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 werden 2.113 uren opgevraagd (stijging van 35 % t.o.v. het eerste semester van het schooljaar 2017-18 met 1.565 uren). Het aantal getolkte uren stijgt met 21,7 % naar 1.776 uren (eerste semester 2017-18: 1.459 uren). Wat dus resulteert in een oplossingsgraad van 84,1 %. Ook hier dus een sterke daling van de oplossingsgraad; vorig schooljaar eerste semester 93,2 %).

1.3.1.1.2.5 TOLKUREN VGT IN HET VOLWASSENEN ONDERWIJS (VO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 4.810 tolkuren VGT opgevraagd in het VWO (in 2016-17 waren dit 4.622 u). Dit is een stijging met 4,1 %. Het aantal getolkte uren steeg van 4.318 uren naar 4.740 uren (+9,8 %). Het tolkgebruik VGT in volwassenenonderwijs komt daardoor ongeveer op hetzelfde peil van het schooljaar 2015-16 (4.692u). De oplossingsgraad tijdens het schooljaar 2017-18 stijgt tot 98,5 % (93,4 % tijdens het schooljaar 2016-17).

De oplossingsgraad in het VWO scoort in de meeste provincies hoger dan in het BAO, SO of HO: 99,5 % in West-Vlaanderen, 98,3 % in Antwerpen en 97,9 % in Oost-Vlaanderen, 97,7 % in Vlaams-Brabant en 100 % in Limburg.

Het aandeel van tolkopdrachten in het VWO ten opzichte van alle opgevraagde tolkuren VGT is voor alle provincies samen 11,7 %. In West-Vlaanderen worden 48 % van het totaal aantal VGT-uren in het volwassenenonderwijs aangevraagd en getolkt, gevolgd door Oost-Vlaanderen met 31 % van de aanvragen (en getolkt).



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 werden 1.918 uren opgevraagd, dit is een daling met 13 % t.o.v. het eerste semester in 2017-18 (2.204 uren). Er werden 1.816 uren getolkt; daling van 16,3 % t.o.v. het eerste semester in 2017-18 (2.170 uren). De oplossingsgraad daalt van 98,5 % naar 94,7 %.

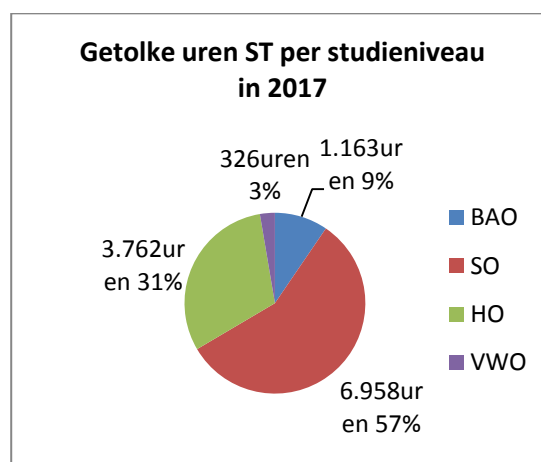
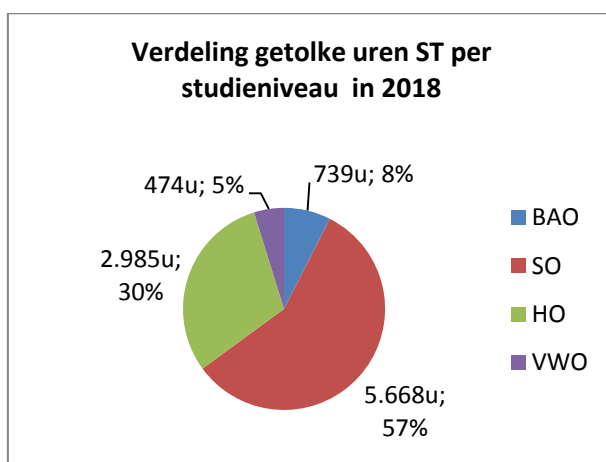
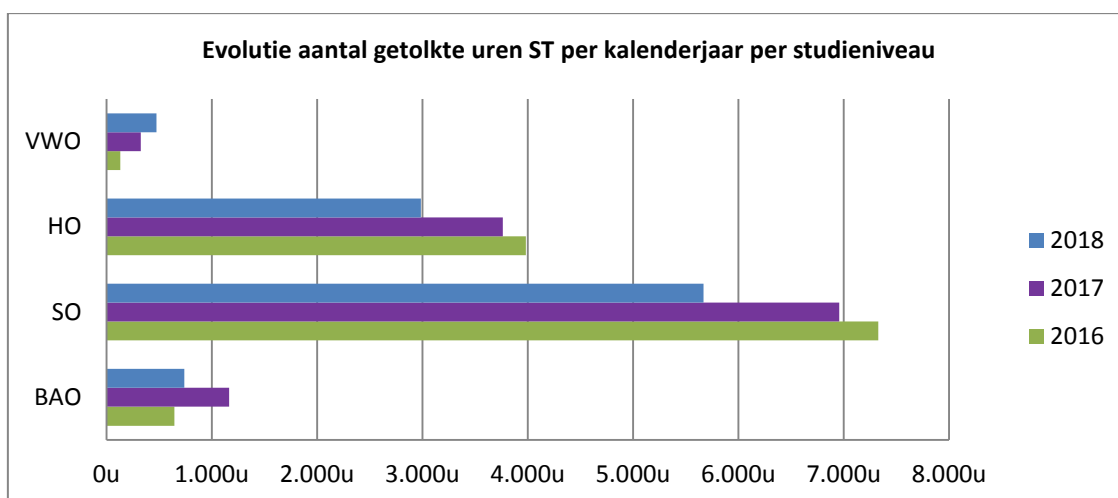
1.3.1.2 TOLKUREN ST

1.3.1.2.1 EVOLUTIE PER KALENDERJAAR

In 2018 werden 11.607 uren aangevraagd. Het aantal getolkte uren daalt tot 9.866 uren. De oorzaak ligt vooral in een daling van het aantal leerlingen dat schrijftolken gebruikt. Verder daalt de oplossingsgraad licht van 87,39 % tot 85,17 %. Daar kunnen meer verklaringen voor zijn zoals: de vraag naar schrijftolken bestaat gemiddeld nog steeds uit wat kleinere tolkblokken (vragen zijn gericht op bepaalde vakken); er is geen reisvergoeding voor de schrijftolken; sommige gebruikers switchten van een schrijftolk naar een tolk VGT.

De grafiek hieronder toont aan dat de daling niet gebonden is aan een bepaald studieniveau. Behalve in het VWO (waar slechts 1 of 2 cursisten een schrijftolk gebruikten) zien we in alle studieniveaus een flinke daling van het aantal getolkte schrijftolkuren (-36,5 % BAO, -18,5 % SO, -20,7 % HO).

VZW CAB JAARRAPPORT 2018



In 2018 ontving het CAB voor 11.587 uren schrijftolkaanvragen. Dit geeft een oplossingsgraad van 85,15 % (vorig jaar 87,38 %).

In 2018 werden 464 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 4,70 % van het totaal aantal getolkte uren (vorig jaar 4,19 %). 13 uren werden gefactureerd aan de onderwijsinstellingen.

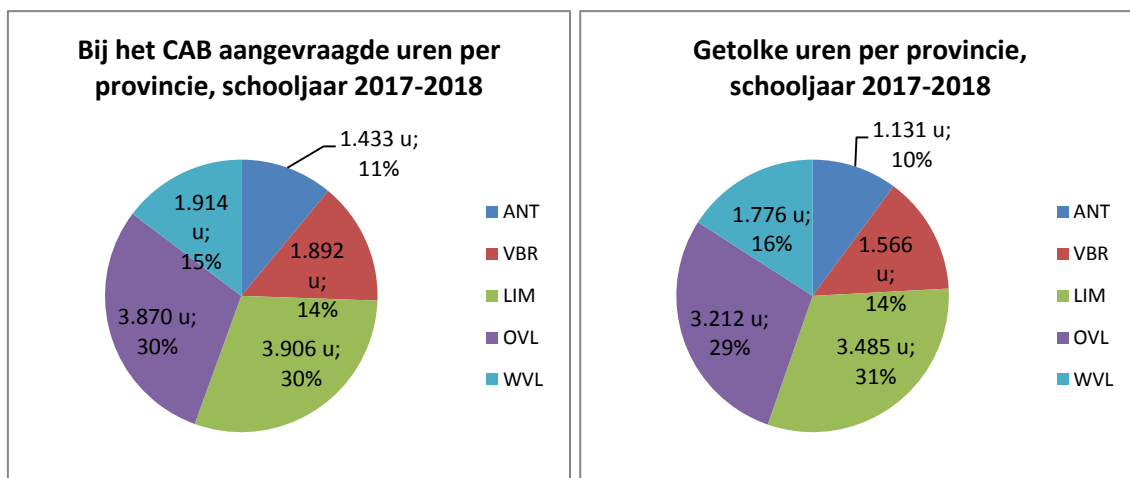
1.3.1.2.2 EVOLUTIE PER SCHOOLJAAR

1.3.1.2.2.1 TOLKUREN ST IN ALLE STUDIENIVEAUS SAMEN

In 2017-18 werden 11.170 uren getolkt, dit vertegenwoordigt een daling met 6,9 %. Het aantal aangevraagde tolkuren daalde met 4,7 %. Dit resulteerde in een oplossingsgraad van 85,8 % (87,8 % in 2016-17).

Schrijftolken die op zelfstandige basis tolken, verwierven een recht op TLA, schrijftolken die nog volgens het "oude statuut" werkten hadden geen recht op TLA-vergoeding. Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 471 tolkuren als TLA uitbetaald. Dit is 4,22 % van het aantal getolkte uren (in 2016-17: 3,62 %).

Terwijl het grootste aandeel van de getolkte ST-uren zich tijdens het schooljaar 2016-17 in Oost-Vlaanderen (38 %) situeerde, verschuift dit tijdens het schooljaar 2017-18, naar de provincie Limburg (30,7 %), gevolgd door de provincie Oost-Vlaanderen (29 %), West-Vlaanderen (16 %), Vlaams-Brabant (14 %) en Antwerpen (10,1 %).

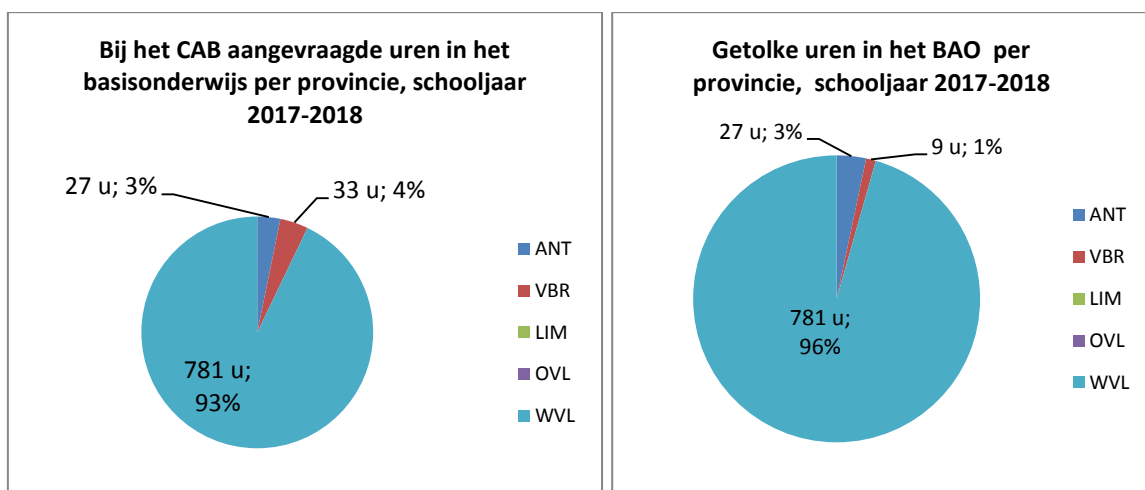


Tijdens het eerste semester van 2018-19 stellen we in tegenstelling tot het eerste semester van 2017-18 een daling vast van 22,6 % van de opgevraagde ST-uren (evenals een daling met 24,4 % bij de getolkte ST-uren).

1.3.1.2.2 TOLKUREN ST IN HET BASISONDERWIJS (BAO)

In 2017-18 werden 841 uren opgevraagd in het BAO (1.356 ST-uren in 2016-17). Het aantal getolkte uren daalde met 38,6 % van 1.330 uren naar 817 uren waardoor de oplossingsgraad lichtjes daalt naar 97,1 % (98,1 % in 2016-17).

Er werden enkel schrijftolken in het BAO gevraagd in de provincie Antwerpen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen. Het aandeel van het aantal in BAO opgevraagde tolkuren ten opzichte van alle studieniveaus is tijdens het schooljaar 2017-18 6,5 % (in 2016-17 was dit 9,9 %).



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-19 zijn, net als tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-18, slechts 5,5 % van alle opgevraagde ST-uren voor

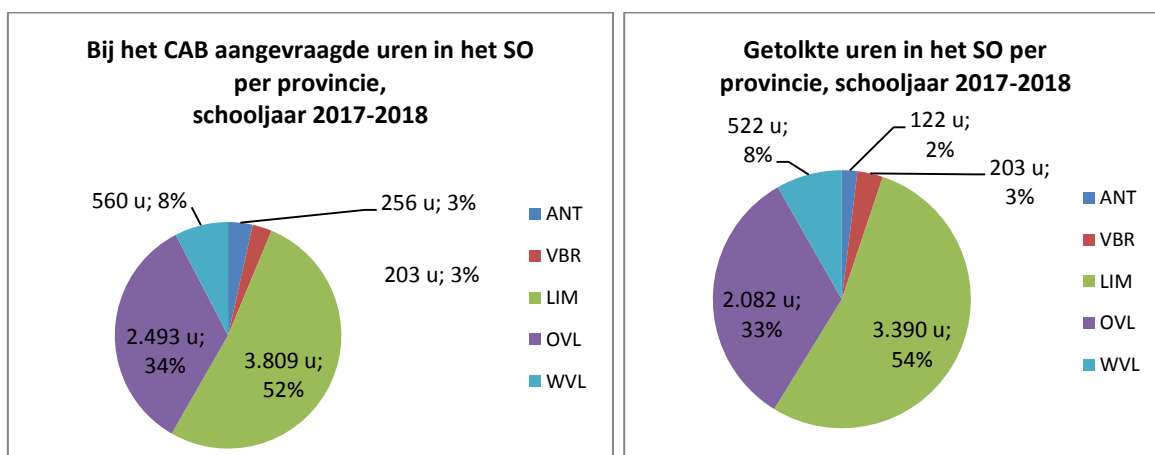
opdrachten in het BAO. Er worden enkel nog schrijftolkuren aangevraagd en getolkt in de provincie West-Vlaanderen.

1.3.1.2.2.3 TOLKUREN ST IN HET SECUNDAIR ONDERWIJS (SO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 7.321 ST-uren opgevraagd: een daling met 6,2 %. Het aantal getolkte uren daalde van 6.787 uren naar 6.319 uren (-6,9 %). De oplossingsgraad bedroeg 86,3 % (87 % in 2016-17).

Net zoals tijdens het schooljaar 2016-17, waren er tijdens 2017-18 per provincie grote verschillen in de oplossingsgraad. In 2017-18 was de oplossingsgraad in Vlaams-Brabant 100 %, in West-Vlaanderen 93,2 %, in Limburg 89 %, in Oost-Vlaanderen 83,5 % en in Antwerpen slechts 47,7 % (deze verhoudingen zijn min of meer hetzelfde gebleven als in 2016-17).

Het aandeel van het SO in het totaal aantal aangevraagde tolkuren van alle studieniveaus was in 2017-18 56,3 % (2016-17: 57,1 %). Maar in de provincie Limburg ligt dit aandeel aanzienlijk hoger: daar steeg het aandeel van 89,7 % in 2016-17 naar 97,15 % van alle opgevraagde tolkuren bestemd voor het SO. Meer dan de helft van het aantal voor SO opgevraagde tolkuren wordt in de provincie Limburg opgevraagd (52 %). Tijdens het schooljaar 2016-17 was dit 42,9 %.

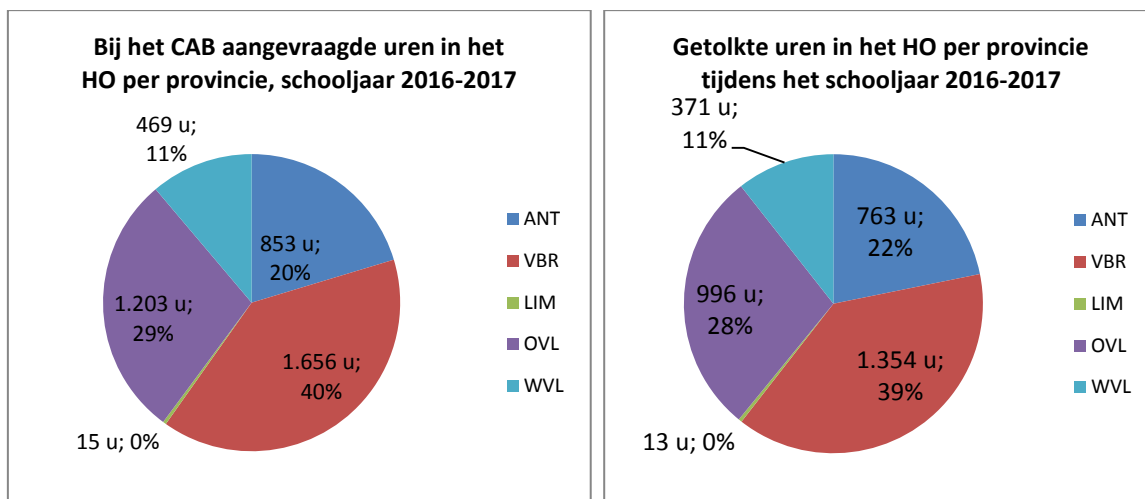


1.3.1.2.2.4 TOLKUREN ST IN HET HOGER ONDERWIJS (HO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 4.196 ST-uren opgevraagd in het HO. Dit is een daling met 3,7 %. In Vlaams-Brabant steeg de vraag met 213 %. 39,5 % van alle tolkuren HO werden opgevraagd in Vlaams-Brabant, gevolgd door Oost-Vlaanderen met 28,7 %. In Limburg werden nauwelijks ST-uren opgevraagd (0,4 %).

Het totaal aantal getolkte uren daalde van 3.738 uren naar 3.497 uren (-6,4 %). De oplossingsgraad bedroeg 83,3 % (85,8 % in 2016-17). Per provincie was de oplossingsgraad in het HO: 89,4 % in Antwerpen, 86,7 % in Limburg, 82,8 % in Oost-Vlaanderen, 81,8 % in Vlaams-Brabant en 79,1 % in West-Vlaanderen (in 2016-17: 88,3 % in Antwerpen, 64,7 % in Limburg, 87,4 % in Oost-Vlaanderen, 96,2 % in Vlaams-Brabant, 75,9 % in West-Vlaanderen).

Het aandeel opgevraagde ST-uren in het HO ten opzichte van alle opgevraagde tolkuren ST is 32,2 % (31,9 % in 2016-17).

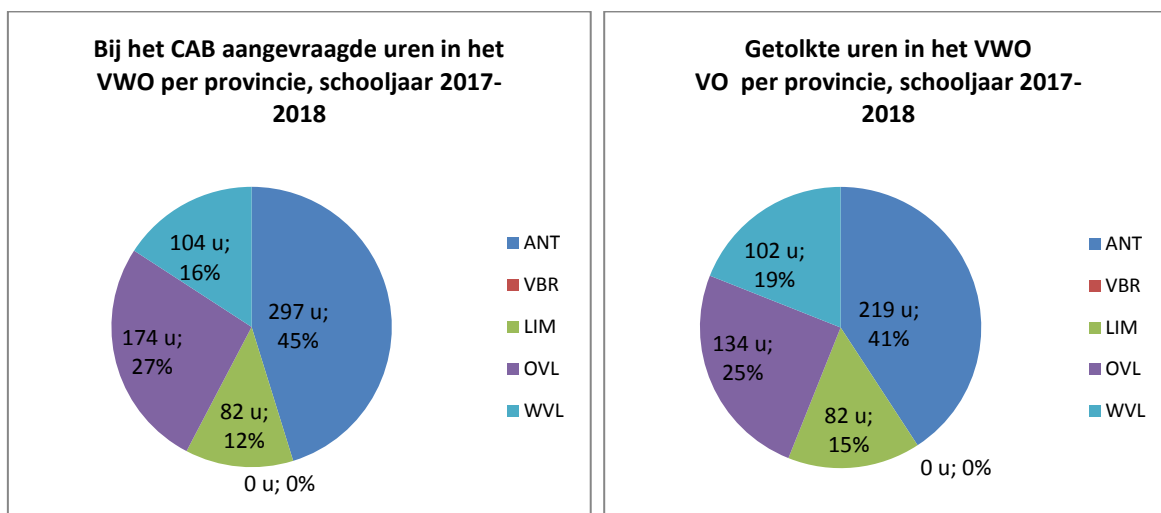


Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2017-18 daalde het aantal opgevraagde uren met 34,2 % (1.515 uren t.o.v. 2.304 u). Het aantal getolkte uren daalde met 27,1 % (1.379 u). Dit resulteerde in een stijging van de oplossingsgraad van 82,1 % naar 91 %.

1.3.1.2.2.5 TOLKUREN ST IN HET VOLWASSENEN ONDERWIJS (VWO)

Tijdens het schooljaar 2017-18 werden 657 ST-uren opgevraagd in het VWO. Dit is een stijging met 350 %. Tijdens het schooljaar 2016-17 werden enkel tolkuren opgevraagd in de provincies Oost- en West-Vlaanderen en Limburg. Tijdens het schooljaar 2017-18 worden er enkel in de provincie Vlaams-Brabant geen tolkuren opgevraagd. Terwijl tijdens het schooljaar 2016-17 62 % van de opgevraagde tolkuren zich in de provincie Oost-Vlaanderen situeerden, daalt dit naar 27 %. In Antwerpen worden de meeste schrijftolkuren opgevraagd (45 %).

Het aantal getolkte uren steeg van 146 naar 537. De oplossingsgraad daalde van 100 % naar 81,7 %. Het aandeel van tolkopdrachten in het VWO ten opzichte van alle opgevraagde ST-uren stijgt daardoor van slechts 1,1 % naar 5 %.



Tijdens het eerste semester van het schooljaar 2018-2019, daalt het aantal aangevraagde uren met 39,8 % (192u, t.o.v. 319 uren tijdens het eerste semester van 2017-18). Het

aantal getolkte uren (190u) daalt met 24,9 %, maar hier zien we wel een stijging van de oplossingsgraad van 79,3 % tot 99 %.

1.3.2 LEERLINGEN – STUDENTEN - CURSISTEN

1.3.2.1 AANTAL LEERLINGEN PER KALENDERJAAR

Het aantal unieke gebruikers in 2018 steeg met 2,9 % (248 leerlingen ontvingen tijdens het kalenderjaar 2018 (is in het schooljaar 2017-18 en/of 2018-19) een goedkeuring voor gebruik van tolkuren. In 2017 waren dit 241 leerlingen.

1.3.2.2 AANTAL LEERLINGEN PER SCHOOLJAAR

1.3.2.2.1 AANTAL UNIEKE GEBRUIKERS

Vooraf:

- ❖ Leerlingen, studenten en cursisten kunnen verschillende opleidingen volgen (combinatie SO of HO met VWO) en kunnen aldus dubbel geteld worden bij overzichten volgens studieniveau en of provincie.
- ❖ Ook is het mogelijk dat een leerling in de loop van het schooljaar van school verandert en hierbij overgaat naar een school in een andere provincie, of een ander tolktype kiest. Ook hier kan dus wel eens een dubbele telling ontstaan.

Bekijken we het aantal unieke leerlingen per schooljaar, dan zien we een daling van het aantal leerlingen tijdens het schooljaar 2017-18 (199 leerlingen) ten opzichte van 2016-17 (203 leerlingen). Tijdens het schooljaar 2018-19 stijgt het aantal leerlingen met 4 % (207 leerlingen), een stijging met 8 personen.

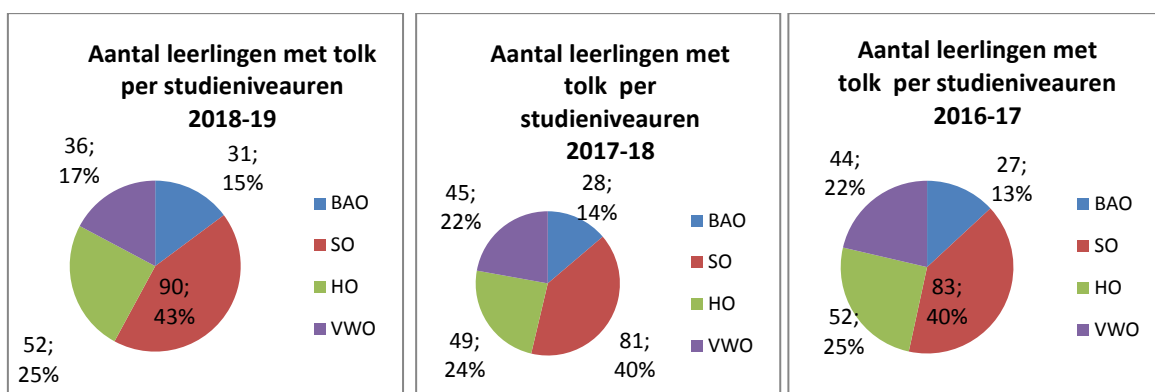
1.3.2.2.2 VOLGENS STUDIENIVEAU EN TOLKTYPE

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER TOLKTYPE														
Tolktype	Schooljaar 16-17				Schooljaar 17-18					Schooljaar 18-19				
	BAO	SO	HO	VWO	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
VGT	24	39	10	41	25	43	9	36	113	30	41	16	27	114
ST	3	32	34	2	3	29	33	6	71	1	27	30	4	62
VGT en ST	0	12	8	1	0	9	7	3	19	0	22	6	5	33
Totaal	27	83	52	44	28	81	49	45	203	31	90	52	36	209

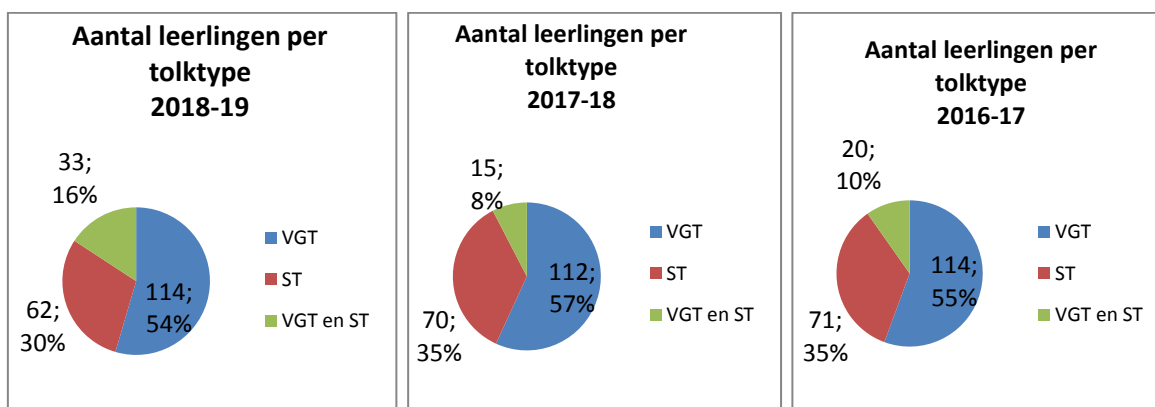
Tijdens het schooljaar 2018-19 steeg het totaal aantal gebruikers ondertussen tot 209.

Er zijn jaarlijks ook wel enkele leerlingen die ondanks hun goedgekeurde aanvraag bij AGODI, helemaal geen tolken gebruiken. In 2017-18 zijn dat er 9: 7 in HO en 1 in SO en 1 in BAO.

De verdeling per studieniveaus blijft ongeveer hetzelfde, kleine daling in VWO ten gunste van SO en BAO:



Wanneer de gebruikers verder uitgesplitst worden per schooljaar, per studieniveau en/of per keuze van het type tolk, dan bekomt men de volgende grafieken:



1.3.2.2.3 AANTAL LEERLINGEN VOLGENS PROVINCIE EN STUDIENIVEAU PER SCHOOLJAAR

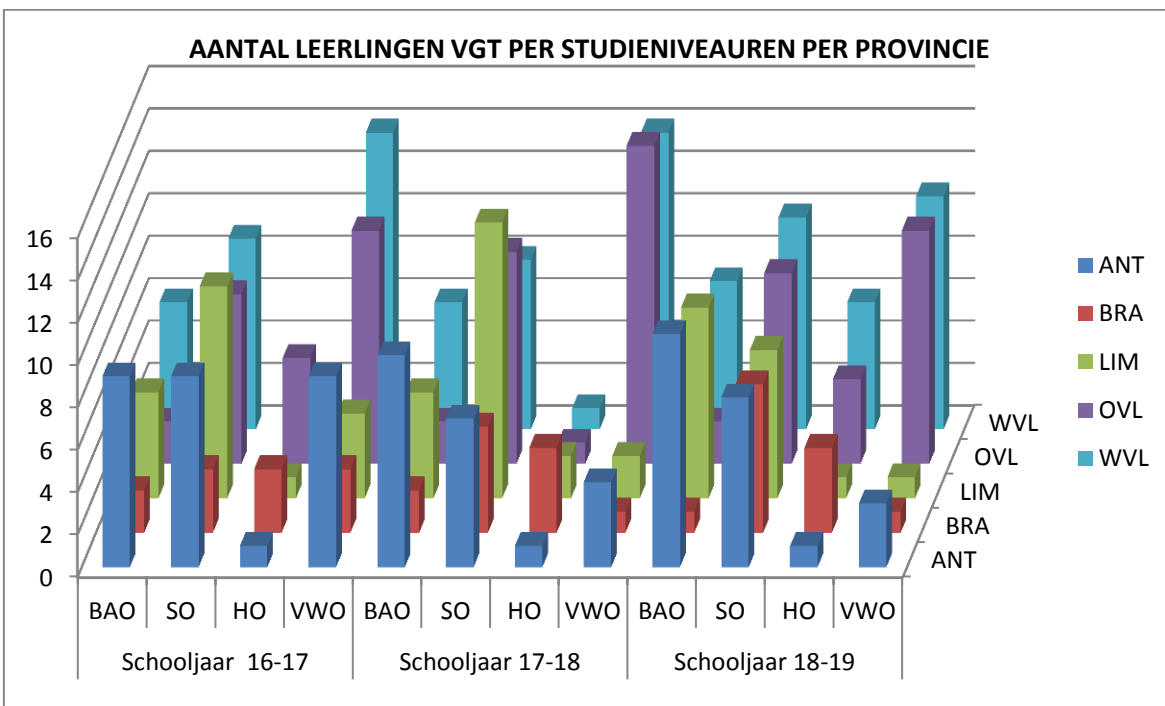
1.3.2.2.3.1 ALLE TOLKTYPES SAMEN

In de tabel hieronder ziet men het totaal aantal leerlingen dat een tolk VGT, ST of een combinatie van VGT- en schrijftolken gebruikt tijdens het schooljaar 2016-17, 2017-18 en 2018-19.

PROV	AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE (VGT - ST en VGT/ST-gebruikers)																			
	Schooljaar 15-16					Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18					Schooljaar 18-19				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	7	17	9	13	46	10	12	10	9	41	11	11	10	7	39	11	12	9	6	38
BRA	2	4	14	2	22	2	4	10	3	19	3	6	15	1	25	1	10	12	1	24
LIM	6	23	3	3	35	5	28	6	5	44	5	28	4	3	40	9	27	4	2	42
OVL	4	26	14	12	56	3	25	17	12	57	2	26	10	18	56	2	29	19	12	62
WVL	8	11	10	19	48	7	14	11	15	47	7	10	10	15	42	8	12	8	15	43
Totaal	27	81	50	49	207	27	83	54	44	208	28	81	49	44	202	31	90	52	36	209

1.3.2.2.3.2 EVOLUTIE VGT-GEBRUIKERS

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT															
PROV	Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18					Schooljaar 18-19				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	9	9	1	9	28	10	7	1	4	22	11	8	1	3	23
BRA	2	3	3	3	11	2	5	4	1	12	1	7	4	1	13
LIM	5	10	1	4	20	5	13	2	2	22	9	7	1	1	18
OVL	2	8	5	11	26	2	10	1	15	28	2	9	4	11	26
WVL	6	9	1	14	30	6	8	1	14	29	7	10	6	11	34
Totaal	24	39	11	41	115	25	43	9	36	113	30	41	16	27	114



Tijdens het schooljaar 2016-17 gebruikte 55 % van alle leerlingen enkel tolken VGT. Dit steeg in 2017-18 naar 57 % en daalt in 2018-19 opnieuw naar 55 %

Bekijkt men de evolutie van het aantal leerlingen dat enkel tolken VGT gebruikt per provincie en per studieniveau, dan ziet men ondanks het status quo van het totaal aantal leerlingen wel enkele markante evoluties:

- ❖ Het aantal leerlingen in het SO in Limburg daalt met 46 % tijdens het schooljaar 2018-19 (na 2 jaar telkens een flinke stijging: met 25 % tijdens het schooljaar 2016-17 en nogmaals met 30 % tijdens het schooljaar 2017-18). Ook het aandeel in het hoger onderwijs daalt met 50 %. Enkel in het basis onderwijs zien we in Limburg een groei met 80 %. Daardoor daalt het totaal aantal leerlingen in Limburg met 18 % t.o.v. het schooljaar 2017-18.

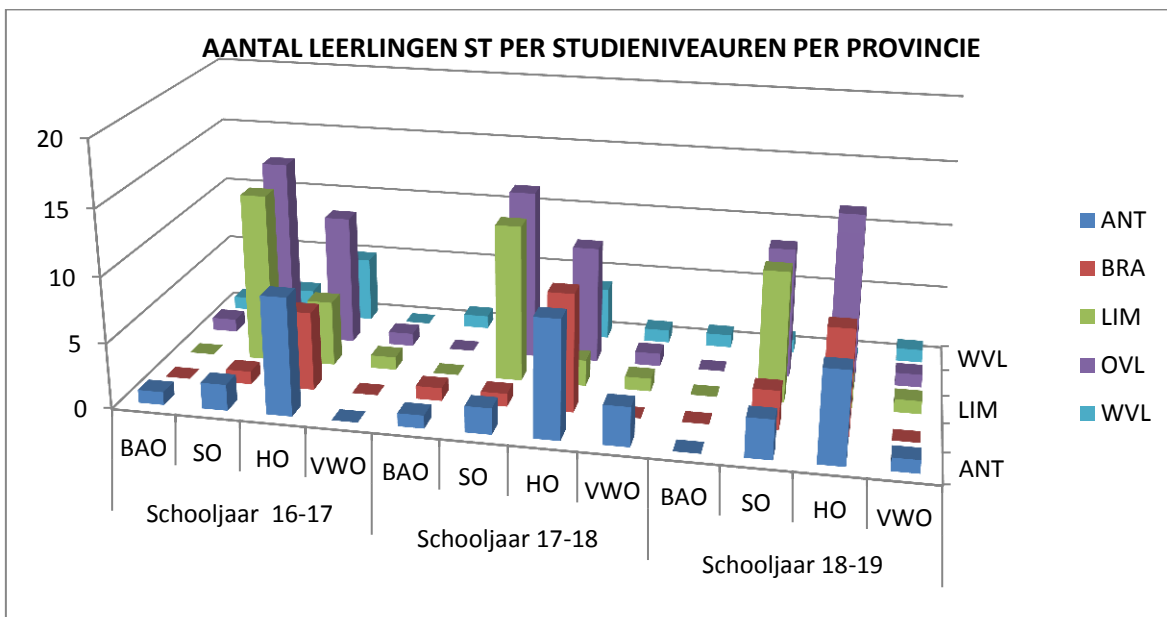
- ❖ Leerlingen die enkel tolken VGT gebruiken zijn nog steeds het sterkst vertegenwoordigd in West-Vlaanderen en dit neemt nog toe: 26 % in 2016-17 en 2017-18, en met 30 % in 2018-19.

Hogeschoolstudenten die in 2017-18 vooral in Vlaams-Brabant studeerden en in 2016-17 vooral in Oost-Vlaanderen (45 %) en Vlaams-Brabant (27 %), studeren nu voor 38 % in West-Vlaanderen, en 25 % zowel in Vlaams-Brabant als in Oost-Vlaanderen.

- ❖ Het VWO situeert zich quasi uitsluitend in Oost- en West-Vlaanderen, elk 41 %.
- ❖ Daarnaast is het aantal leerlingen van het BAO nog steeds het hoogst in Antwerpen (37 %), gevolgd door de provincie Limburg met 30 %.

1.3.2.2.3 EVOLUTIE ST-GEBRUIKERS

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - ST															
PROV	Schooljaar 16-17					Schooljaar 17-18					Schooljaar 18-19				
	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	1	2	9	0	12	1	2	9	3	15	0	3	7	1	11
BRA	0	1	6	0	7	1	1	9	0	11	0	3	8	0	11
LIM	0	13	5	1	19	0	12	2	1	15	0	10	2	1	13
OVL	1	14	10	1	26	0	13	9	1	23	0	10	13	1	24
WVL	1	2	5	0	8	1	1	4	1	7	1	1	0	1	3
Totaal	3	32	35	2	72	3	29	33	6	71	1	27	30	4	62



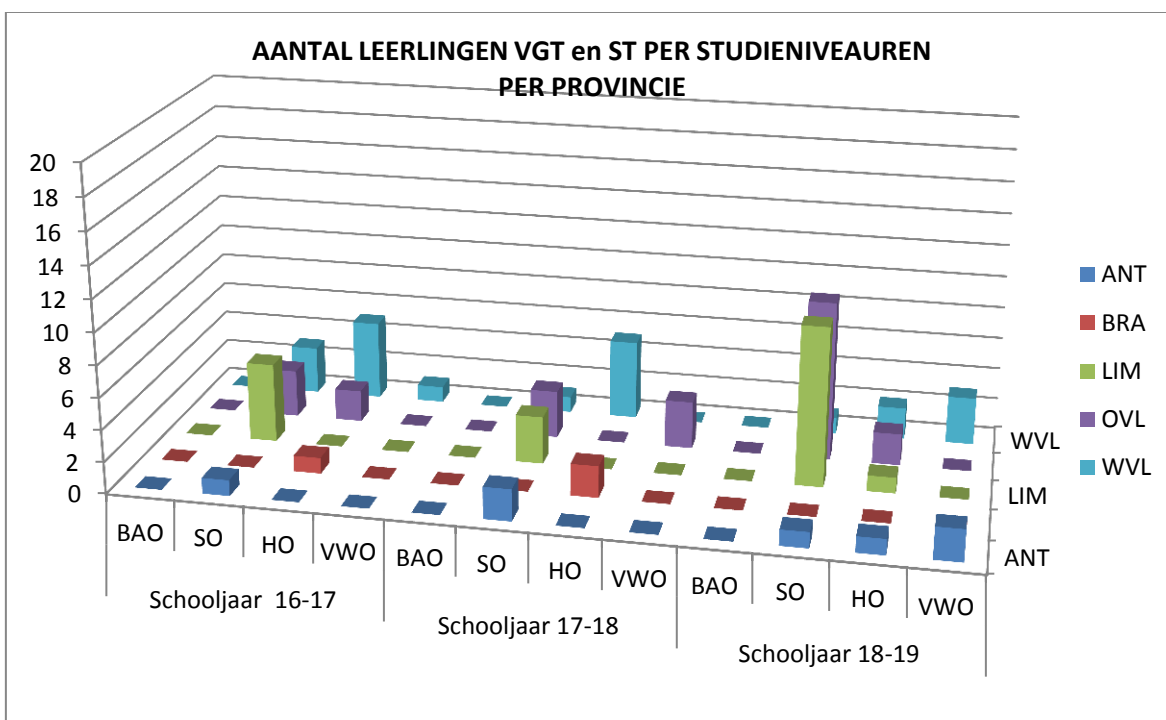
Tijdens het schooljaar 2016-17 gebruikt 35 % van alle leerlingen enkel schrijftolken. Dit stijgt in 2017-18 minimaal tot 36 %, maar daalt tijdens het schooljaar 2018-19 tot 30%. De grafiek hierboven maakt meteen duidelijk dat schrijftolken nauwelijks gebruikt worden in het BAO, maar ook het VWO scoort zwak.

Tijdens het schooljaar 2016-17 zat 44 % in het SO. Dit daalt verder tot 41 % in 2017-18, maar tijdens het schooljaar 2018-19 stijgt dit opnieuw naar 44 %.

In het HO: 49 % in 2016-17, 46 % in 2017-18, 48 % in 2018-19.

1.3.2.2.3.4 EVOLUTIE VAN GEBRUIKERS DIE ZOWEL VGT- ALS SCHRIJFTOLKEN GEBRUIKEN:

AANTAL LEERLINGEN PER STUDIENIVEAU PER PROVINCIE - VGT/ST														
PROV	Schooljaar 16-17				Schooljaar 17-18					Schooljaar 18-19				
	BAO	SO	HO	VWO	BAO	SO	HO	VWO	Totaal	BAO	SO	HO	VWO	Totaal
ANT	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	1	1	2	4
BRA	0	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0
LIM	0	5	0	0	0	3	0	0	3	0	10	1	0	11
OVL	0	3	2	0	0	3	0	3	6	0	10	2	0	12
WVL	0	3	5	1	0	1	5	0	6	0	1	2	3	6
Totaal	0	12	8	1	0	9	7	3	19	0	22	6	5	33



Het aantal leerlingen dat een combinatie van VGT- en schrijftolken gebruikt is nog steeds een minderheid, maar het aantal steeg tijdens het schooljaar 2018-19 van 19 tot 33 gebruikers.

1.4 SECTOR DERDEN

Dit zijn de zogenaamde “D-uren”: tolksituaties waarbij organisaties of personen die geen recht hebben op “tolkuren”, een tolk nodig hebben en de tolkkosten zelf willen betalen.

Er werden 777 uren aangevraagd. 556 uren werden opgelost. Dat betekent dat 28,44 % zonder tolk bleef.

De zwakkere oplossingsgraad voor Derden is vermoedelijk te verklaren via cherry picking door tolken, waardoor onaantrekkelijke tolkaanvragen overblijven. Niet oplossen kan ook het gevolg zijn van heel late aanvragen.

1.5 SECTOR AFSTANDSTOLKEN (AT)

Bevoegdheid: VAPH en VDAB

Het onderscheid tussen de afstandstolkendienst en teletolk

Er bestaan in Vlaanderen verschillende dienstverleningen die zich toeleggen op het faciliteren van de communicatie tussen dove en horende mensen, en dit op een manier waarbij de tolk of teletolk niet live aanwezig is bij het gesprek waarbij hij/zij wordt ingeschakeld.

Een eerste initiatief is de afstandstolkendienst, met tolken die aanwezig zijn in het call center van het CAB.

Via een beeldscherm en webcam wordt het gesprek tussen een horende en een dove getolkt van Vlaamse Gebarentaal naar gesproken Nederlands en omgekeerd. Dit kan als de dove en horende persoon elk op verschillende plaatsen zijn. Internationaal wordt dit "VRS" genoemd (Video Relay Service). In Vlaanderen spreekt de Adviescommissie VGT over "telecomtolk". Het kan ook als de dove en horende persoon zich op dezelfde plek bevinden. Internationaal noemt dit "VRI" (Video Remote Interpreting). De Adviescommissie VGT spreekt hier over "tolk-op-afstand".

Het kan over allerlei gesprekken gaan, zowel in het kader van Werk als van Welzijn.

Sedert december 2017 biedt de afstandstolkendienst ook een schrijftolkendienst aan, door middel van een schrijftolk die aanwezig is in het call center.

Een tweede initiatief is teletolk. Hiervoor is de Vlaamse Infolijn verantwoordelijk. Burgers met een gehoorbeperking vragen online een teletolksessie aan. De aanvrager tikt de vraag in en een teletolk van de Infolijn leest de vraag voor aan de horende persoon waarmee men in contact wil komen. Op het scherm ziet men telkens de vraag en het antwoord van de contactpersoon. Het gaat steeds om gesprekken voor persoonlijke doeleinden zoals het vragen om informatie bij een overheid of organisatie, het maken van afspraken met een bijvoorbeeld arts of kapper of het doen van mededelingen.

1.5.1 GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST

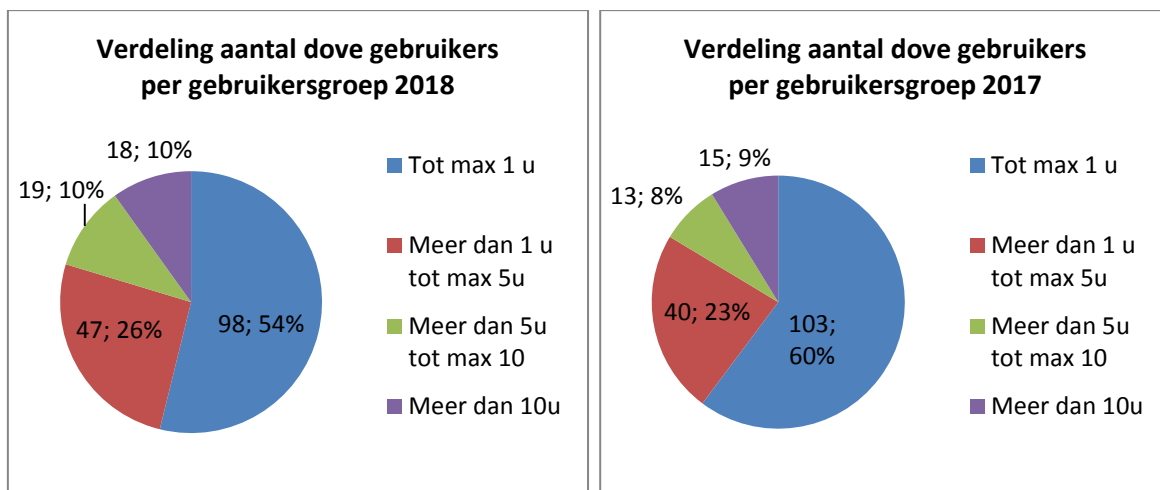
1.5.1.1 GEBRUIKERS

Het aantal ingeschreven gebruikers is in 2018 gestegen met 65 personen tot 633 gebruikers. Het gemiddeld aantal effectieve gebruikers per maand bedroeg 84,45 (in 2017: 80,42).

In totaal gebruikten 182 personen effectief de afstandstolkendienst: dit betekent gemiddeld op jaarbasis per persoon 3,25 uren. In 2017 ging het nog om 171 personen die gemiddeld 2,65 uren per persoon benutten. Er zijn in 2018 dus 6,4 % meer actieve gebruikers.

De 2 taartgrafieken op de volgende pagina tonen bij benadering hoeveel uren de effectieve dove gebruikers in 2018 en 2017 belden ("bij benadering": omdat de manuele registratie regelmatig onduidelijkheden vertoont. Zo was er bijvoorbeeld bij een aantal oproepen verbinding van de gebruiker met de tolk, maar niet met de horende gesprekspartner).

VZW CAB JAARRAPPORT 2018



Opgelet: de software van de provider berekent niet hoeveel er per persoon gebeld werd voor Welzijn en hoeveel voor Werk (omdat dit onderscheid voor de subsidiërende overheden in heel wat landen niet relevant is).

De manuele registratie door de tolken zelf verschaftte tot 31 mei 2018 weinig duidelijkheid over een aantal belangrijke aspecten. Daarom heeft het CAB vanaf 1 juni 2018 een gemakkelijker registratiesysteem voor de tolken ingevoerd: een pop up met keuze info. Daaruit blijkt onder meer dat vanaf dan tot eind 2018:

- ❖ Er 88,7 % VRS en 4,4 % VRI oproepen waren (rest onduidelijk);
- ❖ Er 63,07 % oproepen voor Welzijn en 14,71 % voor Werk waren (rest onduidelijk of onbeantwoord);
- ❖ Het om amper 0,23 % schrijftolkoproepen en om 93,72 % oproepen VGT ging (rest onduidelijk);
- ❖ Het in geval van technische problemen ging om 65,07 % visuele, 5,79 % om auditieve en 26,82 % om verbindingsproblemen.

1.5.1.2 INGERICHTE PERMANENTIE-UREN VERSUS BENUTTE PERMANENTIE-UREN

Zoals aangekondigd in het actieplan uit het vorige Jaarrapport, werden in 2018 zoveel mogelijk 2 freelance afstandstolken tegelijk ingezet om lange wachtrijen te bestrijden en tegelijk de dienst steeds te kunnen openhouden in het geval dat een tolk plots uitvalt. Bovendien werd ook een stand-by regeling uitgewerkt zodat in de weken van de schoolvakantie er een back-up was voor de enige ingeplande tolk. Deze regeling had duidelijk succes, want de dienst was tijdens alle openingsuren in de voormiddagen 100 % operationeel.

Met het inbrengen van een tweede tolk stegen uiteraard ook de ingerichte permanentie-uren van de tolken: er werden 1.792,83 tolkuren ingericht, een stijging met precies 50 % ten opzichte van 2017 (1.192,80 uren).

Op basis van een betere wervingsprocedure (minimum ervaring en opleidingstraject) kon één nieuwe tolk in 2018 het team vervoegen. Ondertussen stopte een andere tolk met dit werk, zodat dit team niet uitgebreid werd. Ook in 2019 zal geprobeerd worden om nieuwe afstandstolken aan te trekken. Gezien de vereisten is dit echter geen evidentie.

De “factureerbare gesprekstijd” steeg van 285,18 uren in 2017 naar 394,4 uren in 2018 (+38 %).

De “totale sessie tijd” bedroeg 591,6 uren. (452,8 uren in 2017 of +31 %).

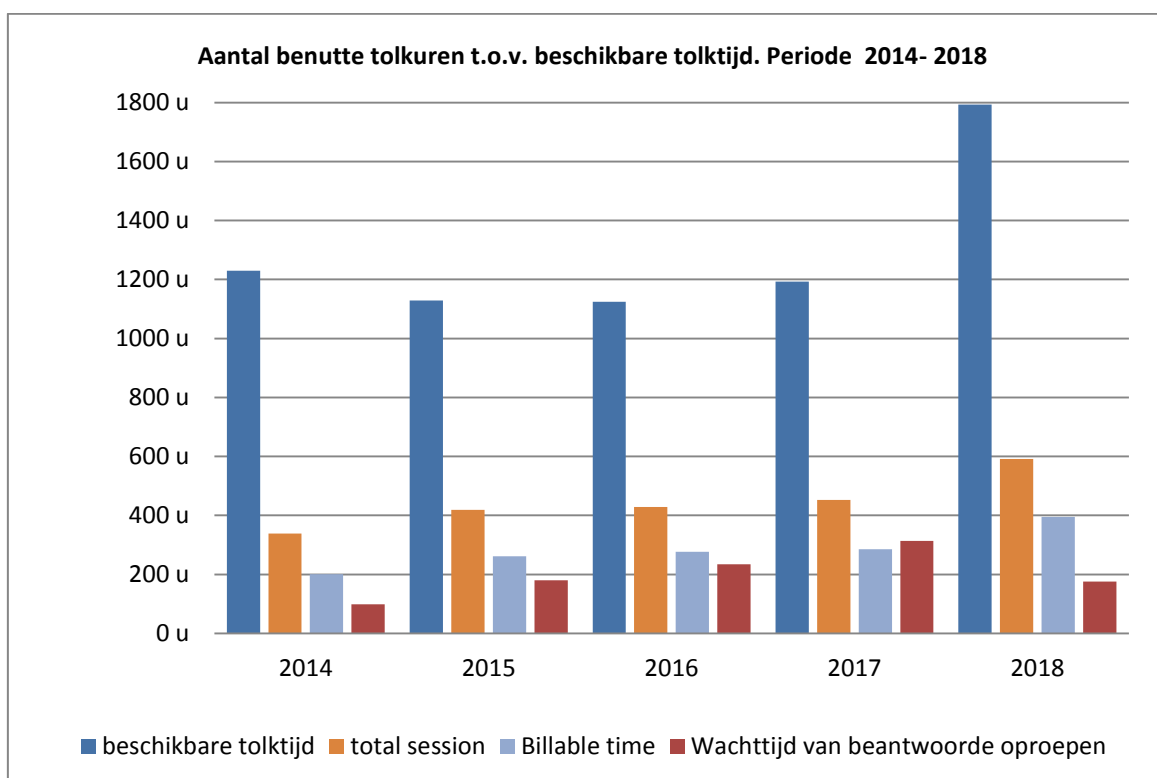
Dank zij de inzet van twee tolken tegelijk (stijging permanentie met 50 %) stegen de getolkte telefoongesprekken (factureerbare tijd) met 38 % (stijging van 3,2 % in 2017). De total session time steeg met 31 % (5,8 % in 2017).

Deze tijd, tijdens de welke de (bijna telkens 2) tolken aanwezig waren en benut werden, daalde in 2018 licht tot 33 % (in 2017 met nagenoeg steeds 1 tolk: 37,96 %).

In de grafiek hierna ziet men een duidelijke daling van de wachttijden. De gemiddelde wachttijd per beantwoorde oproep daalde van 3,38 min in 2017 naar 1,64 min in 2018 (daling met 51 %).

“Billable time” versus “Total session time”

De “billable time” of “factureerbare (effectieve) gesprekstijd” is de tijd dat er werkelijk communicatie is tussen de dove gesprekspartner en de horende gesprekspartner. De “total session time” of “totale sessie tijd” is de samengetelde tijd dat er communicatie tot stand komt van de dove gebruiker: eerst met de tolk (Voor er communicatie is met de horende gesprekspartner), vervolgens met de horende gesprekspartner, en tenslotte de tijd dat er nog verbinding is met de tolk terwijl de horende gesprekspartner reeds afgesloten heeft.



VZW CAB JAARRAPPORT 2018

1.5.1.3 OPROEPEN

Er waren 9.506 oproepen, dit is 3 % minder dan in 2017. Het aantal beantwoorde oproepen daarentegen steeg met 16 %: 6.431 oproepen in 2018. Het aantal niet beantwoorde oproepen (opgehangen) daalde met 28 %. Dit brengt het aandeel beantwoorde oproepen ten opzichte van alle oproepen op 68 % (57 % in 2017).

De gemiddelde total session time per oproep steeg met 13 % tot 5,52 min en de billable time met 20 % tot 3,68 minuten.

Hierna een overzicht van piekperiodes van wachttijden bij de beantwoorde oproepen:

Tijdstip	Gemiddelde wachttijd 2015	Gemiddelde wachttijd 2016	Gemiddelde wachttijd 2017	Gemiddelde wachttijd 2018
08u30-09u	0,70 min	1,59 min	1,18 min	0,80 min
09u-10u	1,69 min	2,81 min	3,01 min	1,43 min
10u-11u	2,51 min	2,81 min	4,25 min	1,96 min
11u-12u	2,13 min	3,18 min	3,55 min	1,92 min
12u-12u30	0,85 min	0,88 min	5,20 min	0,61 min

De call-back knop

Voor de introductie van deze knop was het zo dat de gebruiker bij een lange wachtrij de neiging had om gewoon af te haken en later opnieuw te proberen.

De call-back toets is een toets die de wachtende gebruiker kan indrukken, waardoor hij/zij in de wachtrij blijft staan en zijn plaats/nummer in de wachtrij behoudt. Als de tolk vrij is, wordt de gebruiker teruggebeld.

Evolutie van oproepen met een effectief telefoongesprek met horende partner

Dit aantal gesprekken steeg met 25 % tot 4.435. In 2017 steeg dit aantal met 7 %.

De gemiddelde duur van oproepen met effectieve telefoongesprekken steeg in 2018 met 11 % tot 5,34 min. De gemiddelde totale duur van oproepen (eerst verbinding met tolk, dan met tolk inclusief horende gesprekspartner, dan weer even enkel met tolk) met een effectief telefoongesprek steeg met 7 % tot 7,02 min. (in 2017: 6,56 min). Dit betekent dat de gesprekstijd met de tolk zonder horende partner daalde van 1,75 min in 2017 tot 1,68 min in 2018.

Toegankelijkheid van FOD Financiën en tax-on-web

Tijdens de periode van tax-on-web werden in deze FOD-kantoren 16 (vorig jaar 34) gesprekken via de afstandstolk gevoerd. Daarna waren er geen gesprekken meer.

1.5.2 SAMENWERKING MET HET PROGRAMMA "INNOVATIEVE OVERHEIDSOPDRACHTEN VLAANDEREN" (PIO)

In de zoektocht naar versterking van de afstandstolkendienstverlening en in samenspraak met de sector werd in het najaar door het VAPH een project ingediend bij PIO.

Dit werd goedgekeurd en krijgt hopelijk in 2019 vorm. Voor meer info:

<http://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/projecten/afstandstolkendienstverlening>

2 EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND

2.1 TOLKEN VGT

Eind 2018 telde men 172 tolken die uitbetaald waren voor VGT-prestaties, dit is een daling met 10 tolken (-5 %). De facto hebben er 17 afgehaakt, maar waren er 7 nieuwkomers (met nieuwkomers worden niet enkel pas afgestudeerden bedoeld, maar ook tolken die in 2017 niet hadden getolkt).

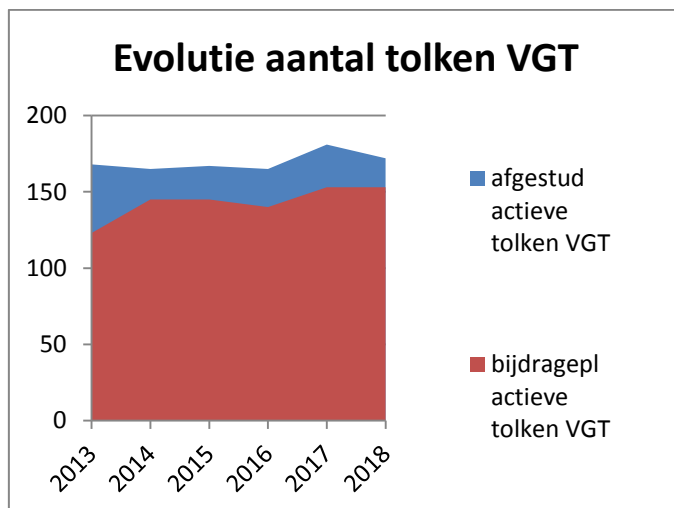
Wel of geen sociale bijdragen?

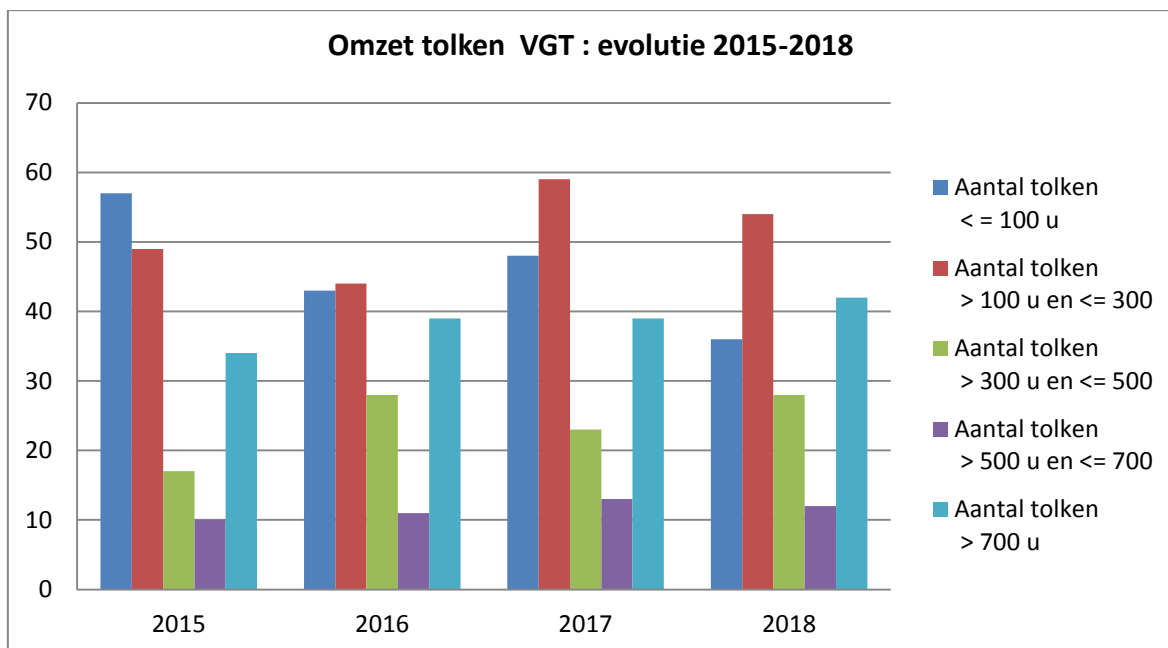
Het CAB kan onmogelijk de wisselende officiële gegevens over de sociale bijdragen van tolken verzamelen. Ten einde toch over een maatstaf of referentiepunt te beschikken om de jaarlijkse groei van het aantal *regelmatig* actieve tolken te meten, wordt het jaarinkomen van de tolken VGT getoetst aan het grensbedrag (*) om minimale RSZ-bijdragen te betalen. (Dit cijfer zal echter niet exact overeenstemmen met het aantal tolken dat werkelijk sociale bijdragen betaalt, omdat het CAB immers noch de inkomsten van deze tolken kent Voor klanten zonder tolkuren, noch hun onkosten kent die zij als freelancers inbrengen)

(*): De grens waarboven theoretisch op minimale RSZ-bijdragen moesten betaald worden in 2018 bedroeg € 1.499,14.

In praktijk steunt het CAB bij het invullen van tolkopdrachten hoofdzakelijk op tolken die wellicht in aanmerking komen om sociale bijdragen te betalen, want zij zijn veel meer beschikbaar dan diegenen die slechts gelegenheidstolk zijn. Om hoeveel personen gaat het dan? Eind 2018 waren dat 153 personen, hetzelfde aantal als eind 2017.

In het licht van een nog steeds flink stijgende vraag is deze evolutie ronduit zorgwekkend. Dit blijkt goed uit de grafische voorstelling hieronder:





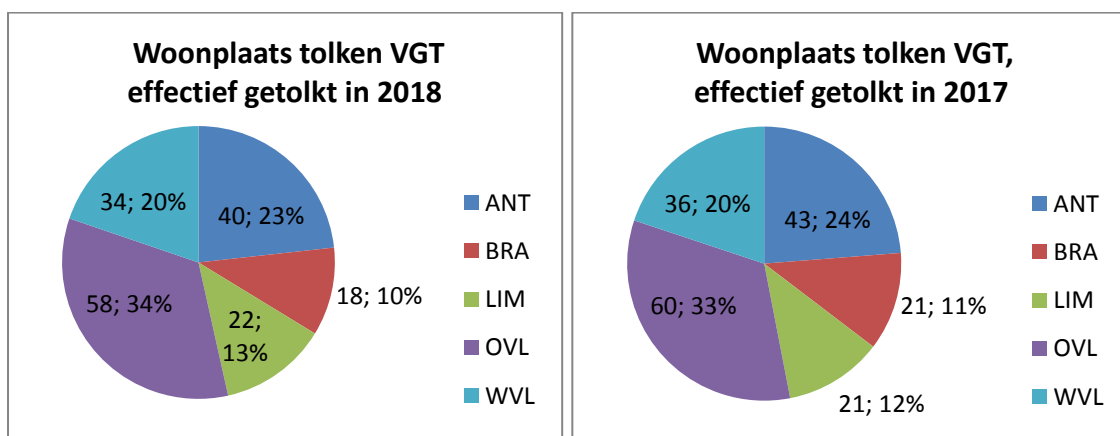
Alarmerend zwakke aangroei van tolken VGT op korte termijn

Ondanks het feit dat er in het relatief kleine Vlaanderen 3 tolkenopleidingen bestaan, studeerden medio 2018 slechts 4 tolken af. Dat is ontvondtend. Van die 4 tolken werden er 3 actief: tijdens de eerste maanden van 2019 blijken zij als tolk in bijberoep te werken.

Een eenvoudige rondvraag van het CAB bij de opleidingen leert dat in 2019 maximaal 10 studenten kunnen afstuderen. Dit is niet vanzelfsprekend, want zij moeten dan allemaal slagen. Bovendien moeten zij gemotiveerd worden om als tolk in het beroep te stappen, en dat terwijl ongeveer de helft van hen nu al een ander beroep uitoefent.

Wat 2020 betreft, zou het maximaal kunnen gaan over 18 afstuderenden, mits zij allemaal volhouden én slagen. Helaas heeft ook hier de meerderheid van de studenten al een andere job.

Ondanks de vermindering van het aantal tolken VGT ten opzichte van 2017 wijzigde de verdeling van de woonplaats nauwelijks. In elke provincie stopten enkele tolken hun activiteit. Enkel in Limburg kwam er 1 tolk extra bij:



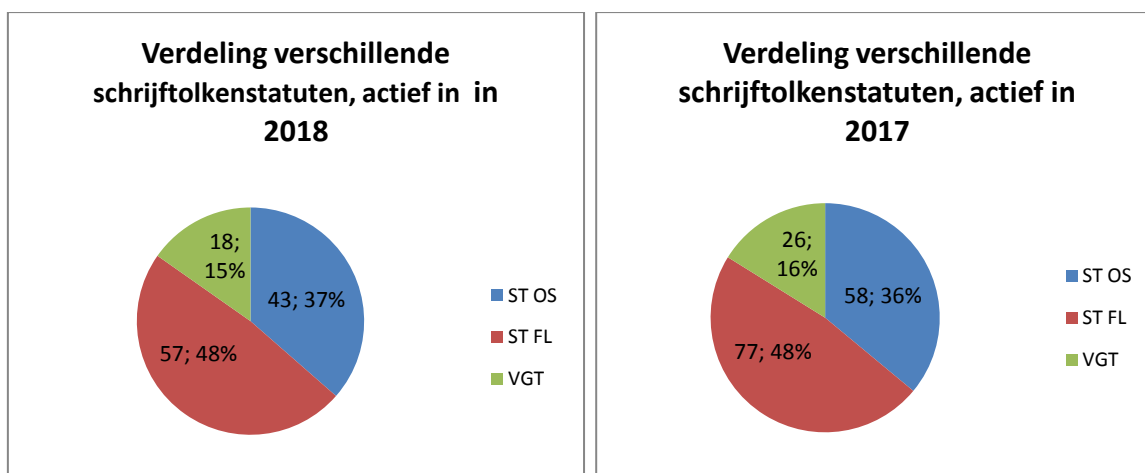
VZW CAB JAARRAPPORT 2018

In 2018 werd ook voor het eerst een dove tolk erkend die mocht tolken in de drie sectoren Welzijn, Werk en Onderwijs. Een tweede tolk werd erkend om te tolken in de sector Werk.

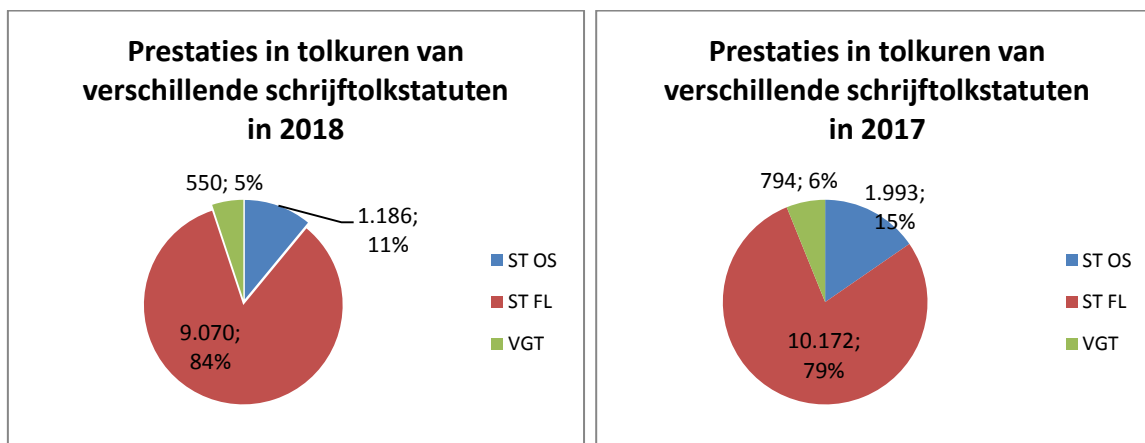
2.2 SCHRIJFTOLKEN (ST)

Tijdens het kalenderjaar 2018 daalt het aantal tolken dat opdrachten uitvoert met 27 % tot 118 tolken. Het aantal getolkte ST-uren daalt met 17 % tot 10.806 uren.

Hoewel vanaf het schooljaar 2016-17 in principe enkel nog in het HO nieuwe OS-schrijftolken toegelaten worden, blijft de onderlinge verhouding tussen de verschillende statuten blijft min of meer stabiel:

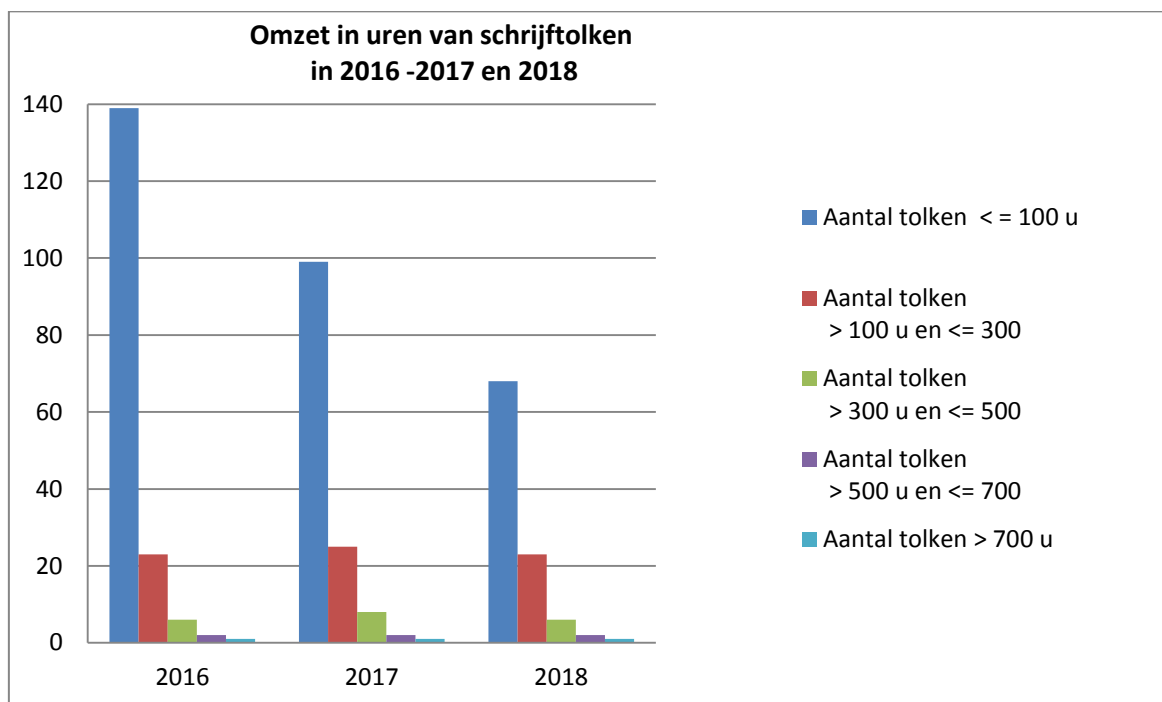


Wat het aantal getolkte uren betreft, zien we dat een groter aandeel door freelance schrijftolken wordt uitgevoerd (84 % t.o.v. 79 % in 2017). Het aandeel getolkte uren door OS-tolken daalt met 4 %, dat met tolken VGT daalt met 1 %:



Het aantal actieve freelance tolken daalt met 26 % (77 in 2017, 57 in 2018). Daarmee vertegenwoordigen zij 48 % van de actieve schrijftolken. De trend waarbij de freelance tolken een steeds groter deel van de koek naar zich toe trokken, zet zich in 2018 door: zij namen zelfs 84 % van het aantal getolkte uren ST voor hun rekening.

De schrijftolken in OS tolkten gemiddeld 28 uren per tolk. De freelance schrijftolken tolkten gemiddeld 159 uren per tolk. De tolken VGT tolkten gemiddeld 30 tolkuren ST per tolk.

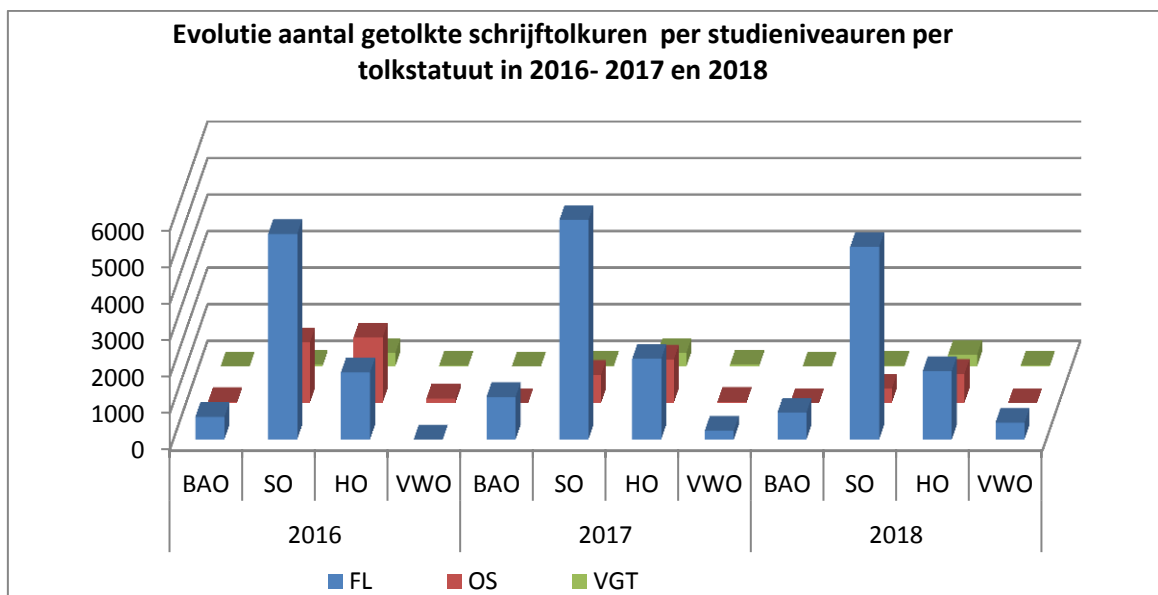
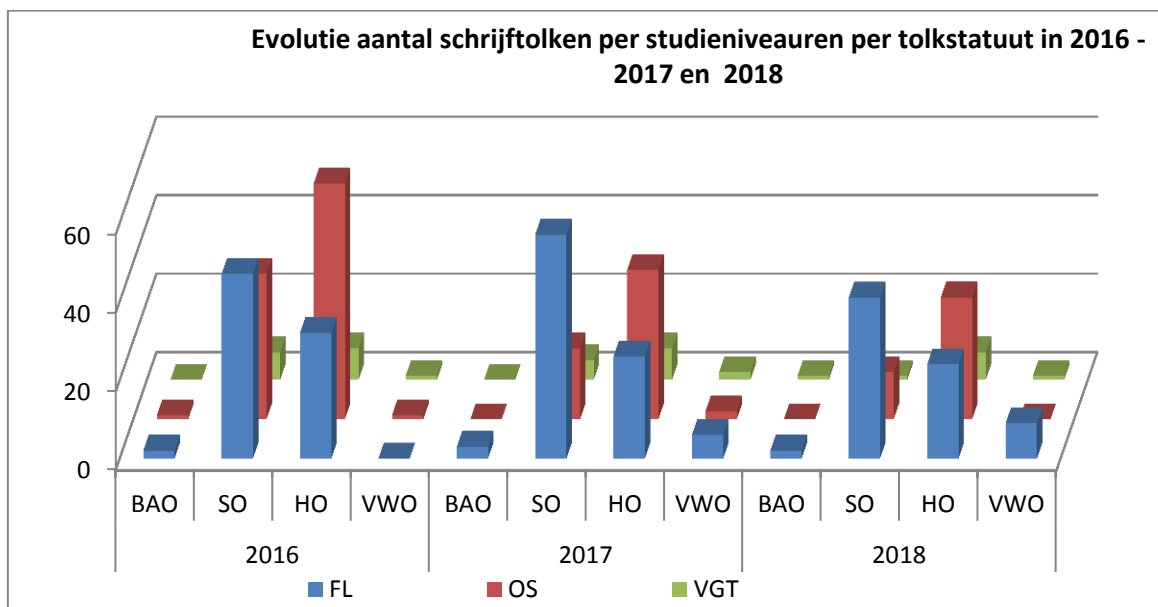


Het blijft moeilijk om een duidelijk zicht te krijgen op het aantal beschikbare actieve schrijftolken. Vele tolken melden zich aan, maar tolken uiteindelijk niet en/of reageren niet (meer) op onze vraag of ze actief willen blijven.

Theoretisch beschikte het CAB eind 2018 over 92 schrijftolken (waarvan 21 OS). Daarnaast gaven 48 tolken aan geïnteresseerd te blijven voor schrijftolkopdrachten maar niet tijdens het schooljaar 2018-19 omdat het niet past in hun huidige situatie. De meeste schrijftolken beschouwen dit als een kleine aanvulling op hun andere job. Theoretisch gaven ook 68 tolken VGT aan te willen schrijftolken maar het merendeel schrijftolkt niet actief (hoewel er 2 onder hen waren die meer dan 100 uren schrijftolkten).

2 schrijftolken tolkten tussen 500 en 700 uren. 1 schrijftolk tolkte meer dan 700 uren.

In de 2 staafdiagrammen hieronder zien we de evolutie van het statuut per kalenderjaar en per studieniveau:



Het aandeel van het aantal door OS getolkte schrijftolkuren daalt van 16 % in 2017 tot 12 % in 2018. In het SO daalt hun aandeel van 11 % tot 7 %, in het HO van 32 % tot 27 %.

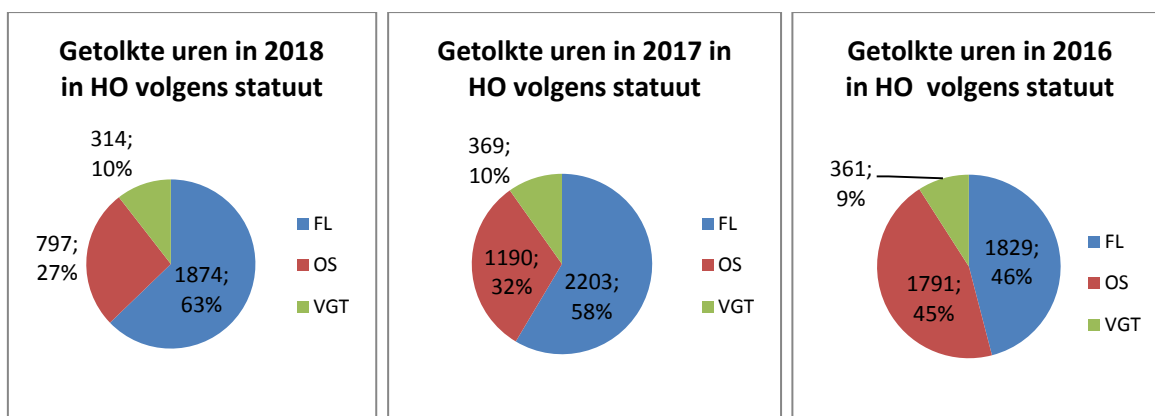
84 % van het aantal getolkte schrijftolkuren in onderwijs werd getolkt door freelance schrijftolken. 4 %, zelfde aandeel als in 2017, werd getolkt door VGT-tolken.

Het is interessant om de getolkte uren per provincie in het HO te overlopen, omdat daar nogal wat OS-statuten actief blijven.

In West-Vlaanderen zien we een verschuiving. In 2017 werd het veruit grootste deel getolkt door freelancers (83 %). De overige uren werden er niet getolkt door OS-tolken, maar door tolken VGT. In 2018 gebeurt 55 % van de getolkte schrijftolkuren door freelance schrijftolken en al 45 % gebeurt door VGT-tolken.

In Limburg worden net zoals in 2017 alle tolkuren ST in het HO door freelance schrijftolken getolkt. In Antwerpen werd al 84 % getolkt door freelancers en 16 % door OS statuten. Ook Vlaams-Brabant schuift verder op naar freelance tolken (al 72 % in 2018 en 23 % OS; in 2017 was dit nog 62 % FL en 35 % OS). Het aandeel door OS-tolken getolkte uren in Oost-Vlaanderen zit op 41 % FL en 46 % OS, 13 % VGT. Vorig jaar was dit resp. 26 %; 52 % en 22 %.

In het SO wordt nog maar 7 % van de getolkte schrijftolkuren door OS-tolken getolkt. In 2017 was dit nog 11 %.



2.3 VORMING VOOR TOLKEN

Het CAB ondersteunde voor het derde jaar op rij Tenuto, een vzw die jaarlijks workshops als bijscholing voor tolken VGT organiseert.

Dit jaar ging het om volgende workshops:

- ❖ Financiële aspecten (3/02): 19 deelnemers
- ❖ Onderwijstolken (28/04): 12 deelnemers
- ❖ Intervisie (8/12): 5 deelnemers.

3 KLACHTENBEHANDELING

Er werden 20 gegronde of betwistbare OTK geregistreerd (OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”) als aanvaard, dat zijn er 2 meer dan vorig jaar.

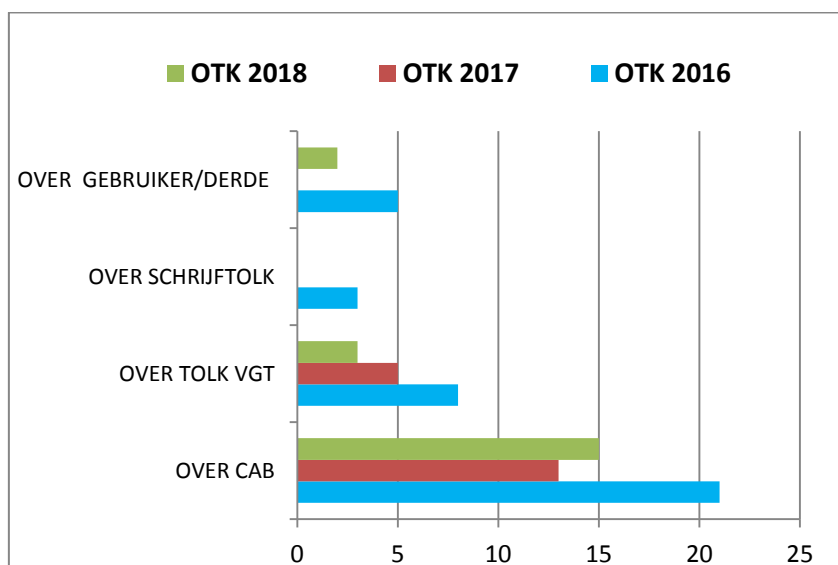
4 OTK hadden betrekking op Onderwijs, 2 op de afstandstolkendienst, 7 op Welzijn, 7 op Werk.

12 OTK werden ingediend door gebruikers (inclusief studenten/leerlingen/cursisten) (vorig jaar 9), 7 door tolken (vorig jaar 4) en 1 door een onderwijsinstelling/begeleider aldaar (vorig jaar 4).

17 aanvaarde OTK gebeurden via mail, 1 via VGT-klachtenformulier en 2 via een gesprek.

Opvallend was dat in 2018 5 keren het klachtenformulier gebruikt werd, terwijl dat in 2017 geen enkele keer het geval was. In 4 van de 5 gevallen kon de klacht via het formulier helaas niet verder efficiënt behandeld worden, omdat de indiener zijn identiteit niet wou prijsgeven aan de persoon waarover geklaagd werd.

Splitst men de 20 OTK uit, dan ziet men dat dat 15 OTK over het CAB handelden, 3 over de tolken en 2 over andere personen.



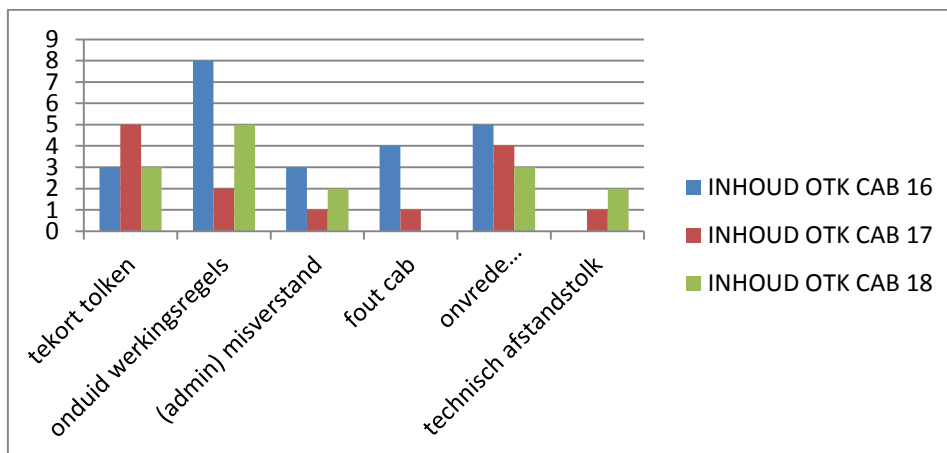
VZW CAB JAARRAPPORT 2018

3.1 OTK OVER HET CAB

Er waren 15 OTK over het CAB (13 in 2017).

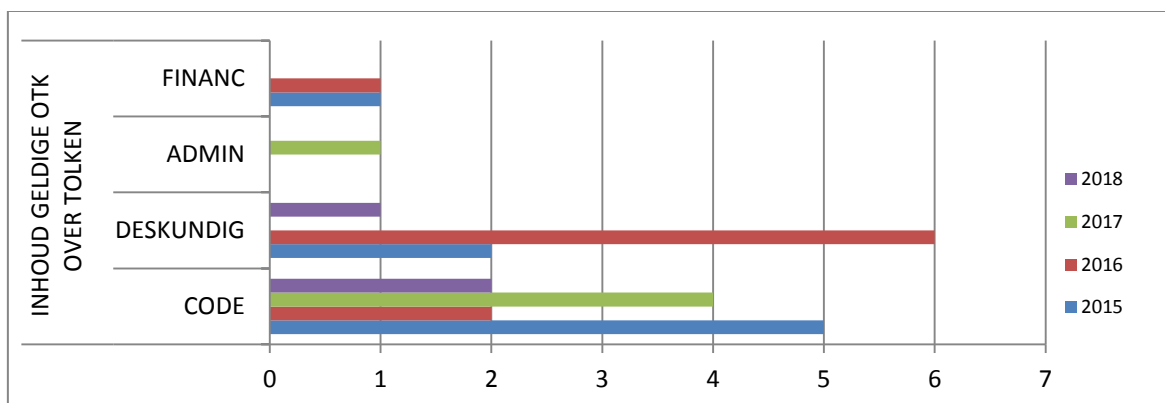
(Ter verduidelijking: als hier genoteerd wordt "over het CAB", dan zijn ook OTK inbegrepen die handelen over het tolkentakort en over overheidsregels, waarmee het CAB door veel gebruikers geïdentificeerd wordt.)

Zij geven het volgende beeld:



Behalve de formele OTK zijn er uiteraard ook nog jaarlijks signalen die bezorgd worden door Doof Vlaanderen en/of door de BVGT, respectievelijk de belangenverenigingen van de gebarentalige gebruikers en van de tolken VGT. De signalen werden o.m. gebruikt om prioriteiten aangaande de kwaliteitsplanning 2019 te bepalen.

3.2 OTK OVER DE TOLKEN



Het is opvallend dat er slechts 1 klacht over de deskundigheid van tolken in de statistieken opgenomen werd. Afgaand op wat men hoort in de wandelgangen zou men meer klachten verwachten.

(Noot: Er waren wel drie klachten - via het standaard klachtenformulier - van gebruikers, die niet in de statistiek konden opgenomen worden aangezien de indieners anoniem wilden blijven ten opzichte van de tolk).

In de loop van 2018 werd in de schoot van diverse overlegorganen verder gebrainstormd over de vereiste voorwaarden om een kwalitatief hoogstaand "tolkenregister" (naar analogie met Nederland) op te starten. Deze gesprekken mondden vooralsnog niet uit in een concrete oprichting.

3.3 WERKING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

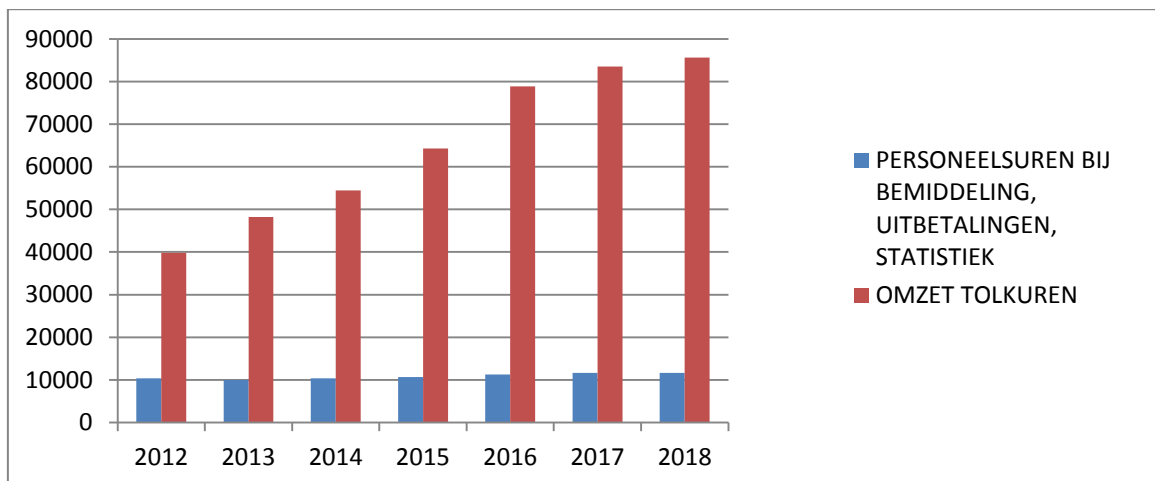
De klachtencommissie hoefde in 2018 niet te vergaderen.

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

4 INTERN BELEID

4.1 WERKINGSMIDDELEN

De structurele werkingsenveloppen van Onderwijs, Werk en Welzijn voor de dienst bleven eens te meer bevroren en de opdrachten van de dienst bleven ook min of meer dezelfde. De omzet van de tolkuren verhoogde licht, ondanks het feit dat er de facto 10 tolken minder actief waren dan in 2017.



Na jaren van daling blijft de gemiddelde uitgave van de 3 overheden samen dit keer status quo: circa € 5,9 per benut tolkuur. Verklaringen: een grotere omzetsijging werd afgeremd bij gebrek aan instroom van actieve tolken; de nieuwe webapplicatie tolkaanvraag 2.0 wordt in april 2019 gelanceerd in plaats van eind 2018.

Start van tolkaanvraag 2.0

www.tolkaanvraag.be is de applicatie waarlangs alle tolkaanvragen met tolkuren in Vlaanderen geregistreerd en bemiddeld worden en vormt ook de basis voor de uitbetaling van de tolken en de statistieken voor de overheden. De geplande vernieuwing werd wegens vertraging in de ontwikkeling uitgesteld tot april 2019. Deze realisatie omvat enkele grote vernieuwingen. Zo kan de gebruiker in Welzijn en Werk op eender welk moment tolkaanvragen indienen én geïnteresseerde tolken toekennen zonder dat het CAB moet tussenkomen. Dit kan technisch ook in de sector Onderwijs, maar gezien het tolkentekort wordt daar voorlopig nog gewerkt met een vaste pool van tolken VGT. Verder worden de uitbetalingen van de tolken eenvoudiger en kunnen openstaande tolkopdrachten vlotter gezocht/gefilterd worden.

In de laatste 2 boekjaren werden enorme inspanningen gedaan voor de lancering van tolkaanvraag 2.0, wat resulteert in een investering van +/- 45 % t.o.v. het totaal jaarlijks budget aan werkingsmiddelen. Dit % zal eveneens in 2019 verder blijven stijgen. Het CAB zet in de komende jaren verder in op meer automatisatie en digitalisering dankzij ICT-investeringen.

4.2 OVERLEG MET DE SECTOR

Er gingen tal van vergaderingen door. De voornaamste waren evenwel:

- ❖ Samenkomsten van het overlegplatform BVGT - CAB - Doof Vlaanderen op 10/04 en 18/08.
 - Daarnaast organiseerde het CAB verschillende bilaterale overlegmomenten met belangenverenigingen inzake de ontwikkeling van tolkaanvraag.be 2.0
- ❖ Samenkomsten van het Intersectoraal Overleg (ISO) Tolkondersteuning (waarop behalve de leden van het bovenvermeld overlegplatform ook de drie subsidiërende overheden vertegenwoordigd zijn) op 04/05 en 09/11
 - Overleg inzake een nieuw op te richten overlegplatform Schrijftolken op 10/01/18.

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

4.3 KWALITEITSWERKING 2018 - 2019

KWALITEITSWERKING 2018 OVERZICHT RESULTATEN							
NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND/ AFGESLOTEN	TIMING
1	INTEGRATIE SAMENWERKINGSREGELS TOLKEN IN KWALITEITSHANDBOEK Alle samenwerkingsregels zijn voor de tolken gebundeld gepubliceerd op de website van het CAB. Het is voor de bemiddelaars efficiënter om ze te integreren in het kwaliteitshandboek van het CAB-team.	ALLE	MEDEWERKERS	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	AFGESLOTEN	2017-2018
2	HERZIENING ZOEKPROCEDURE TOLKEN ONDERWIJS (1) VWO avondopleidingen: vereenvoudigen zoekprocedure De oplossingsgraad in het volwassenenonderwijs evolueert gunstig. Het avondonderwijs treedt niet in concurrentie met het dagonderwijs waar de nood aan tolken nijpend is. Daarom kan in het schooljaar 2017-18 uitgetest worden of dezelfde zoekprocedure van welzijn en werk kan toegepast worden op de aanvragen van het avondonderwijs. (2) VWO dagopleidingen, BAO: uittesten of meer met voorkeurtolken kan gewerkt worden.	ONDERWIJS	ONDERWIJS- INSTELLINGEN TOLKEN GEBRUIKERS	DIRECTIE	COORDINATOR MEDEWERKERS	AFGESLOTEN	2017-2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

3	NOODLIJN - VERBETERING UITWISSELBAARHEID Uitzoeken systeem smartphone - doorsturen SMS'en - synchronisatie smartphone - Outlook CAB openbare mappen.	ALLE	ONDERWIJS- INSTELLINGEN GEBRUIKERS TOLKEN MEDEWERKERS	DIRECTIE	COORDINATOR	AFGESLOTEN	2016-2018
4	DE REGISTRATIE VAN DE OPROEPEN BINNEN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VEREENVOUDIGEN Een pop up aanbieden waarbij de tolk na het gesprek kan aanvinken onder welke categorie het uitgevoerde gesprek doorging (Welzijn, Werk, VGT, ST).	WELZIJN WERK	TOLKEN	DIRECTIE	ICT AFSTANDS- TOLKEN	AFGESLOTEN	2018
5	DE INFO OVER DE VOORDELEN VAN HET GEBRUIK VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TOEGANKELIJKER MAKEN Voorlichtingsfilmpjes en folders produceren/verspreiden over het gebruik van tolken VGT en schrijftolken. Actiever betrekken van gebruikersverenigingen bij promotiecampagnes.	WELZIJN WERK	GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE	AFGESLOTEN	2018
6	ADMINISTRATIE VAN TOLKEN EN CAB INZAKE PRESTATIEBLADEN EN MAANDSTATEN VEREENVOUDIGEN (1) Door het afschaffen van verplichting van tolken om maandelijks de documenten aan het CAB te bezorgen. (2) Door het ontwikkelen van een alternatief systeem binnen het CAB om de uitgevoerde tolkprestaties op te volgen.	ALLE	TOLKEN CAB	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	AFGESLOTEN	2018

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

KWALITEITSPANNING 2019 (2020)							
NR	THEMA	SECTOR	DOELGROEP	VERANT- WOORDELIJKE	OPVOLGING	START/ LOPEND	TIMING
1	VERGROTEN VAN HET DIENSTENAANBOD BINNEN HET PROJECT AFSTANDSTOLKEN Testen of, naast de dienstverlening door tolken VGT, de geplande aanvullende dienstverlening door schrijftolken beantwoordt aan een behoefte van de gebruikers van schrijftolken.	WELZIJN WERK	GEbruikers	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2018-2019
2	DE GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST VERHOGEN (1) Garantie openingsuren Zoveel mogelijk twee tolken tegelijk inplannen een stand-by systeem testen zodat een afstandstolk kan inspringen als de enige aanwezige tolk uitvalt (2) Wachtrijen beperken Zoveel mogelijk permanentie van 2 tolken tegelijk te voorzien (3) Vervanging van het inkomend buitenlandse telefoonnummer door een Belgisch	WELZIJN WERK	GEbruikers	DIRECTIE	DIRECTIE	(1) LOPEND (2) LOPEND (3) LOPEND	2018-2019
3	BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT – ENQUÊTE Waarom zijn er heel wat dove gebruikers met het recht op tolken VGT die geen of nauwelijks tolken VGT inzetten in Welzijn? Wat kan het gebruik van tolken faciliteren?	WELZIJN	GEbruikers MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	LOPEND	2018-2019
4	ADRESBOEK AANMAKEN IN TOLKAANVRAAG 2.0 Bij een tolkaanvraag kan de locatie uit dit boek geselecteerd worden.	ALLE	GEbruikers	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

5	VERBETEREN ZOEKFUNCTIE OPENSTAANDE OPDRACHTEN IN TOLKAANVRAAG 2.0 Zoeken op regio's, dagen/dagdelen verbeteren.	ALLE	TOLKEN	DIRECTIE	COORINDATOR	LOPEND	2018-2019
6	UITBETALINGSPROCEDURE PRESTATIE TOLKEN VERBETEREN (1) Via tolkaanvraag 2.0 mogelijk maken dat tolken foutief ingevulde prestaties kunnen corrigeren ook na de maandelijkse uitbetaling en alle correcties op prestaties bij de volgende uitbetaling vereffenen (= afschaffen verschillenstaten en jaarafsluiting). (2) Nieuwe ontwikkeling voor import van de in tolkaanvraag 2.0 ingevulde prestaties naar boekhoudprogramma.	ALLE	TOLKEN BOEKHOUDING CAB	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
7	GEbruikers 24/24uren TOEGANG GEVEN OM TOLKEN AAN TE VRAGEN (1) in tolkaanvraag 2.0 wordt de status "goedgekeurd" losgekoppeld van de zichtbaarheid van tolkaanvragen voor tolken. (2) de zoekprocedure in Welzijn en werk wordt uitgebreid: tolken moeten bij het 24/24uren procedé kunnen zien of er voldoende beschikbare uren zijn voor een tolkopdracht; gebruikers mogen zelf accepterende tolken toekennen.	WELZIJN WERK	GEbruikers TOLKEN CABBEMIDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
8	ONTWIKKELING TOLKAANVRAAG 2.0 MET EEN RESPONSIVE WEBDESIGN Voor gemakkelijker gebruik op smartphone, tablet,...	ALLE	GEbruikers TOLKEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
9	ONTWIKKELING SJABLOON LESTIJDEN EN LESSENROOSTER Zodat wekelijks terugkerende tolkaanvragen gemakkelijk kunnen ingediend/beheerd worden.	ONDERWIJS	GEbruikers ONDERWIJS- INSTELLINGEN CABBEMIDELAARS	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
10	MOGELIJKHEDEN UITZOEKEN OM TOLKAANVRAAG 2.0 TE VERGROTEN VOOR DOOFBLINDEN	ALLE	DOOFBLINDE GEbruikers	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

11	GEBRUIKERS MET VERSCHILLENDE ROLLEN KRIJGEN TOEGANG TOT TOLKAANVRAAG 2.0 VIA 1 LOGIN	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
12	CONTROLE VAN PRESTATIES VAN TOLKEN DOOR GEBRUIKERS: TOEVOEGEN AAN TOLKAANVRAAG 2.0 De door de tolk ingevulde prestaties moeten getoond worden aan de dove gebruikers (of hun tussenpersonen).	ALLE	GEBRUIKERS ONDERWIJS- INSTELLINGEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
13	TOEVOEGEN VAN OPDRACHTEN AAN EEN BESTAANDE TOLKAANVRAAG VEREENVOUDIGEN	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
14	UITBREIDING VAN HET CONCEPT "TUSSENPERSON" VOOR DE L-UREN (1) zodat ouders gemakkelijk via één login de tolkaanvragen van zichzelf en hun kinderen kunnen beheren. (2) zodat begeleiders van dove personen met een eigen login de tolkaanvragen van hun cliënten kunnen beheren.	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN ANDERE TUSSENPERSONEN	DIRECTIE	COORDINATOR	LOPEND	2018-2019
15	HERWERKING INVENTARIS SAMENWERKINGSREGELS I.F.V. TOLKAANVRAAG 2.0	ALLE	TOLKEN GEBRUIKERS	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	START	2019
16	AANPASSING GEBRUIKSVORWAARDEN TOLKAANVRAAG 1.0 NAAR 2.0	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	START	2019

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

17	OPLEIDINGEN TOLKEN EN GEBRUIKERS VAN TOLKAANVRAAG 2.0 (1) live (2) handleidingen Nederlands/VGT	ALLE	GEBRUIKERS TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE COORDINATOR	START	2019
18	BEHOEFTE AAN TOLKEN VGT – ENQUÊTE Waarom zijn er heel wat dove gebruikers met het recht op tolken VGT die geen of nauwelijks tolken VGT inzetten in in Werk? Wat kan hun gebruik van tolken faciliteren?	WERK	GEBRUIKERS MET RECHT OP TOLK DIE GEEN GEBRUIK MAKEN VAN TOLKEN	DIRECTIE	DIRECTIE	START	2019-2020

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

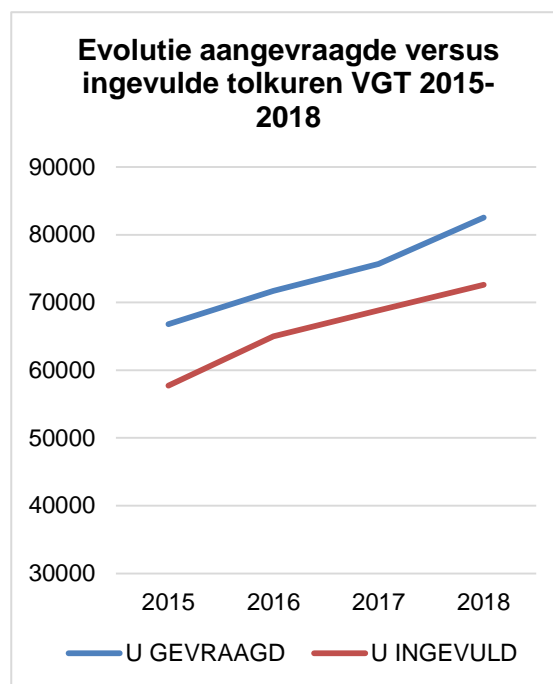
5 ENKELE HIGHLIGHTS IN DIT RAPPORT

5.1 DRINGEND MEER TOLKEN VGT NODIG OM AAN DE STIJGENDE VRAAG TE VOLDOEN

In 2018 was er nauwelijks of geen instroom van bijkomende actieve tolken VGT. Dit bemoeilijkt sterk de mogelijkheden van het CAB en de huidige tolken om voor alle tolkopdrachten in alle sectoren een oplossing te bieden.

Het CAB voorziet een verdere verslechtering van de oplossingsgraad in 2019, en dat terwijl de situatie eind 2018 in sommige regio's nu al bijzonder zorgwekkend is: liefst 9.950 aangevraagde tolkuren VGT in Onderwijs, Werk en Welzijn konden niet opgelost worden bij gebrek aan een tolk.

Wanneer men weet dat AGODI jaarlijks meer onderwijstolkuren ter beschikking stelt, dat de VDAB de mogelijkheid voorziet om als dove werknemer vanaf 2019 indien nodig tot 30 % tolkuren van de arbeidstijd in te zetten en dat ook het VAPH een inspanning levert om veel meer tolkuren in de leefsituatie te voorzien, dan is het zonneklaar dat dringend maatregelen nodig zijn om het tolkenaanbod te vergroten.



Voor meer duiding, lees achteraan in de bijlage bij dit Jaarverslag het nieuwe “**CAB speciaal rapport tekort tolken VGT maart 2019**”.

5.2. STAPPEN OM DE WERKING VAN DE AFSTANDSTOLKENDIENST TE VERBETEREN

De geplande extra investeringen in 2018, door het zoveel mogelijk inzetten van gelijktijdig twee tolken tijdens de voormiddagen (annex de nieuwe stand-by regeling in een aantal schoolvakanties) hebben duidelijk vruchten afgeworpen. In tegenstelling tot 2017 was de dienst gedurende elke voormiddag tijdens de kantoordagen 100 % operationeel. Het aantal oproepen verminderde lichtjes met 3 %, maar daartegenover staat dat de beantwoorde oproepen stegen met 16 %. De niet beantwoorde oproepen daalden met 28 %. De gemiddelde wachttijd van de beantwoorde oproepen kromp van 3:38 minuten tot 1:64 minuten.

VZW CAB JAARRAPPORT 2018

Hoewel de verwachtingen bescheiden waren, was het al bij al toch een verrassing om vast te stellen dat op het nieuwe aanbod om via afstand te schrijftolken, quasi niet werd ingegaan.

Er moet samen met de sector verder publiciteit en voorlichting gegeven worden over de voordelen van het gebruik van de afstandstolken, zowel inzake de modus Vlaamse Gebarentaal als de modus schrijftolken.

In de zoektocht naar versterking van de afstandstolkendienstverlening en in samenspraak met de sector werd in het najaar door het VAPH een project ingediend bij PIO: het programma "Innovatieve Overheidsopdrachten Vlaanderen" (PIO). Dit werd goedgekeurd en werpt hopelijk in 2019-2020 vruchten af in de vorm van een ruimere technische ondersteuning, meer openingsuren en schaalvergroting.

5.3 EXTRA INSPANNINGEN OP HET VLAK VAN ICT

De officiële lancering van de nieuwe applicatie tolkaanvraag.be 2.0, het platform dat toelaat tolken te zoeken, te boeken en uit te betalen, werd uitgesteld tot april 2019. De voornaamste verklaring was dat de ontwikkelingstijd veel meer tijd in beslag nam dan initieel gepland. Anderzijds liet het uitstel ook toe om de zware investeringskost te spreiden over meerdere jaren. De ICT inspanning belooft momenteel circa 45 % van het totaal jaarlijks werkingsbudget. Dankzij deze en nog andere ICT investeringen zal het CAB in de komende jaren verder blijven inzetten op meer automatisatie en digitalisering.

6 BIJLAGE: CAB SPECIAAL RAPPORT TEKORT TOLKEN VGT



Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven, vzw

Dendermondesteenweg 449, 9070 Destelbergen

✉ tolkaanvraag@cabvlaanderen.be - www.cabvlaanderen.be - www.tolkaanvraag.be

Ondernemingsnummer : 445491009

☎ 09/228 28 08 📠 09/228 18 14 📠 04/3/82 33 11 📠 Nood 📠 04/6/22 91 75

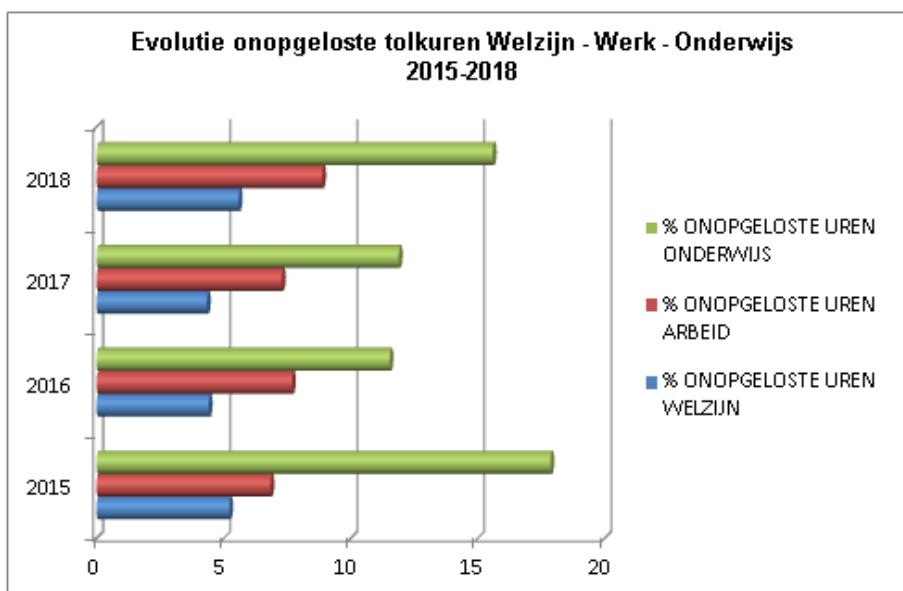
CAB pleit om dringend meer tolken VGT te activeren in Vlaanderen

© vzw Vlaams Communicatie Assistentie Bureau voor Doven

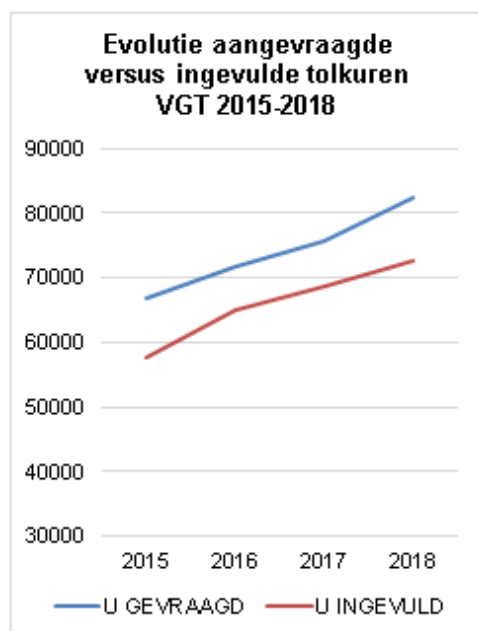
1. Algemene cijfers over het toenemend tolkentekort

Op vraag van de sector stelde AGODI¹ in de periode 2013 - 2015 op twee jaar tijd een massa extra onderwijstolkuren ter beschikking van de dove leerlingen, studenten en cursisten. Tegenover die fors stijgende vraag stond helaas een beperkt aanbod van tolken VGT. Zo werden in het penibele jaar 2014 22 % van de actief gevraagde onderwijstolkuren niet opgelost. Die constellatie beïnvloedde ook de oplossingsgraad in andere sectoren: in Werk bleef toen ruim 9 % van de gevraagde tolkuren onopgelost.

Hoewel zeker nog niet optimaal, verbeterde de situatie in 2016 en 2017 door de aangroei van de groep actieve tolken. Helaas kentert de situatie opnieuw in 2018:



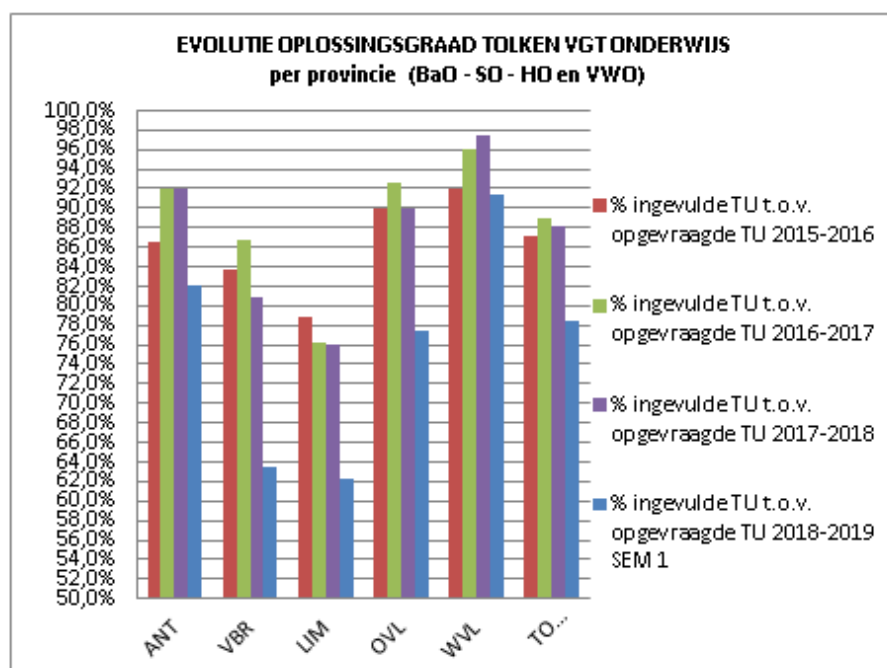
¹ AGODI: Agentschap Voor Onderwijsdiensten



Wanneer men de uren schrijft buiten beschouwing laat en men kijkt zuiver naar de evolutie van enerzijds de aangevraagde tolkuren VGT en anderzijds de ingevulde tolkuren VGT, dan valt onmiddellijk op dat de bestaande kloof vergroot. Circa 9.950 uren werden in 2018 niet opgelost.

2. Regionale cijfers over het toenemend tolkentekort

Het meest verontrustende aspect van deze evolutie is dat er regionaal ook grote verschillen zijn. In sommige regio's is de situatie in Onderwijs nog dramatischer dan het algemeen gemiddelde laat uitschijnen. Zo ziet men dat het aantal opgeloste tolkuren opnieuw onaanvaardbaar laag is in de provincies Limburg en Vlaams-Brabant:

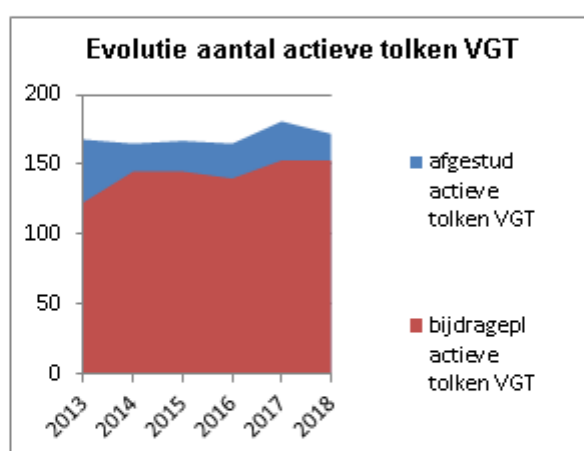


3. Continu stijgende vraag naar tolkuren

Tegelijkertijd ziet het er naar uit dat de vraag naar meer tolkuren vanuit de verschillende sectoren blijft stijgen. Jaarlijks stelt AGODI meer onderwijstolkuren ter beschikking. De VDAB² voorziet de mogelijkheid om als dove werknemer vanaf 2019 indien nodig tot 30 % tolkuren van de arbeidstijd in te zetten. Ook het VAPH³ wil wellicht tegemoetkomen aan de roep van de dovengemeenschap om per dove gebruiker meer tolkuren in de leefsituatie te mogen inzetten.

4. Nauwelijks of geen instroom van actieve tolken in 2018 en zwakke vooruitzichten in de eerstkomende jaren

Om het tolkentakort te bestrijden rekent het CAB op freelance tolken die op zijn minst tolken in bijberoep, en liefst actief zijn in hoofdberoep. Eind 2018 ging het om naar schatting 153 personen, precies evenveel als in 2017. Het totaal aantal geregistreerde actieve tolken (dus inclusief zij die heel weinig tolken en wellicht geen bijdragen betalen) vermindert zelfs met 10 personen t.o.v. 2017.



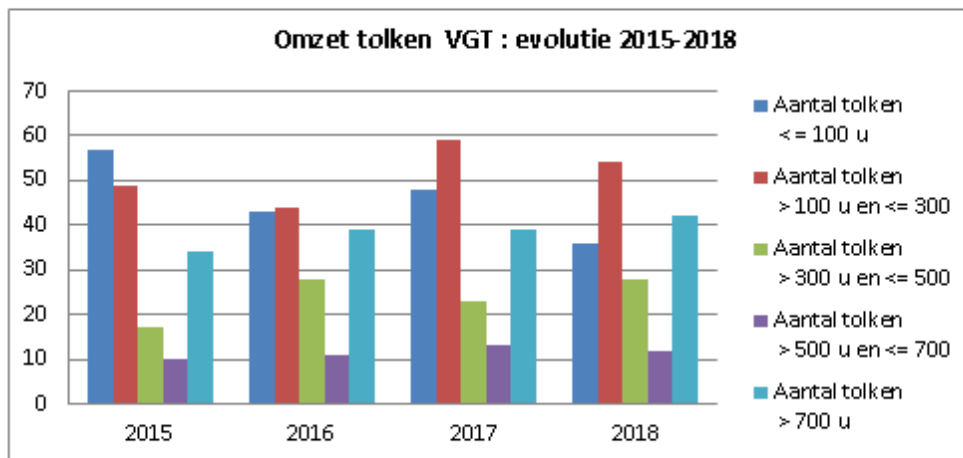
Ondanks het feit dat er in Vlaanderen 3 tolkenopleidingen bestaan, studeerden medio 2018 amper 4 tolken af. Van die 4 werden er 3 actief: zij blijken begin 2019 als tolk in bijberoep te werken.

Een eenvoudige rondvraag bij de opleidingen leert dat in 2019 maximaal 10 studenten kunnen afstuderen. Dit is niet vanzelfsprekend, want zij moeten dan allen slagen. Bovendien moeten zij gemotiveerd worden om in het beroep te stappen, en dat terwijl ongeveer de helft van hen nu al een ander beroep uitoefent. Wat 2020 betreft, zou het maximaal kunnen gaan over 18 afstuderenden, mits ook zij allemaal volhouden én slagen. Ook hier stellen we helaas vast dat de meerderheid van deze studenten al een andere job heeft.

²VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

³VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap

Er blijkt niet enkel dringend nood aan attractieve maatregelen om nieuw afgestudeerde tolken VGT aan te trekken. Uit de grafiek hierna blijkt dat er nog een potentieel is aan actieve tolken dat helaas niet de stap zet naar het tolken in hoofdberoep: velen tolken minder dan 300 u per jaar.



Lieven Kind, directeur

Dirk De Witte, beleidsadviseur.

29/03/2019
