



## BEZOEK VAN DE NOORSE TOLKENDIENST AAN HET CAB

In 2013 bezocht het CAB de Noorse tolkendienst in Oslo. Vorige maand kwamen de Noorse collega's op bezoek bij het CAB.

Omwille van 5 redenen was het interessant om de Noorse werking te vergelijken met de Vlaamse werking :

- 1/ de betaling van de tolken gebeurt ook via één landelijke organisatie
- 2/ in Noorwegen leven maar 5.330.000 inwoners, dus minder dan in Vlaanderen, en toch organiseert de tolkendienst daar veel meer tolkuren dan hier
- 3/ de dienst is ook actief in Werk, Welzijn en Onderwijs
- 4/ de afstandstolkendienst is er al veel sterker uitgebouwd dan in Vlaanderen
- 5/ de Scandinavische landen hebben een goede reputatie inzake de tolkenwerking.

Welke zijn de meest opmerkelijke bevindingen :

### 1. De gebruikers en de tolkuren

Tot het jaar 2000 hadden de Noren zoals hier "pakketten" met tolkuren (met een maximum aantal uren). Maar daarna werd het systeem veranderd. Nu hebben de Noren recht op zoveel tolkuren als ze maar willen.

Dat wil niet zeggen dat er voor iedere tolkopdracht een tolk gevonden wordt. Dat leggen we verder uit onder punt 3.

Er zijn circa 3500 actieve gebruikers van tolken.

### 2. De tolken

Er zijn zeer veel tolken in Noorwegen : 675 freelancers en circa 140 tolken met een vast contract.

De freelance tolken hebben een verschillend inkomen dan in Vlaanderen : ze verdienen ongeveer 29,1 € per uur, maar tegelijk ontvangen ze 8,8 € per half uur reis"tijd". Voor hun verplaatsingskost krijgen ze 0,33 €/km. Er zijn extra vergoedingen wanneer men tolkt voor doofblinden, of tolkt in het weekend.

De vergoedingswaarborg voor freelance tolken bij een late afgelasting van een tolkopdracht is 2 weken. In Vlaanderen is dat maar 2 werkdagen. Vanwaar dat verschil ? In Noorwegen zijn er massaal veel tolkaanvragen, zodat tolken na een afgelasting bijna altijd wel een andere tolkopdracht krijgen. Daardoor moet de Noorse overheid bijna nooit die waarborg uitbetalen.

Wanneer een tolkopdracht langer dan 1u duurt, wordt met de bemiddelaars van de tolkendienst bekeken of er geen 2 tolken nodig zijn : soms wel, soms niet.

### 3. De tolkendienst

De tolkendienst zet zowel “live” tolken als afstandstolken in over gans Noorwegen.

De dienst wordt ingericht en gesubsidieerd door de NAV : de nationale overheidsorganisatie voor Werk en Welzijn. Gezien de uitgestrektheid van het land heeft de tolkendienst in elke county (soort provincie) een bureau.

De dienst heeft 3 opdrachten :

- Tolken zoeken en inzetten in Welzijn, Werk en hoger onderwijs
- Uitbetaling van de prestatievergoeding aan de actieve Noorse tolken
- Indien nodig ook tolken zoeken voor leerlingen in het lager of secundair onderwijs voor plaatselijke scholen in de county of gemeenten.

In 2016 waren er in totaal bijna 76.000 tolkaanvragen. Aangezien één tolkaanvraag gemiddeld meerdere tolkuren omvat, gaat het om een enorm aantal tolkuren.

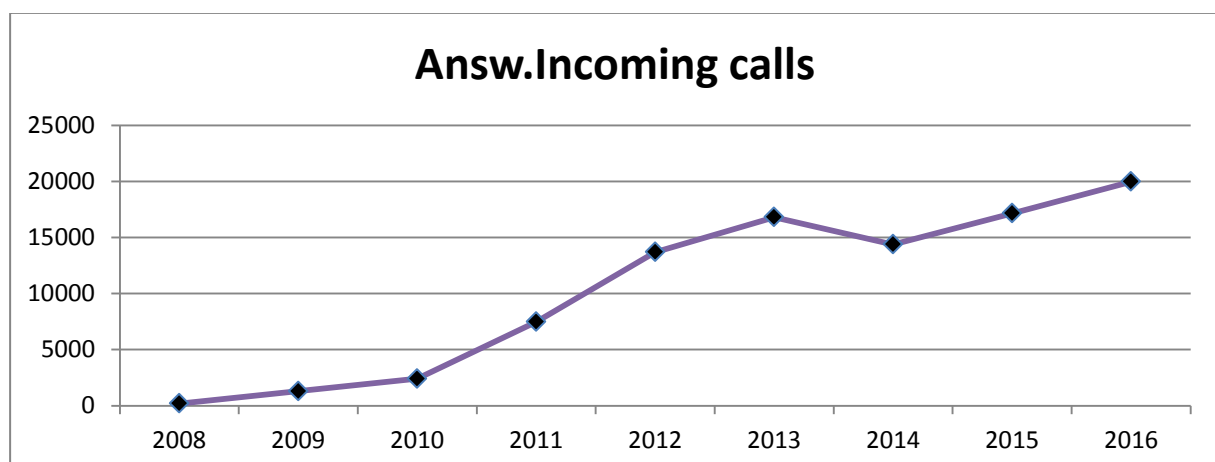
Hoewel er heel veel tolken zijn, is er toch niet altijd een tolk beschikbaar : ongeveer 21 % van de opdrachten kan nog niet opgelost worden. Dat is toch een beetje verrassend.

### 4. De afstandstolkendienst

De dienst startte in 2008 voor werkende dove gebruikers. Vanaf 2011 was de dienst ook beschikbaar voor gebruikers in Welzijn en Onderwijs.

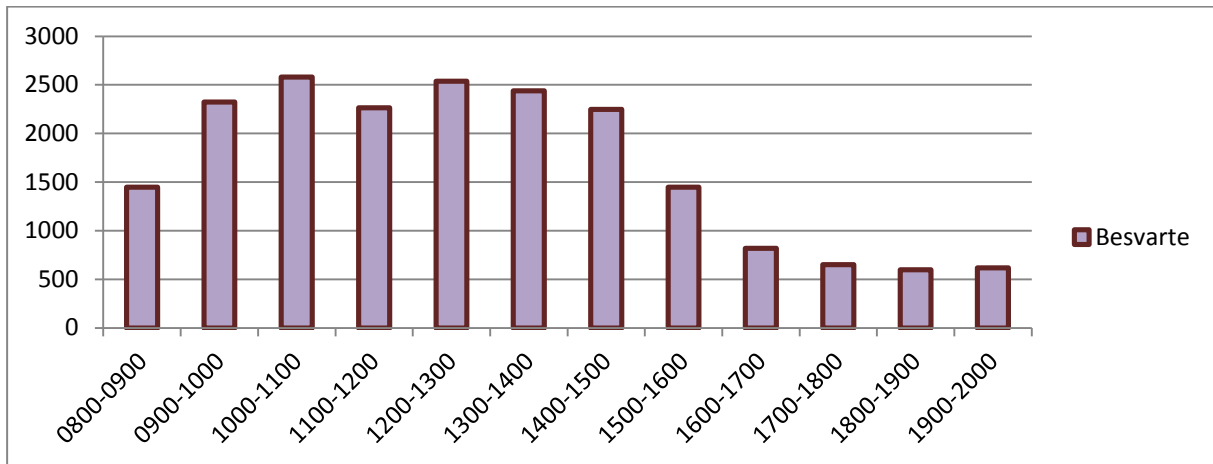
In het begin was de dienst open op werkdagen van 09.00 tot 15.00, Later werd dat uitgebreid tot 17.00. Nu is het al van 08.00 tot 20.00.

De dienstverlening groeide enorm. Zie het aantal oproepen :

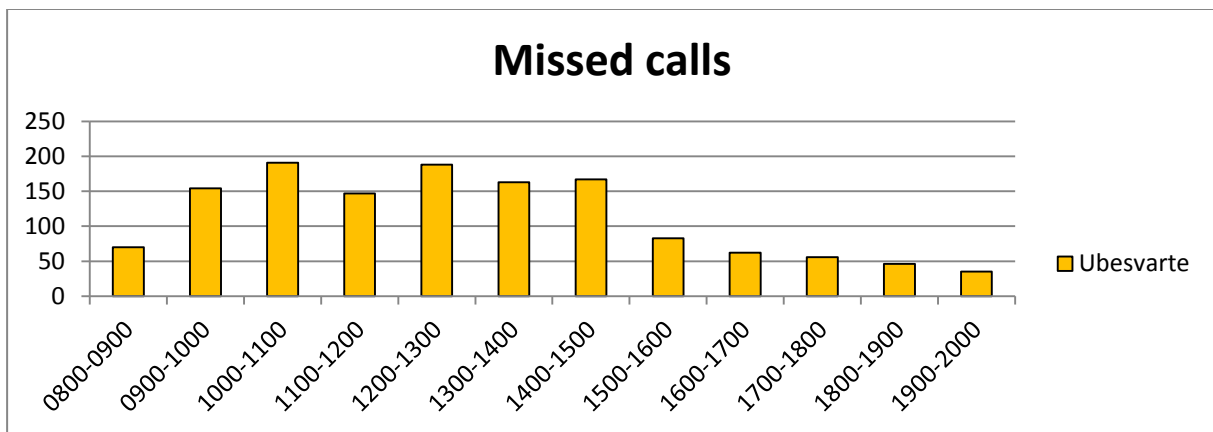


Er zijn ongeveer 600 actieve gebruikers. De dienst biedt “total conversation” aan: Video + audio + tekst. De gebruiker kan desgewenst de 3 methoden tegelijk gebruiken. Er zijn 6 studio's in gebruik.

Het aantal door de tolk beantwoorde oproepen van gebruikers in 2016, per uur bekeken (tussen 08.00 u 09.00 u ; tussen 09.00u en 10.00u enz. ) :



Toch zijn er ook in Noorwegen nog onbeantwoorde oproepen, omdat er in piekperiodes nog te weinig tolken tegelijk beschikbaar zijn in het call center :



In 2016 beantwoordden de Noorse afstandstolken 18.170 oproepen van gebarentaalgebruikers. Dezelfde tolken beantwoordden ook 400 oproepen van gebruikers van schrifttolken. Dat laatste cijfer is nog klein, maar het stijgt langzamerhand van jaar tot jaar.

Tenslotte gaven de Noren 3 tips aan Vlaanderen om de afstandstolkendienst te laten groeien :

- continu het afstandstolkbewustzijn promoten in de dovensamenleving en daarbuiten
- goede stabiele software gebruiken
- voldoende openingsuren inrichten en veel geduld hebben.

-----