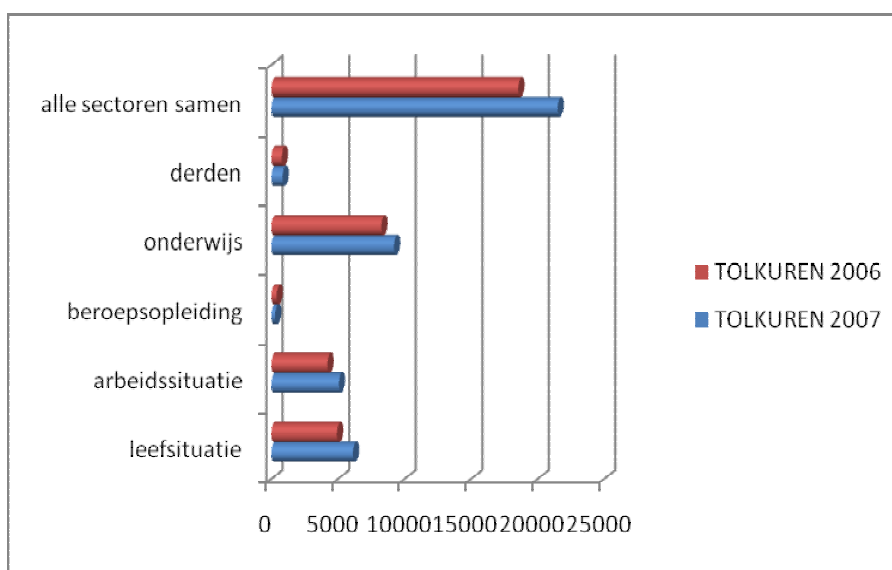


INLEIDING

2007 was een bewogen maar succesvol werkjaar.

Eerst en vooral groeide de omzet in tolkuren met liefst 16% tot 21.496 uren.



Ten tweede kwam het project met de instant tolken in de sectoren Welzijn en Werk vanaf september op kruissnelheid. Dit had tot gevolg dat het aantal aangevraagde maar onopgeloste tolkuren voor het eerst in drie jaren weer significant daalde.

Ten derde werd het departement Werk (in casu de VDAB) een van de belangrijkste opdrachtgevers van het CAB, naast Welzijn en Onderwijs. Dit had administratieve aanpassingen tot gevolg.

Ten vierde werd een aanvang gemaakt met het toegankelijker maken van onze website, door meer clips in VGT toe te voegen. Dit werk dient verder gezet te worden.

Niet alles evolueerde succesrijk. De vooruitgang bij de ontwikkeling van nieuwe applicaties voor onze website bleef onder de verwachtingen. Dit wordt meteen de grote uitdaging voor 2008.

1. GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2007

1.1. SECTOR WELZIJN

1.1.1. Tolkuren in de leefsituatie (L-uren)

Er werden bij het CAB 6433u aangevraagd, waarvan er 6123 opgelost werden : de freelancers presteerden 5.981u en de instant tolken presteerden 142 tolkuren (daarbuiten presteerden zij nog 36 sociaal precaire tolkuren, die echter niet terugbetaalbaar waren via het VAPH.)

310 tolkuren of 4,8% van alle gevraagde tolkuren konden niet opgelost worden. In 2006 was dit nog 6,8%.

Ter vergelijking : wanneer we 2006 verder bekijken, dan zien we 5277 aangevraagde L-uren, waarvan 4919u opgelost werden. De groei van het aantal aangevraagde uren in 2007 bedraagt dus 21,9% t.o.v. 2006.

De verdeling van de uitgevoerde tolkuren per provincie ziet men in één van de grafieken onder 2.4.

1.1.2. Klanten L-uren

Eind 2007 waren 1.277 klanten met het recht op L-uren bij ons geregistreerd. 603 daarvan (47,2%) hadden effectief tolkuren gebruikt. Maar er waren wel 650 onder de geregistreerden die minstens eenmaal een tolk in de leefsituatie gevraagd hadden (het is immers mogelijk dat iemand een tolk vraagt, maar er geen kan krijgen).

650 is 4,8% meer dan in 2006, toen 620 klanten een tolk in de leefsituatie gevraagd hadden.

14 klanten met zowel een auditieve als visuele beperking en een basispakket van 50 tolkuren, gebruikten effectief tolken. 13 onder hen hebben de verdubbeling tot 100u aangevraagd. 6 van deze 13 hebben ook werkelijk meer dan 50u opgebruikt.

97 klanten met een auditieve beperking vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18u tot 36u (in 2006 75 personen). 12 onder hen gebruikten ook effectief alle 36 uren.

Er werden 168 uren schriftelijk getolkt voor 11 gebruikers. Er werden tenslotte 197 uren "oraal" getolkt.

1.1.3. Prognose L-uren 2008

De groei van het aantal aangevraagde tolkuren in 2007 bedraagt 21,9% t.o.v. 2006.

(n.b. De groei in 2005 bedroeg circa 11%, maar toen was nog geen uitgesplitst percentage van L-uren en A-uren beschikbaar).

Voor 2008 geeft dit $6433u + 21,9\% =$ minimaal 7842 benodigde L-uren. Gezien de ervaringen in het verleden is het veiliger om een grotere buffer te voorzien.

Een tweede, maar minder solide indicatie voor de groei is de stijging van het aantal klanten dat het recht op L-uren heeft en effectief een tolk in de leefsituatie heeft gevraagd. In 2006 waren er 620, en in 2007 650. Dit is een groei met 4,8%. Dit laatste groeipercentage is lager dan de eerste groeihypothese. Het is dus raadzaam om 21,9% te kiezen.

1.2. SECTOR WERK

1.2.1. Tolkuren in de werksituatie (A-uren of arbeidstolkuren)

Er werden bij het CAB 5477u aangevraagd, waarvan er 5058 opgelost werden : de freelancers presteerden 4.794u en de instant tolken presteerden 264 tolkuren. (Daarbuiten presteerden ze nog 3 tolkuren Beroepsopleiding.)

419 tolkuren of 7,6 % van alle gevraagde tolkuren konden niet opgelost worden. In 2006 was dit nog 12,3%.

Ter vergelijking : wanneer we 2006 verder bekijken, dan zien we 4793 aangevraagde A-uren (waarvan 4203u opgelost werden). De groei van het aantal aangevraagde uren in 2007 bedraagt dus 14,2% t.o.v. 2006.

De verdeling van de uitgevoerde tolkuren per provincie ziet men in één van de grafieken onder 2.4.

1.2.2. Klanten A-uren

Eind 2007 waren 593 klanten met het recht op A-uren bij ons geregistreerd. 191 daarvan (32,2%) hadden effectief tolkuren gebruikt. Maar er waren wel 208 onder de geregistreerden die minstens eenmaal een tolk in de arbeidssituatie gevraagd hadden. (Het is immers mogelijk dat iemand een tolk vraagt, maar er geen kan krijgen).

208 is 16,2 % meer dan in 2006, toen 179 klanten een tolk in de arbeidssituatie gevraagd hadden.

12 klanten met een auditieve beperking vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 10% tot 20% (in 2006 13 personen). 10 onder hen ontvingen het recht op verdubbeling. Eén persoon had de volle 20% nodig (en gebruikte ook de L-uren op). Een tweede persoon had ze nagenoeg allemaal nodig.

96 uren werden schriftelijk getolkt voor 6 gebruikers. Er werden tenslotte 10 uren "oraal" getolkt.

1.2.3. Prognose A-uren 2008

De groei van het aantal aangevraagde A-uren in 2007 bedraagt 14,2% t.o.v. 2006.

(n.b. De groei in 2005 bedroeg circa 11%, maar toen was nog geen uitgesplitst percentage van L-uren en A-uren beschikbaar).

Voor 2008 geeft dit $5477u + 14,2\% =$ minimaal 6255 benodigde A-uren. Gezien de ervaringen in het verleden is het veiliger om een grotere buffer te voorzien.

Een tweede, maar minder solide indicatie voor de groei is de stijging van het aantal klanten dat het recht op A-uren heeft en effectief een tolk in de arbeidssituatie heeft *gevraagd*. In 2006 waren er 179, en in 2007 208. Dit is een groei met 16,2 %. Dit laatste percentage is iets hoger dan in de eerste groeihypothese. Gaat men veiligheidshalve dan niet beter uit van $5477u + 16,2\% =$ minimaal 6365 A-uren ?

1.2.4. Tolkuren Beroepsopleiding (B-uren)

Er werden 274 tolkuren opgelost. In 2006 ging het om 387u.

1.2.5. Klanten B-uren

In het kalenderjaar 2006 waren er 2 klanten, in 2007 waren dat er 3.

1.3. SECTOR ONDERWIJS

1.3.1. Tolkuren (O-uren)

Bespreking per "kalenderjaar" (belangrijk voor de globale jaarstatistieken van het CAB)

In het kalenderjaar 2007 werden in totaal 9208 lesuren getolkt. Dat is 11,6 % meer dan de 8257,5u tijdens het vorige kalenderjaar.

5364 uren werden getolkt tussen 01/01/2007 en 30/06/2007.
3844 uren werden getolkt tussen 01/09/2007 en 31/12/2007.

Bespreking per "schooljaar"

Tijdens het schooljaar 2006-2007 werden 8642 tolkuren uitgevoerd. Dat zijn er 531 meer dan tijdens het schooljaar 2005-2006, toen 8111 uren getolkt werden.

In het schooljaar 2005-2006 werden 88,53% van de 9350 toegekende tolkuren opgelost. In 2006-2007 waren dit 87,33 % van de 10.060 uren.

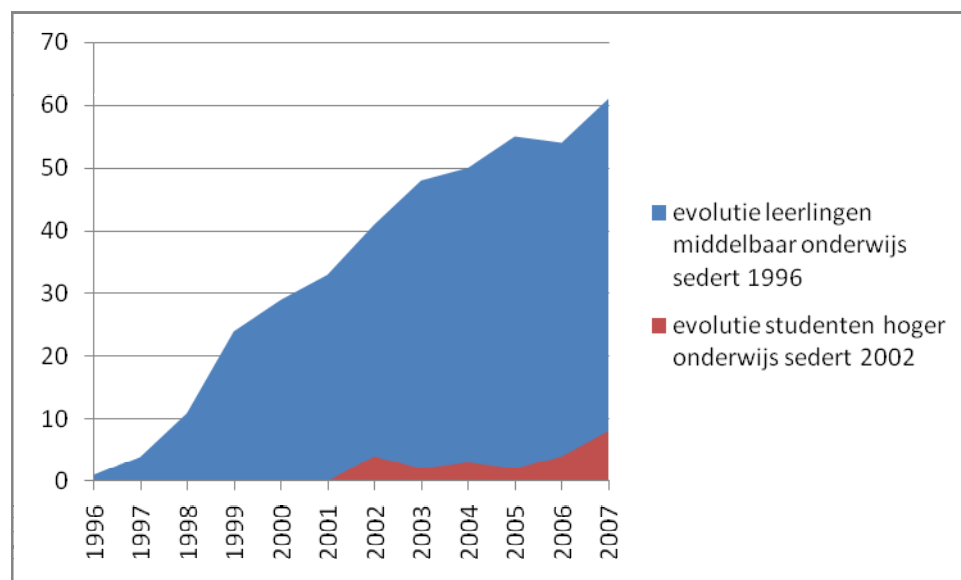
In het schooljaar 2007-2008 werden door de overheid 11.560 uren toegekend.

1.3.2. Klanten

1.3.2.1. Aantal klanten

Tijdens het schooljaar 2007-2008 startten 69 leerlingen. 8 onder hen waren hogeschool- of universiteitsstudenten. De overige 61 zaten verspreid over 44 integratiescholen.

Het vorig schooljaar ging het om 58 leerlingen en studenten, waarvan 4 hogeschool- of universiteitsstudenten.



Tot nu toe konden enkel leerlingen en studenten in het voltijds gewoon (middelbaar en hoger) onderwijs tolkuren bekomen. Eind 2007 trof de bevoegde Minister voorbereidingen om ook aan studenten uit het volwassenenonderwijs en de centra voor basiseducatie tolkuren toe te kennen.

1.3.2.2. Klantentevredenheid

In het voorjaar van 2007 organiseerde het CAB een klantentevredenheidsonderzoek bij de integratiescholen. De resultaten waren positief voor de werking. Er konden verder twee lessen getrokken worden voor de toekomst.

Uiteraard bleef het gebrek aan tolken het CAB parten spelen. Vandaar het pleidooi van het CAB bij het departement Onderwijs om het project met de instant tolken geleidelijk aan uit te breiden tot de sector Onderwijs.

Verder dient de administratieve en inhoudelijke informatie op de website van het CAB duidelijker te worden en het gebruik ervan meer gestimuleerd te worden.

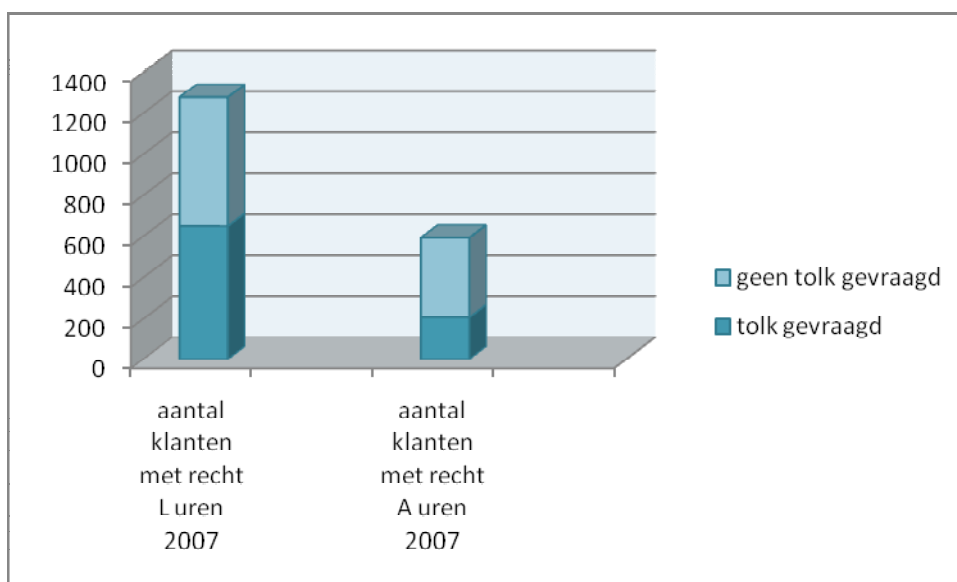
1.4. **SECTOR DERDEN (D-uren)**

833 uren (7,7% meer dan vorig jaar).

1.5. **AANVULLENDE GRAFIEKEN OVER WELZIJN, WERK EN ONDERWIJS**

1.5.1. Onaangeroerde pakketten van tolkuren.

Het is merkwaardig hoeveel klanten in de sectoren Welzijn en werk hun tolkuren niet inzetten.



Wat de sector Welzijn betreft zou een van de verklaringen kunnen zijn dat de reiskost (die hier bijna steeds door de klant zelf moet betaald worden) de klanten afremt om tolken in te zetten. Deze factor geldt echter niet voor de sector Werk, waar de werkgever bijna altijd de reiskost betaalt.

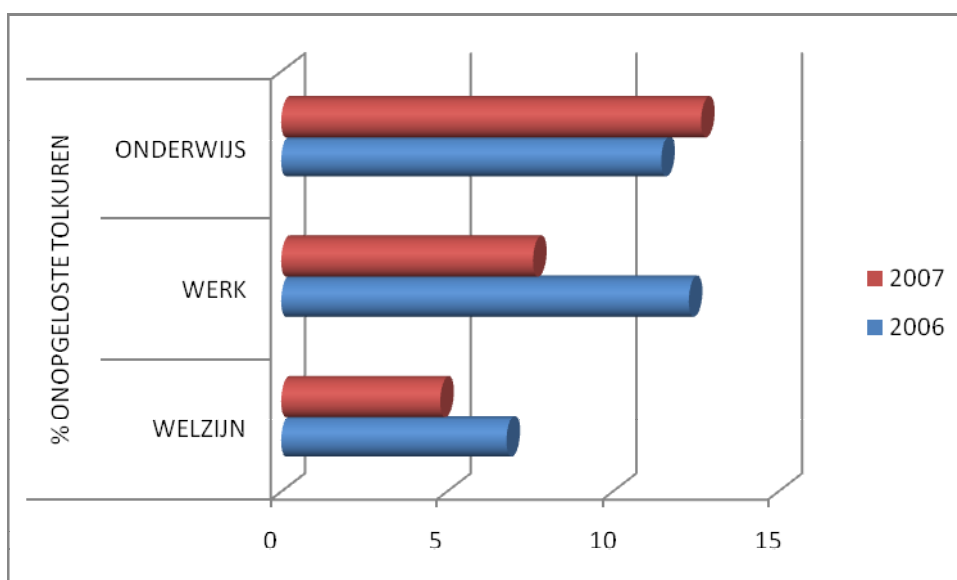
Een tweede verklaring zou het gebrek aan tolkbewustzijn kunnen zijn (vooral bij de oudste generaties).

1.5.2. Het succes van de instant tolken.

Het project met de instant tolken werpt vruchten af. Dit project, gelanceerd om het stijgend aantal onopgeloste tolkuren in de sectoren Welzijn en Werk te bestrijden, heeft er mede voor gezorgd dat het aantal onopgeloste tolkuren in Welzijn daalde van 6,8 tot 4,8% en in Werk van 12,3 tot 7,6%.

(n.b. De instant tolken zijn enkele tolken in dienstverband die door het CAB worden ingezet in tolksituaties waarvoor geen freelance tolk kan gevonden worden).

Het zou boeiend zijn om te uit te testen of het project ook het aantal onopgeloste tolkuren in de sector Onderwijs kan helpen verminderen of minstens stabiliseren.

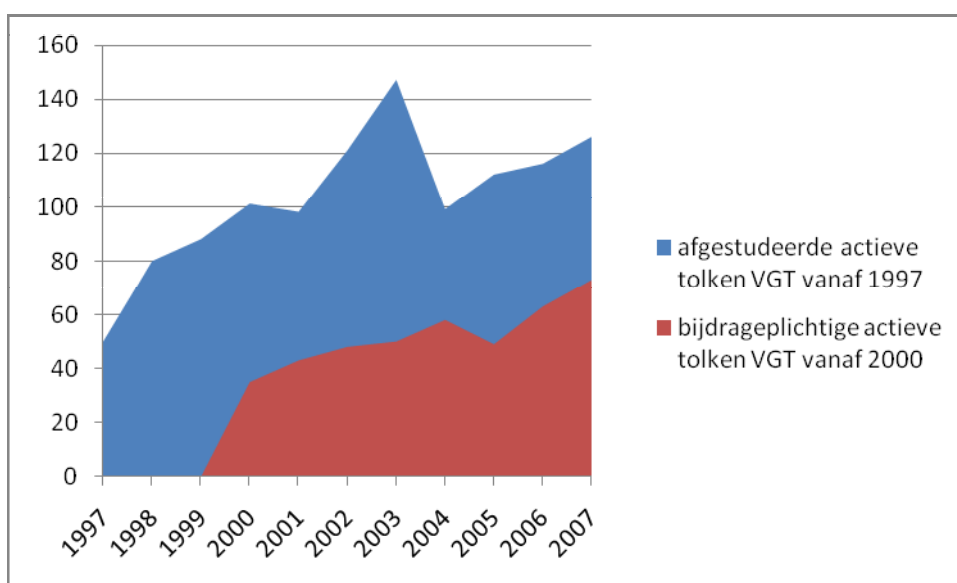


2. EVALUATIE VAN HET TOLKENBESTAND

2.1. Tolken VGT

Eind 2007 (momentopname) waren er 126 actieve geregistreerde tolken VGT. Dat zijn er 10 meer dan het jaar voordien.

Belangrijker is dan weer dat 73 tolken meer dan 1233 euro per jaar verdienden in 2006 (die 1233 euro is theoretisch de minimumdrempel voor zelfstandigen in bijberoep om rsz-bijdragen te betalen.) Hopelijk kan de recente loonsverhoging voor de tolken de positieve trend verder versterken.



2.2. Schrijftolken

Er werden eind 2007 ook 23 actieve schrijftolken geteld. Hun aantal is ongeveer status quo t.o.v. 2006 (24).

2.3. Het inkomen van de tolken

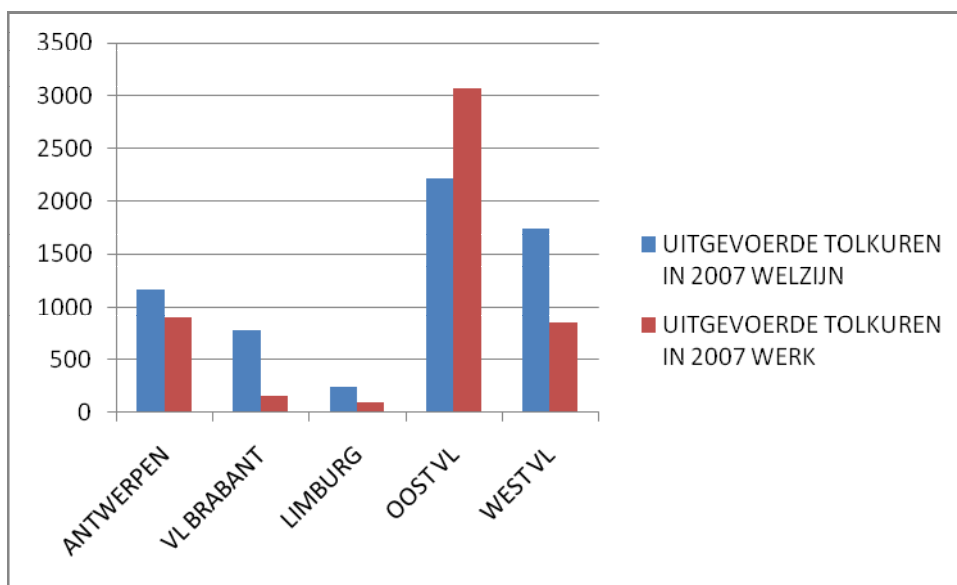
De VVTG (Vlaamse Vereniging Tolken Gebarentaal) ageerde voor een beter honorarium. Het inkomensonderzoekje van het CAB (zie Jaarverslag 2006) illustreerde de penibele inkomenssituatie van zelfstandige tolken in hoofdberoep.

De Vlaamse Regering besliste dan ook om het uurhonorarium op te trekken met 3 euro vanaf september 2007. In september 2008 zou daar nogmaals een euro aan toegevoegd worden. Het CAB juichte de beslissingen toe, omdat dit meer tolken kan motiveren om actief te worden in bijberoep of hoofdberoep. In 2009 of 2010

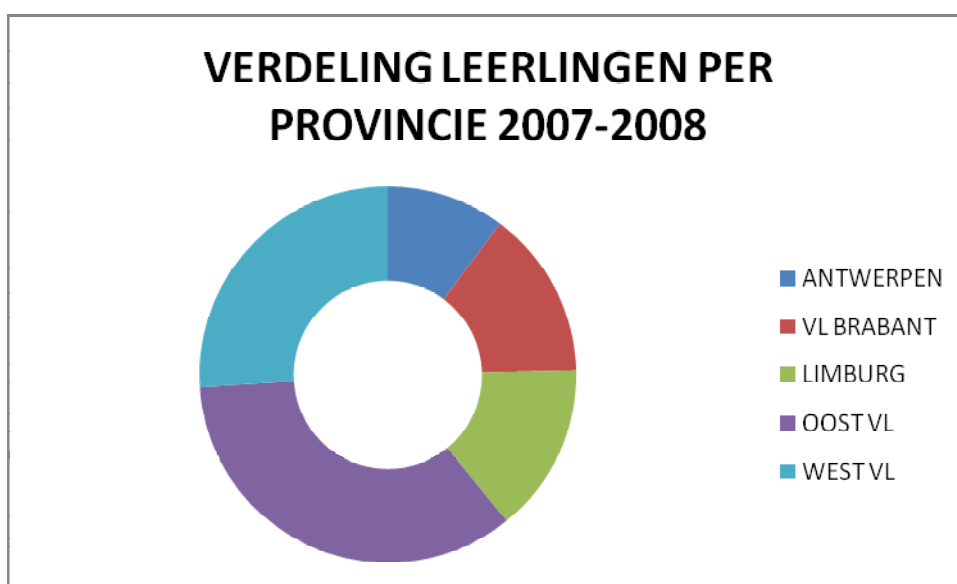
dient geëvalueerd te worden of deze maatregelen het gewenste effect zullen gehaald hebben.

2.4. De levensvatbaarheid van het tolkenberoep geografisch bekeken

De grafieken hieronder tonen aan dat er voor tolken in de ene provincie veel meer werk te vinden is dan in de andere. In de sectoren Welzijn en Werk zijn Oost-Vlaanderen en in mindere mate West-Vlaanderen de grote afnemers.



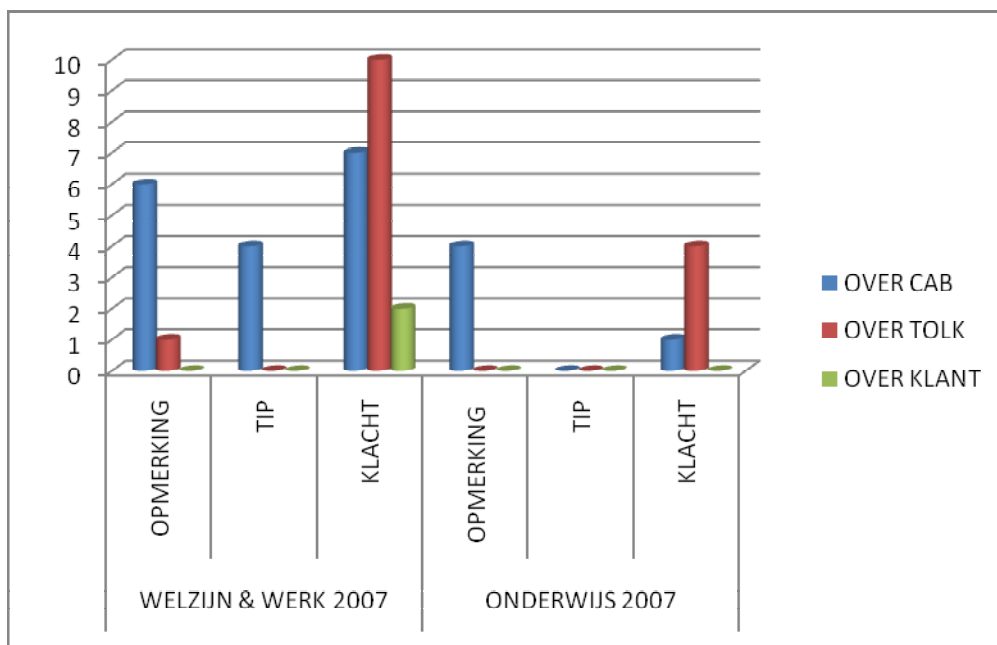
Ook in Onderwijs blijven Oost-Vlaanderen (24 leerlingen) en West-Vlaanderen (18) de grootste afzetmarkten. Desalniettemin maakten Vlaams Brabant (10) en Limburg (10) tijdens de laatste twee jaren een mooie inhaalbeweging. Ondanks de grote bevolking blijft Antwerpen (7) achterop hinken.



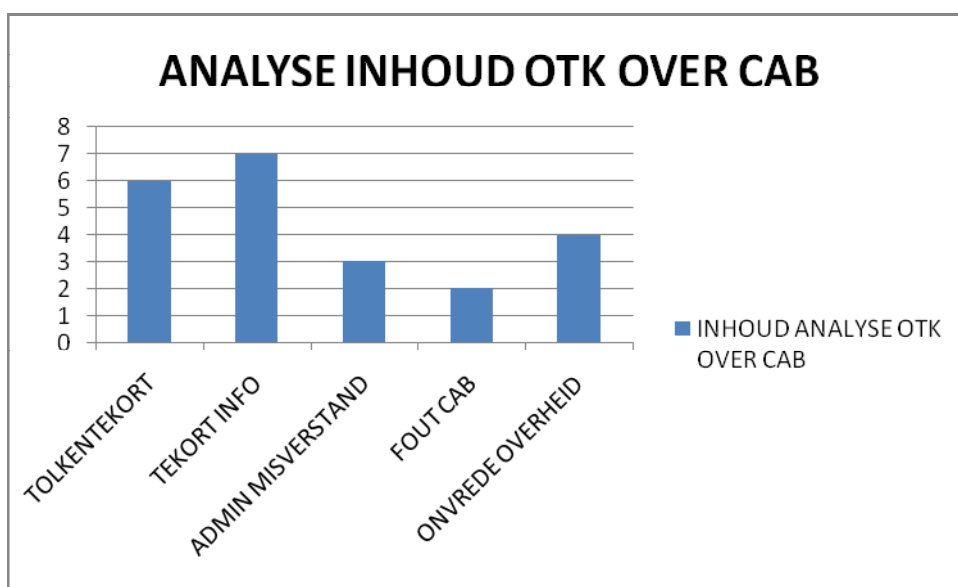
3. KLACHTENBEHANDELING

Er werden 39 OTK geregistreerd. OTK staat voor “Opmerking”, “Tip” of “Klacht”. De 39 meldingen kwamen niet enkel aan via het OTK-formulier, maar werden ook geregistreerd via email of via een bezoek.

15 OTK handelden over de tolk, 2 over de klanten en 22 over het CAB.



In de grafieken hierna ziet men een analyse van deze OTK.

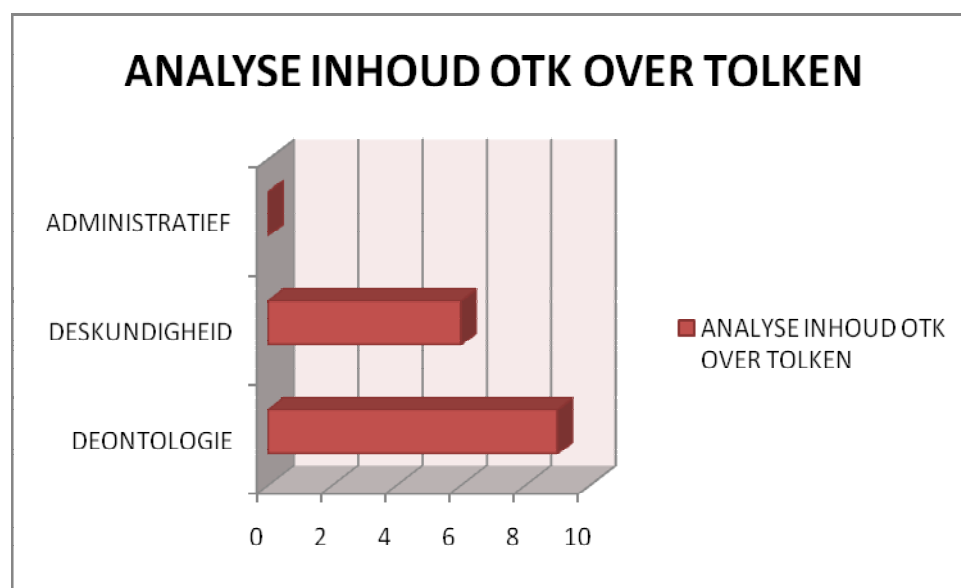


Het is niet altijd mogelijk om bij de analyse de inhoudelijke rubrieken strikt te scheiden. Administratieve misverstanden kunnen bijvoorbeeld wel eens te wijten zijn aan een tekort aan info, onwetendheid om die info te vinden, of ontoegankelijkheid van de info (bv. bij gebrek aan VGT-clip over een Nederlandstalige document). Onvrede over het CAB omdat het tolkenbureau geen tolk kon vinden kan bijvoorbeeld ook samenhangen met onvrede over de overheid, etc.

Nuttige lessen voor het CAB zijn :

- (1) dat de informatieverstrekking verder moet verbeterd worden
- (2) dat een sterkere uitbouw van het project met de instant tolken tegemoet komt aan de wens van klanten om het aantal onopgeloste tolkuren zoveel mogelijk te beperken.

Wat (1) betreft werd in samenwerking met het Provinciebestuur van Oost-Vlaanderen in 2007 een verdienstelijke stap voorwaarts gezet. De Nederlandstalige informatie uit de rubriek "Welzijn & Werk" op de website van het CAB werd voor gebarentaalgebruikers toegankelijker gemaakt door de toevoeging van een lange reeks VGT-clips. Het is aangewezen om ook andere vitale informatie uit de andere rubrieken zo snel mogelijk toegankelijker te maken via bijkomende VGT-clips.



De grafiek hierboven toont dat het tolkbewustzijn bij de dove klant langzamerhand toeneemt. De gebruikers worden mondiger en signaleren gemakkelijker hun grieven.