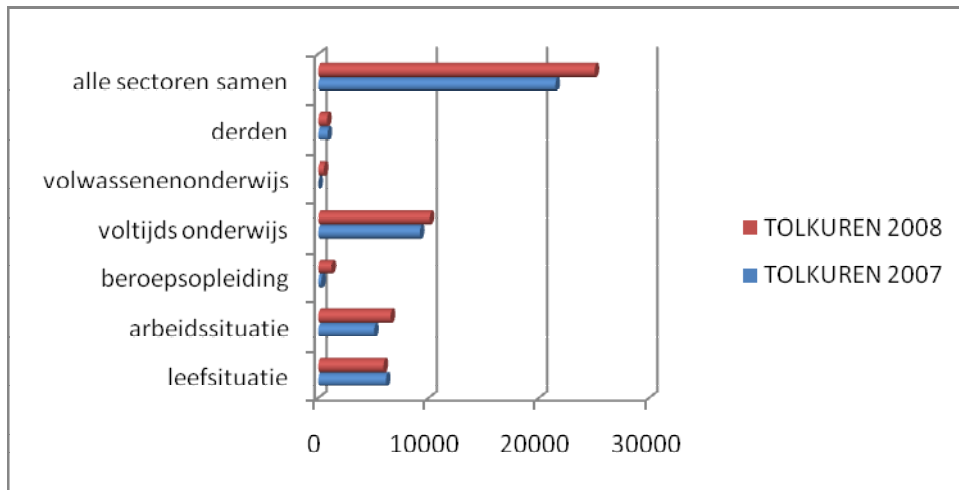
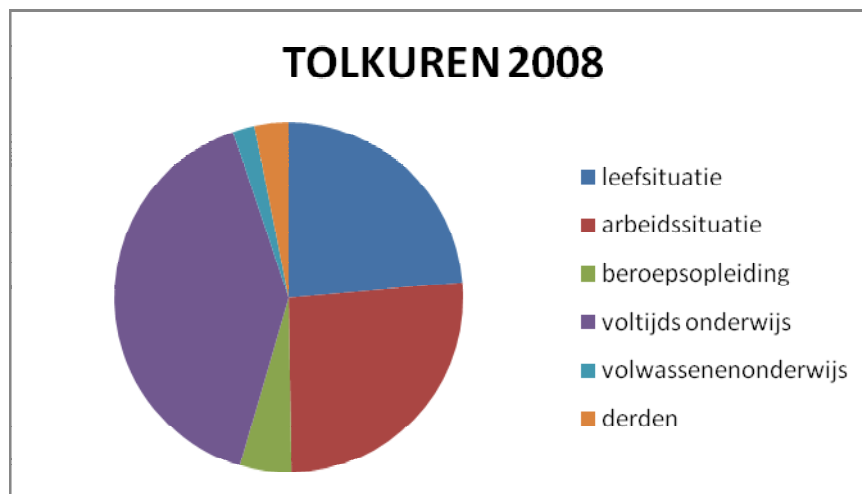


INLEIDING

Het CAB voerde 25048,5 tolkuren uit. Dit is een groei met 16,5% t.o.v. 2007. De toename is vrij stabiel, want ook toen was er een stijging met 16%.



Het departement Onderwijs is verantwoordelijk voor het grootste deel van de koek in 2008. Het valt verder op dat het departement werk (vooral door de groei van de opleidingsuren) groter wordt dan het stuk van Welzijn.



In de volgende bladzijden gaan we dieper in op de evoluties.

Dirk De Witte

1. GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2008

1.1. SECTOR WELZIJN

1.1.1. Tolkuren in de leefsituatie (L-uren)

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

Er werden 6186u bij het CAB aangevraagd. Daarvan werden 5913u opgelost. Vorig jaar werden 6433u gevraagd. Dat betekent dat voor het eerst in vele jaren het aantal gevraagde tolkuren voor Welzijn daalde met 3,8%. Hoe komt dat ?

Een eerste verklaring is dat voorheen L- uren ingezet konden worden in het volwassenenonderwijs. Nu dienen gebruikers voor het volwassenenonderwijs hiervoor tolkuren aan te vragen bij het departement Onderwijs. Een tweede verklaring is dat het departement Werk sedert 2008 een pakket S- uren voorziet om te solliciteren. Vroeger moesten hiervoor ook L- uren gebruikt worden.

De freelancers presteerden 5748u. De instant tolken presteerden 165 tolkuren

Voor 273u werd geen tolk gevonden. Dat is 4,4%, een resultaat dat beter is dan in 2007 (4,8%) en in 2006 (6,8%).

1,25% van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Annulatie", waardoor de tolk recht had op een financiële compensatie.

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

1.1.2.Klanten L-uren

Eind 2008 registreerde het CAB 1352 klanten met het recht op L-uren. Dat is een aangroei met 5,8%. 611 daarvan hadden effectief tolkuren gebruikt (1,3% meer dan in 2007).

17 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. 10 van deze 13 hebben ook werkelijk meer dan 50u opgebruikt.

136 klanten met een auditieve beperking vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18u tot 36u. Dat is een spectaculaire groei met 40,2%.

Er werden amper 126 uren schriftelijk getolkt voor 11 gebruikers.

1.1.3.Prognose L-uren 2009

Het aantal aangevraagde uren is met 3,8% gedaald. We vermoeden dat die daling

tijdelijk is, en te wijten is aan een eenmalige verschuiving van tolkuren (zie verklaringen onder 1.1.1.).

De Vlaamse Regering besliste om eind 2008 alvast 7525u te voorzien. Dit komt overeen met een aangroei van 21,6% (t.o.v. van de 6186 aangevraagde uren in 2007) en stemt ook ongeveer overeen met de aangroei in 2006. 7525 is voorlopig een aanvaardbare buffer.

1.2.SECTOR WERK

1.2.1.Arbeidstolkuren en sollicitatie-tolkuren (A-uren en S-uren)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Er werden bij het CAB 7184u aangevraagd. Dat is 31,1% meer dan in 2007. 6550u werden opgelost, waarvan 127 S-uren.

8,8% tolkuren bleven onopgelost. In 2007 ging het om 7,6% (in 2006 om 12,3%). Nochtans presteerden de instant tolken in 2008 veel meer tolkuren voor Werk dan in 2007. Vanwaar dan die (kleine) stijging ? De verklaring is te vinden in de forse stijging van het aantal A- en S- uren, met daar bovenop de werkelijk spectaculaire groei van de B- uren (zie verder uren Beroepsopleiding).

Als men die spectaculaire stijgingen bekijkt, is 8,8% een behoorlijk resultaat.

De freelancers presteerden 6159u. De instant tolken namen 391u voor hun rekening.

3,45 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Annulatie", waardoor de tolk recht had op een financiële compensatie.

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

1.2.2.Klanten A/S-uren

Het CAB registreerde eind 2008 1375 klanten met het recht op A/S -uren. Dat cijfer is meer dan dubbel zo hoog als in 2007, maar dat komt omdat via de nieuwe regels van de VDAB klanten met L-uren automatisch ook het recht op A-uren krijgen. Slechts 23 van de klanten hadden een recht op A-uren en (nog) geen recht op L-uren.

246 klanten hadden effectief tolkuren gebruikt. De groei bedraagt 28,8%.

16 klanten met een auditieve beperking ontvingen een verdubbeling van het basispakket van 10% tot 20% (in 2007 waren er 10 klanten).

4 klanten gebruikten in 2008 de volle 20% en hadden op een bepaald ogenblik uren tekort.

Van alle uitgevoerde tolkuren werden er nauwelijks 106 schriftelijk getolkt.

1.2.3.Tolkuren Beroepsopleiding (B-uren)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Er werden liefst 1298u aangevraagd, waarvan er 1192 opgelost werden. 8,2% bleven onopgelost.

In 2007 werden amper 291u aangevraagd. De stijging in 2008 is explosief : 346%.

1.2.4.Klanten B-uren

In 2008 waren er 7 klanten, 4 meer dan in 2007.

1.2.5.Prognose A/S/B-uren 2009

De aangroei van A/S- uren (31,1%) en B- uren in 2008 (346%) was spectaculair.

Voor 2009 voorziet de overheid voorlopig 9000u (A+S+B). Als de stijging van de B-uren aanhoudt, is dit zeker te weinig. Anderzijds is het de vraag of die stijging inderdaad blijft. In vergelijking tot 2007 “boomde” het aantal kandidaten voor beroepsopleidingen in 2008. Misschien stagneert dit aantal in 2009 ?

Het is alleszins geruststellend dat de VDAB voorziet dat het aantal tolkuren in nood in het najaar van 2009 nog verder kan opgetrokken worden.

1.3.SECTOR ONDERWIJS

1.3.1.Tolkuren voltijds onderwijs (O-uren)

Bevoegdheid : departement Onderwijs

We bekijken eerst de evolutie per *kalenderjaar*.

In 2008 werden in totaal 10.099,5u lesuren getolkt. Dat is 9,7 % meer dan in 2007. 5933 uren werden getolkt tussen 01/01/2008 en 30/06/2008. 4166,5 uren werden getolkt tussen 01/09/2008 en 31/12/2008.

Daarna bekijken we de evolutie per *schooljaar*.

Dan zien we dat in 2007-2008 precies 9777 tolkuren uitgevoerd werden. Dit is 84,58 % van 11.560 toegekende uren. In 2006-2007 werden 87,33% opgelost. Het schooljaar daarvoor ging het nog om 88,53%. De oplossingsgraad daalt dus langzaam van jaar tot jaar. Zie de grafiek en bespreking ter zake onder hoofdstuk 2.2.

De instant tolken zouden kunnen helpen om de oplossingsgraad te stabiliseren. Daarom vroeg het CAB in december 2008 officieel aan de Minister van Onderwijs om het instant tolken project uit te breiden tot de sector Onderwijs.

Voor het schooljaar 2008-2009 voorzag de overheid een urencontingent van 12.660 uren.

1.3.2.Tolkuren volwassenenonderwijs (VO-Uren)

Bevoegdheid : departement Onderwijs

Deze tolkuren dienen niet per schooljaar bekeken te worden, maar per semester.

In de periode februari 2008-juni 2008 was het de eerste keer dat er tolkuren uitgereikt werden aan volwassen cursisten. Toen werden 218 tolkuren van de 372u ingevuld. Dat is slechts 58,6%. Verklaringen voor dit lage % waren : de uren moesten vrij plots ingepland worden in de reeds bestaande uurroosters van (meestal) tolken in het voltijds onderwijs. Dit was niet evident. Een tweede verklaring is dat bepaalde cursisten hun tolkuren zelf niet allemaal ingezet hadden.

In de periode september 2008 -januari 2009 werden 332u of al 79% van de tolkuren opgelost. Dit is een belangrijke verbetering, ondanks het feit dat ook nu bepaalde cursisten niet hun ganse tolkurenpakket hebben willen opgebruiken.

Bekijkt men het ganse kalenderjaar 2008, dan werden 504u opgelost (de maand januari 2009 telt niet mee).

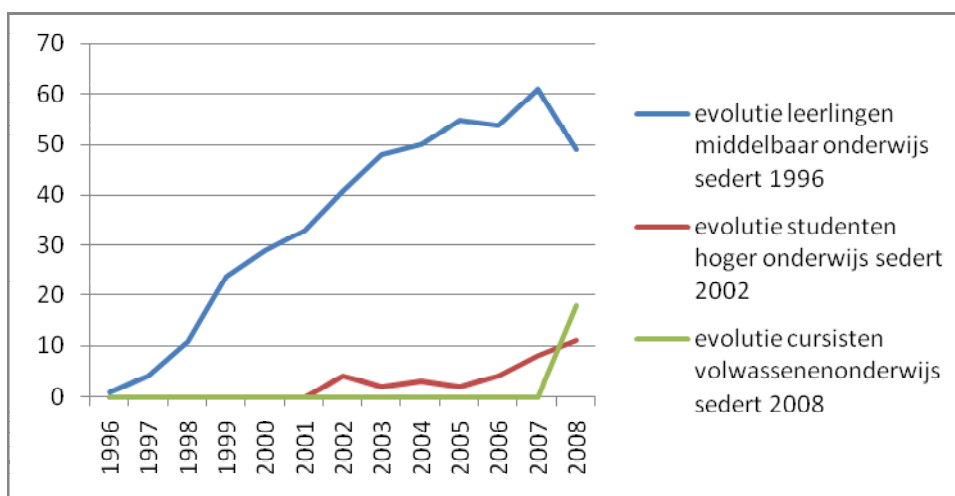
1.3.3.Klanten

1.3.3.1.Aantal cursisten in het voltijds onderwijs

Op 1 september 2008 startten 49 leerlingen in het middelbaar en 11 studenten in het hoger onderwijs. Samen zijn dat er 60. Het zijn er 9 minder dan in september 2007.

Opgelet : de statistiek wordt opgemaakt op basis van de gegevens in september. In de loop van het schooljaar kunnen bepaalde gegevens wijzigen (leerlingen vallen af of komen erbij)

In de grafiek hieronder vertoont de blauwe lijn (middelbaar onderwijs) voor het eerst een knik.



1.3.3.2.Aantal cursisten in het volwassenenonderwijs

Tijdens de periode februari 2008-juni 2008 startten 10 cursisten. In de periode september 2008-januari 2009 waren er 8. In totaal gaat het om 18 personen.

Ook hier opgelet : sommige van deze cursisten werden tweemaal meegeteld : eenmaal in de eerste periode en eenmaal in de tweede periode.

1.3.4. Evolutie aantal tolkuren per leerling in het middelbaar onderwijs

Bekijkt men tenslotte het aantal tolkuren dat de overheid toewijst per leerling in het middelbaar onderwijs naargelang de studierichting, dan ziet men bij de start van het schooljaar 2008-2009 volgende cijfers :

- ASO : 320u = 10,6u/week (vorig jaar 10u)
- TSO : 290 = 9,6u/week (vorig jaar 8u)
- BSO : 195 = 6,5u/week (vorig jaar 5,8u)

Er is dus een positieve evolutie. Wil men die evolutie versnellen en hiervoor toch nog beschikbare tolken vinden, dan dient de overheid opnieuw fors te investeren in het honorarium van de tolken.

1.4.SECTOR DERDEN (D-UREN)

Er werden 917u aangevraagd, waarvan er 790 opgelost werden. 13,8% bleef onopgelost.

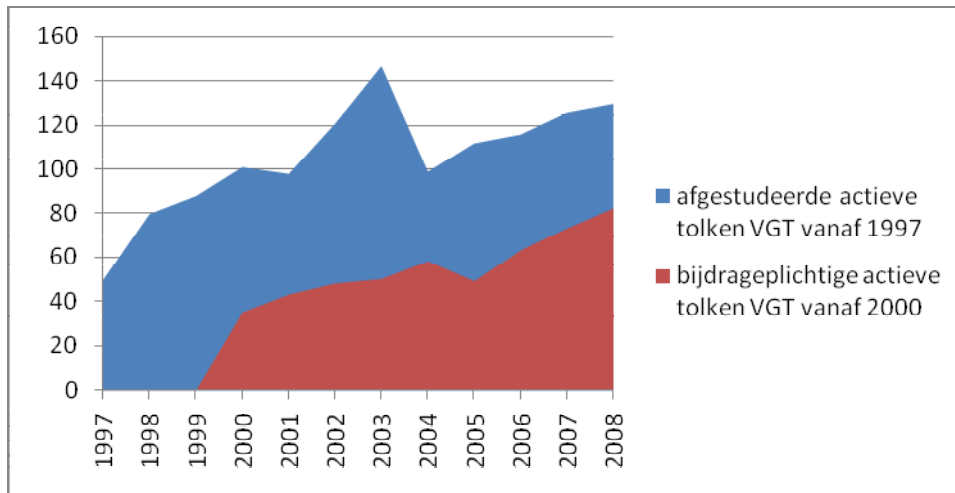
2. EVALUATIE VAN HET TOLKENBESTAND

2.1. DE FREELANCE TOLKEN VGT

Begin 2008 waren er 130 tolken die uitbetaald waren voor prestaties in 2007. Dat zijn er 4 meer dan het jaar voordien.

Belangrijker is dan weer dat 82 tolken meer dan 1233 euro per jaar verdienden in 2007 (die 1233 euro is theoretisch de minimumdrempel voor zelfstandigen in bijberoep om rsz-bijdragen te betalen.) Dat zijn er 9 meer dan het jaar daarvoor. Eind 2009 zal men in de statistieken al beter kunnen nagaan of er een effect is van de 2 opeenvolgende loonsverhogingen aan de tolken.

Deze loonsverhogingen gingen in vanaf september 2007 (+ 3 euro) en vanaf september 2008 (nogmaals + 1 euro).



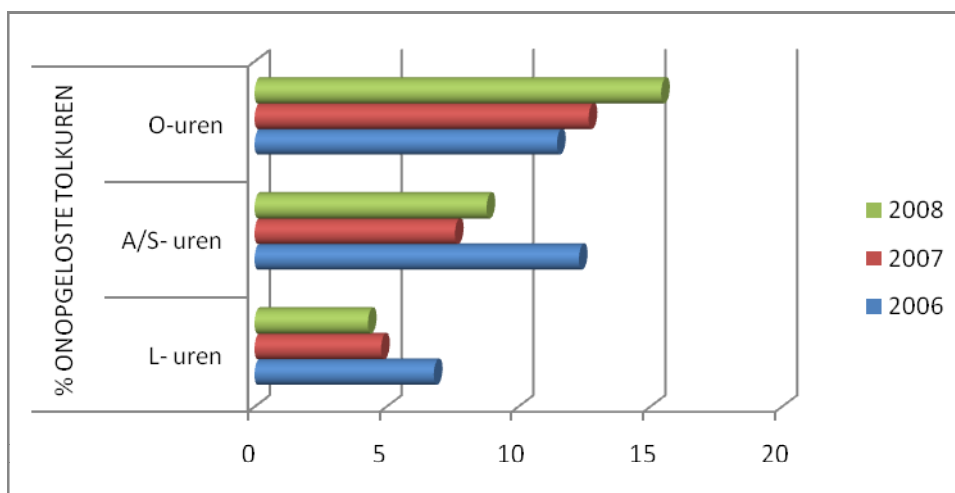
De freelance tolken zetten samen 24376,5 tolkuren om.

2.2. DE INSTANT TOLKEN

De 2 halftijdse instant tolken namen samen 672 tolkuren van het totaal van 14445u (L + A + S + B + D uren)voor hun rekening.

Uiteraard kan men het terugdringen van het % van onopgeloste tolkuren niet geheel toeschrijven aan de instant tolken. De groei van het aantal freelancers speelt eveneens een rol.

Toch is het opvallend dat sedert het aantreden van deze 2 tolken in Welzijn en Werk de onopgeloste tolkuren daar beperkt blijven, terwijl die in Onderwijs (waar de instant tolken niet mochten meewerken) forser blijven toenemen.

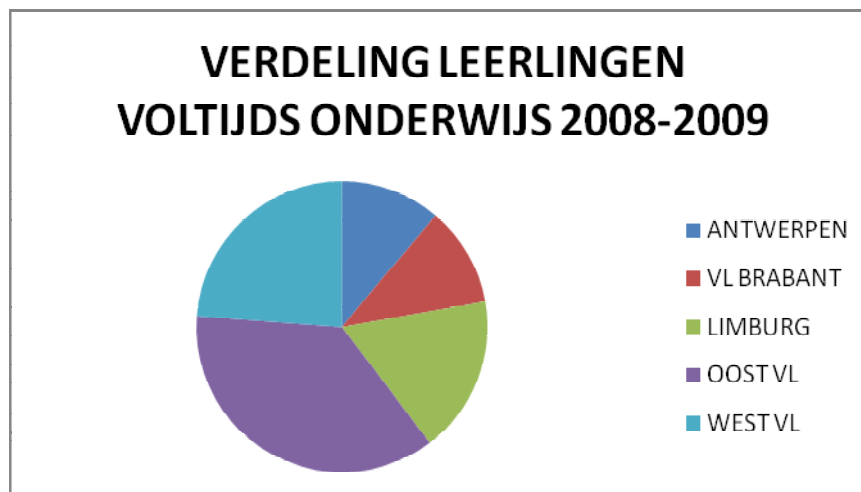
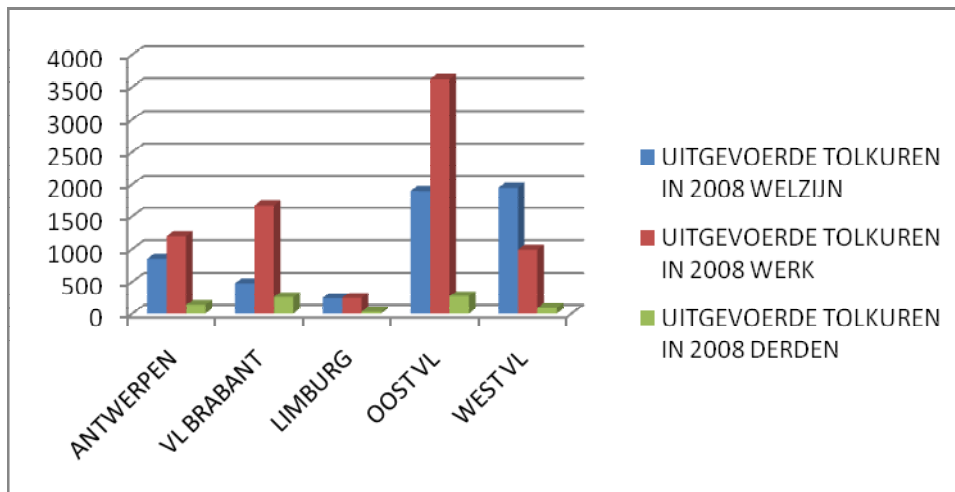


2.3. DE SCHRIJFTOLKEN

Begin 2008 waren er 27 actieve schrijftolken, 4 meer dan het jaar daarvoor.

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.



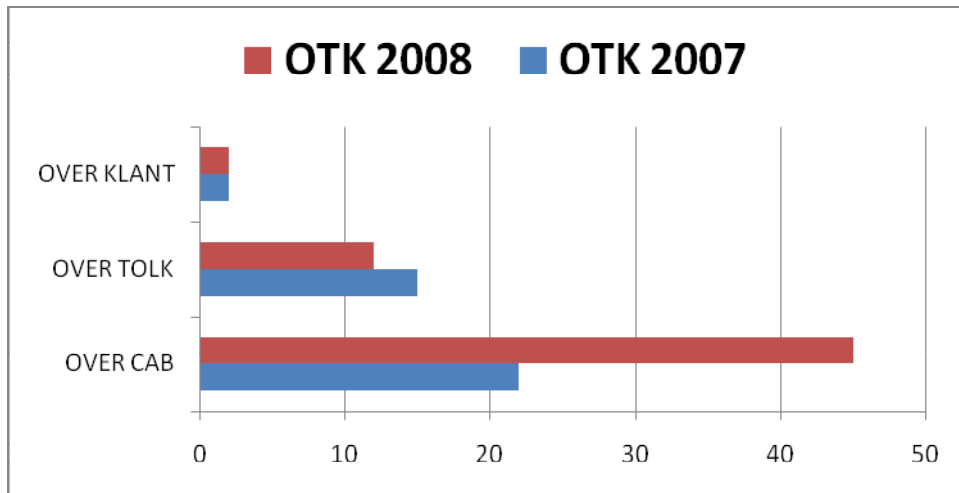
3. KLACHTENBEHANDELING

Er werden 59 OTK geregistreerd. OTK staat voor "Opmerking", "Tip" of "Klacht". Dit is een toename met 51% t.o.v. 2007. De stijging is het gevolg van verschillende

factoren : de groei van de omzet, het feit dat meer informatie beter toegankelijk werd gemaakt op de website van het CAB, en het inschakelen van een bijkomend meldpunt voor OTK, namelijk de vzw Fevlado-Passage.

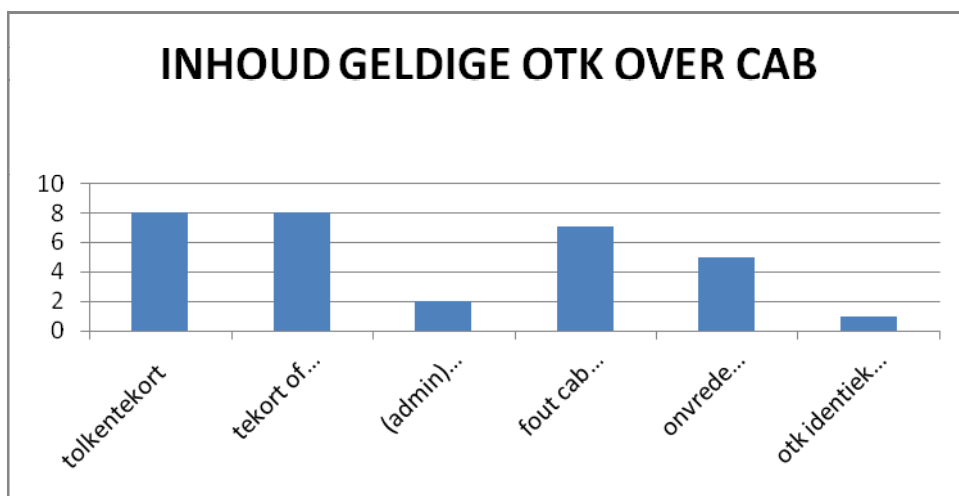
De meldingen waren afkomstig van gebruikers, tolken, ouders (inzake onderwijs), gon, werkgevers.

45 OTK handelden over het CAB, 12 over de tolken en 2 over de gebruikers.



De 45 OTK over het CAB konden ingedeeld worden in drie categoriën : gegrond (23), betwistbaar (8) en ongegrond (14).

Analyseren we de inhoud van de 31 geldige OTK, dan zien we volgende statistiek.



Het onderwerp “tolkentekort” scoort net zoals vorig jaar prominent. Zolang geen 100% oplossingsgraad zal bereikt worden, zal dit item ruim aan bod komen.

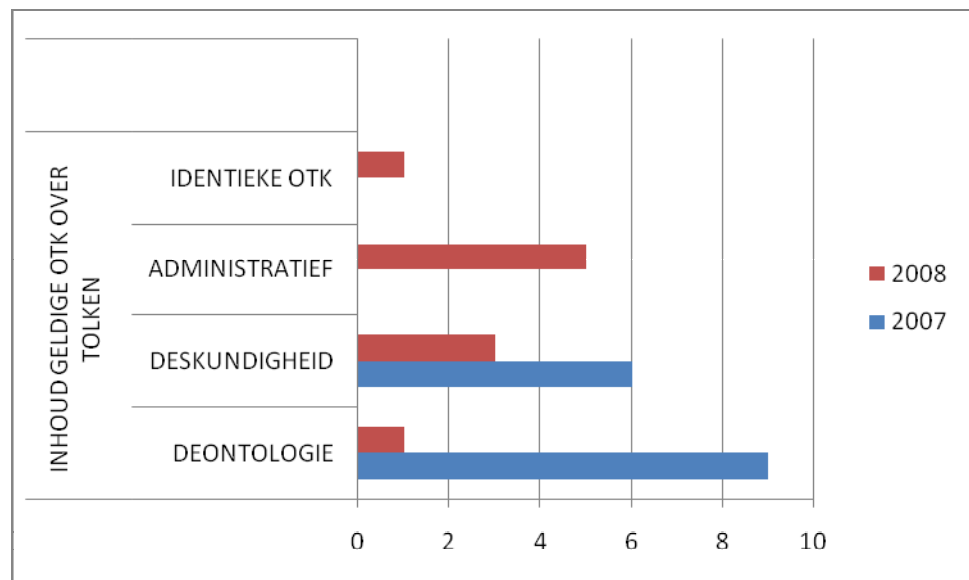
In 2009 dient verder gewerkt te worden aan de productie van VGT-clips met uitleg over de regels inzake tolkenwerking. Het Provinciebestuur van Oost-Vlaanderen ondersteunt de aanmaak hiervan.

Niet alleen het aanbod van info moet vergroten, maar de gebruikers moeten ook gestimuleerd worden om onze website (en de VGT-clips) te bekijken.

Het aantal fouten van het CAB-personeel dient verminderd te worden. De nieuwe web applicatie zal hierin een belangrijke rol spelen.

Tenslotte stellen we vast dat het niet altijd mogelijk is om bij de analyse de inhoudelijke rubrieken strikt te rangschikken. Administratieve misverstanden kunnen bijvoorbeeld wel eens te wijten zijn aan een tekort aan info of onwetendheid om die info te vinden. Onvrede over het CAB omdat het tolkenbureau geen tolk kon vinden kan bijvoorbeeld ook samenhangen met onvrede over de overheid, etc.

Over de tolken zien we het volgende :



Wat de deskundigheid van de tolken betreft, is het CAB van mening dat de dove klanten in het algemeen over een betere check-list zouden moeten kunnen beschikken, waardoor zij genuanceerder zouden kunnen doorgeven aan het CAB waarom zij signaleren dat een tolk ondermaats presteert. Een dergelijk instrument kan niet enkel een handige hulp voor de dove klant zijn, maar komt ook ten goede aan de betrokken tolk, die daardoor duidelijker informatie kan ontvangen over zijn functioneren. Het ware natuurlijk nog beter indien het CAB de betrokken gebruiker telkens persoonlijk kon ondervragen, maar daarvoor zijn geen middelen voorhanden. Het CAB zal dienaangaande begin 2009 een advies vragen aan de door de overheid nieuw ingestelde Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal.