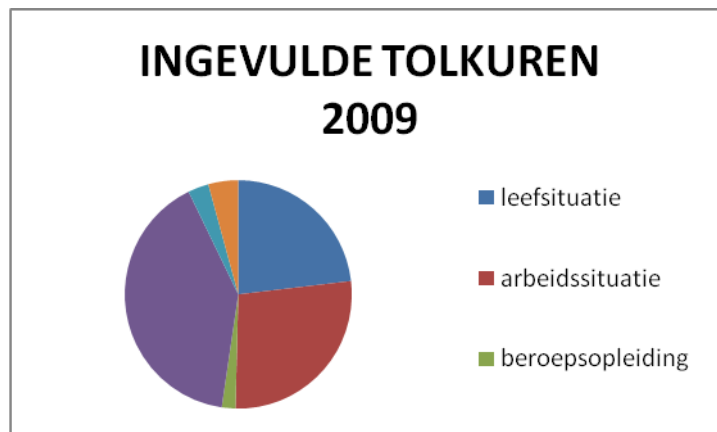
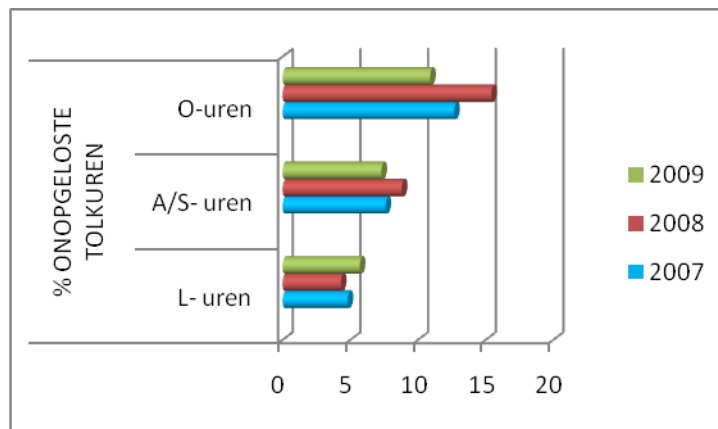


INLEIDING

Het CAB vulde 28.646 tolkuren in en groeide met 14,4% t.o.v. 2008. Het jaar daarvoor bedroeg de groei 16,5%. Het departement Onderwijs was verantwoordelijk voor het grootste deel van de koek.



Het % gevraagde maar niet opgeloste tolkuren bleef vrij stabiel in Werk en Welzijn. Een positieve ontwikkeling was dat de zorgwekkende stijging van onopgeloste uren in de sector Onderwijs omgebogen kon worden in een daling.



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

Dirk De Witte

1. GEPRESTEERDE TOLKUREN IN 2009

1.1.SECTOR WELZIJN

1.1.1. Tolkuren in de leefsituatie (L- uren)

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

Er werden 7.026u bij het CAB aangevraagd. De kleine daling van 3,8% in 2008 werd omgezet in een stijging van 13,6% in 2009.

6.621u werden opgelost. Dat betekent dat voor 5,76% geen tolk gevonden werd. De oplossingsgraad bleef redelijk stabiel (in 2008 was dat 4,4% en in 2007 4,8%).

Toch dient hier een kleine nuance aangebracht te worden. Sedert de introductie van de Richtlijn inzake teamtolken in 2008 worden regelmatig 2 tolken tegelijk gevraagd voor 1 opdracht. Als men ook de tolkuren in rekening brengt waarvoor in 2009 tegelijk een tweede tolk werd gezocht en niet gevonden, dan dient men te spreken over 5,90%.

De freelancers presteerden 6.486u. De instant tolken presteerden 135 tolkuren in het kader van het VAPH, daarbuiten 9u voor preciaire gerechtsopdrachten en tenslotte nog voor enkele belangrijke opdrachten voor het bestuur van het VAPH zelf, waarvoor telkens geen freelance tolken kandidaat waren.

1,39 % van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als "Te Late Afgelasting", waardoor de tolk recht had op een financiële compensatie (vorig jaar 1,25%).

1.1.2.Gebruikers L- uren

Eind 2009 registreerde het CAB 1.428 gebruikers met het recht op L- uren. Dat is een aangroei met 5,6% (in 2008 5,8%).

686 personen hadden effectief tolkuren gebruikt.

140 gebruikers met een auditieve beperking vroegen een verdubbeling aan van het basispakket van 18u tot 36u (2,9% meer dan vorig jaar). 69 personen gebruikten effectief meer dan 18u.

17 gebruikers met zowel een auditieve als visuele beperking (en een basispakket van 50 tolkuren), gebruikten effectief tolken. Dat zijn er evenveel als in 2008. 13 onder hen hadden de

verdubbeling tot 100u aangevraagd. 10 van de 13 gebruikers ook werkelijk meer dan 50u (net evenveel als in 2008).

Er werden 147u schriftelijk getolkt voor 11 gebruikers.

1.1.3. Prognose L- uren 2009

Het aantal aangevraagde uren steeg met 13,6 %. De groei heeft zich dus hersteld in vergelijking tot 2008 toen er verrassend een daling van de L- uren was.

De Vlaamse Regering besliste om eind 2008 voorlopig 7.525u te voorzien.

Als we de tolkuren van de instant tolken buiten beschouwing laten (deze zitten niet in het urencontingent), dan werden 6.486u van het urencontingent van 7.525u opgebruikt.

Vorig jaar waren er 5.757u (instant uren niet inbegrepen). Als men de stijging met 13,6% in 2009 op 2010 toepast, dan komt men uit op 7.368u, hetgeen zou betekenen dat het huidige urencontingent theoretisch zou volstaan. De buffer wordt echter te smal om veilig te zijn. Eerst en vooral zou men bij de groei kunnen uitgaan van het aantal aangevraagde tolkuren en niet van het aantal uitgevoerde uren. Het is bovendien mogelijk dat het experiment met de reiskosten in Antwerpen daar ook tientallen L- uren meer dan gebruikelijk oplevert. Daarom adviseert het CAB om voor 2010 meer dan 7.525u te voorzien.

Een experiment in Antwerpen

Zoals bekend dienen dove gebruikers bij het inzetten van tolken in hun leefsituatie nog steeds de reiskosten van de tolken te betalen. Het VAPH betaalt enkel het honorarium van de tolken (Onderwijs en Werk daarentegen betalen wel reiskosten). Daarom start het Provinciebestuur van Antwerpen in 2010 samen met het CAB een nieuw tijdelijk experiment.

Het experiment heeft 3 doelen : (1) Het gebruik van tolken volledig gratis maken voor dove gebruikers die in de provincie Antwerpen wonen. Dat is mogelijk als deze dove gebruikers hun tolkuren van het VAPH inzetten, terwijl de provincie de reiskosten van de tolken betaalt. (2) De Vlaamse overheid sensibiliseren om in de toekomst voor alle dove gebruikers in gans Vlaanderen de reiskosten van tolken betalen. De statistieken van het tolkengebruik in Antwerpen zullen later misschien helpen om te bewijzen dat dove gebruikers meer tolken inzetten als de Vlaamse overheid de reiskosten wil betalen. (3) Ervoor zorgen dat Antwerpse diensten en organisaties, die samenwerken met de Tolkendienst van de Provincie Antwerpen, een aanbod van tolken VGT en schrijftolken hebben om een kwaliteitsvolle sociale en openbare dienstverlening mogelijk te maken.

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 8.434u aangevraagd. Dat is 17,4% meer dan in 2008. 7.814u werden opgelost, waarvan 199 S-uren.

7,35 % aangevraagde tolkuren bleven onopgelost. Dat is beter dan in 2008 maar zoals in Welzijn dient ook hier een nuance aangebracht te worden. Sedert de introductie van de Richtlijn inzake teamtolken in 2008 worden nu regelmatig 2 tolken tegelijk gevraagd voor 1 opdracht. Als men ook de tolkuren in rekening brengt waarvoor tegelijk een tweede tolk werd gezocht en niet gevonden, dan dient men te spreken over 10,36 % i.p.v. 7,35%.

De freelancers presteerden 7.484u. De instant tolken namen 330u voor hun rekening.

3,47% van de uitbetaalde tolkuren werden geregistreerd als “Te Late Afgelasting”, waardoor de tolk recht had op een financiële compensatie (vorig jaar 3,45%).

1.2.2.Gebruikers A/S- uren

Het CAB registreerde eind 2008 1.475 klanten met het recht op A/S -uren. Dat is een stijging met 7,3% (n. b. gebruikers met L-uren krijgen automatisch ook het recht op A- uren).

48 gebruikers hadden een recht op A- uren maar nog geen recht op L- uren. Vorig jaar waren dat er 23.

281 personen hadden effectief tolkuren gebruikt. De groei bedroeg 14,2 %.

17 gebruikers met een auditieve beperking ontvingen een verdubbeling van het basispakket van 10% tot 20% (vorig jaar 16). 3 personen gebruikten de volle 20% (4 in 2008).

Van alle uitgevoerde tolkuren werden er 197 schriftelijk getolkt. Dat is veel meer dan in 2008 (106), maar blijft in absolute cijfers bijzonder weinig in vergelijking tot de tolkuren VGT.

1.2.3.Tolkuren Beroepsopleiding (B- uren)

Bevoegdheid : Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB)

Er werden 591u aangevraagd, waarvan er 555 opgelost werden. 6,1 % bleef onopgelost.

In 2008 werden 1.298u aangevraagd. De daling met 54,5% in 2009 is spectaculair. Misschien is de daling te verklaren door het feit dat de informatie over de B- uren in 2008 voor het eerst op grote schaal werd verspreid, hetgeen toen tot een “explosie” leidde.

Als men 2009 daarentegen vergelijkt met 2007 (291u) i.p.v. met 2008, dan is er in 2009 wel een stijging met 103%.

1.2.4. Gebruikers B- uren

In 2009 waren er (zoals in 2008) 7 gebruikers.

1.2.5. Prognose A/S/B- uren 2009

De groei van aangevraagde A/S- uren in 2009 (17,4 %) was aanzienlijk. Past men dit toe op 2010 dan belandt men bij (8434u + 17,4%) = 9902 uren.

Wat betreft de B- uren lijkt het veiliger om voor 2010 geen rekening te houden met een verdere daling van de uren, zoals die zich in 2009 voltrok. De terugval in 2009 was uitzonderlijk (zie 1.2.3. hierboven). Het CAB gaat voor 2010 uit van een matige stijging van de B- uren t.o.v. 2009.

De overheid plant voorlopig 9000u voor de 3 soorten uren samen. Dit is volgens het CAB te weinig. Gelukkig voorziet de VDAB de mogelijkheid om hier in het najaar van 2010 nog uren aan toe te voegen.

1.3. SECTOR ONDERWIJS

1.3.1. Tolkuren voltijds onderwijs (O- uren)

Bevoegdheid : departement Onderwijs

We bekijken eerst de evolutie per *kalenderjaar*.

In 2009 werden in totaal 11.599,5 lesuren getolkt. Dat is 14,86 % meer dan in 2008 (en meer dan de 9,7% stijging het jaar daarvoor).

6.730,5 uren werden getolkt tussen 01/01/2009 en 30/06/2009.

4.869 uren werden getolkt tussen 01/09/2009 en 31/12/2009.

Daarna bekijken we de evolutie per *schooljaar*.

Dan zien we dat in 2008-2009 precies 10.897 tolkuren ingevuld werden. Dit is 89,06% van het pakket tolkuren dat werd bemiddeld (vorig schooljaar 84,58 % en het jaar daarvoor 87,33%). De oplossingsgraad stijgt dus opnieuw.

Nieuw was dat de onderwijsoverheid akkoord ging om vanaf september 2009 een half tijd instant tolk toe te laten en te financieren. De instant tolk werd in Onderwijs vlintertolk genoemd. Hij vulde in die periode reeds 110u in. Zie verder het aparte hoofdstukje 2.2. hierover.

Voor het schooljaar 2009-2010 voorziet de overheid een urencontingent van 14.210 uren.

1.3.2.Tolkuren volwassenenonderwijs (VO- uren)

Bevoegdheid : departement Onderwijs

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

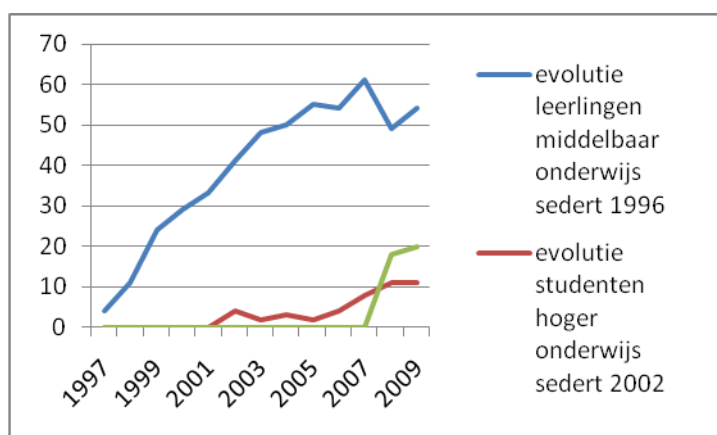
In de periode februari 2009-juni 2009 werden 315 van de 346,5 toegekende uren ingevuld. Dat is 90,91% en een zeer goed resultaat in vergelijking tot de voorgaande 2 semesters (periode september 2008 -januari 2009 : 79% van de tolkuren; periode februari – juni 2008 : 58,6 % van de tolkuren).

Bekijkt men het ganse kalenderjaar 2009, dan werden 841,5u opgelost (de maand januari 2010 telt niet mee). Dat is een stijging met nagenoeg 67% t.o.v. 2008.

1.3.3.Leerlingen – studenten - cursisten

Aantal leerlingen in het voltijds onderwijs

Op 1 september 2009 startten 54 leerlingen in het middelbaar en 11 studenten in het hoger onderwijs. Samen gaat het om 65 personen, 5 meer dan in september 2008.



N. b. De statistiek wordt ieder jaar opgemaakt op basis van de gegevens in september. In de loop van het schooljaar kunnen bepaalde gegevens wijzigen (leerlingen vallen weg of komen erbij).

Aantal cursisten in het volwassenenonderwijs

Tijdens de periode februari 2009-juni 2009 startten 8 cursisten. In de periode september 2009-januari 2010 waren er 12. In totaal gaat het om 20 personen.

N. b. 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

Bekeek men het aantal tolkuren dat de overheid toeweest per leerling in het middelbaar onderwijs naargelang de studierichting, dan zag men bij de start van het schooljaar 2009-2010 volgende cijfers per leerling : ASO 360u, TSO 310u, BSO 230u. Opgelet, het is mogelijk dat dankzij een bijkomende verdeling in maart 2010 daar nog wat extra tolkuren aan toegevoegd worden. In het schooljaar 2008-2009 ging het respectievelijk om 320u, 290u en 195u en in 2007-2008 respectievelijk om 300u, 240u en 175u (telkens de bijkomende verdelingen al ingerekend). De positieve trend, waarbij de leerlingen per schooljaar gemiddeld iets meer tolkuren ontvangen, hield dus aan.

1.4.SECTOR DERDEN

Dit zijn de zogenaamde "D- uren". Er werden 1.312u aangevraagd (vorig jaar 917u), waarvan er 1.215 opgelost werden met minstens één tolk. Dat betekent dat maar 7,39 % onopgelost bleef. Dit lijkt op het eerste zicht veel beter dan de 13,8% uit 2008. Ook hier moet het resultaat genuanceerd worden, want er waren een aantal opdrachten waarvoor 2 tolken aangevraagd werden, terwijl het CAB maar één tolk vond.

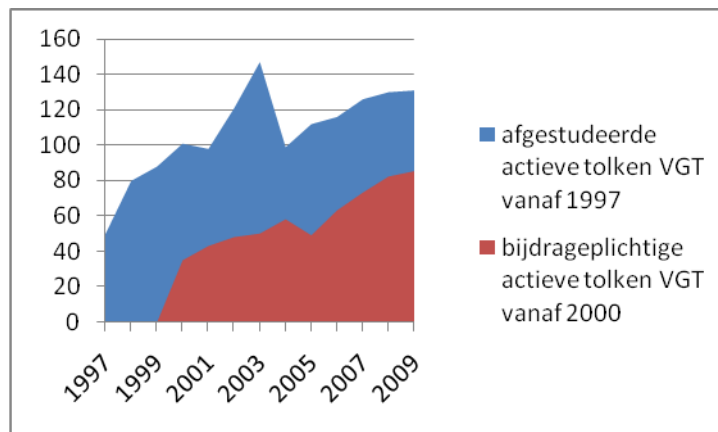
Op verzoek van verschillende partijen heeft het CAB ook de zogenaamde bemiddelingskost, die het CAB aanrekent om kosten te recupereren voor dit soort opdrachten, in het najaar van 2009 vereenvoudigd.

2. EVOLUTIE VAN HET TOLKENBESTAND

2.1. DE FREELANCE TOLKEN VGT

Begin 2009 waren er 131 tolken die uitbetaald waren voor prestaties in 2008. Dat is nagenoeg een status quo t.o.v. het jaar voordien (130).

Belangrijker is dan weer dat 85 tolken meer dan 1308 euro per jaar verdienden in 2008 (die 1308 euro is theoretisch de minimumdrempel voor zelfstandigen in bijberoep om rsz-bijdragen te betalen.) Het zijn er 3 meer dan het jaar voordien.



Pas in het voorjaar 2010 zal het CAB over de inkomstenfiches 2009 beschikken. Dan zal men misschien uit een grafiek zoals hierboven kunnen afleiden of er een effect is van de 2 opeenvolgende loonsverhogingen in 2007 (+ 3 euro) en 2008 (nogmaals + 1 euro).

Onderwijsenquête

In het licht van een mogelijk nog veel grotere vraag naar tolken in de toekomst vanuit het beleidsdomein Onderwijs, organiseerde het CAB eind 2009 een meer diepgaande jaarlijkse bevraging van de reeds actieve onderwijstolken, inclusief de studenten die in 2010 als tolk VGT zouden afstuderen (in Mechelen en Gent). Kort daarop ondervroeg het CAB ook summier de studenten die in 2011 zullen afstuderen. Beide enquêtes leverden enkele opvallende vaststellingen op, zoals :

- bijna alle tolken en studenten wilden in de verschillende sectoren tolken (en zich niet beperken tot Onderwijs)
- 22 reeds actieve onderwijstolken gaven aan dat een loonsverhoging hen zou in staat stellen om meer tijd uit te trekken om te tolken
- meer studenten dan vroeger hadden de intentie om minstens deeltijds te gaan tolken.

Wat de toekomstige aangroei betreft is het nog van belang te melden dat vanaf 2012 er wellicht jaarlijks enkele tolken zullen

afstuderen aan een derde opleiding, namelijk te Antwerpen (Lessius).

2.2.DE INSTANT TOLKEN /VLINDERTOLKEN

Zoals bekend werd het aanvullend project met de instant tolken 3 jaar geleden in het leven geroepen om preciaire tolkopdrachten uit te voeren, waarvoor geen freelance tolken beschikbaar zijn.

2 half tijd tolken (met bedienden- contract bij het CAB) namen in 2009 samen 651 tolkuren voor hun rekening. Dat was iets minder dan in 2008 (672). De reden was dat één van beide tolken wegens een studie wat meer werkuren zou presteren in het voorjaar van 2010 i.p.v. in het najaar van 2009.

De werking van de instant tolken nam opnieuw heel wat onvrede over het tolkentekort weg (zie verder hoofdstuk 3 klachtenbehandeling).

Een grote verbetering was dat de instant tolken vanaf september 2009 ook mochten optreden in het voltijds onderwijs (waar zij “vlindertolken” genoemd werden). Tot dan was dat enkel mogelijk in de sectoren Welzijn en Werk.

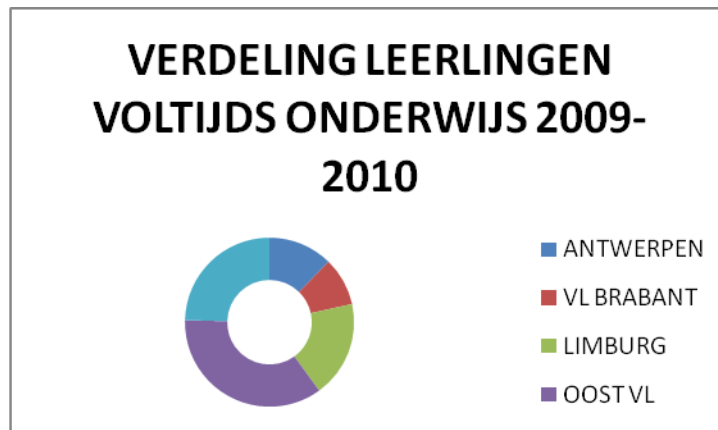
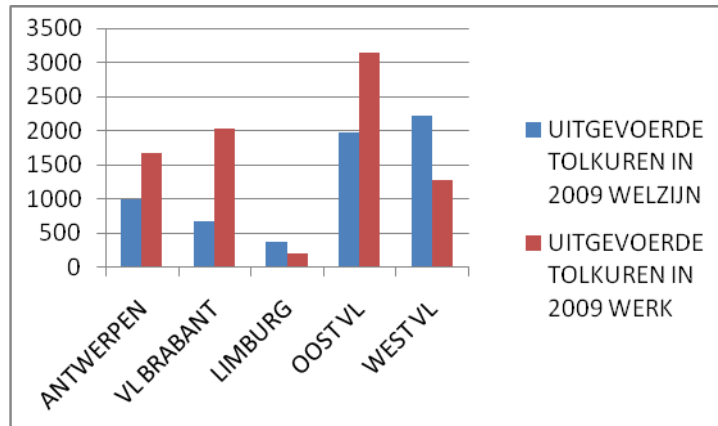
Een tweede positieve vernieuwing was dat het personeelskader dankzij de onderwijsverheid theoretisch kon uitgebreid worden tot 3 instant tolken. In de loop van het schooljaar 2009-2010 dienen dan ook 2 vragen beantwoord te worden : zouden daadwerkelijk 3 tolken gerekruteerd kunnen worden en zouden de 3 tolken een hoog rendement kunnen halen ? Door verschillende wissels konden slechts 2 instant tolken in dienst gehouden worden. Het was eind 2009 te vroeg om statistisch een definitief oordeel te vellen over de noodzakelijkheid van 3 instant tolken. De voorlopige indruk was dat op sommige piekdagen (bv. dinsdagen en donderdagen) 2 instant tolken helemaal niet volstonden, terwijl op andere dagen (bv. vrijdagnamiddagen) dit soms wel het geval was. 2010 moet meer duidelijkheid brengen.

2.3. DE SCHRIJFTOLKEN

Eind 2009 beschikte het CAB over 29 schrijftolken (waarvan een deel ook tolk VGT was). Dat zijn er 2 meer dan het jaar daarvoor.

2.4.DE LEEFBAARHEID VAN HET TOLKENBEROEP GEOGRAFISCH BEKEKEN

De grafieken hieronder tonen aan dat er net zoals in de vorige jaren voor tolken in de ene provincie veel meer werk te vinden was dan in de andere.



3. NIEUWE ONTWIKKELINGEN INZAKE TOLKEN VGT

In verschillende landen werd aangetoond dat tolken op afstand extra mogelijkheden biedt om tal van diensten voor dove personen op een vlotte manier toegankelijk te maken en hun welzijn, welbevinden en integratie in de maatschappij te bevorderen.

Met de belangenvereniging FEVLADO stelde het CAB eind 2009 een dossier samen dat tot doel heeft om op termijn het tolken op afstand in Vlaanderen te implementeren.

Mogelijkheden van het tolken op afstand

1. Op afspraak: de dove persoon en horende persoon zitten samen op dezelfde plaats, maar de tolk bevindt zich in de tolkdienst en er wordt op voorhand afgesproken wanneer er een tolk moet worden ingeschakeld
2. Beeldbellen: Een dove en horende persoon telefoneren met elkaar via een tolk VGT, zonder dat hiervoor op voorhand een afspraak moet worden gemaakt met de tolk. Bij zo'n gesprek bevinden zowel de dove en horende personen alsook de tolk zich op verschillende locaties.
3. Zonder afspraak: Een dove persoon moet communiceren met een horende persoon, zonder dat dit gepland is. In deze situaties bevinden de dove en de horende personen zich in dezelfde ruimte, de tolk bevindt zich in de tolkdienst. Dit kan in noodsituaties (bvb plotse ziekenhuisopname) of bij dagdagelijkse onverwachte gesprekken (bvb in station, in gemeentehuis, onverwacht overleg met horende collega's of klanten).

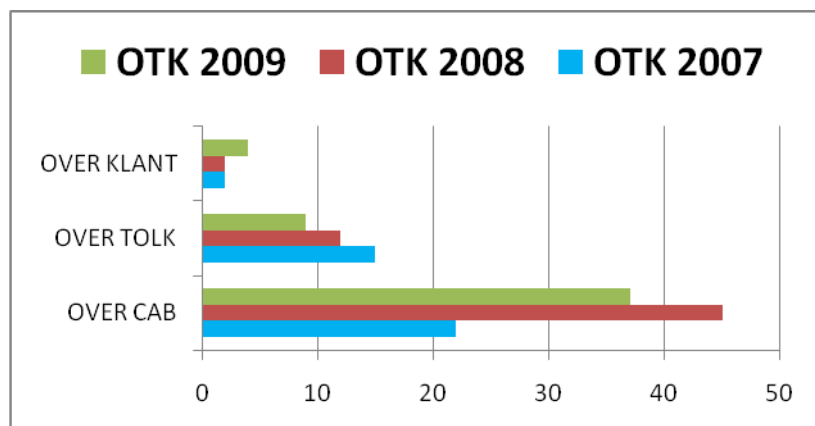
Het uitbouwen van dergelijke diensten zal een aanzienlijke inspanning van de sector en de overheden vergen. Volgens het CAB kan slechts een goede rendabiliteit gehaald worden als veel gebruikers vlot de beschikking krijgen over een kwalitatief hoogstaande beeldtelefoon.

4. KLACHTENBEHANDELING

Er werden 50 OTK geregistreerd. OTK staat voor "Opmerking", "Tip" of "Klacht". De daling met 15,3 % t.o.v. 2008 (59 OTK) is opmerkelijk, vooral omdat de omzet van het CAB in 2009 steeg met 14,4%.

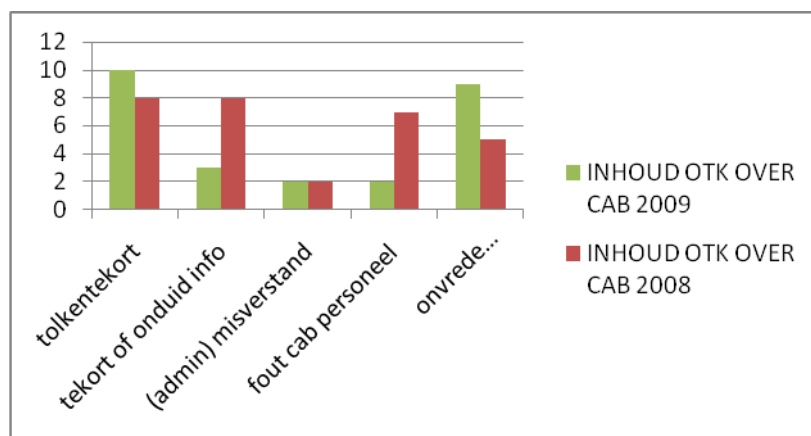
De meldingen waren afkomstig van gebruikers, tolken, ouders (inzake onderwijs), gon, werkgevers... De grote meerderheid van de meldingen werden doorgegeven via mail.

37 OTK handelden over het CAB, 9 over de tolken en 4 over de gebruikers. Een verduidelijking : als hier genoteerd werd "over het CAB", dan zijn ook OTK inbegrepen die handelden over het tolkentekort en over de overheidsregels, waarmee het CAB door sommige gebruikers geïdentificeerd werd (terwijl het CAB op die factoren geen of slechts beperkt vat had).



4.1. OTK OVER HET CAB

De 37 OTK over het CAB konden ingedeeld worden in drie categorieën : gegrond (18), betwistbaar (8) en ongegrond (11). De gegronde en betwistbare OTK werden als geldig beschouwd. Analyseren we de inhoud van de 26 geldige OTK, dan zagen we volgende statistiek :



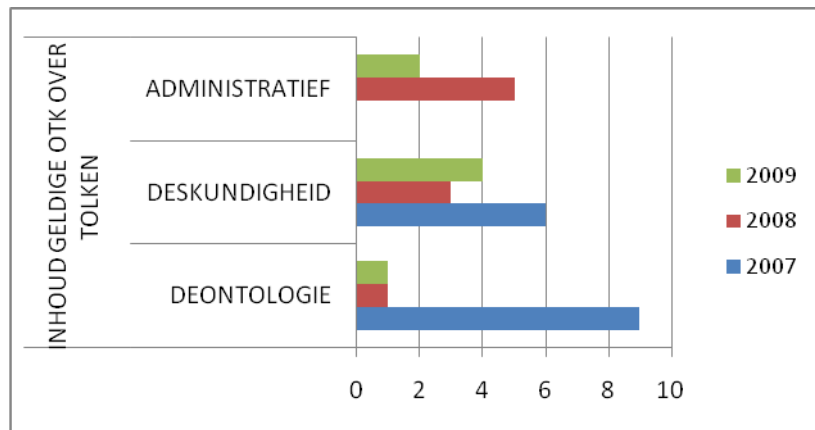
Het onderwerp “tolkentekort” scoorde net zoals vorig jaar prominent. Gezien de tolkenschaarste lijkt het misschien verbazend dat er slechts 10 keer een klacht werd geuit. Maar voor dit lage aantal was er minstens één duidelijke verklaring: de instant tolken namen veel onvrede weg door opdrachten uit te voeren die zeer vitaal waren, of door gebruikers bij te staan die al herhaaldelijk geen freelance tolk ter beschikking hadden gekregen voor hun opdrachten.

Er waren minder grieven die verband hielden met een tekort aan info of met onduidelijke info. Misschien hield het opgevoerde aantal VGT-clips op de website hiemee verband.

Nog positief was dat het CAB-personeel minder fouten maakte dan in 2008. De verklaring was dat er minder personeelwissels in het CAB waren.

De onvrede over de complexiteit van overheidsregels (vooral in de sector Onderwijs) nam echter toe. Het CAB heeft dienaangaande een suggesties overgemaakt aan het departement Onderwijs. Meer autonomie voor de school/student om het urenpakket te besteden, meer flexibiliteit bij de toepassing van regels, en meer afstemming tussen de 3 betrokken beleidsdomeinen zijn de voornaamste krachtlijnen.

4.2. OTK OVER DE TOLKEN



Jaarlijks registreert het CAB verschillende opmerkingen die handelen over de deskundigheid of de deontologie van de tolk. Tot in 2008 kon het CAB deze opmerkingen of klachten zelf bemiddelen. In het najaar van 2009 stelde het CAB echter vast dat enkele klachten over dezelfde tolken zich herhaalden. Daarom vroeg het CAB aan het VAPH om de klachtencommissie samen te roepen, ten einde een beter kader te ontwikkelen om ernstige of repetitieve klachten te behandelen. De eerste samenkomst van de commissie werd in februari 2010 verwacht.

De klachtencommissie

De klachtencommissie wordt bestuurd door het VAPH, en bestaat uit afgevaardigden van het VAPH, de belangenverenigingen van tolken en doven, en het CAB. Wanneer de sector Werk of Onderwijs in het geding is, wordt ook een afgevaardigde van de overheid uit deze beleidsdomeinen uitgenodigd.

Naar een checklist inzake deskundigheid van tolken VGT

Op verzoek van het CAB werkte de Adviescommissie Vlaamse Gebarentaal in 2009 aan een checklist inzake de deskundigheid van de tolk. Dit instrument zal de gebruikers beter toelaten om precies en gedetailleerd aan te geven wat hun grieven zijn over een tolk. Jammer genoeg was deze checklist eind 2009 nog niet helemaal voltooid. Verwacht wordt dat de Nederlandstalige lijst in het voorjaar van 2010 rond is, zodat op dat moment ook een VGT-versie kan aangemaakt worden.